

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

emotions media solutions gmbh  
Münchhaldenstrasse 10  
CH-8008 Zürich

Stand: Januar 2025

### 1. Geltungsbereich, Rangfolge und Änderungen

- Diese AGB gelten für alle Leistungen von emotions: Erstellung und deren Unterhalt von Intranet- und Internet-Auftritten, Support und Wartung, Hardware- und Software-Lieferungen, Netzwerkaufbau und-unterhalt, Hosting, Domainverwaltung, Lizenz Management und Beratung.
- Rangfolge: (1) Individualvertrag/Auftragsbestätigung/Pflichtenheft/SLA, (2) Offerte, (3) diese AGB, (4) Anlagen und Richtlinien (SLA, DPA/AVV, Domain-Policy, Zahlungs-/Sperrpolicy, Eigentumsvorbehalt-Anlage).
- Änderungen aus sachlichem Grund (Gesetzesänderung, technische Weiterentwicklung etc.) werden mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten mitgeteilt; Widerspruch ist binnen 30 Tagen möglich. Bei wesentlichen Nachteilen steht ein Sonderkündigungsrecht auf den Änderungszeitpunkt für wiederkehrende Leistungen zu.

### 2. Vertragsschluss, Leistungsbeschreibung und Mitwirkung

- Vertrag durch Gegenzeichnung/Bestätigung der Offerte, schriftliche Annahme (inkl. E-Mail) oder konkludentes Handeln bei Beginn der Leistungserbringung.
- Leistungsumfang ergibt sich aus Offerte/Individualvertrag/Pflichtenheft/SLA. Änderungen (Change Requests) werden gesondert vereinbart und vergütet.
- Mitwirkungspflichten des Kunden: rechtzeitige Bereitstellung von Inhalten, Daten, Zugangsdaten, Ansprechpartnern; geeignete Infrastruktur (Strom, Internet, Räume, Klimatisierung, Freigaben); Tests/Freigaben/Entscheide innerhalb Fristen. Unterlassene Mitwirkung berechtigt emotions zu Terminverschiebungen und Mehraufwandverrechnung.
- Subunternehmer: emotions darf Subunternehmer einsetzen und bleibt verantwortlich.

### **3. Leistungen zu Internetauftritten**

- Umfasst Beratung, Konzeption, Design, Entwicklung, CMS-Integration, Schnittstellen, Testing, Deployment, Go-Live, Dokumentation, Schulung.
- Abnahme: Der Kunde rügt binnen 5 Arbeitstagen schriftlich dokumentierte Mängel (Abweichungen vom vereinbarten Leistungsumfang). Bleibt die Rüge aus, gilt Abnahme als erfolgt. Nachbesserung in angemessener Frist; nach zwei fehlgeschlagenen Nachbesserungen bestehen Minderung oder Rücktritt für den betroffenen Teil.
- Inhalte/Compliance: Rechtmässigkeit der Inhalte (Urheber-, Marken-, Persönlichkeits-, Wettbewerbs-, Datenschutzrecht, Impressumspflichten) liegt beim Kunden; Freistellung von Ansprüchen Dritter. emotions prüft Inhalte nicht rechtlich.

### **4. Support- und Wartung**

- Modelle: Pauschalverträge (monatlich/Quartal/Jahr) mit SLA oder Abrechnung nach Aufwand. Leistungsumfang und Reaktionszeiten gemäss SLA-Anlage.
- Ausschlüsse: Leistungen ausserhalb Scope/SLA, Arbeiten infolge Fremdeingriffen, höhere Gewalt, nicht vereinbarte Sicherheitstätigkeiten; Nacht-/Wochenendarbeiten mit Zuschlägen.

### **5. Hardware-/Software-Lieferungen, Netzwerkaufbau/-unterhalt**

- Angebote 90 Tage verbindlich; Lieferfristen als Richtwerte; Teillieferungen zulässig; Gefahrübergang bei Übergabe an Kunde/Spediteur.
- Installation gemäss Offerte; bauliche/elektrische/klimatische Voraussetzungen stellt der Kunde. Verzögerungen durch fehlende Voraussetzungen gehen zu Lasten des Kunden.
- Eigentumsvorbehalt: Hardware bleibt bis vollständiger Zahlung Eigentum von emotions; Eintrag im Register vorbehalten; Herausgabe-/Demontagerechte bei Verzug.
- Herstellergarantien gelten ausschliesslich; gesetzliche Gewährleistung im zulässigen Umfang ausgeschlossen. Kompatibilität/Performance basieren auf Kundendaten; Abweichungen durch nicht mitgeteilte Besonderheiten begründen keine Mängelrechte.
- Softwarelizenzen: EULA der Hersteller bindend; Lizenz-Compliance liegt beim Kunden, sofern nicht anders vereinbart.

## **6. Hosting-Dienstleistungen**

- Bereitstellung von Compute/Storage/Netzwerk, E-Mail, Datenbanken, Backups, Basisschutz. Umfang gemäss Hostingvertrag/SLA.
- Zielverfügbarkeit, Wartungsfenster und Backup-Politik gemäss SLA-Anlage. Temporäre Unterbrüche zur Wartung zulässig.
- Kundendaten: Kunde ist Verantwortlicher (Controller); emotions bearbeitet Daten im Auftrag (Processor). Missbrauchsverbot; bei Missbrauch/Sicherheitsgefahr temporäre Sperre zulässig.
- Business Continuity/Desaster Recovery im marktüblichen Rahmen; konkrete RTO/RPO nur gemäss SLA.

## **7. Domainverwaltung**

- Registrierung/Verwaltung/Verlängerung nach bestem Wissen und Gewissen; es gelten Registrar-/Registry-Bedingungen (SWITCH, ICANN, Denic, EURid etc.).
- Verlängerung nur bei rechtzeitiger Zahlung/Mitwirkung; Risiko des Domainverlustes bei Verzug/Fehlangaben trägt der Kunde. WHOIS-/Kontaktdaten sind aktuell zu halten.
- Rechtsprüfung (Kennzeichenrechte etc.) obliegt dem Kunden; emotions handelt in Streitverfahren (UDRP/ADR) nur auf Weisung und Kostenübernahme.

## **8. Preise, Abrechnung, Zahlungsbedingungen, Kündigung**

- Preise in CHF, exkl. MwSt. und Nebenkosten. Teilleistungen/-rechnungen zulässig.
- Abrechnung: Support/Wartung monatlich/quartal/jährlich; Hosting/Lizenzen/Registrare i.d.R. jährlich; Hardware/Projekte per Meilenstein/Vorkasse/Schlussrechnung.
- Zahlungsziel: 10 Tage netto; Verzugszins 5% p.a.; Mahngebühren/Inkasso zulässig. Bei Verzug: Suspendierung von Leistungen, keine Domainverlängerungen; Wiederaufschaltung gegen Gebühr und Ausgleich aller Forderungen.
- Kündigung wiederkehrender Leistungen: schriftlich mit 90 Tagen Frist auf Ende der Periode; ohne Kündigung automatische Verlängerung. E-Mail-Kündigungen von autorisierter Adresse akzeptiert.

## **9. Geistiges Eigentum, Nutzungsrechte**

- IP an Arbeitsergebnissen (Code, Designs, Konzepte) verbleibt bei emotions, sofern nicht anders vereinbart. Nach vollständiger Zahlung erhält der Kunde ein nicht exklusives, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht für den vertraglichen Zweck.
- Herausgabe editierbarer Quellcodes nur bei Vereinbarung; Änderungen durch den Kunden/Dritte bedürfen einer Lizenz-/Abtretungsregelung.
- Open Source und Drittmaterialien werden gemäss jeweiligen Lizenzen genutzt; etwaige Copyleft-/Lizenzpflichten sind einzuhalten.
- Referenzen: emotions darf Name/Logo/Projekt nennen, sofern der Kunde nicht aus berechtigten Gründen widerspricht.

## **10. Datenschutz und Datensicherheit**

- emotions beachtet das Schweizer DSG und – soweit anwendbar – die DSGVO. Rollen, TOM, DPA/AVV und Datenstandorte gemäss Anlagenpaket.
- Betroffenenrechte/Datenschutzvorfälle: Unterstützung und Meldung gemäss DPA/AVV; Lösch-/Rückgabekonzept nach Vertragsende.

## **11. Gewährleistung und Haftung**

- Gewährleistung: Abnahmebezogen; Nachbesserung/Minderung/Rücktritt wie oben.
- Haftungsbeschränkung: Haftung bei Vorsatz/grober Fahrlässigkeit; bei einfacher Fahrlässigkeit nur für Kardinalpflichten und begrenzt auf typischerweise vorhersehbaren Schaden, max. die Vergütung der letzten 12 Monate für die betroffene Leistung, höchstens CHF 100'000 pro Schadensfall. Ausschluss indirekter Schäden, Datenverlust, entgangener Gewinn, Drittansprüche im gesetzlich zulässigen Umfang.
- Datensicherung: Ohne ausdrückliche Beauftragung trägt der Kunde Verantwortung.

## **12. Geheimhaltung**

- Vertrauliche Informationen sind geheim zu halten; Pflicht gilt 3 Jahre nach Vertragsende, für Geschäftsgeheimnisse unbegrenzt.

### **13. Laufzeit, Exit und Datenherausgabe**

- Wiederkehrende Leistungen: automatische Verlängerung; Kündigungsfrist 90 Tage.
- Exit: emotions unterstützt Datenexport in Standardformaten gegen Vergütung; Löschung gemäss DPA/AVV und Aufbewahrungspflichten.

### **14. Höhere Gewalt, Compliance, Export**

- Höhere Gewalt suspendiert Pflichten; Compliance- und Exportvorschriften sind einzuhalten, sonst Leistungsverweigerung zulässig.

### **15. Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Streitbeilegung**

- Schweizer Recht, Gerichtsstand Zürich; vorherige Eskalation/Mediation empfohlen.