

1. ANWENDUNGSBEREICH

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (die «AGB») finden Anwendung bei Support- und Wartungsarbeiten an Produkten der Fritz Gyger AG mit Sitz in Gwatt (Thun), Schweiz («FGAG») sowie bei sämtlichen weiteren damit zusammenhängenden Tätigkeiten und Unterlassungen der FGAG, sofern von der FGAG und dem Kunden (die «Parteien») nicht explizit abweichend schriftlich vereinbart. Produkte im Sinne dieser AGB umfassen auch Teile von Produkten wie beispielsweise Software- und Hardwarekomponenten, Ersatzteile sowie Verbrauchsmaterialien.
- 1.2. Sämtliche Verkäufe oder Lieferungen von Produkten seitens der FGAG an den Kunden werden durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der FGAG betreffend Verkauf geregelt (die «AGB betreffend Verkauf»).

2. ANGEBOT, ANNAHME UND BESTANDTEILE DES SERVICEVERTRAGS

- 2.1. Sofern im Angebot der FGAG betreffend Produkte (das «Angebot») nicht abweichend geregelt, ist dieses während 30 Tagen nach dem Datum desselben gültig und erlischt danach ohne weiteres.
- 2.2. Das Angebot der FGAG sowie sämtliche weiteren damit zusammenhängenden Dokumente, die dem Kunden von der FGAG überlassen werden, dürfen weder an Dritte weitergegeben noch kopiert werden, sofern FGAG dazu nicht ausdrücklich und schriftlich einwilligt.
- 2.3. Durch die schriftliche Annahme des Angebots seitens des Kunden kommt zwischen den Parteien ein Servicevertrag zustande (der «Servicevertrag»). In der Regel wird FGAG dem Kunden im Anschluss daran eine Auftragsbestätigung zukommen lassen. Deren Inhalt ist für den Kunden verbindlich, sofern der Kunde der Auftragsbestätigung nicht innerhalb von 5 Kalendertagen nach deren Empfang schriftlich widerspricht.
- 2.4. Der Servicevertrag besteht aus den folgenden Dokumenten:
 - dem vom Kunden angenommenen Angebot der FGAG;
 - diesen AGB;
 - der offiziellen Preisliste der FGAG (die «Preisliste»); und
 - gegebenenfalls dem Auftragsdatenverarbeitungsvertrag.
- 2.5. Im Falle von Widersprüchen zwischen den verschiedenen Bestandteilen des Servicevertrags gilt die Rangfolge gemäss Ziff. 2.4 vorstehend, das Angebot geht diesen AGB also beispielsweise vor, sofern dies nicht explizit abweichend zwischen den Parteien vereinbart wird. Ungeachtet des vorstehenden Satzes haben Ziff. 3.15, 5, 6, 11 und 14 dieser AGB immer Vorrang vor den Bestimmungen des Angebots sowie allen weiteren Vertragsbestandteilen.
- 2.6. Jede Partei gewährleistet, dass sie über alle erforderlichen Befugnisse und Genehmigungen verfügt, um den Servicevertrag abzuschliessen und der Abschluss des Servicevertrags nicht gegen ein Gesetz oder eine Vereinbarung verstösst, durch welche sie gebunden ist.
- 2.7. Der Servicevertrag stellt das gesamte Rechtsverhältnis zwischen den Parteien in Bezug auf die von FGAG zu erbringenden Support- und Wartungsarbeiten sowie alle diesbezüglichen Rechte und Pflichten, Handlungen sowie Unterlassungen der Parteien dar. Ein allenfalls bereits vereinbartes *End User License Agreement* betreffend die Produkte gilt aber weiterhin. Abweichende Vereinbarungen in Bezug auf den Servicevertrag bedürfen der Schriftform, und Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden sind für FGAG nur dann verbindlich, wenn FGAG diese ausdrücklich und schriftlich akzeptiert hat.
- 2.8. Die Parteien können bei mehreren Produkten mehrere Serviceverträge abschliessen. Die Geltung eines jeden einzelnen Servicevertrags ist unabhängig von allfälligen weiteren Serviceverträgen.

3. SERVICELEISTUNGEN

- 3.1. Der Umfang sowie der Inhalt der von FGAG zu erbringenden Leistungen betreffend Support und Wartung der betroffenen Produkte ist im entsprechenden Angebot sowie weiteren Teilen des Servicevertrags festgelegt (die «Serviceleistungen»). Vom Kunden kann in der Regel zwischen verschiedene Service Level Agreements ausgewählt werden.
- 3.2. Das im Angebot vom Kunden ausgewählte Service Level Agreement (das «Service Level Agreement») gilt für alle vom entsprechenden Servicevertrag erfassten Produkte, sofern dies durch die Parteien nicht abweichend schriftlich vereinbart wird.
- 3.3. Jede vom Kunden gewünschte Änderung der vereinbarten Serviceleistungen, insbesondere ein anderes Service Level Agreement, muss zwischen den Parteien schriftlich vereinbart werden. FGAG ist nicht verpflichtet, einem solchen Änderungswunsch des Kunden nachzukommen.
- 3.4. Der Kunde ist berechtigt, im Falle eines Problems mit einem oder mehreren vom Servicevertrag erfassten Produkten (der «Vorfall») eine entsprechende Anfrage an FGAG gemäss den Bestimmungen des Servicevertrags zu senden (die «Anfrage»). Sofern nicht abweichend im anwendbaren Service Level Agreement vereinbart, müssen Anfragen vom Kunden über die von FGAG definierte Telefonnummer oder Emailadresse gerichtet werden, ansonsten FGAG die Anfrage nicht beantworten muss. Wünscht der Kunde, dass die Anfragen durch einen vom Kunden beauftragten Drittanbieter erfolgen können, muss dies im Servicevertrag so vereinbart oder von FGAG vorab und schriftlich genehmigt worden sein. Zudem muss der Kunde der FGAG die Kontaktperson des Drittanbieters vorab und schriftlich mitteilen, ansonsten die Anfrage von FGAG nicht beantwortet werden muss.
- 3.5. Die Anfrage muss sich auf Probleme des vom entsprechenden Service Level Agreements erfassten Produktes, inklusive Hardware- oder

Softwarekomponenten beziehen. Andere Produkte oder Bereiche betreffende Anfragen, insbesondere betreffend Produkte, Hardware oder Software von Drittunternehmen, muss FGAG nicht beantworten oder kann damit verbundene Aufwände der FGAG dem Kunden zusätzlich in Rechnung stellen gemäss der jeweils geltenden Preisliste.

- 3.6. Die Anfragen werden von FGAG jeweils von Montag bis Freitag von 8.00 – 12.00 Uhr und 13.15 – 17.00 Uhr bearbeitet (die «Servicezeiten»). Von den Servicezeiten ausgenommen sind die offiziellen Feiertage im Kanton Bern sowie weitere Tage, an welchen die Mitarbeiter der FGAG nicht arbeiten. Das anwendbare Service Level Agreement kann abweichende Erreichbarkeitszeiten vorsehen.
- 3.7. Nach Eingang einer Anfrage des Kunden wird diese von der FGAG während den Servicezeiten und innerhalb der geltenden Reaktionszeit gemäss dem für das betroffene Produkt geltenden Service Level Agreement bearbeitet.
- 3.8. Die massgebliche Reaktionszeit beginnt mit der Bestätigung des Eingangs der Anfrage durch FGAG. Weitere Bestimmungen sind im anwendbaren Service Level Agreement festgelegt.
- 3.9. Die Serviceleistungen werden nach freiem Ermessen der FGAG per Email, Telefon, Fernzugriff oder auf andere Weise erbracht. Der Kunde ist verpflichtet, FGAG bei Bedarf einen Fernzugriff zu ermöglichen. Der Kunde räumt dem Supportpersonal von FGAG in diesem Zusammenhang das Recht ein, auf Daten des Kunden zuzugreifen, soweit dies nach freiem Ermessen des Supportpersonals zur Erbringung der erforderlichen Serviceleistungen erforderlich ist. Er stellt zudem sicher, dass die jeweiligen Leistungen der FGAG nicht gegen geltendes Recht (insbesondere Datenschutzrecht) verstossen.
- 3.10. Das in Bezug auf das betroffene Produkt geltende Service Level Agreement legt fest, ob bzw. inwieweit die Serviceleistungen sowie allfällige damit zusammenhängenden Kosten wie Reise- und Übernachtungskosten der FGAG bereits von den Servicegebühren abgedeckt sind oder zu zusätzlichen Gebühren führen.
- 3.11. Übersteigt die Anzahl der Anfragen des Kunden in einem Kalendermonat den im anwendbaren Service Level Agreement vereinbarten Maximalbetrag, ist FGAG berechtigt, dem Kunden jede weitere Anfrage gemäss der jeweils geltenden Preisliste in Rechnung zu stellen, es sei denn, die Anfrage wurde durch einen Fehler oder einen Mangel verursacht, den FGAG zu vertreten hat. Wurde zwischen den Parteien keine maximale Anzahl von Anfragen vereinbart, so führen mehr als fünf Anfragen pro Kalendermonat zu zusätzlichen Gebühren. Dies gilt zudem in Fällen, in welchen die Anfragen des Kunden zu Aufwänden von FGAG führen, die zehn Stunden pro Produkt und Jahr übersteigen.
- 3.12. Der Kunde hat Zugang zu einer aktualisierten Dokumentation in Bezug auf die betroffenen Produkte. Über Inhalt und Umfang der Dokumentation bestimmt FGAG nach freiem Ermessen.
- 3.13. FGAG wird jährlich für die vom Servicevertrag erfassten Produkte eine präventive Wartung vor Ort durchführen, soweit dies im anwendbaren Service Level Agreement so vorgesehen ist oder vom Kunden gewünscht wird. Damit soll sichergestellt werden, dass Fehler und andere Probleme möglichst vermieden werden können. Umfang und Inhalt der präventiven Wartung werden im Ermessen der FGAG festgelegt. Ob die entsprechenden Leistungen der FGAG von den Servicegebühren abgedeckt sind, bestimmt sich nach dem anwendbaren Service Level Agreement. Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen sind allfällige Reparaturen von Produkten aber nicht von den präventiven Wartungsarbeiten der FGAG abgedeckt und müssen vom Kunden zusätzlich bezahlt werden.
- 3.14. Abhängig vom anwendbaren Service Level Agreement erhält der Kunde einen definierten Rabatt auf Ersatz- und Verschleisssteile und/oder andere Teile in Bezug auf das betroffene Produkt. Es werden keine Rabatte gewährt, sofern das anwendbare Service Level Agreement dies nicht explizit vorsieht.
- 3.15. Das anwendbare Service Level Agreement kann vorsehen, dass der Kunde in Bezug auf das konkrete Produkt eine Verlängerung der jeweils geltenden Gewährleistung für maximal zwei weitere Jahre erhält. Danach kann die Gewährleistung auf Wunsch des Kunden gegebenenfalls um weitere 12 Monate verlängert werden. FGAG entscheidet in freiem Ermessen, ob die 12-monatige Verlängerung gewährt wird.
- 3.16. Das anwendbare Service Level Agreement kann vorsehen, dass dem Kunden Mietprodukte zu verbesserten Bedingungen zur Verfügung gestellt werden. Das Vermieten von Produkten wird in separaten Bedingungen geregelt.
- 3.17. FGAG stellt dem Kunden von Zeit zu Zeit Updates zur Aktualisierung der in den Produkten enthaltenen Software und Firmware zur Verfügung und informiert den Kunden entsprechend über sog. Software Release Notes. FGAG bietet dem Kunden Unterstützung bei der Installation der Updates sowie Training in Bezug auf neue Features oder andere Änderungen an. Das anwendbare Service Level Agreement legt fest, ob bzw. inwieweit diese Leistungen der FGAG vom Kunden zusätzlich zu entschädigen sind.
- 3.18. FGAG behält sich das Recht vor, keine Serviceleistungen zu erbringen oder für diese gegenüber dem Kunden zusätzliche Gebühren zu erheben, wenn:
 - das betroffene Produkt vom Kunden oder einem Dritten ohne vorherige Zustimmung der FGAG verändert wurde;
 - das Produkt infolge eines Versuchs des Kunden oder eines Dritten, ohne vorherige Zustimmung der FGAG Änderungen oder Fehlerkorrekturen vorzunehmen, beschädigt worden ist;
 - das Problem durch Software oder Hardware von Dritten, durch Nachlässigkeit des Kunden oder eines Dritten oder durch andere Umstände, die ausserhalb der Kontrolle der FGAG liegen, verursacht wurde;

- der Kunde nicht alle zu dem Zeitpunkt, zu dem FGAG Serviceleistungen erbringen sollte, fälligen Servicegebühren ordnungsgemäss bezahlt hat, also insbesondere noch Rechnungen der FGAG nicht bezahlt worden sind.

- 3.19. Die Serviceleistungen können von Zeit zu Zeit wegen Wartungsarbeiten oder aus anderen Gründen, die ausserhalb der zumutbaren Kontrolle der FGAG liegen, vorübergehend nicht verfügbar sein. FGAG wird sich in angemessener Weise bemühen, den Kunden über eine geplante Nichtverfügbarkeit der Servicedienstleistungen zu informieren.
- 3.20. FGAG ist berechtigt, zur Erbringung der Leistungen gemäss dem Servicevertrag ohne Zustimmung des Kunden Dritte hinzuzuziehen. FGAG informiert den Kunden auf Anfrage über allfällig beigezogene Dritte und stellt sicher, dass solche hinzugezogenen Dritten eine Geheimhaltungsvereinbarung mit ähnlichen Bestimmungen wie in Ziff. 11 nachstehend aufgeführt sowie, sofern gestützt auf das anwendbare Recht erforderlich, einen angemessenen Auftragsdatenverarbeitungsvertrag im Einklang mit dem anwendbaren Recht abschliessen, soweit diese Dritten personenbezogene Daten des Kunden bearbeiten.

4. PREISE UND ZAHLUNG

- 4.1. Die in den Angeboten von FGAG aufgeführten Preise für die Erbringung der Serviceleistungen (die «Servicegebühren») verstehen sich - sofern nichts anderes ausdrücklich und schriftlich vereinbart wird - in Schweizer Franken (CHF). Die Servicegebühren werden im Angebot für jedes Produkt einzeln festgelegt.
- 4.2. Jegliche Leistungen, die FGAG auf Wunsch des Kunden im Zusammenhang mit Produkten erbringt und die gemäss den Bestimmungen dieses Servicevertrags nicht explizit durch die Servicegebühren abgedeckt sind, sind vom Kunden zusätzlich zu den Servicegebühren zu zahlen (die «zusätzliche Gebühr»). Eine solche zusätzliche Gebühr kann beispielsweise aufgrund von Tätigkeiten seitens FGAG bei einem Gewährleistungsausschluss oder bei zusätzlichen Installations- oder Schulungsleistungen anfallen. Sie wird nach Aufwand berechnet, sofern zwischen den Parteien keine anderweitige schriftliche Abmachung getroffen worden ist. Die Stundensätze für die Dienstleistungen sowie die Kosten für das Material richten sich nach der jeweils geltenden Preisliste der FGAG.
- 4.3. Ziff. 4.2 vorstehend ist auch anwendbar, sofern im entsprechenden Angebot für eine Leistung keine Preise genannt sind.
- 4.4. Die Servicegebühren und die zusätzlichen Gebühren enthalten keine allfälligen Zoll-, Versand- und Versicherungskosten sowie keine Mehrwertsteuer, Umsatzsteuer oder andere Steuern. Diese sind, sofern geschuldet, vom Kunden zusätzlich zu bezahlen.
- 4.5. Die Servicegebühren sind jeweils zwölf Monate im Voraus fällig. Die zusätzlichen Gebühren sind bei Abschluss der entsprechenden Dienstleistungen fällig. Vorbehalten bleibt eine abweichende Abmachung im anwendbaren Angebot.
- 4.6. Die Servicegebühren sowie die zusätzlichen Gebühren sind innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum vollumgänglich und ohne Abzüge zur Zahlung fällig. Nach Ablauf dieser Zahlungsfrist gerät der Kunde automatisch ohne weitere Mahnung in Verzug und sind Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozent p.a. zu zahlen. Zudem ist FGAG berechtigt, nach einer schriftlichen Abmahnung von mindestens 30 Tagen sämtliche aus dem Servicevertrag sowie weiteren Verträgen zwischen den Parteien betreffend Produkte geschuldete Leistungen auszusetzen, bis die Rechnungen von FGAG vollumfänglich beglichen worden sind. Sämtliche weiteren gesetzlichen Rechte von FGAG im Verzugsfall bleiben vorbehalten.
- 4.7. Der Kunde hat kein Recht zur Verrechnung, sofern sein Anspruch nicht ausdrücklich und in schriftlicher Form von FGAG anerkannt wurde oder in einem rechtskräftigen Urteil vom zuständigen Gericht festgestellt worden ist. Der Kunde hat nicht das Recht, ohne schriftliche Einwilligung der FGAG Ansprüche an Dritte abzutreten.
- 4.8. Sofern im Servicevertrag nichts anderes vorgesehen ist, sind alle Gebühren gemäss diesem Servicevertrag nicht erstattungsfähig, und es gibt keine Rückerstattungen oder Gutschriften für nicht genutzte Zeiträume.

5. GEWÄHRLEISTUNG

- 5.1. FGAG gewährleistet, dass die Supportleistungen mit der gebotenen Sorgfalt, Fachkenntnis und Fähigkeit sowie in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften erbracht werden.
- 5.2. Die Gewährleistungen von FGAG sowie ihre Dauer in Bezug auf Mängel von Produkten wird in den AGB betreffend Verkauf geregelt. Im entsprechenden Angebot kann für definierte Produkte eine verlängerte Gewährleistungsfrist vorgesehen sein.
- 5.3. Die Rechtsbehelfe des Kunden bei einer Verletzung der Gewährleistungen durch FGAG beschränken sich auf Schadenersatz im Rahmen der Beschränkungen der Haftung gemäss dem Servicevertrags sowie die ausserordentliche Kündigung, sofern die Voraussetzungen gemäss dem Servicevertrag erfüllt sind.
- 5.4. Die vorstehenden Bestimmungen dieser Ziff. 5 legen die Gewährleistungen der FGAG sowie die Rechte des Kunden bei Verletzungen derselben abschliessend fest. Sämtliche darüber hinausgehenden Gewährleistungen, insbesondere auch allenfalls bestehende gesetzliche Gewährleistungen, sowie die entsprechenden Rechte sowie Rechtsbehelfe des Kunden werden hiermit explizit ausgeschlossen.
- 5.5. Insbesondere werden sämtliche Gewährleistungen der FGAG im Zusammenhang mit gesetzlicher und regulatorischer Konformität bezüglich der Produkte ausgeschlossen, sofern dies im Servicevertrag nicht

explizit abweichend geregelt ist. Der Kunde allein ist verantwortlich und haftet dafür, dass Nutzung der Produkte im konkreten Anwendungsbereich und Territorium den gesetzlichen Vorschriften entspricht.

6. HAFTUNG

- 6.1. Die FGAG haftet dem Kunden im Zusammenhang mit dem Servicevertrag lediglich für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden. Für Hilfspersonen haftet die FGAG nicht. Jegliche darüber hinausgehende Haftung für Schäden, die mit dem Servicevertrag zusammenhängen, wird ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Dieser Haftungsausschluss gilt unabhängig davon, aus welchem Rechtsgrund die Schäden geltend gemacht werden. Er ist insbesondere auch auf Gewährleistungen und Garantien anwendbar.
- 6.2. Der Kunde hat alle angemessenen Massnahmen zu ergreifen, um Schäden abzuwenden und die Höhe des Schadens zu minimieren.
- 6.3. FGAG haftet nicht für Mängel, die nicht in ihrem Verantwortungsbereich liegen, insbesondere nicht für Mängel, die auf folgende Verhaltensweisen des Kunden zurückzuführen sind: unzulässige oder nicht sachgemässe Nutzung von Produkten, Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung, Veränderung der Produkte, fehlerhafte Inbetriebnahme, fehlerhafte Behandlung, fehlerhafte Installation, Verwendung ungeeigneten Zubehörs bzw. ungeeigneter Ersatzteile (inklusive Software, Geräte oder Reagenzien) und unsachgemäss ausgeführte Reparaturen. FGAG haftet nicht für gewöhnliche Abnutzungs- und Verschleisserscheinungen. Des weiteren haftet FGAG nicht, wenn die Produkte oder Teile der Produkte zusammen mit Instrumenten oder Software benutzt werden, die nicht von FGAG geliefert wurden.

7. VORGESEHENE NUTZUNG UND HAFTUNG DES KUNDEN

- 7.1. Die Produkte dürfen vom Kunden ausschliesslich gemäss den Zwecken, Spezifikationen und Anwendungsgebieten betrieben bzw. angewendet werden, wie sie im Angebot oder der von FGAG herausgegebenen Produktbeschreibung festgelegt sind (die «Zweckbestimmung»). Die Produkte dürfen weder verändert noch mit anderen Erzeugnissen oder Bauteilen kombiniert werden. Die Zweckbestimmung umfasst auch die Festlegung als Einmalprodukte, als ausschliesslich zu Forschungszwecken bestimmte Produkte und als allgemeiner Laborbedarf.
- 7.2. Sofern der Kunde Ziff. 7.1 vorstehend verletzt, ist er verpflichtet, FGAG von Ansprüchen Dritter, einschliesslich behördlicher Aufforderungen freizustellen, soweit solche Ansprüche die Folge dieser Verletzung sind. Dies gilt auch in Fällen, in welchen der Kunde Produkte, die entgegen ihrer Zweckbestimmung modifiziert oder kombiniert worden sind, an Dritte weiterverkauft hat.

8. EINHALTUNG REGULATORISCHER VORSCHRIFTEN DURCH DEN KUNDEN

- 8.1. Der Kunde verpflichtet sich, die Produkte ausschliesslich entsprechend den anwendbaren Rechtsvorschriften und regulatorischen Bestimmungen sowie entsprechend den Vorgaben der FGAG-Bedienungsanleitungen, welche den Produkten beigegeben sind, zu betreiben, anzuwenden, zu warten und instand zu halten. Insbesondere muss der Kunde gemäss den anwendbaren Rechtsvorschriften den zuständigen Behörden alle Vorkommnisse, Beinahe-Vorkommnisse und Rückrufe anzeigen und FGAG unmittelbar hiernach eine Kopie der Anzeige übermitteln.
- 8.2. Unbeschadet der durch Rechtsvorschriften auferlegten Anzeigepflichten des Kunden muss der Kunde FGAG in jedem Fall schriftlich über jedes wie folgt definierte Vorkommnis, von dem er Kenntnis erlangt, informieren: Funktionsstörungen, Ausfall oder Änderung der Merkmale oder der Leistung oder Unsachgemässheit der Kennzeichnung oder der Bedienungsanleitung eines Produkts, insbesondere wenn dies schwerwiegende Folgen hat oder haben könnte. Anzeigen solcher Vorkommnisse an FGAG müssen unverzüglich nach Kenntniserlangung des Kunden, spätestens jedoch drei Werktagen im Anschluss daran, erfolgen.
- 8.3. Der Kunde hat sicherzustellen, dass der Support und die Wartung der Produkte ausschliesslich durch qualifizierte Fachkräfte erfolgt. Auf Anfrage von FGAG muss der Kunde FGAG alle entsprechenden Wartungsdokumente zur Verfügung stellen.
- 8.4. Soweit der Kunde bei Betrieb oder Anwendung der Produkte gesetzliche Vorschriften oder regulatorische Bestimmungen verletzt, ist er verpflichtet, FGAG von sämtlichen Schäden, Verlusten, Ansprüchen und Kosten infolge von einer vorgenannten Pflichtverletzung freizustellen.

9. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

- 9.1. Der Servicevertrag tritt am im Angebot definierten Startdatum in Kraft (das «Startdatum»). Er gilt so lange, bis er von einer Partei gemäss den nachstehenden Bestimmungen gekündigt worden ist.
- 9.2. Der Servicevertrag bleibt in Kraft für zwölf Monate (die «Erstlaufzeit») und die nachfolgenden Verlängerungslaufzeiten von jeweils weiteren zwölf Monaten (die «Verlängerungslaufzeiten»), sofern der Servicevertrag nicht mindestens drei Monate vor Ablauf der Erstlaufzeit oder der betroffenen Verlängerungslaufzeit von einer der Parteien gekündigt wird. Ohne entsprechende Kündigung verlängern sich die Erstlaufzeit sowie die Verlängerungslaufzeit automatisch. Im entsprechenden Angebot kann eine andere Erstlaufzeit oder Verlängerungslaufzeit festgelegt werden.

- 9.3. Ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen kann jede Partei den Servicevertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung kündigen, wenn die folgenden Ereignisse bei der anderen Partei eintreten:
- bei Konkurs oder ähnlichen Ereignissen wie z.B. bei der Bestellung eines Nachlassverwalters, eines Liquidators oder eines anderen Beauftragten mit ähnlichen Befugnissen;
 - im Falle der Einstellung des Geschäftsbetriebs, der Abwicklung oder der Liquidation der anderen Partei, ausser zum Zwecke der Sanierung des Unternehmens; oder
 - wenn die andere Partei wesentliche Verpflichtungen aus dem Servicevertrag verletzt und diese Verletzung nicht innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung der anderen Partei behoben hat. Die nicht rechtzeitige Bezahlung von Servicegebühren oder zusätzlichen Gebühren gilt immer als wesentliche Verletzung in diesem Sinne.
- 9.4. Jede Kündigung gemäss dem Servicevertrag hat schriftlich zu erfolgen, damit sie gültig ist.
- 9.5. Bei Beendigung des Servicevertrags hat FGAG keine Serviceleistungen gemäss dem entsprechenden Servicevertrag mehr zu erbringen und sämtliche Servicegebühren sowie zusätzlichen Gebühren werden sofort fällig und zahlbar. Zudem wird jede Partei von der anderen Partei überlassene vertrauliche Informationen umgehend vernichtet.
- 9.6. Der Kunde nimmt hiermit zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass FGAG nicht verpflichtet ist, ihr vom Kunden überlassene Daten aufzubewahren, und dass die diese Daten von FGAG innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung des Servicevertrags unwiederbringlich gelöscht und vernichtet werden können.
- 9.7. Die Beendigung des Servicevertrags entbindet keine der Parteien von ihren jeweiligen Verpflichtungen gegenüber der anderen Partei, die vor dem Datum des Inkrafttretens der Beendigung entstanden sind. Alle Bestimmungen des Servicevertrags, die ihrer Natur nach die Beendigung oder das Erlöschen des Servicevertrags überdauern sollten, bestehen fort, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf, aufgelaufene Rechte auf Zahlung, Vertraulichkeitsverpflichtungen, Gewährleistungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen.

10. GEISTIGES EIGENTUM

- 10.1. Sämtliche Rechte an den Produkten, den damit zusammenhängenden Dokumenten sowie den Arbeitsresultaten, die FGAG im Rahmen des Servicevertrags geschaffen hat, sind und bleiben das alleinige Eigentum von FGAG. Dies gilt insbesondere auch für die in den Produkten enthaltene Software. Gemäss dem Servicevertrag werden keinerlei Eigentumsrechte auf den Kunden übertragen.
- 10.2. Die Rechte an allen Vorschlägen, Verbesserungswünschen, Rückmeldungen, Empfehlungen oder andere Mitteilungen, die vom Kunden in Bezug auf den Servicevertrag oder die Produkte gemacht werden, sind Eigentum von FGAG, und der Kunde nimmt hiermit alle Abtretungen vor und unternimmt alle angemessenen Handlungen, die erforderlich sind, um die vorstehenden Eigentumsrechte zu erfüllen.

11. VERTRAULICHKEIT UND DATENSCHUTZ

- 11.1. Als «vertrauliche Informationen» im Sinne des Servicevertrags gelten sämtliche Informationen, welche die eine Partei (die «mitteilende Partei») der anderen Partei (die «empfangende Partei») überlässt bzw. bereits überlassen hat, sofern diese Informationen an einer klar sichtbaren Stelle als «vertraulich» gekennzeichnet worden sind. Ohne diese Kennzeichnung handelt es sich bei überlassenen Informationen nie um vertrauliche Informationen, sofern im Servicevertrag nicht abweichend geregelt. Vertrauliche Informationen können beispielsweise als zugänglich gemachte Daten, Zahlen, Unterlagen, Muster, Zeichnungen, Pläne, Geschäftsabsichten, Kundennamen, Problemstellungen oder Problemlösungen vorliegen. Angebote der FGAG sowie damit zusammenhängende Dokumente gelten ungeachtet der vorstehenden Bestimmungen immer als vertrauliche Informationen der FGAG.
- 11.2. Nicht als vertrauliche Informationen sind jene Informationen anzusehen,
- die im Zeitpunkt der Mitteilung bereits allgemein bekannt waren oder sind, und zwar aufgrund von Umständen, die keinen Verstoß gegen diese Ziff. 11 oder eine Geheimhaltungsvereinbarung mit einem Dritten darstellen;
 - die empfangende Partei bereits kannte, bevor ihr die Informationen von der mitteilenden Partei weitergegeben wurden;
 - die empfangende Partei selbstständig entwickelt hat, ohne dabei vertrauliche Informationen der mitteilenden Partei verwendet zu haben; oder
 - zu deren Weitergabe an Dritte die mitteilende Partei vorab und schriftlich zugestimmt hat.
- 11.3. Die empfangende Partei verpflichtet sich bezüglich der vertraulichen Informationen, diese vertraulich zu behandeln.
- 11.4. Die Geheimhaltungsverpflichtungen gemäss dieser Ziff. 11 gelten für die Dauer von fünf Jahren nach Beendigung des entsprechenden Servicevertrags.
- 11.5. Die Parteien können eine über diese Ziff. 11 hinausgehende und detailliertere Geheimhaltungsvereinbarung abschliessen. Deren Gültigkeit setzt die Schriftform voraus.
- 11.6. Jede Partei ist verpflichtet, alle anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz einhalten. Einzelheiten zur Nutzung der

personenbezogenen Daten des Kunden durch FGAG sind gegebenenfalls im Auftragsdatenverarbeitungsvertrag geregelt.

12. HÖHERE GEWALT

- 12.1. Ausserhalb des Einflussbereichs von FGAG liegende und von FGAG nicht zu vertretende Ereignisse wie höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Streiks, Aussperrung, Pandemien, behördliche Massnahmen, Verspätungen oder andere Probleme bei Zulieferern oder ähnliche Ereignisse entbinden FGAG in jedem Fall für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Lieferung oder Leistung.
- 12.2. Verbindlich vereinbarte Fristen verlängern sich um die Dauer der Störung. Dauert die Störung länger als zwei Monate, ist jede Partei berechtigt, den entsprechenden Servicevertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Schadenersatzansprüche des Kunden sind dabei in jedem Fall ausgeschlossen.

13. VERTRAGSÄNDERUNGEN

- 13.1. FGAG wird den Kunden über jede Änderung des Servicevertrags mit einer Frist von mindestens vier Wochen informieren. Der Kunde hat das Recht, der Änderung innerhalb von 10 Tagen nach Zugang der entsprechenden Mitteilung zu widersprechen. Widerspricht der Kunde nicht fristgerecht, gilt die Änderung als angenommen und wird wirksam. Widerspricht der Kunde der Änderung fristgerecht, kann FGAG den Servicevertrag nach ihrer Wahl zu den ursprünglichen Bedingungen fortsetzen oder mit Wirkung zu dem Zeitpunkt kündigen, zu dem die Änderung des Servicevertrags wirksam werden soll.
- 13.2. Ziff. 13.1 vorstehend gilt auch in Bezug auf Gebühren. FGAG darf die Gebühren jedoch einseitig ohne Beachtung von Ziff. 13.1 vorstehend anpassen, sofern dabei keine Erhöhung der Gebühren um mehr als 10% pro Kalenderjahr erfolgt.
- 13.3. FGAG kann die Merkmale und Funktionalitäten der Produkte (inklusive Software) sowie die gemäss dem Servicevertrag geschuldeten Serviceleistungen jederzeit und in freiem Ermessen ändern, ohne dabei Ziff. 13.1 vorstehend einhalten zu müssen, sofern die Funktionalitäten der betroffenen Produkte und zu erbringenden Leistungen dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden und sich die Gebühren dadurch nicht erhöhen.

14. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 14.1. Schriftlichkeit im Sinne des Servicevertrags liegt auch bei Emails vor.
- 14.2. Sollten eine oder mehrere der Bestimmungen des Servicevertrags nichtig oder unwirksam sein oder werden, so werden die übrigen Teile des Servicevertrags davon nicht berührt. Im Falle der Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einer Klausel ist diese durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.
- 14.3. FGAG ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden berechtigt, den Servicevertrag sowie die darin enthaltenen Rechte und Pflichten oder Teile davon ganz oder teilweise abzutreten.
- 14.4. Das Versäumnis oder die Unterlassung von FGAG, eine der Bestimmungen des Servicevertrages durchzusetzen, kann weder als Verzicht auf die Rechte von FGAG ausgelegt oder betrachtet werden, noch berührt dies die Gültigkeit des gesamten Servicevertrages oder eines Teils davon. Es beeinträchtigt in keiner Weise die Rechte von FGAG, spätere Massnahmen zu ergreifen.
- 14.5. Titel im Servicevertrag dienen lediglich der allgemeinen Orientierungshilfe und legen den Bereich der Regelungen nicht abschliessend fest. Mögliche Übersetzungen dieser AGB oder weiterer Teile des Servicevertrags dienen lediglich als Lesehilfe. Bei Streit- bzw. Auslegungsfragen ist ausschliesslich die deutsche Fassung heranzuziehen.
- 14.6. Sämtliche zwischen den Parteien bestehenden vertraglichen Beziehungen betreffend den Servicevertrag unterstehen dem materiellen schweizerischen Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und von internationalen Abkommen, namentlich des Wiener Kaufrechts (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980).
- 14.7. Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle aus vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien resultierenden oder sonstigen mit dem Servicevertrag in Verbindung stehenden Rechtsstreitigkeiten ist Gwatt (Thun), Schweiz. Ungeachtet des vorstehenden Satzes ist FGAG aber auch berechtigt, den Kunden an dessen Sitz zu verklagen.

Fritz Gyger AG
Bodmerstrasse 12
CH-3645 Gwatt (Thun)
Schweiz