

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Martec GmbH

Martec GmbH

Altstetterstrasse 126, 8048 Zürich

Datenschutz & Informationen: martec.ch

1. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

1.1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «**AGB**») regeln das Rechtsverhältnis zwischen der **Martec GmbH**, Altstetterstrasse 126, 8048 Zürich (nachfolgend «**Martec**») und ihren Kunden (nachfolgend «**Kunde**») bezüglich der Erbringung von Informatik-Dienstleistungen, IT-Beratung, Systemwartung, Support, Cloud-Services, Hard- und Softwarebeschaffung sowie weiterer IT-Services.

1.2. Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn Martec diesen ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat.

1.3. Individuelle Einzelverträge, Angebote oder Service Level Agreements (SLA) gehen den Bestimmungen dieser AGB vor, soweit sie spezifische abweichende Regelungen enthalten.

2. Angebot, Vertragsschluss und Leistungsumfang

2.1. Angebote von Martec sind, sofern nicht schriftlich anders festgelegt, freibleibend und unverbindlich. Ein Vertrag kommt durch die Unterzeichnung einer Einzelvereinbarung, eine schriftliche Auftragsbestätigung durch Martec oder durch den Beginn der tatsächlichen Leistungserbringung zustande.

2.2. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag, der Auftragsbestätigung oder dem vereinbarten Pflichtenheft.

2.3. Martec ist berechtigt, zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen qualifizierte Dritte (Subunternehmer und Partner) beizuziehen.

3. Supportzeiten und Service-Leistungen

3.1. **Reguläre Supportzeiten:** Martec erbringt ihren regulären Support und IT-Services während folgenden Zeiten:

- **Montag bis Freitag:** 09:00 Uhr – 12:00 Uhr und 13:00 Uhr – 17:00 Uhr

An Samstagen, Sonn- und allgemeinen eidgenössischen sowie kantonalen Feiertagen am Sitz von Martec (Kanton Zürich) bleibt der reguläre Support geschlossen.

3.2. **Bearbeitung von Supportanfragen:** Anfragen, die ausserhalb der regulären Supportzeiten eingehen, werden am darauffolgenden Arbeitstag erfasst und bearbeitet, sofern keine gesonderte Pikett- oder Bereitschaftsvereinbarung besteht.

3.3. **Ausserordentliche Einsätze:** Arbeiten ausserhalb der regulären Supportzeiten werden nur nach vorheriger Absprache erbracht und unterliegen den im Einzelvertrag festgelegten Zuschlägen.

4. Vergütung, Stundensatz und Zahlungsbedingungen

4.1. **Stundensatz:** Sofern kein Festpreis vereinbart wurde, werden Dienstleistungen nach effektivem Zeitaufwand abgerechnet. Der reguläre Stundensatz beträgt **CHF 180.–** (exkl. gesetzlicher Mehrwertsteuer).

4.2. **Abrechnungseinheit:** Die Leistungserbringung wird im Fünfzehn-Minuten-Takt (15 Minuten pro angebrochene Einheit) verrechnet.

4.3. **Nebenkosten und Spesen:** Fahrzeiten und Spesen werden dem Kunden gemäss effektivem Aufwand in Rechnung gestellt.

4.4. **Zahlungsbedingungen:** Rechnungen von Martec sind rein netto innert **10 Tagen** ab Rechnungsdatum ohne Abzüge zahlbar.

4.5. **Zahlungsverzug:** Nach Ablauf der Zahlungsfrist gerät der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug. Martec behält sich das Recht vor, Verzugszinsen in Höhe von 5% p.a. sowie Mahngebühren (ab der 2. Mahnung CHF 30.–) zu verrechnen und bei anhaltendem Verzug weitere Dienstleistungen nach Ankündigung vorübergehend einzustellen.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1. Der Kunde unterstützt Martec bei der Erbringung der geschuldeten Leistungen rechtzeitig, unentgeltlich und im erforderlichen Umfang.

5.2. Der Kunde stellt insbesondere sicher, dass Martec der nötige Zugang zu Räumlichkeiten, Systemen, Netzwerken und Zugangsdaten gewährt wird und kompetente Ansprechpartner benannt werden.

5.3. **Datensicherung:** Der Kunde ist – sofern die Datensicherung nicht ausdrücklich Gegenstand eines separaten Servicevertrags mit Martec ist – für die regelmässige und fachgerechte Sicherung seiner Daten eigenverantwortlich zuständig.

6. Nutzungsrechte und Geistiges Eigentum

6.1. Sämtliche Rechte an von Martec erstellten Arbeitsergebnissen, Konzepten, Softwarekomponenten, Skripten und Dokumentationen verbleiben bei Martec.

6.2. Der Kunde erhält ein einfaches, nicht übertragbares und nicht ausschliessliches Nutzungsrecht für den eigenen internen Betrieb im vertraglich vereinbarten Umfang.

7. Gewährleistung und Mängelrüge

7.1. Martec erbringt Dienstleistungen mit der gebotenen Sorgfalt gemäss den Regeln des Schweizer Auftragsrechts (Art. 394 ff. OR).

7.2. Der Kunde hat gelieferte Ergebnisse und Workflows unverzüglich zu prüfen und allfällige Mängel innert **10 Arbeitstagen** nach Leistungserbringung schriftlich und nachvollziehbar zu rügen.

7.3. Bei rechtzeitiger und berechtigter Mängelrüge hat Martec das Recht zur Nachbesserung innerhalb angemessener Frist. Weitergehende Mängelrechte sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

8. Haftung und Haftungsbeschränkung

8.1. Martec haftet für Schäden, die sie oder ihre Erfüllungsgehilfen dem Kunden rechtswidrig, absichtlich oder grobfahrlässig zufügen.

8.2. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit wird im gesetzlich zulässigen Rahmen (Art. 100 OR) vollständig ausgeschlossen.

8.3. Die Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Datenverluste oder Betriebsunterbrechungen ist ausdrücklich ausgeschlossen.

8.4. In jedem Fall ist die Haftung von Martec pro Schadensfall auf den Betrag beschränkt, den der Kunde für die entsprechende Dienstleistung im betreffenden Vertragsjahr an Martec entrichtet hat.

9. Vertraulichkeit

9.1. Beide Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei streng geheim zu halten und nicht an Dritte weiterzugeben.

9.2. Diese Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung der Vertragsbeziehung bestehen.

10. Datenschutz

10.1. Martec hält bei der Bearbeitung von Personendaten die Bestimmungen des Schweizer Datenschutzgesetzes (DSG) ein.

10.2. Einzelheiten zur Datenverarbeitung, Speicherung, Betroffenenrechten und Sicherheitsmassnahmen sind in der Datenschutzerklärung von Martec geregelt.

10.3. Die jeweils gültige Datenschutzerklärung ist jederzeit unter **martec.ch** abrufbar.

11. Vertragsdauer und Kündigung

11.1. Wiederkehrende Dienstleistungen und Wartungsverträge gelten für die im Einzelvertrag vereinbarte Mindestlaufzeit.

11.2. Sofern nicht abweichend vereinbart, verlängern sich Dauerverträge automatisch um jeweils 12 Monate, wenn sie nicht mit einer Frist von **3 Monaten** auf das Ende der Laufzeit schriftlich gekündigt werden.

12. Schlussbestimmungen

12.1. **Anwendbares Recht:** Auf das Vertragsverhältnis ist ausschliesslich **schweizerisches Recht** anwendbar.

12.2. **Gerichtsstand:** Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist **Zürich**.