



Rückzahlung seiner im Rahmen des betroffenen Vertrages bereits an die Tocco AG geleisteten Zahlungen zu.

## 5. Support

Mit dem Support-Vertrag erhält der Kunde Zugang zum Support der Tocco AG. Für den Support-Vertrag wird ein aktuell gültiger Wartungsvertrag vorausgesetzt.

Regulären Support leistet die Tocco AG während normalen Arbeitszeiten von Montag bis Freitag, werktags, 8.30 - 12.00 Uhr und 13.30 - 17.00 Uhr. Die Tocco AG strebt, wenn immer möglich, eine sofortige Problemlösung für ihre Kunden an. Supportanfragen, welche im Tocco-System erfasst wurden, werden spätestens innert 24 Stunden von einem Tocco AG Mitarbeiter bearbeitet und möglichst rasch erledigt. Wartungsarbeiten, welche in der normalen Arbeitszeit begonnen wurden, können mit Zustimmung des Kunden ausserhalb der normalen Arbeitszeit fortgesetzt werden.

Die Kosten für den Support bestehen aus einer fixen Grundgebühr sowie aus einer volumenabhängigen Komponente, welche halbjährlich neu berechnet wird. Diese Komponente berechnet den Durchschnitt der in den vergangenen sechs Monaten für den Kunden erbrachten Supportleistungen. Für das erste Support-Halbjahr wird das Volumen gemeinsam festgelegt.

Supportanfragen können während 7 Tagen und 24 Stunden bei der Tocco AG eingereicht werden. Dafür steht eine Support-Mailadresse (support@tocco.ch) zur Verfügung.

Besteht keine vertragliche Vereinbarung für Supportleistungen und benötigt ein Kunde dennoch Support, wird ihm dieser auf alle Fälle gewährt. Mit der Erbringung der Supportdienstleistung akzeptiert der Kunde gleichzeitig den Wartungs- und Supportvertrag zu zeichnen.

## 6. Betrieb

Die Tocco AG betreibt für ihre Kunden die Software-Lösung auf ihrer eigenen Infrastruktur im professionellen Hostingcenter oder mit PaaS (Platform as a Service) Dienstleistungen eines Drittanbieters. Inhalt und Umfang dieser Dienstleistung ergeben sich aus den Vertragsdokumenten.

Die Tocco AG kann für den Betrieb Dienstleistungen Dritter berücksichtigen (z.B. Housing, Hosting, Infrastruktur-Wartung etc.). Die Tocco AG erreicht in der Regel eine Lösungs-Verfügbarkeit von über 99,9% während regulären Arbeitszeiten. Die Tocco AG übernimmt keine Garantie für System-Verfügbarkeiten. Für das Einspielen von neuen Software-Versionen oder Korrektur-Codes kann Tocco zudem Zeitfenster für Wartungsarbeiten mit den Kunden vereinbaren.

## 7. Preise

Wurde vertraglich nichts Anderes vereinbart, gelten die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung aktuellen Preislisten und Stundenansätze der Tocco AG. Alle Preise verstehen sich exklusive Spesen, exklusive Mehrwertsteuer.

Für Leistungen durch Tocco AG Mitarbeiter beim Kunden vor Ort verrechnet die Tocco AG die Hälfte der Reisezeit als Arbeitszeit. Für die Anreise zum Kunden werden öffentliche Transportmittel bevorzugt. Allfällige Steuern, Abgaben, Gebühren oder sonstige öffentliche Forderungen, wie insbesondere die Mehrwertsteuer, welche auf dem Abschluss oder seiner Erfüllung erhoben werden, gehen zu Lasten des Kunden. Dies gilt auch dann, wenn derartige Forderungen erst nach Abschluss des Vertrages eingeführt werden.

Die Tocco AG behält sich vor, die Preise, ihre Dienstleistungen, die Besonderen Bedingungen und die Angebotsbedingungen jederzeit anzupassen. Änderungen gibt die Tocco AG dem Kunden in geeigneter Weise bekannt. Erhöht Tocco Preise so, dass sie zu einer wesentlich höheren Gesamtbelastung des Kunden führen oder ändert die Tocco AG eine vom Kunden bezogene Dienstleistung erheblich zum Nachteil des Kunden, kann der Kunde die betroffene Dienstleistung bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen.

Preisanpassungen infolge Änderung der Abgabesätze (z.B. Erhöhung der Mehrwertsteuer) sowie Preiserhöhungen von Drittanbietern (insb. bei Mehrwertdiensten) gelten nicht als Preiserhöhungen und berechtigen nicht zur Kündigung. Senkt die Tocco AG die Preise, kann sie gleichzeitig allfällig vor der Preissenkung gewährte Rabatte anpassen.

Bei Festpreisen basiert der Preis auf den im Zeitpunkt des Vertragsschlusses bekannten Grundlagen. Bei Änderungen derselben ist die Tocco AG berechtigt, Preisanpassungen zu verlangen. Die Leistungserbringung wird in diesem Fall nur mit schriftlicher Zustimmung des Kunden fortgesetzt.

Der Kunde ist für eine fristgerechte Bezahlung der bezogenen Leistungen verantwortlich.

## **8. Zahlungskonditionen**

Der Rechnungsbetrag ist bis zu dem, auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum zu bezahlen. Ist kein solches angegeben, gilt als Fälligkeitsdatum das Rechnungsdatum plus 30 Tage. Ohne schriftliche Mitteilung des Kunden gilt eine Rechnung nach Ablauf der Zahlungsfrist als angenommen.

Kommt der Kunde mit Zahlungen in Verzug, so hat die Tocco AG, neben dem Anspruch auf 5% Verzugszins, das Recht, die Wartungsleistungen bis zur Leistung der geschuldeten Zahlungen einzustellen und die bis zum ordentlichen Kündigungstermin geschuldeten Dienstleistungsentgelte sowie weitere Kosten in Rechnung zu stellen. Die Mahngebühr beträgt 20 Franken pro Mahnung. Beim Inkasso durch Dritte schuldet der Kunde zusätzlich Gebühren für deren Inkassoaufwand.

## **9. Leistungsverrechnung**

Pauschalpreise werden auf die vereinbarten Termine oder zum Zeitpunkt der Leistungserbringung in Rechnung gestellt, abhängig davon was früher eintrifft. Änderungen von Umfang und Inhalt der Leistungen sowie zusätzliche Wünsche des Kunden, welche zu Mehraufwendungen für die Tocco AG führen, werden gesondert ausgewiesen und zusätzlich zu den jeweils geltenden Ansätzen in Rechnung gestellt.

Spesen, Reisekosten und Nebenaufwendungen werden auf Rechnungen separat ausgewiesen. Die Tocco AG stellt sämtliche Leistungen aufgrund ihrer Aufzeichnungen dem Kunden in Rechnung, sollte keine andere Regelung wie z.B. eine Pauschalisierung bestehen.

## **10. Gewährleistung**

Trotz hoher Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit kann die Tocco AG keine Garantie dafür übernehmen, dass die von ihr gewartete Software ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, EDV-Systemen und Programmen eingesetzt werden kann, noch dass durch die Korrektur eines Programmfehlers das Auftreten anderer Programmfehler ausgeschlossen wird.

Tocco unterstützt die aktuellen und vorherigen Browserversionen von Chrome®, Firefox®, Safari® und Microsoft® (Microsoft Edge™). Bei Veröffentlichung einer neuen Version unterstützen wir sowohl diese Version als auch die Vorgängerversion. Die Unterstützung für die drittneueste Version wird dann jeweils beendet.

Die Tocco AG garantiert für den Tocco Standard, dass dieser den mit dem Kunden schriftlich festgelegten Erfüllungskriterien entspricht. Die Garantiefrist beginnt mit dem Zeitpunkt der Produktivsetzung der Lösung und dauert 90 Tage. Eine Produktivsetzung setzt die vorgängige Abnahme durch den Kunden voraus. Wird der Tocco Standard als Produktivsystem in Betrieb genommen, gilt die Abnahme als erfolgt.

Mängel sind nach ihrem Auftreten unverzüglich schriftlich und im Erscheinungsbild detailliert beschrieben zu melden. Die Tocco AG verpflichtet sich zur kostenlosen Nachbesserung. Die Garantie entfällt, soweit ein Mangel nicht auf von der Tocco AG zu vertretende Umstände zurückzuführen ist, wie Änderungen der Einsatz- oder Betriebsbedingungen oder Bedienungsfehler. Die Tocco AG garantiert nicht, dass die gelieferten Arbeitsergebnisse fehlerfrei sind oder dass Programme ohne Unterbruch eingesetzt werden können.

Für kundenspezifisch erstellte Modifikationen und Erweiterungen sowie den davon betroffenen Tocco Standard Modulen gewährt Tocco keine Gewährleistung. Anpassungswünsche des Kunden werden kostenpflichtig umgesetzt.

Bei Arbeiten mit Mandatscharakter (die Tocco AG wird im spezifizierten Umfang tätig) wird die Tocco AG ihre Kenntnisse und Erfahrungen sowie die allgemein anerkannten Grundsätze auf den vom

Vertrag erfassten Gebieten berücksichtigen. Sie übernimmt jedoch keine Garantie im Sinne einer Erfolgshaftung; es wird kein Abnahmeverfahren durchgeführt.

## 11. Mitwirkungspflichten und Verantwortlichkeit des Kunden

Der Kunde erledigt seine Mitwirkungspflichten und Obliegenheiten mit aller Sorgfalt. Darunter fallen insbesondere:

- Die Abgabe aller Unterlagen und Informationen, welche die Tocco AG zur Ausführung der Arbeiten benötigt, insbesondere die Vornahme von allfälligen ergänzenden Abklärungen
- Die umgehende fachgerechte Prüfung und Abnahme hierfür vorgelegter Konzepte, Zwischenresultate, Auswertungen, Arbeitsergebnisse etc.
- Die Bereitstellung von Testumgebungen und Testdaten
- Bestimmung eines verantwortlichen Koordinators/Projektleiters

Ergeben sich durch die nicht rechtzeitige Erledigung derselben oder durch Dritte (Fremdleistung) Verzögerungen, ist die Tocco AG von den vertraglich vereinbarten Leistungen, welche durch die Verzögerung betroffen werden, entbunden.

Erweisen sich die Mitwirkungen des Kunden oder diejenigen von Dritten (Fremdleistung) im Verlaufe der Arbeiten als mangelhaft, wird die Tocco AG ebenfalls von ihren vertraglichen Vereinbarungen der in diesem Zusammenhang stehenden Leistungen entbunden; allfällig festgelegte Termine erstrecken sich angemessen.

Unter diesem Vertrag übernimmt der Kunde insbesondere die Verantwortung für:

- Die Schaffung der technischen, organisatorischen und administrativen Voraussetzungen
- Die Einführung und Nutzung des Arbeitsergebnisses
- Die Massnahmen zur Überprüfung von Ergebnissen und Auswertungen sowie zur Sicherung von Daten und Programmen

Entstehen durch die Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten & Verantwortlichkeit des Kunden oder seiner Partner finanzielle Einbussen oder zusätzliche Kosten für die Tocco AG, trägt diese der Kunde.

## 12. Haftung

Dem Kunden steht das Recht auf Nachbesserung zu, die ausschliesslich von der Tocco AG erbracht werden kann. Die Tocco AG schliesst jede Haftung oder Verpflichtung im Zusammenhang mit der Erbringung ihrer Leistungen sowie für Einsatz und Gebrauch des Arbeitsergebnisses und die damit erzielten Resultate, insbesondere für indirekte oder Folgeschäden, wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Datenverlust, Mehraufwendungen des Kunden oder Ansprüche Dritter, ausdrücklich aus.

Ist die Tocco AG aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an der ordentlichen Erfüllung von Leistungen unter diesem Vertrag gehindert, kann keinerlei Haftung übernommen werden.

## 13. Geheimhaltung

Die Tocco AG sichert zu, alle Informationen, die ihnen im Zusammenhang mit der Erfüllung ihrer Vereinbarung bekannt werden, insbesondere Informationen über Geschäftsgeheimnisse des Kunden, gemäss den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen auch nach Beendigung der Vertragsbeziehung geheim zu halten.

## 14. Datenschutz und Datensicherheit

Die folgenden Bestimmungen informiert Sie darüber, wie die Tocco AG mit personenbezogenen Daten umgeht. Dabei halten wir uns an die geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

### 14.1. Umfang und Zweck der Speicherung von personenbezogenen Daten

- Website und Extranet: Wenn der Kunde unsere digitalen Angebote verwendet, protokolliert die von uns eingesetzte Webserver-Technologie automatisch allgemeine technische Besuchsinformationen in sogenannten Log-Dateien. Die Nutzung unserer digitalen Angebote

wird überdies mittels verschiedener technischer Systeme, überwiegend von Drittanbietern wie beispielsweise Google Analytics, gemessen und ausgewertet.

- Bei der Registrierung eines Benutzerkontos: Für personalisierte Dienste oder zugangsgeschützte Bereiche oder zur Bearbeitung von Anfragen und Administration der Kunden-Anfragen kann eine Registrierung und damit die Einrichtung eines Benutzerkontos erforderlich sein. Dabei ist die Eingabe bestimmter Personendaten erforderlich.
- Beim Kauf / Bezug einer kostenpflichtigen Dienstleistung: Wenn der Kunde ein Produkt kauft, respektive einen kostenpflichtigen Dienst bezieht, ist die Angabe von Daten wie beispielsweise Vor- und Nachnamen, Adresse (vollständige Postadresse, PLZ, Ort) und allenfalls weiteren Daten zwingend, da die Tocco AG diese für die Abwicklung des Vertrages benötigt.

#### **14.2. Werbemassnahmen**

Mit Ihrer Registrierung oder im Zusammenhang mit den unter Ziff. 14.1 genannten Anwendungsbereiche kann die Tocco AG Personendaten auch für personalisierte Werbemassnahmen nutzen. Dies betrifft sowohl die Personalisierung von Werbung per E-Mail, wie beispielsweise E-Mails mit allgemeinen Informationen oder werbendem Charakter (Newsletter), per Telefon, Post, Telefax, Textnachrichten sowie auf Instant Messaging Diensten als auch die Auslieferung von personalisierten Inhalten und Werbung.

#### **14.3. Weitergabe von Daten an Dritte**

Die Tocco AG arbeitet mit anderen Unternehmen oder Personen zusammen, beziehungsweise beauftragt andere Unternehmen oder Personen mit der Bearbeitung und Speicherung von Daten. Diese könnten Zugang zu personenbezogenen Daten oder Nutzungsdaten erhalten, jedoch nur soweit es zur Erledigung ihrer Aufgaben erforderlich ist. Darüber hinaus gibt die Tocco AG Daten an Dritte weiter, soweit dies zur Vertragsabwicklung erforderlich ist. Für diesen Zweck gibt die Tocco AG die erforderlichen Daten allenfalls an Transportunternehmen, Banken und andere Dienstleister weiter. Diese Dienstleister nutzen Ihre Daten ausschliesslich für die Auftragsabwicklung und nicht für weitere Zwecke.

Personenbezogenen Daten, die Kunden uns zur Verfügung stellen, werden von uns nicht verkauft, vermietet oder gehandelt. Abgesehen von den vorstehend beschriebenen Weitergaben, gibt die Tocco AG personenbezogene Daten nur weiter, wenn der Kunde ausdrücklich eingewilligt hat, hierfür eine gesetzliche Verpflichtung besteht oder dies zur Durchsetzung unserer Rechte, insbesondere zur Durchsetzung von Ansprüchen aus dem Vertragsverhältnis, erforderlich ist.

#### **14.4. Anspruch auf Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Beschwerde**

Der Kunde hat das Recht, jederzeit sein Datenschutzrechte geltend zu machen und Auskunft darüber zu verlangen, ob und welche personenbezogenen Daten über ihn bei der Tocco AG bearbeitet werden. Er kann seine personenbezogenen Daten auch jederzeit mit schriftlicher Mitteilung und entsprechendem Nachweis seiner Identität berichtigen, sperren oder löschen lassen.

Auch nach der Aufforderung zur Sperrung oder Löschung von personenbezogenen Daten muss die Tocco AG diese teilweise im Rahmen ihrer gesetzlichen oder vertraglichen Aufbewahrungspflichten (etwa zu Abrechnungszwecken) behalten und in diesem Fall die personenbezogenen Daten soweit zu diesem Zweck erforderlich nur sperren.

#### **14.5. Aufbewahrungsdauer von Daten**

Die Tocco AG bewahrt Daten nur so lange auf, wie es rechtlich oder entsprechend dem Verarbeitungszweck notwendig ist. Bei Analysen speichern die Tocco AG Daten so lange, bis die Analyse abgeschlossen ist. Speichert die Tocco AG Daten aufgrund einer Vertragsbeziehung, bleiben diese Daten mindestens so lange gespeichert, wie die Vertragsbeziehung besteht und längstens so lange Verjährungsfristen für mögliche Ansprüche von uns laufen oder gesetzliche oder vertragliche Aufbewahrungspflichten bestehen.

#### **14.6. Datensicherheit**

Die Tocco AG bedient sich geeigneter technischer und organisatorischer Sicherheitsmassnahmen, um bei uns gespeicherte persönliche Daten gegen unbeabsichtigte, rechtswidrige oder unberechtigte Manipulation, Löschung, Veränderung, Zugriff, Weitergabe oder Benutzung und gegen teilweisen

oder vollständigen Verlust zu schützen. Die Sicherheitsmassnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung fortlaufend angepasst und verbessert. Die Tocco AG übernimmt keine Haftung für den Verlust von Daten oder deren Kenntnisnahme und Nutzung durch Dritte.

### **15. Arbeitsergebnis**

Erst mit vollständiger Bezahlung des vereinbarten Entgeltes gehen alle in Erfüllung des Vertrages abgelieferten Arbeitsergebnisse (wie Unterlagen, Daten und Dokumentation) in das Eigentum des Kunden über. Dem Vertragspartner steht das Recht zu, die Arbeitsergebnisse nach den für die gewartete Software geltenden Bedingungen zu benutzen.

### **16. Geistiges Eigentum & Urheberrecht**

Alle Rechte an bestehendem oder bei der Vertragserfüllung entstehendem geistigen Eigentum bezüglich Dienstleistungen und Produkte der Tocco AG verbleiben bei der Tocco AG oder den berechtigten Dritten. Verletzt der Kunde Immaterialgüterrechte von Dritten und wird die Tocco AG dafür in Anspruch genommen, so hat der Kunde die Tocco AG schadlos zu halten.

Ohne anderslautende Vereinbarung stehen die Schutzrechte am Arbeitsergebnis, wie insbesondere Urheberrechte und Patente, der Tocco AG zu. Ohne Einverständnis des Kunden kann die Tocco AG unabhängig und unbeschränkt diese Rechte ausüben und über sie verfügen. Dies gilt auch für alle Teilrechte, wie beispielsweise das Recht Änderungen und Bearbeitungen, wie Portierungen und Übersetzungen, vorzunehmen und dgl. (z.B. Verwendung für Werke zweiter Hand, Sammelwerke etc.).

Die Tocco AG darf in jedem Fall Ideen, Konzepte, Erfahrungen und Methoden (Know-how) bezüglich Datenverarbeitung beliebig verwerten. Entsprechendes Wissen braucht sie nicht vertraulich zu behandeln.

Die Tocco AG kann die Tätigkeit für einen Kunden in den eigenen Werbeaktionen erwähnen oder in der Presse veröffentlichen.

### **17. Höhere Gewalt**

Weder die Tocco AG noch der Kunde haften für die Folgen vom Willen der Parteien unabhängiger Ereignisse wie Krieg, Naturkatastrophen, Boykott, Streiks etc. oder rechtliche Unmöglichkeit. Solche Ereignisse höherer Gewalt geben jedem Partner das Recht, entweder vom Vertrag zurückzutreten oder die Erfüllung desselben entsprechend hinauszuschieben.

### **18. Beendigung**

Kündigungen haben generell schriftlich zu erfolgen. Bis zum Endtermin aufgewendete Bemühungen der Tocco AG hat der Kunde voll zu vergüten. Arbeiten mit Mandatscharakter gelten als erbracht, wenn die Tocco AG im spezifizierten Umfang für den Kunden tätig geworden ist.

### **19. Abwerbung**

Die Vertragspartner verpflichten sich, gegenseitig keine Mitarbeiter oder beigezogene Dritte abzuwerben. Die Anstellung bzw. direkte oder indirekte Inanspruchnahme von Dienstleistungen während der Vertragsdauer und innerhalb 6 Monaten nach Vertragserfüllung darf nur im gegenseitigen schriftlichen Einverständnis erfolgen. Bei Zuwiderhandlung ist eine Konventionalstrafe in der Höhe eines Jahressalärs des betreffenden Mitarbeiters oder Dritten geschuldet.

### **20. Schlussbestimmungen**

Diese Allgemeinen Bestimmungen unterstehen Schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist am Hauptsitz der Tocco AG.

Die Tocco AG behält sich die jederzeitige Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich vor. Die neuen Bedingungen werden Kunden auf dem Zirkularweg oder auf andere geeignete Weise bekannt gegeben und gelten ohne Widerspruch innert Monatsfrist als genehmigt. Entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung.

Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von der Tocco AG an Dritte weder abgetreten, übertragen noch verpfändet werden.

Sollte eine Bestimmung des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrages nichtig oder rechtsunwirksam sein oder werden, so gelten die übrigen Bestimmungen weiter. Die nichtige oder rechtsunwirksame Bestimmung soll in diesem Fall durch eine wirksame Bestimmung ersetzt werden, die in ihrer wirtschaftlichen Auswirkung derjenigen der unwirksamen Bestimmung so nahe kommt wie rechtlich möglich.

Zürich, Mai 2018