



Dialog AGB

Allgemeine Geschäfts- und Lieferbedingungen

Dialog Allgemeine Geschäfts- und Lieferbedingungen (AGB) für die Lizenzierung von Software, von Dienstleistungen und Cloud Services sowie den Verkauf von Hardware durch die Dialog Verwaltungs-Data AG (nachfolgend „Dialog“ genannt).

Dialog Verwaltungs-Data AG
info@dialog.ch
Ausgabe Januar 2025

1 Ausgangslage

- a. Dialog hat mit der Kundin Verträge betreffend Konzeption, Erstellung und Einführung von Produkten, insbes. Softwareprodukten und Cloud-Leistungen, sowie zur Erbringung von Dienstleistungen abgeschlossen.
- b. Zu den Vereinbarungen zwischen Dialog und der Kundin zählen:
 - Auftragsbestätigung
 - Geheimhaltungsvereinbarung
 - Informations- und Datenschutzerklärung
 - Service Level Agreement (SLA)
 - Allgemeine Geschäfts- und Lieferbedingungen (AGBs)
- c. Alle Informationsunterlagen, Offerten, Auftragsbestätigungen, Service Level Agreements, mündlichen und schriftlichen Verträge und Lieferungen der Dialog unterliegen bedingungslos, vollumfänglich und ausschliesslich den vorliegenden AGBs.
- d. Verbindlich ist, unter Vorbehalt aller untenstehender Bedingungen, was in der Auftragsbestätigung und/oder in den Service Level Agreements festgehalten ist. Der Inhalt der Auftragsbestätigung gilt mit Unterzeichnung als angenommen. Das Service Level Agreement ergänzt die Auftragsbestätigung technisch und gilt ohne unverzügliche Meldung allfälliger Beanstandungen als angenommen.

2 Informationsunterlagen / Preislisten / Offerten

- a. Die Informationsunterlagen (Broschüren, Produktblätter, Newsletter, Kundenzeitschrift, Homepage), Preislisten und Offerten, insbesondere die darin enthaltenen Abbildungen und Angaben, dienen der näheren Orientierung und sind stets freibleibend und ohne Verbindlichkeit. Ausgenommen davon sind speziell für eine Kundin ausgearbeitete Offerten.

3 Preise und Zahlungsbedingungen

- a. Die Preise verstehen sich in Schweizer Franken exkl. Schweizer Mehrwertsteuer. Preise für Hardware, Lizenzgebühren und Dienstleistungsansätze ergeben sich aus der gültigen Dialog Verwaltungs-Data AG Offerte und/oder dem entsprechenden Service Level Agreement, sofern dieses in der Offerte referenziert wird. Preisänderungen bleiben grundsätzlich bis zum Vertragsabschluss jederzeit vorbehalten.
- b. Die Preise und Lizenzgebühren ergeben sich aus der durch die Dialog erstellte Offerte. Sind die Angaben darin nicht enthalten, kommt das Service Level Agreement unter www.dialog.ch/extranet zur Anwendung.
- c. Alle Zahlungen sind grundsätzlich an den Geschäftssitz der Dialog zu leisten, innert 30 Tagen rein netto oder gemäss Auftragsbestätigung bzw. Rechnung.
- d. Das Fehlen unwesentlicher Teile aus der Bestellung oder Garantieansprüchen gegenüber Dialog berechtigen nicht zum Aufschub fälliger Zahlungen.
- e. Die Verrechnung mit Gegenansprüchen, die von Dialog nicht anerkannt sind, ist ausgeschlossen.
- f. Als Verzugszins bei Nicht- oder Schlechterfüllung der Zahlungspflicht wird ab Datum der Fälligkeit der Forderung ein Zins von 2% über dem Satz der Luzerner Kantonalbank in Luzern für ungesicherte Kontokorrentkredite an kommerzielle Kunden (inkl. Kommission) in Rechnung gestellt. Vorauszahlung oder Nachnahme kann jederzeit verlangt werden.



4 Eigentumsvorbehalt an unbezahlten Produkten

- a. Dialog bleibt Eigentümerin der gelieferten Produkte bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises.

5 Lieferung von Produkten und/oder Services

- a. Für Umfang und Ausführung der Lieferung sind die schriftliche Auftragsbestätigung und das Service Level Agreement bzw. der Lieferschein massgebend. Leistungen, die darin nicht enthalten sind, werden zusätzlich in Rechnung gestellt. Änderungen des Kaufgegenstandes in Konstruktion und Ausführung bleiben jederzeit vorbehalten. Es besteht keine Verpflichtung, derartige Änderungen auch an bereits gelieferten Produkten vorzunehmen. Teillieferungen sind zulässig und werden in Rechnung gestellt.
- b. Unverschuldete Unmöglichkeit oder unzumutbare Erschwerung der Leistung entbinden Dialog von der Lieferpflicht. Nichteinhaltung der Zahlungsbedingungen oder Eintritt der Zahlungsunfähigkeit der Kundin befreien Dialog von der Leistungspflicht.
- c. Lieferfristen dienen als Richtlinien und sind als solche nicht verbindlich. Dialog bemüht sich, diese auch bei Auftreten von nicht vorauszusehenden Schwierigkeiten einzuhalten. Die Nichteinhaltung der Lieferfristen berechtigt die Kundin weder zum Rücktritt vom Vertrag, noch zur Geltendmachung von Schadenersatz. Verschiebt sich ein Liefertermin aufgrund einer Änderung der Bestellung durch die Kundin, bleiben Preisänderungen vorbehalten.

6 Nutzen und Gefahr, Abnahme

- a. Nutzen und Gefahr gehen mit Übergabe des Kaufgegenstands durch Dialog auf *die Kundin* über.
- b. Der Kaufgegenstand gilt als abgenommen, falls allfällige Beanstandungen nicht innert 10 Tagen nach Empfang der Sendung und unter Angabe von Gründen der Dialog mitgeteilt werden. Die Rücksendung des Kaufgegenstandes ohne Aufforderung ist unzulässig.

7 Garantie und Mängel

- a. Dialog leistet für alle Produkte eine Garantie. Die Garanziezeiten für die verschiedenen Produktgruppen sind unterschiedlich. Angaben über die Garantiedauer der einzelnen Produktbereiche werden jeweils in den Preislisten und Verrechnungsdokumenten erwähnt. Fehlen diese Angaben in der Auftragsbestätigung oder im Service Level Agreement, so gilt eine Teilegarantie von 6 Monaten ab Datum der Rechnungsstellung. Dialog wird Mängel, welche auf nachweisbar mangelhaftes Material oder mangelhafte Ausführung zurückzuführen sind, gemäss Teilgarantie während der Garantiezeit beheben, schadhafte Teile verbessern oder ersetzen. Die Garantie erstreckt sich nicht auf Beschädigungen infolge unsachgemässer Behandlung, Überlastung, höhere Gewalt oder natürliche Abnutzung. Von der Garantie ebenfalls ausgeschlossen sind Verbrauchsmaterialien.
- b. Die Kundin hat nach Erhalt der Produkte diese unverzüglich auf Richtigkeit, Vollständigkeit und eventuelle Schäden zu überprüfen. Fehler oder Beschädigungen sind Dialog innerhalb von fünf Werktagen schriftlich zu melden. Mängel, die bei einer ordnungsgemässen Untersuchung nicht entdeckt werden konnten und erst später auftreten, sind unverzüglich nach ihrer Entdeckung schriftlich zu rügen. Falls die Kundin den Mangel nicht prüft oder unverzüglich anzeigt, gilt das Produkt als genehmigt und die Kundin ist nicht mehr berechtigt, Ansprüche gegen Dialog zu machen.
- c. Für Garantie, Support, Updates sowie die Behebung von Mängeln oder Fehlern in Hardware und Software von Drittanbietern ist ausschliesslich der jeweilige Hersteller und/oder Anbieter verantwortlich. Jegliche Ansprüche im Zusammenhang mit der Drittanbieter-Hardware und/oder Software, einschliesslich Gewährleistung oder



Schadenersatz, sind direkt an den Drittanbieter zu richten. Die Nutzung der Drittanbieter-Hardware und Software unterliegt den Lizenz- und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers.

- d. Fehlersuche- und, wo möglich, Fehlerbehebung von Hardware und/oder Software von Drittanbietern können bei Dialog über das Eröffnen eines Servicetickets in Auftrag gegeben werden. Die entsprechenden Dienstleistungen werden gemäss Abschnitt 3 abgerechnet.
- e. Die Preise für Drittanbieter-Hardware und Software können sich ändern, wenn der jeweilige Hersteller oder Anbieter seine Preise anpasst. Solche Änderungen werden vom Vertragspartner an den Kunden weitergegeben. Dialog verpflichtet sich, den Kunden rechtzeitig über Preisänderungen zu informieren.

8 Haftung

- a. Im höchsten gesetzlichen zulässigen Ausmass schliesst Dialog jegliche Haftung, soweit rechtlich ausschliessbar, aus. Dialog haftet insbesondere nicht für Schäden jeglicher Art – namentlich unmittelbare oder mittelbare Schäden, Mangel- oder Mangelfolgeschäden.
- b. Die Kundin ist allein verantwortlich für den Inhalt und die Compliance der zur Verarbeitung und Speicherung übergebenen Informationen, Daten und Dokumente. Die Kundin hält Dialog gegenüber den Folgen von allfälligen rechtswidrigen oder sonst unzulässigen oder schädlichen Inhalten (Verletzungen des Urheber-, Marken-, Datenschutzrechtes; strafrechtlich unzulässige Inhalte, Viren etc.) schadlos.
- c. Die Kundin gilt in Bezug auf ihre für den Betrieb verwalteten Daten als Inhaberin der Datensammlung im Sinne des Datenschutzgesetzes (DSG) und ist für die Wahrung der Ansprüche der betroffenen Personen gemäss DSG verantwortlich (Auskunfts-, Berichtigungs-, Vernichtungsrecht etc.). Die Kundin hat Dialog in Bezug auf die Datenbearbeitung entsprechend zu informieren und zu instruieren.
- d. Erfordern Änderungen oder Weiterentwicklungen der von Dialog für den Betrieb eingesetzten Applikationen oder Produktionsmittel Änderungen in der Hard- und / oder Softwarekonfiguration, bzw. organisatorische Massnahmen der Kundin, informiert Dialog die Kundin schriftlich innert angemessener Frist im Voraus, so dass die Kundin in der Lage ist, die notwendigen Änderungen und Massnahmen zeitgerecht auszuführen. Die Kundin ist ihrerseits verpflichtet, diese Änderungen, resp. Massnahmen rechtzeitig vorzunehmen.
- e. Die Kundin ist allein für die Auswahl und Bezeichnung der zu vernichtenden Daten und für die Folgen der Vernichtung verantwortlich. Die Kundin teilt Dialog jeweils in einem schriftlichen Auftrag mit, welche Daten zu löschen sind. Dialog ihrerseits ist verantwortlich für die korrekte Ausführung der ihr erteilten Vernichtungsaufträge und bestätigt der Kundin deren Ausführung schriftlich.
- f. Die Aufbewahrung und Archivierung der Informationen und Daten ist Sache der Kundin. Dialog speichert die Informationen und Daten für den Zeitraum, für den sie für den Speicherungszweck benötigt werden resp. für den Zeitraum, der aufgrund einer Aufbewahrungspflicht gesetzlich vorgeschrieben ist. Die Informationen und Daten werden spätestens innert 6 Monaten nach Go-Live gelöscht.
- g. Allfällige besondere Anforderungen der Kundin, z.B. bezüglich Datenschutz und Datensicherheit, sind von diesem Dialog mitzuteilen. Sie sind von Dialog nur dann zu erfüllen, wenn sie in der Auftragsbestätigung beschrieben sind.

9 Mitarbeitereinsatz

- a. Dialog setzt nur sorgfältig ausgebildetes und mit der jeweiligen Hard- und Software vertrautes Fachpersonal ein. Dialog verpflichtet die Mitarbeitenden zur Einhaltung der betrieblichen Vorschriften der Kundin, insbesondere der Sicherheitsbestimmungen und der Hausordnung, soweit die Kundin Dialog oder deren Mitarbeitende darüber informiert.



10 Informations- und Datenschutz, Geheimhaltungsverpflichtung

- a. Alle den Parteien zur Kenntnis gelangenden Unterlagen, Daten und Informationen aus dem Geschäftsbereich der anderen Partei, welche nicht allgemein bekannt sind, unterstehen der Geheimhaltungspflicht. Diese dauert auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an. Vorbehalten bleiben die weitergehenden Bestimmungen des Amtsgeheimnisses. Für weitere Bestimmungen betreffend die Geheimhaltung wird auf die Geheimhaltungsvereinbarung verwiesen.
- b. Dialog stellt den Schutz der Informationen und Daten der Kundin sicher. Für weitere Informationen dazu wird auf die Informations- und Datenschutzerklärung der Dialog verwiesen.

11 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- a. Die Parteien werden bei Streitigkeiten aus diesem Vertrag vorerst gemeinsam nach einer gütlichen Einigung suchen und den Richter erst anrufen, wenn die Streitigkeit trotz echtem Bemühen beider Parteien nicht beigelegt werden kann.
- b. Für allfällige Streitigkeiten ist ausschliesslich Schweizerisches Recht anwendbar. Gerichtsstand ist der Geschäftssitz der Dialog.

12 Schlussbestimmungen

- a. Die allfällige Unwirksamkeit einer Bestimmung dieser AGBs berührt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Jede Partei kann in diesem Fall verlangen, dass anstelle der unwirksamen Bestimmung eine solche tritt, welche dem wirtschaftlichen Zweck, der damit erreicht werden sollte, am besten entspricht.
- b. Bei Widersprüchen zwischen verschiedenen Vereinbarungen zwischen den Parteien bzw. den Vereinbarungsteilen gilt folgende Rangordnung. Die erstgenannten Vereinbarungen gehen den später genannten vor:
 - Auftragsbestätigung
 - Geheimhaltungsvereinbarung Dialog – Kundin
 - Informations- und Datenschutzerklärung
 - Service Level Agreement (SLA)
 - Allgemeine Geschäftsbedingungen
- c. Die Parteien bestätigen durch Unterzeichnung der Auftragsbestätigung, die Bestimmungen dieser AGBs zur Kenntnis genommen und verstanden zu haben sowie sich damit einverstanden erklärt zu haben.

