Allgemeine Geschäftsbedingungen der Huser IT Solutions GmbH

Stand 01.06.2025

1. Geltungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

1.1. Die folgenden AGB gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen der Huser IT Solutions GmbH (nachfolgend «Huser-IT») und ihren Kunden und Interessenten.

1.2. Mit der Inanspruchnahme einer Dienstleistung der Huser-IT anerkennt der Kunde diese AGB. Von diesen AGB abweichende Regelungen und Bedingungen gelten nur, wenn sie zwischen Huser-IT und dem betreffenden Kunden ausdrücklich und in lesbarer Form vereinbart wurden.

2. Art und Umfang der Leistungen der Huser-IT

2.1. Die Art und der Umfang der von Huser-IT zu erbringenden Leistungen ergibt sich in dieser Reihenfolge aus

a) dem individuell vereinbarten Servicevertrag;

b) der Servicebeschreibung auf der Webseite von Huser-IT und

c) diesen AGB, insbesondere aus dem nachfolgenden Abschnitt 3. "Kundenanfragen, Servicezeiten und Verfügbarkeit".

2.2. Der Umfang hinsichtlich der Speichermenge, Anzahl Benutzer und / oder Geräte ergibt sich zudem aus der Aufstellung in der Rechnung, welche Huser-IT dem Kunden jeweils zu Beginn der Vertragsperiode zustellt. Widerspricht der Kunde dieser Aufstellung nicht innert 14 Tagen nach dem Rechnungsdatum, so gilt der Umfang als genehmigt.

3. Kundenanfragen, Servicezeiten und Verfügbarkeit

3.1. Kundenanfragen sind in erster Linie schriftlich per E-Mail oder Quickmessenger an Huser-IT zu richten. Huser-IT reagiert an Werktagen in der Regel innerhalb von 72 Stunden auf schriftliche Anfragen.

3.2. Huser-IT stellt die Möglichkeit zur telefonischen Kontaktaufnahme zur Verfügung, garantiert allerdings keine Erreichbarkeit per Telefon.

3.3. Die Hostingservices von Huser-IT werden dem Kunden täglich von 06.00 Uhr bis 23.00 Uhr (UTC+1) zur Verfügung gestellt.

3.4. Die Verfügbarkeit und die gewohnte Performance der Systeme kann während folgenden Zeiten und aus folgenden Gründen vorübergehend eingeschränkt sein:

a) ausserhalb dem in Ziffer 3.3 genannten Zeitfenster aufgrund von automatischen Wartungsjobs und Datensicherung;

b) wöchentlich wiederkehrend zwischen Sonntag, 13.00 Uhr und Montag, 06.00 Uhr (UTC+1) aufgrund von Wartungsarbeiten. Sofern in diesem Zeitfenster planbare Wartungsarbeiten stattfinden, werden diese mindestens zwei Stunden vor Wartungsbeginn auf dem Supportportal von Huser-IT publiziert;

c) jederzeit wegen geplanter Wartungsarbeiten, die dem Kunden mindestens sieben Tage im Voraus per E-Mail angekündigt wurden;

d) jederzeit ohne vorgängige Ankündigung wegen dringlicher ausserplanmässiger Wartungsarbeiten bspw. bei Sicherheitslücken oder Abhängigkeiten bei Systemausfällen. Die Einstufung von Wartungsarbeiten und Updates nach deren Sicherheitsrelevanz erfolgt nach pflichtgemässem Ermessen von Huser-IT.

3.5. Huser-IT hat das Recht, aus Sicherheitsgründen den Zugriff auf seine Systeme aus einigen Gebieten der Welt temporär oder dauerhaft zu blockieren.

3.6. Bei Systemausfällen verursacht durch höhere Gewalt, Wasser- und Feuerschäden oder durch Cyberangriffe, ist Huser-IT zur Notfallwiederherstellung ihrer Systeme innerhalb von maximal sieben Arbeitstagen verpflichtet.

3.7. Im Katastrophenfall ist Huser-IT verpflichtet, eine Wiederherstellung der Kundendaten aus einer Sicherung durchzuführen, die nicht älter als sieben Tage ist, sofern diese Sicherung technisch verfügbar, nicht kompromittiert und nach dem Stand der Technik wiederherstellbar ist. Eine Garantie auf vollständige Datenwiederherstellung besteht nicht.

3.8. Bei Nichteinhaltung der in diesem Abschnitt erwähnten Verfügbarkeiten, hat der Kunde folgende Ansprüche gegen Huser-IT:

a) Je zusätzlichem Tag, an dem der Hostingservice nicht zur Verfügung gestellt wird, kann der Kunde einen Betrag in der Höhe der monatlichen Abogebühr für den betroffenen Service zurückfordern. Die Forderung ist auf die Abogebühr für maximal zwölf Monate beschränkt und kann den vom Kunden bis dahin für den entsprechenden Dienst bezahlten Betrag nicht überschreiten.

b) Muss auf eine ältere Datensicherung zurückgegriffen werden als im Punkt 3.7 erwähnt, kann der Kunde einen Betrag in der Höhe einer monatlichen Abogebühr zurückfordern.

3.9. Für die Inanspruchnahme von Schadenersatzforderungen ist Huser-IT schriftlich per Brief oder E-Mail zu kontaktieren. Schadenersatzforderungen per E-Mail gelten dann als zugestellt, wenn der Kunde eine schriftliche Eingangsbestätigung per E-Mail zurückerhält.

3.10. Schadenersatzansprüche, die über die in den Ziffern 3.8 a) und b) genannten Beträge hinausgehen, sind ausgeschlossen.

4. Vertragsdauer und Kündigung

4.1. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Mindestlaufzeit jedes Servicevertrages beträgt zwölf Monate.

4.2. Beide Parteien können den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten auf das Ende eines Kalenderjahres kündigen.

4.3. Die Kündigung des Vertrags hat schriftlich per Brief oder E-Mail zu erfolgen. Kündigungen per E-Mail gelten dann als zugestellt, wenn der Kunde eine schriftliche Eingangsbestätigung per E-Mail zurückerhält.

5. Kommunikation

5.1. Der Kunde stellt Huser-IT alle für die vertragsgemässen Dienstleistungen notwendigen Angaben zur Verfügung.

5.2. Adressänderungen und sonstige wichtige Informationen sind Huser-IT unverzüglich mitzuteilen.

5.3. Die Vertragsparteien liefern sich bei längeren Projekten gegenseitig regelmässig einen Bericht über den aktuellen Stand der Servicearbeiten.

5.4. Die Kunden melden der zuständigen Kontaktperson zu reparierende Störungen und Mängel unverzüglich per E-Mail, Quickmessenger oder telefonisch.

5.5. Huser-IT meldet dem Kunden unverzüglich, wenn bestimmte Dienstleistungen aus irgendwelchen Gründen nicht erbracht werden können oder ein vorhersehbarer Betriebsunterbruch stattfindet.

6. Zahlungsbedingungen

6.1. Wird für den Kunden ein detailliertes Angebot erstellt, das Bestandesaufnahmen vor Ort und/oder weitere Abklärungen mit Drittfirmen voraussetzt, hat Huser-IT bei Ablehnung des Angebots das Recht, den Zeitaufwand für die Angebotserstellung dem Kunden zu verrechnen. Das Stundenhonorar richtet sich nach der jeweiligen Publikation auf der Webseite von Huser-IT und beträgt bei Inkrafttreten dieser AGB CHF 23.00 exkl. MWST pro angebrochene 15 Minuten.

6.2. Wiederkehrende Serviceleistungen werden im Voraus pro Kalenderjahr in Rechnung gestellt.

6.3. Einmalige Leistungen werden direkt nach Abschluss der vereinbarten Arbeiten oder der Lieferung von Material in Rechnung gestellt. Es können Zwischen- und Teilrechnungen gestellt werden.

6.4. Abrechnungen oder Mahnungen werden standardmässig per E-Mail oder auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden per Post zugestellt. Für den Versand über den Postweg kann Huser-IT Gebühren in der Höhe bis zu CHF 10.00 (A-Post) erheben.

6.5. Die Zahlungsfrist für die Rechnungen beträgt 30 Tage, sofern nicht anders vereinbart.

6.6. Allfällige Fehler in der Abrechnung sind der Huser-IT vom Kunden innerhalb von 14 Tagen zu melden. Ist dies nicht der Fall, darf Huser-IT von der stillschweigenden Genehmigung der Rechnung ausgehen.

6.7. Ist ein Kunde mit der Zahlung im Verzug, so stellt ihm Huser-IT zunächst per E-Mail oder Post eine Mahnung zu. Bezahlt der Kunde nicht innerhalb einer Nachfrist von 14 Tagen, ist es Huser-IT vorbehalten, die Dienstleistung bis zur Zahlung einzustellen. Dauert dies länger als weitere 14 Tage, so hat Huser-IT das Recht, fristlos vom Vertrag zurückzutreten. Huser-IT behält sich für solche Fälle vor, Schadenersatz zu fordern.

6.8. Die Mahngebühren betragen ab der 3. Mahnung CHF 30.00.

6.9. Stellt Huser-IT den Service aus Gründen, die sie selbst zu verantworten hat, ein, ist sie verpflichtet, die vorausbezahlten Beträge an den Kunden zeitanteilig zurückzuerstatten.

7. Datensicherheit, Datenschutz und Geheimhaltungspflicht

7.1. Huser-IT behält sich keinerlei Eigentumsrechte an den Daten ihrer Kunden vor. Sämtliche Kundendaten auf den Systemen von Huser-IT gehören einzig und allein dem jeweiligen Kunden und stehen somit in dessen Verantwortung.

7.2. Huser-IT verpflichtet sich, dem Kunden seine Daten auszuhändigen, sofern es das Recht zulässt. Bei Ausbleiben der Zahlung wird dem Kunden ein Zeitfenster eingeräumt, an dem die Daten ab den Systemen von Huser-IT heruntergeladen werden können. Verstreicht dieses Zeitfenster, werden die Daten spätestens nach drei Monaten seit Zahlungsausstand unwiederbringlich gelöscht.

7.3. Aufgrund technischer Gegebenheiten ist es für die Mitarbeitenden von Huser-IT teilweise möglich, die Daten ihrer Kunden einzusehen, sofern diese auf den Systemen – auch nur temporär– gespeichert sind. Es gilt die Schweigepflicht gemäss der nachfolgenden Ziffer 7.8.

7.4. Sämtliche Kundendaten werden nach Vertragskündigung innerhalb von 30 Tagen ab den aktiven Systemen gelöscht, können jedoch bis zu 24 Monaten innerhalb von Backups bei Huser-IT gespeichert sein.

7.5. Kundendaten werden zum Schutz vor Ransomware, Ausfällen und Manipulationen gesichert. Backups werden mindestens wie folgt durchgeführt und aufbewahrt:

Dienst	Sicherungszyklus	Aufbewahrungszeit
collabMail	6 Stunden	1 Monat zurück 6-stündliche Backups 6 Monate zurück 1-tägige Backups
MailStore	24 Stunden	6 Monate zurück 1-tägige Backups
Endpoint Central	24 Stunden	6 Monate zurück 1-tägige Backups
SyncBack Cloud	12 Stunden	1 Monat zurück 12-stündliche Backups 6 Monate zurück 1-tätige Backups
Umsysteme	24 Stunden	3 Monate zurück 1-tägige Backups 6 Monate zurück wöchentliche Backups

7.6. Die Sicherung garantiert nicht die vollständige und jederzeitige Wiederherstellung einzelner Dateien zu einem spezifischen Zeitpunkt.

7.7. Huser-IT behält sich das Recht vor, Kunden den Zugriff auf die Systeme und Daten zu entziehen, sofern es das Recht erfordert und/oder der Verdacht besteht, dass der Kunde die Systeme manipuliert oder sie zur Verbreitung von Malware benutzt. Jegliche mutmasslichen böswilligen Handlungen und Manipulationen werden zur Anzeige gebracht.

7.8. Daten werden vertraulich aufbewahrt und nicht an Dritte weitergegeben, soweit nicht gesetzlich verpflichtet. Huser-IT verpflichten sich zu Schweigepflicht bezüglich aller gespeicherten Daten.

8. Haftung

8.1. Huser-IT übernimmt keine Haftung für Produkte, Dienstleistungen und Handlungen von Beauftragten oder anderen Drittunternehmen, welche Huser-IT den Kunden verkauft oder zur Verfügung gestellt hat.

8.2. Huser-IT übernimmt keine Haftung für Datenverluste oder anderer Schäden ihrer Kunden oder bei Dritten, sofern diese nicht durch grobe Fahrlässigkeit von Huser-IT oder seiner Mitarbeitenden verursacht wurden. Der Kunde hat die Pflicht, Mängel und Störungen Huser-IT sofort mitzuteilen und alle weiteren Massnahmen zur Schadensminderung zu treffen.

8.3. Der Kunde ist sich bewusst, dass sich auch bei sorgfältiger Wartung Fehler ergeben können, sodass Huser-IT nicht für die vollständige Erreichung aller erhofften Ziele haftbar ist.

8.4. Der Kunde haftet gegenüber Huser-IT für Zeitaufwand, Auslagen und weiteren Schaden, die Huser-IT in Folgen von Fehlmanipulationen durch den Kunden entstanden sind.

9. Garantie und Garantieabwicklung

9.1. Huser-IT übernimmt für gelieferte Hardwareprodukte keine eigene Garantie, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Es gelten ausschliesslich die Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers oder Distributors. Die Dauer, Bedingungen und der Umfang der Garantie richten sich nach deren Angaben.

9.2. Die Abwicklung von Garantieansprüchen gegenüber dem Hersteller oder Distributor ist keine kostenfreie Dienstleistung von Huser-IT. Auf Wunsch unterstützt Huser-IT den Kunden bei der Fehleranalyse, Schadenmeldung und Rücksendung der defekten Ware. Diese Unterstützungsleistungen werden zu den jeweils geltenden Stundenansätzen von Huser-IT sowie zuzüglich allfälliger Verpackungs-, Transport- und Bearbeitungskosten verrechnet.

9.3. Diese Regelung betrifft ausschliesslich die freiwillige Herstellergarantie. Allfällige gesetzliche Gewährleistungsansprüche des Kunden gemäss Obligationenrecht bleiben davon unberührt.

10. Urheber- und Nutzungsrechte

10.1. Verwendet Huser-IT Software von Dritten, so verbleiben sämtliche Rechte daran beim Urheber, ausser wenn zwischen dem Dritten, dem Anbieter und/oder dem Kunden eine anderweitige Vereinbarung besteht. Es kommen die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Softwarehersteller und allenfalls Zusatzbedingungen des Anbieters zu Anwendung. Für Open Source Programme gelten die jeweils zugehörigen Lizenzbestimmungen.

11. Änderungen dieser AGB

11.1. Huser-IT behält sich das Recht vor, ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) jederzeit zu ändern.

11.2. Änderungen der AGB werden den Kunden per E-Mail mitgeteilt.

11.3. Falls ein Kunde mit den Änderungen der AGB nicht einverstanden ist, hat er das Recht, innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung zu widersprechen.

11.4. Wenn der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung keinen Widerspruch einlegt, gelten die Änderungen der AGB als genehmigt.

11.5. Im Falle eines fristgerechten Widerspruchs kann Huser-IT das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen schriftlich kündigen. Nutzt der Kunde die Leistungen nach Ablauf der Widerspruchsfrist weiterhin, gilt dies als Zustimmung zu den geänderten AGB.

11.6. Wenn Huser-IT den Vertrag aus diesem Grund kündigt, hat der Kunde das Recht, eine pro rata Erstattung der bereits bezahlten Gebühren zu erhalten, entsprechend der noch nicht abgelaufenen Vertragszeit.

12. Schlussbestimmungen

12.1. Diese ABG und der Vertrag zwischen dem Kunden und Huser-IT unterliegen schweizerischem materiellem Recht, namentlich den Bestimmungen des OR.

12.2. Die Parteien verpflichten sich, bei Schwierigkeiten, die sich aus dem Vertrag oder dessen Durchführung ergeben, eine gütliche Beilegung anzustreben.

12.3. Sollten sich einzelne Bestimmungen dieses Vertrags als ungültig erweisen, werden dadurch die übrigen Regelungen dieser Vereinbarung nicht berührt. In diesem Fall ist die unwirksame Bestimmung durch eine Neuregelung zu ersetzen, die dem gewollten Zweck entspricht oder, sofern dies nicht möglich ist, diesem möglichst nahekommt.

12.4. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist am Sitz des Anbieters in Münsingen. Es steht Huser-IT frei, den Kunden auch an dessen allgemeinen Gerichtsstand zu belangen.

Huser IT Solutions GmbH
3110 Münsingen

info@huser-it.ch | www.huser-it.ch