

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

CES IT trust

Oberer Breitenweg 9 · CH-3652 Hilterfingen · info@ittrust.ch · 079 679 44 02

1. Geltungsbereich und Vertragspartner

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Angebote, Aufträge und Verträge zwischen CES IT trust, Oberer Breitenweg 9, CH-3652 Hilterfingen (nachfolgend «CES IT trust»), und ihren Kundinnen und Kunden. Sie erfassen insbesondere Diagnose, Reparatur, Wartung, Aufrüstung, Installation, Systembereinigung, Sicherheitsmassnahmen, Datenübertragung, Datensicherung, Datenrettung, Beratung sowie Vor-Ort- und Fernsupport.

Abweichende Bedingungen der Kundschaft gelten nur, wenn CES IT trust ihnen ausdrücklich in Textform zugestimmt hat. Individuelle Vereinbarungen im Auftrag oder in einer Offerte gehen diesen AGB vor.

2. Vertragsabschluss und Auftrag

Ein Vertrag kommt zustande, sobald CES IT trust einen Auftrag ausdrücklich annimmt oder mit dessen Ausführung beginnt. Kostenschätzungen sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlicher Kostenvoranschlag bezeichnet werden.

Zeigt sich während der Arbeit, dass zusätzliche Leistungen oder Ersatzteile erforderlich sind und der erwartete Gesamtpreis wesentlich überschritten wird, informiert CES IT trust die Kundschaft und holt nach Möglichkeit deren Zustimmung ein. Ist die Kundschaft trotz angemessener Versuche nicht erreichbar, darf CES IT trust die Arbeiten unterbrechen. Bereits erbrachte Leistungen und angefallene Kosten bleiben geschuldet.

Eine kostenlose Problemdiagnose umfasst nur den von CES IT trust im Einzelfall bezeichneten Prüfungsumfang. Aufwendige Zerlegung, Datenanalyse, Datenrettungsversuche, Ersatzteile, Versand- und Drittkosten sind nur dann eingeschlossen, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

3. Mitwirkungspflichten der Kundschaft

Die Kundschaft beschreibt Fehler und gewünschte Leistungen vollständig und wahrheitsgemäss und weist auf besondere Risiken, Vorschäden, Verschlüsselungen, Zugangs- oder Administrationssperren sowie geschäftskritische Daten hin.

Vor Übergabe eines Geräts oder vor Beginn eines Fern- bzw. Vor-Ort-Einsatzes ist die Kundschaft verpflichtet, eine aktuelle, vollständige und geprüfte Sicherung aller wichtigen Daten anzulegen. Ist dies nicht möglich, muss sie CES IT trust vor Arbeitsbeginn ausdrücklich darauf hinweisen und eine Datensicherung gesondert beauftragen. Eine solche Beauftragung garantiert nicht, dass sämtliche Daten gesichert oder wiederhergestellt werden können.

Die Kundschaft stellt rechtmässig benötigte Zugangsdaten, Lizenzschlüssel, Installationsmedien und Berechtigungen bereit. Sie bestätigt, dass sie zur Nutzung der übergebenen Geräte, Programme und Daten sowie zur Erteilung des Auftrags berechtigt ist.

4. Leistungserbringung und Termine

CES IT trust führt den Auftrag sorgfältig nach dem vereinbarten Umfang und dem Stand der Technik aus. Ein bestimmter Erfolg ist nur geschuldet, wenn er ausdrücklich zugesichert wurde. Insbesondere bei Fehlerdiagnosen, Sicherheitsbereinigungen und Datenrettungen kann ein Erfolg nicht garantiert werden.

Terminangaben sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bestätigt wurden. Verzögerungen durch fehlende Mitwirkung, nicht verfügbare Ersatzteile, Drittanbieter, Transport, höhere Gewalt oder unvorhersehbare technische Schwierigkeiten verlängern die Frist angemessen.

5. Ersatzteile, Software und Leistungen Dritter

Ersatzteile können neu, refurbished oder gleichwertig sein, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Ausgebaute Teile werden der Kundschaft auf Wunsch ausgehändigt, soweit keine Rückgabe-, Garantie- oder Austauschpflicht gegenüber Lieferanten besteht.

Für Software, Cloud-Dienste, Lizenzen, Herstellerleistungen und Datenrettungslabore gelten ergänzend die Bedingungen der jeweiligen Drittanbieter. CES IT trust darf geeignete Dritte beiziehen und ihnen die zur Auftragserfüllung erforderlichen Geräte und Daten zugänglich machen. CES IT trust bleibt für die sorgfältige Auswahl und Instruktion verantwortlich.

6. Preise, Aufwand und Zahlung

Es gelten die im Angebot, Auftrag oder auf der Website ausgewiesenen Preise. Soweit nicht anders angegeben, verstehen sich Preise in Schweizer Franken. Material, Lizenzen, Versand, Anfahrt, Parkgebühren und Leistungen Dritter werden zusätzlich verrechnet. Die gesetzliche Mehrwertsteuer wird ausgewiesen, sofern CES IT trust mehrwertsteuerpflichtig ist.

Leistungen werden nach effektivem Zeitaufwand oder zum vereinbarten Pauschalpreis abgerechnet. Rechnungen sind innert der auf der Rechnung angegebenen Frist ohne Abzug zahlbar. Bei Zahlungsverzug kann CES IT trust einen Verzugszins von 5 % pro Jahr sowie angemessene Mahn- und Inkassokosten verlangen und weitere Leistungen bis zur Zahlung aussetzen.

7. Abnahme, Prüfung und Mängel

Die Kundschaft prüft das Gerät bzw. die Leistung bei Rückgabe oder Abschluss des Einsatzes und meldet erkennbare Mängel unverzüglich, spätestens innert 10 Kalendertagen, in Textform. Verdeckte Mängel sind unverzüglich nach ihrer Entdeckung zu melden.

Bei einem rechtzeitig gemeldeten, von CES IT trust zu vertretenden Mangel hat CES IT trust zunächst das Recht auf kostenlose Nachbesserung. Schlägt die Nachbesserung nach angemessenen Versuchen fehl

oder ist sie unzumutbar, richten sich Minderung oder weitere Ansprüche nach dem anwendbaren Schweizer Recht.

Keine Mängelansprüche bestehen insbesondere bei normalem Verschleiss, unsachgemässer Bedienung, Fremdeingriffen, erneuter Schadsoftware, nicht befolgten Sicherheits- oder Updatehinweisen, Defekten anderer Komponenten oder Fehlern von Drittsoftware und Drittleistungen. Zwingende gesetzliche Rechte bleiben vorbehalten.

8. Daten, Datensicherung und Datenrettung

CES IT trust behandelt die im Rahmen des Auftrags zugänglichen Daten vertraulich und bearbeitet sie nur, soweit dies für Diagnose, Auftragserfüllung, Abrechnung, Dokumentation und die Wahrung berechtigter Ansprüche erforderlich ist. Soweit nötig, können Daten an sorgfältig ausgewählte Auftragsbearbeiter oder Datenrettungspartner weitergegeben werden.

Die primäre Verantwortung für eine aktuelle und funktionsfähige Datensicherung liegt bei der Kundschaft. Reparatur-, Diagnose-, Bereinigungs-, Installations- und Datenrettungsarbeiten können trotz sorgfältigem Vorgehen zu Datenverlust, Beschädigung oder Unlesbarkeit von Daten führen.

CES IT trust übernimmt keine Garantie für die Wiederherstellbarkeit, Vollständigkeit oder Verwendbarkeit von Daten. Eine Haftung für Datenverlust besteht nur, soweit CES IT trust diesen vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht hat oder eine Haftung gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist. Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Vorbehalten bleibt eine ausdrücklich und schriftlich übernommene Pflicht zur Datensicherung.

Arbeitskopien und vorübergehend erstellte Sicherungen werden nach Auftragsabschluss gelöscht, sobald sie für die Auftragserfüllung, Übergabe oder berechtigte Nachweiszwecke nicht mehr erforderlich sind und keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht. Weitere Einzelheiten können in der Datenschutzerklärung geregelt werden.

9. Haftung

CES IT trust haftet für direkte Schäden, die durch vorsätzliche oder grobfahrlässige Vertragsverletzung verursacht wurden. Für leicht fahrlässig verursachte Schäden sowie für indirekte Schäden und Folgeschäden - insbesondere entgangenen Gewinn, Betriebsunterbruch, Nutzungsausfall, Ansprüche Dritter sowie Verlust von Daten oder Programmen - ist die Haftung im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen.

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit eine Haftung zwingend gesetzlich vorgeschrieben ist. CES IT trust haftet nicht für Schäden, die auf Vorschäden, altersbedingte Defekte, versteckte Mängel, Schadsoftware, fehlende Updates, fehlerhafte Drittprodukte, unrichtige Angaben oder unterlassene Mitwirkung der Kundschaft zurückzuführen sind.

10. Rückgabe, Nichtabholung und Entsorgung

Nach Abschluss oder Abbruch des Auftrags benachrichtigt CES IT trust die Kundschaft über die Abholbereitschaft. Geräte, Datenträger und sonstige Gegenstände sind innert 30 Tagen nach dieser Mitteilung abzuholen, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Offene Forderungen sind spätestens bei der Abholung zu begleichen. Gesetzliche Zurückbehaltungsrechte bleiben vorbehalten.

Wird ein Gerät oder Datenträger nicht abgeholt, darf CES IT trust nach Ablauf der Abholfrist angemessene Lagerkosten berechnen. Ist der Gegenstand drei Monate nach dem Auftragsdatum noch nicht abgeholt, fordert CES IT trust die Kundschaft letztmalig in Textform an die zuletzt bekannt gegebene Kontaktadresse zur Abholung auf und setzt eine Nachfrist von mindestens 30 Tagen. Die Kundschaft ist verpflichtet, Änderungen ihrer Kontaktdaten mitzuteilen.

Nach unbenutztem Ablauf dieser Nachfrist ist CES IT trust - soweit gesetzlich zulässig - berechtigt, den Gegenstand ohne weitere Aufbewahrungspflicht fachgerecht zu verwerten oder kostenfrei zu entsorgen. Vor einer Verwertung oder Entsorgung werden die auf Datenträgern vorhandenen Daten nach dem Stand der Technik gelöscht bzw. die Datenträger physisch vernichtet. Die Löschung ist unwiderruflich. Ein allfälliger Netto-Verwertungserlös wird nach Abzug offener Forderungen sowie angemessener Lager-, Löschungs-, Verwertungs- und Entsorgungskosten der Kundschaft gutgeschrieben. Gesetzlich zwingende Vorschriften und Rechte Dritter bleiben vorbehalten.

11. Fernsupport und IT-Sicherheit

Beim Fernsupport erteilt die Kundschaft CES IT trust für die Dauer des Einsatzes die erforderliche Zugriffsberechtigung. Die Kundschaft sorgt für eine geeignete Internetverbindung und beendet vertrauliche Anwendungen, soweit sie nicht Gegenstand des Auftrags sind.

CES IT trust schuldet bei Sicherheitsbereinigungen und Schutzmassnahmen keinen dauerhaft vollständigen Schutz vor Schadsoftware, Cyberangriffen oder neuen Sicherheitslücken. Die Kundschaft bleibt für laufende Updates, sichere Passwörter, Mehrfaktor-Authentifizierung, Datensicherungen und die sachgerechte Nutzung verantwortlich, soweit keine laufende Betreuung vereinbart wurde.

12. Datenschutz

CES IT trust bearbeitet Personendaten nach dem anwendbaren Schweizer Datenschutzrecht. Informationen über Kategorien und Zwecke der Datenbearbeitung, Empfänger, Aufbewahrungsdauer sowie Rechte betroffener Personen ergeben sich aus der jeweils aktuellen Datenschutzerklärung. Bei Widersprüchen gehen zwingende datenschutzrechtliche Vorschriften vor.

13. Vertragsbeendigung

Beide Parteien können einen noch nicht vollständig ausgeführten Auftrag jederzeit beenden. Die Kundschaft schuldet in diesem Fall die bis zur Beendigung erbrachten Leistungen, bestellten oder nicht mehr stornierbaren Teile und Drittleistungen sowie weitere gesetzlich geschuldete Entschädigungen.

Bereits begonnene Vorgänge können abgeschlossen werden, wenn ein sofortiger Abbruch Daten oder Geräte gefährden würde.

14. Schlussbestimmungen

Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt die gesetzliche Regelung.

CES IT trust kann diese AGB für künftige Aufträge ändern. Für einen Auftrag gilt die bei Vertragsabschluss einbezogene Fassung.

Es gilt schweizerisches Recht. Für Streitigkeiten sind die ordentlichen Gerichte am Sitz von CES IT trust zuständig, soweit keine zwingenden gesetzlichen Gerichtsstände - insbesondere für Konsumentinnen und Konsumenten - vorgehen.

Stand: 18. August 2026