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 vertraglichen und geschäftlichen Beziehungen 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.

Die CES IT trust behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Massgebend ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltende Version dieser AGB. Abweichende oder entgegenstehende Bedingungen der Kundschaft gelten nur, wenn CES IT trust ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Individuelle Vereinbarungen im Auftrag oder zusätzliche Abreden gehen diesen AGB vor.

2. Vertragsabschluss

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

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 Daten anzulegen. Ist dies nicht möglich, muss sie CES IT trust vor Arbeitsbeginn ausdrücklich darauf hinweisen und eine Datensicherung an die CES IT trust gesondert beauftragen. Eine solche Beauftragung garantiert nicht, dass sämtliche Daten gesichert oder wiederhergestellt werden können.

Die Kundschaft stellt Zugangsdaten, Lizenzschlüssel, Installationsmedien und Berechtigungen bereit, welche zum Zweck der Auftragserfüllung vorausgesetzt werden. Sie bestätigt, dass sie zur Nutzung der übergebenen Geräte, Programme und Daten sowie zur Erteilung des Auftrags berechtigt ist.

Ist die Kundschaft trotz angemessener Versuche nicht erreichbar, darf CES IT trust die Arbeiten unterbrechen. Bereits erbrachte Leistungen und angefallene Kosten bleiben geschuldet.

Die Kundschaft ist verpflichtet, Änderungen ihrer Kontaktdaten mitzuteilen.

4. Leistungserbringung und Termine

CES IT trust führt den Auftrag sorgfältig nach dem vereinbarten Umfang und dem Stand der Technik aus.

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 deren Zustimmung ein.

Terminangaben sind unverbindlich und provisorisch. Verzögerungen durch fehlende Mitwirkung, nicht verfügbare Ersatzteile, Drittanbieter, Transport, höhere Gewalt oder unvorhersehbare technische Schwierigkeiten verlängern die Frist entsprechend.

Aufwendige Zerlegung, Datenanalyse, Datenrettungsversuche, Ersatzteile, Versand- und Drittkosten sind nur dann in einer Pauschale eingeschlossen, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

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.

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 auf der Website ausgewiesenen Preise. Soweit nicht anders angegeben, verstehen sich Preise in Schweizer Franken. Weitere Auslagen, 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 zahlbar. Bei Zahlungsverzug kann CES IT trust einen Verzugszins von 5 % pro Jahr sowie Mahn- und Inkassokosten verlangen und weitere Leistungen bis zur Zahlung aussetzen.

CES IT trust kann eine Vorauszahlung verlangen, wenn der Reparaturauftrag oder der Datenrettungsauftrag nicht ausgefüllt oder nicht unterschrieben wurde.

7. Abnahme, Prüfung und Mängel

Die Kundschaft prüft das Gerät bzw. die Leistung sofort bei Rückgabe oder Abschluss des Einsatzes und meldet erkennbare Mängel unverzüglich schriftlich, spätestens innert 10 Kalendertagen. Ansonsten gilt das Gerät bzw. die Leistung als vorbehaltlos akzeptiert.

Bei einem rechtzeitig, schriftlich gemeldeten, von CES IT trust nachweislich verursachten Mängel oder und nachgewiesener Unsorgfalt hat CES IT trust zunächst das Recht auf kostenlose Nachbesserung.

Kann der Mangel nicht beseitigt werden, hat die Kundschaft Anspruch auf eine Preisminderung und den Ersatz des nachgewiesenen, unmittelbaren Schadens, insgesamt jedoch auf höchstens 20% des Werts der mangelhaften Produkte oder Leistung. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen; insbesondere kann die Kundschaft nicht vom Vertrag zurücktreten oder den Ersatz von Folgeschäden verlangen.

Davon ausgeschlossen sind von der CES IT trust nicht zu vertretende Mängel und Störungen, insbesondere bei normalem Verschleiss, unsachgemässer Bedienung, Fremdeingriffen, erneuter Schadsoftware, nicht befolgten Sicherheits- oder Updatehinweisen, Defekten anderer Komponenten oder Fehlern von Drittsoftware und Drittleistungen.

8. Datensicherheit, Datenbearbeitung und Datenschutz

CES IT trust bearbeitet Personendaten nach dem anwendbaren Schweizer Datenschutzrecht und verpflichtet sich, alle Daten der Kundschaft nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik zu schützen, behandelt die im Rahmen des Auftrags zugänglichen Daten vertraulich und bearbeitet sie nur, soweit dies für die vertragsgemässe Erfüllung und die Wahrung berechtigter Ansprüche erforderlich ist.

Die Verantwortung für eine aktuelle und funktionsfähige Datensicherung auf dem jeweiligen Datenträger liegt bei der Kundschaft.

Reparatur-, Diagnose-, Bereinigungs-, Installations- und Datenrettungsarbeiten können trotz sorgfältigem Vorgehen zu Datenverlust, Beschädigung oder Unlesbarkeit von Daten führen. Die 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. Vorbehalten bleibt eine abweichende schriftliche Vereinbarung zwischen der CES IT trust und der Kundschaft

Sämtliche Daten, Arbeitskopien und vorübergehend erstellte Sicherungen werden nach Auftragsabschluss gelöscht, sobald sie für die Auftragserfüllung, Übergabe nicht mehr erforderlich sind und keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht. Der Kunde kann jederzeit verlangen, dass ihm sämtliche Daten herausgegeben werden.

9. Haftung

CES IT trust haftet zudem 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 schriftlich oder telefonisch über die Abholbereitschaft. Geräte, Datenträger und sonstige Gegenstände sind innert 30 Tagen nach dieser Mitteilung abzuholen, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Gesetzliche Zurückbehaltungsrechte bleiben vorbehalten.

Wird ein Gerät oder Datenträger nach schriftlicher Aufforderung nicht abgeholt, darf CES IT trust nach Ablauf der Abholfrist Aufwände, wie bspw. Lagerkosten, berechnen. Wurde der Gegenstand drei Monate nach dem Auftragsdatum noch nicht abgeholt, fordert CES IT trust die Kundschaft letztmalig schriftlich oder telefonisch auf zur Abholung und setzt eine Nachfrist von 30 Tagen.

Nach unbenutztem Ablauf dieser Nachfrist ist CES IT trust 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 und/oder die Datenträger physisch vernichtet.

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.

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. 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.

Die allenfalls ganz oder teilweise ungültige, unwirksame oder nicht durchsetzbare Bestimmung ist durch eine Regelung zu ersetzen, die dem Sinn und Zweck der entsprechenden Bestimmung möglichst nahekommt. Gleiches gilt für Regelungslücken.

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: 09. Oktober 2026