

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Der virtualize-it gmbh

01. Januar 2026



Urheberrechte

Dieses Dokument ist geistiges Eigentum der virtualize-it gmbh in Pratteln und darf ohne deren Einwilligung weder kopiert, vervielfältigt, weitergegeben noch zur Ausführung benutzt werden.

Unbefugte Verwertung ist gemäss Art. 23 i. V. m Art. 5 UWG strafbar. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere der Übersetzung, des Nachdrucks, der Entnahme von Abbildungen, etc., bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.

Die in dieser Dokumentation beschriebenen Funktionen, Daten und Darstellungen gelten unter Vorbehalt, dass eine Änderung jederzeit möglich ist. Sie dienen dem besseren Verständnis der Materie, ohne Anspruch auf Vollständigkeit und Richtigkeit im Detail zu erheben.

Copyright © 2026 virtualize-it gmbh

Alle Rechte vorbehalten

Inhalt

1	Einleitung	4
1.1	Gegenstand	4
1.2	Allgemeine Geschäftsbedingungen	4
1.3	Leistungsvereinbarung	4
1.4	Anerkennung der AGB	4
2	Bestimmungen	4
2.1	Reihenfolge der Bestimmungen	4
2.2	Besondere Bestimmungen für Microsoft Onlinedienste	4
2.3	Besondere Bestimmungen für weitere Onlinedienste	4
3	Allgemeine Regeln der Kooperation	5
3.1	Kommunikation	5
3.2	Mitwirkungspflicht des Kunden	5
3.3	Mitwirkungspflicht von virtualize-it gmbh	5
3.4	Konfliktmanagement und Eskalationsverfahren	5
4	Geheimhaltung	5
4.1	Geschäftsgeheimnis	5
5	Datenschutz	6
5.1	Datenschutzrecht und Datensicherheit	6
6	Angebot und Preise	6
6.1	Angebotsgültigkeit	6
6.2	Bestellungen / Vertragsabschluss	6
6.3	Allgemeines	6
6.4	Nebenkosten	6
6.5	Preisanpassungen	6
6.6	Kosten von Hardware, Software, Subscription	6
6.7	Termine	6
6.8	Arbeitsweg	7
7	Urheberrechte an Unterlagen	7
7.1	Technische Unterlagen	7
7.2	Weiterverwendung	7
7.3	Rückgabe oder Löschung	7
8	Lieferung von Leistungen	7
8.1	Allgemeines	7
8.2	Anpassungen von Leistungen	7
8.3	Mehraufwendungen	7

virtualize-it gmbh Netzbodenstrasse 33 CH-4133 Pratteln	Dokumentenart: AGB		Dokumentenstatus: Final		
	AIP: Public		Version 1.4		
	Änd.	Ausgabedatum	Sprache	Seite	
		01.01.2026	de	1	

8.4	Zumutbare Anpassungen	7
8.5	Werkvertragliche Erfolgsgarantie	7
8.6	Partnerfirma	7
9	Lieferfristen	8
9.1	Lieferverzug	8
9.2	Abänderung der Bestellung	8
9.3	Unvorhergesehene Hindernisse	8
9.4	Lieferverzögerungen	8
9.5	Nichteinhaltung der vertraglichen Verpflichtungen	8
10	Systemabnahme	8
10.1	Zeitraumen	8
10.2	Umgebung	8
10.3	Übergang in die Produktion	8
10.4	Übergabe	8
11	Transport und Logistik	8
11.1	Transport durch ein Logistikunternehmen	8
12	Garantie und Gewährleistung	8
12.1	Lieferanten	8
12.2	Laufzeiten	9
12.3	Ausgeschlossene Schäden	9
12.4	Änderung ohne Zustimmung	9
13	Wartung und Abonnemente	9
13.1	Vertrag	9
14	Bereitschaftsdienst	9
14.1	Zugang	9
14.2	Anwesenheit	9
14.3	Ausserhalb der vereinbarten Interventionszeiten	9
15	Wiederkehrende Leistungen	9
15.1	Verlängerung und Kündigung wiederkehrender Leistungen	9
16	Vertragsdauer und Kündigung	10
16.1	Kündigungsfrist	10
16.2	Verletzung wesentlicher Vertragsbestimmungen	10
17	Haftung	10
17.1	Einhaltung von Pflichten	10
17.2	End-of-life oder end-of-support	10
17.3	Haftung seitens virtualize-it gmbh	10
17.4	Weitere Haftung	10

18	Zahlungsbedingungen und Abrechnung	11
18.1	Leistungen ohne Vereinbarung	11
18.2	Zahlungsbedingungen	11
18.3	Forderungen mit Gegenforderungen	11
19	Gerichtsstand und anwendbares Recht	11
19.1	Gerichtsstand	11
19.2	Anwendbares Recht	11
20	Schlussbestimmungen	11
20.1	Gültigkeit	11
20.2	Schriftform	12
20.3	Anpassungen der AGB	12
20.4	Salvatorische Klausel	12

1 Einleitung

1.1 Gegenstand

Die virtualize-it gmbh, Netzbodenstrasse 33 in CH-4133 Pratteln, UID: CHE-CHE-475.045.690 (nachfolgend «virtualize-it gmbh» genannt) Bietet die Beratung, Planung, Projektierung, Implementation, Wartung, Consulting und den Unterhalt von IT-Systemen inklusiven Netzwerk- und Kommunikationssystemen. Wir erbringen unsere Dienstleistungen in einem hohen Mass an Professionalität, und in einer persönlichen partnerschaftlichen Kundenbeziehung.

1.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB genannt) spezifizieren die Rahmenbedingungen für sämtliche Leistungen, welche die virtualize-it gmbh gegenüber ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend «Kunde») erbringt und sind Bestandteil jedes Vertragsverhältnisses. Diese AGB regeln die Rechtsbeziehungen zwischen dem Auftraggeber (Kunde) und dem Auftragnehmer (virtualize-it gmbh).

1.3 Leistungsvereinbarung

Für die gewünschten Leistungen werden individuelle Vereinbarungen (nachfolgend «Vertrag oder Verträge» genannt) abgeschlossen. Im jeweiligen Vertrag sind der Umfang sowie die Dauer der geschuldeten Leistungen definiert.

1.4 Anerkennung der AGB

Mit der Auftragserteilung anerkennt der Kunde diese AGB uneingeschränkt, soweit schriftlich keine andere Vereinbarung getroffen wurde. Von diesen AGB abweichende Bedingungen des Kunden, denen hiermit widersprochen wird, haben keine Gültigkeit. Es sei denn virtualize-it gmbh diesen ausdrücklich und explizit schriftlich zugestimmt. Die Verwendung von E-Mail ist der Schriftform gleichgestellt.

2 Bestimmungen

2.1 Reihenfolge der Bestimmungen

Bei Widersprüchen zwischen den vorliegenden Bestimmungen und den einzelnen Verträgen oder anderen darin referenzierten Anhängen, gelten die Bestimmungen gemäss nachfolgender Reihenfolge:

1. Verträge und deren Anhänge, Vereinbarungen und schriftlich festgehaltene Nebenabreden, Anpassungen, Ergänzungen (insbesondere Auftragsbestätigung)
2. Offerten
3. Auftragsdatenverarbeitungsvertrag
4. AGB
5. Datenschutzerklärung

2.2 Besondere Bestimmungen für Microsoft Onlinedienste

Wenn Microsoft-Onlinedienste Teil des Leistungsumfangs seitens virtualize-it gmbh sind. Geht der Kunde rechtlich ein Vertrag mit Microsoft ein. Mit der Nutzung von Microsoft-Onlinediensten, wie Office 365 oder Microsoft-Azure, erklärt sich der Kunde mit dem Microsoft-Kundenvertrag <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement> einverstanden.

2.3 Besondere Bestimmungen für weitere Onlinedienste

Wenn weitere Onlinedienste Teil des Leistungsumfangs seitens virtualize-it gmbh sind. Geht der Kunde rechtlich ein Vertrag mit dem entsprechenden Hersteller/Lieferanten ein. Mit der Nutzung dessen-Onlinediensten, erklärt sich der Kunde mit dem Hersteller-Kundenvertrag einverstanden.

virtualize-it gmbh Netzbodenstrasse 33 CH-4133 Pratteln	Dokumentenart: AGB		Dokumentenstatus: Final	
	AIP: Public		Version 1.4	
	Änd.	Ausgabedatum	Sprache	Seite
		01.01.2026	de	4

3 Allgemeine Regeln der Kooperation

3.1 Kommunikation

Bei Vertragsabschluss gehen der Kunde und die virtualize-it gmbh eine Partnerschaft ein. Die Partnerschaftsmitglieder (Kunde und virtualize-it gmbh) halten ihre vertraglichen Pflichten fristgerecht ein, arbeiten sorgfältig, unterstützen sich gegenseitig bei der Erfüllung der vertraglichen Pflichten, kommunizieren offen und klar und sprechen Unstimmigkeiten und Unklarheiten frühzeitig an. Die Parteien informieren sich gegenseitig über Entwicklungen, Vorfälle und Erkenntnisse, die für die andere Partei im Zusammenhang mit der Erfüllung der Verträge oder für die Vertragsbeziehung insgesamt von Bedeutung sein können, soweit dem keine gesetzlichen oder vertraglichen Geheimhaltungsverpflichtungen entgegenstehen.

3.2 Mitwirkungspflicht des Kunden

Die Leistungen der virtualize-it gmbh bedürfen einer Mitwirkung des Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, alle nötigen Vorbereitungs- und Mitwirkungshandlungen vorzunehmen. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet, die zur gehörigen Vertragserfüllung erforderlichen Zugangsmöglichkeiten, Informationen und Auskünfte der virtualize-it gmbh rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen. Der Kunde hat virtualize-it gmbh rechtzeitig auf besondere technische oder rechtliche Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort aufmerksam zu machen, soweit diese für die Kosten, die Ausführung oder den Gebrauch der Leistung von Bedeutung sind.

Der Kunde hat die Mitwirkungspflicht, Probleme sowie veränderte Umstände, die sich auf die Leistungen inklusive Kosten auswirken könnten, sofort virtualize-it gmbh zu melden. Erfüllt der Kunde seine Informations- und Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig oder nicht gehörig, ist er für die direkten Folgen verantwortlich. Der Kunde hat gegenüber der virtualize-it gmbh eine Entscheidungsbefugte Anspruchs- bzw. Kontaktpersonen (inklusive Stellvertretung) zu bezeichnen. Der Kunde haftet für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Rechtzeitigkeit der an virtualize-it gmbh übermittelten Informationen und Daten. Kommt es zu Verzögerungen und Mehraufwänden, gehen die dadurch entstehenden Kosten zu Lasten des Kunden.

3.3 Mitwirkungspflicht von virtualize-it gmbh

virtualize-it gmbh informiert den Kunden frühzeitig über mögliche Gefahren und besondere technische Voraussetzungen der Leistungserbringung gemäss vertraglicher Vereinbarung.

3.4 Konfliktmanagement und Eskalationsverfahren

Im Falle von Konflikten oder Problemen zwischen den Parteien sind die Regeln des Konfliktmanagements und Eskalationsverfahrens von beiden Parteien einzuhalten.

Sollte im Vertrag hierzu nichts geregelt sein, so sind die Parteien verpflichtet zuerst in guten Treuen nach einer einvernehmlichen Lösung auf geeigneter operativer Stufe zu suchen bevor sie ein gerichtliches Verfahren starten. Auf Wunsch einer Partei wird ein Mediations- und Konfliktmanagementverfahren gestartet. Die andere Partei ist verpflichtet in guten Treuen daran teilzunehmen.

4 Geheimhaltung

4.1 Geschäftsgeheimnis

Beide Partnerschaftsmitglieder (Kunde und virtualize-it gmbh) sind verpflichtet, Daten und Informationen, welche nicht allgemein bekannt sind und zum betrieblichen Geschäftsgeheimnis gehören, bzw. Wahrnehmungen darüber, die sie im Zusammenhang mit dem Vertrag und deren Erfüllung erfahren, streng vertraulich zu behandeln. Bestehen Zweifel darüber, ob eine Information, ein Dokument oder eine Wahrnehmung die geschäftliche Geheimosphäre betrifft, gelten diese als vertraulich und die Gegenpartei ist zu konsultieren. Diese Geheimhaltungspflicht wird wirksam vor Abschluss eines

virtualize-it gmbh Netzbodenstrasse 33 CH-4133 Pratteln	Dokumentenart: AGB		Dokumentenstatus: Final		
	AIP: Public		Version 1.4		
	Änd.	Ausgabedatum	Sprache	Seite	
		01.01.2026	de	5	

Vertragsverhältnisses und dauert, solange daran ein berechtigtes Interesse besteht, auch nach dessen Beendigung an.

5 Datenschutz

5.1 Datenschutzrecht und Datensicherheit

virtualize-it gmbh verpflichtet sich beim Umgang mit Personendaten das geltende Datenschutzrecht und insbesondere die Datensicherheit einzuhalten. Zum Zweck der Vertragserfüllung erteilt der Kunde hierzu seine Genehmigung und ist damit einverstanden, dass virtualize-it gmbh und die mit ihr zusammenarbeitenden Unternehmungen auch einen Datentransfer an Dritte, allenfalls auch ins Ausland, vornehmen dürfen. virtualize-it gmbh haftet nicht für die Bearbeitung der Daten durch Dritt-Unternehmungen oder mit Ihr zusammenarbeitenden Unternehmungen im Rahmen der Datenschutzverordnung. Der Kunde muss sicherstellen das Dritt-Unternehmungen die Regeln des Datenschutzverordnung entsprechend einhalten. virtualize-it gmbh sorgt für die bei virtualize-it gmbh schutzbedürftigen zu bearbeitenden Daten durch geeignete organisatorische, technische und vertragliche Vorkehrungen für die Gewährleistung des Datenschutzes. Der Kunde räumt virtualize-it gmbh das Recht ein, den Kunden in die virtualize-it gmbh Referenzlisten aufzunehmen und den Kunden als Referenz zu benennen (einfaches Nutzungsrecht am Firmennamen und -logo des Kunden).

6 Angebot und Preise

6.1 Angebotsgültigkeit

Soweit nicht anders angegeben, sind Angebote von virtualize-it gmbh während 14 Tagen gültig

6.2 Bestellungen / Vertragsabschluss

Die virtualize-it gmbh nimmt Bestellungen mündlich, telefonisch, per Mail im CRM sowie in schriftlicher Form entgegen. Mündliche, per E-Mail-Bestellungen sind für den Kunden ebenso verbindlich wie schriftlich abgegebene Bestellungen. Bestellungen von Spezialartikeln (so genannte Beschaffungsartikel) die nicht an den Lieferanten retourniert werden können und vom Kunden storniert werden sind in jedem Fall zu bezahlen. Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung eines individuellen Vertrages, durch die Annahme der Offerte, durch Bestätigung der Bestellung durch virtualize-it gmbh oder durch die mündliche Zusage des Kunden.

6.3 Allgemeines

Die Preise für die vereinbarten Leistungen ergeben sich aus den individuellen Verträgen und den dazugehörigen Anhängen. Alle Preise sind, sofern nicht anders ausgewiesen, in Schweizer Franken und exklusive Mehrwertsteuer zu verstehen.

6.4 Nebenkosten

Nebenkosten, wie Kosten für Verpackung, Fracht, Versicherung, Gebühren, Zölle, Steuern, Abgaben, (Wieder-)Ausfuhr-, Durchfuhr- und andere Bewilligungen sowie Beurkundungen sind in den Preisen nicht enthalten und gehen zu Lasten des Kunden.

6.5 Preisanpassungen

Eine Preisanpassung ist nur bei einer Leistungsanpassung der zu erbringenden Leistung zulässig (gleiche Leistung, gleicher Preis). Veränderungen der Wechselkurse oder Änderungen bei Lieferanten auf die zu erbringende Leistung sind berechtigt auf eine Preisanpassung seitens virtualize-it gmbh.

6.6 Kosten von Hardware, Software, Subscription

Die vertraglich definierten Kosten von Hardware, Software, Hersteller-Wartungen, Abonnements und Subscriptions werden bei Auslieferung an den Kunden verrechnet.

6.7 Termine

Abgemachte Termine die weniger als einen Arbeitstag vorher von Seiten des Kunden abgesagt werden, werden verrechnet.

virtualize-it gmbh Netzbodenstrasse 33 CH-4133 Pratteln	Dokumentenart: AGB		Dokumentenstatus: Final		
	AIP: Public		Version 1.4		
	Änd.	Ausgabedatum	Sprache	Seite	
		01.01.2026	de	6	

6.8 Arbeitsweg

Der Arbeitsweg gilt als Arbeitszeit und wird verrechnet.

7 Urheberrechte an Unterlagen

7.1 Technische Unterlagen

An sämtlichen technischen Unterlagen behält sich virtualize-it gmbh die Eigentums- und Urheberrechte vor. Beide Partnerschaftsmitglieder (Kunde und virtualize-it gmbh) dürfen Unterlagen nur an beteiligten Dritt-Lieferanten kenntlich machen, soweit es dem Leistungsumfangs dienlich ist.

7.2 Weiterverwendung

Die Weiterverwendung technischer Dokumente zu anderen Zwecken als zum Betrieb, Unterhalt und Ausbau der vereinbarten Leistung, bleibt dem Kunden untersagt.

7.3 Rückgabe oder Löschung

Unterlagen zu Angeboten, die nicht zu einer Bestellung führen, sind auf Verlangen zurückzugeben und/oder elektronisch endgültig zu löschen.

8 Lieferung von Leistungen

8.1 Allgemeines

Für Lieferungen von Leistungen (Dienstleistungen, Hard- und Software, Lizenzen, etc.) ist der abgeschlossene Vertrag massgebend.

8.2 Anpassungen von Leistungen

Während der Leistungserbringung können beide Partnerschaftsmitglieder (Kunde und virtualize-it gmbh) jederzeit schriftlich die Änderung des vereinbarten Leistungsumfanges beantragen, was u. U. auch eine Preisanpassung bedeutet.

8.3 Mehraufwendungen

Entstandener Mehraufwand auf Grund von Störungen und Fehler von Dritt-Systemlieferanten, Cloudlieferanten-, Hard- und Softwarefehlern sowie nicht voraussehbarer Integrationsprobleme, sind nicht enthalten.

8.4 Zumutbare Anpassungen

virtualize-it gmbh ist berechtigt, ihre Leistungen in geringfügig geänderter Form zu erbringen, wenn die Änderungen oder Abweichungen unter Berücksichtigung beider Parteien für den Kunden zumutbar sind.

8.5 Werkvertragliche Erfolgsgarantie

virtualize-it gmbh verpflichtet sich zur sorgfältigen Ausführung der vereinbarten Leistungen nach den geltenden bestmöglichen Methoden («Best Practice») und übernimmt keine werkvertragliche Erfolgsgarantie für ein bestimmtes Arbeitsergebnis.

8.6 Partnerfirma

Die zu liefernden Leistungen werden in der Regel durch virtualize-it gmbh erbracht. virtualize-it gmbh ist berechtigt Teile davon auf eine von virtualize-it gmbh definierte Partnerfirma zu übertragen. virtualize-it gmbh hat das alleinige Recht für die Auswahl der Partnerfirma.

virtualize-it gmbh Netzbodenstrasse 33 CH-4133 Pratteln	Dokumentenart: AGB		Dokumentenstatus: Final	
	AIP: Public		Version 1.4	
	Änd.	Ausgabedatum 01.01.2026	Sprache de	Seite 7

9 Lieferfristen

9.1 Lieferverzug

Virtualize-it gmbh bemüht sich um eine zeitnahe Lieferung der Informatik Lösung. Für ein durch virtualize-it gmbh nicht vertretbaren Grund entstandener Lieferverzug, ist die virtualize-it gmbh für entstandene Schäden (Personen-, Sach- und wirtschaftlicher Schaden) beim Kunden nicht haftbar.

9.2 Abänderung der Bestellung

Bei nachträglicher Abänderung der Bestellung, wird die Lieferfrist angemessen verlängert.

9.3 Unvorhergesehene Hindernisse

Die Lieferfrist wird angemessen verlängert bei unvorhergesehenen Hindernissen wie höherer Gewalt, behördliche Verfügungen, Epidemien, Pandemien, Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, erheblichen Betriebsstörungen, Arbeitskonflikten, Naturereignissen, Brand, Diebstahl, etc.

9.4 Lieferverzögerungen

bei Lieferverzögerungen von Zulieferanten sowie Transportverzögerungen und dergleichen wird die Lieferfrist angemessen verlängert.

9.5 Nichteinhaltung der vertraglichen Verpflichtungen

bei Nichteinhaltung der vertraglichen Verpflichtungen, insbesondere der vereinbarten Zahlungsbedingungen durch den Kunden wird die Lieferfrist angemessen verlängert.

10 Systemabnahme

10.1 Zeitrahmen

Sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, hat der Kunde die gelieferte Hardware innert fünf Arbeitstagen zu prüfen und allfällige Mängel virtualize-it gmbh unverzüglich, schriftlich mitzuteilen. Unterlässt er dies, so gilt die Lieferung als genehmigt.

10.2 Umgebung

Der Kunde ist für die Umgebung des Standortes der zu liefernden Leistung verantwortlich. Ab dem Zeitpunkt der Systeminstallation bzw. Systemintegration gehen die entstandenen Kosten und Schäden aufgrund nicht korrekter Systemumgebungen (Strom-, Lüftungs-, Kühlung-, Reinraumtechnik-Installationen) zu Lasten des Kunden.

10.3 Übergang in die Produktion

Der produktive Einsatz der von virtualize-it gmbh erbrachten Systemlieferung und Leistung gilt in jedem Falle als Abnahme.

10.4 Übergabe

Übergang von Nutzen und Gefahr geschieht bei Übergabe an den Kunden.

11 Transport und Logistik

11.1 Transport durch ein Logistikunternehmen

Transportschäden oder Mängel sind vom Kunden bei Erhalt der Lieferung unverzüglich an das verantwortliche Transportunternehmen zu richten. virtualize-it gmbh ist zeitnah in schriftlicher Form in Kenntnis zu setzen.

12 Garantie und Gewährleistung

12.1 Lieferanten

virtualize-it gmbh übernimmt keine Garantie / Gewährleistung für Leistungen von Lieferanten und Herstellern. Der Kunde akzeptiert ausdrücklich dessen Bestimmungen und Fristen.

virtualize-it gmbh Netzbodenstrasse 33 CH-4133 Pratteln	Dokumentenart: AGB		Dokumentenstatus: Final	
	AIP: Public		Version 1.4	
	Änd.	Ausgabedatum	Sprache	Seite
		01.01.2026	de	8

12.2 Laufzeiten

Die Laufzeit der Garantie und Wartung von Hard-, Software und Subscriptions beginnt mit der Auslieferung an virtualize-it gmbh. Oder bei einer direkten Auslieferung an den Kunden.

12.3 Ausgeschlossene Schäden

Ausgeschlossen von jeglicher Gewährleistung und/oder Garantieleistung sind Schäden infolge: mangelhaften Unterhalts, Missachtung von Betriebsvorschriften, nicht sachgemäss oder übermässige Beanspruchung, ungeeigneter Betriebsmittel, chemischer oder elektrolytischer Einflüsse, mangelhafter, nicht von virtualize-it gmbh ausgeführter, Bau- und Montagearbeiten sowie infolge anderen Grundes, welche virtualize-it gmbh nicht zu vertreten hat. Ebenfalls ausgeschlossen sind Tatbestände, welche durch die Sachversicherung des Kunden gedeckt sein müssen, wie Feuer, Elementarereignisse und Wasser.

12.4 Änderung ohne Zustimmung

Die Garantie der Hard- und Software erlischt, wenn der Kunde oder Dritte ohne schriftliche Freigabe seitens virtualize-it gmbh Änderungen, Konfigurationsanpassungen oder Reparaturen an der Lieferung vornehmen. Ferner, wenn der Kunde nicht umgehend geeignete Massnahmen trifft, damit der Schaden nicht grösser wird.

13 Wartung und Abonnemente

13.1 Vertrag

Die Erbringung von Soft-, und Hardwarewartung, als auch Abonnemente / Subscription durch virtualize-it gmbh sind im Vertrag definiert. Liegt kein Vertrag vor, so wird die Behebung dieser im Auftrag des Kunden auf Basis der jeweils geltenden Ansätze (220 CHF/h) erbracht.

14 Bereitschaftsdienst

14.1 Zugang

Der Kunde hat den Zugang zu den Gerätschaften sicherzustellen, wenn es für die Erfüllung der Verträge notwendig ist.

14.2 Anwesenheit

Während der Anwesenheit des Bereitschaftsdienstes hat sich aus sicherheitstechnischen Gründen ein fachkundiger bzw. ortskundiger Mitarbeiter des Kunden am Standort des IT-Systems zur Verfügung zu halten. Falls dies nicht möglich ist, muss ein entsprechendes Zutritts-, resp. Notfallkonzept erarbeitet werden.

14.3 Ausserhalb der vereinbarten Interventionszeiten

Piketteinsätze ohne eine vertraglich festgehaltene Regelung oder ausserhalb der vereinbarten Interventionszeiten werden nach Möglichkeit geleistet und sind mit einer Einsatzpauschale von CHF 1'000.00 veranschlagt. Die Arbeitszeit und Zuschläge sind in der Einsatzpauschale nicht enthalten.

15 Wiederkehrende Leistungen

15.1 Verlängerung und Kündigung wiederkehrender Leistungen

Wiederkehrende Leistungen (insbesondere Wartungsverträge, Hersteller-Subskriptionen, Abonnemente, Lizenzen, Cloud- und SaaS-Dienste, Pikettleistungen sowie weitere laufende Leistungen) verlängern sich stillschweigend zu den bestehenden Konditionen, sofern keine Preis- oder Leistungsanpassungen erfolgen.

Sofern sich im Zusammenhang mit der Verlängerung Preis- oder Leistungsanpassungen ergeben, informiert virtualize-it gmbh den Kunden vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit mittels Offerte über die angepassten Konditionen.

virtualize-it gmbh Netzbodenstrasse 33 CH-4133 Pratteln	Dokumentenart: AGB		Dokumentenstatus: Final			
	AIP: Public		Version 1.4			
	Änd.	Ausgabedatum	Sprache	Seite		
		01.01.2026	de	9		

Herstellerbedingte Preiserhöhungen, insbesondere im Bereich von Cloud Services, von bis zu und mit zwanzig Prozent (20 %) gelten als akzeptiert, werden nicht separat offeriert und die entsprechenden Leistungen werden zu den angepassten Konditionen weiterbetrieben.

Benötigt der Kunde eine wiederkehrende Leistung ganz oder teilweise nicht mehr, ist er verpflichtet, die entsprechenden Leistungen proaktiv und spätestens 45 Tage vor dem geplanten Renewal bzw. vor Ablauf der jeweiligen Vertrags-, Verlängerungs- oder Abrechnungsperiode schriftlich zu kündigen.

Erfolgt keine fristgerechte schriftliche Kündigung, gelten die entsprechenden Leistungen als weiterhin benötigt und vom Kunden zur Verlängerung genehmigt. Die daraus entstehenden Kosten werden dem Kunden vollumfänglich in Rechnung gestellt.

virtualize-it gmbh ist nicht verpflichtet, Lizenzen, Subskriptionen oder Cloudservices ohne ausdrückliche schriftliche Weisung des Kunden zu reduzieren, zu kündigen oder anzupassen.

Hersteller-, Distributoren- oder Lieferantenbedingte Mindestlaufzeiten, automatische Verlängerungen oder Abnahmeverpflichtungen bleiben vorbehalten. In diesen Fällen trägt der Kunde sämtliche Kosten bis zum ordentlichen Vertragsende.

16 Vertragsdauer und Kündigung

16.1 Kündigungsfrist

Die Leistung kann jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten auf das Ende der Vertragsdauer gekündigt werden. Laufende Hersteller Subskriptionen, welche eine längere Hersteller oder Distributoren bedingte Laufzeit haben. Werden bei Kündigung der Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und virtualize-it gmbh, per sofort für die gesamte Laufzeit der Subskription und deren ordentliche Kündigungsfrist in Rechnung gestellt.

16.2 Verletzung wesentlicher Vertragsbestimmungen

Jeder der Partnerschaftsmitglieder (Kunde und virtualize-it gmbh) ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund, wie z.B. der Verletzung einer wesentlichen Vertragsbestimmung, fristlos zu kündigen. Bei einer fristlosen Kündigung durch virtualize-it gmbh erfolgt keine Rückerstattung von Gebühren. Schadenersatzansprüche seitens virtualize-it gmbh bleiben vorbehalten.

17 Haftung

17.1 Einhaltung von Pflichten

Der Kunde ist für Schäden und Kosten verantwortlich, welche aufgrund von nicht Einhaltung der pünktlichen Mitwirkungspflicht und Informationspflicht seinerseits entstehen.

17.2 End-of-life oder end-of-support

Virtualize-it gmbh ist für entstandene Schäden durch Hard- oder Software, welche den «end-of-life» oder «end-of-support» Status erreicht haben nicht haftbar. Dazu gehört auch die Einstellung des technischen Supports des Herstellers und Lieferanten.

17.3 Haftung seitens virtualize-it gmbh

Virtualize-it gmbh haftet im Umfang des jeweiligen Vertragswertes, bis zu einer Obergrenze von 50'000 CHF Schweizerfranken, für direkte Schäden, welche dem Kunden im Zusammenhang mit der Erfüllung eines vertraglich vereinbarten Service entstanden sind, sofern dieser virtualize-it gmbh ein vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verschulden nachweist.

17.4 Weitere Haftung

Jede weitere Haftung, insbesondere für leichte und mittlere Fahrlässigkeit, für indirekte Schäden oder Folgeschäden, wie entgangener Gewinn, Mehraufwendungen oder Personalkosten des Kunden, nicht realisierte Einsparungen, Ansprüche Dritter oder Datenverlust sowie die Haftung für Hilfspersonen und

virtualize-it gmbh Netzbodenstrasse 33 CH-4133 Pratteln	Dokumentenart: AGB		Dokumentenstatus: Final		
	AIP: Public		Version 1.4		
	Änd.	Ausgabedatum	Sprache	Seite	
		01.01.2026	de	10	

Schäden aus verspäteter Leistung sowie Haftung für Produkte von Lieferanten, wird ausdrücklich ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Ohne abweichende schriftliche Regelung ist der Kunde für die regelmässige Datensicherung und deren Durchführung verantwortlich. Unterlässt der Kunde diese Sicherung oder deren regelmässige Prüfung, ist ausschliesslich dieser für allfällige Datenverluste verantwortlich. jegliche weitergehende Haftung, wie namentlich für Produktionsausfall, Verlust von Aufträgen, entgangener Gewinn sowie für andere indirekte oder Folgeschäden ist ausgeschlossen.

Virtualize-it gmbh übernimmt keine Verantwortung für Schäden, die dem Kunden durch Missbrauch von Dritten zugefügt werden. Dazu gehören auch Schäden (Finanziell oder Reputation), welche durch Malware (Viren, Trojaner, Ransomware, etc.) verursacht werden. virtualize-it gmbh schliesst jede Haftung für Schäden beim Kunden, die von der Nichterfüllung von vertraglichen Pflichten des Kunden, insbesondere aus der Pflicht zur rechtzeitigen und fehlerfreien Vornahme von Mitwirkungspflichten herrühren, aus.

18 Zahlungsbedingungen und Abrechnung

18.1 Leistungen ohne Vereinbarung

Ohne Vertraglicher Vereinbarung werden die Leistungen nach Aufwand zum Stundenansatz von CHF 220.- in Rechnung gestellt. Wobei Reisezeit als Arbeitszeit gilt. Spesen und Nebenkosten werden separat aufgeführt und in Rechnung gestellt.

18.2 Zahlungsbedingungen

Wenn nicht im Vertrag definiert, sind Rechnungen für Leistungen aus sämtlichen Vertragsbeziehungen innert 30 Tagen seit Rechnungsstellung zu begleichen. Danach können Verzugszinsen in der Höhe von 6% verlangt werden, ohne dass eine Mahnung erforderlich ist. Zudem kann virtualize-it gmbh Ansprüche auf Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten geltend machen. Die virtualize-it gmbh behält sich vor bei Zahlungsverzug eines Kunden Leistungen aus SLAs zu kürzen oder zu minimieren ohne in diesem Fall vertragsbrüchig zu werden, bis sämtlich offene Forderungen beglichen wurden.

18.3 Forderungen mit Gegenforderungen

Die Verrechnung von Forderungen mit Gegenforderungen wird ausdrücklich ausgeschlossen

19 Gerichtsstand und anwendbares Recht

19.1 Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten, welche im Zusammenhang mit jeglichen Verträgen und Vereinbarungen mit der virtualize-it gmbh entstehen und im Rahmen des Konfliktmanagements und Eskalationsverfahrens nicht gelöst werden konnten, ist der Sitz von virtualize-it gmbh.

19.2 Anwendbares Recht

Das Rechtsverhältnis untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht. Hierbei explizit ausgeschlossen ist das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge für den internationalen Warenverkauf vom 11.04.1980 (CISG, auch Wiener Kaufrecht genannt).

20 Schlussbestimmungen

20.1 Gültigkeit

Wenn von beiden Partnerschaftsmitgliedern (Kunde und virtualize-it gmbh) kein zusätzlicher Vertrag oder Anhang mit gegenseitigem Einverständnis in Schriftlicher Form geregelt ist, gilt die hier vorliegende AGB in allen Punkten. Besondere Bestimmungen des Kunden, die mit diesen AGB in Widerspruch stehen, gelten nur, wenn sich virtualize-it gmbh schriftlich damit einverstanden erklärt.

virtualize-it gmbh Netzbodenstrasse 33 CH-4133 Pratteln	Dokumentenart: AGB		Dokumentenstatus: Final	
	AIP: Public		Version 1.4	
	Änd.	Ausgabedatum	Sprache	Seite
		01.01.2026	de	11

20.2 Schriftform

Anpassungen oder Ergänzungen der Verträge sind schriftlich zu erfassen.

20.3 Anpassungen der AGB

Die vorliegenden AGBs können durch virtualize-it gmbh jederzeit abgeändert werden und virtualize-it gmbh informiert den Kunden entsprechend. Die neuen AGB gelten als genehmigt, sofern der Kunde nicht innert Monatsfrist schriftlich widerspricht. Widerspricht der Kunde den abgeänderten AGBs so hat der Kunde das Recht, den Vertrag auf den Zeitpunkt der Änderungen zu kündigen.

20.4 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise nichtig und/oder unwirksam sein, bleibt die Gültigkeit und/oder Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen oder Teile solcher Bestimmungen unberührt. Die ungültigen und/oder unwirksamen Bestimmungen werden durch solche ersetzt, die dem Sinn und Zweck der ungültigen und/oder unwirksamen Bestimmungen in rechtwirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Das gleiche gilt bei eventuellen Lücken der Regelung.

virtualize-it gmbh Netzbodenstrasse 33 CH-4133 Pratteln	Dokumentenart: AGB		Dokumentenstatus: Final	
	AIP: Public		Version 1.4	
	Änd.	Ausgabedatum 01.01.2026	Sprache de	Seite 12