

DynaNet

Dein IT-Komfortpartner

Einfach.
Ehrlich.
Swiss-IT.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

DynaNet GmbH

Schachenstrasse 2 · 9016 St. Gallen
+41 (0)71 855 88 89 · info@dynanet.ch

Sales & Support

+41 (0)71 855 88 89 · verkauf@dynanet.ch
+41 (0)71 577 57 57 · support@dynanet.ch

dynanet.ch

Allgemeines; Geltungsbereich

- 1 Die DynaNet GmbH (nachfolgend: DynaNet) bietet moderne IT-Lösungen, insbesondere Outsourcing-Lösungen, sowie weitere Leistungen im Bereich IT (z.B. Vertrieb von Soft- und Hardware) an.
- 2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: AGB) gelten für sämtliche Verträge von DynaNet mit ihren Kunden. Sie regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Parteien.
- 3 Abweichungen von und Nebenabreden zu diesen AGB, einschliesslich der Abänderung dieser Bestimmung, sind nur gültig, wenn sie ausdrücklich und in Textform (inkl. E-Mail) vereinbart sind.
- 4 Allfällige AGB des Kunden gelten nur, wenn dies ausdrücklich und schriftlich (i.S.v. Art. 12 ff. OR) vereinbart ist. In diesem Fall gehen die vorliegenden AGB denjenigen des Kunden bei Widersprüchen in jedem Fall vor.

Zustandekommen des Vertrags

- 5 Angebote der DynaNet sind in jedem Fall freibleibend. Dies gilt auch dann, wenn dem Kunden Kataloge, Preislisten, technische Dokumentationen, sonstige Produktbeschreibungen oder Unterlagen überlassen werden.
- 6 Der Vertrag zwischen dem Kunden und der DynaNet kommt zustande, wenn eine Bestellung des Kunden bestätigt wird (nachfolgend: Auftragsbestätigung). Nicht als Auftragsbestätigung gilt eine allenfalls vorgängig verschickte, automatisch generierte Bestell- bzw. Eingangsbestätigung.
- 7 **Der Kunde hat Fehler oder sonstige Abweichungen der Auftragsbestätigung von einer Bestellung unverzüglich, spätestens innerhalb von 24h, in Textform anzuzeigen. Andernfalls gilt die Auftragsbestätigung als genehmigt.**

Leistungen der DynaNet

- 8 DynaNet erbringt die im Einzelfall zwischen ihr und dem Kunden vereinbarten Leistungen. Inhalt und Umfang der Leistungen bestimmen sich nach dem jeweils gültigen, im Internet abrufbaren Leistungsbeschrieb.
- 9 DynaNet kann nach Belieben Dritte (z.B. Hilfspersonen) zur Erfüllung beizehnen. Erfüllungsort der Leistungen der DynaNet ist an ihrem jeweiligen Sitz.
- 10 Allfällige Liefer- bzw. Leistungstermine sind nur dann verbindlich, wenn dies ausdrücklich so vereinbart ist. Liefer- bzw. Leistungsverzögerungen berechtigen den Kunden weder zur Annahmeverweigerung, noch zum Rücktritt vom Vertrag oder zur Geltendmachung von Schadenersatz. Teillieferungen oder Teilleistungen sind zulässig und berechtigen den Kunden nicht zur Annahmeverweigerung.
- 11 Ohne ausdrückliche gegenteilige Regelung nicht vom Leistungsumfang erfasst und damit zusätzlich zu entschädigen sind insbesondere:
 - 11.1 Installation und Konfiguration von Dritthersteller-Software;
 - 11.2 Sämtliche Leistungen, die nicht Teil der DynaNet-Infrastruktur sind;
 - 11.3 Sämtliche Leistungen, die erbracht werden, damit die kundenseitigen Voraussetzungen der Leistungserbringung bestehen oder aufrechterhalten werden können (z.B. Einrichtung von Hardware);
 - 11.4 Sämtliche weiteren Supportleistungen (vgl. sogleich nachstehend).

Einfach. Ehrlich. Swiss-IT.

Support

- 12 Als Support gelten sämtliche Leistungen der DynaNet, die vom Kunden zusätzlich zur vertraglich vereinbarten Leistung nachgefragt werden, z.B.
- 12.1 Hilfestellungen bei Einrichtung oder Nutzung der von der DynaNet erbrachten Leistung;
 - 12.2 Reparatur-, Widerherstellungs- oder sonstige Fehlerbehebungsarbeiten, soweit sie nicht in Erfüllung der Gewährleistungspflicht der DynaNet erfolgen;
 - 12.3 Durchführung spezieller Backups oder Herausgabe aufbewahrter Backups;
 - 12.4 jegliche weiteren Unterstützungs-, Hilfe- oder Serviceleistung irgendeiner Art.
- 13 Support wird nach effektivem Zeitaufwand abgerechnet. Die kleinste Abrechnungseinheit sind 15 Minuten. Ist der 7x24 Pikett-Dienst vereinbart, können zusätzlich Anrufpauschalen geschuldet sein.
- 14 Ohne gegenteilige Regelung gelten für den **Support folgende Ansätze:**
- 14.1 Support während der **regulären Supportzeit** gemäss Webseite dynanet.ch/kontakt: **CHF 190.00** für gewöhnliche System Engineer bzw. **CHF 220.00** für Senior System Engineer (nachfolgend: Basistarif);
 - 14.2 Für Support **ausserhalb der regulären Supportzeit** gemäss vorstehend Ziff. 14.1 werden **Aufschläge** auf den Basistarif wie folgt erhoben:

Zeitraum	Aufschläge
Mo - Sa 00:00 - 07:30	Plus 100%
Mo - Fr 17:30 - 00:00	Plus 50%
Sa 07:30 - 17:30	Plus 50%
Sa 17:30 - 00:00	Plus 100%
Sonntag und Allg. Feiertage	Plus 100%

Wartungsarbeiten; Backups

- 15 DynaNet führt in der Regel mindestens einmal monatlich Wartungsarbeiten durch, wobei der Zeitpunkt durch DynaNet frei bestimmt werden kann. Wartungsarbeiten werden dem Kunden mit angemessener Vorlaufzeit angezeigt.
- 16 Während Wartungsarbeiten kann die Nutzung der Leistungen der DynaNet durch den Kunden eingeschränkt oder unterbrochen sein. Einschränkungen oder Unterbrechungen zufolge von Wartungsarbeiten geben dem Kunden keinerlei Ansprüche gegen DynaNet.
- 17 DynaNet führt tägliche, monatliche und jährliche Backups der vom Kunden gespeicherten Anwendungsdaten durch, wobei der Zeitpunkt durch DynaNet frei bestimmt werden kann.
- 18 Während eines Backups-Vorgangs kann die Nutzung der Leistungen der DynaNet durch den Kunden eingeschränkt sein. Einschränkungen zufolge von Wartungsarbeiten geben dem Kunden keinerlei Ansprüche gegenüber der DynaNet.
- 19 Backups werden wie folgt aufbewahrt:
- 19.1 Tägliche Backups: 30 Kalendertage;
 - 19.2 Monatliche Backups: 01 Kalenderjahr
 - 19.3 Jährliche Backups: 10 Kalenderjahre

Einfach. Ehrlich. Swiss-IT.

Leistungsstörungen

- 20 DynaNet leistet dafür Gewähr, dass die vertraglich geschuldete Leistung während der regulären Supportzeit gemäss oben Ziff. 14.1 bzw. im Falle der Vereinbarung von «Dyna-Pikett 7/24» durchgehend vertragsgemäss nutzbar ist.
- 21 Ausgenommen von der Gewährleistungspflicht sind jedwede Leistungsstörungen, die auf Ursachen ausserhalb des Einflussbereichs der DynaNet zurückzuführen sind, namentlich Leistungsstörungen zufolge von
 - 21.1 Unterbrüchen, Störungen oder dgl. in der Telekommunikationsverbindung des Kunden;
 - 21.2 fehlenden (z.B. weggefallenen oder gar nie bestandenen) Systemvoraussetzungen;
 - 21.3 Viren, Würmern, Trojanischen Pferden und dergleichen;
 - 21.4 höherer Gewalt;
 - 21.5 Selbstverschulden des Kunden, namentlich zufolge nicht vertragsgemässer Nutzung der Leistung oder Verletzung von Mitwirkungspflichten;
 - 21.6 Drittverschulden.
- 22 Der Kunde muss DynaNet jede Leistungsstörung, ungeachtet ihrer Ursachen, unverzüglich, innert **spätestens 24h** nach deren Feststellung, mitteilen. Versäumt der Kunde diese Frist, sind allfällige (vertragliche oder ausservertragliche) Ansprüche in jedem Fall endgültig **verwirkt**.
- 23 Bei rechtzeitiger Mitteilung und sonst gegebenen Gewährleistungsvoraussetzungen behebt DynaNet die Störung unentgeltlich. DynaNet kann dies wahlweise durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung tun. Andernfalls (bei nicht gegebenen Gewährleistungsvoraussetzungen) gilt die Störungsbehebung durch DynaNet als Support i.S.v. Ziff. 12 und ist damit entgeltlich.
- 24 DynaNet kann zwecks Störungsbehebung die Nutzung der Leistung einschränken oder unterbrechen. Dies gibt dem Kunden keine Ansprüche gegen DynaNet irgendeiner Art.
- 25 Die Reaktionszeit (Zeit zwischen Mitteilung der Leistungsstörung und der Reaktion durch DynaNet) beträgt in der Regel maximal 60 Minuten. Ein Anspruch auf Einhaltung dieser (oder einer anderen bestimmten) Reaktionszeit hat der Kunde allerdings nicht.
- 26 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Störungsbehebung nach besten Kräften mitzuwirken. Namentlich ist der Kunde gehalten, DynaNet den Zugriff auf Systeme (persönlich oder via Remote) zu erlauben.
- 27 **Sonstige oder weitergehende Ansprüche des Kunden bei Leistungsstörungen (z.B. Minderung, Wandlung bzw. sonstiges Recht auf Vertragsauflösung, Schadenersatz, Ersatzvornahme usw.) sind in jedem Fall ausgeschlossen.**
- 28 Die Gewährleistung für Hard- und Software richtet sich nach Ziff. 36.

Einfach. Ehrlich. Swiss-IT.

Haftung

- 29 **Die Haftung von DynaNet aus sämtlichen anderen Titeln (z.B. positive Vertragsverletzung, Nebenpflichtverletzung, auservertragliche Haftung nach Art. 41 OR usw.) ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen. Die Berufung auf Willensmängel (z.B. Grundlagenirrtum) ist für den Kunden ebenfalls ausgeschlossen.**

Mitwirkungspflichten und Verantwortlichkeiten des Kunden

- 30 Der Kunde ist für die Herstellung und Aufrechterhaltung der Systemvoraussetzungen (sowie der Bereitstellung der dafür nötigen Hard- und Software) verantwortlich. Die Systemvoraussetzungen ergeben sich aus dem jeweils gültigen, im Internet abrufbaren Leistungsbeschrieb.
- 31 Der Kunde ist verpflichtet, Updates (z.B. einer allfälligen Client-Software) unverzüglich und nach den Anweisungen von DynaNet vorzunehmen.
- 32 Der Kunde ist verpflichtet, die Leistung ausschliesslich zu vertrags- und gesetzmässigen Zwecken zu nutzen und insbesondere keine rechtswidrigen Inhalte auf den Servern von DynaNet zu speichern. Stellt DynaNet Verstösse gegen diese Bestimmung fest oder hat DynaNet zumindest begründete Veranlassung dazu, anzunehmen, dass der Kunde gegen diese Bestimmung verstossen (haben) könnte, kann DynaNet seine Leistungen ohne Vorankündigung und per sofort einstellen und allfällige rechtswidrige Inhalte löschen. DynaNet ist ferner berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.
- 33 Die Verwaltung von Nutzeridentifikationen und Passwörtern (nachfolgend: Zugangsdaten) ist alleinige Sache des Kunden. Zugangsdaten sind vom Kunden geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff Dritter zu schützen.
- 34 Im Übrigen unterstützt der Kunde DynaNet bei der Vertragserfüllung im erforderlichen Umfang und unentgeltlich, indem er z.B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software sowie Telekommunikationseinrichtungen (z.B. Miet- oder Wählleitungen) und die von DynaNet benötigten Daten, Unterlagen und Informationen (z.B. Benutzerlisten) vollständig und zeitnah zur Verfügung stellt oder DynaNet Zugriff auf Systeme (persönlich oder via Remote) erlaubt.
- 35 Der Kunde stellt DynaNet von allfälligen Ansprüchen frei, welche Dritte gegenüber DynaNet aufgrund nicht vertragskonformer Nutzung der Leistung geltend machen.

Hard- und Software

- 36 **Soweit dem Kunden Hard- und/oder Software verkauft oder zum Gebrauch überlassen wird, richtet sich die Gewährleistung dafür ausschliesslich nach einer allfälligen Herstellergarantie und allfällige Ansprüche sind damit ausschliesslich direkt gegen den jeweiligen Hersteller zu richten. DynaNet selbst übernimmt keine Gewähr für Hard- oder Software. Dieser Gewährleistungsausschluss erfasst auch allfällige mit den Gewährleistungsrechten konkurrierende Rechte (z.B. Willensmängel).**
- 37 Aufwände von DynaNet im Zusammenhang mit der Abwicklung eines Garantiefalls aufgrund einer allfälligen Herstellergarantie gelten als Support im Sinne von Ziff. 12 und werden entsprechend verrechnet. Der Kunde hat allerdings keinen Anspruch darauf, dass DynaNet die Abwicklung eines Garantiefalls gegenüber dem Hersteller übernimmt oder dabei Unterstützung leistet.
- 38 Beim Kauf von Software erhält der Kunde das nicht exklusive Recht, die Software zeitlich beschränkt oder unbeschränkt zu nutzen (Lizenz). Eine Übertragung von immateriellen Rechten (z.B. Urheber- oder Markenrechten) auf den Kunden findet in keinem Fall statt. Umgestaltungen, Bearbeitungen oder sonstige Änderungen an Software oder urheberrechtlich oder auf andere Weise geschützten Werken sind ausgeschlossen, ebenso wie die Weitergabe oder Unterlizenenzierung.
- 39 Für Drittsoftware (z.B. von Microsoft) ist zusätzlich die Lizenzvereinbarung mit der jeweiligen Urheberin massgebend (vgl. z.B. <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>). Der Kunde ist sich bewusst, dass er die Lizenzvereinbarung unter Umständen akzeptieren muss, um die Software überhaupt nutzen zu können. Ferner ist er sich bewusst, dass er unter Umständen zusätzlich eine gültige Software Assurance oder eine entsprechende Subscription-Lizenz abschliessen und die fortlaufende Gültigkeit sicherstellen muss, um die Leistung nutzen zu können.

Einfach. Ehrlich. Swiss-IT.

Rechnungen und Zahlung

- 40 DynaNet stellt dem Kunden periodisch Rechnung. Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich nachschüssig, doch ist DynaNet berechtigt, jederzeit Akontozahlungen zu verlangen.
- 41 Rechnungen sind innert der darauf angegebenen Frist bzw., sollte keine Frist angegeben sein, innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum zu bezahlen (Verfalltag i.S.v. Art. 102 Abs. 2 OR).
- 42 Befindet sich der Kunde mit der Zahlung einer Rechnung seit mehr als 30 Kalendertagen im Verzug, ist DynaNet berechtigt, die Leistung ohne Vorankündigung bis zur vollständigen Zahlung sämtlicher offener Rechnungen vollumfänglich einzustellen. Im Übrigen gelten die Art. 102 ff. OR.
- 43 Allfällige Rechte des Kunden aus Vertrag oder Gesetz (z.B. Gewährleistungsrechte) berechtigen in keinem Fall zum Rückbehalt fälliger Zahlungen. Der Kunde ist zudem nicht berechtigt, seine Zahlungspflichten mit allfälligen Gegenforderungen zu verrechnen.

Änderung von Preisen und Leistungen

- 44 DynaNet ist berechtigt, seine Leistungen und Preise voraussetzungslos und einseitig anzupassen, wie folgt:
 - 44.1 Ändern Lieferanten von DynaNet (z.B. Stromlieferanten, Microsoft Corp., Citrix Systems Inc., Veeam Software Inc., VMware Inc. usw.) ihre Preise, kann DynaNet die eigenen Preise jederzeit und fristlos im entsprechenden Umfang anpassen. Die Preisanpassung wirkt diesfalls automatisch ab dem Zeitpunkt der Mitteilung an den Kunden.
 - 44.2 Sonstige Preisanpassungen oder Leistungsänderungen kündigt DynaNet mindestens 3 Monate im Voraus an.
- 45 Einseitige Vertragsänderungen irgendeiner Art durch den Kunden sind ausgeschlossen. Wünscht der Kunde eine Anpassung der vereinbarten Leistungen (z.B. mehr oder weniger Speicherkapazität, grössere oder geringere Anzahl Nutzer usw.), kann dies aber jederzeit in gegenseitigem Einvernehmen umgesetzt werden. DynaNet bietet dafür, wenn möglich Hand.

Vertragsdauer

- 46 Soweit nicht abweichend geregelt oder aus der Natur des Geschäfts folgend (z.B. Verkauf von Hardware), gilt Folgendes:
 - 46.1 Der Vertrag zwischen DynaNet und dem Kunden hat eine **fixe (unkündbare) Mindestdauer von 1 Jahr ab dessen Inkrafttreten**.
 - 46.2 Nach Ablauf dieser Mindestdauer gilt der Vertrag automatisch unbefristet weiter. Er kann in der Folge von beiden Parteien unter Einhaltung einer **dreimonatigen Frist** auf jedes Monatsende gekündigt werden. Die Kündigung erfordert Schriftform.
 - 46.3 DynaNet kann den Vertrag ferner jederzeit (auch während der Mindestdauer) fristlos aus wichtigen Gründen kündigen. Als wichtige Gründe gelten namentlich:
 - bestehende oder drohende Zahlungsunfähigkeit des Kunden;
 - schwere oder wiederholte Verstösse des Kunden gegen Vertragspflichten;
 - regulatorische oder gesetzliche Veränderungen, welche die Leistung von DynaNet beeinträchtigen oder erschweren;
 - sonstige Umstände, welche die Vertragserfüllung für DynaNet unzumutbar beeinträchtigen oder erschweren;
 - weitere Tatbestände gemäss Vertrag bzw. den vorliegenden AGB.

Einfach. Ehrlich. Swiss-IT.

Schlussbestimmungen

- 47 Für die Bearbeitung der Personendaten gilt die auf der Internetseite abrufbare Datenschutzerklärung (<https://www.dynanet.ch/datenschutz/>) sowie die separate Auftragsdatenvereinbarung.
- 48 Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag mit der DynaNet nur nach vorgängiger schriftlich Zustimmung in irgendeiner Weise abtreten oder übertragen.
- 49 Diese AGB können jederzeit und einseitig durch DynaNet abgeändert werden.
- 50 **Anwendbar ist Schweizer Recht** (unter Ausschluss des UN-Kaufrechts [CISG]). **Gerichtsstand ist der jeweilige Sitz von DynaNet.**

Stand: Januar 2026