

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Vertragsbestimmungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (**AGB**) regeln die Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und Alpinweb, Inh. Sandra Poltera (nachfolgend: **Alpinweb** genannt). Kunden, die eine Dienstleistung oder ein Produkt von Alpinweb in Anspruch nehmen, anerkennen damit die vorliegenden AGB.

Alpinweb bietet umfassende Dienstleistungen und Produkte in den Bereichen Beratung, Erstellung und Wartung von Websites, Redesign und Weiterentwicklungen von bestehenden Internetseiten, Suchmaschinenoptimierung SEO, Google Ad Kampagnen SEA, Social Media Services, Corporate Design und Marketing.

Die Einzelheiten zu den angebotenen Dienstleistungen und Produkten ergeben sich aus der jeweiligen Offerte.

Alpinweb behält sich vor, Vertragsbestandteile oder die AGB an sich ändernde Gegebenheiten anzupassen ohne direkte Mitteilung an den Kunden. Dem Kunden steht das Recht auf eine ausserordentliche Kündigung mit einer anteilmässigen Rückerstattung vorausbezahlter Kosten für die restliche Vertragsdauer zu, insofern er glaubhaft machen kann, dass ihn diese Anpassungen zum Zeitpunkt des Vertrages abgehalten hätten, auf diesen einzugehen.

2 Vertragsabschluss

2.1 Offerte

Offerten sind kostenlos und haben eine Gültigkeit von 30 Tagen, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.

2.2 Vertragsabschluss

Eine Offerte wird erst mit deren Annahme durch den Kunden (wie Unterzeichnung, Bestätigung-E-Mail oder Leistungsbezug, telefonisch oder in persönlichem Gespräch) für beide Parteien verbindlich. Der Vertrag kommt mit der Annahme der Offerte durch den Kunden zustande.

3 Preise und Zahlungskonditionen

3.1 Preise

Es gelten die im Vertrag offerierten Preise für die Erstellung der Website und für die jährlichen Wartungskosten. Tätigkeiten, welche nicht in der Offerte inbegriffen sind, werden in Absprache mit dem Kunden im abgemachten Stundensatz ausgeführt. Diese zusätzlichen Kosten werden nach effektivem Aufwand abgerechnet. Jegliche Erweiterungen, Anpassungen oder anderweitige Tätigkeiten erfolgen nach demselben Stundensatz, wenn nicht anders schriftlich vermerkt. Aufwände

von Alpinweb, die durch den Kunden oder dessen Partnern und Lieferanten verursacht werden, werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

3.2 Rechnungsstellung

Die Rechnung wird spätestens nach Abschluss des Auftrags gestellt und dem Kunden elektronisch zugesandt. Alpinweb kann zudem Monats- oder Zwischenrechnungen stellen. Die Höhe einer Zwischenrechnung richtet sich nach den Leistungen, die bis zu diesem Zeitpunkt durch Alpinweb erbracht wurden. Alpinweb behält sich vor, für grössere Aufträge bei Vertragsabschluss eine Akontozahlung von bis zu 50% des Offertbetrags zu verlangen.

3.3 Zahlungskonditionen

Der Rechnungsbetrag ist innerhalb der Zahlungsfrist von 20 Tagen ohne Abzug zahlbar. Wird die Zahlung nicht spätestens zum Zahlungstermin geleistet, gerät der Kunde ohne Mahnung automatisch in Verzug. Erfolgt nach einer Zahlungserinnerung (schriftlich oder per E-Mail) keine Zahlung, kann Alpinweb die Leistungserbringung bis zur vollständigen Zahlung einstellen (inklusive Einstellung, Einschränkung oder einseitigen Kündigung der Website und Domain, Hosting bei Drittanbieter, Programm, Inhalt, und Software). Ab der zweiten Mahnung wird eine zusätzliche Mahngebühr von CHF 50.00 pro weitere Mahnung in Rechnung gestellt. Zudem kann Alpinweb den Vertrag mit dem Kunden fristlos kündigen und/oder Schadenersatz geltend machen. Alpinweb behält sich das Recht vor, Inkassofälle auf dem Betreibungsweg geltend zu machen und/oder uneinbringliche Forderungen an Dritte abzutreten. Inkassokosten, einschliesslich Gerichts- und Anwaltskosten, werden vom Kunden übernommen. Die Kosten für eine allfällige Wiederinbetriebnahme gehen zu Lasten des Kunden und werden nach Aufwand verrechnet. Alpinweb behält sich das Recht vor, eine Wiederinbetriebnahme ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

3.4 Jährliche Kosten

Falls ein Wartungsvertrag oder ähnliches besteht, tritt dieser, insofern nicht anders festgehalten, ab Life-Schaltung der Website in Kraft und ist im Voraus zu bezahlen. Die Kosten erfolgen unabhängig vom tatsächlichen Gebrauch. Für den Fall, dass die Website nicht aufgeschaltet werden sollte, ist Alpinweb dennoch berechtigt diese einzufordern. Sollte ein Verdacht bestehen, dass der Kunde in baldiger Zukunft zahlungsunfähig oder zahlungsunwillig sein wird, besteht das Recht, die offenen Beträge vorzeitig einzufordern.

3.5 Annullierung

Wird ein Auftrag durch den Kunden annulliert, so sind alle bis zum Zeitpunkt der Annullierung aufgelaufenen Stunden bzw. Aufwände zu entschädigen. Gleichzeitig verliert der Kunde jegliches Nutzungsrecht (vgl. Ziff. 4.9) an den durch Alpinweb zur Verfügung gestellten Tools (wie CMS usw.).

4 Rechte und Pflichten von Alpinweb

4.1 Sorgfaltspflicht

Alpinweb verpflichtet sich im Rahmen der Auftragserbringung zu einer sachkundigen und sorgfältigen Leistungserbringung.

4.2 Browserkompatibilität

Alpinweb gewährleistet, dass alle Websites mit modernen Browsern (Firefox, Google Chrome, Safari, Microsoft Edge) kompatibel sind. Für alle älteren Versionen von Internet Explorer besteht keine garantierte Kompatibilität. Je nach Webbrowser und Betriebssystem kann es zu einer unterschiedlichen Darstellung der Website kommen.

Bei mobilen Geräten wie Smartphones und Tablets sind die Formate und Auflösungen sehr unterschiedlich. Je nach verwendetem mobilen Endgerät wird die Website deshalb unterschiedlich dargestellt. Die Darstellung von Websites auf mobilen Geräten wird auf die gängigen Standardbreiten ausgerichtet.

4.3 Suchmaschinen

Alpinweb garantiert keinen Erfolg einer allfälligen Verbesserung der Positionierung in Suchmaschinen, da diese von zahlreichen Faktoren abhängt, auf welche Alpinweb keinen Einfluss besitzt.

4.4 E-Mail

Im Falle eines Webhostings durch Alpinweb stellt Alpinweb dem Kunde auf Wunsch ein kostenloses Mailhosting für eine E-Mail-Adresse zur Verfügung. Dem Kunden werden die notwendigen technischen Zugangsdaten für die selbständige Einrichtung der Adressen zur Verfügung gestellt. Sollte der Kunde eine Einrichtung in einem E-Mail-Client wie z.B. Outlook wünschen, wird die Arbeit nach Aufwand in Rechnung gestellt. Für die Einrichtung weiterer E-Mail-Konten wird der Aufwand in Rechnung gestellt. In der Regel installiert Alpinweb den E-Mail-Client per Fernwartung für den Kunden. Alpinweb haftet nicht für allfällige nicht erhaltene oder versendete E-Mails von E-Mails Accounts oder Kontaktformularen, und kann Spam nicht vollständig abhalten.

4.5 Gestaltung der Website

Die Basis für die Aufwandsberechnung bilden das Anforderungsprofil und die Screendesigns. Die Anzahl Screendesigns ist aufgrund des Webdesignumfangs festgelegt. Änderungswünsche am Design werden gerne angegangen und nach Aufwand verrechnet. Das «Nicht-Gefallen» einer Website ist kein Grund für die Nichtbezahlung der offenen Rechnungen, wobei Alpinweb stets bemüht ist, dem Kunden ein optimales Ergebnis zu liefern.

4.6 Printmedien

Sofern Alpinweb für den Kunden auch Leistungen im Druckbereich erbringt, bestätigt der Kunde mit dem «Gut zum Druck» (schriftlich oder per E-Mail), dass alle abgebildeten Informationen korrekt sind und die Texte auf Rechtschreibfehler geprüft wurden. Alpinweb lehnt jegliche Haftung für geringfügige Farbabweichungen für Printmedien ab. Es steht in der Pflicht des Kunden, allfällige Reklamationen beim entsprechenden Printpartner zu beanstanden und mit diesem über einen Neudruck zu verhandeln. Für allfällige Lieferverzögerungen durch den Printpartner ist jegliche Haftung seitens von Alpinweb ausgeschlossen.

4.7 Mängelgewährleistung

Mängel, welche zugesicherte Eigenschaften betreffen, werden, sofern vom Kunden innert 8 Tagen gerügt (schriftlich oder per E-Mail), von Alpinweb mittels kostenloser Nachbesserung innert angemessener Frist behoben. Als Mangel gilt ein Umstand, der entweder zu einer erheblichen Funktionsstörung beiträgt oder die wesentliche Funktion des Produktes beeinträchtigt.

Mängel, welche nicht durch Alpinweb verursacht worden sind, wie beispielsweise Störungen beim Internet Service Provider oder weiteren Ausfällen von durch Alpinweb genutzte Dienstleistungen werden von dieser Gewährleistung ausgeschlossen.

4.8 Widerrechtliche und unsittliche Inhalte

Alpinweb behält sich das Recht vor, bei widerrechtlichen, unsittlichen oder unethischen Inhalten einer Website sämtliche Verträge mit dem Kunden fristlos zu kündigen und die Geschäftsbeziehung zu beenden.

4.9 Nutzungs- und Urheberrechte

Die Nutzungs- und Urheberrechte aller durch Alpinweb erbrachten Dienstleistungen, welche im Rahmen des Vertrags individuell und kundenbezogen erbracht werden, gehen, soweit sie übertragbar sind, ab Zeitpunkt des Projektabschlusses und nach vollständiger Bezahlung der Rechnung auf den Kunden über.

Benützt Alpinweb Software von Dritten, so verbleibt diesen sämtliche Rechte daran, ausser wenn zwischen dem Dritten, Alpinweb und/oder dem Kunden eine anderweitige Vereinbarung besteht. Es gelten die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Softwarehersteller und allenfalls Zusatzbedingungen von Alpinweb. Für Open Source Programme gelten die jeweils zugehörigen Lizenzbestimmungen. Informationen darüber können die Kunden jederzeit auf der Website des Anbieters einsehen. Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis und ist damit einverstanden, dass die allfällig von Alpinweb beigezogene Shop- und Websoftware nicht in deren Eigentum ist.

Es steht in der Verantwortung des Kunden, für jegliches Material (wie Texte, Grafiken usw.), welches er auf seiner Website publiziert, die entsprechenden Nutzungs- und Urheberrechte zu besitzen beziehungsweise die Einwilligung des jeweiligen Urhebers einzuholen. Alpinweb leitet Rechtsansprüche von Dritten aus Urheberrechtsverletzungen oder anderen Ansprüchen an den Kunden weiter. Etwaige Kosten der Rechtsverfolgung trägt ausschliesslich der Kunde.

4.10 Sicherheit, Datenschutz und Werbung

Alpinweb verpflichtet sich, in Systemen, Programmen usw. die ihr gehören und auf die Alpinweb Einfluss hat, für Sicherheit nach dem aktuellen Stand der Technik zu sorgen sowie die aktuellen Datenschutzbestimmungen einzuhalten.

Die Parteien behandeln alle Informationen vertraulich, die weder allgemein bekannt noch allgemein zugänglich sind, insbesondere Informationen über Know-how und Programmgestaltung. Im Zweifel sind Informationen vertraulich zu behandeln. Diese Geheimhaltungspflicht besteht schon vor Vertragsabschluss und dauert über die Beendigung des Vertrags hinaus.

Falls keine anderen schriftlichen Vereinbarungen getroffen werden, ist Alpinweb berechtigt, nach Abschluss eines Auftrags die für den Kunden erstellten Grafiken, Websites etc. bei Bedarf als

Referenz in ihrer Homepage auszustellen. Alpinweb ist insbesondere auch berechtigt, den Namen sowie einen Link zur Website von Alpinweb (<https://alpinweb.ch>) auf der Arbeit zu platzieren.

4.11 Zusammenarbeit mit Dritten

Alpinweb ist es gestattet nach eigenem Ermessen Dritte für eine Zusammenarbeit auf Projekt-Ebene einzubeziehen. Dabei wird die nötige Sorgfaltspflicht und Verschwiegenheit gewahrt. Sollte der Kunde während des Projektverlaufs eigene Partner oder Dritte hinzuziehen, behält sich Alpinweb das Recht vor, seine Dienstleistungen vorzeitig und gesamthaft abzurechnen.

4.12 Haftungsausschluss

Die Nutzung der von Alpinweb erbrachten Dienstleistungen erfolgt auf Risiko des Kunden. Alpinweb übernimmt keine Haftung für Ansprüche oder Schäden, die dem Kunden durch die Bereitstellung oder Übertragung seiner Dateien oder anderer Informationen im Web entstehen.

Alpinweb übernimmt keine Haftung für direkte oder indirekte Schäden, die aufgrund technischer Probleme, Serverausfall, Datenverlust, Übertragungsfehler oder sonstiger Gründe entstanden sind und haftet in keinem Fall für den entgangenen Gewinn und für Folgeschäden. Alpinweb übernimmt keine Kosten der Dienstleistungserbringung Dritter. Alpinweb haftet nicht für Schäden, welche durch Mängel von Fremd-Programmen hervorgerufen wurden. Alpinweb haftet auch nicht für Hard- oder Softwareprodukte von Drittunternehmen, die sie den Kunden verkauft oder sonst wie zur Verfügung stellt. Alpinweb haftet in keinem Fall für entgangenen Gewinn oder Folgeschäden.

5 Rechte und Pflichten des Kunden

5.1 Mitwirkungspflichten und Fristen

Der Kunde stellt Alpinweb alle zur Durchführung der Leistungen erforderlichen Informationen rechtzeitig zur Verfügung. Ohne gegenteilige Information des Kunden geht Alpinweb davon aus, dass lediglich Kopien übergeben werden, welche für den Auftrag gebraucht und von Alpinweb verändert werden dürfen.

Die Lieferung ist termingerecht einzureichen, bei einer Überschreitung dieser Frist ist Alpinweb berechtigt, Liefertermine zu verschieben. Sind die Mitwirkungspflichten vertragswidrig, nicht ordnungsgemäss oder verspätet, wodurch sich die Erbringung der Leistung von Alpinweb verzögert oder Schäden entstehen, ist Alpinweb hierfür nicht verantwortlich. Die Lieferzeit verlängert sich um die Zeit, die der Kunde dieser Verpflichtung nicht nachgekommen ist. Entsteht Alpinweb hierdurch ein Mehraufwand, so ist dieser durch den Kunden zu erstatten.

Werden von dem Kunden Änderungen oder Ergänzungen während der Umsetzung beauftragt, die nicht nur geringfügigen Umfang haben, so verlieren die in der Offerte oder Projektplan vereinbarten Termine und Fristen ihre Gültigkeit.

Alpinweb ist darum bemüht, die angegebenen Liefertermine einzuhalten. Bei Nichteinhalten dieser Termine ist Alpinweb eine angemessene Frist zu gewähren. Spezielle Hindernisse, welche ausserhalb des Einflussbereichs von Alpinweb liegen (wie die verspätete Mitwirkung des Kunden, Naturereignisse, besondere Anlässe, Unfälle oder Krankheit, erhebliche Betriebsstörungen usw.) berechtigen Alpinweb, festgelegte Termine zu verschieben.

5.2 Auftragsänderungen und Zusatzleistungen

Während der Durchführung eines Auftrags kann der Kunde Änderungen oder Anpassungen jeglicher Art beantragen. Diese und weitere Dienstleistungen, welche nicht explizit zu Beginn des Auftrags in der Offerte erwähnt wurden, gelten als Zusatzleistungen und sind nach den Stundenansätzen zusätzlich zu entschädigen. Dasselbe gilt für Leistungen ausserhalb der Leistungszeiten, sonstige Leistungen und ausserordentliche Reisekosten und Spesen sowie besondere administrative Arbeiten, soweit sie vom Kunden gewünscht werden.

Telefonisch aufgegebene Änderungen oder Anpassungen durch den Kunden bedürfen der Bestätigung in schriftlicher Form oder per E-Mail.

5.3 IT-Sicherheit

Der Kunde hat sämtliche Zugangsdaten (E-Mail, Server, FTP usw.) vertraulich zu behandeln. Er verpflichtet sich, alle notwendigen Massnahmen zu treffen, damit mit seinen Zugangsdaten nicht unerlaubt in fremde Systeme eingegriffen wird, Programme manipuliert oder Computerviren eingeschleust werden. Tätigkeiten, welche die Systemstabilität des jeweiligen Projektes oder Hostings negativ beeinflussen, insbesondere das Verwenden von Scripten, welche die Serversysteme überlasten oder zu Fehlfunktionen verleiten, sind untersagt. Alpinweb behält sich die sofortige Deaktivierung oder Unterbindung der Tätigkeit vor. Die zur Wiederherstellung der Services benötigte Zeit wird dem Verursacher in Rechnung gestellt. Die missbräuchliche Verwendung des Systems kann die fristlose Kündigung des Vertragsverhältnisses nach sich ziehen. Eine Rückzahlung allfällig geleisteter Zahlungen ist ausgeschlossen.

6 Hosting

6.1 Vertragsdauer und Kündigung bei Webservern und Hosting Verträgen und dazugehörigen Dienstleistungen

Die Wahl des Serveranbieters liegt beim Kunden. Insofern nicht anders festgehalten, richtet Alpinweb Server und Domain für den Kunden ein. Ein Umzug von einem bestehenden Hosting muss vom Kunden explizit gewünscht werden, wobei die Sorgfaltspflicht für die Weiterführung allfälliger E-Mail-Accounts beim Kunden liegen.

Die Mindestvertragsdauer beim Hosting von Alpinweb beträgt ohne anderweitige Angaben 12 Monate ab Erbringung der kostenpflichtigen Leistung. Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer können beide Vertragsparteien den Vertrag jederzeit mit einer Kündigungsfrist von 2 Monaten kündigen. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Ohne Kündigung wird der Vertrag stillschweigend für jeweils weitere 12 Monate weitergeführt. Bei externen Webservern und Hosting Verträgen sowie den dazugehörigen Dienstleistungen gelten die Kündigungsfristen des jeweiligen Hostings- resp. Drittanbieterdienstes.

6.2 Störungen und Kostenentstehung seitens Webhosting

Das Internet ist ein weltweites System unabhängiger, miteinander verbundener Netzwerke und Rechner ausserhalb der Einflussphäre von Alpinweb. Alpinweb hat daher insbesondere keine Möglichkeit, die Verfügbarkeit der internationalen Bandbreiten zu beeinflussen. Alpinweb kann daher

nicht garantieren, dass die Kundendaten ununterbrochen im Internet verfügbar sind und dass vom Kunden angeforderte Daten richtig und ohne Zeitverzögerung über das Internet übermittelt werden.

Für Störungen von Netzwerk, Hardware, Betriebssystem und Betriebssystem relevanten Systemkomponenten oder für den Applikationsbetrieb erforderlichen Programme ausserhalb des Applikationsbereiches haftet Alpinweb nicht. Allfällige erforderliche Störungsbehebungen von fehlerhaften Umsystemen oder Koordinations-Aufwände mit Dritten werden zu den jeweils gültigen Stundenansätzen verrechnet. Bei wiederholten Störfällen, die ausserhalb des Verantwortungsbereichs von Alpinweb liegen, behält sich Alpinweb das Recht vor den Dienstleister zu wechseln. Die Aufwände für einen System-Umzug gehen zu Lasten des Kunden. Bei unerwarteten Systemausfällen sowie für Wartungsarbeiten kann Alpinweb jederzeit und ohne Ankündigung die Verfügbarkeit einschränken oder für unbestimmte Zeit ausser Betrieb setzen. Dadurch wird kein Anspruch des Kunden auf Zahlungsrückerstattungen oder Rechnungsabzüge begründet.

6.3 Webhosting

Die einzelnen Bestimmungen für das angebotene Hosting von Alpinweb obliegen dem gewählten Hosting-Anbieter. Übernimmt Alpinweb die Zahlungen an den Hosting-Anbieter für den Kunden und bleibt dann die Zahlung des Kunden an Alpinweb nach einer Zahlungserinnerung aus, so ist Alpinweb berechtigt, gemäss Ziffer 3 die Erbringung der Leistung einzustellen oder den Vertrag frist- und entschädigungslos ausserordentlich zu kündigen.

6.4 Supportantwortzeiten

Alpinweb garantiert, dass Kunden auf technische Anfragen innerhalb von maximal zwei Arbeitstagen eine Antwort erhalten.

7 Datenschutz

Die für die Auftragsabwicklung notwendigen Daten werden bei Alpinweb elektronisch gespeichert. Alle personenbezogenen Daten werden vertraulich behandelt und keinesfalls an Dritte weitergegeben, es sei denn, übergeordnete Bestimmungen und Gesetze zwingen den Kunden bzw. Alpinweb dazu. Alpinweb ist nicht für den Datenschutz des Webhostings verantwortlich. Dieses liegt beim Hosting-Anbieter.

8 Geltungsbereich und Gerichtsstand

Die vorliegenden AGB unterstehen ausschliesslich schweizerischem Recht. Im Streitfall gelten die ordentlichen Gerichte der Region Maloja als ausschliesslicher Gerichtsstand.