

Allgemeine Geschäftsbedingungen der offinea AG (Telefon-Sekretariats-Dienstleistungen)

(Stand: Januar 2023)

Die offinea AG bietet ihren Auftraggebern Telefon-Sekretariats-Dienstleistungen (im Folgenden: Dienste) an, die ein besonderes Vertrauensverhältnis zwischen den Vertragsparteien erfordern. Um dem Rechnung zu tragen und die aus dem Vertrag resultierenden Rechte und Pflichten beider Seiten möglichst umfassend zu definieren und transparent zu machen, aber auch, um die für einen reibungslosen Ablauf der tatsächlichen Abwicklung notwendigen Verfahrensabläufe festzuschreiben, gelten die nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen:

1. Leistungsumfang

1.1 Die offinea AG erbringt die Dienste entsprechend dem gewählten Tarif, im Rahmen des für den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers Üblichen (vgl. Ziff. 3.7) und in Absprache mit dem Auftraggeber. Soweit eine Absprache in Einzelfällen nicht möglich ist, erbringt die offinea AG ihre Dienste so, wie es dem mutmasslichen Willen des Auftraggebers entspricht. Der Leistungsumfang im Einzelnen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung des jeweils gewählten Tarifs. Die offinea AG stellt dem Auftraggeber in Abhängigkeit von der gebuchten Dienstleistung bzw. vom gewählten Tarif einen Zugang zur offinea-Anwendung (Online-Verwaltung) zur Verfügung, über welchen der Auftraggeber seine Dienste verwalten und Instruktionen hinterlegen sowie ändern kann.

1.2 Soweit zum Leistungsumfang des gewählten Tarifs die Nutzung einer oder mehrerer offinea-Rufnummern gehört, besteht kein Anspruch auf Nutzung bestimmter Rufnummern oder auf Eintragung dieser Rufnummern in öffentliche Verzeichnisse. Die Rufnummern dienen als Ziel einer Rufumleitung von einer dem Auftraggeber zugeteilten Rufnummer, welche selbst nicht Gegenstand des Vertragsverhältnisses mit der offinea AG ist. Die offinea AG bleibt Inhaber sämtlicher Rechte und Pflichten an den zur Nutzung überlassenen Rufnummern; der Auftraggeber hat insbesondere keinen Anspruch auf Überlassung dieser offinea-Rufnummern nach Beendigung des Vertrages. Für den Fall, dass der Auftraggeber eine Rufnummer der offinea AG nutzen möchte, die nicht dem Ortsnetz seiner Geschäftsanschrift entspricht, so behält sich die offinea AG vor, den Nachweis des hierfür nach den Regelungen des Telekommunikationsrechts erforderlichen Ortsnetzbezuges (z.B. Meldebestätigung/Gewerbeanmeldung/ Handelsregistereintragung) zu verlangen. Erbringt der Auftraggeber einen solchen Nachweis nach Aufforderung durch die offinea AG nicht, hat er keinen Anspruch auf Nutzung einer solchen Telefonnummer.

1.3 Soweit zum Leistungsumfang des gewählten Tarifs die Anrufbearbeitung mit einer Standard-Anruferbegrüssung gehört, kann diese auch einfache geschäftliche Vorgänge (Bestell- oder Auftragsannahmen, Erteilung einfacher Informationen) beinhalten, sofern diese einem vorab festgelegten und für die offinea AG einfach standardisierbaren Schema folgen. Die offinea AG behält sich insoweit vor, Art und Umfang des hierfür vom Auftraggeber vorgegebenen Textes auf ein dem Vertragsverhältnis angemessenes Mass zu begrenzen. Hierüber wird der Auftraggeber unverzüglich informiert.

1.4 Soweit zum gewählten Tarif eine Benachrichtigung gehört, etwa die Aufnahme von Gesprächsnotizen, beim Empfang von Faxen etc., kann die offinea AG nur den unverzüglichen Zugang der Nachricht in dem von ihr bereitgestellten Kunden-Portal bzw. in der mobilen App gewährleisten. Im Übrigen ist lediglich die rechtzeitige und ordnungsgemässe Absendung der Nachricht geschuldet. Der rechtzeitige Abruf der Nachricht obliegt in jedem Fall dem Auftraggeber.

1.5 Die offinea AG verpflichtet sich, alle Dienste stets mit grösster Sorgfalt auszuführen. Es kann jedoch nicht völlig ausgeschlossen werden, dass Informationen in Einzelfällen unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig an die offinea AG übermittelt bzw. von Mitarbeitern der offinea AG unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig verstanden und weitergeleitet werden. Eine Gewähr für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit der übermittelten Informationen wird nicht übernommen.

1.6 Stellt die offinea AG dem Auftraggeber je nach gewähltem Tarif weitere Leistungen zur Verfügung (z.B. zusätzliche Adressen, Telefonnummern ö. ä.), so bleibt sie ebenfalls Inhaberin sämtlicher Rechte hieran. Die Befugnis zur Nutzung durch den Auftraggeber ist auf die Vertragslaufzeit beschränkt. Ein Anspruch auf Überlassung nach Ablauf der Vertragslaufzeit besteht nicht. Dies gilt auch für solche Leistungen, die erst nach Vertragsschluss durch die offinea AG eingeführt werden.

1.7 Stellt die offinea AG dem Auftraggeber neben dem Hauptsekretariat ein oder mehrere Zusatzsekretariate für Mitarbeiter zur Verfügung, so dürfen diese nur von dem Auftraggeber bzw. dessen Mitarbeitern selbst genutzt werden. Jegliche entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung an Dritte sowie andere Unternehmen des Auftraggebers ist untersagt. Der Inhalt der Anruferbegrüssung des Zusatzsekretariats muss stets Bezug zu dem des Hauptsekretariats aufweisen. Wird das Hauptsekretariat gekündigt, umfasst die Kündigung automatisch auch die Zusatzsekretariate.

1.8 Die offinea AG behält sich eine zeitweilige Beschränkung oder Unterbrechung der Dienste aus wichtigem Grund vor, insbesondere bei

- kurzzeitiger Belegung aller Sekretariatsplätze wegen nicht vorhersehbaren, überdurchschnittlichen Anrufaufkommens,
- Wartungsarbeiten, Reparaturen etc., die für einen ordnungsgemässen oder verbesserten Betrieb notwendig sind,
- technische notwendiger Änderungen am System (z.B. Austausch von Hardware, Aufschaltung neuer Leitungen etc.).

Die offinea AG wird alle zumutbaren Massnahmen ergreifen, um derartige Beschränkungen zu vermeiden bzw. so gering wie möglich zu halten.

1.9 Die offinea AG ist berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen, sofern der Dritte vergleichbare Datenschutz- und Verschwiegenheitsstandards einhält wie die offinea AG, und soweit dem nicht berechnete Interessen des Auftraggebers entgegenstehen. Der Auftraggeber nimmt die erbrachte Leistung als Leistung der offinea AG an.

1.10 Alle Informationen (Anrufnotizen, Fax-Nachrichten, Benachrichtigungen durch die offinea AG etc.) werden dem Auftraggeber entweder in der offinea-Anwendung, per E-Mail oder per SMS zugestellt. Die offinea AG kann lediglich den sofortigen Empfang innerhalb der offinea-Anwendung garantieren. Bei allen anderen Übermittlungsarten kann sie keine Gewähr für einen rechtzeitigen Empfang übernehmen.

1.11 Die offinea AG ist berechtigt, die Leistungsbeschreibungen nachträglich zu ändern oder zu ergänzen. In diesem Fall teilt die offinea AG dem Auftraggeber die Änderungen in Schrift- oder Textform mit. Weicht die geänderte Leistungsbeschreibung zum Nachteil des Auftraggebers von der bisherigen ab, ist er berechtigt, innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung von dem ihm in diesem Falle zustehenden ausserordentlichen Kündigungsrecht Gebrauch zu machen, ansonsten gilt die Änderung als genehmigt. Auf die Frist und die Folgen ihrer Nichteinhaltung weist die offinea AG den Auftraggeber in der Mitteilung hin. Die Änderungen werden nicht vor Ablauf der Monatsfrist wirksam.

1.12 Die offinea AG ist berechtigt, Aufträge ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

2. Vertragsbeginn

2.1 Das Vertragsverhältnis beginnt zum vereinbarten Termin, spätestens jedoch mit der tatsächlichen Inanspruchnahme der Dienste. Die offinea AG sendet dem Auftraggeber eine Auftragsbestätigung in Schrift- oder Textform zu. Diese enthält die wesentlichen vereinbarten Vertragsdaten, insbesondere zum Vertragsbeginn, die Leistungsbeschreibung des gewählten Tarifs und das aktuelle Preisverzeichnis, soweit diese dem Auftraggeber nicht bereits mit dem Angebot übersandt wurden.



2.2 Die offinea AG behält sich eine Identitätsprüfung des Auftraggebers bzw. seines/seiner gesetzlichen Vertreter(s) durch geeignete Massnahmen (Vorlage des Personalausweises, Post-Ident-Verfahren o. ä.), eine Bonitätsprüfung sowie die Stellung von Sicherheiten (Ziff. 5.3 und 5.4) vor. Auch die Freischaltung zusätzlicher kostenpflichtiger Dienste kann die offinea AG von einer positiven Bonitätsprüfung oder der Stellung von Sicherheiten abhängig machen.

2.3 Wird dem Auftraggeber zu Beginn des Vertragsverhältnisses eine Grundgebührenbefreiung und/oder ein beschränktes oder unbeschränktes Guthaben für die nutzungsabhängigen Leistungsentgelte gewährt (vgl. Ziff. 4.5), hat dies keinen Einfluss auf den Bestand oder die Dauer des Vertragsverhältnisses. Insbesondere sind auch in diesem Falle die in Ziff. 9 genannten Kündigungsfristen einzuhalten und die über das gewährte Guthaben hinausgehenden Nutzungsentgelte zu zahlen.

2.4 Räumt die offinea AG dem Auftraggeber für einen bestimmten Zeitraum ein unbeschränktes Guthaben an nutzungsabhängigen Leistungsentgelten nach vorstehender Ziff. 5.3 ein, so ist der Auftraggeber verpflichtet, dieses Kontingent nur in einem Umfang zu nutzen, der ihm das Kennenlernen und Erproben der Dienstleistung in angemessenem Umfang ermöglicht („fair-use-policy“). Überschreitet die unentgeltliche Nutzung der Dienstleistungen durch den Auftraggeber den angemessenen Umfang erheblich (z.B. durch Einsatz im Rahmen einer Marketing-Aktion), so ist die offinea AG berechtigt, den Zeitraum der kostenlosen Nutzung vorzeitig zu beenden.

3. Pflichten und Obliegenheiten des Auftraggebers

3.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, Dienstleistungen der offinea AG weder zum Abruf noch zur Verbreitung von Inhalten zu verwenden, die gegen gesetzliche Bestimmungen - gleich welcher Art - verstossen. Dem Auftraggeber zur Verfügung gestellte Rufnummern und E-Mail-Adressen dürfen nicht für die unzulässige Kontaktaufnahme zu Dritten zum Zwecke der unverlangten Werbung oder sonstige unrechtmässige Aktivitäten (z.B. Fax- oder E-Mail-Spamming) genutzt und in solchen Fällen auch nicht als Mittel zur Kontaktaufnahme zu dem Auftraggeber genannt werden. Der Auftraggeber hat jeglichen Eindruck im Rechts- und Geschäftsverkehr zu vermeiden, von ihm zu verantwortende Inhalte seien der offinea AG zuzurechnen.

3.2 Der Auftraggeber verpflichtet sich, die offinea AG davon in Kenntnis zu setzen, wenn er oder ein von ihm benannter Ansprechpartner/Vertreter für einen längeren Zeitraum als 2 Wochen telefonisch nicht zu erreichen und auch sonst nicht in der Lage ist, für ihn bestimmte Benachrichtigungen abzurufen. Er hat selbstständig dafür Sorge zu tragen, dass die technischen Einrichtungen, über die er Benachrichtigungen empfängt (Mobiltelefon, Faxgerät etc.) empfangsbereit sind und trägt die alleinige Verantwortung dafür, dass eventuelle Anrufweiterleitungen seiner Anschlüsse auf die offinea-Rufnummern korrekt geschaltet sind.

3.3 Der Auftraggeber verpflichtet sich, die offinea AG unverzüglich über Änderungen seiner Anschrift, der telefonischen Erreichbarkeit, der Kontoverbindung, der Rechtsform der gesetzlichen oder rechtsgeschäftlichen Vertretung sowie sonstiger für das Vertragsverhältnis vergleichbar wesentlicher Umstände zu unterrichten.

3.4 Kommt der Auftraggeber einer seiner Verpflichtungen aus den vorstehenden Ziff. 3.1 bis 3.3 nicht nach, ist die offinea AG berechtigt, gegenüber Dritten zu offenbaren, dass sie als externer Dienstleister für den Auftraggeber tätig ist, wenn dies zur Wahrung ihrer eigenen Belange, insbesondere dem Schutz ihrer Mitarbeiter, erforderlich ist. Weitere Rechte, insbesondere das Recht zur ausserordentlichen Kündigung (Ziff. 9.1 a.E. und 9.2), bleiben hiervon unberührt.

3.5 Der Auftraggeber verpflichtet sich, sein Kunden-Portal bzw. seine mobile App vor dem unbefugten Zugang durch Dritte zu schützen, insbesondere die ihm zugewiesenen Passworte - beispielsweise durch regelmässige Änderung - zu sichern und durch angemessene Massnahmen vor Verlust zu schützen. Er ist für alle Schäden, die aus der Weitergabe oder Bekanntgabe seines Passwortes entstehen, verantwortlich, es sei denn, die Schäden sind nachweislich von der offinea AG zu vertreten.

3.6 Der Auftraggeber verpflichtet sich, sämtliche Änderungsaufträge der bei der offinea AG hinterlegten Anweisungen zu Anruferbegrüssung, Anrufweiterleitungen, Benachrichtigungsoptionen etc. ausschliesslich

- telefonisch unter Identifikation mit dem bei Vertragsbeginn vereinbarten Passwort für die telefonische Nutzung („Telefonpasswort“),
- per Internet über sein Kunden-Portal unter www.offinea.ch bzw. die mobile App, oder
- per E-Mail von einer E-Mail-Adresse, die der Auftraggeber der offinea AG zuvor bekannt gemacht hatte,

zu übermitteln. Er akzeptiert, dass Änderungsanweisungen, die auf anderen Übertragungswegen an die offinea AG herangetragen werden, aus Sicherheitsgründen ausnahmslos nicht ausgeführt werden können. Das Recht der offinea AG, anderweitige zusätzliche oder die bisherigen Methoden ersetzende Identifikationsmethoden einzuführen, bleibt hiervon unberührt.

3.7 Der Auftraggeber wird die offinea AG rechtzeitig davon in Kenntnis setzen, wenn zu erwarten ist, dass das über sein Sekretariat abzuwickelnde Anrufvolumen - z.B. bei Werbeaktionen o.ä. - über das bis dahin übliche Mass deutlich hinausgehen wird. Die offinea AG wird sich angemessen darum bemühen, das erhöhte Anrufvolumen abzudecken, kann aber keine Garantie dafür leisten. Übersteigt das Anrufvolumen das übliche Mass erheblich, ist die offinea AG berechtigt, die Anrufbearbeitung auf das bisherige Mass zu beschränken.

3.8 Sobald dem Auftraggeber Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass Informationen durch Mitarbeiter der offinea AG möglicherweise unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig weitergeleitet wurden (Ziff. 1.5), obliegt es dem Auftraggeber, im ihm zumutbaren Umfang durch Rückfrage bei dem Anrufer und/oder andere hierfür geeignete Massnahmen diese Unklarheiten auszuräumen, um eventuell drohende Schäden zu verhindern bzw. so gering wie möglich zu halten. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Informationen solche Vorgänge betreffen, die erhebliche wirtschaftliche oder sonstige Auswirkungen für den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers oder dessen Vertragspartner haben können.

3.9 Jegliche Weitergabe der Dienste der offinea AG an Dritte (z.B. durch "Reselling") ohne vorherige Zustimmung der offinea AG ist ausgeschlossen.

3.10 Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden und erteilt der offinea AG die ausdrückliche Erlaubnis, sich in seinem Namen zu melden. Auf etwaige Namensrechte wird im Rahmen der Tätigkeit der offinea AG explizit verzichtet.

4. Gebühren

4.1 Die Gebühren richten sich nach dem jeweils vertraglich vereinbarten Tarif. Es besteht aus einer monatlichen Grundgebühr für die Bereitstellung der Dienste sowie nutzungsabhängigen Einzelentgelten. Es gelten die Tarife der offinea AG in ihrer jeweils gültigen Fassung. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

4.2 Die nutzungsabhängigen Leistungsentgelte werden nach den tatsächlich erbrachten Leistungen, also insbesondere Annahme und Bearbeitung von Anrufen oder sonstigen Aufträgen berechnet. Die Zahlungspflicht für Anrufe besteht für alle an die offinea-Rufnummern des Auftraggebers gerichteten Anrufe, auch für solche ohne verwertbares Kommunikationsergebnis (verwählt, Fax an Telefon, Störanrufer etc.), es sei denn, die offinea AG hat die Anrufe zu vertreten. Die offinea AG ist berechtigt, angefangene Minuten jeweils zur vollen Minute aufzurunden.

4.3 Abrechnungszeitraum ist jeweils ein Monat, beginnend mit dem Kalendertag des Vertragsbeginns. Auf Verlangen einer Vertragspartei kann ein abweichender Beginn des Abrechnungszeitraums festgelegt werden.

4.4 Mit der Grundgebühr wird die Bereitstellung der technischen und organisatorischen Infrastruktur für die Dienstleistungen der offinea AG vergütet. Die offinea AG ist berechtigt, die Grundgebühr jeweils mit Beginn eines Abrechnungszeitraums im Voraus zu erheben. Die nutzungsabhängigen Leistungsentgelte werden - vorbehaltlich Ziff. 4.6 - mit Ablauf des Abrechnungszeitraums fällig, in dem die Dienste in Anspruch genommen wurden.



4.5 Soweit dem Auftraggeber bei Vertragsbeginn ein Guthaben für die nutzungsabhängigen Leistungsentgelte gewährt wird (Startguthaben, vgl. Ziff. 2.3), ist dieses im ersten Monat des Vertragsverhältnisses aufzubreuchen. Die Übertragung von Guthaben auf spätere Abrechnungszeiträume oder die Barauszahlung ist nicht möglich.

4.6 Übersteigt das Leistungsentgelt innerhalb eines Abrechnungszeitraums ein- oder mehrfach ein bei Vertragsschluss vereinbartes Kreditlimit, so wird es jeweils am Tag des Erreichens dieser Summe fällig. Ist bei Vertragsschluss kein Kreditlimit vereinbart, so beträgt dieses CHF 100.00. Es kann auf Verlangen einer Partei jederzeit herauf- oder herabgesetzt werden. Die Heraufsetzung des Kreditlimits kann von der Stellung einer angemessenen Kautions abhängig gemacht werden (Ziff. 5.3).

4.7 Die offinea AG stellt dem Auftraggeber bei Fälligkeit eine Rechnung, aus der die monatliche Grundgebühr sowie die Einzelentgelte zusammengefasst nach Dienstleistungsgruppen ersichtlich sind. Sie ist berechtigt, zum Ausgleich der Rechnung einen angemessenen, verbindlichen Zahlungstermin zu setzen. Zusatzsekretariate werden zusammen mit dem Hauptsekretariat abgerechnet. Rechnungen können - z.B. durch Bereitstellung zum Download im Kunden-Portal unter www.offinea.ch bzw. in der mobilen App - in elektronischer Form erteilt werden, soweit dies den jeweiligen steuerrechtlichen Vorschriften genügt. In diesem Fall kann die Erteilung einer Rechnung in Papierform von der Zahlung eines angemessenen Entgelts abhängig gemacht werden.

4.8 Die offinea AG behält sich die Änderung von Leistungsentgelten vor. Sie kann eine Erhöhung insbesondere in dem Fall vornehmen, in dem sie selbst Preiserhöhungen durch Dritte (z.B. Festnetzbetreiber, Mobilfunknetzbetreiber) oder durch sonstige im gewöhnlichen Betrieb entstandenen Kostenfaktoren ausgesetzt ist.

4.9 Änderungen von Leistungsentgelten teilt die offinea AG dem Auftraggeber in Schrift- oder Textform mit. Weichen diese Änderungen zum Nachteil des Auftraggebers von den bisherigen Regelungen ab, ist er berechtigt, innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung von dem ihm in diesem Falle zustehenden ausserordentlichen Kündigungsrecht Gebrauch zu machen, ansonsten gilt die Änderung als genehmigt. Auf die Frist und die Folgen ihrer Nichteinhaltung weist die offinea AG den Auftraggeber in der Mitteilung hin. Die Änderungen werden nicht vor Ablauf der Monatsfrist wirksam.

5. Einzug, Sicherung, Verzug, Aufwändungsersatz

5.1 Der Auftraggeber ermächtigt die offinea AG widerruflich, das Leistungsentgelt und eine eventuell vereinbarte Kautions (Ziff. 5.3) nach Fälligkeit entweder von einem durch den Auftraggeber zu benennenden Girokonto oder von einem Kreditkartenkonto einzuziehen. Er verpflichtet sich, soweit notwendig, der offinea AG ein entsprechendes Lastschrift-Belastungsermächtigung oder eine Kreditkarten-Einzugsermächtigung zu erteilen. Bei Kreditkartenzahlung fungiert ggf. ein Drittunternehmen als Dienstleister für die offinea AG. In einem solchen Fall sind in der jeweiligen Rechnung Name und Sitz dieses Unternehmens sowie die konkrete Bezeichnung des Einzugspostens auf der Kreditkartenabrechnung genau bezeichnet. Weist ein Konto die erforderliche Deckung nicht auf, besteht seitens des kontoführenden Kreditinstitutes keine Verpflichtung zur Einlösung.

5.2 Kosten des Geldverkehrs zur Erfüllung seiner Zahlungspflichten trägt der Auftraggeber. Kann eine Lastschrift mangels Deckung des Kontos, unberechtigter Rücklastschrift durch den Auftraggeber oder aus sonstigen, von der offinea AG nicht zu vertretenden Gründen nicht ausgeführt werden, hat er der offinea AG den für die Rücklastschrift von ihrem Zahlungsdienstleister in Rechnung gestellten Betrag zu erstatten.

5.3 In begründeten Ausnahmefällen (z.B. Beauftragung besonders kostenauslösender Leistungsmerkmale wie Rufweiterleitung ins Ausland, Sonderrufnummern, Domiziladresse etc., Vorliegen einer negativen Bonitätsauskunft über den Auftraggeber, fehlende Einzugsermächtigung von einem Giro- oder Kreditkartenkonto) ist die offinea AG berechtigt, zur Sicherung ihrer Leistungsentgeltansprüche die Stellung einer angemessenen Kautions zu verlangen. Ein Anspruch auf Verzinsung der Kautions besteht nicht. Bei Wegfall des Sicherungsgrundes wird die Kautions auf Verlangen des Auftraggebers unverzüglich zurückgezahlt.

5.4 Im Falle der Beauftragung durch eine Kapital- oder Personengesellschaft mit beschränkter Haftung kann die offinea AG neben der Stellung einer Kautions auch den Schuldbeitritt einer natürlichen Person oder die Stellung eines gleichwertiges Sicherungsmittels für zukünftige Forderungen aus dem Vertragsverhältnis verlangen.

5.5 Gerät der Auftraggeber mit Leistungsentgelt in Verzug, ist die offinea AG unbeschadet weiterer Rechte - insbesondere der Geltendmachung von Verzugszinsen und der Kündigung - berechtigt, nach entsprechender Ankündigung die Leistungen einzuschränken oder einzustellen. Die Verpflichtung zur Zahlung etwaiger Grundgebühren bleibt auch in diesem Falle bestehen. Für nach dem Eintritt des Verzugs erforderliche Mahnschreiben wird dem Auftraggeber eine Pauschale von je CHF 20.00 berechnet. Es bleibt ihm offen, nachzuweisen, dass ein Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich geringer als diese Pauschale ist.

5.6 Ist die offinea AG gesetzlich oder aufgrund einer rechtskräftigen Gerichtsentscheidung verpflichtet, Dritten Auskünfte über Gegenstand, Art oder Umfang des Vertragsverhältnisses zu erteilen (z.B. gegenüber Ermittlungsbehörden), so ist sie berechtigt, dem Auftraggeber für den hierfür entstehenden Aufwand eine pauschale Aufwandsentschädigung in Höhe von CHF 30.00/Stunde zu berechnen. Es bleibt ihm offen, nachzuweisen, dass ein solcher Aufwand überhaupt nicht entstanden oder wesentlich geringer als diese Pauschale ist.

6. Einwendungen gegen die Berechnung des Leistungsentgelts, Gegenansprüche

6.1 Der Auftraggeber hat Einwendungen gegen die Berechnung des Leistungsentgeltes innerhalb von acht Wochen ab Zugang der Rechnung direkt an die offinea AG zu erheben. Die Rechnung gilt als genehmigt, wenn der Auftraggeber ihr nicht innerhalb dieser Frist widersprochen hat. Die offinea AG macht den Auftraggeber auf die Frist und die Folgen der Nichteinhaltung in jeder Rechnung aufmerksam. Gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

6.2 Die Zahlungspflicht bleibt auch im Falle der Erhebung von Einwendungen bestehen, solange die offinea AG die Einwendungen nicht als berechtigt anerkennt, innerhalb angemessener Frist nicht substantiiert zu den Einwendungen Stellung genommen hat oder die Einwendungen rechtskräftig festgestellt sind. Der Auftraggeber ist insbesondere nicht berechtigt, bereits gezahlte Beträge zurück zu fordern (Rücklastschrift).

6.3 Die Verrechnung von Forderungen ist grundsätzlich ausgeschlossen.

7. Datenschutz

Die offinea AG erhebt, speichert und verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen des Vertragsverhältnisses entsprechend den datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Einzelheiten hierzu kann der Auftraggeber jederzeit unter www.offinea.ch/kontakt-hilfe/datenschutz/ abrufen.

8. Haftung

8.1 Die offinea AG haftet für Schäden - gleich aus welchem Rechtsgrund, sowohl vertraglicher als auch ausservertraglicher Art - nur dann, wenn die offinea AG die Schäden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat. Alle anderen Schadenersatzansprüche werden - vorbehaltlich der Ziff. 8.2 - ausgeschlossen.

8.2 Vorstehende Ziffer 8.1 gilt nicht bei Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei Vermögensschäden, die auf der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen beruhen. Telekommunikationsdienstleistungen sind Dienste, die ganz oder überwiegend in der Übertragung von Signalen über Telekommunikationsnetze bestehen, etwa im Rahmen der Gesprächsweiterleitung. Insoweit gelten die gesetzlichen Regelungen. Auch die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

8.3 Die Haftung der offinea AG für Vermögensschäden, die auf Übermittlungsfehlern zwischen Auftraggebern bzw. ihren Kunden und Mitarbeitern der offinea AG beruhen, ist insbesondere ausgeschlossen, wenn der Auftraggeber nicht seinerseits seiner Obliegenheit zur Schadensvermeidung bzw. -minderung (Ziff. 3.8) nachgekommen ist und/oder Änderungsaufträge auf anderen als den in Ziff. 3.6 genannten Kommunikationswegen übermittelt hat.

8.4 Die Haftung der offinea AG für Schäden, die durch Ausfall, Beeinträchtigung oder fehlerhafte Bedienung von Anlagen und Einrichtungen Dritter - insbesondere Telekommunikationsdiensteanbietern wie z.B. der Swisscom oder Mobilfunknetzbetreiber und Serviceprovidern - sowie durch höhere Gewalt verursacht wurden, ist ausgeschlossen, es sei denn, die offinea AG hat derartige Schäden gemäss vorstehenden Ziff. 8.1 und 8.2 zu vertreten.

8.5 Soweit die Haftung der offinea AG nach den vorstehenden Regelungen ausgeschlossen oder begrenzt ist, gilt dies auch für die Haftung der Angestellten, Vertreter sowie Hilfspersonen der offinea AG.

8.6 Der Auftraggeber anerkennt, dass die Sicherheit der Daten nicht absolut gewährleistet werden kann. Eine Haftung der offinea AG - insofern sie nicht grobfahrlässig oder vorsätzlich handelt - im Zusammenhang mit der Entwendung, zweckwidrigen oder missbräuchlichen Verwendung, Löschung, Veränderung oder anderweitigen Beschädigung von Daten wird explizit ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere, wenn Drittpersonen oder Schadprogramme jeglicher Art unbefugt Daten verwenden, beschädigen, entwenden oder verändern.

9. Kündigung, Tarifwechsel, Änderungen dieser AGB

9.1 Die Vertragsparteien können die Dienste innerhalb der ersten 2 Monate nach Vertragsbeginn täglich mit sofortiger Wirkung kündigen. Eine zum Zeitpunkt einer Kündigung durch den Auftraggeber bereits fällige Grundgebühr (Ziff. 4.4) bleibt vollständig geschuldet und wird nicht zurückerstattet. Danach beträgt die Kündigungsfrist 1 Monat zum Ende des Abrechnungszeitraums (Ziff. 4.3). Die Kündigungsfristen verlängern sich bei längerer Vertragslaufzeit für beide Vertragsparteien wie folgt:

- a. ein Jahr nach Vertragsbeginn auf zwei Monate zum Ende eines Abrechnungszeitraums,
- b. drei Jahre nach Vertragsbeginn auf drei Monate zum Ende eines Abrechnungszeitraums.

Dies gilt auch für gesondert beauftragte Leistungsmerkmale, sofern hierfür nicht abweichende Kündigungsfristen vereinbart sind. Das Recht zur - ggf. fristlosen - Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

9.2 Die offinea AG ist insbesondere zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt, wenn:

- a. der Auftraggeber seine bei Vertragsabschluss angegebene Anschrift ändert und dies der offinea AG nicht innerhalb von 14 Tagen unaufgefordert mitteilt; als Anschrift gilt nicht die Mitteilung eines Postfaches oder Vergleichbares,
- b. der Auftraggeber mit der Zahlung von Leistungsentgelt aus zwei Rechnungen in Verzug gerät,
- c. der Auftraggeber mit der Zahlung von Leistungsentgelt in Höhe von mehr als dem Doppelten des Kreditlimits (Ziff. 4.6) in Verzug gerät,
- d. der Auftraggeber schuldhaft gegen die Vertragsbedingungen verstösst und den Verstoss nicht in angemessener Frist nach Abmahnung durch die offinea AG abstellt. Bei erheblichen Verstössen ist eine Abmahnung entbehrlich,
- e. erhebliche und nachvollziehbare Anhaltspunkte dafür bestehen, dass das Geschäftsgebahren des Auftraggebers gegen die guten Sitten verstösst oder einen widerrechtlichen Inhalt aufweist (vgl. Art. 20 Abs. 1 OR),
- f. über den Auftraggeber der Konkurs eröffnet wird.

Die offinea AG behält sich das Recht vor, einen Vertrag aus anderen wichtigen Gründen fristlos aufzulösen.

9.3 Im Falle der Kündigung steht dem Auftraggeber das Kunden-Portal unter www.offinea.ch bzw. die mobile App einschliesslich kostenfreier E-Mail-Funktion weiterhin zur Verfügung. Dieses kann von beiden Parteien jederzeit ohne Einhaltung einer Frist ohne Angaben von Gründen gekündigt werden. Bei Inanspruchnahme des Kunden-Portals bzw. der mobilen App gelten die Regelungen von Ziff. 3.1, die Ziff. 7 und 10 sowie Ziff. 8.

9.4 Die Kündigung durch den Auftraggeber ist entweder

- telefonisch über die Kundenhotline unter +41 (41) 561 03 12 unter Identifikation mit dem bei Vertragsbeginn vereinbarten Passwort für die telefonische Nutzung („Telefonpasswort“) oder einer anderweitigen geeigneten Authentifizierung innerhalb der Geschäftszeiten von 09:00 bis 18:00 Uhr,
- schriftlich an die offinea AG, Zugerstrasse 32, 6341 Baar, oder
- in Textform per E-Mail an service@offinea.com

zu erklären. In allen Fällen erteilt die offinea AG dem Auftraggeber unverzüglich eine Kündigungsbestätigung.

9.5 Die Kündigung durch die offinea AG kann in Schrift- oder Textform ausgesprochen werden. Eine schriftliche Kündigung gilt auch dann als zugegangen, wenn sie an die letzte vom Auftraggeber benannte Anschrift gerichtet wurde, dort aber nicht zugestellt werden konnte oder nicht entgegengenommen worden ist.

9.6 Die Nichtinanspruchnahme der Dienste der offinea AG durch den Auftraggeber kann eine ausdrückliche Kündigung des Vertragsverhältnisses auch dann nicht ersetzen, wenn diese bereits länger anhält.

9.7 Der Wechsel in einen anderen Tarif kann jeweils mit einer Frist von drei Werktagen zum Beginn des nächsten Abrechnungszeitraums (Ziff. 4.3) beantragt werden. Zusatzsekretariate und sonstige Erweiterungen können mit Wirkung zum nächsten Werktag hinzugebucht werden; die Kündigung des Hauptsekretariats hat Wirkung auch für die Zusatzsekretariate.

9.8 Die offinea AG ist berechtigt, die allgemeinen Geschäftsbedingungen nachträglich zu ändern oder zu ergänzen. In diesem Fall teilt die offinea AG dem Auftraggeber die Änderungen in Schrift- oder Textform mit. Widerspricht der Auftraggeber innerhalb von einem Monat ab Zugang der Mitteilung der Änderung nicht, werden die geänderten Bedingungen Vertragsbestandteil. Im Falle des Widerspruchs verbleibt es bei der ursprünglichen Regelung. Auf die Frist und die Folgen ihrer Nichteinhaltung weist die offinea AG den Auftraggeber in der Mitteilung hin.

9.9 Führt die offinea AG neue Dienste ein, so können hierfür ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen zugrunde gelegt werden.

10. Form von Willenserklärungen, Vertragsübergang, Anwendbares Recht, Gerichtsstand

10.1 Soweit nach diesen AGB die Textform erforderlich ist, gilt diese durch die offinea AG in jedem Fall als gewahrt, wenn die Erklärung dem Auftraggeber in elektronischer Form in sein Kunden-Portal unter www.offinea.ch bzw. in die mobile App übermittelt wurde. Die Erklärung gilt, auch wenn sie vom Auftraggeber nicht abgerufen wurde, spätestens zwei Wochen nach Eingang im Kunden-Portal bzw. in der mobilen App als zugegangen. Dies gilt auch für alle übrigen Erklärungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses, soweit nicht eine strengere Form als die der Textform - hierzu zählt insbesondere die Schriftform - erforderlich ist.

10.2 Die offinea AG ist berechtigt, ihre Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen, soweit berechnete Interessen des Auftraggebers dem nicht entgegenstehen, der Dritte insbesondere eine vertragsgemässe Erbringung der Dienste gewährleistet und keine Zweifel an seiner Solvenz und wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit bestehen. Der Auftraggeber ist im Falle der Vertragsübertragung zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. Das Kündigungsrecht erlischt, wenn der Auftraggeber der Übertragung nicht innerhalb von einem Monat ab Zugang der



offinea

Mitteilung über die Vertragsübertragung widerspricht. Auf die Bedeutung seines Verhaltens wird der Auftraggeber in der Mitteilung besonders hingewiesen. Vor Ablauf der Monatsfrist wird die Vertragsübertragung nicht wirksam.

10.3 Verbindliche Fassung dieser AGB ist ausschliesslich die Fassung in deutscher Sprache. Nur diese Fassung ist für den Inhalt dieser AGB und die Rechte und Pflichten aus ihnen massgeblich. Fassungen in anderen Sprachen sind unverbindliche Übersetzungen, die lediglich Informationszwecken dienen.

10.4 Für die Rechtsbeziehung zwischen der offinea AG und dem Auftraggeber gilt ausschliesslich schweizerisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Dies gilt - soweit nichts anderes vereinbart ist - auch für die Bestimmung von Tageszeiten, Feiertagen oder sonstigen zeitlichen oder räumlichen Faktoren.

10.5 Soweit die Parteien darüber verfügen können (Art. 17 ZPO) ist Erfüllungsort für sämtliche vertraglichen Ansprüche der Parteien und Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis der Sitz der offinea AG.

10.6 Sollten Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein, wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Regelung eine angemessene Regelung zu vereinbaren, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was von den Parteien des vorliegenden Vertrages gewollt wurde.