

1. Allgemeines

Die nachfolgenden AGB regeln das Verhältnis zwischen der offinea AG, Baar (nachfolgend Betreiberin genannt) und dem Nutzer der Dienstleistungen der offinea AG, Baar (nachfolgend Kunde genannt).

1.1 Anwendung und Auftragsbeginn

Diese AGB finden Anwendung bei sämtlichen Auftragsverhältnissen, die sich auf das Angebot der Betreiberin beziehen, unabhängig davon, ob der Auftrag online, schriftlich, per E-Mail, per Fax, mündlich oder auf andere Weise erfolgt. Das Auftragsverhältnis zwischen der Betreiberin und dem Kunden entsteht unmittelbar nach Buchung einer Dienstleistung. Mit dem Kunden getroffene Vereinbarungen mit womöglich widersprüchlichen Tarifen, Konditionen, Angebotsbeschreibungen usw. gehen diesen AGB vor.

1.2 Testphase

Wird durch die Betreiberin eine kostenlose Testphase gewährt, so findet während dieses Zeitraums Abschnitt 2 (Kündigung) sowie Abschnitt 5 (Tarife und Konditionen) keine Anwendung. Alle übrigen Artikel sind auch während einer allfälligen Testphase wirksam. Die Testphase unterliegt dem Fair-Use-Prinzip. Kunden, die in ihrer Funktion als Organ bereits in einem Auftragsverhältnis zur Betreiberin mit der gleichen oder einer anderen Rechtseinheit stehen oder standen, haben keinen Anspruch auf Gewährung einer Testphase für eine bereits in Anspruch genommene Dienstleistung. Die Betreiberin ist berechtigt, die Testphase ohne Angabe von Gründen abzulehnen. Insbesondere tut sie dies in Fällen offensichtlich missbräuchlicher oder über das übliche Mass hinausgehender Beanspruchung. Der Dienstleistungsumfang während der Testphase beschränkt sich auf das Grundangebot. Allfällige vom Kunden gewünschte Zusatzoptionen sind, wenn nicht anders erwähnt, während der Testphase nicht aktiv. Die Testphase endet nach Ablauf ohne automatische Umwandlung in ein kostenpflichtiges Auftragsverhältnis.

1.3 Nutzung

Die Dienstleistungen dürfen ausschliesslich für geschäftliche Zwecke genutzt werden. Ebenso hat der Kunde seine Tätigkeit innerhalb der gesetzlichen Schranken auszuüben. Bei widerrechtlicher oder missbräuchlicher Verwendung behält sich die Betreiberin die Einstellung der Dienstleistung vor.

1.4 Verhältnis und Offenlegung

Der Kunde verpflichtet sich im Verkehr mit Dritten nicht den Eindruck entstehen zu lassen, seine Handlungen seien der Betreiberin zuzuschreiben. Besteht aufgrund mangelhafter oder unvollständiger Angaben oder aus anderen wichtigen Gründen berechtigtes Interesse zur Wahrung der eigenen Interessen der Betreiberin und zum Schutz ihrer Mitarbeiter sowie verbundener Drittpersonen- oder unternehmen, so ist die Betreiberin berechtigt, gegenüber Dritten offenzulegen, dass sie als Dienstleisterin für den Kunden tätig ist.

1.5 Identitäts-/Bonitätsprüfung

Die Betreiberin führt eine Identitäts- und Bonitätsprüfung durch. Sie kann die Erbringung ihrer Dienstleistungen von einer positiven Bonitätsprüfung oder der Erbringung einer Sicherheitsleistung abhängig machen.

1.6 Kreditlimit

Die Betreiberin ist berechtigt ein individuelles Kreditlimit festzulegen. Sie ist berechtigt die Dienstleistung bei Erreichen des Kreditlimits einzustellen oder von einer Sicherheitszahlung abhängig zu machen.

1.7 Guthaben (Prepaid)

Die Betreiberin ist berechtigt Vorauszahlungen zu verlangen und Kundenkonten auf Guthabenbasis umzustellen und die Erbringung der Dienstleistung hiervon abhängig zu machen. Allfällige Guthaben sind zu verbrauchen und können bei ordentlicher oder ausserordentlicher Kündigung nicht zurückerstattet oder übertragen werden.

1.8 Auftragsablehnung

Die Betreiberin ist berechtigt, Aufträge ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

1.9 Substitution

Die Betreiberin kann Drittpersonen- und unternehmen zur Erledigung des Auftrags heranziehen und Aufträge teilweise oder ganz an Drittpersonen- und unternehmen auslagern.

1.10 Fair-Use

Sämtliche angebotenen Dienstleistungen unterliegen dem Fair-Use-Prinzip. Fallen Kunden durch eine übermässige Nutzung der Dienstleistungen auf, welche nicht gedeckte Kosten verursacht, versucht die Betreiberin eine Lösung mit dem Kunden zu finden. Kann keine Lösung gefunden werden oder wird die übermässige Nutzung nicht eingeschränkt, behält sich die Betreiberin - falls nötig - das Recht vor, die Dienstleistung einzustellen. Hierüber wird die Betreiberin den Kunden unverzüglich in Kenntnis setzen.

1.11 Initialschulung

Die Betreiberin ist berechtigt, bei Aufträgen von hoher Komplexität eine angemessene Gebühr für die Initialschulung zu erheben. In jedem Fall wird sie den Kunden hierüber in Kenntnis setzen und vorgängig ein gesondertes und individuelles Angebot für den Kunden erstellen.

1.12 Kommunikationsart

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden mit der Betreiberin elektronisch über die offinea-Anwendung und/oder mittels E-Mail zu kommunizieren und erklärt, dass er sich der Risiken dieser Übermittlungsart(en) bewusst ist.

2. Kündigung

2.1 Ordentliche Kündigung

Es gilt eine allgemeine Kündigungsfrist von 30 Tagen. Die Kündigung kann jeweils auf Ende eines Monats ausschliesslich per E-Mail oder postalisch erfolgen.

2.2 Ausserordentliche Kündigung

Aus wichtigen Gründen kann eine ausserordentliche Kündigung erfolgen. Wichtige Gründe für eine ausserordentliche und fristlose Kündigung stellen insbesondere dar:

- a) fällige Rechnungen sind trotz Setzung einer Nachfrist von 10 Tagen ganz oder teilweise nicht bezahlt;
- b) die dem Kunden zur Verfügung gestellten Leistungen werden vertragswidrig verwendet;
- c) über den Kunden wird der Konkurs eröffnet.

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

3. Dienstleistungsumfang

Der Dienstleistungsumfang ergibt sich aus dem zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gewählten und geltenden Tarif und ist auf www.offinea.ch und in der offinea-Anwendung abrufbar.

3.1 offinea Anwendung (Online-Verwaltung)

Die Betreiberin stellt dem Kunden in Abhängigkeit von der gebuchten Dienstleistung einen kostenlosen Zugang zur offinea-Anwendung (Online-Verwaltung) zur Verfügung, über welchen der Kunde seine Dienstleistungen verwalten und Instruktionen hinterlegen sowie jederzeit ändern kann.

3.2 Annahme eingehender Anrufe

Die Betreiberin nimmt für den Kunden unter der zur Verfügung gestellten Rufnummer die Anrufe unter dem von ihm gewünschten Namen entgegen. Die Betreiberin ist berechtigt, eingehende Anrufe aufzuzeichnen. Die Bearbeitung der Anrufe richtet sich nach den durch den Kunden hinterlegten Instruktionen. Die Betreiberin erbringt Ihre Dienstleistungen während den gemäss Leistungsbeschrieb publizierten Zeiten.

3.3 Rufnummer(n)

Die Betreiberin bleibt während und nach einer allfälligen Beendigung des Auftragsverhältnisses Inhaberin der dem Kunden zugewiesenen Rufnummer(n) und es besteht seitens des Kunden kein Anspruch auf Portierung der Nummer nach einer allfälligen Beendigung des Auftragsverhältnisses. Ferner hat der Kunde keinen Anspruch auf Eintragung dieser Rufnummer(n) in öffentlichen Verzeichnissen.

3.4 Verfügbarkeit der Dienstleistungen

Die Betreiberin ist bemüht, ihre Dienstleistungen zuverlässig zu erbringen. Als Orientierung dient dabei der jeweilige Stand der Technik. Die Betreiberin behält sich jedoch eine Beschränkung oder Unterbrechung der Dienstleistungen aus folgenden Gründen vor:

- a) Wartungsarbeiten oder andere notwendige Arbeiten;
- b) Ausfälle oder Störungen;
- c) Belegung aller Annahmepplätze infolge temporärer Überlastung;
- d) andere Gründe, auf welche die Betreiberin keinen Einfluss hat.

Eine ununterbrochene Erbringung der Dienstleistungen kann nicht garantiert werden und gilt nicht als Grund für eine Kündigung oder Preisminderung. Etwaige Unterbrechungen werden im Rahmen der Möglichkeiten der Betreiberin schnellstmöglich behoben. Sollten länger andauernde Beschränkungen oder Unterbrechungen zu erwarten sein, so wird die Betreiberin den Kunden hierüber unverzüglich in Kenntnis setzen.

3.5 Inhaltliche Richtigkeit sowie Vollständigkeit von Informationen

Die Betreiberin übernimmt keine Gewähr für Informationen, die ihren Mitarbeitern inhaltlich nicht vollständig oder nicht richtig zugetragen werden. Ebenso übernimmt die Betreiberin keine Gewähr für Informationen, die durch ihre Mitarbeiter nicht vollständig oder nicht richtig verstanden und an den Kunden übermittelt wurden.

3.6 Empfang von Informationen

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

3.7 Vertraulichkeit

Sämtliche Informationen, die der Betreiberin im Rahmen ihrer Tätigkeit bekannt werden, werden in einem den Umständen angemessenen Rahmen vertraulich behandelt und nur auf ausdrückliche Weisung des Kunden an Dritte weitergegeben. Vorbehalten bleiben gerichtliche Anweisungen zur Heraus-/Bekanntgabe von Informationen.



4. Pflichten des Kunden

4.1 Aktualität der Kundendaten

Während des Auftragsverhältnisses trägt der Kunde die Verantwortung für die Aktualität seiner Daten. Ebenso hat er die Betreiberin in Fällen längerer Abwesenheit in geeigneter Form zu informieren.

4.2 Abruf von Informationen und Sicherstellung des Empfangs

Dem Kunden obliegt die Pflicht, seine Nachrichten regelmässig abzurufen. Darüber hinaus trägt der Kunde die alleinige Verantwortung dafür, dass sämtliche Geräte, die für den Empfang von Nachrichten verwendet werden, funktions- und empfangsfähig sind.

4.3 Namensrechte

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

4.4 Zu erwartende übermässige Nutzung

Erwartet der Kunde eine temporäre, übermässige Beanspruchung der Dienstleistung, so hat er die Betreiberin hierüber rechtzeitig zu informieren. Die Betreiberin behält sich das Recht vor, die Dienstleistung auf ein übliches Mass zu beschränken.

4.5 Abwendung drohender Schäden

Werden dem Kunden Anrufnotizen/Benachrichtigungen von Mitarbeitern der Betreiberin übermittelt, deren Inhalt darauf schliessen lässt, dass die beinhaltenden Informationen inhaltlich nicht vollständig oder nicht richtig sind, so hat der Kunde selbständig die nötigen Schritte zu ergreifen, um allfällige Unklarheiten zu beseitigen und daraus möglicherweise drohende Schäden abzuwenden.

4.6 Zugangsdaten offinea-Anwendung

Dem Kunden obliegt die Pflicht, seinen Zugang zur offinea-Anwendung vor dem Zugriff Dritter ausreichend zu schützen und sein Passwort in regelmässigen Abständen zu ändern. Der Kunde verantwortet alle Schäden, die aus der Weitergabe der Zugangsdaten entstehen.

5. Tarife und Konditionen

5.1 Allgemein

Die zum Zeitpunkt der Auftragserteilung geltenden Tarife sind auf www.offinea.ch und in der offinea-Anwendung abrufbar. Die Betreiberin behält sich das Recht vor, die Tarife jederzeit anzupassen. Verteuern sich die Tarife zum Nachteil des Kunden, so ist selbiger zur ausserordentlichen Kündigung berechtigt, ansonsten gilt die Tarifierhöhung spätestens 10 Tage nach Bekanntgabe der neuen Tarife als genehmigt. Alle Tarife verstehen sich, sofern nicht anders gekennzeichnet, in der jeweiligen Landeswährung und zzgl. der geltenden MWST.

5.2 Tarifwechsel

Der Kunde kann seinen Tarif jederzeit wechseln. Der jeweils neue Tarif tritt per Ersten des Folgemonats in Kraft.

5.3 Nutzungsabhängige Tarife

Die Abrechnung bei nutzungsabhängigen Tarifen setzt sich zusammen aus einer monatlichen Grundgebühr für die Bereitstellung der Dienstleistung sowie nutzungsabhängigen Servicegebühren. Die Bearbeitung von Anrufen erfolgt im 15-Sekunden-Takt wobei jeder angebrochene Takt als voller Takt gilt. Je Anruf werden mindestens 60 Sekunden

abgerechnet. Die Betreiberin ist berechtigt auch Anrufe ohne verwertbares Ergebnis (aufgelegt, verwählt etc.) zu verrechnen. Die Abrechnung von Weiterleitungen erfolgt sekundengenau. SMS werden nach effektiver Zeichenlänge abgerechnet.

5.4 Rechnungsstellung und -zustellung

Die Rechnungen werden jeweils zu Beginn des Monats erstellt und beinhalten die Grund- sowie allfällige nutzungsabhängige Gebühren des vorangegangenen Monats gemäss aktuellem Tarif. Die Rechnungsstellung erfolgt per E-Mail. Wünscht der Kunde eine Rechnung per Post, so hat er dies der Betreiberin gesondert mitzuteilen. Die Betreiberin erhebt für den postalischen Rechnungsversand eine Gebühr in Höhe von CHF 3.00.

5.5 Zahlungskonditionen und Verzug

Zahlungen sind frei von Spesen und Abzügen so zu leisten, dass die Betreiberin über diese innerhalb des auf der Rechnung angegebenen Zahlungsziels verfügt. Erfolgt die Zahlung nicht rechtzeitig, so ist die Betreiberin berechtigt, nebst einem Verzugszins von 5 % p.a., eine Gebühr von CHF 20.00 pro Mahnung sowie sämtliche Auslagen (das Hinzuziehen eines Inkassobüros, Adressrecherchen, Betreibungsgebühren etc.), die durch die verspätete Zahlung entstehen, zu verrechnen. Darüber hinaus ist die Betreiberin berechtigt, die Erbringung der Dienstleistung bis zur vollständigen Bezahlung offener Rechnungen einzustellen.

5.6 Verrechnungsverbot

Die Verrechnung von Forderungen ist grundsätzlich ausgeschlossen.

6. Datenschutz

6.1 Erhebung und Verwendung von Daten

Die Betreiberin erhebt, speichert und verarbeitet einerseits Daten, die für die Erfüllung des Auftrags erforderlich sind, andererseits zur Protokollierung der beanspruchten Leistungen und der Abrechnung. Diese Daten werden dem Benutzerkonto des Kunden eindeutig zugewiesen und können nur mithilfe des Benutzernamens und Passworts eingesehen werden. Die Daten werden nur zum Zwecke der Auftragserfüllung verwendet.

6.2 Speicherung und Übermittlung der Daten

Die Speicherung und Verarbeitung der Daten erfolgt im Einklang mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die Eingabe und Übermittlung von Daten erfolgt verschlüsselt über eine SSL-Leitung.

6.3 Löschung von Daten

Der Kunde hat jederzeit das Recht die unwiderrufliche Löschung seiner Daten zu verlangen. Die Löschung erfolgt kostenlos. Vorbehalten bleiben entgegenstehende, gesetzliche Erfordernisse.

7. Haftung

7.1 Haftungsausschluss

Werden vereinbarte Leistungen nicht, unvollständig oder verspätet erbracht, welche nachweislich die Betreiberin verschuldet hat, so beschränkt sich die Haftung seitens der Betreiberin auf die Rückerstattung eines angemessenen Betrages auf die bezahlten Gebühren. Eine Haftung für entgangene Gewinne, Auftragsverluste, Datenverluste o.ä. sowie sämtliche Folgeschäden ist explizit ausgeschlossen. Wird die Betreiberin auf Weisung des Kunden hin tätig oder kommt der Kunde seinen Pflichten nicht nach, so wird die Haftung seitens der Betreiberin explizit ausgeschlossen. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht, wenn die Betreiberin vorsätzlich oder grobfahrlässig handelt.

7.2 Datensicherheit

Der Kunde anerkennt, dass die Sicherheit der Daten nicht absolut gewährleistet werden kann. Eine Haftung der Betreiberin - insofern die Betreiberin 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.

8. Schlussbestimmungen

8.1 Änderung der AGB

Änderungen der AGB können von der Betreiberin jederzeit und ohne vorgängige Ankündigung vorgenommen werden. Die Betreiberin informiert den Kunden über Änderungen der AGB per E-Mail. Ändern sich die AGB zum Nachteil des Kunden, so ist der Kunde zur ausserordentlichen Kündigung berechtigt, ansonsten gilt die Änderung der AGB spätestens 10 Tage nach Bekanntgabe der neuen AGB als genehmigt.

8.2 Salvatorische Klausel

Widerspiegeln Teile oder einzelne Formulierungen dieser AGB die geltende Rechtslage nicht, nicht vollständig oder nicht mehr, so bleiben die übrigen Teile in ihrem Inhalt und ihrer Gültigkeit unberührt.

8.3 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar. Gerichtsstand ist Baar ZG. Die Betreiberin hat indessen das Recht, den Kunden beim zuständigen Gericht seines Sitzes oder bei jedem anderen zuständigen Gericht zu belangen.

Version 2.0, 01.09.2016

