ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

AGB Version 2.4 · Stand: 2. November 2026 · CWL Informatik GmbH, Interlaken

1. Geltungsbereich, Vertragsgrundlagen und Rangfolge

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für IT-Dienstleistungen, technischen Support, Beratung, Administration und Lieferungen der CWL Informatik GmbH (CWL) an Unternehmen, Vereine, Organisationen und Privatkunden. Sie werden Vertragsbestandteil, wenn sie vor Vertragsschluss zugänglich gemacht und wirksam einbezogen wurden. Zwingende Schutzbestimmungen für Privatkunden bleiben vorbehalten.

Art, Umfang und Preise ergeben sich aus dem konkreten Auftrag, der bestätigten Offerte oder einer ausdrücklich einbezogenen Leistungsbeschreibung. Bei Widersprüchen gilt folgende Reihenfolge: (1) individuelle Einzelvereinbarungen und ausdrücklich bestätigte Offerten; (2) produktspezifische Vertragsbedingungen für die betroffene Leistung; (3) die von den Parteien unterzeichnete IT-Rahmen- und Onboarding-Vereinbarung; (4) diese AGB; (5) ausdrücklich in den Auftrag einbezogene allgemeine Leistungsbeschreibungen.

Für die Bearbeitung von Personendaten im Auftrag des Kunden geht eine vereinbarte Auftragsbearbeitungsvereinbarung (AVV) bezüglich ihres Regelungsgegenstands entgegenstehenden allgemeinen Vertragsbestimmungen vor. Die FAQ der CWL-Website dienen ausschliesslich der Information und sind kein Vertragsbestandteil.

2. Beauftragung, Leistung, Tarife, Hardware und Lizenzen

CWL erbringt Leistungen aufgrund einzelner Aufträge. Allein die Aufnahme einer Geschäftsbeziehung oder die Unterzeichnung einer Rahmenvereinbarung begründet weder eine Mindestabnahme noch ein Wartungs-, Überwachungs-, Backup- oder Bereitschaftsabonnement. Umfang und Reaktionszeiten kritischer oder laufender Leistungen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung (gegebenenfalls SLA).

Für nicht anders vereinbarte Dienstleistungen gelten folgende Standardansätze: Remote-Support und Beratung CHF 120.– pro Stunde; Support vor Ort CHF 160.– pro Stunde. Telefonischer Support und Remote-Support bis einschliesslich 30 Minuten kosten CHF 60.– pauschal (Kurzeinsatz). Dauert ein solcher Einsatz länger als 30 Minuten, wird der tatsächliche Aufwand nach dem Stundenansatz für Remote-Support in angebrochenen Viertelstunden verrechnet; die Kurzeinsatzpauschale fällt dann nicht zusätzlich an. Vor-Ort-Einsätze werden nach dem Stundenansatz für Support vor Ort in angebrochenen Viertelstunden verrechnet; die Kurzeinsatzpauschale gilt für sie nicht. Eine kurze schriftliche Klärung per E-Mail kostet CHF 30.– pauschal. Bei Vor-Ort-Einsätzen kommt gegebenenfalls die Anfahrt nach Ziff. 4 hinzu. Vorrang haben vor Auftragserteilung ausdrücklich bestätigte abweichende Preise oder Pauschalen.

Für Hardware, Software, Lizenzen, Hosting, Internet-, Telefonie- und weitere Dienstleistungen gelten die in der jeweiligen Offerte oder individuellen Vertragsvereinbarung festgelegten Preise. Zusätzliche Installations-, Konfigurations-, Migrations- und Supportleistungen werden separat verrechnet, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Gesetzliche Rechenschafts- und Herausgabepflichten bei Beschaffungen im Namen oder auf Rechnung des Kunden bleiben vorbehalten. Der Kunde erhält die jeweils vorhandenen Hersteller- beziehungsweise Lieferantengarantieinformationen.

Soweit rechtlich übertragbar, tritt CWL dem Kunden Ansprüche gegenüber Hersteller oder Lieferant aus der Lieferung ab. Bei Geschäften zwischen Unternehmen wird die eigene kaufrechtliche Sachgewährleistung von CWL soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen. Gegenüber Privatkunden bleiben die gesetzlichen Gewährleistungsrechte bestehen, sofern nicht im Einzelfall eine gesonderte und wirksame abweichende Vereinbarung getroffen wird. CWL gewährt keine zusätzliche freiwillige Garantie, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

3. Supportzeiten, Terminbuchung und Ausfallpauschale

Reguläre Supportzeiten sind Montag bis Freitag 08:00–20:00 Uhr und Samstag 09:00–17:00 Uhr. Ausserhalb dieser Zeiten und an Sonn- und Feiertagen besteht ohne gesonderte Vereinbarung kein Anspruch auf Leistung. Auch während der Supportzeiten bestehen ohne SLA keine garantierten Reaktions-, Lösungs- oder Wiederherstellungsfristen. Freiwillige Hilfe in dringenden Fällen begründet keinen Anspruch für weitere Fälle.

Über Microsoft Bookings reservierte Termine werden mit der E-Mail-Bestätigung verbindlich. Absagen oder Verschiebungen bis spätestens 24 Stunden vor Terminbeginn sind kostenlos. Bei der zweiten und jeder weiteren Absage oder Verschiebung weniger als 24 Stunden vor Beginn innerhalb von zwölf Monaten kann CWL eine Ausfallpauschale von CHF 80.– pro betroffenem Termin erheben.

Erscheint bei einem bestätigten Vor-Ort-Termin niemand oder wird der notwendige Zutritt aus Gründen im Verantwortungsbereich des Kunden nicht ermöglicht, kann die Ausfallpauschale von CHF 80.– bereits beim ersten Vorfall verlangt werden. Die Information über diese Pauschale erfolgt mit der rechtzeitigen Einbeziehung dieser AGB; eine separate Verwarnung ist nicht erforderlich. Dieselbe ausgefallene Leistung wird nicht zusätzlich als Supportzeit verrechnet.

4. Anfahrt und Bödeli

Die Anfahrt zu Vor-Ort-Terminen innerhalb der Gemeinden Interlaken, Unterseen, Matten bei Interlaken, Bönigen und Wilderswil ist kostenlos. Nur diese fünf Gemeinden bilden das kostenlose Anfahrtsgebiet «Bödeli» im Sinne dieser AGB.

Für Einsätze ausserhalb dieses Gebiets werden CHF 0.70 je tatsächlich gefahrenem Kilometer für Hin- und Rückfahrt ab dem CWL-Firmensitz verrechnet. CWL informiert den Kunden vor dem Einsatz über die voraussichtlichen Anfahrtskosten. Abweichende Reise- und Spesenregelungen müssen vorab vereinbart werden.

5. Rechnung, Zahlungsverzug und Preise

Alle Preise sind in Schweizer Franken ausgewiesen. CWL ist nicht mehrwertsteuerpflichtig; es wird keine Mehrwertsteuer berechnet. Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind Rechnungen innerhalb von 30 Tagen netto zahlbar. Ausdrücklich bestellte wiederkehrende Leistungen können im Voraus fakturiert werden. Preise bestehender Verträge werden nicht allein durch Veröffentlichung einer neuen Preisliste geändert.

Preise laufender wiederkehrender Leistungen ändern sich nur nach Massgabe der jeweiligen Vereinbarung beziehungsweise der produktspezifischen Vertragsbedingungen. Nachteilige Änderungen wiederkehrender Preise teilt CWL mindestens 30 Tage vor ihrem Inkrafttreten in Textform mit; der Kunde kann die betroffene Leistung in diesem Fall auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens kündigen. Verbindlich vereinbarte feste Preise werden ohne vertragliche Grundlage nicht nachträglich geändert.

Bei Zahlungsverzug ist der gesetzliche Verzugszins von 5 % jährlich geschuldet, sobald die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen. Die erste Zahlungserinnerung ist kostenlos. Ab der zweiten Mahnung, frühestens zehn Kalendertage nach der ersten Zahlungserinnerung, kann eine Mahngebühr von CHF 10.– erhoben werden.

Bleibt eine fällige und berechtigte Forderung trotz Mahnung und einer weiteren Zahlungsfrist von zehn Kalendertagen unbezahlt, darf CWL die Annahme neuer Aufträge ablehnen und noch nicht begonnene zusätzliche Leistungen zurückstellen. Laufende vertragliche Verpflichtungen sowie gesetzliche Herausgabe- und Rechenschaftspflichten bleiben bestehen.

6. Sorgfalt, Haftung, Backups und Kundenweisungen

CWL führt die beauftragten Arbeiten mit der gebotenen fachlichen Sorgfalt aus. Für Schäden, die CWL durch leichte Fahrlässigkeit verursacht, ist die Haftung im gesetzlich zulässigen Umfang auf insgesamt CHF 100'000 je Schadenereignis oder zusammenhängender Schadenserie begrenzt. Die Begrenzung erfasst auch

nachgewiesene Vermögensschäden durch Datenverlust, Betriebsunterbrechung und damit zusammenhängende Folgeschäden, soweit eine Haftung dafür besteht und ihre Begrenzung gesetzlich zulässig ist.

Die Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie für weitere gesetzlich zwingende Haftungstatbestände wird dadurch nicht beschränkt. Eine Garantie für unterbrechungsfreien Betrieb oder bestimmte Wiederherstellungszeiten besteht nur bei ausdrücklicher Vereinbarung.

Grundsätzlich ist der Kunde für die Datensicherung seiner Systeme verantwortlich, soweit CWL nicht ausdrücklich deren Einrichtung, Durchführung, Überwachung oder Prüfung übernommen hat. Eine einmalige Installation begründet keine dauerhafte Backup-, Wartungs- oder Monitoringpflicht. CWL bleibt für eigene Sorgfalts- und Warnpflichten bei der Durchführung eines konkreten Auftrags verantwortlich.

Weist CWL nachvollziehbar auf erhebliche Risiken einer Kundenentscheidung hin (insbesondere fehlende Sicherungen, veraltete Systeme oder unsichere Zugriffsverfahren) und hält der Kunde nach dokumentierter Information an seiner Weisung fest, trägt er die daraus allein entstehenden Folgen, soweit CWL ihre eigenen Pflichten erfüllt hat und dies gesetzlich zulässig ist. CWL darf Arbeiten mit erheblichen nicht vertretbaren Sicherheitsrisiken ablehnen.

7. Technische Zugriffsberechtigung, Administratorzugang und Hilfspersonen

Der Kunde erteilt CWL für beauftragte Tätigkeiten die erforderlichen technischen Berechtigungen. Daraus entsteht keine Generalvollmacht zum Abschluss oder zur Kündigung von Verträgen mit Dritten und keine Ermächtigung zu sonstigen rechtlichen Verfügungen im Namen des Kunden. Solche Handlungen benötigen eine gesonderte ausdrückliche Zustimmung.

Ein vom CWL-Zugang unabhängiger Administratorzugang wird auf gesonderten Auftrag und mit abgestimmtem Aufwand eingerichtet, soweit dies technisch möglich ist. Ein ausdrücklicher Verzicht wird im Onboarding dokumentiert. Kundenspezifische Verwaltungszugänge sind von persönlichen CWL-Konten, internen Schlüsseln und kundenübergreifenden Geheimnissen zu unterscheiden; letztere werden nicht herausgegeben.

Der Kunde und von ihm berechtigte Dritte dürfen eigene Administratorzugänge verwenden und selbst Änderungen an seinen Systemen vornehmen; die Verantwortung für solche Änderungen trägt der Kunde. Er informiert CWL vor oder bei der Beauftragung über wesentliche eigene Änderungen und bekannte Sicherheitsereignisse. CWL überwacht eigenständige Tätigkeiten des Kunden nur bei ausdrücklicher Vereinbarung. Dadurch nötig gewordene Analysen, Reparaturen oder Wiederherstellungen werden nach Beauftragung zu den vereinbarten Ansätzen verrechnet.

CWL darf zur Erfüllung eines Auftrags geeignete Mitarbeitende, Hilfspersonen und Partnerunternehmen einsetzen. CWL trifft die gesetzlich und vertraglich geschuldeten Auswahl-, Instruktions- und Sorgfaltsmassnahmen. Soweit Dritte Personendaten im Auftrag des Kunden bearbeiten, erfolgt ihr Einsatz nach den Genehmigungs-, Informations- und Widerspruchsregeln der AVV.

8. Vertraulichkeit und Auftragsbearbeitung

CWL behandelt die bei der Zusammenarbeit bekannt gewordenen vertraulichen Informationen vertraulich und bearbeitet sie nur für vereinbarte beziehungsweise rechtmässige Zwecke. Die Datenschutzerklärung von CWL ist unter www.cwl.swiss/datenschutz abrufbar.

Soweit CWL als Auftragsbearbeiter Personendaten des Kunden bearbeitet, muss vor Beginn der betreffenden Bearbeitung eine dafür geeignete AVV wirksam vereinbart sein. Darin werden insbesondere die Weisungen, Zwecke, technischen und organisatorischen Massnahmen, Unterauftragsbearbeiter und die Rückgabe beziehungsweise Löschung geregelt. Wird nach dokumentierter Prüfung keine AVV benötigt, kann dies im Onboarding vermerkt werden. Ohne erforderliche AVV beginnt CWL keine entsprechende Auftragsbearbeitung.

9. Dauer der Zusammenarbeit und eigenständige Produktverträge

Eine unterzeichnete IT-Rahmen- und Onboarding-Vereinbarung gilt grundsätzlich ab der letzten Unterschrift bis zu ihrer Beendigung. Soweit zulässig kann die allgemeine Zusammenarbeit jederzeit in Textform beendet werden; zwingende Vorschriften und eine allfällige Haftung aus einer Kündigung zur Unzeit bleiben vorbehalten. Individuell beauftragte Projekte und ihre Beendigung richten sich nach der jeweiligen Vereinbarung und anwendbarem Recht.

Die Beendigung der Rahmenvereinbarung kündigt separate Internet-, Telefonie-, Domain-, Hosting-, Lizenz-, Wartungs- und sonstige Produkt- oder Drittverträge nicht automatisch. Hierfür gelten die jeweils vereinbarten Laufzeiten und Kündigungsbedingungen. Die CWL-Domainverwaltung wird ausschliesslich aufgrund einer ausdrücklichen Bestellung erbracht und kostet CHF 30.– je Domain und Jahr. Die Kosten für Registrierung und Verlängerung der Domain werden zusätzlich gemäss dem vereinbarten Angebot verrechnet. Weitergehende technische Arbeiten erfolgen nach separater Beauftragung.

Die Verwaltungsgebühr umfasst die administrative Verwaltung und Betreuung der Domain beim Registrar, die Kontrolle der bekannten Laufzeit- und Verlängerungstermine, die rechtzeitige Veranlassung notwendiger Verlängerungen, die Pflege der erforderlichen administrativen Angaben sowie administrative Unterstützung bei gewöhnlichen Fragen zur Domainverwaltung. Nicht enthalten sind insbesondere umfangreiche oder komplexe DNS-Konfigurationen und -Umstellungen, Website- und E-Mail-Migrationen, technische Fehleranalysen ausserhalb der Verwaltungsleistung, ausserordentliche Wiederherstellungsarbeiten und kostenpflichtige Leistungen Dritter; sie werden nach Beauftragung separat verrechnet. Der Kunde erteilt die erforderlichen Berechtigungen und erfüllt seine Zahlungsverpflichtungen. CWL betreut die Domain mit der gebotenen Sorgfalt, garantiert aber nicht die jederzeit fehlerfreie Verfügbarkeit von Registries, Registraren, DNS-Providern oder anderen Drittsystemen. Für eigene schuldhafte Pflichtverletzungen haftet CWL nach Ziff. 6.

10. Offboarding: Auslösung, Fristen und gesicherte Übergabe

Eine Übergabe von Kundenzugängen kann die vertretungsberechtigte Person oder eine hierfür im Onboarding ausdrücklich autorisierte Kontaktperson in Textform verlangen. Voraussetzung für den Beginn der nachstehenden Regelabläufe sind der Eingang an einer verifizierten CWL-Geschäftsadresse sowie die Feststellung von Identität und Berechtigung, der sicheren Empfänger-E-Mail-Adresse und der zustellfähigen Postadresse. CWL benennt fehlende Angaben ohne unnötigen Aufschub. Die Zustimmung eines neuen IT-Dienstleisters ist nicht erforderlich.

CWL bestätigt den Eingang grundsätzlich innert zwei Arbeitstagen. Nach Vorliegen der erforderlichen Angaben und allfälliger Mitwirkung stellt CWL die vorhandenen herausgabepflichtigen kundenspezifischen Zugänge grundsätzlich innert fünf Arbeitstagen bereit und strebt den Abschluss innerhalb von zehn Arbeitstagen an. Bei schwerwiegender Vertrauensstörung wird eine beschleunigte gesicherte Übergabe nach Möglichkeit innert zwei Arbeitstagen eingeleitet. Gesetzliche Herausgabepflichten bleiben unberührt.

Im Normalfall übermittelt CWL ein stark verschlüsseltes ZIP-Archiv mit den herauszugebenden kundenspezifischen Zugangsdaten per E-Mail an den verifizierten Empfänger. Der Entschlüsselungsschlüssel, die SHA-256-Prüfsumme der konkreten Archivdatei und die Liste der enthaltenen Systeme werden getrennt per eingeschriebenem Brief (beispielsweise über Pingen) zugestellt. Der Brief enthält keine Passwörter. Erforderlichenfalls wird ein anderes mindestens gleichwertiges sicheres und nachweisbares Verfahren vereinbart.

Wo technisch sinnvoll, nutzt CWL für die erstmalige Übernahme zeitlich begrenzte Initialzugänge, beispielsweise einen Microsoft Entra Temporary Access Pass (TAP). Ein TAP wird so erstellt beziehungsweise aktiviert und zeitlich abgestimmt, dass dessen Gültigkeit nach realistischer Zustellung und tatsächlicher Übernahme nicht vorzeitig abläuft. Falls dies nicht sichergestellt werden kann, wird ein geeignetes alternatives Übergabeverfahren eingesetzt. Der Kunde richtet danach eigene Authentifizierungsfaktoren ein und ändert übergebene Initialpasswörter.

CWL dokumentiert das übermittelte Archiv und dessen Prüfsumme, die Empfängerangaben, die E-Mail-Übertragung sowie die eingereichte Fassung des Schlüsselbriefs und verfügbare Versand-/Zustellnachweise. Die Prüfsumme bestätigt die Identität der Archivdatei, nicht die Funktionsfähigkeit jedes Zugangs. CWL bestätigt den Abschluss und das Ende der eigenen Nutzung der übergebenen Kundenzugänge in Textform.

11. Aufgaben nach der Übergabe und Dokumentationsumfang

Nach Übernahme der eigenständigen Administration ist der Kunde beziehungsweise sein neuer IT-Dienstleister für den weiteren Betrieb verantwortlich. Der Kunde veranlasst spätestens zwei Arbeitstage nach Übernahme der administrativen Kontrolle die Sperrung beziehungsweise Entfernung der CWL-Berechtigungen in seinen Systemen, die Änderung gemeinsam genutzter Kennwörter und die Übernahme der MFA-Verfahren. CWL stellt die Nutzung der bisherigen Kundenzugänge zum mitgeteilten Betreuungsende ein und entfernt Zugriffe in ihrem eigenen Verantwortungsbereich, soweit sie nicht mehr erforderlich sind.

Ohne gesonderten Auftrag schuldet CWL keine neu zu erstellende Netzwerkdokumentation, zusätzliche Inventarisierung oder Einarbeitung eines Nachfolgers. Vorhandene herausgabepflichtige Unterlagen und Informationen sowie gesetzliche Rechenschafts-, Auskunfts-, Herausgabe- und Haftungspflichten bleiben unberührt.

12. Internet- und Telefoniedienste, Schlichtungsstelle

Für Internet- und Telefoniedienstleistungen (CWL Link, CWL Talk und CWL Fusion) gelten zusätzlich die jeweiligen produktspezifischen Vertragsbedingungen, insbesondere zu Laufzeit, Kündigung, Abrechnung, 3CX-Lizenzen und Hosting sowie Preisänderungen. Die Preise dieser Leistungen werden in der jeweiligen Offerte vereinbart.

Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Fernmelde- oder Mehrwertdiensten können sich Kundinnen und Kunden nach einem erfolglosen Einigungsversuch mit CWL an die unabhängige Schlichtungsstelle Telekommunikation ombudscom wenden. Die Schlichtungsstelle ist auch für Streitigkeiten im Bereich der Mehrwertdienste zuständig. Weitere Informationen unter www.ombudscom.ch. Der Rechtsweg bleibt vorbehalten.

13. Anwendbares Recht, neue Fassungen und bestehende Verträge

Es gilt schweizerisches Recht. Gerichtsstand ist Interlaken, soweit nicht zwingende gesetzliche Gerichtsstände, namentlich für Konsumenten, vorgehen.

Eine neue Fassung dieser AGB wird für Verträge verwendet, die nach ihrer Veröffentlichung abgeschlossen werden und in die sie wirksam einbezogen ist. Für bestehende Verträge gilt die bei Vertragsschluss wirksam vereinbarte Fassung weiter. Eine neue Fassung wird nicht allein durch ihre Veröffentlichung, durch den Versand einer Rechnung oder durch die blosse Weiterbenutzung einer Leistung Bestandteil eines bestehenden Vertrags, sondern erst durch wirksame Vereinbarung. Bereits verbindlich vereinbarte Preise werden dadurch nicht nachträglich geändert. Vertraglich vereinbarte Anpassungsregeln, individuell vereinbarte Bestimmungen und zwingendes Recht bleiben vorbehalten. Frühere Fassungen bleiben unter www.cwl.swiss/agb/ abrufbar.