

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Version 2601, Januar 2026

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Hardware, die Lizenzierung von Software sowie die Erbringung von IT-Dienstleistungen, Managed Services, SaaS- und IaaS-Leistungen aus dem Rechenzentrum der TRANSCOM Informatik AG mit Sitz in Langendorf, Schweiz, und den ihr angegliederten Nebengesellschaften (nachfolgend «TRANSCOM»).

1 Anwendungsbereich

Diese AGB gelten für alle Lieferungen von Hardware, Lizenzierungen von Software sowie für die Erbringung von IT-Dienstleistungen, Managed Services, SaaS und IaaS durch die TRANSCOM. Sie sind integrierter Bestandteil aller künftigen Einzelverträge zwischen der TRANSCOM und dem Kunden.

2 Vertragsabschluss und Dokumentierung

- 2.1 Verträge entstehen durch Annahme einer Offerte, Unterzeichnung eines Vertrages, Aufgabe einer Bestellung oder Inanspruchnahme einer Leistung unter Einbezug dieser AGB. TRANSCOM weist in Offerten auf die Geltung der AGB hin. Elektronisch übermittelte Korrespondenz gilt der Schriftform gleich.
- 2.2 Telefonische Bestellungen können bis zu einem Bestellwert von CHF 3'000.– als rechtsgültig entgegengenommen werden.
- 2.3 Bei Widersprüchen gilt folgende Rangordnung:
 1. Bestellformular / Akzeptiertes Angebot / individueller Vertrag
 2. Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV), sofern anwendbar
 3. Service Level Agreement (SLA) und Leistungsbeschreibungen
 4. diese AGB
- 2.4 Die Transcom berücksichtigt Bestellungs- oder Leistungsanpassungen nach Möglichkeit. Daraus resultierende Preis-, Termin- oder Leistungsanpassungen bleiben vorbehalten; es kann eine Umtriebsgebühr bis max. 5 % des Vertragspreises anfallen.

3 Lieferung und Installation von Produkten

- 3.1 Lieferungen erfolgen an die vom Kunden bezeichnete Adresse. Verpackungs- und Transportkosten werden separat verrechnet. Mit Übergabe an den Transporteur gehen Nutzen und Gefahr auf den Kunden über.
- 3.2 Lieferfristen sind Planwerte ohne verzugsbegründenden Charakter. Verzögert sich eine von TRANSCOM zu vertretende Lieferung um mehr als einen Monat, kann der Kunde nach erfolgloser, schriftlich angesetzter Nachfrist hinsichtlich der verzögerten Positionen vom Vertrag zurücktreten. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.
- 3.3 Installation ist nur geschuldet, wenn ausdrücklich vereinbart.
- 3.4 Nimmt die TRANSCOM die Installation vor, stellt der Kunde die erforderlichen Voraussetzungen (Hardware, Software, Umgebung) sicher und gewährt erforderlichenfalls sicheren Remote-Zugang. Die Abnahme gilt als erfolgt mit Unterzeichnung des Abnahmeprotokolls, spätestens 30 Tage nach Lieferung oder mit produktiver Nutzung.
- 3.5 Sachlich gleichwertige Produkthanpassungen bleiben vorbehalten. Teillieferungen sind zulässig und können einzeln fakturiert werden, sofern wirtschaftlich nutzbar.

4 Erbringung von Dienstleistungen und Bereitstellen von Services

- 4.1 Die TRANSCOM erbringt Leistungen nach allgemein anerkannten Industriestandards. Der Auftrag gilt mit Mitteilung des Leistungsabschlusses als erfüllt; bei SLA-Leistungen laufend gemäss SLA.
- 4.2 Die TRANSCOM ist berechtigt, fachkundige Dritte (Subunternehmer/Subprozessoren) beizuziehen und bleibt für deren Leistung verantwortlich.
- 4.3 Ordentliche Arbeitszeit: Mo–Fr 08:00–12:00 und 13:00–17:00 Uhr, ausgenommen lokale und nationale Feiertage. Projekte werden mindestens halbtags abgerechnet; Support nach Aufwand. Reisezeit gilt als Arbeitszeit. Abweichungen können im SLA geregelt werden.
- 4.4 Soweit erforderlich, ist die TRANSCOM bemüht, auch ausserhalb der ordentlichen Arbeitszeit Unterstützung zu gewähren. In diesen Fällen gelangen zum jeweiligen Stundensatz ein Zuschlag von 100% zur Anwendung, es sei denn, es wurde in einem Servicevertrag SLA eine andere Regelung vereinbart.
- 4.5 Die TRANSCOM ersetzt ausfallende Mitarbeitende nach Möglichkeit; eine Haftung für Verzögerungen aus Krankheit/Unfall ist ausgeschlossen.

- 4.6 Termin- und Daueraussagen sind Richtwerte, sofern nicht verbindlich vereinbart.
- 4.7 Voraussetzungen SaaS/IaaS: Der Kunde sorgt für funktionsfähige Anbindungen (Internet/VPN), Client-Umgebungen, Benutzer- und Berechtigungsverwaltung, sowie für die Einhaltung von Acceptable-Use-Regeln. Wartungsfenster, geplante Downtimes und Changes werden möglichst frühzeitig bekannt gegeben.
- 4.8 Sicherheit und Betrieb: TRANSCOM betreibt SaaS/IaaS nach dem Stand der Technik mit geeigneten organisatorischen und technischen Massnahmen, führt regelmässige Backups der in der Leistung enthaltenen Datenbestände durch und hält Notfall- und Wiederanlaufverfahren vor. Verfügbarkeits- und Reaktionsziele ergeben sich aus dem SLA.
- 4.9 Incidents: Sicherheitsvorfälle, die den Kunden betreffen, werden nach Kenntnisnahme ohne unangemessene Verzögerung gemeldet; die weitere Bearbeitung erfolgt gemäss SLA/Incident-Prozess.
- 4.10 Datenstandort/Subprozessoren: Der primäre Datenstandort wird in der Leistungsbeschreibung/SLA ausgewiesen. Der Einsatz von Subprozessoren und etwaige Datenübermittlungen in andere Staaten erfolgen unter Einhaltung der gesetzlichen Voraussetzungen.

5 Pflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde benennt eine weisungsbefugte Ansprechperson, erteilt notwendige Auskünfte, stellt Zutritte, Arbeitsplätze, Parkplätze und Remote-Zugänge bereit und wirkt bei Tests/Abnahmen mit.
- 5.2 Der Kunde ist verantwortlich für die Datensicherung, sofern diese nicht ausdrücklich Bestandteil eines Managed-Backup-Services von der TRANSCOM ist.
- 5.3 Der Kunde hält Nutzungs- und Lizenzbedingungen Dritter ein und unterlässt rechts- oder zweckwidrige Nutzung der Leistungen. Er schützt Zugangsdaten vor unbefugter Verwendung und meldet Sicherheitsvorfälle unverzüglich.

6 Preise und Zahlungsbedingungen

- 6.1 Preise und Ansätze ergeben sich aus Offerte / Vertrag; ansonsten gilt die jeweils gültige Preisliste. Standardwährung ist CHF.
- 6.2 Ausserhalb von Räumen der TRANSCOM anfallende Reise-, Verpflegungs- und ggf. Übernachtungsspesen werden verrechnet. Zusatzaufwände infolge vom Kunden zu vertretender Umstände können separat belastet werden.
- 6.3 Rechnungsstellung:
 - a) Produkte (Hardware, Lizenzen, Wartungsverträge): bei Vertragsabschluss bzw. Lieferung
 - b) Wartungsverträge / Subscriptions: bei Verlängerung in der Regel 30 Tage vor Stichtag
 - c) Dienstleistungen / Managed Services: monatlich nach Aufwand bzw. gemäss SLA
- 6.4 Zahlungsziel 30 Tage netto. Bei Verzug fallen 5 % Verzugszins p. a. an. Bei Gefährdung von Zahlungsansprüchen kann die TRANSCOM Leistungen aussetzen oder Vorauszahlung verlangen.
- 6.5 Verlängerungen von Wartungs- / Lizenzverträgen erfolgen erst nach Zahlungseingang bei der TRANSCOM; Folgen aus nicht rechtzeitigem Zahlungseingang trägt der Kunde.
- 6.6 Die Preise enthalten alle am Aufstellungs- bzw. Erfüllungsort anfallenden gesetzlichen Abgaben wie Zölle und direkte Steuern. Indirekte Steuern (MwSt.) werden separat ausgewiesen.
- 6.7 Aufrechnungen sind nur mit schriftlich anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen zulässig; Zurückbehaltungsrechte werden ausgeschlossen.
- 6.8 Reklamationen zur Rechnungsstellung sind spätestens innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum schriftlich bei der TRANSCOM einzureichen; andernfalls gilt die Rechnung als genehmigt.

7 Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Bezahlung verbleiben gelieferte Hardware, Datenträger und Dokumentationen im Eigentum der TRANSCOM. Die TRANSCOM ist berechtigt, den Eigentumsvorbehalt im Register eintragen zu lassen. Bei Zahlungsverzug kann die TRANSCOM nach Nachfrist vom Vertrag zurücktreten und die Ware herausverlangen.

8 Gewährleistung

- 8.1 Hardware: Die TRANSCOM leistet Gewähr, dass gelieferte Hardware frei von wesentlichen Material- und Herstellungsfehlern ist. Herstellerspezifikationen gelten nicht als Zusicherungen, sofern nicht schriftlich bestätigt. Gewährleistungsansprüche für Drittprodukte richten sich nach den Bestimmungen des Herstellers und sind dort geltend zu machen. Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel ausserhalb des Verantwortungsbereichs der TRANSCOM; bei Eigeninstallation ist die ordnungsgemässe Installation nachzuweisen.
- 8.2 TRANSCOM-Software: Schriftlich gemeldete, dokumentierte und reproduzierbare Abweichungen von der Funktionsbeschreibung werden innert angemessener Frist behoben; die TRANSCOM kann statt Nachbesserung Updates / Upgrades oder Workarounds bereitstellen.

- 8.3 Dritt-Software: Es gelten ausschliesslich die Herstellerbedingungen.
- 8.4 Können zugesicherte Funktionen der TRANSCOM-Software in wesentlichen Teilen nicht erbracht werden, ist der Kunde nach zwei erfolglosen, angemessenen Nachfristen zur Minderung berechtigt; bei wesentlicher Unmöglichkeit und ausbleibender Abhilfe kann er nach Androhung vom Vertrag zurücktreten. Bei Rücktritt gibt der Kunde Lizenzen zurück und löscht die Software (Nachweis der Löschung); die TRANSCOM erstattet Lizenzgebühren und honorierte Leistungen anteilig.
- 8.5 Beginn und Dauer: Die Gewährleistungsfrist beginnt mit Lieferung oder, sofern vereinbart, mit Abnahme. Fehlt eine ausdrückliche Frist, beträgt sie 12 Monate, für Ersatzteile 3 Monate.
- 8.6 Transport bei Gewährleistung ausserhalb des Installationsorts erfolgt auf Risiko und Kosten des Kunden.
- 8.7 Schutzrechte: Werden Ansprüche wegen Schutzrechtsverletzungen durch TRANSCOM-Software erhoben, wehrt die TRANSCOM diese auf eigene Kosten ab, sofern der Kunde unverzüglich informiert, der TRANSCOM die Verfahrensführung überlässt und mitwirkt. Die TRANSCOM kann Nutzungsrechte beschaffen, die Software anpassen / ersetzen oder diese zurücknehmen gegen Gutschrift des um die übliche Abschreibung geminderten Lizenzpreises. Keine Haftung für Kombinationen mit Drittprodukten ausserhalb der Spezifikation.
- 8.8 Die Durchführung von Remote-Support oder Updates im Rahmen der Gewährleistung gilt nicht als Anerkennung eines Mangels.

9 Softwarelizenz

- 9.1 Der Kunde erhält eine persönliche, zeitlich und inhaltlich gemäss Vertrag beschränkte, nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Lizenz am Objektcode der lizenzierten Software samt Dokumentation.
- 9.2 Einsatz nur beim lizenzierten Kunden und auf der vereinbarten Umgebung. Übertragungen bedürfen der vorgängigen schriftlichen Zustimmung der TRANSCOM und können kostenpflichtig sein. Zulässig sind die für Betrieb und Sicherung erforderlichen Kopien unter Beibehaltung der Copyright-Hinweise.
- 9.3 Dritt-Software wird vom jeweiligen Hersteller lizenziert; die TRANSCOM vermittelt.
- 9.4 Der Kunde nimmt keine Rekonstruktion des Quellcodes vor. Vorbehalten bleiben zwingende gesetzliche Rechte zur Dekompilierung zur Herstellung der Interoperabilität.
- 9.5 Zeitlich limitierte Lizenzen können technische Sperren enthalten; nach Ablauf endet die Nutzungsberechtigung. Archivkopien zur gesetzlichen Aufbewahrung bleiben vorbehalten.

10 Haftung

- 10.1 Die TRANSCOM haftet für direkte Schäden, die durch vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten verursacht wurden. Eine Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden, Datenverlust, entgangenen Gewinn, Integrationsprobleme, Herstellerfehler oder Cloud Abhängigkeiten ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig. Grobfahrlässigkeit liegt nur vor, wenn TRANSCOM elementarste Sorgfaltspflichten in ungewöhnlich schwerem Masse missachtet hat. Normale Fahrlässigkeit, technische Fehler, Unterbrechungen, Ransomware Angriffe oder Verschlüsselungen von Daten und Backups durch Dritte gelten nicht als grobe Fahrlässigkeit.
- 10.2 Die Haftungsbeschränkung gilt für sämtliche Pflichtverletzungen der TRANSCOM, einschliesslich Fehlern oder Unterlassungen bei Datensicherungen, sofern TRANSCOM nicht vorsätzlich oder grobfahrlässig gehandelt hat. Die Gesamthaftung ist pro Kalenderjahr auf den im betreffenden Vertrag oder SLA in Rechnung gestellten Jahresbetrag begrenzt. Hersteller Garantien gelten gemäss deren Bedingungen.
- 10.3 Wenn TRANSCOM im Rahmen eines Services Datensicherungen für den Kunden durchführt, ist TRANSCOM für die technisch korrekte Ausführung der vereinbarten Sicherungsprozesse verantwortlich. TRANSCOM überwacht die Datensicherungen im vereinbarten Umfang und stellt sicher, dass die definierten Sicherungsintervalle und Aufbewahrungsfristen eingehalten werden.
- 10.4 Eine Wiederherstellung von Daten erfolgt nach bestem Wissen und im Rahmen der vorhandenen Sicherungsstände. Eine Haftung für fehlgeschlagene Wiederherstellungen, fehlerhafte oder unvollständige Quelldaten, Applikationsfehler, Datenkorruption, durch Dritte verursachte Verschlüsselungen oder Inhalte ausserhalb des vereinbarten Sicherungsumfangs ist ausgeschlossen.
- 10.5 Der Kunde bleibt verantwortlich für die richtige Ablage und Strukturierung seiner Daten, für die Funktionsfähigkeit seiner Software sowie für alle Daten, die nicht im vereinbarten Sicherungsumfang enthalten sind.
- 10.6 Nicht von der TRANSCOM verantwortete Störungen bei Hardware, Software, Drittanbietern oder Herstellern (z. B. Microsoft CSP, ESET, Netzwerkprovider) liegen ausserhalb der Haftung der TRANSCOM. Eine Funktionsgarantie für Drittprodukte wird nicht übernommen.

11 SaaS / IaaS: Laufzeit, Kündigung, Datenauszug

- 11.1 Laufzeiten ergeben sich aus Vertrag / SLA; mangels anderslautender Regel verlängern sich Subscriptions jeweils automatisch um die gleiche Periode, sofern nicht fristgerecht gekündigt.
- 11.2 Bei Vertragsende stellt die TRANSCOM dem Kunden auf Verlangen während 30 Tagen einen Datenauszug in einem marktgängigen Format bereit; weitergehende Migrationsleistungen erfolgen nach Aufwand.

- 11.3 Die TRANSCOM kann Leistungen bei erheblichem Zahlungsverzug, erheblicher Vertragsverletzung oder zwingenden Sicherheitsrisiken nach vorgängiger Mitteilung vorläufig suspendieren.

12 Rechte an Dienstleistungsergebnissen

- 12.1 Der Kunde darf Arbeitsergebnisse für eigene Zwecke nutzen, vervielfältigen und weiterverwenden. Immaterialgüterrechte an Methoden, Tools, Standardmodulen sowie an Unterlagen verbleiben bei der TRANSCOM.
- 12.2 Die TRANSCOM darf den Kunden als Referenz nennen, sofern der Kunde nicht schriftlich widerspricht. Vertrauliche Inhalte bleiben geschützt.
- 12.3 Diese Bestimmungen gelten fort nach Vertragsende.

13 Exportkontrolle

- 13.1 Lieferungen und Leistungen können Exportkontrollen der Schweiz und / oder anderer Staaten unterliegen. Der Kunde beachtet entsprechende Vorgaben und holt erforderliche Bewilligungen ein.
- 13.2 Bei drohenden oder erfolgten Verstössen darf die TRANSCOM Leistungen einstellen.

14 Vertraulichkeit

- 14.1 Beide Parteien behandeln als vertraulich bezeichnete oder ihrer Natur nach vertrauliche Informationen vertraulich und machen sie nur denjenigen Personen zugänglich, die sie zur Vertragserfüllung benötigen und die zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.
- 14.2 Vom Geheimnisschutz ausgenommen sind Informationen, die öffentlich zugänglich sind, rechtmässig bekannt waren oder rechtmässig von Dritten ohne Pflicht zur Vertraulichkeit erlangt wurden.
- 14.3 Datenweitergaben an Dritte (z. B. Hersteller, Cloud-Dienstleister) erfolgen nur, soweit für die Leistungserbringung erforderlich und unter Einhaltung des anwendbaren Datenschutzrechts.
- 14.4 Gesetzlich verpflichtende Behördenauskünfte erteilt die TRANSCOM im erforderlichen Umfang. Soweit rechtlich zulässig, informiert sie den Kunden vorab. Entstehende Aufwände können belastet werden.

15 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

- 15.1 Die TRANSCOM bearbeitet Personendaten gemäss Schweizer DSG und, soweit anwendbar, DSGVO ausschliesslich zur Vertragserfüllung und -abwicklung.
- 15.2 Soweit die TRANSCOM Personendaten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt der zwischen den Parteien geschlossene AVV; im Konfliktfall geht der AVV diesen AGB vor. Datenstandorte und Subprozessoren werden dokumentiert; Auslandsübermittlungen erfolgen nur bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen.

16 Änderungen der Leistungen und AGB, Abtretung, Mitteilungen

- 16.1 Die TRANSCOM kann Leistungen sachlich anpassen, soweit zumutbar und ohne wesentliche Schlechterstellung. Materielle Änderungen werden mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten mitgeteilt. Widerspricht der Kunde nicht oder nutzt die Leistungen weiter, gelten die Änderungen als angenommen. Bei wesentlicher Schlechterstellung hat der Kunde ein Sonderkündigungsrecht auf den Änderungszeitpunkt.
- 16.2 Rechte und Pflichten dürfen nur mit vorgängiger schriftlicher Zustimmung der anderen Partei übertragen werden. Konzerninterne Übertragungen durch die TRANSCOM sind zulässig.
- 16.3 Mitteilungen können gültig per E-Mail erfolgen und genügen der Schriftform, sofern nicht ausdrücklich eine strengere Form vereinbart ist.

17 Höhere Gewalt

Keine Partei haftet für Verzögerungen oder Nichterfüllungen aufgrund höherer Gewalt (insbesondere Naturereignisse, Krieg, behördliche Anordnungen, Pandemien, Streik, umfangreiche IT-Störungen / Cyberangriffe). Fristen verlängern sich angemessen.

18 Streitbeilegung und Gerichtsstand

- 18.1 Vor Anrufung staatlicher Gerichte bemühen sich die Parteien um eine Mediation; die Wahl der Mediationsstelle erfolgt einvernehmlich.

18.2 Das Rechtsverhältnis untersteht ausschliesslich Schweizerischem Recht unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts. Gerichtsstand ist Langendorf, Solothurn, Schweiz.

TRANSCOM Informatik AG, Schulhausstrasse 1, 4513 Langendorf, Schweiz
AGB Version v2601, 1. Januar 2026