

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

### § 1 Geltungsbereich und Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das zwischen dem Kunden und der DEKOM (Switzerland) AG, Hertistrasse 29, 8304 Wallisellen begründete Vertragsverhältnis über Lieferungen und Leistungen von DEKOM (Switzerland) AG. Ergänzend finden die Servicebedingungen und die besonderen Mietbedingungen Anwendung, sofern sie wirksam in das Vertragsverhältnis einbezogen wurden.
- (2) Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Leistungsbeschreibungen und der Service- und besonderen Mietbedingungen werden dem Kunden durch Angebot von DEKOM (Switzerland) AG schriftlich mitgeteilt. Schweigt der Kunde im Falle eines Dauerschuldverhältnisses auf das Angebot von DEKOM (Switzerland) AG und/oder widerspricht er diesem nicht binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung, so stellt dies eine Annahme des Angebots dar und die Änderungen werden wirksam, sofern DEKOM (Switzerland) AG den Kunden in der Änderungsmitteilung ausdrücklich auf diese Folge hingewiesen hat.
- (3) Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn DEKOM (Switzerland) AG ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder Lieferungen oder Leistungen vorbehaltlos erbringt.
- (4) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein bzw. werden oder der Vertrag eine Lücke enthalten, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen gilt eine wirksame Bestimmung als von Anfang an vereinbart, die der von den Parteien gewollten wirtschaftlichen am nächsten kommt. Das Gleiche gilt im Falle einer Lücke dieser AGB.
- (5) Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts sowie die anderen schweizerischen Gesetze und Verordnungen.

### § 2 Zustandekommen des Vertragsverhältnisses

Alle Angebote von DEKOM (Switzerland) AG sind unverbindlich und freibleibend. Ein Vertragsverhältnis kommt durch telefonischen, schriftlichen oder elektronischen Auftrag des Kunden (Telefax, Post, E-Mail) und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestätigung durch DEKOM (Switzerland) AG zustande und richtet sich ausschließlich nach dem Inhalt der Auftragsbestätigung sowie der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DEKOM (Switzerland) AG. Geringfügige, technisch unvermeidbare und dem Kunden zumutbare Abweichungen vom Vertrag behält sich DEKOM (Switzerland) AG auch nach Bestätigung des Auftrags vor.

### § 3 Preise / Zahlung

- (1) Maßgeblich sind die von DEKOM (Switzerland) AG im Zeitpunkt des Angebots des Kunden genannten Preise, zuzüglich der gesondert ausgewiesenen, gesetzlichen Mehrwertsteuer. Sollten dem Kunden keine Preise ausdrücklich genannt werden, gilt die jeweils gültige Preisliste. Versand- und Versicherungskosten sind vom Kunden zu tragen.
- (2) Entgelte für Lieferungen und Leistungen werden mit Zugang der Rechnung fällig. Erfüllungsort für alle Zahlungen ist der Geschäftssitz von DEKOM (Switzerland) AG.
- (3) DEKOM (Switzerland) AG hat über die vereinbarte Vergütung hinaus Anspruch auf Erstattung der für die Erbringung der vertragsgemäßen Leistungen notwendigen Auslagen, insbesondere Reisekosten und Spesen. DEKOM (Switzerland) AG weist diese auf der Rechnung gesondert aus.
- (4) DEKOM (Switzerland) AG wird die Vergütung für Dienstleistungen vorzugsweise monatlich abrechnen. Soweit aufwandsbezogen abgerechnet wird, enthalten die Rechnungen Angaben zur Zahl der geleisteten Arbeitsstunden, zum Tagessatz der Mitarbeiter, deren Leistungen abgerechnet werden, sowie eine Beschreibung der abgerechneten und zu erstattenden Auslagen. Für die Abrechnungsart aller übrigen Leistungen gelten die im jeweiligen Vertrag vereinbarten Modalitäten.
- (5) DEKOM (Switzerland) AG behält sich vor, die Hereinnahme von Schecks oder Wechseln als Zahlungsmittel abzulehnen. In jedem Fall werden Schecks oder Wechsel nur erfüllungshalber angenommen. Die mit ihrer Verwertung verbundenen Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Der Entgeltanspruch erlischt erst mit Einlösung der Schecks oder Wechsel.
- (6) Stehen mehrere Forderungen gegen den Kunden offen und reicht eine Zahlung des Kunden nicht zur Tilgung sämtlicher Forderungen aus, so erfolgt die Tilgung nach den gesetzlichen Vorschriften, selbst wenn der Kunde ausdrücklich auf eine bestimmte Forderung gezahlt hat.

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

### § 4 Liefer- und Leistungsumfang

- (1) Die von DEKOM (Switzerland) AG gegenüber dem Kunden zu erbringenden Leistungsteile bzw. die zu liefernden Gegenstände werden im Detail in der Auftragsbestätigung festgelegt.
- (2) Die genannten Liefertermine sind unverbindlich, sofern nicht schriftlich ausdrücklich anders vereinbart. Sie gelten unter Vorbehalt rechtzeitiger Erfüllung aller für die rechtzeitige Lieferung erforderlichen Verpflichtungen des Kunden.
- (3) Werden bei der Installation des Liefergegenstands Leistungen Dritter benötigt, können diese Vorleistungen die Lieferfristen verlängern. Die Verpflichtungen von DEKOM (Switzerland) AG zur Leistung und Leistungszeit gelten vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung der Vorleistungen. Gleiches gilt für Streiks, Aussperrungen sowie andere Fälle höherer Gewalt und für behördliche Maßnahmen.
- (4) Der Rücktritt des Kunden vom Vertrag wegen Nichteinhaltung eines Liefertermins setzt schriftliche Mahnung nach Ablauf der Lieferfrist und Setzung einer angemessenen Nachfrist voraus. Schadenersatzansprüche wegen Lieferverzugs sind ausgeschlossen, es sei denn DEKOM (Switzerland) AG hat den Verzug vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.
- (5) DEKOM (Switzerland) AG ist, wenn nicht ausdrücklich anders vereinbart, zu Teillieferungen berechtigt.

### § 5 Installation und Miete von Videokonferenzsystemen

- (1) DEKOM (Switzerland) AG erbringt die Installation von Videokonferenzsystemen aufgrund gesonderter schriftlicher Vereinbarung gegen Aufwandsvergütung auf der Grundlage der jeweils aktuellen Preisliste von DEKOM (Switzerland) AG.
- (2) Bei einer kostenlosen Testinstallation durch DEKOM (Switzerland) AG ist DEKOM (Switzerland) AG jederzeit berechtigt, die Herausgabe der Testware zu verlangen. Die Ware ist in dem vertragsgemäßen Zustand zurückzugeben. Kommt der Kunde dem Herausgabeverlangen nicht nach, kann DEKOM (Switzerland) AG eine Nutzungsentschädigung gemäß gültiger Preisliste verlangen. Der Kunde haftet bei Schäden an der Testinstallation aufgrund vertragswidrigen Gebrauchs für Vorsatz und Fahrlässigkeit unbeschränkt. DEKOM (Switzerland) AG haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Während der Testinstallation anfallende Kosten für Unterhalt und Betrieb hat der Kunde zu tragen.
- (3) Präsentationen und sonstige Beratungsleistungen von DEKOM (Switzerland) AG sind stets unverbindlich, soweit nicht anders vereinbart. DEKOM (Switzerland) AG behält sich vor, für Beratungen und Präsentationen eine angemessene Aufwandsentschädigung in Rechnung zu stellen. Beauftragte Produktschulungen sind stets kostenpflichtig.
- (4) Für die Anmietung von Videokonferenzanlagen von DEKOM (Switzerland) AG gelten die besonderen Mietbedingungen und die jeweils gültige Preisliste. Die Anmietung von Räumlichkeiten erfolgt aufgrund gesonderter schriftlicher Vereinbarung.

### § 6 Gefahrübergang

- (1) Der Versand erfolgt ab Lager auf Rechnung und Gefahr des Kunden, auch wenn frachtfreie Lieferung vereinbart ist oder DEKOM (Switzerland) AG die Installation übernommen hat. Die Gefahr geht mit Übergabe der Ware an die Transportperson auf den Kunden über. In der Wahl des Transportweges und des Transportmittels ist DEKOM (Switzerland) AG frei. DEKOM (Switzerland) AG kann auch eigene Mitarbeiter mit dem Transport beauftragen. Der Abschluss einer Transportversicherung obliegt dem Kunden.
- (2) Wird durch das Verhalten des Kunden der Versand verzögert, geht die Gefahr mit der Mitteilung der Versandbereitschaft an den Kunden auf diesen über.

### § 7 Abnahme von Werkleistungen

- (1) Soweit es sich bei den Leistungen von DEKOM (Switzerland) AG um Werkleistungen handelt, bedürfen diese der Abnahme nach Maßgabe dieser Bestimmung. Dies gilt nicht für von DEKOM (Switzerland) AG zu erbringende Dienstleistungen, insbesondere Beratungs- und sonstige Unterstützungsleistungen, es sei denn, in der Auftragsbestätigung ist die Abnahmebedürftigkeit ausdrücklich bestimmt.
- (2) DEKOM (Switzerland) AG wird dem Kunden die Abnahmebereitschaft der Lieferung oder Leistung jeweils schriftlich mitteilen.
- (3) Ist nach der Beschaffenheit der Lieferung oder Leistung die Abnahme ausgeschlossen, so tritt an die Stelle der Abnahme ihre Vollendung.
- (4) DEKOM (Switzerland) AG kann Teillieferungen oder Teilleistungen zur Abnahme vorlegen (Teilabnahmen). Eine Teilabnahme kann etwa erfolgen nach:
  - Abschluss einer in sich abgeschlossenen Phase der Werkerstellung oder
  - Erbringung in sich abgeschlossener, in sich funktionsfähiger Leistungsteile.

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- (3) Für Teilabnahmen gelten die Bestimmungen über die Abnahme entsprechend. Soweit Teilabnahmen vorgesehen sind, ist DEKOM (Switzerland) AG berechtigt, weitere Teillieferungen oder Teilleistungen zurückzuhalten, solange der Kunde mit der Abnahme von Teillieferungen oder Teilleistungen oder der Bezahlung abgenommener Teillieferungen oder Teilleistungen in Verzug ist.

### § 8 Eigentumsvorbehalt

- (1) DEKOM (Switzerland) AG behält sich das Eigentum an den von DEKOM (Switzerland) AG gelieferten Gegenständen (Vorbehaltsware) vor, bis alle Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden befriedigt sind. Eine Übereignung der Vorbehaltsware auf Dritte ist nur erlaubt, sofern sie im Rahmen des ordnungsmäßigen Geschäftsverkehrs des Kunden erfolgt und dieser sich das Eigentum an der Vorbehaltsware bis zur Bezahlung aller seiner Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Dritten vorbehält. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Vorbehaltsware zu verpfänden oder zur Sicherheit zu übereignen. Der Kunde hat die Vorbehaltsware pfleglich zu behandeln. DEKOM (Switzerland) AG ist unverzüglich zu unterrichten, falls die Vorbehaltsware gepfändet oder beschädigt wird oder abhanden kommt sowie im Falle einer Verlegung der Geschäftsräume des Kunden. Verletzt der Kunde die hier genannten Pflichten erheblich, so kann DEKOM (Switzerland) AG den Rücktritt vom Vertrag erklären. Im Falle des Zahlungsverzugs des Kunden ist DEKOM (Switzerland) AG ferner berechtigt, die Vorbehaltsware zurückzunehmen, zu verwerten und den aus der Verwertung erzielten Erlös auf bestehende Ansprüche anzurechnen; dasselbe gilt bei einer erst nach Vertragsschluss erkennbar gewordenen Verschlechterung der Vermögenslage des Kunden, die eine Gefährdung der Gegenleistung des Kunden zur Folge hat.
- (2) Der Kunde tritt hiermit seine Forderungen aus der Weiterveräußerung mit allen Nebenrechten bis zu der Höhe der DEKOM (Switzerland) AG zustehenden Forderungen gegen den Kunden an DEKOM (Switzerland) AG ab. DEKOM (Switzerland) AG nimmt die Abtretung hiermit an. Bis auf Widerruf ist der Kunde zum Einzug der abgetretenen Forderungen im eigenen Namen berechtigt; der Widerruf ist nur zulässig, wenn der Kunde mit der Zahlung in Verzug ist.
- (3) Bis zur vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung ist DEKOM (Switzerland) AG berechtigt, die Vorbehaltsware auf Kosten des Kunden ausreichend gegen Diebstahl, Zerstörung und Beschädigung zu versichern, es sei denn, der Kunde weist DEKOM (Switzerland) AG nach, dass er eine solche ausreichende Versicherung auf seine Kosten abgeschlossen hat.

### § 9 Fernabsatzverträge

DEKOM (Switzerland) AG tritt grundsätzlich nur mit Geschäftskunden in Vertragsbeziehungen. Darüber hinaus gewährt DEKOM (Switzerland) AG nur Gewerbetreibenden, Unternehmern sowie freiberuflich Tätigen mit eigenem angemeldetem Gewerbe Zugang zum DEKOM (Switzerland) AG-Online-Shop und zur Verkaufsberatung. Die Vorschriften für Haustürgeschäfte sowie für Fernabsatzverträge und somit das zweiwöchige Widerrufsrecht finden daher entsprechend keine Anwendung.

### § 10 Vertragliches Rücktrittsrecht, Vertragsstrafe

- (1) DEKOM (Switzerland) AG hat in folgenden Fällen das Recht, vom Vertrag zurückzutreten:
- bei fehlender, von DEKOM (Switzerland) AG unverschuldeter Lieferung durch einen Vorlieferanten;
  - bei höherer Gewalt wie Arbeitskämpfen, Naturkatastrophen und vergleichbaren Ereignissen, soweit diese es DEKOM (Switzerland) AG nicht nur vorübergehend wesentlich erschweren oder unmöglich machen, die Leistungen zu erbringen;
  - wenn über die Vermögensverhältnisse oder die Kreditwürdigkeit des Kunden im Nachhinein ungünstige Umstände bekannt werden;
  - bei fehlerhaften, den Vertragszweck erheblich gefährdenden Angaben des Kunden über seine Vermögensverhältnisse oder Kreditwürdigkeit;
  - bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden und Geschäften des Kunden, die gegen die guten Sitten verstoßen oder unerlaubte Handlungen darstellen.
- (2) Bei Schadensersatzansprüchen von DEKOM (Switzerland) AG wegen vom Kunden zu vertretender Unmöglichkeit oder aufgrund Rücktritts vom Vertrag aus gesetzlichen oder vertraglichen und vom Kunden zu vertretenden Gründen (Ziff. 1c-e) steht DEKOM (Switzerland) AG ein pauschalierter Schadensersatz in Höhe von 25 % der jeweiligen vertraglichen Vergütung zu, es sei denn, der Kunde weist einen geringeren Schaden nach. Die Geltendmachung weitergehender Schadensersatzansprüche bleibt unberührt.

### § 11 Verzug, Vermögensverschlechterung des Kunden

- (1) Bei Überschreitung eines Zahlungsziels ist DEKOM (Switzerland) AG berechtigt, ohne Mahnung ab Verzug Zinsen in Höhe von 8 % p.a. über dem Basiszinssatz zu verlangen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt unberührt.
- (2) Befindet sich der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung in Verzug oder haben sich seine Vermögensverhältnisse nach Vertragsschluss wesentlich verschlechtert, werden sämtliche Verbindlichkeiten gegenüber DEKOM (Switzerland) AG sofort fällig. DEKOM (Switzerland) AG ist berechtigt, ausstehende Lieferungen nur gegen Sicherheitsleistung oder Vorkasse auszuführen.

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- (3) Kommt der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Teils des geschuldeten Entgelts oder der Vergütung in Verzug, so kann DEKOM (Switzerland) AG den Vertrag, im Rahmen dessen der Verzug eingetreten ist, ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

### § 12 Gewährleistung sowie Untersuchungs- und Rügepflichten bei Kauf

- (1) Der Kunde hat die Ware unverzüglich nach Eingang zu untersuchen und etwaige äußerlich erkennbare Transportschäden, Transportmängel oder Falschliefereien auf den Frachtpapieren zu vermerken. Sämtliche gelieferte Ware ist auf Vollständigkeit, auch hinsichtlich einzelner Komponenten der Ware zu untersuchen. Bei Übergabe erkennbare quantitative Abweichungen oder Mängel sind spätestens innerhalb von drei Tagen nach Eingang der Ware bei DEKOM (Switzerland) AG schriftlich zu rügen. Äußerlich nicht erkennbare Mängel oder Schäden sind im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistungsfristen innerhalb von zwölf Monaten nach Erhalt der Ware schriftlich anzuzeigen. Der bemängelte Gegenstand ist unverändert und gesichert aufzubewahren. Weitere Anweisungen sind bei DEKOM (Switzerland) AG einzuholen. Wird die Ware zurückgesandt, ist sie für den Transport geeignet zu verpacken.
- (2) Ist die gelieferte Ware mangelhaft, ist DEKOM (Switzerland) AG zur Nacherfüllung verpflichtet. Handelt es sich um neu hergestellte Waren, ist dem Kunden das Recht vorbehalten, bei Fehlschlägen der Nacherfüllung zu mindern oder nach seiner Wahl vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat DEKOM (Switzerland) AG für die Nacherfüllung angemessene Zeit und Gelegenheit zu geben. Der Kunde kann die Lieferung einer mangelfreien Sache erst verlangen, wenn zwei Nachbesserungsversuche an dem defekten Gerät gescheitert sind. Im Übrigen kann DEKOM (Switzerland) AG die vom Kunden gewählte Art der Nacherfüllung verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist.
- (3) Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf natürliche Abnutzung oder auf Schäden, die aufgrund fehlerhafter Behandlung der Ware entstanden sind. Ebenso entfällt die Gewährleistung, wenn Betriebs- und Wartungsanweisungen nicht oder falsch befolgt werden, Verbrauchsmaterialien verwendet werden, die nicht den Originalspezifikationen entsprechen oder das Produkt durch den Kunden oder Dritte verändert wird, es sei denn der Gewährleistungsfall beruht nicht auf den vorgenannten Gründen und die Mängelbeseitigung ist durch die Änderung nicht unzumutbar erschwert.
- (4) Wird von DEKOM (Switzerland) AG eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware übernommen, so beginnt der Garantiezeitraum mit Zugang der Rechnung beim Kunden.

### § 13 Gewährleistung bei Werkvertrag

- (1) Weist eine Werkleistung von DEKOM (Switzerland) AG einen Mangel auf, kann der Kunde binnen angemessener Frist Beseitigung des Mangels verlangen. Mängelbeseitigung erfolgt nach Wahl von DEKOM (Switzerland) AG durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Softwaremängel, welche die bestimmungsgemäße Nutzung nicht nur unerheblich beeinträchtigen, werden nach Wahl von DEKOM (Switzerland) AG je nach Bedeutung des Fehlers entweder durch die Lieferung einer verbesserten Software-Version oder durch Hinweise zur Beseitigung oder zur Umgehung der Auswirkung des Fehlers berichtigt.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, DEKOM (Switzerland) AG erkennbare Mängel unverzüglich anzuzeigen. Eine Haftung für Schäden aufgrund verspäteter Mängelbeseitigung greift nur, soweit der Kunde den erkennbaren Mangel rechtzeitig angezeigt hat. Mängelrügen sind mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome schriftlich und soweit möglich durch schriftliche Dokumentation, Hardkopien oder sonstige die Mängel veranschaulichende Unterlagen unverzüglich nach Kenntnis an DEKOM (Switzerland) AG zu übermitteln.
- (3) Hat der Kunde den Mangel zu vertreten oder liegt ein vom Kunden gemeldeter Mangel nicht vor, ist DEKOM (Switzerland) AG berechtigt, seine aufgrund der Mängelbeseitigung entstandenen Kosten vom Kunden ersetzt zu verlangen.
- (4) DEKOM (Switzerland) AG kann die Nachbesserung, Ersatzlieferung oder -leistung verweigern, bis der Kunde an DEKOM (Switzerland) AG die vereinbarte Vergütung, abzüglich des Teils, der dem wirtschaftlichen Wert des Mangels oder der zugesicherten Eigenschaft entspricht, bezahlt hat.
- (5) Der Kunde hat das Recht, bei Fehlschlägen der Mängelbehebung kostenfrei den Vertrag zu wandeln oder Minderung der Vergütung zu verlangen. Ein Fehlschlag der Mängelbehebung liegt frühestens nach zwei erfolglosen Nachbesserungsversuchen vor. Im Übrigen gilt § 12 Abs. 3 entsprechend für Werkleistungen.

### § 14 Haftung

- (1) DEKOM (Switzerland) AG haftet für Schäden aus dem Fehlen etwaiger zugesicherter Eigenschaften in dem Umfang des Vermögensinteresses des Kunden, das von dem Zweck der Zusicherung gedeckt und bei Zusicherung der Eigenschaften von DEKOM (Switzerland) AG erkennbar war.
- (2) Im Fall leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, die für die Erreichung des Vertragszwecks unverzichtbar sind und auf deren strikte Einhaltung der Kunde daher vertrauen können muss, haftet DEKOM (Switzerland) AG nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen beschränkt bis zur Höhe von CHF 5.000.- auf solche vertragstypischen Schäden, die für DEKOM (Switzerland) AG bei Vertragsschluss voraussehbar waren.

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- (3) Im Übrigen ist jede Haftung von DEKOM (Switzerland) AG aus jedem Rechtsgrund ausgeschlossen.
- (4) Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit DEKOM (Switzerland) AG eine Garantiehaftung oder eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz trifft oder bei vorsätzlich oder fahrlässig verursachten Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- (5) DEKOM (Switzerland) AG haftet dem Kunden gegenüber nicht für die Rechtmäßigkeit oder Mangelfreiheit der vom Kunden beigestellten Gegenstände. Wird DEKOM (Switzerland) AG von Dritten einschließlich Behörden wegen der Rechtswidrigkeit oder Mangelhaftigkeit solcher Gegenstände in Anspruch genommen, stellt der Kunde DEKOM (Switzerland) AG insoweit frei.

### § 15 Nutzungsrechte für IT-Dienstleistungen

- (1) Soweit IT-Dienstleistungen vertraglich im Einzelfall nicht anders geregelt sind, überlässt DEKOM (Switzerland) AG dem Kunden Software im maschinenlesbaren Objektcode neben einer Anwenderdokumentation gemäß der jeweiligen Vereinbarung mit dem Kunden nach Maßgabe der Auftragsbestätigung („Lizenzgegenstand“).
- (2) Der Lizenzgegenstand ist nur für den vertragsmäßigen Gebrauch des Kunden, im Rahmen einer einfachen, nicht übertragbaren Lizenz und nur auf den von DEKOM (Switzerland) AG gelieferten Produkten zu nutzen. Das Nutzungsrecht umfasst das Recht
  - die überlassenen Computer- oder Videokommunikationsprogramme auf dem IT-System oder - bei dessen Ausfall - auf einem Back-Up-System des Kunden zu nutzen,
  - Kopien für Archivzwecke, als Ersatz oder zur Fehlersuche anzufertigen. Sofern Originale einen auf Urheberrechtsschutz hinweisenden Vermerk tragen, ist dieser vom Kunden auch auf Kopien anzubringen.
  - die Dokumentation zu nutzen, um den Kunden bei der Nutzung der überlassenen Computer- und Videokommunikationsprogramme zu unterstützen, sowie
  - die überlassenen Computer- oder Videokommunikationsprogramme durch Drittunternehmen (z.B. Systemintegratoren) für den Kunden installieren, integrieren und implementieren zu lassen.
- (3) Ein Recht des Kunden zur Übersetzung, Bearbeitung oder anderen Umarbeitung des Lizenzgegenstands bedarf stets ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Quellcode der überlassenen Computer- oder Videokommunikationsprogramme durch DEKOM (Switzerland) AGpilierung, Disassemblierung, Zurückentwicklung (Reverse Engineering) oder in sonstiger Weise zu generieren.
- (4) Ergänzend zu dieser Nutzungsbestimmung gelten die jeweiligen Nutzungsbestimmungen der Hersteller, die dem Kunden mit der Software ausgehändigt wurden.

### § 16 Schutz- und Urheberrechte

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, DEKOM (Switzerland) AG unverzüglich über eine Verletzung von Schutz- und Urheberrechten durch ein von DEKOM (Switzerland) AG geliefertes Produkt hinzuweisen. Der Kunde wird bei einer etwaigen Auseinandersetzung mit einem Rechteinhaber in zumutbarer Weise DEKOM (Switzerland) AG unterstützen.
- (2) Umgekehrt wird der Kunde DEKOM (Switzerland) AG gegen alle Ansprüche des Rechteinhabers verteidigen bzw. freistellen, welche gegen DEKOM (Switzerland) AG entstehen, weil DEKOM (Switzerland) AG Instruktionen des Kunden aufgrund einer Rechtsverletzung befolgt hat.

### § 17 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Mitwirkungen des Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen rechtzeitig und, soweit nicht ausdrücklich in der Auftragsbestätigung anders festgelegt, für DEKOM (Switzerland) AG kostenlos erbracht werden.
- (2) Der Kunde wird DEKOM (Switzerland) AG unverzüglich sämtliche Informationen zukommen lassen, die DEKOM (Switzerland) AG für die Erbringung der vereinbarten Leistungen benötigt. Der Kunde wird DEKOM (Switzerland) AG außerdem während der Laufzeit dieses Vertragsverhältnisses über jede wesentliche Änderung unterrichten.
- (3) Der Kunde gewährt den für DEKOM (Switzerland) AG tätigen Personen bei deren Arbeiten im Betrieb des Kunden jede erforderliche Unterstützung und hat ihnen zu den notwendigen Objekten den erforderlichen Zutritt zu verschaffen.
- (4) Der Kunde benennt DEKOM (Switzerland) AG eine Kontaktperson, die den Mitarbeitern von DEKOM (Switzerland) AG während der Durchführung des Vertrags für alle Fragen zur Verfügung steht und dazu ermächtigt ist, notwendige Erklärungen zur Leistungserbringung abzugeben und Entscheidungen zu treffen.

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- (5) Datenträger, die der Kunde zur Verfügung stellt, müssen inhaltlich und technisch einwandfrei und frei von schadensstiftender Software (z.B. Viren) sein. Ist dies nicht der Fall, so ersetzt der Kunde DEKOM (Switzerland) AG allen daraus entstehenden Schaden und stellt DEKOM (Switzerland) AG von allen Ansprüchen Dritter frei.
- (6) Von allen DEKOM (Switzerland) AG übergebenen Unterlagen und Datenträgern behält der Kunde Kopien, auf die DEKOM (Switzerland) AG jederzeit kostenlos zurückgreifen kann.
- (7) Der Kunde hat DEKOM (Switzerland) AG das Recht zur Benutzung und Umarbeitung von Systemen Dritter zu verschaffen, soweit dieses notwendig ist, um die nach dem jeweiligen Vertrag geschuldeten Leistungen zu erbringen.

### § 18 Change-Request

- (1) Änderungen und Ergänzungen des Inhalts oder Umfangs der von DEKOM (Switzerland) AG nach dem Vertrag geschuldeten Leistungen können von dem Vertragspartner dem jeweils anderen Vertragspartner vorgeschlagen werden. Der Vorschlag muss mindestens die folgenden Angaben enthalten:
- gegenständliche Spezifizierung der Änderung oder Ergänzung,
  - Begründung in fachlicher und IT-technischer Hinsicht, zu erwartende Auswirkungen auf den Ablauf- und Zeitplan und
  - Aufwandsschätzung einschließlich des angefallenen und noch anfallenden Aufwands für die Prüfung des Änderungs- und Ergänzungswunsches.
- (2) Der andere Vertragspartner hat den Vorschlag zu prüfen und hierzu gegenüber dem vorschlagenden Vertragspartner Stellung zu nehmen. Die Entscheidung über die Durchführung des Änderungs- und Ergänzungsvorschlags trifft der Kunde. DEKOM (Switzerland) AG kann die Durchführung der Änderung oder Ergänzung ablehnen, wenn sie technisch nicht machbar oder mit unverhältnismäßigem, unzumutbarem Aufwand verbunden ist.
- (3) Für Mehraufwendungen, die DEKOM (Switzerland) AG durch die Realisierung des Änderungs- oder Ergänzungswunsches sowie durch die Durchführung des Change-Request-Verfahrens entstehen, hat DEKOM (Switzerland) AG Anspruch auf eine zusätzliche aufwandsbezogene Vergütung unter Zugrundelegung der jeweils aktuellen Preisliste von DEKOM (Switzerland) AG.

### § 19 Rücknahme von Hardware

- (1) Zur Rücknahme gebrauchter Hardware muss das von DEKOM (Switzerland) AG bereitgestellte Auftragsformular verwendet werden. Jede Rücknahme von gebrauchter Hardware unterliegt einem eigenständigen Vertrag, auf den diese Geschäftsbedingungen Anwendung finden. Eine Rücknahme ist jedoch nur bei gleichzeitigem Kauf eines neuen Gerätes möglich, welches im Auftragsformular näher bezeichnet ist.
- (2) Eine Auszahlung bzw. Gutschrift ist erst nach Eingang und Prüfung des gebrauchten Gerätes durch DEKOM (Switzerland) AG möglich. DEKOM (Switzerland) AG behält sich vor, die Annahme gebrauchter Geräte zu verweigern, sofern sie unbrauchbar sind oder nicht den Angaben im Auftragsformular entsprechen bzw. die Angaben unvollständig sind.

### § 20 Testkäufe („Try & Buy“)

- (1) Soweit in der Auftragsbestätigung ausdrücklich als „Try & Buy“-Geschäft bezeichnet, hat der Kunde das Recht, innerhalb von 30 Tagen nach Zugang oder - im Fall einer Installation durch DEKOM (Switzerland) AG - nach Installation der Ware die als „Try & Buy“ gekennzeichnete Ware ohne Angabe eines Grundes an die DEKOM (Switzerland) AG zurückzusenden. Zur Wahrung der Frist ist der Zeitpunkt des Wareneingangs bei DEKOM (Switzerland) AG maßgeblich. Die Ware ist für den Versand ordnungsgemäß und in der Originalverpackung zu verpacken. Das Risiko und die Kosten der Rücksendung trägt der Versender. Der Kunde erhält den vereinbarten Kaufpreis der zurückgesandten Ware in voller Höhe erstattet. Die Kosten für Installation, Service und Transport trägt der Kunde. Zubehör fällt grundsätzlich nicht unter ein „Try & Buy“-Geschäft, es sei denn es wurde als solches ausdrücklich vereinbart.
- (2) Mit Rücksendung der Ware erlöschen alle Nutzungsrechte an der Software und an anderen Schutzrechten. Während der Testphase sind Kopien der Software nicht gestattet. Marken und andere Kennzeichen dürfen nicht entfernt werden.
- (3) Das Rücktrittsrecht gemäß Abs. 1 sowie die Nutzungsrechte nach Abs. 2 sind nicht auf Dritte übertragbar. Sollte der Kunde die Ware während der Testphase an Dritte veräußern oder übertragen, erlischt das Rücktrittsrecht. DEKOM (Switzerland) AG behält sich vor, die Ware nach Rücksendung zu prüfen und etwaige vom Kunden zu vertretende Schäden an der Ware geltend zu machen. Sollte die Ware erhebliche Schäden aufweisen oder die Ware abhanden gekommen sein (z.B. Verlust, Diebstahl), kann DEKOM (Switzerland) AG auch den vollen vereinbarten Kaufpreis verlangen.

### § 21 Aufrechnung, Abtretung, Zurückbehaltungsrecht

- (1) Gegen Ansprüche von DEKOM (Switzerland) AG kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- (2) Der Kunde kann die ihm zustehenden Ansprüche nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von DEKOM (Switzerland) AG an Dritte übertragen.
- (3) Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen unmittelbar aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis herrührender Gegenansprüche zu. Im Übrigen kann der Kunde ein Zurückbehaltungsrecht wegen Gegenansprüchen gegen DEKOM (Switzerland) AG nur geltend machen, wenn diese Gegenansprüche unbestritten sind oder rechtskräftig festgestellt wurden.

### § 22 Datenschutz

- (1) Der Kunde und DEKOM (Switzerland) AG sind verpflichtet, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz in Ausführung des Vertragsverhältnisses zu beachten und die Einhaltung dieser Bestimmungen ihren Mitarbeitern aufzuerlegen. Die Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, ihren jeweiligen Datenschutzbeauftragten auf Verlangen die Einhaltung dieser Verpflichtung in der nach den gesetzlichen Bestimmungen erforderlichen Form nachzuweisen.
- (2) DEKOM (Switzerland) AG erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten (Bestandsdaten) sowie Nutzungs- und Abrechnungsdaten des Kunden im automatisierten Verfahren, soweit sie für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlich sind.
- (3) DEKOM (Switzerland) AG wird den Kunden regelmäßig über neue Produkte und Dienstleistungen im Zusammenhang mit Telekommunikationsdiensten informieren. Der Kunde kann einer weiteren Zusendung oder Information jederzeit widersprechen.
- (4) Sobald Sie ein Produkt von uns bestellt haben, speichern wir Ihre Daten zur Auftragsbearbeitung entsprechend der gesetzlichen Vorgaben. Ferner verwenden wir Ihre Daten in diesem Fall im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, um Ihnen Werbung zu weiteren Produkten zukommen zu lassen. Selbstverständlich können Sie einer derartigen werblichen Nutzung Ihrer Kundendaten gern jederzeit per Telefon, Mail oder Brief widersprechen.

### § 23 Schlussbestimmungen

- (1) Ergänzungen oder Änderungen dieses Vertragsverhältnisses bedürfen der Schriftform. Genügen sie dieser nicht, so sind sie nichtig. Dies gilt auch für Änderungen dieser Schriftformbestimmung.
- (2) Ereignisse höherer Gewalt, die einem Vertragspartner eine Leistung oder Obliegenheit wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen den betroffenen Vertragspartner, die Erfüllung dieser Verpflichtung oder Obliegenheit um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Arbeitskämpfe in den Betrieben der Vertragspartner oder Arbeitskämpfe in dritten Betrieben und ähnliche Umstände, von denen die Vertragspartner unmittelbar oder mittelbar betroffen sind, gleich.
- (3) DEKOM (Switzerland) AG darf sich Dritter, insbesondere verbundener Unternehmen, als Erfüllungsgehilfen bei der Erfüllung seiner Liefer- und Leistungsverpflichtungen bedienen. Die vertraglichen Pflichten von DEKOM (Switzerland) AG bleiben hiervon unberührt.
- (4) Als ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zürich vereinbart. Ist die Rechtsbeziehung grenzüberschreitend und sind die Parteien Kaufleute gilt das UN-Kaufrecht (CISG United Nations Convention on Contracts for International Sale of Goods vom 11.04.1980).
- (5) Sollte eine Bestimmung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Vertragspartner sind in einem solchen Falle verpflichtet, an der Schaffung von Bestimmungen mitzuwirken, durch die ein der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahekommenes Ergebnis rechtswirksam erzielt wird.

Stand: November 2013

## FRANCAIS

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### art 1 Champ d'application et modifications des conditions générales de vente

- (1) Les présentes conditions générales de vente définissent les relations contractuelles entre le client et DEKOM (Switzerland) AG, Hertistrasse 29, 8304 Wallisellen concernant les livraisons et les prestations de services de DEKOM (Switzerland) AG. De plus, vous trouverez les conditions de service et les conditions spéciales de location dans la mesure où elles ont été intégrées de manière effective au contrat.
- (2) Les accords oraux ne sont pas valables. Les modifications des conditions générales de vente, les descriptions des prestations, les conditions de location et de service sont communiquées par écrit au client avec l'offre de DEKOM (Switzerland) AG. Si le client n'y répond pas, dans le cadre de rapports de créances permanents, ou qu'il ne la conteste pas dans le délai d'un mois après réception de la modification, alors l'offre est considérée comme acceptée et les modifications s'appliquent, dans la mesure où DEKOM (Switzerland) AG a expressément informé le client de ces conséquences dans le message.
- (3) Des conditions différentes du client ne sont pas applicables. Elles ne s'appliquent également pas lorsque DEKOM (Switzerland) AG ne les conteste pas expressément ou que DEKOM (Switzerland) AG effectue sans réserve des livraisons ou des prestations.

### art 2 Réalisation du contrat

Toutes les offres de DEKOM (Switzerland) AG sont sans engagement et libres. Le client peut conclure un contrat par téléphone, courrier ou email (fax, courrier, courrier électronique) et DEKOM (Switzerland) AG envoie alors la confirmation de la commande qui se base sur les conditions générales de vente. DEKOM (Switzerland) AG se réserve le droit à de légères différences techniques inévitables par rapport au contrat.

### art. 3 Prix / Paiement

- (1) Les prix de DEKOM (Switzerland) AG au moment de l'offre font foi, plus la TVA applicable indiquée séparément. Si aucun prix fixe n'est indiqué expressément au client, alors la liste de prix actuelle s'applique. Les frais d'envoi et d'assurance sont à la charge du client.
- (2) Les montants pour les livraisons et les prestations sont dues à réception de la facture. Le lieu d'exécution pour tous les paiements est le siège social de DEKOM (Switzerland) AG.
- (3) DEKOM (Switzerland) AG est en droit de réclamer en sus de la rémunération convenue un remboursement des dépenses nécessaires à la réalisation des prestations contractuelles, notamment les frais de voyage et les faux frais. DEKOM (Switzerland) AG justifie de ceux-ci par facture séparée.
- (4) DEKOM (Switzerland) AG facture les services de préférence mensuellement. Les factures comportent les informations des heures de travail effectuées, le nombre de jour, les prestations facturées, ainsi que la description des dépenses facturées. Pour le type de facturation de toutes les prestations, les modalités contractuelles respectives s'appliquent.
- (5) DEKOM (Switzerland) AG se réserve le droit de refuser les paiements par chèque ou liquide. Dans tous les cas, les paiements par chèque ou liquide tiennent lieu d'exécution. Les frais liés à leur utilisation sont à la charge du client. L'indemnisation est due jusqu'à encaissement du chèque ou du liquide.
- (6) Si plusieurs exigences sont ouvertes et que le paiement du client n'est pas suffisant pour couvrir toutes les exigences, alors le remboursement se fait selon les dispositions légales (§ 366 art. 2 du code civil), même lorsque le client a payé une partie.

### art. 4 Contenu de la livraison et volume des prestations

- (1) Les pièces fournies par DEKOM (Switzerland) AG ou les objets à livrer sont définis dans la confirmation de commande.
- (2) Les délais de livraison définis sont sans engagement, à moins qu'ils fassent l'objet d'une convention expresse écrite. Ils s'appliquent sous réserve d'accomplissement en temps utile des obligations du client nécessaires à la livraison.
- (3) Si des prestations préalables de tiers sont nécessaires pour l'installation de l'objet livré, elles peuvent allonger les délais de livraison. Les obligations de DEKOM (Switzerland) AG en matière de prestations et de respect des délais s'appliquent sous réserve de la livraison correcte et à temps des prestations préalables. La même chose s'applique pour les grèves, les lockouts et autres cas de force majeure et les mesures gouvernementales.
- (4) Le retrait du client du contrat en raison du non-respect d'un délai de livraison nécessite un rappel écrit après dépassement du délai ainsi que la fixation d'un délai supplémentaire approprié. Les indemnisations en cas de retard de livraison sont exclues, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de DEKOM (Switzerland) AG.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

(5) DEKOM (Switzerland) AG est en droit d'effectuer des livraisons partielles, sauf si stipulé autrement.

### art. 5 Installation et location de systèmes de visioconférence

- (1) DEKOM (Switzerland) AG assure l'installation de systèmes de visioconférence sur la base d'un accord écrit contre une rémunération fondée sur la liste de prix actuelle de DEKOM (Switzerland) AG.
- (2) En cas d'installation test gratuite par DEKOM (Switzerland) AG, DEKOM (Switzerland) AG est en droit de demander la restitution de la marchandise testée à tout moment. La marchandise doit être restituée dans l'état convenu. Si le client ne restitue pas la marchandise, DEKOM (Switzerland) AG est en droit de réclamer une indemnisation sur la base de la liste de prix actuelle. Le client est responsable des dégâts survenant à l'installation test en cas d'utilisation non contractuelle, en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. DEKOM (Switzerland) AG est responsable uniquement en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. Le client prend en charge les frais de maintenance et d'exploitation durant l'installation test.
- (3) Les présentations et autres prestations de conseil de DEKOM (Switzerland) AG sont toujours sans engagement, sauf si stipulé autrement. DEKOM (Switzerland) AG se réserve le droit de facturer une indemnité de représentation raisonnable pour les conseils et les présentations. Les formations produites mandatées sont toujours payantes.
- (4) Les conditions spéciales de locations et la liste de prix actuelle s'appliquent à la location d'installations de visioconférence de DEKOM (Switzerland) AG. La location de locaux s'effectue sur la base d'un accord écrit séparé.

### art. 6 Transfert du risque

- (1) L'envoi se fait à partir de l'entrepôt aux frais et aux risques du client, même en cas de port payé ou lorsque DEKOM (Switzerland) AG a pris en charge l'installation. Le risque est transmis avec la marchandise à la personne chargée du transport. DEKOM (Switzerland) AG est libre de choisir l'itinéraire et le moyen de transport. DEKOM (Switzerland) AG peut également charger ses propres collaborateurs du transport. La souscription d'une assurance transport incombe au client.
- (2) Si l'expédition est retardée à cause du client, le risque est transféré à celui-ci avec le message d'envoi.

### art. 7 Réception des prestations

- (1) Concernant les prestations industrielles effectuées par DEKOM (Switzerland) AG, elles peuvent être réceptionnées conformément aux présentes dispositions. Cela ne s'applique pas aux prestations à effectuer par DEKOM (Switzerland) AG, notamment en matière de conseil et de support, sauf si l'obligation de réception est expressément définie dans la confirmation de commande.
- (2) DEKOM (Switzerland) AG communiquera la disponibilité de la livraison ou du service par écrit au client.
- (3) Si la réception est exclue de la livraison ou du service, alors l'achèvement tient lieu de réception.
- (4) DEKOM (Switzerland) AG peut fournir des livraisons partielles (réceptions partielles). Une réception partielle peut prendre place après:
  - achèvement d'une phase de la prestation industrielle
  - livraison d'éléments de prestation achevés ou fonctionnels.
- (3) Pour les réceptions partielles, les dispositions de réception s'appliquent. Si des réceptions partielles sont prévues, DEKOM (Switzerland) AG est en droit d'arrêter des livraisons ou des prestations partielles, tant que le client est en retard dans la réception ou le paiement de livraisons ou de prestations partielles.

### art. 8 Réserve de propriété

- (1) DEKOM (Switzerland) AG se réserve le droit de conserver la propriété des objets livrés par DEKOM (Switzerland) AG (marchandises avec clause de réserve de propriété), jusqu'à ce que toutes les exigences contractuelles aient été remplies par le client. Un transfert de la propriété de la marchandise réservée à un tiers n'est autorisé que s'il est effectué dans le commerce réglementaire du client et que ce dernier se réserve la propriété de la marchandise réservée jusqu'au paiement de toutes ses créances issues de la relation commerciale avec le tiers. Le client n'est pas autorisé à gager la marchandise soumise à réserve de propriété ou à la transférer en sécurité. Le client doit manipuler la marchandise soumise à réserve de propriété avec soin. Il doit informer sans délais DEKOM (Switzerland) AG au cas où la marchandise soumise à réserve de propriété est gagée ou endommagée ou qu'elle est perdue ainsi que lors du réaménagement des locaux. Si le client enfreint gravement les obligations susnommées, DEKOM (Switzerland) AG est en droit de résilier le contrat. En cas de retard de paiement de la part du client, DEKOM (Switzerland) AG est en droit de reprendre la marchandise soumise à réserve de propriété, de la recycler et de décompter la recette atteinte par le produit recyclé des revendications existantes. Il en va de même en cas de dégradation de la situation financière du client constatée après conclusion du contrat et mettant en ainsi en péril la contrepartie du client.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

- (2) Le client cèdera alors ses créances issues de la revente avec tous les droits associés jusqu'à hauteur des créances à payer à DEKOM par le client. DEKOM (Switzerland) AG accepte ainsi la cession. Sauf avis contraire, le client sera en droit de recouvrer les créances cédées en son nom. La rétractation n'est possible que lorsque le client est en situation de retard de paiement.
- (3) Jusqu'au paiement en totalité de la rémunération convenue, DEKOM (Switzerland) AG est en droit d'assurer suffisamment, à la charge du client, la marchandise réservée contre le vol, la destruction et les dommages, sauf si le client informe DEKOM (Switzerland) AG qu'il a déjà souscrit une assurance suffisante.

### art. 9 Contrats de vente à distance

DEKOM (Switzerland) AG conclut des contrats uniquement avec des clients professionnels. En outre, DEKOM (Switzerland) AG donne accès à la boutique en ligne DEKOM (Switzerland) AG et aux conseils de vente aux professionnels, aux entreprises et aux indépendants déclarés au registre des sociétés. Les dispositions pour le démarchage ainsi que les contrats de vente à distance (art. 312 du code civil allemand) et le droit de rétractation de deux semaines ne s'appliquent donc pas.

### art. 10 Droit de résiliation et pénalité contractuelle

- (1) Dans les cas suivants, DEKOM (Switzerland) AG est en droit d'annuler le contrat:
  - a) en cas d'absence de livraison d'un fournisseur non imputable à DEKOM (Switzerland) AG;
  - b) en cas de force majeure, comme des grèves, des catastrophes naturelles et situations similaires, ou si DEKOM (Switzerland) AG est temporairement dans l'incapacité ou en capacité limitée de fournir les services convenus;
  - c) lorsque la solvabilité ou la situation financière du client se dégrade à posteriori;
  - d) lorsque le client communique de fausses informations sur sa solvabilité ou sa situation financière présentant un risque élevé pour le but du contrat;
  - e) en cas de non-respect du contrat par le client, de comportements contraires aux mœurs ou d'acte frauduleux.
- (2) En cas de réclamation d'indemnisation de DEKOM (Switzerland) AG suite à une impossibilité du client ou de son retrait du contrat pour des raisons légales ou contractuelles et à justifier (chiff. 1c-e), DEKOM (Switzerland) AG est en droit de réclamer une indemnisation à hauteur de 25 % du montant contractuel total, sauf si le client peut prouver un préjudice d'un montant inférieur. Les autres revendications demeurent.

### art. 11 Retard, insolvabilité du client

- (1) En cas de dépassement d'une échéance de paiement, DEKOM (Switzerland) AG est en droit de réclamer, sans rappel, des intérêts annuels à hauteur de 8 % du taux de base. La revendication d'autres droits demeure.
- (2) En cas de retard de paiement ou en cas d'insolvabilité du client après conclusion du contrat, toutes les obligations envers DEKOM (Switzerland) AG sont exigibles immédiatement. DEKOM (Switzerland) AG est en droit d'effectuer les livraisons seulement contre un dépôt de garantie ou un paiement à l'avance.
- (3) En cas de retard du client, deux mois consécutifs et pour une part non négligeable de l'indemnité ou de la rémunération à payer, DEKOM (Switzerland) AG est en droit d'annuler sans préavis le contrat concerné par le retard de paiement.

### art. 12 Obligation de vérifier l'état de l'objet acheté

- (1) Le client a l'obligation de vérifier la marchandise immédiatement après réception, pour constater d'éventuels dégâts résultant du transport, des vices de transport ou d'erreur de livraison par rapport au bon de commande. Toute marchandise livrée doit être vérifiée dans son intégralité afin de vérifier qu'elle est bien complète. En cas de différence constatée ou de vice, le client doit déposer sa réclamation auprès de DEKOM (Switzerland) AG dans les trois jours ouvrables suivant réception de la marchandise. Les vices ou dommages non visibles doivent être reportés dans les douze mois suivant réception, selon les dispositions légales en vigueur. L'objet en question doit être conservé en l'état. Contacter DEKOM (Switzerland) AG pour d'autres instructions. Si la marchandise est renvoyée, elle doit être emballée de façon adéquate pour le transport.
- (2) Si la marchandise livrée comporte un vice, DEKOM (Switzerland) AG s'engage à rectifier la prestation. S'il s'agit de marchandises neuves, le client peut, en cas de non rectification de la prestation, minorer l'indemnité ou se dégager du contrat. Le client doit laisser à DEKOM (Switzerland) AG suffisamment de temps pour assurer l'exécution ultérieure. Le client peut réclamer la livraison d'un objet sans vice après deux essais de réparation sur l'appareil défectueux. De plus, DEKOM (Switzerland) AG peut refuser le mode de réparation choisi par le client s'il entraîne des frais disproportionnés.
- (3) L'assurance ne couvre pas l'usure normale ou les dégâts résultant d'une mauvaise utilisation de la marchandise. L'assurance ne couvre également pas les erreurs d'utilisation ou de maintenance, la mauvaise utilisation de consommables qui ne respectent pas les spécifications ou les modifications effectuées.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

par le client ou par un tiers, sauf si le cas de garantie n'est pas fondé sur les motifs précités et que la réparation d'erreur n'est pas acceptable en cas de modification.

(4) Si DEKOM (Switzerland) AG prend en charge la garantie pour l'intégrité de la marchandise, alors la période de garantie commence à réception de la facture par le client.

### art. 13 Garantie du contrat d'entreprise

(1) Si des travaux effectués par DEKOM (Switzerland) AG comportent des vices, le client peut demander réparation du vice pendant le délai légal. La réparation du vice se fait à l'appréciation de DEKOM (Switzerland) AG par réparation ou livraison d'un équipement de rechange. Les vices de logiciel, non négligeables pour l'utilisation conforme aux dispositions, sont corrigés, après constatation, à l'appréciation de DEKOM (Switzerland) AG par livraison d'une version améliorée du logiciel ou par livraison d'une solution de réparation ou de contournement de l'erreur.

(2) Le client s'engage à informer DEKOM (Switzerland) AG sans délai des vices constatés. En cas de réparation de vice tardive, toute responsabilité n'est engagée que si le client a informé DEKOM (Switzerland) AG en temps utile. Les plaintes doivent s'accompagner d'une description explicite des symptômes et être envoyées immédiatement par écrit à DEKOM (Switzerland) AG, dans la mesure du possible par documentation écrite, copie ou tout autre document permettant de mettre en lumière le défaut.

(3) Si le client est responsable de l'erreur ou si celle-ci est inexistante, DEKOM (Switzerland) AG est en droit de demander une indemnisation au client en raison des coûts de recherche et de réparation de l'erreur.

(4) DEKOM (Switzerland) AG se réserve le droit de refuser une réparation, un remplacement ou un service de remplacement, jusqu'à ce que le client se soit acquitté de l'indemnité convenue, moins la part imputable à la perte engendrée par l'erreur ou par la propriété assurée.

(5) Le client a le droit, en cas d'échec de la réparation, de modifier les termes du contrat ou de réclamer une minoration de l'indemnité. L'échec de la réparation d'une erreur survient après deux essais de réparation infructueux. De plus, l'art. 12 par. 3 s'applique pour les prestations matérielles.

### art. 14 Responsabilité

(1) DEKOM (Switzerland) AG est responsable en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.

(2) DEKOM (Switzerland) AG est responsable en cas de dommages résultant de l'absence d'assurance couvrant la livraison des biens du client rentrant dans le cadre de la garantie et ayant été reconnus par DEKOM (Switzerland) AG au moment de l'assurance des propriétés.

(3) En cas de manquements aux présentes obligations contractuelles indispensables à l'exécution de l'objet du contrat, et en cas de stricte respect de ces obligations par le client, DEKOM (Switzerland) AG est responsable, conformément aux dispositions légales, à hauteur de 5000 pour des dommages pris en charge par la présente et qui auraient pu être évités par DEKOM (Switzerland) AG.

(4) Dans le cas contraire, aucune responsabilité ne peut être assumée par DEKOM (Switzerland) AG, quelles qu'en soient les raisons.

(5) Les limites de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent que si DEKOM (Switzerland) AG est responsable de la garantie ou responsable selon loi de responsabilité des produits, en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave entraînant des dommages corporels, mettant en jeu la vie ou la santé d'autrui.

(6) DEKOM (Switzerland) AG n'est pas responsable pour la licéité ou l'absence de vices des objets mis à disposition du client. Le cocontractant dégage à ce titre DEKOM (Switzerland) AG de toute revendication de tierces parties, notamment des instances officielles, pour illicéité ou pour insuffisance et en lien avec les avantages accordés.

### art. 15 Droit d'usage de services informatiques

(1) Si les services informatiques ne sont pas définis autrement par un contrat, DEKOM (Switzerland) AG transmet au client un logiciel et la documentation s'y rapportant selon les accords avec le client et la confirmation de commande (« Objet de la licence »).

(2) L'objet de la licence n'est valable que pour l'utilisation contractuelle du client, dans le cadre d'une licence unique, non cessible et utilisable uniquement avec les produits livrés par DEKOM (Switzerland) AG. Le droit d'utilisation comprend le droit

- d'utiliser les programmes informatiques ou de vidéocommunication sur le système informatique, ou en cas de panne, sur un système de secours du client,

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

- la copie pour archivage, comme remplacement ou en cas de recherche de panne. Si les logiciels originaux disposent d'une mention concernant les droits de propriété, alors elle doit également figurer sur les copies du client.
  - l'utilisation de la documentation afin d'aider le client lors de l'utilisation des programmes informatiques et de vidéocommunication fournis, ainsi que
  - l'installation, l'intégration et l'implémentation des programmes informatiques et de vidéocommunication par des entreprises tierces (comme des intégrateurs système) pour le compte du client.
- (3) Un droit du client à la traduction, au traitement ou à toute autre modification de l'objet de licence est soumis à un accord expresse écrit préalable. Le client n'a pas le droit de générer le code source des programmes informatiques et de vidéocommunication fournis par décompilage, désassemblage, rétroingénierie (Reverse Engineering) ou par tout autre moyen.
- (4) En complément de ces conditions d'utilisation s'appliquent également les conditions du fabricant que le client se voit remettre lors de la livraison des logiciels.

### art. 16 Droits de propriété industrielle et intellectuelle

- (1) Le client s'engage à communiquer sans délais à DEKOM (Switzerland) AG toute atteinte aux droits de propriété industrielle et intellectuelle d'un produit livré par DEKOM (Switzerland) AG. Le client doit soutenir DEKOM (Switzerland) AG en cas de litiges avec un détenteur de droits.
- (2) Inversement, le client doit défendre ou libérer DEKOM (Switzerland) AG de toutes réclamations d'un détenteur de droits à l'égard de DEKOM (Switzerland) AG, car DEKOM (Switzerland) AG suit les instructions du client ayant entraîné une violation du droit.

### art. 17 Obligation du client de coopérer

- (1) Le client s'assure de sa coopération à temps ou de son aide, sauf si expressément stipulé dans la confirmation de commande, et sans obligation de compensation de la part de DEKOM (Switzerland) AG.
- (2) Le client fait parvenir sans délais à DEKOM (Switzerland) AG toutes les informations nécessaires à l'exécution des services convenus. De plus, le client doit informer DEKOM (Switzerland) AG de toute modification importante survenue durant l'exécution des services convenus.
- (3) Le client assure aux personnes mandatées par DEKOM (Switzerland) AG toute l'aide nécessaire pour leur travail ainsi que l'accès à tous les objets nécessaires.
- (4) Le client nomme une personne de liaison à disposition des collaborateurs de DEKOM (Switzerland) AG pour toute question apparaissant lors de l'exécution des termes du contrat, et qui est mandatée pour donner des explications relatives aux prestations et prendre des décisions.
- (5) Les supports de données mis à disposition par le client doivent fonctionner correctement et ne doivent pas comporter de logiciels malveillants (virus). Dans le cas contraire, le client est responsable envers DEKOM (Switzerland) AG de tous les dommages subis et libère DEKOM (Switzerland) AG de toutes revendications de tiers.
- (6) Le client doit garder des copies de tous les documents et supports transmis par DEKOM (Switzerland) AG que DEKOM (Switzerland) AG peut utiliser à tout moment et gratuitement.
- (7) Le client doit garantir à DEKOM (Switzerland) AG l'accès et l'utilisation de systèmes tiers, si nécessaire, afin d'assurer la bonne exécution des services convenus selon le contrat concerné.

### art. 18 Demande de remplacement

- (1) Tout contractant peut proposer des modifications et un complément des services dus par DEKOM (Switzerland) AG. La proposition doit contenir les renseignements suivants :
- spécification de la modification ou du complément,
  - justification technique ou informatique des effets attendus sur le planning ou la planification et
  - estimation des coûts, y compris les coûts découlant de la vérification et de la modification souhaitée.
- (2) L'autre contractant doit vérifier la proposition et prendre position. La décision d'appliquer la proposition de modification ou de complément incombe au client. DEKOM (Switzerland) AG se réserve le droit de refuser la modification ou le complément, lorsqu'elle n'est pas faisable techniquement ou qu'elle entraîne des coûts non raisonnables.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

- (3) En cas de dépenses supplémentaires à la charge de DEKOM (Switzerland) AG entraînées par la réalisation du souhait de modification ou de complément ainsi que par le procédé de demande de changement, DEKOM (Switzerland) AG est en droit de réclamer une compensation relative aux coûts, sur la base de la liste des prix actuelle de DEKOM (Switzerland) AG.

### art. 19 Reprise de matériel

- (1) Pour la reprise de l'ancien matériel, le formulaire de commande correspondant mis à disposition par DEKOM (Switzerland) AG doit être utilisé. Chaque retour de matériel utilisé nécessite un contrat séparé se rapportant aux présentes conditions générales. Une reprise n'est possible qu'en cas d'achat simultané d'un nouvel appareil, voir à cet effet dans le formulaire de commande pour plus de détails.
- (2) Un paiement ou un avoir n'est possible qu'après réception et vérification de l'ancien appareil par DEKOM (Switzerland) AG. DEKOM (Switzerland) AG se réserve le droit de refuser du matériel, si celui-ci n'est pas utilisable ou ne respecte pas les conditions énoncées dans le formulaire de commande ou que des informations sont manquantes.

### art. 20 Vente-test (« Try & Buy »)

- (1) Lorsqu'est stipulé « Try & Buy » dans la confirmation de commande, ou dans le cas d'une installation effectuée par DEKOM (Switzerland) AG d'une marchandise portant la mention « Try & Buy », le client a le droit de retourner le produits sous 30 jours sans justification à l'adresse DEKOM (Switzerland) AG, Hertistrasse 29, 8304 Wallisellen. La date d'arrivée de la marchandise chez DEKOM (Switzerland) AG est prise pour déterminer le respect du délai de retour. La marchandise doit être emballée dans les règles de l'art pour l'envoi et dans son emballage d'origine. L'expéditeur est responsable du risque encouru et prend en charge l'envoi. Le client est remboursé le prix d'achat de la marchandise retournée. Les frais d'installation, de service et de transport sont à la charge du client. Les accessoires ne rentrant pas dans la catégorie « Try & Buy », sauf si expressément stipulé.
- (2) Avec le retour de la marchandise, le client renonce à tous les droits d'utilisation du logiciel et d'autres objets protégés. Pendant la phase de test, la copie du logiciel n'est pas autorisée. Les marques et autres identifiants ne doivent pas être retirés.
- (3) Selon le par. 1, le droit de rétractation ainsi que les droits d'utilisation selon le par. 2 ne sont pas cessibles à des tiers. Si le client cède ou transmet la marchandise à des tiers pendant la phase de test, cela entraîne la nullité du droit de rétractation. DEKOM (Switzerland) AG se réserve le droit de vérifier la marchandise après le retour et de faire valoir d'éventuels dommages aux frais du client. Si la marchandise est endommagée ou manquante (par ex. perte, vol), DEKOM (Switzerland) AG est en droit de réclamer le prix d'achat total.

### art. 21 Compensation, cession, droit de rétention

- (1) Aux réclamations de DEKOM (Switzerland) AG, le client ne peut opposer que des contre-réclamations justifiées ou exécutoires.
- (2) Le client ne peut transférer à un tiers les réclamations imputées qu'avec l'accord écrit préalable de DEKOM (Switzerland) AG.
- (3) Le client peut exercer son droit de rétention uniquement sur la base de contre-réclamations constatées et stipulées dans le présent contrat. De plus, le client peut exercer son droit de rétention en contre-réclamation aux réclamations de DEKOM (Switzerland) AG uniquement lorsqu'elles sont contestées et exécutoires.

### art. 22 Protection des données

- (1) Le client et DEKOM (Switzerland) AG sont dans l'obligation de respecter les dispositions légales concernant la protection des données lors de l'exécution contractuelles et de les faire respecter par leurs collaborateurs. Les contractants s'obligent mutuellement à veiller au respect de ces obligations, par leur responsable respectif, et à justifier sous la forme requise selon les dispositions légales en vigueur.
- (2) DEKOM (Switzerland) AG collecte, traite et utilise des données personnelles (données permanentes) du client, de façon automatisée, tant que ces données sont nécessaires au respect, à la justification ou à la modification du contrat selon les art. 5, par. 6 et 1 de la loi sur la protection des données, art. 18 par. 1 et 19 de la directive des services des médias audiovisuels.
- (3) DEKOM (Switzerland) AG informera régulièrement le client de nouveaux produits et services en rapport avec le domaine des télécommunication. Le client peut s'opposer à tout moment à l'envoi d'informations.

### art. 23 des dispositions finales

- (1) Toute modification de ce contrat doit être effectuée par écrit. Dans le cas contraire, elles sont nulles de plein droit. Cela s'applique également aux présentes dispositions.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

- (2) En cas de force majeure frappant un service ou une obligation, le contractant concerné peut reporter l'accomplissement de cette obligation pour la durée de l'empêchement et pour une durée raisonnable. Le cas de force majeure comprend le conflit social dans les locaux du contractant ou dans des locaux tiers ou autres qui concernent directement ou indirectement le contractant.
- (3) DEKOM (Switzerland) AG peut faire appel à des entreprises tierces, en tant qu'agent d'exécution pour l'exécution de ses obligations de livraison et de service. Dans ce cas, les obligations contractuelles de DEKOM (Switzerland) AG sont inchangées.
- (4) Pour tous les rapports juridiques entre DEKOM (Switzerland) AG et le client, s'applique le droit de la République fédérale d'Allemagne. Si les rapports juridiques sont internationaux et que les parties sont des commerçants, le droit du commerce des Nations Unies s'applique (CISG United Nations Convention on Contracts for International Sale of Goods du 11.04.1980).
- (5) Le tribunal compétent est exclusivement celui de Hambourg, si le client est un commerçant dans le sens du code de commerce allemand qui appartient au corps de commerce ou que le client, en introduction d'instance, ne possède pas de siège ou de résidence habituelle en Allemagne. DEKOM (Switzerland) AG est en droit de faire appel à n'importe quel autre tribunal compétent.
- (6) Dans le cas où une des dispositions des présentes conditions générales d'utilisation serait nulle, les autres dispositions demeurent valides. Dans ce cas, les contractants sont dans l'obligation de rédiger des dispositions dont l'effet se rapproche de celui de la disposition nulle.

Stand: Novembre 2013

## ENGLISH

# GENERAL TERMS AND CONDITIONS

### § 1 Area of applicability and changes to the general terms and conditions

- (1) These general terms and conditions govern the contractual relationship established between the customer and DEKOM (Switzerland) AG, Hertistrasse 29, 8304 Wallisellen regarding deliveries and performances by DEKOM (Switzerland) AG. In addition, the service terms and conditions and specific terms and conditions of hire shall also apply insofar as they are effectively included in the contractual relationship.
- (2) No verbal subsidiary agreements have been made. The customer shall be notified in writing of changes to these general terms and conditions, performance descriptions and to service and specific conditions of hire due to offers by DEKOM (Switzerland) AG. If, in the event of a continuing obligation, the customer does not respond to DEKOM (Switzerland) AG's proposal and/or does not object to it within a month following receipt of the notification of change, this shall be deemed acceptance of the proposal and the changes shall become effective, provided that DEKOM (Switzerland) AG has expressly indicated this consequence to the customer in the notification of change.
- (3) Customer terms and conditions which differ from these terms and conditions shall not apply. They shall remain inapplicable even if they are not expressly rejected by DEKOM (Switzerland) AG, or if DEKOM (Switzerland) AG provides deliveries or performances unconditionally.

### § 2 Conclusion of the contractual relationship

All quotes provided by DEKOM (Switzerland) AG are non-binding and subject to confirmation. A contractual relationship shall be established when the customer places an order by telephone, in writing or electronically (fax, post, email) and DEKOM (Switzerland) AG subsequently confirms the order in writing, and shall be governed solely by the content of the order confirmation and DEKOM (Switzerland) AG's general terms and conditions. DEKOM (Switzerland) AG reserves the right to deviate from this contract, even after confirmation of the order, where such deviations are minor, technically unavoidable and not unreasonable to the customer.

### § 3 Prices/payment

- (1) The prices stated by DEKOM (Switzerland) AG on the customer quote, plus statutory VAT at the current rate (shown separately), shall apply. If no prices were expressly provided to the customer, the latest applicable price list shall apply. Shipping and insurance costs shall be borne by the customer.
- (2) Payments for deliveries and performances shall be due on receipt of the invoice. All payments shall be made to DEKOM (Switzerland) AG's registered office.
- (3) In addition to the agreed payment, DEKOM (Switzerland) AG shall be entitled to reimbursement for necessary expenses incurred while providing the performances agreed upon in the contract, particularly travel and subsistence costs. DEKOM (Switzerland) AG shall indicate these separately on the invoice.
- (4) DEKOM (Switzerland) AG shall invoice payments primarily on a monthly basis. Where expenses are billed, invoices shall contain details of the number of hours worked, the daily rate at which the employee's services are charged, and a description of the expenses billed and to be reimbursed. The terms agreed in the respective contract shall apply to the billing method for all other performances.
- (5) DEKOM (Switzerland) AG reserves the right to refuse to accept cheques or bills of exchange as a method of payment. In all cases, cheques or bills of exchange shall only be accepted as conditional payments. The costs associated with processing these payments shall be borne by the customer. The entitlement to payment shall expire on clearance of the check or bill of exchange.
- (6) If there are multiple invoices outstanding against the customer, and a payment from the customer is not sufficient to settle all of their accounts, the payment shall be applied according to legal regulations (§ 366 para. 2 of the German Civil Code) even if the customer has expressly made the payment against a particular invoice.

### § 4 Scope of supply and performance

- (1) The parts of the performance to be provided or the items to be delivered by DEKOM (Switzerland) AG to the customer shall be specified in detail in the order confirmation.
- (2) The stated delivery dates shall be non-binding, unless otherwise expressly agreed in writing. They shall be subject to the customer's timely fulfilment of all obligations necessary for timely delivery.

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

- (3) Should performance from a third party be required during installation of the delivery item, this preliminary performance may lengthen the delivery time. DEKOM (Switzerland) AG's obligations regarding performance and performance time shall be subject to DEKOM (Switzerland) AG receiving correct and timely provision of the preliminary performance. The same shall apply to strikes, lock-outs and other instances of force majeure, and to governmental orders.
- (4) In order to withdraw from the contract due to failure to meet a delivery deadline, the customer must have issued a written reminder after expiry of the delivery deadline and set an appropriate grace period. Claims for damages due to late delivery shall not be accepted unless the delay was caused by gross negligence or wilful intent on the part of DEKOM (Switzerland) AG.
- (5) Unless otherwise expressly agreed, DEKOM (Switzerland) AG shall be entitled to make partial deliveries.

### § 5 Installation and hire of video conferencing systems

- (1) Following a separate written agreement, DEKOM (Switzerland) AG shall provide installation of video conferencing systems in return for payment of expenses based on the latest applicable DEKOM (Switzerland) AG price list.
- (2) In the event that DEKOM (Switzerland) AG provides a free trial installation, DEKOM (Switzerland) AG shall be entitled to require the trial goods to be returned at any time. The goods must be returned in the condition stipulated in the contract. If the customer does not return the goods when requested, DEKOM (Switzerland) AG may require compensation for use to be paid in line with the latest price list. The customer's liability for damage to the trial installation due to non-contractual use shall be unlimited in the event of negligence or wilful intent. DEKOM (Switzerland) AG shall be liable only in the event of gross negligence or wilful intent. Maintenance and operation costs incurred during the trial installation shall be borne by the customer.
- (3) All presentations and other advisory services provided by DEKOM (Switzerland) AG shall be non-binding, unless otherwise agreed. DEKOM (Switzerland) AG reserves the right to invoice for reasonable compensation of expenses. All product training requested shall be subject to a fee.
- (4) Hire of video conferencing systems from DEKOM (Switzerland) AG shall be subject to the specific conditions of hire and the latest applicable price list. Hire of premises shall be subject to a separate written agreement.

### § 6 Transfer of risk

- (1) Dispatch shall be ex warehouse at the customer's expense and risk, even if free delivery has been agreed or if DEKOM (Switzerland) AG is to carry out the installation. Risk shall transfer to the customer on handover of the goods to the carrier. The choice of the shipping route and shipping method shall be at DEKOM (Switzerland) AG's discretion. DEKOM (Switzerland) AG may also assign the task of shipping to their own employees. The customer shall be responsible for arranging transportation insurance.
- (2) Should dispatch be delayed due to the customer's actions, the risk shall transfer to the customer when they are notified that the goods are ready for dispatch.

### § 7 Acceptance of work

- (1) Work performed by DEKOM (Switzerland) AG must be accepted in accordance with this provision. This shall not apply to services to be provided by DEKOM (Switzerland) AG, particularly consulting and other support services, unless the order confirmation expressly specifies that acceptance is required.
- (2) DEKOM (Switzerland) AG shall notify the customer in writing that the delivery or performance is ready for acceptance.
- (3) If acceptance is impossible due to the nature of the delivery or performance, completion shall take the place of acceptance.
- (4) DEKOM (Switzerland) AG may submit partial deliveries or partial performances for acceptance (partial acceptances). A partial acceptance may occur for instance after:
  - completion of a self-contained work phase, or
  - provision of self-contained, independently functional parts of the performance.
- (3) The acceptance terms shall apply mutatis mutandis for partial acceptances. Where partial acceptances are required, DEKOM (Switzerland) AG shall be entitled to withhold further partial deliveries and performances for as long as the customer is in arrears with the acceptance of partial deliveries or performances, or with payment for accepted partial deliveries or performances.



## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

### § 8 Retention of title

- (1) DEKOM (Switzerland) AG shall retain ownership of items delivered by DEKOM (Switzerland) AG (retained goods) until receivables arising from the business relationship with the customer are paid. Transfer of the retained goods to a third party shall be permitted only if this occurs in the ordinary course of the customer's business, and if they retain ownership of the retained goods until payment of all receivables arising from the business relationship with the third party. The customer shall not be entitled to pledge the retained goods or use them as security. The customer shall handle retained goods with care. DEKOM (Switzerland) AG must be notified immediately if the retained goods are seized, damaged or lost, and in the event that the customer relocates their business premises. Should the customer materially breach these obligations, DEKOM (Switzerland) AG may withdraw from the contract. In the event of late payment by the customer, DEKOM (Switzerland) AG shall furthermore be entitled to take back and sell the retained goods, and to credit the amount obtained from the sale against existing claims; the same shall apply in the event of a deterioration in the customer's financial situation which does not become apparent until after concluding the contract and which poses a risk to the customer's counterperformance.
- (2) The customer hereby assigns to DEKOM (Switzerland) AG their receivables from resale of the goods up to the amount owed to DEKOM (Switzerland) AG by the customer, together with all ancillary rights. DEKOM (Switzerland) AG hereby accepts this assignment. Until revoked, the customer shall be entitled to collect assigned receivables in their own name; revocation shall only be permissible if the customer is in arrears with payment.
- (3) Until full payment of the agreed price, DEKOM (Switzerland) AG shall be entitled to adequately insure the retained goods against theft, destruction and damage, at the customer's expense, unless the customer can provide DEKOM (Switzerland) AG with evidence that they have taken out such adequate insurance at their own expense.

### § 9 Distance contracts

DEKOM (Switzerland) AG will only enter into contractual relationships with business customers. Furthermore, DEKOM (Switzerland) AG will only provide access to the DEKOM (Switzerland) AG online shop and sales advice to tradesmen, contractors and freelancers with registered businesses. Regulations on doorstep selling and distance contracts (§ 312 ff. of the German Civil Code), including the two week right of withdrawal are therefore not applicable.

### § 10 Right to withdraw from contract, contractual penalty

- (1) DEKOM (Switzerland) AG shall be entitled to withdraw from the contract in the following cases:
  - a) in the event of non-delivery by an upstream supplier, through no fault of DEKOM (Switzerland) AG;
  - b) in the event of force majeure such as industrial disputes, natural disasters and comparable events which, for more than a temporary period, significantly hinders or prevent DEKOM (Switzerland) AG from providing services;
  - c) if unfavourable circumstances relating to the customer's financial situation or creditworthiness are discovered in retrospect;
  - d) in the event that the customer provides inaccurate details of their financial situation or creditworthiness which would significantly jeopardise the purpose of the contract;
  - e) in the event that the customer or the customer's businesses breaches the contract through unethical behaviour or unlawful acts.
- (2) In the event of claims for damages by DEKOM (Switzerland) AG due to impossibility of performance caused by the customer, or due to withdrawal from the contract on legal or contractual grounds for which the customer is responsible (points 1c-e), DEKOM (Switzerland) AG shall be entitled to flat-rate damages amounting to 25% of the respective contractual payment, unless the customer can provide evidence that the damages incurred were lower. The right to assert further claims for damages shall remain unaffected.

### § 11 Arrears, deterioration of customer's financial situation

- (1) If a payment deadline is exceeded, DEKOM (Switzerland) AG shall be entitled to charge interest at 8% p.a. above the base rate from the start of the arrears and without a reminder. The right to assert further claims shall remain unaffected.
- (2) Should the customer be in arrears with payment of an invoice, or should their financial situation have deteriorated significantly since concluding the contract, all liabilities towards DEKOM (Switzerland) AG shall become due with immediate effect. DEKOM (Switzerland) AG shall be entitled to require payment in advance before making any outstanding deliveries.
- (3) Should the customer be in arrears with payment of a substantial portion of the price or fee owed for two consecutive months, DEKOM (Switzerland) AG may, without notice, terminate the contract in which the arrears have occurred.

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

### § 12 Warranty and inspection and notification duties for purchases

- (1) The customer shall inspect the goods immediately upon receipt, and record any externally visible shipping damage, shipping defects or incorrect deliveries on the shipping documents. All delivered goods shall be inspected for completeness, including with regard to individual components. Quantitative discrepancies or defects identifiable on delivery must be reported to DEKOM (Switzerland) AG in writing within three days following receipt of the goods. Defects or damage which are not externally visible must be reported in writing within the statutory warranty period of twelve months following receipt of the goods. The defective item must be stored securely and without modification. Further instructions should be obtained from DEKOM (Switzerland) AG. If the goods are returned, they must be suitably packaged for shipping.
- (2) If the delivered goods are defective, DEKOM (Switzerland) AG shall be obligated to provide subsequent performance. In the event of failed subsequent performance for newly manufactured goods, the customer may reserve the right to a reduction or to withdraw from the contract, at their discretion. The customer shall grant DEKOM (Switzerland) AG reasonable time and opportunity for subsequent performance. The customer may only require delivery of a non-defective item after two attempts to repair the defective device have failed. Moreover, DEKOM (Switzerland) AG may refuse the method of subsequent performance chosen by the customer if it is only possible with disproportionate costs.
- (3) The warranty shall not extend to natural wear or damage caused by improper handling of the goods. The warranty shall also not apply if operating and maintenance instructions are ignored or followed incorrectly, if consumables are used which do not meet the original specifications, or if the product is altered by the customer or a third party, unless the warranty claim is not based on the aforementioned reasons and the modification does not cause unreasonable difficulties in rectifying the defect.
- (4) If DEKOM (Switzerland) AG issues a guarantee for the quality of the goods, the guarantee period shall begin when the customer receives the invoice.

### § 13 Warranty for service contracts

- (1) Should the work performed by DEKOM (Switzerland) AG be defective, the customer may require the defect to be rectified within an appropriate period of time. Defects shall be rectified by repair or replacement, at DEKOM (Switzerland) AG's discretion. Software defects with a material impact on the intended use shall, at DEKOM (Switzerland) AG's discretion and depending on the significance of the fault, be rectified either by supplying an improved version of the software or by providing instructions for eliminating or circumventing the effects of the fault.
- (2) The customer is obligated to notify DEKOM (Switzerland) AG immediately of apparent defects. Liability for damages due to a delay in rectifying defects shall only apply if the customer provided timely notification of the apparent defect. DEKOM (Switzerland) AG shall be notified of defects in writing immediately after the customer becomes aware of them, with a comprehensive description of the error indications and where possible written documentation, hard copies or other data illustrating the defect.
- (3) If the customer is responsible for the defect, or a defect reported by the customer does not exist, DEKOM (Switzerland) AG shall be entitled to require reimbursement from the customer of the costs incurred in rectifying the defect.
- (4) DEKOM (Switzerland) AG may refuse repairs, replacements or compensation until the customer has paid DEKOM (Switzerland) AG the agreed price, less an amount corresponding to the economic value of the defect or guaranteed feature.
- (5) Should attempts to rectify the defect fail, the customer shall be entitled to require a free of charge contract modification or a price reduction. Rectification of the defect shall not be deemed to have failed until two repair attempts have been unsuccessful. § 12 para. 3 shall otherwise apply mutatis mutandis for work performed.

### § 14 Liability

- (1) DEKOM (Switzerland) AG's liability shall be unlimited in the event of gross negligence or wilful intent.
- (2) DEKOM (Switzerland) AG shall be liable for damages resulting from an absence of guaranteed features in the amount of the customer's financial interest which was covered by the purpose of the assurance and apparent to DEKOM (Switzerland) AG when the features were guaranteed.
- (3) In the event of a slightly negligent breach of material contractual obligations which are indispensable to achieving the purpose of the contract, and with which the customer must therefore be able to expect strict compliance, DEKOM (Switzerland) AG shall, in accordance with statutory provisions, be liable only for such contract-specific damages as were foreseeable by DEKOM (Switzerland) AG on conclusion of the contract, up to a limit of CHF 5,000.-.
- (4) DEKOM (Switzerland) AG shall otherwise accept no liability on any legal grounds.

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

- (5) The aforementioned liability limits shall not apply if DEKOM (Switzerland) AG is liable under the German Product Liability Act, or for damages arising from death, physical injury or damage to health caused wilfully or through gross negligence.
- (6) DEKOM (Switzerland) AG shall not be liable to the customer for the legality of items supplied to the customer, or the absence of defects in these items. Should claims be asserted against DEKOM (Switzerland) AG by third parties, including the authorities, due to the illegality or defectiveness of such items, the customer shall indemnify DEKOM (Switzerland) AG in this respect.

### § 15 Rights of use for IT services

- (1) Unless IT services are otherwise contractually stipulated in individual cases, DEKOM (Switzerland) AG shall supply the customer with software in the form of machine-readable object code, along with user documentation as per the relevant agreement with the customer in accordance with the order confirmation ("licence").
- (2) The licence is a single, non-transferrable licence solely for the use of the customer within the terms of the contract, and may only be used with the products supplied by DEKOM (Switzerland) AG. The right of use includes the right:
- to use the supplied computer or video communications programs on the customer's IT system, or in the event of a breakdown, on a backup system.
  - to make copies for archive purposes, as replacements or for troubleshooting. If the originals carry a copyright notice, the customer must also affix this to the copies.
  - to use the documentation to support the customer's use of the supplied computer and video communications programs, and
  - for third party companies (e.g. system integrators) to install, integrate and implement the supplied computer or video communications programs on behalf of the customer.
- (3) The customer's right to translate, edit or otherwise alter the licence requires express written consent in all cases. The customer shall not be entitled to decompile, disassemble or reverse engineer the supplied computer or video communications programs, or use any other method to generate the source code.
- (4) Supplementary to these terms of use, the relevant manufacturer's terms of use, which were delivered to the customer with the software, shall also apply.

### § 16 Intellectual property rights

- (1) The customer is obligated to notify DEKOM (Switzerland) AG immediately in the event that a product supplied by DEKOM (Switzerland) AG breaches intellectual property rights. The customer shall support DEKOM (Switzerland) AG in a reasonable manner during any potential disputes with rights holders.
- (2) Conversely, the customer shall defend or indemnify DEKOM (Switzerland) AG against all claims by rights holders against DEKOM (Switzerland) AG which arise as a result of a rights infringement where DEKOM (Switzerland) AG was following the customer's instructions.

### § 17 Customer's obligation to cooperate

- (1) The customer shall ensure that all cooperation required from the customer or their agents is provided in a timely manner and, unless otherwise expressly stipulated in the order confirmation, free of charge for DEKOM (Switzerland) AG.
- (2) The customer shall immediately provide DEKOM (Switzerland) AG with all information required by DEKOM (Switzerland) AG in order to deliver the agreed performance. The customer shall also inform DEKOM (Switzerland) AG of any significant changes during the term of this contractual relationship.
- (3) The customer shall afford DEKOM (Switzerland) AG employees all necessary assistance when working on the customer's premises, and shall provide them with the necessary access to any property required.
- (4) The customer shall provide DEKOM (Switzerland) AG with the name of a contact who will be available to DEKOM (Switzerland) AG employees in the event of any questions while carrying out the contract, and who is authorised to provide clarifications regarding performance delivery and make decisions.
- (5) Data media provided by the customer must have no technical or content problems, and be free of harmful software (e.g. viruses). If this should not be the case, the customer shall compensate DEKOM (Switzerland) AG for any resulting damages and indemnify DEKOM (Switzerland) AG against any third party claims.

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

(6) The customer shall keep copies of all documents and data media supplied to DEKOM (Switzerland) AG, which DEKOM (Switzerland) AG may access at any time, free of charge.

(7) The customer shall grant DEKOM (Switzerland) AG the right to use and modify third party systems, insofar as this is necessary in order to deliver the performance required under the relevant contract.

### § 18 Change requests

(1) Changes or additions to the content or scope of performance required from DEKOM (Switzerland) AG under the contract may be proposed by either contracting party to the other contracting party. The proposal must include at least the following details:

- a concrete specification of the change or addition,
- justification from a professional and IT perspective and the expected impact on processes and scheduling, and
- estimated costs, including costs which have been or will be incurred for reviewing the change or addition request.

(2) The other contracting party shall review the proposal and provide their opinion to the proposing party. The decision to implement the proposal for a change or addition shall be made by the customer. DEKOM (Switzerland) AG may refuse to implement a proposal for a change or addition if it is technically unfeasible or involves disproportionate, unreasonable costs.

(3) Taking the latest applicable DEKOM (Switzerland) AG price list as a basis, DEKOM (Switzerland) AG shall be entitled to additional expense-related compensation for any additional costs they incur by implementing the change or addition request or by carrying out the change request process.

### § 19 Hardware buy-back

(1) In order for DEKOM (Switzerland) AG to buy back used hardware, this must be requested using the order form provided. Any buy-back of used hardware is subject to a separate contract, to which these terms and conditions are applicable. However, buy-back is only possible when purchasing a new device at the same time, as specified on the order form.

(2) A payment or voucher may only be issued after DEKOM (Switzerland) AG has received and tested the used device. DEKOM (Switzerland) AG reserves the right to refuse to accept used devices if they are unserviceable or do not match the details on the order form, or if these details are incomplete.

### § 20 Test purchases ("Try & Buy")

(1) If a transaction is expressly indicated as "Try & Buy" on the order confirmation, the customer shall have the right to return goods identified as "Try & Buy" to DEKOM (Switzerland) AG, Hertistrasse 29, 8304 Wallisellen within 30 days after receipt or - the event they are installed by DEKOM (Switzerland) AG - installation of the goods. The time that the goods are received by DEKOM (Switzerland) AG shall be used to determine whether the deadline has been met. The goods must be properly packed for shipment and returned in the original packaging. The risks and costs of returns shall be borne by the sender. The customer shall be reimbursed in full for the agreed purchase price of the returned goods. Installation, service and transport costs shall be borne by the customer. In principle, accessories shall not be included in "Try & Buy" transactions, unless expressly agreed as such.

(2) All rights of use concerning the software and other proprietary rights shall expire on return of the goods. Copies of the software are not permitted during the trial period. Trademarks may not be removed.

(3) The right of withdrawal under para. 1 and rights of use under para. 2 are not transferrable to third parties. Should the customer sell or transfer the goods to a third party during the trial period, the right of withdrawal shall expire. In the event of substantial damage to or loss of the goods (e.g. loss or theft), DEKOM (Switzerland) AG may also require the agreed purchase price to be paid in full.

### § 21 Set-off, assignment, right of retention

(1) The customer may only offset claims by DEKOM (Switzerland) AG with claims that are undisputed or have been established as legally valid.

(2) The customer may only transfer claims to which they are entitled to third parties with prior written consent from DEKOM (Switzerland) AG.

(3) The customer shall only be entitled to assert a right of retention on the basis of counterclaims directly arising from the respective contractual relationship. Moreover, the customer may only assert a right of retention on the basis of counterclaims against DEKOM (Switzerland) AG if these counterclaims are undisputed or have been established as legally valid.

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

### § 22 Data protection

- (1) The customer and DEKOM (Switzerland) AG are obligated to respect statutory data protection regulations when fulfilling the contractual relationship, and to require their employees to comply with these regulations. The contracting parties undertake, on request, to provide their respective data protection officers with evidence, in the legally required format, of their compliance with these regulations.
- (2) DEKOM (Switzerland) AG will collect, process and use the customer's personal data (inventory data) and usage and billing data in an automated process, insofar as this is required in order to establish, shape the content of or modify the contractual relationship, pursuant to §§ 5 para. 1, 6 para. 1, 18 para. 1 and 19 para. 1 of the Interstate Agreement on Media Services.
- (3) DEKOM (Switzerland) AG shall regularly inform the customer of new products and services related to telecommunications services. The customer may opt out of any further mailings or information at any time.
- (4) If you have ordered a product from us, we will store your data for order processing in accordance with the legal provisions of the BDSG, German Commercial Code and the AO. We also use your data in this case in the context of the legal provisions to provide you with advertising on other products. Of course you can object at any time by phone, email or letter to such promotional use of your customer data like.

### § 23 Final provisions

- (1) Changes or additions to this contractual relationship must be made in writing. Amendments or supplements that do not satisfy this requirement shall be void. This also applies to changes in the written form requirement.
- (2) In the event of force majeure which significantly hinders or prevents performance or fulfilment of an obligation by one of the contracting parties, the affected party shall be entitled to postpone this obligation for the duration of the obstruction and an for appropriate start-up time. Industrial disputes within the contracting parties' companies or industrial disputes in third party companies and similar situations which directly or indirectly affect the contracting parties shall be considered as force majeure.
- (3) DEKOM (Switzerland) AG may make use of third parties, in particular affiliated companies, as agents in fulfilling their delivery and performance obligations. This shall not affect DEKOM (Switzerland) AG's contractual obligations.
- (4) The laws of the Federal Republic of Germany shall apply to all legal relationships between DEKOM (Switzerland) AG and the customer. If the legal relationship is international, and the parties are commercial entities, the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) of 11 April 1980 shall apply.
- (5) Hamburg is agreed as the sole place of jurisdiction, provided that the customer is a merchant as defined by the German Commercial Code and the contract forms a part of their business, or the customer has no registered office or place of residence in the Federal Republic of Germany when legal action is taken. DEKOM (Switzerland) AG shall be entitled to bring action before any other legally competent court instead of a court in the place of jurisdiction agreed above.
- (6) If any clause in these general terms and conditions should be or become invalid, the validity of the remaining clauses shall not be affected. In such a case, the contracting parties shall be obligated to cooperate in drawing up provisions which will achieve a legally valid result that comes as close as possible to the intent of the invalid clause.

Stand: November 2013