

H2 IT GmbH

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Stand: Juni 2026

Inhalt

1.	Geltungsbereich	2
2.	Vertragsschluss und Angebote	2
3.	Leistungsumfang	2
1.	3.1 IT-Support & Helpdesk	2
2.	3.2 Managed Services & Wartungsverträge	2
3.	3.3 Projektarbeit & Implementierung	2
4.	3.4 Hardware-Lieferung & Installation	2
4.	Mitwirkungspflichten des Kunden	3
5.	Preise und Vergütung	3
6.	Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen	3
7.	Eigentumsvorbehalt	3
8.	Gewährleistung und Mängelhaftung	4
9.	Haftungsbeschränkung	4
10.	Datenschutz	4
11.	Vertraulichkeit	4
12.	Vertragsdauer und Kündigung	5
13.	13 Geistiges Eigentum	5
14.	Höhere Gewalt	5
15.	Schlussbestimmungen	5

1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB») der H2 IT GmbH, Schaffhausen (nachfolgend «H2 IT» oder «Anbieter»), gelten für sämtliche Verträge über IT-Dienstleistungen und Warenlieferungen zwischen H2 IT und ihren Kunden (nachfolgend «Kunde»).

1.2 Die AGB gelten sowohl gegenüber Unternehmen, juristischen Personen und öffentlich-rechtlichen Körperschaften (B2B) als auch gegenüber Privatpersonen (B2C). Soweit gesetzliche Bestimmungen zum Schutz von Konsumenten abweichende Regelungen erfordern, gehen diese vor.

1.3 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, H2 IT stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

1.4 Individuelle Vertragsvereinbarungen haben Vorrang vor diesen AGB.

2. Vertragsschluss und Angebote

2.1 Angebote von H2 IT sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden oder eine Annahmefrist enthalten.

2.2 Ein Vertrag kommt zustande durch schriftliche Auftragssbestätigung von H2 IT, durch beiderseitig unterzeichneten Rahmenvertrag oder Servicevertrag, durch Beginn der Leistungserbringung oder Warenlieferung seitens H2 IT.

2.3 Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.

3. Leistungsumfang

1. 3.1 IT-Support & Helpdesk

H2 IT erbringt IT-Supportleistungen gemäss der vereinbarten Service-Level-Agreement (SLA). Ohne ausdrückliche SLA-Vereinbarung erfolgt die Bearbeitung von Anfragen in der Reihenfolge ihres Eingangs während der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, 08:00–17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage im Kanton Schaffhausen).

2. 3.2 Managed Services & Wartungsverträge

Managed Services werden auf Basis eines separaten Servicevertrags erbracht. Der Servicevertrag legt Leistungsumfang, Reaktionszeiten, Verfügbarkeiten und Vergütung fest. H2 IT ist berechtigt, Wartungsarbeiten, die eine Unterbrechung des Betriebs erfordern, nach Vorankündigung ausserhalb der Hauptnutzungszeiten durchzuführen.

3. 3.3 Projektarbeit & Implementierung

Projektleistungen werden auf Basis eines Projektauftrags oder Pflichtenhefts erbracht. Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs («Change Requests») sind schriftlich zu vereinbaren und können zu Anpassungen von Preis und Zeitplan führen. Teil- und Zwischenabnahmen sind möglich und schliessen spätere Mängelrügen bezüglich abgenommener Teilleistungen aus.

4. 3.4 Hardware-Lieferung & Installation

H2 IT beschafft und liefert Hardware im Kundenauftrag. Für Hardwareprodukte gelten die Garantiebedingungen des jeweiligen Herstellers. H2 IT übernimmt keine eigene Herstellergarantie, vermittelt jedoch Garantiefälle im Rahmen des vereinbarten Supports. Installationen erfolgen nach Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten, sofern nicht anders vereinbart.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Der Kunde hat H2 IT alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Zugänge, Berechtigungen und Ressourcen rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen.

4.2 Der Kunde benennt auf Anfrage eine verantwortliche Ansprechperson, die befugt ist, verbindliche Entscheidungen im Rahmen des Auftrags zu treffen.

4.3 Der Kunde ist für die regelmässige Datensicherung seiner Systeme und Daten selbst verantwortlich, sofern keine ausdrückliche Backup-Leistung vereinbart wurde.

4.4 Verzögerungen, die auf mangelnde Mitwirkung des Kunden zurückzuführen sind, gehen nicht zu Lasten von H2 IT und können zu Mehraufwänden führen, die gesondert verrechnet werden.

5. Preise und Vergütung

5.1 Es gelten die im Angebot, Servicevertrag oder Projektauftrag vereinbarten Preise. Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken (CHF) zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer (MWST) zum jeweils gültigen Satz.

5.2 Reise-, Fahrt- und Spesenvergütungen werden gemäss tatsächlichem Aufwand oder nach vereinbartem Pauschalsatz zusätzlich in Rechnung gestellt.

5.3 Aufwände für Leistungen ausserhalb der regulären Geschäftszeiten (Überstunden, Wochenend- oder Feiertagseinsätze) können mit einem Zuschlag von bis zu 50 % auf den vereinbarten Stundensatz berechnet werden, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

5.4 H2 IT behält sich vor, die Preise für laufende Verträge einmal jährlich anzupassen. Preiserhöhungen werden dem Kunden mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt.

6. Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

6.1 Rechnungen sind, sofern nicht anders vereinbart, innert 30 Tagen netto ab Rechnungsdatum zu begleichen.

6.2 Bei Zahlungsverzug ist H2 IT berechtigt, Verzugszinsen von 5 % p. a. zu berechnen sowie eine Mahngebühr von CHF 20.– pro Mahnstufe zu erheben.

6.3 Bei wesentlichem Zahlungsverzug (mehr als 30 Tage) kann H2 IT laufende Leistungen bis zur vollständigen Begleichung der offenen Forderungen aussetzen.

6.4 Abrechnung von Zeitaufwand: Angefangene Viertelstunden werden auf die nächste volle Viertelstunde aufgerundet.

7. Eigentumsvorbehalt

7.1 Gelieferte Hardware und sonstige Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises Eigentum von H2 IT.

7.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, Vorbehaltsware zu verpfänden oder zur Sicherheit zu übereignen.

8. Gewährleistung und Mängelhaftung

8.1 H2 IT erbringt ihre Leistungen mit der Sorgfalt eines sachkundigen Fachunternehmens. Ein bestimmter Erfolg oder eine ununterbrochene Verfügbarkeit wird nur garantiert, soweit dies ausdrücklich vereinbart ist.

8.2 Mängel an Dienstleistungen sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Feststellung, schriftlich zu melden. Bei Unterlassung der rechtzeitigen Mängelrüge gilt die Leistung als genehmigt.

8.3 H2 IT hat das Recht und die Pflicht zur Nachbesserung innerhalb einer angemessenen Frist. Bei endgültigem Fehlschlagen der Nachbesserung stehen dem Kunden die gesetzlichen Gewährleistungsrechte zu, begrenzt auf das Recht zur Minderung.

8.4 Für Hardwareprodukte gilt ausschliesslich die Herstellergarantie. Eigene Mängelhaftung von H2 IT für Hardware ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

9. Haftungsbeschränkung

9.1 H2 IT haftet für direkte Schäden nur bei grobem Verschulden oder Vorsatz. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

9.2 Die Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Datenverlust oder Betriebsunterbrüche ist in jedem Fall ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

9.3 Die Gesamthaftung von H2 IT ist, soweit gesetzlich zulässig, auf die Höhe der innerhalb der letzten 12 Monate vor dem schadensbegründenden Ereignis bezahlten Vergütung begrenzt.

9.4 Gegenüber Konsumenten (B2C) gelten diese Haftungsbeschränkungen nur, soweit das anwendbare Konsumentenschutzrecht dies erlaubt.

10. Datenschutz

10.1 H2 IT verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden zur Vertragserfüllung und Kundenbetreuung gemäss dem Schweizer Datenschutzgesetz (revDSG) und, soweit anwendbar, der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

10.2 Näheres regelt die Datenschutzerklärung von H2 IT, die auf Anfrage oder auf der Website von H2 IT einsehbar ist.

10.3 Der Kunde stimmt zu, dass H2 IT im Rahmen der Leistungserbringung Zugang zu den IT-Systemen und Daten des Kunden erhält, soweit dies für die Aufgabenerfüllung notwendig ist. H2 IT behandelt diese Daten vertraulich.

11. Vertraulichkeit

11.1 Beide Parteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei (insbesondere Geschäftsgeheimnisse, technische Informationen, Kundendaten) geheim zu halten und nicht an Dritte weiterzugeben.

11.2 Diese Vertraulichkeitspflicht gilt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses für eine Dauer von 5 Jahren.

11.3 Ausgenommen sind Informationen, die öffentlich bekannt sind oder dies werden, ohne dass die empfangende Partei daran beteiligt ist, sowie die Weitergabe aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung.

12. Vertragsdauer und Kündigung

12.1 Wartungs- und Managed-Service-Verträge werden auf unbestimmte Zeit oder die vereinbarte Mindestlaufzeit geschlossen. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Vertragsende schriftlich gekündigt wird.

12.2 Projektverträge enden mit vollständiger Erbringung der vereinbarten Leistung.

12.3 Das Recht zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei wesentlichem Vertragsbruch der anderen Partei, Zahlungsverzug von mehr als 60 Tagen trotz schriftlicher Mahnung, Insolvenz oder Zahlungsunfähigkeit einer Partei.

13. 13 Geistiges Eigentum

13.1 Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, verbleiben sämtliche Rechte an Arbeitsergebnissen, Konzepten, Dokumentationen und Software, die H2 IT im Rahmen des Auftrags erstellt, bei H2 IT.

13.2 H2 IT räumt dem Kunden an den für ihn erstellten Arbeitsergebnissen ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht für den vereinbarten Zweck ein.

13.3 Vollständige Rechteübertragungen bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung und können eine gesonderte Vergütung erfordern.

14. Höhere Gewalt

14.1 H2 IT ist von der Pflicht zur Leistungserbringung befreit, soweit und solange sie durch Umstände höherer Gewalt an der Leistungserbringung gehindert wird.

14.2 Als höhere Gewalt gelten insbesondere: Naturkatastrophen, Pandemien, Krieg, terroristische Anschläge, Stromausfälle durch Dritte, Cyberangriffe auf kritische Infrastruktur, Streiks sowie behördliche Anordnungen.

14.3 H2 IT informiert den Kunden unverzüglich über das Eintreten und das voraussichtliche Ende des Hindernisses.

15. Schlussbestimmungen

15.1 Anwendbares Recht: Diese AGB und alle Verträge zwischen H2 IT und dem Kunden unterliegen ausschliesslich schweizerischem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

15.2 Gerichtsstand: Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB oder den zugrundeliegenden Verträgen ist Schaffhausen, Schweiz. Gegenüber Konsumenten gilt diese Gerichtsstandsvereinbarung nur, soweit das anwendbare Recht dies erlaubt.

15.3 Salvatorische Klausel: Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die unwirksame Bestimmung wird durch eine wirksame Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

15.4 Streitbeilegung: H2 IT ist grundsätzlich bereit, Streitigkeiten vor Einleitung eines Gerichtsverfahrens durch Mediation oder ein anderes alternatives Streitbeilegungsverfahren beizulegen.



Für Fragen zu diesen AGB wenden Sie sich bitte an: info@h2-it.ch