

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Version	Datum	Bearbeiter	Bemerkung
1.00	01.10.2026	Yvan Jeanmonod	Initial



Inhaltsverzeichnis

1	Geltungsbereich	3
2	Gültigkeit der Offerte	3
3	Leistungen	3
4	Leistungsänderungen	3
5	Mitwirkungspflichten des Kunden / Voraussetzungen	3
6	Beizug Dritter	4
7	Prüfungen / Beanstandungen / Abnahme	4
7.1	Allgemein	4
7.2	Werkvertragliche Leistungen im Speziellen	4
8	Termine	5
9	Vergütung	5
10	Zahlungskonditionen	5
11	Immaterialgüterrechte	5
12	Gewährleistung	6
12.1	Dienstleistungen	6
12.2	Werkvertragliche Leistungen	6
12.3	Drittleistungen	6
12.4	Gewährleistungsausschluss	6
13	Rechtsgewährleistung	6
14	Eigentumsvorbehalt	7
15	Haftung	7
16	Geheimhaltung	7
17	Datenschutz	7
18	Kündigung durch den Kunden	7
19	Übergang von Rechten und Pflichten	7
20	Änderungen dieser AGB	7
21	Salvatorische Klausel	7
22	Anwendbares Recht und Gerichtsstand	7



1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelangen für die Beauftragungen der Creanet Internet Service AG, Schäracher 9, 6232 Geuensee (nachfolgend „creanet“) durch ihre Kund:innen (nachfolgend „Kunde“) zur Anwendung. creanet und der Kunde werden gemeinsam als „die Parteien“ bezeichnet.

Diese AGB gelten mit der Annahme der Offerte durch den Kunden als akzeptiert.

Im Rahmen einer bestehenden Geschäftsbeziehung haben die AGB Gültigkeit, selbst wenn bei einem einzelnen Auftrag nicht speziell darauf verwiesen wird.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden ausgeschlossen. Allfällige, von diesen AGB abweichende Vereinbarungen werden nur wirksam, wenn sie zwischen den Parteien schriftlich vereinbart werden.

2 Gültigkeit der Offerte

Sofern in einer Offerte nicht anders vereinbart, bleibt creanet 20 Tage ab Ausstellungsdatum an die Offerte gebunden.

3 Leistungen

creanet erbringt Leistungen in den Bereichen

- IT Services
- Web Services
- Cybersecurity
- Digital Signage

Sofern in der Offerte oder der Auftragsbestätigung nicht ausdrücklich anders vereinbart, erbringt creanet ihre Dienstleistungen im Sinne von Art. 394ff. des Schweizerischen Obligationenrechts (OR). Ein bestimmter Erfolg ist nicht geschuldet.

creanet ist zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt.

Sofern der Kunde nicht ausdrücklich anderslautende Weisungen erteilt, ist creanet berechtigt, für ihre Leistungserbringung künstliche Intelligenz (KI), insbesondere generative KI zu verwenden.

4 Leistungsänderungen

Während der Vertragslaufzeit können beide Parteien Änderungen der vereinbarten Leistungen sowie allfällige Anpassungen von Vergütung, Terminen und anderen Vertragspunkten jederzeit vereinbaren.

creanet ist berechtigt, Leistungs- und Servicebeschreibungen einseitig anzupassen, sofern sich der Umfang für den Kunden dadurch nicht wesentlich verschlechtert. creanet teilt dem Kunden solche Anpassungen in Textform (z.B. per E-Mail) mit.

Sämtliche Mehraufwendungen und Kosten sind vom Kunden zu vergüten. Des Weiteren einigen sich die Parteien bei Leistungsänderungen auf neue Termine.

5 Mitwirkungspflichten des Kunden / Voraussetzungen

Im Rahmen der Leistungserbringung durch creanet sind vom Kunden Mitwirkungspflichten zu erbringen und Voraussetzungen zu berücksichtigen.

Der Kunde stellt insbesondere im geeigneten Umfang und ausreichender Qualifikation, Fachpersonal, erforderliche Informationen und Unterlagen sowie die technische Umgebung eigenverantwortlich, rechtzeitig, vollständig und richtig bereit. Zudem wird er creanet auf aussergewöhnliche örtliche Verhältnisse, unübliche Bedürfnisse oder speziell zu beachtende Umstände/Gegebenheiten rechtzeitig und vorgängig aufmerksam machen.

Die gegebenenfalls für eine Leistungserbringung erforderliche Ausbildung von Mitarbeitern des Kunden ist Aufgabe des Kunden. Ebenfalls liegt es in der Verantwortung des Kunden, welche Sicherheits-Einstellungen bei seiner Infrastruktur vorgenommen werden.

Erbringt creanet Leistungen auf dem Betriebsgelände des Kunden, stellt dieser angemessene Bürodienstleistungen zur Verfügung und gewährt den Mitarbeitenden von creanet rechtzeitig den für die Leistungserbringung erforderlichen Zugang zu



seinen Computer- und Kommunikationssystemen einschliesslich Hard- und Software, zu den damit befassten Mitarbeitenden sowie zu den erforderlichen Dokumentationen und Unterlagen. Bei Fernzugriffen auf Kundensysteme stellt der Kunde einen sicheren Zugang sicher. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, stellt der Kunde die für den Fernzugriff erforderliche Übertragungseinrichtung auf eigene Kosten bereit.

Für Leistungen an Hardware wird vorausgesetzt, dass die Umgebungsbedingungen den Spezifikationen der Produktebeschreibungen des Herstellers entsprechen. Sollte dies nicht der Fall sein, sind sämtliche Aufwendungen bezüglich Anpassungen vom Kunden gesondert zu vergüten.

Bei nicht vertragsgemässer Zurverfügungstellung wesentlicher Leistungen, Informationen, Sachmittel, Testdaten oder Zutrittsberechtigungen zu Systemen und benötigten Räumlichkeiten etc. oder Nichterbringen der vereinbarten Mitwirkungspflichten durch den Kunden ist creanet berechtigt, die entsprechenden Mehraufwendungen (inkl. Wartezeiten im Zusammenhang mit der Nichterfüllung von Mitwirkungspflichten) dem Kunden separat in Rechnung zu stellen. Vereinbarte Termine werden entsprechend hinausgeschoben.

Weitere Mitwirkungspflichten des Kunden und/oder Voraussetzungen können in der Offerte oder in der Auftragsbestätigung sowie den Leistungs- und Servicebeschreibungen, Spezifikationen oder sonstigen technischen Beschreibungen aufgeführt werden.

Bei den Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Pflichten des Kunden.

6 Beizug Dritter

creanet ist berechtigt, für die Erbringung ihrer Leistungen Dritte beizuziehen.

Sofern in der Offerte oder der Auftragsbestätigung nicht ausdrücklich anders vereinbart, haftet creanet nur für die Auswahl, Instruktion und Überwachung der beigezogenen Dritten.

Verlangt der Kunde von creanet den Beizug eines bestimmten Dritten, hat der Kunde das Risiko einer Nicht- oder Schlechterfüllung durch den betreffenden Dritten alleine zu tragen.

7 Prüfungen / Beanstandungen / Abnahme

7.1 Allgemein

Der Kunde hat Arbeitsleistungen und/oder Produkte nach Erhalt unverzüglich zu prüfen und, falls sich Mängel ergeben, creanet innerhalb von sieben Kalendertagen Anzeige zu machen. Versäumt dies der Kunde, so gilt die Arbeitsleistung oder die gelieferten Produkte als genehmigt. Vorbehalten bleiben Mängel, die trotz sorgfältiger Prüfung nicht erkennbar sind (versteckte Mängel). Versteckte Mängel sind unverzüglich nach deren Feststellung creanet anzuzeigen.

7.2 Werkvertragliche Leistungen im Speziellen

Bei werkvertraglichen Leistungen erklärt creanet dem Kunden rechtzeitig die Abnahmebereitschaft. Über die Abnahme wird ein Protokoll erstellt, das die Parteien unterzeichnen.

Zeigen sich bei der Prüfung keine Mängel, gilt die Abnahme mit Unterzeichnung des Protokolls als erfolgreich und die Leistung als abgenommen.

Zeigen sich bei der Prüfung unerhebliche Mängel, gilt die Leistung gleichwohl mit Unterzeichnung des Protokolls als erfolgreich geprüft und als abgenommen. creanet behebt die festgestellten Mängel kostenlos und innerhalb einer gemeinsam zu vereinbarenden, den Umständen angemessenen Frist.

Sofern die Parteien nicht etwas anderes vereinbaren, gelten Mängel als unerheblich, wenn die Nutzung oder die Sicherheit der zu prüfenden Leistungen keine wesentliche Beeinträchtigung erfährt.

Liegen erhebliche Mängel vor, so gilt die Prüfung als nicht erfolgreich. creanet behebt umgehend die festgestellten Mängel und lädt den Kunden rechtzeitig zu einer neuen Prüfung ein. Zeigen sich auch bei dieser Prüfung erhebliche Mängel, wird gemäss Ziffer 12 hiernach vorgegangen.



Sofern die Parteien nicht etwas anderes vereinbaren, gilt ein Mangel als erheblich, wenn durch ihn die Nutzung der abzunehmenden Leistungen eine wesentliche Beeinträchtigung erfährt.

Verweigert der Kunde, obwohl die Voraussetzungen dazu gegeben sind, die Teilnahme an der Prüfung trotz Mahnung und einer angemessenen Nachfrist oder nutzt der Kunde die Leistungen ohne die Durchführung einer Abnahme, so gilt die Leistung als erfolgreich geprüft und als abgenommen.

8 Termine

Soweit in der Offerte oder der Auftragsbestätigung nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart, handelt es sich bei vereinbarten Terminen um unverbindliche Termine.

Gerät creanet in Verzug, hat der Kunde ihr zwei Mal schriftlich eine angemessene Nachfrist zu gewähren.

Kommt creanet ihrer Leistungsverpflichtung auch nach der zweiten Nachfrist nicht nach, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wobei bereits erbrachte Leistungen, welche vom Kunden in zumutbarer Weise verwendet werden können, vom Rücktritt ausgeschlossen sind.

9 Vergütung

Unter Vorbehalt nachfolgend genannter Regelung verstehen sich die Preise rein netto in Schweizer Franken (CHF), exklusive Mehrwertsteuer.

Sofern in der Offerte oder der Auftragsbestätigung nicht ausdrücklich als verbindlicher Festpreis vereinbart, erbringt creanet ihre Leistungen nach Aufwand. Einen von creanet in der Offerte oder der Auftragsbestätigung genannten Gesamtpreis ist weder als Festpreis noch als Kostendach zu verstehen. Es handelt sich um einen Richtpreis, welcher unverbindlich ist.

Reisezeit gilt als Arbeitszeit.

Allfällige Spesen werden in der Offerte genannt oder mit dem Kunden vorgängig vereinbart.

creanet ist jederzeit berechtigt, die Preise für Drittherstellerprodukte- und/oder Dienstleistungen anzupassen. Sie teilt dem Kunden die neue Vergütung mindestens 30 Tage vor der jeweiligen Anpassung mit.

creanet ist auch berechtigt, ihre eigenen Leistungen anzupassen. Sie teilt eine Preisanpassung dem Kunden mindestens 3 Monate vor der jeweiligen Anpassung mit. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von 30 Tagen, gilt dies als Zustimmung durch den Kunden. Widerspricht der Kunde der Preisanpassung, hat creanet das Recht, den Vertrag unverändert fortzuführen oder auf das Datum der vorgesehenen Preisanpassung zu kündigen.

10 Zahlungskonditionen

Die Zahlungskonditionen werden in der Offerte oder der Auftragsbestätigung genannt. creanet ist jederzeit berechtigt, eine Anzahlung oder anderweitige Sicherheit für die vereinbarte Vergütung zu verlangen.

Im Falle eines Vorschusses oder der Stellung einer Teilrechnung kann creanet die Erbringung weiterer Tätigkeiten von der vollständigen Zahlung der geltend gemachten Beträge abhängig machen.

Im Falle des Zahlungsverzuges ist creanet neben den gesetzlich vorgesehenen Möglichkeiten berechtigt, Leistungen für die Dauer des Zahlungsverzuges auszusetzen. Allfällige Wiederaufschaltkosten sind vom Kunden zu bezahlen.

Rechnungen sind – soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich anders vereinbart – innerhalb von 20 Tagen nach Rechnungsdatum fällig und zu bezahlen.

Das Verrechnungsrecht des Kunden wird ausgeschlossen, soweit die Gegenforderung nicht unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. creanet bleibt berechtigt, mit eigenen Forderungen jederzeit zu verrechnen.

11 Immaterialgüterrechte

Sämtliche Urheberrechte oder andere Schutzrechte bleiben im Eigentum von creanet oder allfälligen Dritten. Nach vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung steht dem Kunden an den von creanet überlassenen Arbeitsergebnissen ein unbefristetes, nicht übertragbares und nicht ausschliessliches Nutzungsrecht zu. Bezüglich derjenigen Teile des



Arbeitsergebnisses, an welchen das geistige Eigentum Dritten zusteht, gelangen ausschliesslich die Bestimmungen des Dritten zur Anwendung.

12 Gewährleistung

12.1 Dienstleistungen

creanet gewährleistet eine sorgfältige und getreue Ausführung ihrer Leistungen.

Soweit es sich um IT-Dienstleistungen handelt, kann creanet einen fehlerfreien, ungestörten oder ununterbrochenen Betrieb jedoch nicht vollumfänglich gewährleisten.

12.2 Werkvertragliche Leistungen

Soweit werkvertragliche Leistungen erbracht werden, gewährleistet creanet, dass das Werk im Zeitpunkt der Abnahme den vertraglich vereinbarten Kriterien entspricht. Liegt ein von der Gewährleistung erfasster Mangel vor, hat der Kunde vorerst nur das Recht auf Nachbesserung. Kann creanet die verlangte Nachbesserung innert angemessener Frist nicht vornehmen, setzt der Kunde nochmals eine angemessene Nachfrist zur Behebung des Mangels. Gelingt creanet auch nach Ablauf dieser Nachfrist nicht, den Nachweis der Erfüllung der vereinbarten Kriterien zu erbringen, kann der Kunde

- a) eine angemessene Preisminderung verlangen oder
- b) bei einem erheblichen Mangel, der den Kunden an der Nutzung des Werkes insgesamt hindert, vom betreffenden Vertrag zurücktreten, wobei bereits erbrachte Leistungen, welche vom Kunden in zumutbarer Weise verwendet werden können, vom Rücktritt ausgeschlossen sind.

Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate.

12.3 Drittleistungen

Bezüglich Leistungen von Dritten gelangen ausschliesslich die Gewährleistungsregelungen des betreffenden Dritten zur Anwendung.

Der Kunde hat sämtliche Arbeiten von creanet im Zusammenhang mit einem Gewährleistungsfall eines Drittanbieters zu vergüten. Darunter fällt auch, jedoch nicht abschliessend, eine allfällige Setup-Gebühr von creanet, wenn ein Gerät von einem Dritthersteller ausgetauscht wird.

12.4 Gewährleistungsausschluss

Die Gewährleistung entfällt bei Ereignissen aus dem Einflussbereich des Kunden, insbesondere wenn der Leistungsgegenstand durch den Kunden oder Dritte verändert, unsachgemäss installiert, gewartet, repariert oder verwendet wird, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Umstände für den gerügten Mangel nicht ursächlich sind.

In diesen Fällen werden Leistungen nur auf „Best Effort“-Basis erbracht, soweit dies im Einzelfall zwischen creanet und dem Kunden vereinbart oder möglich ist und der Kunde sämtliche Mehraufwendungen vergütet.

13 Rechtsgewährleistung

creanet gewährleistet, dass ihre Leistungen keine in der Schweiz anerkannten Schutzrechte Dritter verletzen.

Forderungen infolge behaupteter Ansprüche Dritter wegen Verletzung von Schutzrechten gibt der Kunde creanet unverzüglich und schriftlich bekannt. Der Kunde überlässt creanet die ausschliessliche Führung eines allfälligen Prozesses sowie die Ergreifung von Massnahmen für eine gerichtliche oder aussergerichtliche Erledigung des Rechtsstreits, soweit dies prozessrechtlich möglich und zulässig ist. Der Kunde unterstützt creanet in angemessenem Umfang.

Wird eine Klage wegen Verletzung von Schutzrechten eingereicht oder eine vorsorgliche Massnahme beantragt, so kann creanet auf eigene Kosten nach ihrer Wahl entweder dem Kunden das Recht verschaffen, die Arbeitsergebnisse frei von jeder Haftung wegen Verletzung von gewerblichen Schutzrechten zu nutzen, die Arbeitsergebnisse anpassen oder durch andere ersetzen, welche die wesentlichen vertraglichen Anforderungen erfüllen oder creanet wird im Rahmen der in diesen AGB festgehaltenen Haftungsregelungen schadenersatzpflichtig.



Für den Fall, dass für vom Kunden gelieferte Leistungsteile creanet für die Verletzung von Rechten Dritter in Anspruch genommen wird, verpflichtet sich der Kunde, creanet vollumfänglich schadlos zu halten.

14 Eigentumsvorbehalt

Das Eigentum an allen von creanet gelieferten Produkten geht erst mit vollständiger Bezahlung auf den Kunden über. Solange die vereinbarte Vergütung nicht vollständig bezahlt ist, ist creanet berechtigt, auf Kosten des Kunden die Eintragung eines etwaigen Eigentumsvorbehalts an allen im Eigentum der creanet stehenden, sich jedoch im Besitz des Kunden befindenden Produkten zu veranlassen.

15 Haftung

creanet haftet für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte direkte Schäden. Soweit gesetzlich zulässig wird jede weitergehende Haftung ausgeschlossen, insbesondere wird die Haftung für von ihr beigezogene Dritte, die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, die Haftung für indirekte Schäden, Folge- und Drittschäden sowie für Datenverluste ausgeschlossen.

Soweit nicht ausdrücklich vertraglich zugesichert, schliesst creanet jegliche Haftung für Schäden als Folge von Cyberkriminalität aus. Der Kunde ist selbst für den Abschluss einer Cyberversicherung verantwortlich.

16 Geheimhaltung

Die Parteien verpflichten sich zur Geheimhaltung von Tatsachen, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind und ihnen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangen. Im Zweifelsfall sind Informationen und Daten vertraulich zu behandeln.

17 Datenschutz

Es gelangen die Datenschutzbestimmungen der creanet zur Anwendung.

18 Kündigung durch den Kunden

Laufzeiten von wiederkehrenden Leistungen und/oder Abonnements werden in der Offerte und/oder der Auftragsbestätigung festgehalten.

Falls Dienstleistungen im Laufe der Ausführungsarbeiten vom Kunden gekündigt, storniert oder widerrufen werden, schuldet der Kunde neben der Vergütung für die bereits erbrachten Leistungen auch den Ersatz allfälliger Aufwendungen, welche creanet im Hinblick auf die Fertigstellung der Dienstleistung bereits getätigt hat. Weitergehende Schadenersatzforderungen bleiben vorbehalten.

19 Übergang von Rechten und Pflichten

creanet ist berechtigt, einzelne oder sämtliche Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis ohne Zustimmung des Kunden auf einen Dritten zu übertragen.

20 Änderungen dieser AGB

creanet kann diese AGB mit Wirkung für die Zukunft anpassen. Bei laufenden Verträgen teilt creanet dem Kunden Änderungen mindestens 4 Wochen vor Inkrafttreten in Textform (z.B. per E-Mail) mit und weist dabei ausdrücklich auf das Widerspruchsrecht, die Frist sowie die Folgen eines Widerspruchs hin. Widerspricht der Kunde innerhalb der Frist, gelten für das laufende Vertragsverhältnis weiterhin die bisherige Fassung der AGB; creanet ist in diesem Fall berechtigt, das laufende Vertragsverhältnis auf den nächstmöglichen Termin ordentlich zu kündigen. Wesentliche Änderungen (insbesondere Preis- und Leistungsumfangsänderungen) bedürfen einer ausdrücklichen Zustimmung des Kunden.

21 Salvatorische Klausel

Sollten sich Teile dieser AGB oder des gesamten Vertrages als ungültig oder unwirksam erweisen, so sollen sämtliche übrigen Bestimmungen dadurch in ihrer Wirksamkeit nicht berührt werden. Die Parteien verpflichten sich, ungültige bzw. unwirksame Bestimmungen durch neue zu ersetzen, welche dem wirtschaftlichen Zweck des Vertrages möglichst nahekommen.

22 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Auf das Vertragsverhältnis ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar unter Ausschluss allfälliger kollisionsrechtlicher Normen.

Gerichtsstand ist am Sitz von creanet, soweit nicht zwingendes Recht einen anderen Gerichtsstand vorsieht.