

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

### 1. Anwendungsbereich

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) finden auf alle Leistungen Anwendung, welche Encontrol AG (*Encontrol*) für ihre Kunden erbringt. Die Leistungen der *Encontrol* können sich beziehen auf:

- a) Software-Produkte (SW)
  - o Lieferung von Software (SW bestehend aus Programmcodes, Dokumentationen und evtl. weiteren schriftlichen oder maschinenlesbaren Materialien)
  - o Einräumung von Nutzungsrechten (Lizenzen)
  - o Nutzung von Software-Anwendungen, Software-Betriebssystemen oder IT-Hardware ab dem Rechenzentrum von Encontrol
  - o Lieferung von integrierten Informatiksystemen
- b) Dienstleistungen (DL)
  - o Dienstleistungen für energiewirtschaftliche Optimierungen
  - o Dienstleistungen für die Zählerfernauslesung und Plausibilisierung/Korrektur der Messdaten
  - o Dienstleistungen für den Messdatenaustausch
  - o Dienstleistungen für die mit Software unterstützte Führung von Energieversorgungsunternehmen
  - o Erbringung fachlicher Dienstleistungen für Informatik-anwendungen (z.B. allgemeine Beratung, Anwendungsberatung, Einführungsunterstützung, Systemintegration, Entwicklung oder Anpassung von SW, Ausbildung von Personal)
  - o Wartung von SW

Diese AGB gelten weiter für sämtliche Rechtsverhältnisse zwischen den Parteien, unabhängig von der Art des Vertragsschlusses (z.B. über die Webseiten von Encontrol, per E-Mail, Telefon oder schriftlich). Etwaige Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, sofern Sie von Encontrol nicht schriftlich anerkannt wurden. Im Falle von Widersprüchen zwischen Vertragsdokumenten (sofern vorhanden) gilt die folgende Rangfolge:

1. Auftragsdatenbearbeitungsvertrag (ADV)
2. Rahmenvertrag
3. Bestellung/Werkvertrag
4. Support- und Upgradevertrag
5. AGB

### 2. Gegenstand und Umfang der Leistungen

- a) Die von *Encontrol* erbrachten Leistungen können eigener oder (auch anteilmässig) fremder Herkunft sein; im letzteren Fall tritt *Encontrol* nur als Vermittler der Leistungen eines Dritten auf.
- b) Die Leistungen der *Encontrol* werden bezüglich Inhalt, Umfang, Terminen, Preis und Lieferbedingungen durch diese AGB, die Auftragsbestätigung und im Übrigen nach branchenüblicher Art definiert. Modell- und Spezifikationsänderungen, welche ohne nachteiligen Einfluss auf den Preis oder die Leistung von SW sind, bleiben vorbehalten. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der schriftlichen Form.

### 3. Ort, Zeit und Dauer der Erfüllung

- c) Mit Bestellung und Auftragsbestätigung verpflichtet sich *Encontrol* zur Erbringung und der Kunde zur Abnahme der Leistungen.
- d) Bei unverschuldeten Unmöglichkeit (insbesondere bei Ausbleiben von Leistungen fremder Herkunft) ist *Encontrol* nach schriftlicher Mitteilung an den Kunden ohne jegliche Folge von seiner Leistungspflicht befreit.
- e) Vereinbarungen und Verträge über periodische Leistungen (z.B. Miete, Lizenzen, Software-Pflegerverträge, Service-Abonnements) können von *Encontrol* nach Ablauf der ersten Vertragsperiode und nach Ablauf jeder folgenden festen Vertragsperiode unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von 6 Monaten beendet werden. Der Kunde kann ein entsprechendes Kündigungsrecht nach Ablauf der festen Vertragsperiode unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von 3 Monaten ausüben.

### 4. Preise und Zahlungsbedingungen

- a) Die für die Lieferung, den Gebrauch und/oder die Wartung von SW oder DL vereinbarten Preise sind fest. *Encontrol* kann jedoch in folgenden Fällen eine Preiserhöhung an den Kunden weitergeben:
  - o Preisänderungen infolge technischer Weiterentwicklungen oder Leistungssteigerungen von SW;
  - o Die Preise von periodischen Leistungen können einmal jährlich an die Entwicklung der Lohnkosten angepasst werden. Dabei ist eine Mitteilungsfrist von mindestens 3 Monaten einzuhalten. Im Falle einer Preisänderung hat der Kunde das Recht, unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von mindestens 30 Tagen vom

Vertrag zurückzutreten, bzw. auf die von der Preisänderung betroffene Dienstleistung zu verzichten.

- o Preisänderung infolge nachträglicher Veränderung oder Erweiterung der vereinbarten Leistungen.
- b) Rechnungen, die kein gesondertes Zahlungsziel aufweisen, sind innert 30 Tagen nach dem Rechnungsdatum rein netto zur Zahlung fällig. Im Falle des Verzuges wird ein Verzugszins von 10% pro rata p.a. ab Verfalldatum geschuldet.
- c) Bank- und Kreditkartengebühren gehen zu Lasten des Kunden.
- d) Bei andauerndem Verzug des Kunden oder bei Anzeichen mangelnder Zahlungsfähigkeit des Kunden ist *Encontrol* berechtigt, nach Ablauf einer schriftlich angesetzten Nachfrist von mindestens 10 Tagen, vom Vertrag zurückzutreten und gelieferte SW wieder in Besitz zu nehmen.
- e) Der Kunde ist nur berechtigt, von *Encontrol* schriftlich anerkannte oder rechtskräftig festgestellte Gegenansprüche mit den Forderungen der *Encontrol* zu verrechnen.
- f) Jährliche Leistungen werden Anfang Jahr im Voraus verrechnet.

### 5. Lieferung und Abnahme

- a) Nutzen und Gefahr an zu liefernden SW gehen mit deren Versand ab Hersteller oder *Encontrol* auf den Kunden über.
- b) Wenn keine besondere Abnahmeprüfung vereinbart wurde, gelten die von *Encontrol* erbrachten Leistungen ohne schriftliche Mängelrüge innert 8 Tagen seit der Lieferung von SW, der Übergabe von Datenträgern oder der einschlägigen Dokumentation bzw. mit Aushändigung schriftlicher Arbeitsrapporte über erbrachte DL, in jedem Fall aber mit dem Beginn der produktiven Nutzung, als vom Kunden abgenommen.
- c) Die Durchführung einer besonderen Abnahmeprüfung entbindet den Kunden nicht von einer allfälligen Registrierungspflicht zur Wahrung von Garantie-Ansprüchen. Die Abnahme hat innerhalb von 8 Tagen seit Meldung der Betriebsbereitschaft der Anlage oder der SW oder der erbrachten DL durch *Encontrol* zu erfolgen. Ansonsten gelten die Anlage, die SW oder die DL als vom Kunden abgenommen.

### 6. Sorgfalt, Gewährleistung, Wartung

- a) Bei der Erbringung ihrer Leistungen verpflichtet sich *Encontrol* zur Anwendung der branchenüblichen Sorgfalt und zur Beachtung des allgemein anerkannten Standes der Technik. Für Auswahl, zweckmässigen Einsatz und richtige Handhabung von SW und DL, die Verwendung und Überprüfung von Resultaten, die Aufrechterhaltung der vorgeschriebenen Einsatz- und Betriebsbedingungen, die Vornahme und Massnahme zur Datensicherung, sowie für Auswahl und Ausbildung des Bedienungspersonals ist der Kunde grundsätzlich selbst zuständig und verantwortlich; *Encontrol* ist bereit, nach Möglichkeit und Verfügbarkeit den Kunden auf dessen Wunsch und im Rahmen des Angebotes zu unterstützen.
- b) Für alle SW fremder Herkunft gelten ausschliesslich die dem Kunden bekannt gegebenen Garantie- oder Lizenzbestimmungen des Herstellers; *Encontrol* tritt hiermit die entsprechenden Ansprüche an den Kunden ab und unterstützt diesen, in angemessenem und zumutbarem Umfange, bei deren Geltendmachung.
- c) Für alle SW eigener oder nicht definierter Herkunft leistet *Encontrol* dafür Gewähr, dass die SW frei von Herstellungsmängeln ist und nach deren Installation gemäss den vorgegebenen technischen Spezifikationen funktionstüchtig ist. Während 24 Monaten nach Abnahme der gelieferten Leistung übernimmt *Encontrol* den Aufwand der Garantiemängelbehebung. Voraussetzung ist, dass der Kunde allfällige Mängel sofort nach Entdeckung, während der Garantieperiode, schriftlich rügt (per E-Mail übermittelte Mängelrügen gelten für den Kunden erst nach Erhalt einer Rückbestätigung innerhalb von 2 Arbeitstagen als erfolgreich übermittelt) und SW-Fehler ausreichend dokumentiert. Andererseits kann *Encontrol* keine Garantie dafür übernehmen, dass die SW unter beliebigem Einsatz- und Betriebsbedingungen dauernd, für die vom Kunden bestimmten Anwendungen, eingesetzt und dabei die erwarteten Leistungen erbringen kann.
- d) *Encontrol* ist berechtigt, nach freier Wahl ihrer Garantiepflicht für SW wie folgt nachzukommen:
  - o durch Nachbesserung, Korrektur von Programmfehlern, Auswechslung schadhafter Teile oder Ersatz der gelieferten SW; oder
  - o durch Preisnachlass im Verhältnis zur Wertminderung oder Rücknahme der Lieferung gegen Rückerstattung des Preises.

Ausgetauschte SW oder Teile gehen in das Eigentum der *Encontrol* über.

- e) In folgenden Fällen ist *Encontrol* von ihren Garantie- oder Wartungspflichten entbunden:
- o Unsorgfältige Handhabung bzw. Nichteinhaltung der Einsatz- und Betriebsbedingungen beim Gebrauch von SW
  - o Eingriffe in oder Änderung an der SW durch Kunden oder Dritte
  - o Einflüsse durch nicht von *Encontrol* gelieferte bzw. autorisierte Einrichtungen oder Programme
  - o Einwirkungen von Elementar-Ereignissen
  - o Wiederverkauf oder Weitergabe an Dritte
  - o Andauernder Verzug gemäss Abs. 4d) der AGB.

## 7. Aufgaben und Mitwirkungspflichten des Kunden

- a) Der Kunde unterstützt *Encontrol* bei der Inbetriebnahme und bei Tests der Systeme.
- b) Der Kunde dokumentiert Ausnahmestände und Fehlermeldungen gemäss den Richtlinien oder Empfehlungen von *Encontrol*.
- c) Der Kunde unterstützt *Encontrol* bei der Analyse und Korrektur von Software-, Verbindungs- und Datenauslesefehlern.
- d) Der Kunde ist verantwortlich, dass Messeinrichtungen über eine IP-Adresse oder eine Telefonnummer erreichbar sind.
- e) Der Kunde ist verantwortlich, dass Änderungen der Prozesse, welche die Dienstleistungen von *Encontrol* betreffen, termingerecht an *Encontrol* übermittelt werden.
- f) Relevante Veränderungen an der Produktnutzung im Sinne der ursprünglichen Bestellung (Veränderungen Anzahl Zähler/Einwohner/Kunden/Mitarbeiter/Messstellen) müssen vom Kunden jährlich an *Encontrol* gemeldet werden.
- g) Wenn der Kunde nach der Erbringung von Dienstleistungen von *Encontrol* Protokolle oder Zustandsinformationen zugesandt erhält, ist der Kunde verpflichtet, die Resultate oder Informationen zu prüfen und der *Encontrol* Unstimmigkeiten innerhalb von 10 Arbeitstagen zu melden. Nach dieser Frist gelten die versendeten Informationen und Werte als korrekt. Die weitere Verwendung der Resultate geht danach in die alleinige Verantwortung des Kunden über.

## 8. Haftung

- a) *Encontrol* übernimmt eine Haftung nur im Rahmen der unter Art. 7 vereinbarten Garantieleistungen. Für Schäden haftet *Encontrol* nur dann, wenn *Encontrol* oder einer ihrer Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat oder der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz von *Encontrol* oder einer ihrer Erfüllungsgehilfen zurückzuführen ist. Für direkte Schäden im Zusammenhang mit Leistungen unter diesem Vertrag übernimmt *Encontrol* bei Nachweis eines Verschuldens eine Haftung bis höchstens zum Gegenwert des dem Kunden für die betreffende SW oder eine DL in Rechnung gestellten Betrages. Die Geltendmachung von Ersatzansprüchen setzt voraus, dass der Kunde *Encontrol* unverzüglich, spätestens 8 Tage nach Feststellung des Schadens, schriftlich orientiert. Ansprüche gegenüber *Encontrol* verjähren mit Ablauf eines Jahres seit ihrer Entstehung.
- b) Für indirekte oder Folgeschäden aus oder im Zusammenhang mit der Erbringung von Leistungen unter diesen AGB, z.B. nicht realisierte Einsparungen, Datenverlust, Verdienstausfall, Mehraufwendungen oder Ansprüche Dritter wird, soweit gesetzlich zulässig, jede Haftung von *Encontrol* ausgeschlossen.
- c) Ausgeschlossen wird jegliche Gewährleistung aufgrund technischer Gegebenheiten des Internets, so dass keine Gewähr für die Verfügbarkeit von technischen Einrichtungen Dritter oder *Encontrol* besteht. Ebenso besteht keine Gewähr für die fehlerfreie, sofortige und sichere Übertragung über das Internet oder über Telefonverbindungen zwischen *Encontrol* und dem Kunden.
- d) *Encontrol* haftet nicht für weiterführende und nicht in diesem Vertrag geregelte Zusagen oder Auftragsverpflichtungen zwischen dem Kunden und dritten Parteien, auch wenn diese Aufträge mittelbar oder unmittelbar mit Dienstleistungen von *Encontrol* zusammenhängen. Dies gilt insbesondere für Schadenersatzforderungen auf Grund von Fehlmanipulationen im Telekommunikationsbereich, Beratungstätigkeiten und Wiederverkäufen in Bezug auf die Produkte und Dienstleistungen von *Encontrol*.

## 9. Eigentum, Schutzrechte und Nutzungsbedingungen

- a) Das Eigentum an gelieferten SW verbleibt bis zu deren vollständigen Bezahlung bei der *Encontrol*.
- b) Das geistige Eigentum (insbesondere Urheberrechte, Warenzeichen, Geschäftsgeheimnisse) an SW, allen dem Kunden übergebenen Unterlagen und Dokumentationen sowie am Arbeitsresultat von DL verbleiben in jedem Fall bei der *Encontrol* oder dem betreffenden Hersteller. Vorbehaltlich ausdrücklich anders lautender Vereinbarungen erwirbt der Kunde bei SW nur das persönliche,

nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Recht, das Lizenzmaterial in der jeweils letzten gültigen, unveränderten Form auf den bei ihm installierten Anlagen für seine eigenen Bedürfnisse zu nutzen.

- c) Der Kunde bleibt nach Erwerb einer SW zur Beachtung allfälliger besonderer Bestimmungen der *Encontrol* bzw. des betreffenden Herstellers über den vertragsgemässen Gebrauch des Lizenzmaterials (z.B. Erstattung einer Lizenzmeldung, Anbringen von Schutzrechtsvermerken, Zahl und Aufbewahrung von Kopien, Änderungen und Anpassungen, Rekonstruktion von Quellenprogrammen, Vorschriften über Wiederausfuhr) verpflichtet. Eine Verletzung solcher Nutzungsbestimmungen ermächtigt *Encontrol* bzw. den entsprechenden Hersteller nach unbenutztem Ablauf der in einer schriftlichen Abmachung angesetzten Frist zur Aufhebung der erteilten Lizenz und Rücknahme der SW.
- d) Der Kunde kann bei Vertragsauflösung seine Daten auf einem gängigen mobilen Speichermedium zurückfordern. *Encontrol* löscht nach der Rückgabe der Daten (mit dabei verbundener Übergabe der Datenaufbewahrungspflicht an den Kunden) innerhalb 2 Monaten nach Vertragsende alle vorhandenen Daten vollständig.

## 10. Datensicherheit, Datenschutz und Geheimhaltung

- a) *Encontrol* verpflichtet sich, die Bestimmungen der Schweizerischen Datenschutzgesetzgebung einzuhalten. *Encontrol* verpflichtet sich, alle wirtschaftlich zumutbaren sowie technisch und organisatorisch möglichen Vorkehrungen zu treffen, damit die im Rahmen der Vertragsabwicklung anfallenden Daten gegen unbefugte Kenntnisnahme Dritter wirksam geschützt sind.
- b) Die Mitarbeiter von *Encontrol* können Informationen über den Kunden und dessen Datenbestände zum Zwecke der Behebung von Störungen, der Bearbeitung von Supportanfragen sowie zur Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen einsehen. Nicht personenbezogene oder anonyme Daten können automatisch erfasst werden, um die Produkte von *Encontrol* zu verbessern. Diese Daten werden nicht an Dritte weitergegeben.
- c) Der Kunde und *Encontrol* verpflichten sich und ihre Mitarbeiter, alle nicht allgemein bekannten Unterlagen und Informationen, die sie bei ihren gegenseitigen Geschäftsbeziehungen erfahren, streng vertraulich zu behandeln und unbefugten Dritten in keiner Art und Weise, weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen. Diese Verpflichtung bleibt nach Erfüllung der Leistungen unter diesen AGB aufrecht.
- d) *Encontrol* ist es erlaubt, die Kenntnisse, Erfahrungen und Methoden, welche bei Erfüllung eines Auftrages für den Kunden erworben wurden, auch für andere Projekte einzusetzen.
- e) Soweit *Encontrol* zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen Dritte bezieht, sind diese Dritte insbesondere bzgl. Fragen der Haftung, der Geheimhaltung und des Datenschutzes mit *Encontrol* gleichgestellt.
- f) Um die Datensicherheit beim Übermitteln im Internet zu gewährleisten, setzt *Encontrol* verschlüsselte Übertragungstechniken ein.
- g) Der Kunde ist verpflichtet, *Encontrol* unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugte Dritte Zugang zu Daten oder Informationen erlangt haben. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte Leistungen von *Encontrol* nutzen, haftet der Kunde gegenüber *Encontrol* auf Nutzungsentgelt und Schadensersatz.
- h) Fragen, Hinweise oder Meldungen zum Datenschutz können an folgende Adresse gesendet werden: [datenschutz@encontrol.ch](mailto:datenschutz@encontrol.ch)
- i) *Encontrol* unterstützt niemals Kunden aktiv beim Profiling im Sinne des Datenschutzgesetzes und führt selbst kein Profiling durch.
- j) Soweit *Encontrol* im Auftrag des Kunden Personendaten bearbeitet gelten zusätzlich zu den vorliegenden Datenschutzbestimmungen die Bestimmungen des Auftragsdatenbearbeitungsvertrag.
- k) Für weitere Informationen dazu, wie *Encontrol* Personendaten bearbeitet, kann jederzeit die Datenschutzerklärung unter folgender Adresse eingesehen werden: [www.encontrol.ch/datenschutz](http://www.encontrol.ch/datenschutz)

## 11. Schlussbestimmungen – Anwendbares Recht

- a) Falls sich zwischen der deutschen und der fremdsprachigen Fassung dieser Bedingungen Differenzen ergeben, ist auf den deutschen Originaltext abzustellen.
- b) Die Anfechtbarkeit oder Unverbindlichkeit eines Teils dieser AGB stellt die Gültigkeit und Anwendbarkeit der übrigen Bestimmungen nicht in Frage.
- c) Die Vertragspartner verpflichten sich, bei Meinungsverschiedenheiten vor Anrufung des Richters einen Versuch zur gütlichen Einigung zu unternehmen.
- d) Als Erfüllungsort und Gerichtsstand gilt Baden, Schweiz. Anwendbar ist ausschliesslich das schweizerische Recht.

Stand dieser AGB, 16.07.2024