

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen der

## **Qmart AG**

- im Folgenden "Qmart" genannt.

### **1. Geltung und Gegenstand**

Diese Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Verhältnis zwischen Qmart und ihren Kunden und bilden Bestandteil aller abgeschlossenen Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen.

Die AGB beruhen auf Schweizer Recht und gelten innerhalb der Schweiz. Änderungen und Nebenabreden sind nur wirksam, wenn sie von Qmart schriftlich bestätigt werden.

Wird ein Vertrag abgeschlossen und der Auftraggeber legt ebenfalls AGB vor, gelten die übereinstimmenden Punkte.

Im Übrigen gelten subsidiär die Bestimmungen des OR über den Mandatsvertrag (Art. 394 ff. OR) sowie andere Schweizerische Gesetze und Verordnungen. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder 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 wirtschaftlich am nächsten kommt. Das Gleiche gilt im Falle einer Lücke.

Diese AGB gelten als angenommen, wenn der Auftraggeber von der Qmart ein Angebot für eine der nachfolgend erwähnten Dienstleistungen verlangt.

### **2. Angebote des Auftragnehmers**

Qmart bietet als Full Service Provider im Kundenbeziehungsmanagement und E-Commerce auf Kundenbedürfnisse zugeschnittene Dienstleistungen in den Bereichen CRM Solutions, Customer Services, Direct Marketing, E-Commerce Solutions und Logistic Services an.

Offerten, die schriftlich, per Fax oder per E-Mail gemacht werden, gelten als verbindlich. Wenn der Auftraggeber Leistungen, die darin nicht enthalten sind, verlangt, werden diese zusätzlich offeriert. Die Offerte einschliesslich Präsentation erfolgen unentgeltlich, sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben.

Eine Offerte ist 30 Tage lang gültig, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Alle mit dem Angebot abgegebenen Unterlagen und Konzepte bleiben Eigentum von Qmart. Ohne Einwilligung darf Dritten keine Einsicht in die Angebotsunterlagen gewährt werden.

Eine Offerte wird angenommen, indem der Auftraggeber dies mündlich, schriftlich oder per E-Mail erklärt. Qmart bestätigt den Auftrag schriftlich per Brief, Fax oder E-Mail.

Wünscht der Auftraggeber eine Änderung gegenüber der Auftragsbestätigung, teilt ihm Qmart innert zwei Wochen mit, ob die Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf die Erbringung der Leistungen, die Termine und Preise hat. Qmart stellt in diesem Fall dem Auftraggeber eine neue Auftragsbestätigung zu.

### **3. Termine**

Qmart verpflichtet sich, dem Auftraggeber die vereinbarten Dienstleistungen an den in der Auftragsbestätigung und/oder im Einzelvertrag festgelegten Terminen zu liefern, während der Auftraggeber sich verpflichtet, diese zur vorbestimmten Zeit abzunehmen und zu bezahlen.

Termine können ohne Kostenfolgen für Qmart verschoben werden und Qmart ist für die Folgen nicht haftbar, wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb des Einflussbereiches von Qmart liegen; wie Naturereignisse, Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, Epidemien, Unfälle und Krankheiten in einem die Projektarbeiten gefährdendem Ausmass, erhebliche Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen sowie behördliche Massnahmen.

Bei sonstigen Verzögerungen gelten die in der Auftragsbestätigung und/oder im Einzelvertrag getroffenen Regelungen. Qmart verpflichtet sich, den Auftraggeber so rasch wie möglich über Verzögerungen zu informieren.

### **4. Vertragserfüllung**

Für Umfang und Ausführung der Dienstleistung ist die Offerte / Auftragsbestätigung, welche integrierender Bestandteil der jeweiligen Grundverträge bildet, massgebend.

Soweit kein besonderer Erfüllungsort von den Parteien verabredet ist oder aus der Natur des Geschäftes hervorgeht, gilt als Lieferung die Umsetzung des Auftrages am Sitz von Qmart.

Sofern kein besonderes Abnahmeverfahren vereinbart ist, hat der Auftraggeber die Dienstleistungen selbst zu prüfen und allfällige Mängel schriftlich anzuzeigen. Unterlässt der Auftraggeber die Anzeige innerhalb von zwei Wochen nach der Erbringung, gelten sie in allen Funktionen als mängelfrei und als genehmigt. Der Auftraggeber ist dann zur termingerechten Bezahlung verpflichtet.

## 5. Stellvertretung / Leistungen Dritter

Um den Vertrag zu erfüllen ist Qmart berechtigt, Dritte beizuziehen, haftet aber für die sorgfältige Auswahl und Instruktion dieser zugezogenen Dritten.

## 6. Vergütung und Zahlungsbedingungen

Qmart erbringt ihre Leistungen zu Festpreisen oder nach Aufwand. Sie gibt in ihrem Angebot die Kostenarten und Kostensätze bekannt. Die Preise werden in der Offerte festgelegt (exkl. MwSt).

Qmart behält sich vor, Preisanpassungen von eingekauften Leistungen an den Kunden weiterzugeben.

Qmart behält sich vor, die Preise für die Dienstleistungen einmal jährlich am 01. Januar eines jeden Jahres gestützt auf die Änderung des Landesindex der Konsumentenpreise anzupassen.

Qmart behält sich vor, die Preise für die Dienstleistungen, die in Fremdwährungen abgerechnet werden, bei Kursänderungen anzupassen.

Spesen und Reiseaufwendungen: Reisezeiten, die im Rahmen der Leistungserbringung anfallen, werden mit 50 % des vereinbarten Stunden- oder Tagessatzes berechnet. Bahnreisen erfolgen in der 1. Klasse mit Halbtax-Abonnement. Flugreisen werden in der Economy-Class gebucht. Falls eine Übernachtung erforderlich ist, erfolgt die Buchung in Mittelklasse-Hotels. Weitere notwendige Auslagen, die im direkten Zusammenhang mit der Vertragserfüllung stehen, werden gegen Vorlage der entsprechenden Belege berechnet.

Die Vergütung wird gemäss Zahlungsplan fällig. Ist die Vergütung fällig, macht sie Qmart mit einer Rechnung geltend. Die Dienstleistungen der Qmart sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug oder individuell getroffener Regelung zur Zahlung fällig sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde.

Sind Zahlungen auch bei Ablauf einer angemessenen Nachfrist noch nicht erbracht, kann Qmart vom Vertrag unter Geltendmachung allfälliger Schadenersatzansprüche zurücktreten. Der Kunde darf mit Gegenansprüchen an Qmart verrechnen, sofern diese fällig sind oder ein rechtskräftiges Gerichtsurteil vorliegt.

Hält der Auftraggeber die Zahlungstermine nicht ein, hat er ohne Mahnung vom Zeitpunkt der Fälligkeit an einen Verzugszins zu entrichten, welcher der Regelung im Schweizerischen Obligationenrecht entspricht.

## 7. Gewährleistung und Haftung

Qmart verpflichtet sich zur Sorgfalt und erbringt ihre Dienstleistungen in vertragskonformer Qualität. Sie

verpflichtet sich weiter zur sorgfältigen Auswahl, Ausbildung und fachmännischen Arbeitsweise der eingesetzten Mitarbeitenden sowie zu deren Überwachung.

Die Vertragspartner haften für Schäden aus Terminüberschreitungen, wenn sie nicht beweisen, dass sie kein Verschulden trifft. Sie haften für jedes Verschulden, aber höchstens für den entstandenen Schaden.

Ist wegen unsorgfältiger oder fehlerhafter Ausführung einer Dienstleistung ein Schaden entstanden, haftet Qmart für die kostenlose Berichtigung, wenn sie nicht beweist, dass sie kein Verschulden trifft.

Qmart haftet auch für andere Vertragsverletzungen (z.B. Verletzung von Geheimhaltungsvorschriften, unerlaubtem Beizug von Hilfspersonen, Verletzung allgemeiner Treue- und Sorgfaltspflichten), wenn sie nicht beweist, dass sie kein Verschulden trifft.

Eine weitergehende Haftung seitens Qmart wird ausdrücklich wegbedungen, soweit sich diese nicht auf direkten oder indirekten Schaden beziehen, der durch Qmart, deren Mitarbeitende oder beigezogene Dritte nachweisbar grobfahrlässig oder absichtlich verursacht wurden. In jedem Fall ist die Haftung für entgangenen Gewinn ausgeschlossen.

Die Haftung für Personenschäden und für die Verletzung von Immaterialgüterrechten ist unbegrenzt.

Qmart verpflichtet sich zum Abschluss und der Aufrechterhaltung einer Betriebshaftpflichtversicherung im branchenüblichen Umfang.

## 8. Vertraulichkeit und Geheimhaltungspflicht

Qmart verpflichtet sich, über alle im Zusammenhang mit ihren Dienstleistungen in Erfahrung gebrachten Informationen aus dem Einflussbereich ihrer Kunden strengstes Stillschweigen zu bewahren. Sie gibt diese Verpflichtung auch an ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter.

Die Vertragspartner behandeln alle Informationen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind.

Werbung und Publikationen über spezifische Leistungen im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis bedürfen der schriftlichen Zustimmung des Vertragspartners.

Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln. Diese Geheimhaltungspflicht besteht schon vor Vertragsabschluss und dauert nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungs- und Auskunftsvorschriften.

## 9. Einhaltung des Datenschutzgesetzes

Qmart verpflichtet sich, die Bestimmungen des Schweizerischen Datenschutzgesetzes zu respektieren. Insbesondere verzichtet sie auf die Nutzung

von Kundendaten für Dritte oder für den eigenen Gebrauch, respektiert Zustellverbote (wie z.B. Robinson-Liste, Sterneintrag udgl.) und führt keine eigenen Datenbanken, die potenziell zur Verletzung des Datenschutzgesetzes geeignet sind.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, Qmart nur solche Daten (Adressen und Telefonnummern) zur Bearbeitung zu überlassen, welche mit den anwendbaren Gesetzen (insbesondere den Vorschriften des Datenschutzgesetzes und des UWG) übereinstimmen. Er verpflichtet sich weiter, die Herkunft der Daten anzugeben und sie getrennt nach Kunden- und Drittdata zu deklarieren.

#### **10. Schutz der anvertrauten Datenbestände**

Werden Qmart Daten auf Datenträger übergeben, ist der Auftraggeber verpflichtet, diese in einer bearbeitbaren Form anzuliefern. Insbesondere sind die einzelnen Adressfelder und Merkmale voneinander getrennt und kenntlich aufzuführen.

Die Datenaufbereitung der Qmart beinhaltet keine allfällige Bereinigung der Adressbestände. Qmart stellt sicher, dass die Daten ihrer Kunden gegen unerlaubten Zugriff und gegen Zerstörung ausreichend gesichert sind. Dies stellt sie auch im Einflussbereich allfällig von ihr beauftragter Subunternehmer sicher.

#### **11. Konkurrenzverbot**

Der Auftraggeber anerkennt den Wettbewerbswert und den Vertrauenscharakter der während der Vertragserfüllung erhaltenen und erarbeiteten Informationen, Konzepte, Dokumente und Unterlagen sowie den Umstand, dass Qmart Schaden erwachsen könnte, wenn diese Informationen und Kenntnisse einem Dritten offengelegt werden.

Der Auftraggeber verpflichtet sich deshalb, das in diesem Sinne umschriebene Konkurrenzverbot zu beachten. Qmart ist berechtigt, eine Konventionalstrafe unter Berücksichtigung der Schwere des Verstosses zu verlangen.

#### **12. Mitarbeiterschutz**

Der Auftraggeber anerkennt, dass das Know-how der Qmart Mitarbeitenden einen erheblichen Wert verkörpert, das geschützt werden muss. Die Abwerbung eines in einem Auftrag involvierten Mitarbeitenden der Qmart führt zu einer Entschädigungspflicht durch den Auftraggeber in der Höhe eines Jahresgehaltes.

#### **13. Immaterialgüterrechte, Eigentum**

Alle bei der Vertragserfüllung (Erbringung der Dienstleistung) entstehenden Immaterialgüterrechte (Urheberrechte, Patentrechte udgl.) gehören Qmart, sofern die Auftragsbestätigung oder der Einzelvertrag keine abweichende Regelung enthält.

Die Source Codes auf allen von Qmart entwickelten Produkten verbleiben im uneingeschränkten Eigentum von Qmart. Qmart kann solche Source Codes weiterhin verwenden. Das ausschliessliche Nutzungsrecht an der Lösung erhält der Kunde.

Qmart behält sich ferner sämtliche Urheber-, Nutzungs- und Eigentumsrechte an den für die Leistungserbringung geschaffenen Unterlagen (insbesondere Konzepte und Ideen, ob in Bild-, Ton-, Film- oder Textform, Exposé, Treatments, Zeichnungen, Pläne, Flow Charts, Telefonie-Scripts, Graphiken und Prototypen) sowie an allen Vorstufen zur fertigen Arbeit vor. Die ganze oder teilweise Vervielfältigung, jede Weitergabe an Dritte, jede Art der Bearbeitung und/oder Veröffentlichung ist unzulässig und nur nach schriftlicher Zustimmung und finanzieller Abgeltung der Qmart gestattet.

#### **14. Einsatz von KI-gestützten Werkzeugen**

Qmart ist berechtigt, zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen künstliche Intelligenz (KI) und KI-gestützte Werkzeuge einzusetzen. Der Einsatz erfolgt ausschliesslich im Rahmen der bestehenden Vertragsbeziehung, gemäss den jeweils geltenden internen Richtlinien der Qmart sowie unter Einhaltung der vertraglich vereinbarten Datenschutz-, Vertraulichkeit- und Sorgfaltspflichten.

Der Einsatz von KI erweitert weder den Umfang der vereinbarten Leistungen noch den Umfang der zulässigen Datenverarbeitung, sondern betrifft ausschliesslich die Art und Weise der Leistungserbringung. Für den KI-Einsatz gelten dieselben vertraglichen Bestimmungen wie für alle anderen vom Qmart eingesetzten Systeme und Werkzeuge.

#### **15. Kündigung**

Die Vertragsparteien können das Vertragsverhältnis jederzeit kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt 30 Tage auf das Ende eines Monats. Vorbehalten bleiben abweichende Vereinbarungen in den Auftragsbestätigungen und/oder Einzelverträgen.

Bei schwerwiegenden Vertragsverletzungen kann der andere Vertragspartner das Vertragsverhältnis jederzeit fristlos kündigen. Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten.

#### **16. Gerichtsstand und anwendbares Recht**

Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesen AGB ist St. Gallen. Auf alle Vertragsverhältnisse ist Schweizerisches Recht anwendbar.

Die Parteien bemühen sich, allfällige Streitigkeiten, die sich aus der Umsetzung dieser AGB ergeben, auf gutlichem Wege beizulegen.

Qmart AG



Tobie Witzig



Myrio Kluser

Managing Partners, Qmart AG

St. Gallen, im Februar 2026