

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der INFORA GmbH

Ausgabe: 19.08.2025; ersetzt alle früheren Ausgaben

1 Allgemeine Bestimmungen und Geltungsbereich

Diese **AGB** gelten für alle Leistungen, welche

die **INFORA** GmbH aus Zürich (nachfolgend «wir»), gegenüber seinen Kunden (nachfolgend mit «Du» angesprochen) anbietet oder erbringt. Individuelle Vereinbarungen in deinem Angebot oder Vertrag haben Vorrang vor diesen AGB. Deine eigenen Bedingungen erkennen wir nur an, wenn wir diesen ausdrücklich und schriftlich zustimmen.

Rechte und Pflichten aus einem Vertrag mit uns kannst du nur mit unserer ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung abtreten, übertragen oder verpfänden. Unsere Leistungen erfolgen in der Regel im Rahmen eines einfachen Auftrags gemäss Art. 394 ff. OR. Ein Zusammenschluss zu einer einfachen Gesellschaft gemäss Art. 530 ff. OR oder eine andere Form gemeinsamer Haftung wird ausdrücklich ausgeschlossen.

2 Angebot und Vertragsabschluss

2.1 Vertrag

Ein **Vertrag** mit uns kommt zustande, wenn du unser **Angebot und diese AGB annimmst**, sei es schriftlich, elektronisch, mündlich oder durch schlüssiges Handeln. Schlüssiges Handeln liegt beispielsweise vor, wenn du uns Unterlagen oder Daten zur Bearbeitung übermittelst, ohne explizit eine Offerte vorab zu verlangen.

2.2 Angebot

Wir rechnen grundsätzlich nach Stundensätzen und effektiv angefallenem Zeitaufwand ab. Allfällig angegebene Gesamtkosten sind immer als unverbindliche Schätzungen zu verstehen. Diese basieren auf den von dir bereitgestellten Informationen und setzen die vollständige Erfüllung deiner Mitwirkungspflichten voraus. Einzige Ausnahme bildet die Analyse aus dem Bereich «Business Debugging», welche mit festem Leistungsumfang und Preis definiert ist.

Sofern im Angebot nichts anderes vereinbart wurde, ist dieses **10 Tage ab Ausstellungsdatum gültig**. Nach Ablauf dieser Frist oder deiner Ablehnung sind wir nicht mehr an das Angebot gebunden.

2.3 Dynamische Preislimite

Preislimiten dienen als **Orientierungshilfe** und stellen **kein Kostendach und keine verbindliche Preisobergrenze** dar. Sie bieten dir Kostentransparenz und schützen vor unerwarteten Mehrkosten. Sollten wir während der Leistungserbringung feststellen, dass die Preislimite überschritten wird, informieren wir dich rechtzeitig und holen deine Zustimmung ein, bevor wir zusätzliche Leistungen erbringen.

3 Umfang, Ausführung, Änderung und Lieferbedingungen

3.1 Ausführung und Beizug von Dritten

Du **beauftragst uns als Unternehmen**, nicht einzelne Mitarbeiter. Wir entscheiden, wer aus unserem Team oder welche Partner (Drittpartei) deinen Auftrag am besten ausführt. Der **Leistungsumfang** ergibt sich aus dem **Angebot oder Vertrag**. Unsere Leistungen erbringen wir mit grösster Sorgfalt und im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben. **Notwendige Massnahmen** (z. B. Auskünfte bei Behörden) dürfen wir ergreifen und **externe Partner und Spezialisten (Dritte)** für die Ausführung deines Auftrags beiziehen. Dies geschieht in der Regel, aber nicht zwingend, nach Absprache und immer auf deine Rechnung.

3.2 Lieferung und Gefahrenübergang

Lieferungen erfolgen an die von dir **angegebene Adresse analog oder digital**. Mit Übergabe an die Post oder an dich, bzw. einen beauftragten Dritten, gehen Nutzen und Gefahr, beispielsweise von Verlust oder Beschädigung, auf dich über. Besondere Versandarten kannst du vorab mit uns vereinbaren. Mängel sind umgehend zu melden.

3.3 Termine, Fristen und Verzug

Die Fristen für unsere Leistungen **sind unverbindlich**, es sei denn, sie wurden schriftlich als **Fixgeschäft (termingebundene Leistung)** vereinbart.

3.4 Änderung der Leistung

Leistungsänderungen bedürfen unserer **schriftlichen Zustimmung** und können zu Anpassungen des Vertrags führen. Aufwände für Änderungen (z. B. Prüfung, Anpassung, Ablehnung) stellen wir dir in Rechnung. Können wir **Änderungen nicht umsetzen**, bleibt die **Vergütung für die ursprünglich vereinbarte Leistung geschuldet**. Bei **kurzfristigen Änderungen** trägst du das Risiko für eine Nicht- oder Schlechterfüllung und stellst uns sowie Dritte von der Haftung frei.

4 Mitwirkungspflichten

Für eine erfolgreiche Zusammenarbeit ist **deine aktive, vollständige und termingerechte Mitwirkung unerlässlich**. Deine **Pflichten** umfassen insbesondere:

- **Bereitstellung von Informationen, Daten, Unterlagen und Zugängen:** Du stellst sicher, dass alle relevanten Informationen, Daten und Unterlagen rechtzeitig, vollständig und in korrekter sowie geprüfter Form bei uns eingehen. Wir sind nicht verpflichtet, diese auf deren Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen. Zudem gewährst du uns die notwendigen analogen und digitalen Zugänge zu Systemen und Räumlichkeiten, die für unsere erfolgreiche Leistungserbringung erforderlich sind.
- **Sorgfältige Nutzung:** Du nutzt unsere Leistungen ausschliesslich im vereinbarten Rahmen. Für Weiterverarbeitung, Vervielfältigung oder Weitergabe an Dritte gelten die Regelungen im Abschnitt 10. Sollten Probleme auftreten, informierst du uns umgehend schriftlich.

- **Rechtskonformität:** Du bist selbst verantwortlich für die Einholung aller erforderlichen Lizenzen, Genehmigungen, und die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben sowie Termine jeglicher Art.

Die Nichterfüllung deiner Mitwirkungspflichten sowie die Bereitstellung unleserlicher, fehlerhafter oder unvollständiger Informationen führen zu zusätzlichen Aufwänden, die wir dir in Rechnung stellen. Des Weiteren kann eine mangelhafte Mitwirkung deinerseits zu Anwendung des Expresszuschlag gemäss Abschnitt 5.2 führen, insbesondere wenn vereinbarte oder gesetzliche Termine einzuhalten sind. Bei erheblicher Verletzung deiner Mitwirkungspflichten behalten wir uns zudem das Recht vor, den Vertrag fristlos zu kündigen. Der Umgang mit resultierenden Mängeln und unserer Haftung unterliegt den Haftungsregeln.

5 Preise und Zahlungsbedingungen

5.1 Vergütung und Auslagen

Unsere **Vergütung basiert** auf dem **effektiven Zeitaufwand** und den **vereinbarten Preisen**. Die Abrechnung erfolgt in Einheiten zu 15min. Der Zeitrapport kann auf Verlangen eingesehen werden.

Bei Arbeiten vor Ort trägst du Auslagen wie Reisekosten (CHF 0.80/km exkl. MwSt. für PKW, ÖV 2. Klasse ohne Vergünstigung), Verpflegungen (CHF 35.– exkl. MwSt. pro Mahlzeit) und Übernachtungen (Einzelzimmer, min. 3-Sterne-Hotel), sowie weitere Kosten (z.B. Parkkosten), die in deinem Interesse und im Rahmen der Vertragserfüllung anfallen. Diese werden nach Aufwand abgerechnet. Reisezeit ist Arbeitszeit und wird grundsätzlich zum vereinbarten Stundentarif für die jeweilige Aufgabe abgerechnet.

Unsere **Preise verstehen sich netto, exkl. MwSt.** und in Schweizer Franken (CHF). **Pauschal-/Paketpreise** gelten nur für vereinbarte Leistungen; zusätzliche Arbeiten werden nach Aufwand abgerechnet.

5.2 Expressaufträge

Bei sehr kurzfristigen Aufträgen oder bei mangelhafter Mitwirkung gemäss Abschnitt 4, sind wir berechtigt, einen **Zuschlag** zu erheben. Der angepasste Stundensatz beträgt in diesen Fällen **CHF 250.– (exkl. MwSt.)**. Sollte der Zuschlag zum Tragen kommen, informieren wir dich vor Beginn der Arbeiten darüber. Des Weiteren behalten wir uns vor, Expressaufträge abzulehnen.

5.3 Rechnungen

Rechnungen sind innerhalb von **10 Kalendertagen ohne Abzüge zu zahlen** oder schriftlich zu rügen. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Rechnung als akzeptiert und du befindest dich im Verzug. Bei Zahlungsverzug fallen 8% p.a. Verzugszinsen sowie zusätzliche **CHF 35.– pro Mahnung** (exkl. MwSt.) an. **Ungerechtfertigte Abzüge** werden vollumfänglich, mit einer zusätzlichen **Bearbeitungsgebühr von CHF 120.– (exkl. MwSt.)** nachverrechnet. Wir sind berechtigt, **Dritte mit dem Mahnwesen und Inkasso zu beauftragen** und hierfür notwendige Kundendaten weiterzugeben. Sämtliche daraus entstehenden Kosten trägst du vollumfänglich. **Skonti** sind grundsätzlich ausgeschlossen.

5.4 Irrtümer und Verrechnung

Irrtümlich **vergessene Posten oder Steuern** stellen wir nachträglich in Rechnung. Eine **Verrechnung** mit Gegenforderungen durch dich ist ausgeschlossen, während wir uns das Recht vorbehalten, mit deinen Forderungen zu verrechnen.

6 Leistungsverzug, Gewährleistung und Haftung

6.1 Verzug, Gewährleistung und Nachbesserung

Bei **Fixgeschäften** tritt der **Leistungsverzug automatisch** ein; in **allen anderen Fällen** nach einer **Mahnung** mit angemessener **Nachfrist**. Wird die Leistung bis zum Ablauf der Nachfrist nicht erbracht, kannst du schriftlich vom Vertrag zurücktreten. Bereits erbrachte Leistungen sind zu vergüten.

6.2 Haftung

Unsere **Haftung** beschränkt sich auf **direkte Schäden**, die durch **grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz** unsererseits entstehen. Weitergehende Ansprüche, insbesondere für Folgeschäden (z. B. entgangener Gewinn, Datenverlust, Mehraufwendungen), sind ausgeschlossen. **Wir haften nicht** für Schäden, Mängel, Verzögerungen und Nichterfüllung der Leistung die entstehen durch:

- Verstösse oder Versäumnisse deiner Mitwirkungspflichten,
- Kurzfristiger Änderungen des Leistungsumfangs deinerseits,
- Angebote oder Leistungen Dritter, unabhängig von unserem Einbezug (Empfehlung, Bereitstellung, Beauftragung),
- Umstände ausserhalb unserer Kontrolle (höhere Gewalt), behördliche Massnahmen oder Ausfälle Dritter.

Unsere Haftung ist stets auf die vereinbarte Vergütung für die betroffene Leistung begrenzt.

Unsere **Beratung und Unterstützung basiert auf deinen Anliegen und den von dir bereitgestellten Informationen** (siehe Abschnitt 4) und erfolgt nach bestem Wissen und Gewissen. Wir übernehmen jedoch **keine Garantie für das Eintreffen bestimmter Ergebnisse, Ereignisse oder Prognosen**. **Zwischenberichte und vorläufige Ergebnisse sind unverbindlich** und können vom Endergebnis abweichen. Eine **Exklusivität** für Branchen oder Märkte ist **ausgeschlossen**, und wir sind **nicht verpflichtet, erteilte Auskünfte nachträglich zu aktualisieren**.

Alle **Inhalte**, die wir im Rahmen der Wissensvermittlung bereitstellen, dienen **ausschliesslich der persönlichen Weiterbildung und zu Informationszwecken**. Obwohl wir diese sorgfältig und nach bestem Wissen und Gewissen aufbereiten, übernehmen wir keine Haftung für deren Richtigkeit oder Aktualität.

7 Kündigung und (Teil-)Stornierung

Verträge ohne feste Laufzeit können von beiden Parteien **jederzeit schriftlich gekündigt** werden; die Kündigung wird mit Eingang bei der jeweiligen Gegenpartei wirksam. Bei **festen Laufzeiten oder Paketpreisen** bleibt die **Vergütung bis Vertragsende geschuldet**, unabhängig von der Leistungserbringung.

Für **Fixgeschäfte** (termingebundene Leistungen) gelten bei Stornierung folgende Vergütungsbedingungen:

- Bis 30 Tage vorher: 50% der Vergütung,
- Bis 10 Tage vorher: 70% der Vergütung,
- Bis 5 Tage vorher: 90% der Vergütung,
- Ab 3 Tage vorher: 100% der Vergütung.

Bereits erbrachte Leistungen sowie nicht stornierbare Kosten und Verpflichtungen Dritter werden immer und zusätzlich verrechnet. Eine Rückerstattung ist ausgeschlossen und wir behalten uns das Recht vor, Schadenersatz geltend zu machen.

Du kannst uns bei der Stornierung von Fixgeschäften eine **vergleichbare Alternative** vorschlagen. Voraussetzung ist, dass Art, Umfang und Ort ähnlich sind. Wir entscheiden über deren Annahme, andernfalls gelten die Stornobedingungen.

Wir können ohne finanzielle Folgen kündigen, wenn wesentliche Gründe vorliegen, wie z.B. unzumutbare Änderungen, Verstösse gegen die AGB oder drohende Insolvenz deinerseits. Bereits erbrachte Leistungen bleiben vergütungspflichtig.

In **allen Fällen** der Kündigung, führen wir **unaufschiebbare Massnahmen zur Schadensvermeidung auf deine Kosten** durch, sofern sie durch deine Mitwirkungspflichten ermöglicht werden.

8 Datenablage, digitale Kommunikation und Schriftform

Wir nutzen **elektronische Medien** wie E-Mail und Cloud-Dienste für die Zusammenarbeit. Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt der Austausch **unverschlüsselt**. Risiken wie Datenverluste oder Sicherheitslücken unterliegen den allgemeinen Haftungsregeln.

E-Mails und digitale Signaturen gelten als gleichwertig zur schriftlichen Kommunikation. Bestätigungen per E-Mail haben die gleiche Verbindlichkeit wie unterschriebene Papierdokumente, ausser bei Rechtsgeschäften, die eine qualifizierte Signatur erfordern.

9 Aufbewahrung und Herausgabe von Unterlagen

Wir bewahren deine Unterlagen bis zu zehn Jahre auf, jedoch liegt die **gesetzliche Aufbewahrungspflicht allein bei dir**. Die **Herausgabe** erfolgt **auf Anfrage und gegen Kostenübernahme**, sofern keine offenen Forderungen bestehen. Reagierst du innerhalb von sechs Monaten nicht auf eine **Abholaufforderung**, entfällt unsere Aufbewahrungspflicht.

10 Schutzrechte und Eigentumsvorbehalt

10.1 Unsere Schutz- und Nutzungsrechte

Alle **Immaterialgüterrechte** an unseren Ergebnissen (z. B. Konzepten, Prozesse) **bleiben unser Eigentum**, es sei denn, etwas anderes ist schriftlich vereinbart. Nach vollständiger Bezahlung erhältst du ein **nicht übertragbares, nicht exklusives Nutzungsrecht für deinen Eigengebrauch**. Ideen, Konzepte und Know-How, welche während der Zusammenarbeit entstehen, dürfen wir weiter frei nutzen, unter Wahrung der Vertraulichkeit deiner Daten.

10.2 Nutzung und Änderungen

Unsere **Leistungen** dürfen nur im **Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen** genutzt werden. Jede **Bearbeitung, Vervielfältigung oder Weitergabe an Dritte bedarf unserer schriftlichen Zustimmung**.

10.3 Rechte Dritter

Unsere Leistungen verletzen keine Schutzrechte Dritter. Für empfohlene Drittleistungen bist du selbst verantwortlich.

10.4 Eigentumsvorbehalt

Unsere **Leistungen bleiben bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum**. Falls erforderlich, behalten wir uns vor, den Eigentumsvorbehalt im öffentlichen Register einzutragen, wobei du dich zur Unterstützung verpflichtest.

11 Datenschutz und Vertraulichkeit

11.1 Datenschutz

Wir legen grossen Wert auf den **transparenten Umgang mit Daten**. Die **Datenschutzerklärung** (<https://infora.ch/datenschutz>) informiert dich darüber, **welche** Daten wir sammeln, **wozu** (Zweck) und an wen wir diese **weitergeben**. Um eine hohe Transparenz zu gewährleisten, überprüfen und aktualisieren wir die Datenschutzerklärung regelmässig.

Deine Integrität, und somit auch der Schutz deiner Daten, liegt uns am Herzen. Um **deine Anliegen und Bedürfnisse** effizient **bearbeiten** zu können, **ist** das **Sammeln, Speichern und Bearbeiten deiner Daten** allerdings **unabdingbar**. Im Rahmen unserer Leistungen sind wir bestrebt, nur so viele Daten zu deiner Person zu sammeln, wie für eine zuverlässige Erfüllung deiner Anliegen notwendig sind (**Datensparsamkeit**), bzw. du uns freiwillig mitteilst. All diese Daten behandeln wir mit grösster Sorgfalt und schützen sie nach bestem Wissen und Gewissen.

Die Datenschutzerklärung **gilt für alle Leistungen und Angebote der INFORA**. Wir behalten uns ausdrücklich vor, diese Datenschutzerklärung **jederzeit und ohne Vorankündigung zu ändern**. Änderungen werden auf unserer Website im Abschnitt Datenschutz (<https://infora.ch/datenschutz>) veröffentlicht. Du wirst als Kunde nicht gesondert über Änderungen informiert.

Durch **Interaktionen jeglicher Art mit uns** (z.B. Kontaktaufnahme) und insbesondere durch **Nutzung unserer Leistungen und Angebote**, **erkenntst** du unsere **Datenschutzrichtlinien als integrierten Bestandteil der AGB und des Vertrags an** und akzeptierst deren Bedingungen vollständig.

11.2 Werbung, Newsletter, Publikation

Veröffentlichungen unserer Zusammenarbeit (z. B. Bild-, Video- oder Tonmaterial) erfolgen nur mit gegenseitiger Zustimmung.

Durch Kontaktaufnahme mit INFORA stimmst du zu, dass wir dir individuell zugeschnittene Nachrichten senden dürfen, um unsere Leistungen und Angebote gezielt zu bewerben. Im Gegensatz zum Newsletter, handelt es sich um Einzelnachrichten, welche nicht auf einer Verteilerliste basieren, womit ein Abbestellen nicht möglich ist.

12 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Für unsere Zusammenarbeit gilt ausschliesslich **Schweizer Recht**, unter Ausschluss kollisionsrechtlicher Normen und des Wiener Kaufrechts. **Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Zürich, Schweiz**, der Sitz von INFORA. Wir behalten uns das Recht vor, dich an deinem Wohnsitzgericht oder einem anderen zuständigen Gericht zu belangen.

13 Schlussbestimmungen

13.1 Anwendbarkeit und Änderungen

Für nicht ausdrücklich geregelte Punkte gelten die Bestimmungen des Schweizer Obligationenrechts (OR). **Änderungen** dieser AGB, unseres Leistungsangebots oder unserer Preise **teilen wir dir schriftlich**, per E-Mail oder über unsere Website, mit. **Widersprichst** du den Änderungen nicht **innerhalb von 14 Tagen schriftlich** oder nutzt unsere Leistungen weiterhin, gelten die Änderungen als **akzeptiert**. Bei fristgerechtem Widerspruch können wir den Vertrag auflösen.

13.2 Verbindlichkeit der AGB

Im Falle sprachlicher Unklarheiten ist stets die **deutsche Version dieser AGB** verbindlich.

Sollten **einzelne Bestimmungen dieser AGB oder Teile davon ungültig oder nicht durchsetzbar sein**, bleiben die **übrigen Bestimmungen unberührt**. Die betroffene Bestimmung wird durch eine **gültige Regelung ersetzt**, die dem wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt.

14 Zusätzliche Bestimmungen für Leistungen in der Veranstaltungsbranche

14.1 Geltungsbereich

Diese Bestimmungen gelten **ausschliesslich für personelle und technische Leistungen** sowie in Einzelfällen die **Vermietung** von Equipment in der **Veranstaltungsbranche**.

14.2 Beauftragung von Personal

Eine **Schicht ist immer projektbezogen und umfasst maximal 10 Stunden** inklusive Reise-, Präsenz- und Pausenzeiten. Reelle Pausen von mehr als einer Stunde werden anteilig als Arbeitszeit angerechnet. **Zuschläge und Faktoren** gelten **kumulativ** in folgender Reihenfolge:

1. **Mehrstunden:** Bei Überschreitung der Schichtdauer, Zuschlag von 25% auf den Stundenpreis, pro angebrochene Stunde.
2. **Nacharbeit** (23:00Uhr – 06:00Uhr): Bis max. 1 Stunde auf Kulanz, danach Faktor 1.25 (1–3 Stunden Nacharbeit) oder Faktor 1.5 (3–7 Stunden Nacharbeit) auf die gesamte Tagesleistung (Pauschale + Mehrstunden, inkl. Zuschläge/Faktoren).

Reisezeiten ab/bis Personalstandort gelten als Arbeitszeit. Bei **An- oder Abreisen mit mehr als 4 Stunden** Reisezeit wird eine volle **Tagespauschale** berechnet, **kürzere Reisen** erhalten einen **Rabatt von 25% auf die Tagespauschale**. Längere Pausen (**Off-Times**) und einsatzfreie Tage vor Ort (**Off-Days**) werden als **volle Einsatztage, bzw. Arbeitszeit** gewertet.

Die Tagespauschale ist die kleinste Abrechnungseinheit und wird immer vollständig berechnet. Mehrstunden und Zuschläge gemäss diesen AGB kommen zusätzlich hinzu. Bei **Halbtagespauschalen** gewähren wir dir einmalig einen **Rabatt von 25% auf die Tagespauschale**. Vergünstigungen sind freiwillig und ohne Anspruch auf Wiederholung. **Stornierungen** richten sich nach Abschnitt 7 dieser AGB.

Alle im Rahmen des Auftrags entstehenden Auslagen werden dir verrechnet, es sei denn, du stellst diese selbst oder durch einen Dritten bereit. Weitere Details findest du in Abschnitt 5.

14.3 Mietsachen

Unsere **Mietobjekte bleiben unser Eigentum** und dürfen nur wie vereinbart genutzt werden. Eine Weitergabe oder Veräusserung ist untersagt. Bei Konkursöffnung oder Pfändung informierst du uns unverzüglich schriftlich.

Mängel meldest du bei Übergabe; ansonsten gelten die Objekte als einwandfrei übergeben. Übliche Gebrauchsspuren sind keine Mängel. Bei **verspäteter Rückgabe** trägst du die zusätzlichen Mietgebühren und die uns allenfalls entstandenen Kosten für Ersatz o.Ä. Eine **vorzeitige Rückgabe** berechtigt nicht zur Preisminderung.

Während der Mietdauer **haftest du für Schäden, Verlust oder Diebstahl, unabhängig von der Ursache**. Bei Diebstahl erstattest du unverzüglich Anzeige und übermittelst uns den Polizeirapport.

14.4 Haftung und Ausfallregelung

Du als Kunde bist für die termingerechte Umsetzung des Projekts verantwortlich. Verzögerungen oder Mehrstunden durch fehlerhafte Planung oder unvorhergesehene Umstände gehen auf deine Rechnung. **Du stellst sicher, dass alle arbeitsgesetzlichen Bedingungen eingehalten werden**, insbesondere Arbeitszeiten, Pausen und Ruhezeiten. Sollten **Verstösse aus deinem Auftrag** bei uns einen Schaden, oder Mehraufwand verursachen, hast du **uns vollkommen schadlos zu halten** und für alle Kosten aufzukommen. Die Mitwirkungspflichten findest du in Abschnitt 4.

Unsere Haftung richtet sich nach Abschnitt 6 dieser AGB. Weiter **haften wir nicht für Ausfälle durch Krankheit, Unfall oder Härtefälle**. Ein gleichwertiger Ersatz wird nach Möglichkeit organisiert, ist jedoch nicht garantiert.