Allgemeine Geschäftsbedingungen der Citrus AG

Citrus AG · Technoparkstrasse 1, 8005 Zürich, Schweiz
Stand: November 2026

1. Geltungsbereich, Vertragsschluss und Rangordnung

1.1 Geltungsbereich. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») gelten für sämtliche Geschäftsbeziehungen zwischen der **Citrus AG** und ihren Geschäftskunden («Kunde») betreffend IT- und Cloud-Dienstleistungen (z. B. Beratung, Implementierung, Migration, Administration, Integrationen, Erweiterungen, Automatisierungen und Support; «Dienstleistungen») sowie die Beschaffung oder Bereitstellung von Cloud-Abonnementen, Softwarelizenzen und Hardware («Drittprodukte»). Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, ausser die Citrus AG stimmt ihnen ausdrücklich gemäss Ziff. 11.2 zu.

1.2 Vertragsschluss. Ein Vertrag kommt mit dem jeweils zuerst eintretenden Ereignis zustande: Unterzeichnung eines Vertrags durch beide Parteien, Annahme eines Angebots (Projektvorschlag oder Offerte) durch den Kunden, Auftragsbestätigung durch die Citrus AG oder Beginn der Leistungserbringung bzw. Produktbereitstellung auf Wunsch des Kunden.

1.3 Rangordnung. Bei Widersprüchen gehen individuell vereinbarte Vertragsbedingungen diesen AGB vor; bestehen mehrere Verträge, geht im Zweifel die speziellere Regelung vor. Hinsichtlich der Bearbeitung von Personendaten geht stets der **Auftragsbearbeitungsvertrag (AVV / DPA)** vor.

2. Dienstleistungen und Leistungserbringung

2.1 Sorgfaltspflicht. Sofern ein Vertrag nicht ausdrücklich ein abnahmepflichtiges Werk bezeichnet, erbringt die Citrus AG sämtliche Dienstleistungen als Auftrag mit fachmännischer Sorgfalt, ohne Gewähr für einen bestimmten wirtschaftlichen oder technischen Erfolg.

2.2 Beizug Dritter. Die Citrus AG darf Dritte beiziehen. Die Haftung richtet sich nach Ziff. 8.

2.3 Termine und Änderungen. Angegebene Termine sind Richtwerte, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart werden. Leistungsänderungen bedürfen der gegenseitigen Bestätigung in Textform (Ziff. 11.2); entsprechender Mehraufwand wird nach Ziff. 4.1 verrechnet.

3. Mitwirkung des Kunden und Datensicherung

3.1 Mitwirkung und Zusicherungen. Der Kunde stellt rechtzeitig sämtliche für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Entscheide, Zugänge, Testumgebungen und Ansprechpersonen bereit. Er sichert zu, dass er zur Weitergabe und Nutzung sämtlicher bereitgestellten Daten und Materialien berechtigt ist und damit weder gesetzliche oder vertragliche Pflichten noch Rechte Dritter (insbesondere Geheimhaltung, Datenschutz oder Immaterialgüterrechte) verletzt. Der Kunde ist allein verantwortlich für die rechtmässige Nutzung seiner IT-Umgebungen.

3.2 Datensicherung (Backups). Der Kunde ist allein verantwortlich für vollständige, aktuelle und wiederherstellbare Datensicherungen (Backups) – insbesondere vor Arbeiten an Daten oder Systemen. Die Citrus AG hat keine Prüfpflicht und darf bestehende Backups voraussetzen; allfälliger Wiederherstellungsaufwand wird nach Ziff. 4.1 verrechnet.

4. Vergütung und Zahlung

4.1 Vergütung und Stundensätze. Die Vergütung richtet sich nach dem jeweiligen Vertrag. Leistungen nach Aufwand sowie Zusatzleistungen und Mehraufwand ausserhalb des vereinbarten Umfangs werden zu den vereinbarten **Standardstundensätzen** (mangels solcher gemäss aktueller Preisliste) verrechnet. Spesen und Auslagen werden nach Vereinbarung effektiv weiterverrechnet.

4.2 Währung und MWST. Sämtliche Preise verstehen sich in **CHF** (sofern nicht anders angegeben) zuzüglich der gesetzlichen Schweizer Mehrwertsteuer (MWST) und allfälliger Abgaben.

4.3 Abrechnung, Zahlung und Verzug. Sofern nichts anderes vereinbart ist, werden Dienstleistungen nachträglich (bei laufenden Mandaten in der Regel monatlich) in Rechnung gestellt; Rechnungen sind innert **20 Tagen** ab Rechnungsdatum netto zahlbar. Bleibt eine fällige Zahlung mehr als **15 Tage** nach Mahnung (einschliesslich Zahlungserinnerung per E-Mail oder Brief) ausstehend, darf die Citrus AG laufende Dienstleistungen einstellen sowie Drittprodukte ohne Haftungsfolge sperren, fristlos kündigen oder an den jeweiligen Anbieter übertragen; die Zahlungspflicht bleibt bestehen.

4.4 Verrechnung und Zurückbehaltung. Der Kunde darf Zahlungen nicht zurückbehalten und Gegenforderungen nur verrechnen, wenn sie von der Citrus AG schriftlich anerkannt oder rechtskräftig gerichtlich festgestellt sind.

5. Immaterialgüterrechte

5.1 Vorbestehendes geistiges Eigentum. Jede Partei behält sämtliche Rechte an ihrem vorbestehenden geistigen Eigentum sowie an ihren Methoden, Skripten, Vorlagen, Werkzeugen und ihrem allgemeinen Know-how.

5.2 Arbeitsergebnisse. Sämtliche Immaterialgüterrechte an den von der Citrus AG erstellten Arbeitsergebnissen verbleiben bei der Citrus AG. Nach vollständiger Bezahlung räumt die Citrus AG dem Kunden ein zeitlich unbeschränktes, weltweites, nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an den spezifisch für ihn erstellten Arbeitsergebnissen für dessen interne Geschäftszwecke ein. Open-Source-, Dritt- und Plattformkomponenten unterstehen den jeweils anwendbaren Lizenz- bzw. Nutzungsbedingungen.

6. Vertraulichkeit

Beide Parteien behandeln nicht öffentlich bekannte technische und geschäftliche Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich und verwenden sie ausschliesslich zur Vertragserfüllung. Diese Pflicht besteht nach Vertragsende fort, solange die Informationen nicht öffentlich bekannt sind. Vorbehalten bleiben gesetzliche, behördliche oder gerichtliche Offenlegungspflichten sowie die erforderliche

Weitergabe durch die Citrus AG an beigezogene Dritte und Anbieter von Drittprodukten (z. B. Google).

7. Datenschutz und Auftragsbearbeitungsvertrag (AVV / DPA)

Soweit die Citrus AG bei der Erbringung von Dienstleistungen Personendaten im Auftrag des Kunden bearbeitet, bildet der **Auftragsbearbeitungsvertrag (AVV / DPA)** unter https://citrus.ch/dpa/ (in der bei Vertragsschluss geltenden oder gemäss Ziff. 11.1 geänderten Fassung) einen integralen Bestandteil des Vertrags. Anbieter von Drittprodukten (Ziff. 10) handeln direkt nach ihren eigenen Datenschutzbedingungen und sind keine Unterauftragsbearbeiter der Citrus AG.

8. Gewährleistung und Haftung

8.1 Gewährleistung. Bei ausdrücklich als Werkvertrag vereinbarten Arbeitsergebnissen prüft der Kunde das Werk nach Ablieferung und rügt Mängel innert **14 Tagen** schriftlich; der Anspruch beschränkt sich zunächst auf unentgeltliche Nachbesserung innert angemessener Frist.

8.2 Haftungsbeschränkung. Soweit nach zwingendem Recht (insbesondere Art. 100 OR) zulässig:

- schliesst die Citrus AG jede Haftung für **leichte und mittlere Fahrlässigkeit** sowie für das Verhalten von **Hilfspersonen** (Art. 101 Abs. 2 OR) aus;
- haftet die Citrus AG nicht für **indirekte Schäden oder Folgeschäden**, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Betriebsunterbrüche, Reputationsschäden oder Datenverluste; und
- ist die **gesamte Haftung** der Citrus AG aus oder im Zusammenhang mit allen Verträgen zwischen den Parteien (einschliesslich des AVV), unabhängig vom Rechtsgrund, je 12-Monats-Zeitraum auf die **Dienstleistungsvergütungen beschränkt**, welche der Kunde in den 12 Monaten vor dem schädigenden Ereignis tatsächlich an die Citrus AG bezahlt hat. Vergütungen für Drittprodukte (Durchlaufposten) werden nicht mitgezählt.

9. Beendigung

Dauer und Beendigung richten sich nach dem jeweiligen Vertrag und im Übrigen nach dem Gesetz. Verträge mit fester Laufzeit, insbesondere über Drittprodukte (z. B. Cloud-Abonnemente oder Softwarelizenzen), sind während der vereinbarten Laufzeit nicht kündbar; sie bleiben von der Beendigung oder Leistungsstörungen anderer Verträge unberührt.

10. Drittprodukte und Hardware

10.1 Drittprodukte. Bei Drittprodukten schuldet die Citrus AG ausschliesslich deren Beschaffung bzw. Aktivierung und haftet nicht für Verfügbarkeit, Betrieb, Funktionsänderungen oder Datenverluste des jeweiligen Anbieters; es gelten direkt dessen Nutzungs-, Lizenz- und Datenschutzbedingungen.

10.2 Hardware. Bei beschaffter Hardware gehen Nutzen und Gefahr mit Versand oder Übergabe auf den Kunden über; das Eigentum geht erst bei vollständiger Bezahlung über. Gewährleistungsansprüche beschränken sich auf die Abtretung bzw. Weiterleitung der Herstellergarantie.

11. Änderungen und Formvorschriften

11.1 Änderungen von AGB und AVV. Die Citrus AG kann diese AGB oder das AVV mit einer Vorankündigung von mindestens **30 Tagen** in geeigneter Form (z. B. per E-Mail oder Brief) anpassen. Die Änderungen gelten als genehmigt, sofern der Kunde nicht vor dem Inkrafttreten schriftlich widerspricht. Widerspricht der Kunde fristgerecht, gilt für bereits laufende Verträge bis zu deren Ablauf bzw. bis zur nächsten Verlängerung die bisherige Fassung weiter; ein Widerspruch begründet **kein vorzeitiges Kündigungsrecht**. Rein redaktionelle sowie gesetzlich oder behördlich erforderliche Anpassungen lösen kein Widerspruchsrecht aus.

11.2 Mitteilungen und Vertragsänderungen. Soweit Gesetz oder Vertrag nichts anderes vorschreiben, gelten folgende Formvorschriften:

- **Operative Mitteilungen (Textform):** Für Erklärungen und Mitteilungen im laufenden Betrieb (z. B. Angebotsannahmen, Leistungsänderungen, Mängelrügen, Mahnungen, Kündigungen oder Widersprüche) genügt die **Textform** (E-Mail oder Brief ohne Unterschrift) zur Wahrung der Schriftform.
- **Individuelle Vertragsänderungen (Unterschrift):** Individuelle Abweichungen von oder Änderungen an diesen AGB, dem AVV oder einem unterzeichneten Vertrag (einschliesslich der Anerkennung von Kunden-AGB) bedürfen einer **ausdrücklichen, beidseitig unterzeichneten Vereinbarung**; blosse E-Mail-Korrespondenz genügt nicht. Zulässig sind handschriftliche Unterschriften, einfache oder höherwertige elektronische Signaturen sowie unterzeichnete PDF-Dokumente. Vorbehalten bleiben Ziff. 2.3, Ziff. 11.1 sowie im AVV vorgesehene Anpassungen.

12. Schlussbestimmungen

12.1 Höhere Gewalt. Keine Partei haftet für Verzögerungen oder Nichterfüllung infolge von Ereignissen ausserhalb ihres zumutbaren Einflussbereichs (z. B. Naturkatastrophen, Strom- oder Telekommunikationsausfälle, Cyberangriffe Dritter, Krieg oder behördliche Anordnungen).

12.2 Salvatorische Klausel. Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam oder undurchsetzbar sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt; die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

12.3 Massgebende Sprache. Bei Abweichungen zwischen der deutschen und einer fremdsprachigen Fassung ist ausschliesslich die deutsche Fassung massgebend.

12.4 Anwendbares Recht und Gerichtsstand. Sämtliche Verträge zwischen den Parteien (einschliesslich dieser AGB und des AVV) unterstehen ausschliesslich **schweizerischem materiellem Recht** unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts (CISG). Ausschliesslicher Gerichtsstand ist **Zürich, Kanton Zürich (Schweiz)**.