



## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Gültig ab 01.07.2003 (ersetzt alle früheren Versionen)

### 1 Gültigkeit

- 1.1 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Navicom GmbH sind integrierter Bestandteil aller Offerten, Terminreservierungen und Auftragsbestätigungen.

### 2 Qualität

- 2.1 Die Navicom erbringt ihre Beratungsleistungen sorgfältig und gemäss den allgemein üblichen und den Navicom-internen Qualitätsstandards.
- 2.2 Für die Nutzung und Umsetzung der Beratungsergebnisse trägt der Kunde (Auftraggeber) die alleinige Verantwortung. Allfällige Schadensersatzansprüche seitens der auftraggebenden Organisation, ihrer Mitglieder oder Dritter werden, so weit wie gesetzlich zulässig, ausdrücklich wegbedungen.
- 2.3 Allfällige Fehler und Mängel in den Beratungsleistungen, die eindeutig durch die Navicom verursacht worden sind, werden von der Navicom auf ihre Kosten korrigiert. Diese Korrektur umfasst abschliessend das Korrigieren von Berichten und Stellungnahmen und soweit nötig das Führen von Gesprächen. Weitergehende Schadensersatzansprüche werden ausdrücklich wegbedungen.

### 3 Vertraulichkeit und Datenschutz

- 3.1 Die Navicom behandelt alle Firmen- und Personendaten, die sie im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit erfährt, oder die sie durch ihre Tätigkeit generiert (z.B. Testberichte) absolut vertraulich. Sie gibt sie nicht an Unbefugte oder aussenstehende Dritte weiter. Ausnahmen sind zulässig, wenn eine Organisation oder eine Einzelperson die Navicom ausdrücklich dazu ermächtigt. Ebenfalls zulässig ist die Nennung von Kundenamen im Sinne einer allgemeinen Referenz.
- 3.2 Personendaten, die besonders schützenswert sind (z.B. Persönlichkeitsprofile) behandelt die Navicom mit der nötigen Sorgfalt, die mindestens den Bestimmungen des eidgenössischen Datenschutzgesetzes entspricht.
- 3.3 Wenn im Rahmen von Aufträgen individuelle, personenbezogene Berichte über einzelne Angehörige einer Organisation erstellt werden, so betrachtet die Navicom diese Einzelpersonen als die einzig berechtigten Empfänger dieser Informationen, unabhängig davon, wer den Auftrag erteilt hat oder bezahlt.
- 3.4 Berichte oder Auskünfte im Sinne von Punkt 3.3 gibt die Navicom grundsätzlich nur an die berechtigten Personen ab. Berichte oder Auskünfte an andere Personen, insbesondere auch an andere Mitglieder der Organisation und Vorgesetzte, werden nur mit ihrem Einverständnis erteilt.
- 3.5 Ein von Punkt 3.4 abweichendes Verfahren ist gestattet, wenn auf für alle Beteiligten erkennbare Weise ein anderes Vorgehen sinnvoll und so vereinbart worden ist (z.B. im Rahmen von Eignungsabklärungen, Assessments, Mitarbeiterbefragungen usw.). Wenn den betreffenden Mitarbeitenden das abweichende Vorgehen vorher mitgeteilt worden ist, und sie keinen Widerspruch einlegen, gilt es als akzeptiert.

### 4 Offertstellung

- 4.1 Wir legen Wert auf eine seriöse Abklärung des Kundenbedarfs und erstellen die Offerten in der Regel nur aufgrund eines persönlichen Vorgesprächs mit dem Kunden.
- 4.2 Arten von Offerten:
- 4.2.1 Standardofferten: Sie beinhalten ein telefonisches oder persönliches Vorgespräch und betreffen standardisierte Produkte wie TOP, einfache Einzelassessments, Standard-Mitarbeiterbefragungen usw.
- 4.2.2 Einfache kundenspezifische Offerten: Sie beinhalten ein persönliches Vorgespräch und die kundenspezifische Offertstellung bei einem Zeitaufwand von maximal einem halben Arbeitstag (< 4 Arbeitsstunden).
- 4.2.3 Komplexe Offerten: Sie beinhalten mind. ein persönliches Vorgespräch, die kundenspezifische Offertstellung sowie in der Regel die persönliche Präsentation beim Kunden bei einem Zeitaufwand von mehr als einem halben Arbeitstag (> 4 Arbeitsstunden).
- 4.3 Aufwand für Offerten:
- 4.3.1 Standardofferten erstellen wir in jedem Fall kostenlos. Auch einfache und komplexe Offerten sind im Auftragsfall kostenlos. Dient das Vorgespräch bereits der Problemlösung und kann der Kunde daraus bereits einen offenkundigen Nutzen ziehen, so wird dieses im Rahmen des Auftrags in der Regel verrechnet.
- 4.3.2 Wenn kein Auftrag zustande kommt, verrechnen wir bei einfachen und komplexen kundenspezifischen Offerten einen pauschalen Unkostenbeitrag. Dieser wird als teilweise Abgeltung für den Inhalts- und Entscheidungs-Nutzen verstanden, welcher der Kunde aufgrund einer Offerte in jedem Fall hat. Die Unkostenbeiträge betragen:
- 4.3.2.1 pauschal Fr. 300.— bei einfachen Offerten.
- 4.3.2.2 pauschal Fr. 900.— bei komplexen Offerten.
- 4.3.3 Wir weisen den Kunden bei der Offertanfrage auf unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen hin und informieren ihn mündlich oder bei schriftlichen Terminvereinbarungen schriftlich über die allfällige Kostenpflichtigkeit von Offerten.

### 5 Verrechnung

- 5.1 Wenn nicht ausdrücklich anders vereinbart, werden alle Leistungen der Navicom nach effektivem Aufwand verrechnet. Orientierungsrahmen bilden Offerten und Auftragsbestätigungen.

- 5.2 Wenn nicht ausdrücklich anders vereinbart, gelten die Honorarsätze und Preise gemäss der aktuell gültigen Honorar- und Preisordnung der Navicom.<sup>1</sup>
- 5.3 Zusätzlich zu den Honoraren werden verrechnet: die effektiven Spesen für Reise und sofern nötig Verpflegung und Unterkunft, 25 % der Reisezeit bei Beratungsmandaten (nicht jedoch bei Ausbildungsmandaten; hier ist die Reisezeit in der Tagespauschale enthalten), Fremdkosten, Materiallieferungen, pauschale Anteile für Testlizenzen und Gerätebenützung. Massgebend ist auch hier die aktuell gültige Honorar- und Preisordnung der Navicom<sup>1</sup>.
- 5.4 Bei allen Mehrwertsteuer-pflichtigen Leistungen verrechnet die Navicom zusätzlich auf alle Honorare und weiteren Leistungen gemäss Punkt 5.3 den entsprechenden Mehrwertsteuerbetrag<sup>2</sup>.
- 6 Auftragserteilung**
- 6.1 Ein Auftrag gilt als erteilt, wenn
- 6.1.1 eine schriftliche Auftragsbestätigung oder eine schriftliche Terminreservation vorliegt.
- 6.1.2 eine mündliche Terminreservation vorliegt, sofern aus den Umständen klar zu erkennen ist, dass der Kunde gewillt war, die betreffende Dienstleistung zum vorgesehenen Zeitpunkt zu beziehen, oder wenn für ihn erkennbar war, dass die Navicom die entsprechenden Termine und Ressourcen reserviert hat.
- 6.1.3 eine Rahmenofferte oder Rahmenauftragsbestätigung vorliegt und das weitere Vorgehen in separaten Plänen (z.B. Projektplänen) geregelt wird. Die gemäss gültigem Projektplan reservierten Termine, nicht-terminierten Arbeitstage oder sonstigen Ressourcen gelten als erteilte Aufträge.
- 6.1.4 eine schriftliche Offerte vorliegt und die Navicom im offenkundigen Einverständnis des Kunden mit der Arbeit begonnen hat.
- 7 Annullierung von Aufträgen durch den Kunden**
- 7.1 Tritt der Kunde zur Unzeit von seinem Auftrag zurück, so hat er die bereits geleisteten Aufwände zu bezahlen.
- 7.2 Zudem schuldet er der Navicom eine Entschädigung für die entgangenen Umsätze, welche vom Zeitpunkte der Auftragserteilung und dem Zeitpunkt des Rücktritts abhängen. Diese Entschädigung wird unabhängig davon fällig, ob es der Navicom gelingt, für den fraglichen Zeitpunkt einen anderen Auftrag zu akquirieren oder nicht.
- 7.3 Bei einer Auftragsdefinition gemäss 6.1.3 gilt als entschädigungspflichtiges Auftragsvolumen alles, was zwei Monate über den Beendigungstermin des Auftrags gemäss vorliegenden Plänen reserviert oder sonstwie vorgesehen war.
- 7.4 Wenn die Auftragserteilung 4 Monate (120 Tage) oder länger vor dem definierten Starttermin des Auftrags erfolgt ist, so werden folgende Zahlungen fällig:
- 0% bei Annullierung bis zu 91 Tagen vorher.
  - 50 % bei Annullierung 61- 90 Tage vorher.
  - 75 % bei Annullierung 31- 60 Tage vorher.
  - 100 % bei Annullierung 30 oder weniger Tagen vorher.
- 7.5 Wenn die Auftragserteilung weniger als 4 Monate (weniger als 120 Tage) vor dem definierten Starttermin des Auftrags erfolgt ist, so werden folgende Zahlungen fällig:
- 0% bei Annullierung bis zu 61 Tagen vorher.
  - 50 % bei Annullierung 31- 60 Tage vorher.
  - 75 % bei Annullierung 14 – 30 Tage vorher.
  - 100 % bei Annullierung 13 oder weniger Tage vorher.
- 7.6 Die Ansätze gemäss 7.4 oder 7.5 kommen auch zur Anwendung, wenn die Navicom einen Auftrag nicht ausführen kann, weil der Kunde Leistungen nicht erbracht oder Voraussetzungen nicht erfüllt hat, welche seine Aufgabe gewesen wären (z.B. Lieferung von Daten, welche die Navicom für die Auftragserteilung braucht, Seminarteilnehmer sind nicht anwesend oder in einer Anzahl, welche die Durchführung eines Seminars in der ursprünglich vorgesehenen Weise nicht möglich machen).
- 7.7 Falls es gelingt, innerhalb von zwei Monaten einen Ersatztermin für die Erfüllung zu vereinbaren, entfallen die Zahlungen gemäss 7.4 oder 7.5. Erfolgte Zahlungen können für einen gleichartigen Auftrag verrechnet werden, falls dieser innert zwei Monate nach dem abgesagten Auftrag zustande kommt.
- 8 Annullierung von Aufträgen durch die Navicom**
- 8.1 Kann die Navicom einen Auftrag nicht erfüllen, aus Gründen, auf die sie keinen Einfluss hat, namentlich Unfall oder Krankheit des betreffenden Beraters, Ausfall von Transportmitteln oder dergleichen, so kann der Auftraggeber keine Schadenersatzforderungen geltend machen.
- 8.2 Die Navicom verpflichtet sich in dem Fall, den Auftrag nach Möglichkeit mit einem anderen Berater zu erfüllen oder – sollte dies nicht möglich oder vom Kunden nicht gewünscht sein – zum nächstmöglichen Termin nachzuholen.
- 9 Geistiges Eigentum**
- 9.1 Die Navicom verwendet für die Erfüllung ihrer Geschäftszwecke allgemein zugängliches Fach- und Methodenwissen, aus anderen Quellen übernommenes Wissen und von ihr selbst entwickeltes, weiterentwickeltes und auf die besonderen Kundenverhältnisse angepasstes Wissen.
- 9.2 Wird Fach- und Methodenwissen aus anderen Quellen übernommen, so wird dies im Sinne eines Zitats deklariert, oder es besteht zwischen der Navicom und dem Inhaber des Copyrights eine entsprechende Vereinbarung.
- 9.3 Auf alle ihre Unterlagen beansprucht die Navicom das Copyright. Ausgenommen sind deklarierte Elemente gemäss Punkt 9.2.
- 9.4 Die Verwendung von Navicom-Unterlagen, sei es zu kommerziellen oder nicht-kommerziellen Zwecken, ist nur gestattet mit dem ausdrücklichen Einverständnis der Navicom oder im Rahmen einer Lizenzvereinbarung.

<sup>1</sup> Aktuelle Version vom 01.07.2003 kann auf Wunsch eingesehen werden.

<sup>2</sup> Siehe Mehrwertsteuer-Regelung Navicom, gültig seit 01.02.1997

## 10 Lizenzen

- 10.1 Lizenzvergaben erfolgen im Rahmen einer speziellen Lizenzvereinbarung, welche auch Bestandteil einer Auftragsbestätigung sein kann.
- 10.2 Lizenzen berechtigen den Lizenznehmer zur exklusiven oder nicht-exklusiven Nutzung von Unterlagen, Methoden oder anderem Know-how der Navicom (je nach spezifischer Vereinbarung).
- 10.3 Der Lizenznehmer darf das Know-how anpassen, verändern und ergänzen, soweit das für die Erfüllung des ursprünglichen Zwecks nötig und sinnvoll ist. Er informiert den Lizenzgeber über derartige Veränderungen und lässt sich bei grundlegenden methodischen Fragen vom Lizenzgeber auf eigene Kosten beraten.
- 10.4 Der Lizenzgeber steht dem Lizenznehmer für Ausbildung, Coaching, Fehlerbehebung, Beratung und Weiterentwicklung während 5 Jahren ab Abschluss der Lizenzvereinbarung zur Verfügung.
- 10.5 Fehler und Mängel, die eindeutig durch den Lizenzgeber verursacht worden sind, werden vom Lizenzgeber während 1 Jahr nach Abschluss des Auftrags auf seine Kosten behoben. Weitergehende Schadensersatzansprüche werden ausdrücklich wegbedungen.
- 10.6 Veränderungen, Weiterentwicklungen und Beratungen, welche aus anderen Gründen notwendig werden oder vom Lizenznehmer gewünscht werden, erfolgen auf Kosten des Lizenznehmers.
- 10.7 Es ist dem Lizenznehmer nicht gestattet, das Know-how an Dritte ausserhalb des Unternehmens weiterzugeben, sei es in der ursprünglich gelieferten oder in einer nachfolgend gemäss Punkt 10.3 modifizierten Form. Es spielt keine Rolle, ob die Weitergabe gegen Entgelt (kommerziell) oder unentgeltlich (nicht-kommerziell) erfolgt ist.
- 10.7.1 Insbesondere darf der Lizenznehmer das Know-how oder Teile davon nicht an Personen weitergeben, die nicht Mitarbeiter des Lizenznehmers sind (Aussenstehende). Als Aussenstehende gelten auch Mitarbeiter eines Konzerns, zu dem der Lizenznehmer allenfalls gehört oder Mitarbeiter von zu einem solchen Konzern gehörenden, juristisch selbständigen Firmen.
- 10.7.2 Verboten ist jede Form der Weitergabe des Know-hows unabhängig vom Medium. Insbesondere nicht gestattet ist demnach das mündliche Weitergeben, dasjenige in schriftlicher Form oder auf irgendeinem Datenträger.
- 10.7.3 Der Lizenznehmer trifft geeignete Vorkehrungen zum Schutz des Know-hows. Insbesondere stellt er sicher, dass Aussenstehende keinen Einblick in das Know-how haben.

## 11 Verschiedene Vereinbarungen

- 11.1 Der Verweis auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Internet (auf der Webseite der Navicom unter der Adresse <http://www.navicom.ch/navicom/agb.html>) gilt als gleichwertig wie die postalische Zustellung, unabhängig davon, ob dieser Verweis postalisch, via E-Mail oder sonstwie elektronisch erfolgt ist. Ohne den ausdrücklichen Gegenbericht des Adressaten gilt die Kenntnisnahme der Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Internet als erfolgt. Sollte die Kenntnisnahme im Internet aus irgendwelchen Gründen nicht möglich sein, so ist

der Adressat verpflichtet, uns dies mitzuteilen, damit wir ihm ein gedrucktes Exemplar zustellen können.

- 11.2 Es kommt ausschliesslich Schweizerisches Recht zur Anwendung.
- 11.3 Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der Firmensitz der Navicom GmbH.