



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Version 2.0 – April 2026

§ 1 Allgemeines

Furbase KLG, mit Sitz in Risch (ZG), Berchtwilerstrasse 8, 6343 Rotkreuz (nachfolgend **«Anbieter»**), betreibt eine webbasierte Software-as-a-Service (SaaS)-Plattform für Tierbetriebsbetriebe (z. B. Hundesitter:innen, Tierpensionen, Hundesalons). Diese AGB gelten für alle Verträge über die Nutzung der Furbase-Plattform zwischen dem Anbieter und den Kund:innen (nachfolgend **«Kunde»**).

Mit Vertragsabschluss oder Inanspruchnahme der Dienste erkennt der Kunde diese AGB als verbindlich an. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, der Anbieter hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

Die Nutzung der Plattform erfolgt auf Grundlage eines entgeltlichen SaaS-Nutzungsvertrags.

§ 2 Zielgruppe und Kundenkategorien

Die Furbase-Plattform richtet sich an Tierbetriebsanbieter jeder Grösse – von Einzelpersonen und Einzelunternehmen (Einzelfirmen) über Personengesellschaften bis hin zu juristischen Personen. Je nach rechtlichem Status des Kunden unterscheiden diese AGB zwischen zwei Kundenkategorien:

Geschäftskunden: Natürliche oder juristische Personen, die bei Vertragsschluss und der Nutzung der Plattform in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Dazu zählen insbesondere im Handelsregister eingetragene Unternehmen, Gesellschaften sowie Einzelunternehmen, die ihre Tierbetriebsstätigkeit haupt- oder nebenberuflich auf gewerblicher Basis ausüben.

Konsumenten: Natürliche Personen, die die Plattform nicht in Ausübung einer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit nutzen (z. B. private Tierbetriebsbetriebe ohne gewerblichen Hintergrund). Für Konsumenten im Sinne des Schweizer Obligationenrechts (OR) und des Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) gelten die vorliegenden AGB nur insoweit, als sie nicht gegen

zwingende gesetzliche Konsumentenschutzbestimmungen verstossen. In solchen Fällen gehen die zwingenden gesetzlichen Bestimmungen vor. Die abweichenden Regelungen für Konsumenten sind in § 12 gesondert aufgeführt.

Der Kunde gibt bei Vertragsschluss an, ob er als Geschäftskunde oder als Konsument handelt. Im Zweifelsfall – insbesondere bei Einzelpersonen ohne Handelsregistereintrag – gelten die für den Kunden günstigeren Konsumentenbestimmungen (§ 12).

§ 3 Vertragsgegenstand und Leistungsbeschreibung

Der Anbieter stellt dem Kunden die Nutzungsrechte an der Furbase SaaS-Plattform über das Internet zur Verfügung. Der Zugriff erfolgt in der Regel über eine individuelle Subdomain der Domain *furbase.ch* (z. B. *kundenname.furbase.ch*). Jede:r Kunde:in erhält eine eigene Instanz der Plattform (mit separater Datenbank) zur Nutzung.

Die Leistungen des Anbieters umfassen insbesondere:

- **Hosting und Bereitstellung:** Betrieb der Anwendung auf Servern eines professionellen Rechenzentrums. Das Hosting erfolgt bei der netcup GmbH (Anexia-Unternehmensgruppe), Karlsruhe, mit Rechenzentrumsstandorten in Deutschland und Österreich.
- **Wartung und Weiterentwicklung:** Kontinuierliche technische Wartung der Software, Installation von Sicherheitsupdates sowie laufende Weiterentwicklung der Plattform und ihrer Funktionen.
- **Support und Betreuung:** Bereitstellung von technischem Support für die Kunden (siehe § 11).
- **Datensicherung:** Regelmässige Backups der Kundendaten und Implementierung von Sicherheitsmassnahmen zum Schutz vor Datenverlust (vgl. § 8).

Die Nutzung der Plattform erfolgt ausschliesslich über einen Webbrowser; es ist keine lokale Installation der Software auf den Systemen des Kunden erforderlich. Ein bestimmter Erfolg oder eine bestimmte Funktionalität der Software wird nicht geschuldet; der Anbieter behält sich vor, den Funktionsumfang im Zuge von Updates anzupassen.

§ 4 Vertragsschluss und Laufzeit

Der Vertrag über die Nutzung der Furbase-Plattform kommt durch ein schriftliches Angebot des Anbieters und dessen Annahme durch den Kunden zustande. Die Annahme kann durch Unterzeichnung des Angebots oder in Textform (z. B. per E-Mail) erfolgen.

Das schriftliche Angebot verweist auf die jeweils gültige AGB-Version (hier: Version 2.0).

Eine Online-Registrierung findet nicht statt.

Sofern nicht abweichend vereinbart, gelten folgende Regelungen zur Vertragsdauer und Beendigung:

- **Mindestlaufzeit:** Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten ab Vertragsbeginn. Vertragsbeginn ist entweder der Tag der Freischaltung der Plattform für den Kunden oder der Tag der ersten Rechnungsstellung, je nachdem welcher Zeitpunkt früher eintritt. Für Konsumenten beträgt die Mindestlaufzeit 3 Monate (siehe § 12).
- **Verlängerung:** Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit automatisch um jeweils weitere 12 Monate (für Konsumenten: 3 Monate), sofern keine Kündigung erfolgt.
- **Kündigung:** Nach Ablauf der Mindestlaufzeit kann der Vertrag von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Ende der jeweiligen Vertragsperiode ordentlich gekündigt werden. Die Kündigung kann schriftlich oder per E-Mail erklärt werden.
- **Betriebsbeendigung:** Der Anbieter kann den Betrieb der Plattform aus wichtigem Grund oder bei endgültiger Aufgabe des Geschäftsmodells mit einer Frist von mindestens 90 Tagen einstellen. Bereits bezahlte Entgelte werden anteilig erstattet, soweit sie auf den Zeitraum nach Einstellung des Betriebs entfallen. Der Anbieter wird dem Kunden innerhalb dieser Frist die Möglichkeit geben, seine Daten gemäss § 10 in einem gängigen, maschinenlesbaren Format zu exportieren.
- **Testzugang:** Etwaig angebotene Test- oder Demoversionen der Plattform sind unverbindlich, kostenlos und zeitlich befristet. Sie können von beiden Seiten jederzeit beendet werden, ohne dass daraus ein Vertragsverhältnis oder eine Zahlungspflicht entsteht.

Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei **schwerwiegender Verletzung vertraglicher Pflichten** durch eine der Parteien, bei **anhaltendem Zahlungsverzug** des Kunden **trotz Mahnung** oder bei einem **schwerwiegenden Sicherheitsverstoss**. Im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund wird der Zugang des Kunden zur Plattform nach Wirksamwerden der Kündigung gesperrt. Bereits im Voraus bezahlte Nutzungsentgelte, die auf die Zeit nach Wirksamwerden der Kündigung entfallen, werden dem Kunden anteilig erstattet, sofern die Kündigung nicht wegen eines vom Kunden zu verantwortenden wichtigen Grundes erfolgte.

§ 5 Nutzung der Plattform

Der Kunde ist berechtigt, die Furbase-Plattform ausschliesslich im Rahmen der vorgesehenen Funktionen und gemäss der vertraglichen Vereinbarungen zu nutzen. Eine missbräuchliche Nutzung oder Verwendung der Plattform ausserhalb der vertraglich vorgesehenen Zwecke ist untersagt. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die Software zu dekompileieren, zu verändern, unbefugt Dritten zugänglich zu machen oder Sicherheitsmechanismen zu umgehen.

Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Beibehaltung bestimmter Funktionalitäten oder Ausstattungsmerkmale der Plattform. Der Anbieter ist berechtigt, im Zuge von Updates oder Weiterentwicklungen Änderungen an der Plattform vorzunehmen, neue Funktionen einzuführen oder nicht mehr zeitgemässe Funktionen einzustellen. Der Anbieter wird darauf achten, dass dabei keine wesentliche Einschränkung der Nutzbarkeit der Plattform für den Kunden eintritt. Ein Anspruch des Kunden auf die Einführung bestimmter neuer Funktionen besteht nicht. Es besteht kein Anspruch auf eine ununterbrochene Verfügbarkeit der Plattform; vorübergehende Einschränkungen (z. B. durch Wartungsarbeiten oder Störungen bei Drittanbietern) sind möglich.

§ 5a Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, im Rahmen der Nutzung der Plattform die folgenden Mitwirkungspflichten zu erfüllen. Kommt der Kunde diesen Pflichten nicht nach, haftet der Anbieter nicht für daraus entstehende Schäden oder Einschränkungen:

- **Zugangsdaten:** Der Kunde ist für die sichere Aufbewahrung seiner Zugangsdaten (Benutzername, Passwort) verantwortlich und hat diese vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Passwörter sind in angemessener Stärke zu wählen und regelmässig zu ändern.
- **Kontakt Daten:** Der Kunde hat stets eine aktuelle und erreichbare E-Mail-Adresse sowie korrekte Kontaktdaten zu hinterlegen und Änderungen unverzüglich mitzuteilen.
- **Datensicherung:** Der Kunde ist für die regelmässige eigene Sicherung seiner Daten verantwortlich. Der Anbieter erstellt zwar Backups (vgl. § 8), diese dienen jedoch ausschliesslich der technischen Wiederherstellung und ersetzen keine eigene Datensicherung des Kunden.
- **Rechtmässige Nutzung:** Der Kunde stellt sicher, dass die von ihm in die Plattform eingegebenen Daten und Inhalte keine Rechte Dritter verletzen und den geltenden gesetzlichen Bestimmungen entsprechen. Der Kunde ist insbesondere

für die datenschutzkonforme Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten seiner Endkunden verantwortlich.

- **Systemvoraussetzungen:** Der Kunde stellt sicher, dass seine Systemumgebung (aktueller Webbrowser, stabile Internetverbindung) den Anforderungen für die Nutzung der Plattform entspricht.
- **Mängelanzeige:** Der Kunde hat erkannte Fehler, Störungen oder Sicherheitsvorfälle dem Anbieter unverzüglich zu melden und bei der Behebung im zumutbaren Umfang mitzuwirken.

§ 6 Zahlungsbedingungen

Die Entgelte für die Nutzung der Plattform richten sich nach dem jeweils gültigen Tarifmodell des Anbieters. Die aktuellen Preise und Paketmodelle werden dem Kunden vor Vertragsschluss auf der Website oder im Angebot mitgeteilt.

Die Abrechnung der Nutzungsgebühren erfolgt – je nach Vereinbarung im Angebot – entweder monatlich oder jährlich im Voraus. **Eine monatliche Zahlungsweise bedeutet nicht, dass der Vertrag monatlich kündbar ist** (vgl. § 4 zur Vertragslaufzeit).

Rechnungen werden dem Kunden in elektronischer Form (per E-Mail oder über das Kundenkonto) übermittelt. Rechnungen sind innert 14 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zur Zahlung fällig. Alle Preise verstehen sich, falls anwendbar, zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, ist der Anbieter berechtigt, nach Mahnung und Ansetzung einer angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen den Zugang zur Plattform vorübergehend zu sperren oder den Vertrag ausserordentlich zu kündigen, sofern der Verzug nicht innerhalb der Nachfrist behoben wird. Gesetzliche Ansprüche des Anbieters (z. B. Verzugszinsen) bleiben unberührt.

§ 7 Einbindung Dritter

Der Anbieter ist berechtigt, Drittunternehmen und Erfüllungsgehilfen zur Erbringung seiner vertraglichen Leistungen einzusetzen. Zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieser AGB setzt der Anbieter insbesondere folgende Drittanbieter ein:

- **Hosting:** netcup GmbH (Anexia-Unternehmensgruppe), Karlsruhe, Deutschland – Rechenzentrumsstandorte in Deutschland (Nürnberg) und Österreich (Wien)
- **E-Mail-Versand:** Mailgun (Sinch Group) – transaktionale E-Mails im Auftrag des Anbieters

- **Zahlungsabwicklung:** Stripe, Inc. – Verarbeitung von Zahlungen; Datenverarbeitung teilweise in den USA auf Grundlage von EU-Standardvertragsklauseln

Darüber hinaus kann der Anbieter freie Mitarbeiter oder Freelancer für Entwicklung, Wartung oder Support heranziehen. Durch die Inanspruchnahme der Furbase-Dienste kommt keine direkte Vertragsbeziehung zwischen dem Kunden und diesen Drittanbietern zustande. Sämtliche Leistungen der Drittanbieter werden im Auftrag von und unter Verantwortung von Furbase erbracht. Der Anbieter bleibt gegenüber dem Kunden verantwortlich für die ordnungsgemässe Leistungserbringung.

Wechsel oder Austausch von Drittanbietern: Furbase behält sich vor, vergleichbare Drittanbieter einzusetzen oder auszutauschen, sofern dadurch keine Verschlechterung der Leistungsqualität oder des Datenschutzniveaus eintritt. Über wesentliche Änderungen in der Service-Infrastruktur wird der Anbieter den Kunden in geeigneter Weise informieren, sofern dies Auswirkungen auf die vertraglichen Leistungen oder den Ort der Datenverarbeitung hat.

§ 8 Datenschutz und Datenverarbeitung

Der Anbieter beachtet die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Insbesondere werden das Schweizer Datenschutzgesetz (DSG) sowie – soweit für einzelne Verarbeitungstätigkeiten anwendbar – die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) eingehalten. Furbase agiert im Hinblick auf die personenbezogenen Daten der Endkunden des Kunden als Auftragsbearbeiterin im Sinne des DSG (bzw. Auftragsverarbeiter gemäss Art. 28 DSGVO), während der Kunde Verantwortlicher für diese Daten bleibt.

Datenhoheit: Alle personenbezogenen Daten und sonstigen Kundendaten bleiben im Eigentum des Kunden; Furbase erwirbt keinerlei Rechte an diesen Daten. Der Anbieter verarbeitet die Kundendaten ausschliesslich zum Zwecke der Vertragserfüllung und gemäss den Weisungen des Kunden. Eine Verarbeitung zu eigenen Zwecken oder eine Weitergabe an Dritte zu anderen Zwecken ist ausgeschlossen, sofern nicht eine ausdrückliche Einwilligung des Kunden vorliegt oder eine gesetzliche Verpflichtung besteht.

Speicherung und Sicherheit: Die Speicherung der Kundendaten erfolgt in Rechenzentren in Deutschland und Österreich (Rechenzentrumsstandorte der netcup GmbH in Nürnberg und Wien). Für einzelne Dienste (z. B. E-Mail-Versand über Mailgun, Zahlungsabwicklung über Stripe) kann eine Datenverarbeitung ausserhalb des DACH-Raums oder des EWR erfolgen. In solchen Fällen stellt der Anbieter sicher, dass geeignete

Garantien im Sinne von DSGVO und DSGVO bestehen (z. B. EU-Standardvertragsklauseln, Angemessenheitsbeschluss). Eine aktuelle Übersicht der Datenverarbeitungsstandorte und eingesetzten Dienste ist auf der Website des Anbieters einsehbar.

Der Anbieter trifft angemessene technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz der Daten vor unbefugtem Zugriff, Verlust oder Missbrauch (z. B. TLS-Verschlüsselung, Zugriffskontrollen, regelmässige Backups).

Backups: Der Anbieter erstellt regelmässig Datensicherungskopien (Backups bzw. Snapshots), die ausschliesslich der technischen Wiederherstellung im Störfall dienen. Eine revisionssichere Archivierung wird nicht geschuldet. Der Kunde ist selbst verantwortlich für die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten und eine allfällige eigene Archivierung.

Unterauftragsbearbeiter: Der Anbieter ist berechtigt, Unterauftragsbearbeiter (z. B. Hosting-Dienstleister, E-Mail-Provider oder Zahlungsdienstleister) einzusetzen. Eine aktuelle Liste der Unterauftragsbearbeiter wird dem Kunden auf Anfrage oder über die Website des Anbieters zur Verfügung gestellt. Der Anbieter stellt sicher, dass mit allen Unterauftragsbearbeitern Vereinbarungen bestehen, die ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleisten.

Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV): Der Anbieter und der Kunde schliessen auf Wunsch eine separate Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) gemäss Art. 28 DSGVO bzw. den entsprechenden Bestimmungen des DSGVO ab. Diese regelt insbesondere Sicherheitsmassnahmen, Unterauftragsbearbeiter sowie Weisungs- und Kontrollrechte des Kunden. Der Anbieter stellt auf Wunsch eine vorformulierte AVV bereit.

Löschung nach Vertragsende: Nach Beendigung des Vertrags löscht oder anonymisiert der Anbieter sämtliche personenbezogenen Daten des Kunden, sobald diese für die Erfüllung vertraglicher Pflichten nicht mehr erforderlich sind und keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Details zur Datenherausgabe und Exportmöglichkeiten regelt § 10 dieser AGB.

Sicherheitsvorfälle: Eine permanente Überwachung der Plattform (24/7-Monitoring) findet nicht statt. Sicherheitsrelevante Vorfälle werden nach Kenntnisnahme und im Rahmen der verfügbaren Ressourcen so rasch und sorgfältig wie möglich bearbeitet. Der Anbieter informiert den Kunden unverzüglich über Sicherheitsvorfälle, die dessen Daten betreffen.

§ 9 Haftung und Gewährleistung

Haftungsbeschränkung für Geschäftskunden: Der Anbieter haftet dem Kunden gegenüber für Schäden nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Anbieters oder seiner gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter – sofern eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt wird – nur in Höhe des vertragstypisch vorhersehbaren Schadens. Eine weitergehende Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

Haftungsbeschränkung für Konsumenten: Gegenüber Konsumenten haftet der Anbieter nach den zwingenden gesetzlichen Bestimmungen. Eine Beschränkung der Haftung auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit erfolgt nicht, soweit dies zwingenden gesetzlichen Konsumentenschutzbestimmungen widerspricht.

Haftungsausschlüsse (für Geschäftskunden): Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung des Anbieters gegenüber Geschäftskunden in folgenden Fällen ausgeschlossen oder beschränkt:

- a) Keine Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden wie entgangenen Gewinn, nicht erzielte Einsparungen, Produktionsausfälle oder Ansprüche Dritter.
- b) Keine Haftung für Datenverlust, soweit der Schaden darauf beruht, dass der Kunde es unterlassen hat, angemessene Datensicherungsmaßnahmen (z. B. regelmässige eigene Backups) durchzuführen.
- c) Keine Haftung für Störungen oder Ausfälle von Drittanbietern (z. B. Ausfall der Hosting-Infrastruktur, Ausfall des E-Mail-Dienstes oder der Zahlungsdienste), sofern den Anbieter kein Verschulden trifft. Der Anbieter verpflichtet sich jedoch, in solchen Fällen im Rahmen des Zumutbaren auf eine schnellstmögliche Wiederherstellung der Verfügbarkeit hinzuwirken.
- d) Keine Haftung für Schäden, die durch nachweisliche Fehlbedienung seitens des Kunden verursacht wurden.

Haftungshöchstgrenze (für Geschäftskunden): Soweit gesetzlich zulässig, wird die Haftungssumme des Anbieters gegenüber Geschäftskunden der Höhe nach auf den Betrag begrenzt, der den in den letzten 12 Monaten vor Eintritt des Schadensereignisses vom Kunden geleisteten Nutzungsentgelten entspricht. Diese Begrenzung gilt pro Schadensfall sowie insgesamt für alle Schadensfälle innerhalb eines Vertragsjahres. Gesetzlich zwingende Haftung – insbesondere bei rechtswidriger Absicht oder grober Fahrlässigkeit – bleibt von dieser Beschränkung unberührt.

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse gelten auch zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter und Mitarbeitenden des Anbieters.

Gewährleistung: Die Leistungen des Anbieters im Rahmen der SaaS-Plattform stellen primär Dienstleistungen dar. Der Anbieter übernimmt keine Gewähr für die ständige und ununterbrochene Verfügbarkeit der Plattform oder dafür, dass die mit der Software erzielten Ergebnisse inhaltlich korrekt und für den Zweck des Kunden geeignet sind. Vorübergehende Einschränkungen der Verfügbarkeit (z. B. durch Wartungsarbeiten) sind möglich. Der Anbieter bemüht sich, geplante Wartungsfenster ausserhalb der Hauptgeschäftszeiten durchzuführen und wird den Kunden über geplante Wartungsarbeiten und Updates nach Möglichkeit im Voraus informieren. Der Kunde hat erkennbare Mängel der Plattform dem Anbieter unverzüglich anzuzeigen. Der Anbieter wird berechnigte Mängelanzeigen innerhalb angemessener Frist bearbeiten und nach eigener Wahl durch Nachbesserung oder Hinweise zur Umgehung des Mangels abhelfen.

Gegenüber Konsumenten gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte ungekürzt (siehe § 12).

Keine Haftung für Kundeninhalte: Der Anbieter übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Rechtmässigkeit oder Eignung der vom Kunden in die Plattform eingegebenen oder hochgeladenen Daten und Inhalte. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Inhalte, die er über die Plattform verarbeitet, speichert oder verbreitet.

Freistellung: Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aufgrund einer rechtswidrigen oder vertragswidrigen Nutzung der Plattform durch den Kunden oder mit dessen Duldung durch Dritte gegen den Anbieter geltend gemacht werden. Dies umfasst insbesondere Ansprüche aus Verletzungen von Datenschutzrecht, Persönlichkeitsrechten, Urheberrecht oder sonstigen Rechten Dritter. Der Kunde übernimmt die angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung des Anbieters einschliesslich sämtlicher Gerichts- und Anwaltskosten in gesetzlicher Höhe. Dies gilt nicht, soweit der Kunde die Rechtsverletzung nicht zu vertreten hat.

Höhere Gewalt (Force Majeure): Der Anbieter haftet nicht für die Nichterfüllung oder verzögerte Erfüllung vertraglicher Pflichten, soweit diese auf Umstände zurückzuführen sind, die ausserhalb der zumutbaren Kontrolle des Anbieters liegen. Dazu zählen insbesondere: Naturkatastrophen, Pandemien, Epidemien, Krieg, Terroranschläge, behördliche Anordnungen, Streik, Aussperrung, grossflächige Stromausfälle, Ausfall von Telekommunikationsnetzen, DDoS-Angriffe oder sonstige Cyberangriffe auf die Infrastruktur des Anbieters oder seiner Drittanbieter. Der Anbieter wird den Kunden über den Eintritt und die voraussichtliche Dauer solcher Umstände unverzüglich informieren und sich um eine schnellstmögliche Wiederherstellung der Leistungsfähigkeit bemühen.

Haftungsausschluss bei Integrationen und Schnittstellen: Soweit die Plattform Schnittstellen zu Drittsystemen anbietet oder künftig anbieten wird (z. B. Buchhaltungssoftware, Zahlungsdienstleister, Kalendersysteme), übernimmt der Anbieter keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der über solche Schnittstellen übertragenen Daten. Der Kunde ist verpflichtet, übertragene Daten in den Drittsystemen auf Korrektheit zu prüfen. Die Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit von Drittanbieter-Schnittstellen liegt ausserhalb des Einflussbereichs des Anbieters.

Verjährung (für Geschäftskunden): Ansprüche des Geschäftskunden gegen den Anbieter aus dem Vertragsverhältnis verjähren – soweit gesetzlich zulässig – innerhalb eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und der Person des Ersatzpflichtigen. Die Verjährungsverkürzung gilt nicht für Ansprüche aufgrund von vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln des Anbieters sowie nicht für Ansprüche aus Personenschäden. Gegenüber Konsumenten gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen ungekürzt.

§ 10 Rechte an der Software und Kundendaten

Rechte an der Software: Die intellektuellen Eigentumsrechte sowie sämtliche Urheber- und Leistungsschutzrechte an der Furbase-Software und der Plattform (einschliesslich des Quellcodes, der Programmbibliotheken, Designs, Marken und Logos) liegen ausschliesslich bei dem Anbieter (Furbase KLG). Dem Kunden wird für die Dauer des Vertrags ein einfaches (nicht-ausschliessliches), nicht übertragbares und zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränktes Recht eingeräumt, die Software im Rahmen der Plattform zu nutzen. Dieses Nutzungsrecht berechtigt den Kunden ausschliesslich zur vertragsgemässen Verwendung der Plattform. Eine Überlassung der Software (oder von Teilen davon) an Dritte, ebenso die Vermietung, der Weitervertrieb oder eine anderweitige Verwertung der Software durch den Kunden sind – soweit nicht ausdrücklich vom Anbieter erlaubt – untersagt.

Rechte an Kundendaten: Die vom Kunden in die Plattform eingegebenen, hochgeladenen oder in sonstiger Weise erzeugten Daten bleiben jederzeit Eigentum des Kunden (vgl. § 8). Der Anbieter hat an diesen Kundendaten keinerlei Verwertungsrechte, ausser soweit dies zur Erfüllung der vertraglichen Pflichten notwendig ist. Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit auf die bei Furbase gespeicherten eigenen Daten zugreifen und diese im Rahmen der verfügbaren Funktionen einsehen, exportieren oder kopieren.

Datenexport bei Vertragsende: Bei Beendigung des Vertrags (gleich aus welchem Rechtsgrund) hat der Kunde das Recht, die eigenen Daten aus der Plattform heraus zu exportieren. Der Anbieter stellt dem Kunden hierfür entweder entsprechende Export-

Funktionen in der Software bereit oder wird – auf Verlangen des Kunden – innerhalb von 30 Tagen nach Wirksamwerden der Vertragsbeendigung alle gespeicherten Kundendaten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format (z. B. CSV oder JSON) zur Verfügung stellen.

Nach Ablauf dieser Frist, beziehungsweise spätestens 90 Tage nach Vertragsende, wird der Anbieter die verbleibenden personenbezogenen Kundendaten löschen oder – sollte zuvor ein Export auf Kundenwunsch erfolgt sein – endgültig entfernen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen. Auf die Möglichkeit des Datenexports und die Löschungspflichten wird der Anbieter den Kunden in der Kündigungsbestätigung nochmals hinweisen. Dem Kunden obliegt es, rechtzeitig für die Sicherung der exportierten Daten zu sorgen.

§ 11 Support und Kommunikation

Support: Der Anbieter stellt dem Kunden Supportleistungen für die Plattform zur Verfügung. Support erfolgt ausschliesslich über das Ticketsystem oder per E-Mail (support@furbase.ch) im Rahmen der verfügbaren Ressourcen, ohne garantierte Reaktionszeit. Telefonischer Support wird nicht angeboten.

Der Kunde kann Supportanfragen und Störungsmeldungen über das vorgesehene Ticketsystem auf der Plattform oder per E-Mail an den Support richten. Eingehende Meldungen werden vom Anbieter nach Dringlichkeit und Schweregrad priorisiert und im Rahmen der verfügbaren personellen und technischen Ressourcen nach dem Prinzip «Best Effort» bearbeitet. Störungen mit hoher Auswirkung auf die Nutzbarkeit der Plattform werden nach Möglichkeit bevorzugt behandelt. Ein Anspruch auf sofortige Fehlerbehebung oder auf bestimmte Reaktions- oder Lösungszeiten besteht nicht.

Mitteilungen an den Kunden: Wichtige Mitteilungen des Anbieters an den Kunden (z. B. Informationen zu geplanten Wartungsfenstern, sicherheitsrelevante Hinweise, Änderungen des Funktionsumfangs oder dieser AGB) erfolgen in der Regel in Textform per E-Mail an die vom Kunden hinterlegte Kontaktadresse oder durch Hinweise innerhalb der Plattform. Der Kunde ist verpflichtet, eine aktuelle E-Mail-Adresse für solche Mitteilungen zu hinterlegen und diese regelmässig abzurufen.

Änderungen der AGB: Der Anbieter behält sich vor, diese AGB bei Bedarf zu ändern oder zu ergänzen (insbesondere bei Änderung der Rechtslage, Einführung neuer Funktionen oder Erweiterung des Dienstes). Über geplante Änderungen der AGB wird der Anbieter den Kunden spätestens 30 Tage vor dem vorgesehenen Inkrafttreten in Textform informieren. Der Anbieter wird dem Kunden die Änderungen in übersichtlicher Form gegenüberstellen und den Kunden auf die Bedeutung des Fristablaufs hinweisen.

Für Geschäftskunden: Widerspricht der Geschäftskunde den Änderungen nicht innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Änderungsmitteilung, gelten die Änderungen als akzeptiert. Auf die Bedeutung des Schweigens (fehlender Widerspruch) wird der Anbieter den Kunden in der Mitteilung besonders hinweisen. Widerspricht der Geschäftskunde fristgerecht, hat der Anbieter das Recht, den Vertrag zum Zeitpunkt des geplanten Inkrafttretens der Änderung zu kündigen, sofern eine Fortsetzung des Vertrags zu den bisherigen Bedingungen für den Anbieter unzumutbar oder technisch nicht durchführbar ist.

Für Konsumenten: Gegenüber Konsumenten erfordern Änderungen der AGB die ausdrückliche Zustimmung in Textform. Schweigen gilt nicht als Zustimmung. Stimmt ein Konsument den Änderungen nicht zu, kann der Anbieter den Vertrag unter Einhaltung der ordentlichen Kündigungsfrist kündigen.

§ 11a Beta-Status

Die Plattform befindet sich in fortlaufender Entwicklung (**Beta-Status**); es besteht kein Anspruch auf vollständige Funktionsfähigkeit. Der Anbieter informiert den Kunden bei Vertragsschluss über den aktuellen Entwicklungsstand.

§ 11b Referenzen und Marketing

Referenznennung: Der Anbieter ist berechtigt, den Geschäftskunden als Referenz zu nennen und dessen Firmennamen sowie Firmenlogo in angemessener Weise (z. B. auf der Website oder in Präsentationen) zu verwenden. Sollte der Kunde dies nicht wünschen, kann er der Verwendung jederzeit schriftlich widersprechen. Gegenüber Konsumenten erfolgt eine Referenznennung nur mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung.

Marketing-Einwilligung: Sofern für bestimmte Marketingmassnahmen (z. B. veröffentlichte Fallstudien oder Testimonials) eine ausdrückliche Zustimmung des Kunden erforderlich ist, wird der Anbieter diese zuvor einholen.

§ 12 Besondere Bestimmungen für Konsumenten

Dieser Paragraph gilt ausschliesslich für Kunden, die als Konsumenten im Sinne von § 2 handeln. Die nachfolgenden Regelungen gehen den übrigen Bestimmungen dieser AGB vor, soweit sie für den Konsumenten günstiger sind:

- **Mindestlaufzeit und Verlängerung:** Die Mindestlaufzeit beträgt für Konsumenten 3 Monate. Nach Ablauf verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils weitere 3 Monate. Der Konsument kann den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ende der jeweiligen Vertragsperiode kündigen.
- **Gewährleistung:** Die gesetzlichen Gewährleistungsrechte des Konsumenten bleiben ungekürzt bestehen. Eine Beschränkung oder ein Ausschluss der Gewährleistung findet gegenüber Konsumenten nicht statt, soweit dies zwingenden gesetzlichen Bestimmungen widerspricht.
- **Haftung:** Die Haftung des Anbieters gegenüber Konsumenten richtet sich nach den zwingenden gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftungshöchstgrenze gemäss § 9 gilt gegenüber Konsumenten nicht, soweit sie zwingenden Konsumentenschutzbestimmungen widerspricht.
- **Änderungen der AGB:** AGB-Änderungen bedürfen gegenüber Konsumenten der ausdrücklichen Zustimmung in Textform. Schweigen oder fehlender Widerspruch gelten nicht als Zustimmung (vgl. § 11).
- **Gerichtsstand:** Der Gerichtsstand für Klagen gegen Konsumenten richtet sich nach den zwingenden Bestimmungen der Schweizerischen Zivilprozessordnung (ZPO), insbesondere Art. 32 ZPO (Wohnsitz des Konsumenten). § 13 (Gerichtsstand Risch ZG) findet auf Konsumenten nur Anwendung, soweit gesetzlich zulässig.
- **Referenznennung:** Eine Referenznennung des Konsumenten erfolgt nur mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung (Opt-in).

§ 13 Schlussbestimmungen

Anwendbares Recht: Es gilt ausschliesslich Schweizer Recht.

Schlichtung: Die Parteien verpflichten sich, im Falle von Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis vor Einleitung eines Gerichtsverfahrens eine gütliche Einigung anzustreben, gegebenenfalls unter Hinzuziehung einer neutralen Schlichtungs- oder Mediationsstelle.

Gerichtsstand: Gerichtsstand und Erfüllungsort ist für Geschäftskunden, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz der Furbase KLG in Risch (ZG). Für Konsumenten richtet sich der Gerichtsstand nach den zwingenden Bestimmungen der Schweizerischen Zivilprozessordnung (insbesondere Art. 32 ZPO). Der Anbieter bleibt berechtigt, seine Ansprüche am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden geltend zu machen.

Vertragssprache: Die Vertragssprache ist Deutsch. Etwaige Übersetzungen dieser AGB in eine andere Sprache dienen nur der Orientierung. Im Falle von Unterschieden zwischen der deutschen Fassung und einer Übersetzung hat die deutsche Version Vorrang.

Salvatorische Klausel: Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags (einschliesslich dieser AGB) unwirksam oder nicht durchsetzbar sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Die Parteien werden in einem solchen Fall die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Regelung ersetzen, die dem wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen Bestimmung so weit wie möglich entspricht. Entsprechendes gilt für etwaige Vertragslücken.

Rechtsformänderung und Rechtsnachfolge: Ändert der Anbieter seine Rechtsform (z. B. durch Umwandlung der Furbase KLG in eine GmbH) oder überträgt er seinen Geschäftsbetrieb an einen Rechtsnachfolger, so bleiben die bestehenden Verträge und diese AGB weiterhin gültig. Der Geschäftskunde stimmt einer solchen Vertragsübernahme bereits jetzt zu, sofern dadurch keine Beschränkung seiner vertraglichen Rechte eintritt. Gegenüber Konsumenten bedarf eine Vertragsübernahme der ausdrücklichen Zustimmung.

Schriftformklausel: Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB oder des Vertrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform (mindestens Textform, z. B. E-Mail), soweit nicht in diesen AGB ein abweichendes Verfahren vorgesehen ist. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

Version: AGB Furbase KLG – Version 2.0 (04/2026)