

Zwiss Avenue
Eichweg 8
3267 Seedorf BE

Zwiss Avenue

Marketingstrategie & Beratung - Allgemeine Vertrags- und Geschäftsbedingungen

Gültig in Verbindung mit der MASTER – AGB.

1. Januar 2025

| | |
|--|----------|
| Zwiss Avenue | 1 |
| Marketingstrategie & Beratung | 3 |
| 1. Geltungsbereich..... | 3 |
| 2. Leistungsumfang | 3 |
| 3. Methodik & Arbeitsweise..... | 5 |
| 4. Pflichten des Kunden | 7 |
| 5. Unterlagen, Analysen & geistiges Eigentum | 8 |
| 6. Workshops & Schulungen..... | 10 |
| 7. Keine Ergebnisgarantie | 12 |
| 8. Haftungsbeschränkungen | 14 |
| 9. Datenschutz..... | 16 |
| 10. Zahlungsbedingungen..... | 18 |
| 11. Vertragslaufzeit & Kündigung | 21 |
| 12. Schlussbestimmungen | 22 |

Marketingstrategie & Beratung

Dieser Anhang ergänzt die Allgemeinen Vertrags- und Geschäftsbedingungen von Zwiss Avenue und regelt sämtliche Dienstleistungen im Bereich Marketingstrategie, Beratungsleistungen, Workshops und konzeptionelle Arbeit.

Bei Widersprüchen hat dieser Anhang Vorrang gegenüber dem Hauptvertrag.

1. Geltungsbereich

1.1

Dieser Anhang regelt sämtliche Dienstleistungen von Zwiss Avenue im Bereich Marketingstrategie, Unternehmensberatung, Marktanalyse, Positionierung und konzeptioneller Entwicklung. Er ergänzt die Master-AGB und hat bei widersprüchlichen Bestimmungen Vorrang.

1.2

Der Anhang gilt insbesondere für folgende Leistungsbereiche:

- Entwicklung von Marketing-, Vertriebs- und Geschäftsstrategien
- Marken- und Positionierungsberatung (nicht-grafisch)
- Funnel-Strategien & Customer-Journey-Modelle
- Go-to-Market-Konzepte und Markteintrittsanalysen
- Content- und Kommunikationsstrategien
- Analyse bestehender Geschäftsmodelle & Prozesse
- strategische Marketingberatung (online & offline)
- Workshops, Schulungen, Trainings & interne Weiterbildungen
- Performance- & KPI-Analysen
- Markt-, Zielgruppen- & Wettbewerbsanalysen
- Erstellung von Roadmaps, Strategiepapiere & Handlungskonzepten
- Überprüfung und Optimierung bestehender Marketingstrukturen
- Entwicklung von Messaging-, Markenarchitektur- und Positionierungsframeworks

1.3

Dieser Anhang gilt sowohl für:

- einmalige Beratungsprojekte
- laufende oder wiederkehrende Beratungsmandate
- Retainer-Modelle
- Workshops, Trainings & Schulungen
- Analyse- oder Audit-Projekte
- hybride Projekte, die Beratung mit weiteren Dienstleistungen kombinieren

1.4

Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn Zwiss Avenue diese ausdrücklich und schriftlich bestätigt.

2. Leistungsumfang

2.1 Grundsatz

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, der Offerte, dem Beratungsvertrag oder

dem gebuchten Paket.

Alle nicht ausdrücklich vereinbarten Leistungen gelten als Zusatzleistungen und werden separat vergütet.

2.2 Strategische Beratungsleistungen

Zwiss Avenue erbringt – je nach Auftrag – insbesondere folgende strategische Leistungen:

- Entwicklung von Marketing- und Geschäftsstrategien
- Aufbau oder Optimierung von Marken- und Positionierungsmodellen
- Konzeption von Funnel-Strategien und Customer Journeys
- Analyse und Strukturierung bestehender Marketingprozesse
- Definition von Messaging-, Kommunikations- und Content-Strategien
- Entwicklung von Go-to-Market-Strategien
- Bewertung bestehender Geschäftsmodelle (Business Model Audit)
- Entwicklung strategischer Rahmenkonzepte, Modelle und Roadmaps

2.3 Audits, Analysen & Assessments

Zwiss Avenue kann – je nach Projekt – folgende Analysen durchführen:

- Markt-, Branchen- und Wettbewerbsanalysen
- Zielgruppen- und Buyer-Persona-Analysen
- Performance-Audits bestehender Marketing- oder Vertriebssysteme
- SWOT-, GAP-, Potenzial- und Risikoanalysen
- Analyse bestehender Prozesse, Strukturen, Daten und Systeme
- Bewertung von Kampagnen, Funnels, Inhalten oder Markenauftritten
- Benchmarking mit relevanten Marktteilnehmern

Analysen erfolgen auf Basis der vom Kunden bereitgestellten oder öffentlich verfügbaren Daten.

2.4 Konzeptentwicklung & Strategiedokumente

Je nach Auftrag erstellt Zwiss Avenue konzeptionelle und strategische Unterlagen, insbesondere:

- Strategiepapiere
- Business- und Marketingkonzepte
- Roadmaps, Frameworks und Handlungsmodelle
- Präsentationen und Entscheidungsgrundlagen
- Messaging-Modelle & Content-Frameworks
- Funnel- und Customer-Journey-Konzepte
- interne Leitfäden, Guidelines oder Playbooks

Eine vollständige Projektdokumentation ist nur enthalten, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurde.

2.5 Workshops, Schulungen & Trainings

Der Leistungsumfang kann folgende Formate umfassen:

- Vor-Ort-Workshops
- Online-Schulungen
- Strategiemeetings
- Team-Trainings

- interne Weiterbildungen
- Präsentationen von Ergebnissen oder Strategien

Workshop- und Schulungsinhalte dienen der Wissensvermittlung und Entscheidungsunterstützung, nicht der Umsetzung.

2.6 Roadmaps, Handlungsempfehlungen & Modelle

Zwiss Avenue kann Roadmaps, strukturelle Konzepte oder strategische Modelle bereitstellen, insbesondere:

- Schritt-für-Schritt-Pläne
- Umsetzungsempfehlungen
- Prozessabläufe
- strategische Priorisierungen
- KPI-Modelle und Messkonzepte

Diese Empfehlungen gelten nicht als Umsetzung, sondern als Orientierung für den Kunden.

2.7 Abgrenzung zu operativen Leistungen

Beratung ist keine operative Umsetzung.

Nicht Bestandteil der Beratungsleistungen sind insbesondere:

- Ausführung von Marketingkampagnen
- Schaltung von Werbung oder Leadgenerierung
- operative Betreuung von Social Media
- technische Implementierungen
- grafische oder visuelle Designleistungen
- Erstellung von Inhalten (Texte, Fotos, Videos)
- Programmierung oder technische Integration

Diese Leistungen können separat beauftragt werden.

3. Methodik & Arbeitsweise

3.1 Grundsatz der Beratungsweise

Zwiss Avenue erbringt Beratungsleistungen nach bestem Wissen, anhand aktueller Branchenstandards, erprobter Methoden und anerkannter Modelle der Marketing- und Unternehmensberatung.

Ein Anspruch auf Anwendung bestimmter Methoden besteht nicht, sofern nicht ausdrücklich vereinbart.

3.2 Datengrundlage der Beratung

Strategische Empfehlungen und Analysen basieren auf:

- den vom Kunden bereitgestellten Daten
- öffentlich zugänglichen Informationen
- Marktdaten, Branchenstudien und Erfahrungswerten
- internen Modellen und Frameworks von Zwiss Avenue
- qualitativen und quantitativen Einschätzungen

Zwiss Avenue ist nicht verpflichtet, die Richtigkeit oder Vollständigkeit der Kundendaten zu überprüfen.

3.3 Branchenübliche Methoden & Modelle

Zwiss Avenue kann – abhängig vom Projekt – anerkannte Methoden einsetzen, darunter:

- SWOT-, GAP- und Potenzialanalysen
- KPI-Modelle und Performance-Messsysteme
- Customer-Journey- und Funnel-Frameworks
- Positionierungs- und Markenarchitekturmodelle
- Benchmarking-Methoden
- strategische Priorisierungsmatrizen
- Risikoanalysen und Wirtschaftlichkeitsmodelle
- qualitative Interviews oder Workshops

Eine detaillierte Offenlegung interner Methodiken ist nicht geschuldet.

3.4 Ort der Leistungserbringung

Beratungsleistungen können – je nach Vereinbarung – erfolgen durch:

- Online-Meetings
- Telefon- oder Videokonferenzen
- schriftliche Analysen und Dokumentationen
- Workshops vor Ort beim Kunden
- Workshops in Räumlichkeiten von Zwiss Avenue

Zwiss Avenue ist nicht verpflichtet, Beratung vor Ort zu erbringen, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

3.5 Arbeitsweise mit externen Datenquellen

Zwiss Avenue kann, wenn sinnvoll, externe Datenquellen nutzen, z. B.:

- Marktstudien
- Branchenreports
- öffentliche Statistiken
- Datenbanken
- Trendanalysen
- Tools für Marktforschung oder Wettbewerbsanalysen

Die Kosten für externe Studien oder Tools trägt der Kunde, sofern nicht anders vereinbart.

3.6 Keine Pflicht zur Aufbewahrung von Zwischenergebnissen

Zwischennotizen, interne Auswertungen, Rohdatensammlungen oder vorläufige Analysen gehören nicht zum Lieferumfang und müssen vom Kunden nicht herausgegeben werden, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

3.7 Flexibilität in der Methodik

Zwiss Avenue darf – je nach Erkenntnisstand oder Projektverlauf – Methoden oder Vorgehensweisen anpassen, erweitern oder ersetzen, sofern dadurch der Projektzweck unterstützt wird.

Eine Änderung der Methodik begründet keinen Anspruch auf Preisreduktion.

4. Pflichten des Kunden

4.1 Bereitstellung vollständiger und korrekter Informationen

Der Kunde verpflichtet sich, Zwiss Avenue sämtliche für die Beratung relevanten Informationen vollständig, korrekt und rechtzeitig zur Verfügung zu stellen, insbesondere:

- Unternehmensdaten und interne Unterlagen
- strategische Ziele, Pläne und Entscheidungsgrundlagen
- Verkaufs-, Marketing- und Performance-Daten
- Markt- und Wettbewerbsinformationen
- Informationen über interne Strukturen, Prozesse und Verantwortlichkeiten

Zwiss Avenue ist nicht verpflichtet, unklare oder unvollständige Informationen zu recherchieren oder zu interpretieren.

4.2 Zugang zu relevanten Daten, Systemen und Ansprechpartnern

Soweit erforderlich, stellt der Kunde sicher, dass Zwiss Avenue Zugang erhält zu:

- internen Ansprechpartnern
- Marketing- und Vertriebssystemen (Read-Only, falls ausreichend)
- relevanten Tools, Reports und Statistiken
- früheren Strategiedokumenten, Analysen oder Präsentationen

Fehlende Berechtigungen oder verspätete Freigaben können den Projektfortschritt verzögern.

4.3 Interne Mitwirkungspflichten

Der Kunde stellt sicher, dass:

- interne Teams aktiv mitwirken
- Workshops oder Meetings mit den notwendigen Entscheidungsträgern besetzt sind
- Fragen und Abklärungen zeitnah beantwortet werden
- interne Feedbackschlaufen nicht unnötig verzögert werden
- erforderliche Entscheidungen rechtzeitig getroffen werden

Zeitverzögerungen auf Kundenseite verlängern den Projektzeitraum entsprechend.

4.4 Eigenständige rechtliche Prüfung von Empfehlungen

Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Empfehlungen von Zwiss Avenue auf:

- rechtliche,
- steuerliche,
- regulatorische
- und branchenspezifische Risiken

eigenständig zu prüfen oder prüfen zu lassen.

Zwiss Avenue führt keine juristische oder steuerliche Beratung durch und übernimmt keine Verantwortung für rechtliche Auswirkungen empfohlener Massnahmen.

4.5 Verantwortung für Umsetzung der empfohlenen Massnahmen

Der Kunde entscheidet selbst über die Umsetzung der vorgeschlagenen Strategien, Roadmaps oder Konzepte.

Er trägt die volle Verantwortung für:

- die operative Umsetzung,
- die Priorisierung,
- die Ressourcenallokation,
- die technische, grafische oder organisatorische Ausführung.

Zwiss Avenue ist nicht verpflichtet, die Umsetzung zu prüfen oder zu überwachen, sofern dies nicht Bestandteil des Auftrags ist.

4.6 Verpflichtung zur Bereitstellung wahrheitsgemässer Daten

Der Kunde bestätigt, dass sämtliche bereitgestellten Informationen und Daten korrekt sind.

Zwiss Avenue übernimmt keine Haftung für falsche Empfehlungen, die auf fehlerhaften, veralteten oder unvollständigen Kundendaten beruhen.

4.7 Fristen & Terminverfügbarkeit

Der Kunde stellt sicher, dass:

- vereinbarte Termine wahrgenommen werden
- interne Ressourcen verfügbar sind
- Feedbackfristen eingehalten werden

Ver säumt der Kunde Termine ohne rechtzeitige Absage, kann Zwiss Avenue dennoch die vereinbarten Leistungen in Rechnung stellen.

4.8 Interne Abstimmung liegt in Verantwortung des Kunden

Der Kunde stellt sicher, dass interne Stakeholder abgestimmt sind.

Zwiss Avenue ist nicht verpflichtet, interne Konflikte oder widersprüchliche Anforderungen zwischen Abteilungen oder Entscheidungsträgern zu lösen.

4.9 Bereitstellung zusätzlicher Informationen bei Bedarf

Wenn Zwiss Avenue feststellt, dass weitere Unterlagen oder Daten erforderlich sind, verpflichtet sich der Kunde, diese unverzüglich bereitzustellen.

5. Unterlagen, Analysen & geistiges Eigentum

5.1 Bereitstellung von Analyse- und Strategiedokumenten

Zwiss Avenue stellt dem Kunden – je nach Leistungsumfang – folgende Unterlagen oder Dokumentationen zur Verfügung:

- Strategiepapiere und Konzeptdokumente
- Markt-, Zielgruppen- und Wettbewerbsanalysen
- Roadmaps, Frameworks und Handlungsempfehlungen
- Präsentationen und Workshopergebnisse
- Auditberichte und Performance-Auswertungen
- Protokolle oder Zusammenfassungen aus Workshops und Meetings

Der Umfang ergibt sich ausschliesslich aus der jeweiligen Offerte oder dem Vertrag.

5.2 Keine Verpflichtung zur Erstellung vollständiger Projektdokumentationen

Umfangreiche Dokumentationen, wie z. B.:

- detaillierte Studien,
- tiefgehende Marktanalysen,
- vollständige Prozessdokumentationen,
- technische oder operative Projektunterlagen

sind nur dann geschuldet, wenn sie ausdrücklich schriftlich vereinbart wurden.

5.3 Internes Arbeitsmaterial bleibt Eigentum von Zwiss Avenue

Interne Arbeitsdokumente, Notizen, Modelle, Rohdaten, Voranalysen oder Entwürfe gehören nicht zum Lieferumfang und bleiben ausschliesslich Eigentum von Zwiss Avenue.

Der Kunde hat keinen Anspruch auf Herausgabe interner oder vorläufiger Unterlagen.

5.4 Urheberrecht an Strategien, Konzepten & Modellen

Alle von Zwiss Avenue erstellten:

- Strategien
- Konzepte
- Frameworks
- Roadmaps
- Analysen
- Modelle
- Präsentationen
- Workshop-Unterlagen
- Prozess- oder Priorisierungslogiken

unterliegen dem Urheberrecht und bleiben Eigentum von Zwiss Avenue, sofern keine gesonderte Nutzungsübertragung vereinbart wurde.

5.5 Nutzungsrechte des Kunden

Der Kunde erhält ein einfaches, nicht exklusives, nicht übertragbares Nutzungsrecht zur internen Verwendung der bereitgestellten Unterlagen.

Das Nutzungsrecht umfasst ausschliesslich:

- interne Entscheidungsfindung,
- interne Prozessoptimierung,
- interne Strategieplanung.

Jegliche Weitergabe an Dritte (z. B. Partner, Agenturen, Freelancer, Investoren) ist nur mit schriftlicher Zustimmung von Zwiss Avenue erlaubt.

5.6 Verbot der Weitergabe, Veröffentlichung oder Vervielfältigung

Ohne ausdrückliche Zustimmung ist es dem Kunden untersagt:

- Strategiepapiere oder Analysen zu veröffentlichen,
- Dokumente, Folien oder Inhalte an Dritte weiterzugeben,
- Inhalte zu kopieren oder zu reproduzieren,

- Modelle, Frameworks oder Methodiken weiterzuverkaufen,
- Beratungsunterlagen gewerblich zu nutzen.

Zuwiderhandlungen begründen Schadensersatzansprüche.

5.7 Nutzung anonymisierter Erkenntnisse durch Zwiss Avenue

Zwiss Avenue ist berechtigt, Erkenntnisse, Modelle oder anonymisierte Daten aus Beratungsprojekten intern weiterzuverwenden, insbesondere für:

- die Weiterentwicklung von Methoden,
- interne Schulungen,
- zukünftige Strategieprojekte,
- Best Practices und Benchmarks.

Eine Identifikation des Kunden findet dabei nicht statt.

5.8 Schutz vertraulicher Kundendaten

Kundendaten werden ausschliesslich zur Vertragserfüllung verwendet und gemäss aktuellen Datenschutzstandards verarbeitet.

6. Workshops & Schulungen

6.1 Gegenstand der Workshops & Schulungen

Zwiss Avenue bietet – je nach Vereinbarung – Workshops, Schulungen, Trainings und Strategiemeeetings an, welche der Wissensvermittlung, Entscheidungsunterstützung und strategischen Ausrichtung des Kunden dienen.

Die Inhalte können umfassen:

- Marketing- und Geschäftsstrategie
- Positionierung und Markenarchitektur
- Content-, Kommunikations- und Messaging-Strategien
- Funnel- und Customer-Journey-Modelle
- Markt-, Zielgruppen- und Wettbewerbsanalysen
- Performance- und KPI-Interpretation
- interne Prozessoptimierung im Marketing

Workshops stellen **keine Umsetzung**, sondern reine Beratungs- und Lernleistungen dar.

6.2 Urheberrechtlicher Schutz der Workshop-Unterlagen

Alle von Zwiss Avenue bereitgestellten Inhalte, Unterlagen, Präsentationen, Frameworks, Aufzeichnungen, Modelle, Skripte oder Templates sind urheberrechtlich geschützt.

Sie bleiben Eigentum von Zwiss Avenue, sofern keine gesonderte Nutzungsübertragung vereinbart wurde.

Der Kunde erhält ausschliesslich ein nicht übertragbares Recht zur internen Nutzung.

6.3 Keine Verantwortung für Entscheidungen aufgrund der Workshop-Inhalte

Zwiss Avenue übernimmt keine Haftung für Entscheidungen, Massnahmen oder Strategien, die der Kunde aufgrund von:

- Workshop-Inhalten
- Präsentationen

- Diskussionen
- Empfehlungen
- oder geschulten Modellen trifft.

Die Verantwortung für sämtliche geschäftlichen, rechtlichen oder organisatorischen Entscheidungen liegt allein beim Kunden.

6.4 Teilnahmepflicht des Kunden & seiner Mitarbeiter

Der Kunde stellt sicher, dass:

- die relevanten Mitarbeiter am Workshop teilnehmen
- die benötigten Entscheidungsträger verfügbar sind
- technische Voraussetzungen erfüllt sind (bei Online-Workshops)
- Vorbereitungsaufgaben rechtzeitig erledigt werden

Versäumte Workshops oder fehlende Teilnahme beeinträchtigen nicht die Vergütungspflicht.

6.5 Absagen, Verschiebungen & No-Shows

6.5.1

Wird ein Workshop ohne schriftliche Absage weniger als 48 Stunden vor Beginn storniert, wird der Termin vollständig in Rechnung gestellt.

6.5.2

Bei **Nicht-Erscheinen (No-Show)** erfolgt keine Rückerstattung oder Anrechnung.

6.5.3

Zwiss Avenue ist berechtigt, Workshops zu verschieben, wenn:

- Krankheit,
- höhere Gewalt,
- technische Probleme,
- oder die Verfügbarkeit relevanter Experten

dies erfordern.

Es entstehen dadurch keine Schadensersatzansprüche.

6.6 Aufzeichnungen & Protokolle

6.6.1

Aufzeichnungen von Workshops (Video/Audio) dürfen nur erstellt werden, wenn Zwiss Avenue dem ausdrücklich schriftlich zustimmt.

6.6.2

Protokolle oder Zusammenfassungen werden nur erstellt, wenn sie Teil des vereinbarten Leistungsumfangs sind.

6.7 Durchführung durch Dritte oder externe Experten

Zwiss Avenue kann Workshops oder Teile daraus durch externe Spezialisten durchführen lassen.

Der Kunde wird darüber informiert.

Rechte und Pflichten aus diesem Anhang gelten unverändert.

6.8 Erforderliche technische Voraussetzungen bei Online-Workshops

Der Kunde stellt sicher, dass:

- stabile Internetverbindungen bestehen
- die Teilnehmer über geeignete Geräte verfügen
- Zugang zu Videokonferenz-Tools möglich ist
- interne IT-Vorgaben die Teilnahme nicht einschränken

Technische Probleme auf Kundenseite entbinden nicht von der Vergütungspflicht.

7. Keine Ergebnisgarantie

7.1 Grundsatz der fehlenden Erfolgsgarantie

Zwiss Avenue erbringt Beratungs- und Strategieleistungen nach bestem Wissen und Branchenstandard, übernimmt jedoch keine Garantie für den geschäftlichen Erfolg, die Wirksamkeit oder die konkrete Performance der empfohlenen Massnahmen.

Beratung ist immer abhängig von externen Faktoren, auf die Zwiss Avenue keinen Einfluss hat.

7.2 Keine Garantie für wirtschaftliche oder operative Ergebnisse

Insbesondere übernimmt Zwiss Avenue keine Garantie für:

- bestimmte Umsätze oder Gewinnsteigerungen
- bestimmte Leadmengen oder Abschlussquoten
- höhere Conversion Rates
- Verbesserung der Markenbekanntheit
- erfolgreiche Markteinführungen
- eine garantierte Marktpositionierung
- eine bestimmte Performance von Kampagnen
- eine erfolgreiche Umsetzung durch den Kunden

Empfehlungen sind als strategische Orientierung zu verstehen, nicht als Erfolgsversprechen.

7.3 Einfluss externer Faktoren

Die Wirkung strategischer Massnahmen hängt von zahlreichen Faktoren ab, die ausserhalb der Kontrolle von Zwiss Avenue liegen, darunter:

- Markt- und Branchenentwicklung
- Wettbewerbsverhalten
- wirtschaftliche Rahmenbedingungen
- regulatorische Änderungen
- Preis- und Angebotsstruktur des Kunden
- Kundenverhalten und Zielgruppeninteressen
- Saisonalität und Trends
- technologische Entwicklungen
- gesetzliche Vorgaben oder Plattformrichtlinien

Äussere Einflüsse können die Wirksamkeit von Strategien verändern.

7.4 Abhängigkeit von der Qualität der Kundendaten

Strategische Empfehlungen basieren auf den vom Kunden bereitgestellten Informationen.

Zwiss Avenue haftet nicht für Empfehlungen, die aufgrund von:

- unvollständigen,
- fehlerhaften,
- veralteten,
- verzerrten

oder

- irreführenden

Kundendaten getroffen wurden.

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Richtigkeit seiner Daten.

7.5 Keine Verantwortung für die Umsetzung

Zwiss Avenue haftet nicht für:

- Verzögerungen in der Umsetzung
- fehlerhafte oder unvollständige Umsetzung durch den Kunden
- abweichende Interpretationen der Empfehlungen
- interne Widerstände oder fehlende Ressourcen
- organisatorische oder technische Hindernisse

Die Umsetzung obliegt ausschliesslich dem Kunden.

7.6 Modell- und Prognosebeschränkungen

Strategien, Analysen, Prognosen, KPIs oder Planungsmodelle basieren teilweise auf:

- Annahmen
- Schätzungen
- Hochrechnungen
- Trends
- Erfahrungswerten aus der Branche

Zwiss Avenue kann nicht garantieren, dass:

- Prognosen eintreten,
- Trends anhalten,
- Einschätzungen korrekt sind,
- Planungszahlen realistisch bleiben.

7.7 Keine Haftung für Fehlinvestitionen

Zwiss Avenue haftet nicht für wirtschaftliche Entscheidungen, die der Kunde auf Grundlage der Beratung trifft, insbesondere nicht für:

- Fehlinvestitionen
- Umsatzeinbrüche
- falsch priorisierte Massnahmen
- Budgetverluste

- ineffiziente Kampagnen
 - negative betriebswirtschaftliche Auswirkungen
- Die Verantwortung für Investitionen trägt ausschliesslich der Kunde.

7.8 Keine Erfolgsgarantie bei Workshops & Schulungen

Workshops oder Schulungen vermitteln Wissen, ersetzen jedoch nicht:

- strategische Verantwortung,
- operative Umsetzung,
- oder interne Entscheidungsprozesse.

Ergebnisse aus Workshops sind keine Erfolg Zusagen.

8. Haftungsbeschränkungen

8.1 Grundsatz der Haftungsbegrenzung

Zwiss Avenue haftet ausschliesslich für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurden.

Jegliche darüber hinausgehende Haftung – insbesondere bei leichter Fahrlässigkeit – ist im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen.

8.2 Keine Haftung für Entscheidungen des Kunden

Zwiss Avenue haftet nicht für Schäden, die entstehen durch:

- geschäftliche, strategische oder finanzielle Entscheidungen des Kunden,
- operative Massnahmen, die der Kunde aufgrund der Beratung ergreift,
- eigenständige Interpretationen von Empfehlungen oder Unterlagen,
- interne Umsetzungsfehler oder Fehleinschätzungen.

Die Verantwortung für sämtliche unternehmerischen Entscheidungen liegt allein beim Kunden.

8.3 Keine Haftung bei fehlerhaften oder unvollständigen Kundendaten

Zwiss Avenue haftet nicht für Schäden, die daraus entstehen, dass der Kunde:

- unvollständige,
- fehlerhafte,
- veraltete,
- verzerrte

oder

- irreführende

Informationen zur Verfügung stellt.

Empfehlungen basieren ausschliesslich auf den Daten, die der Kunde bereitstellt.

8.4 Keine Haftung für wirtschaftliche Schäden

Zwiss Avenue übernimmt keine Haftung für:

- Umsatzausfälle
- Gewinnverluste
- entgangene Chancen

- Fehlinvestitionen
 - Kostensteigerungen
 - negative Marktreaktionen
 - sinkende Reichweiten oder Conversions
 - Budgetverluste durch falsch umgesetzte Massnahmen
 - unerwartete Auswirkungen auf Kunden, Partner oder Märkte
- Strategieberatung birgt naturgemäss wirtschaftliche Risiken.

8.5 Haftungsausschluss für externe Daten & Marktinformationen

Zwiss Avenue haftet nicht für:

- Richtigkeit, Aktualität oder Vollständigkeit externer Datenquellen
- Fehlinterpretationen von Studien oder Marktdaten
- branchentypische Unsicherheiten oder Prognosen
- Markttrends oder Veränderungen, die nicht vorhersehbar waren

Analysen und Empfehlungen basieren teilweise auf Annahmen, Trends und externen Quellen, welche unvorhersehbaren Änderungen unterliegen.

8.6 Keine Haftung für Fehlinterpretationen des Kunden

Zwiss Avenue haftet nicht für Schäden, die entstehen durch:

- Missverständnisse von Erklärungen
- Fehlinterpretationen von Präsentationen, Modellen oder Unterlagen
- unsachgemässe Anwendung der Empfehlungen
- missverständliche Weitergabe an Dritte

Der Kunde trägt die Verantwortung für die korrekte Interpretation und interne Kommunikation der Beratungsergebnisse.

8.7 Keine Haftung für Abweichungen zwischen Empfehlung & Umsetzung

Zwiss Avenue ist nicht verantwortlich für:

- Abweichungen zwischen strategischer Empfehlung und tatsächlicher Umsetzung
- unvollständige oder fehlerhafte Implementierung
- Umsetzungsfehler durch interne oder externe Dienstleister des Kunden
- technische, organisatorische oder personelle Hindernisse beim Kunden
- unterschiedliche Auslegung der Strategie durch involvierte Parteien

Empfehlungen entbinden den Kunden nicht von der Pflicht zur sorgfältigen Umsetzung.

8.8 Haftungsausschluss bei Zusammenarbeit mit Drittanbietern

Zwiss Avenue haftet nicht für:

- die Arbeit externer Dienstleister, Agenturen oder Berater
- deren Fehler, Versäumnisse oder Verzögerungen
- Konsequenzen aus deren Umsetzung oder Entscheidungen
- technische Probleme durch Drittsoftware, Plattformen oder Tools

Zwiss Avenue übernimmt keine Koordinationshaftung für externe Parteien, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

8.9 Keine Haftung bei höherer Gewalt

Zwiss Avenue haftet nicht bei Ereignissen höherer Gewalt, etwa bei:

- Naturkatastrophen
- Strom- oder Internetausfällen
- Pandemien
- staatlichen Massnahmen
- Streiks
- Kriegen oder geopolitischen Ereignissen
- technischen Störungen ausserhalb des Einflussbereichs

In solchen Fällen besteht kein Anspruch auf Schadensersatz.

8.10 Begrenzung der Gesamthaftung

Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung von Zwiss Avenue – unabhängig von Rechtsgrund und Schadensart – auf den Betrag des jeweiligen Auftragswerts begrenzt.

9. Datenschutz

9.1 Einhaltung geltender Datenschutzgesetze

Zwiss Avenue verarbeitet personenbezogene Daten ausschliesslich im Rahmen der geltenden Datenschutzgesetze, insbesondere:

- Schweizer Datenschutzgesetz (DSG)
- EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), sofern anwendbar
- weiteren einschlägigen Datenschutzbestimmungen in Verbindung mit eingesetzten Tools oder Plattformen.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass bestimmte Beratungsleistungen die Verarbeitung personenbezogener Daten erforderlich machen können.

9.2 Verantwortung des Kunden für die Rechtmässigkeit der Datenbereitstellung

Der Kunde ist verantwortlich dafür, dass:

- sämtliche dem Auftrag zugrundeliegenden personenbezogenen Daten rechtmässig erhoben wurden,
- ein gültiger Rechtsgrund (insbesondere Einwilligung oder berechtigtes Interesse) besteht,
- interne Datenschutzerklärungen und Opt-in-Verfahren den gesetzlichen Anforderungen entsprechen,
- übergebene Daten den Datenschutzrichtlinien entsprechen,
- keine rechtswidrigen oder besonders schützenswerten Daten ohne Grundlage verarbeitet werden.

Zwiss Avenue prüft nicht die Datenschutzkonformität der Datenerhebung durch den Kunden.

9.3 Verarbeitung personenbezogener Daten durch Zwiss Avenue

Zwiss Avenue verarbeitet Kundendaten ausschliesslich:

- zur Erfüllung des Beratungsauftrags,
- zur Analyse der vom Kunden bereitgestellten Daten,
- zur Erstellung strategischer Unterlagen,

- für interne projektbezogene Dokumentationen,
- zur internen Qualitätssicherung.

Eine darüber hinausgehende Nutzung erfolgt nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden.

9.4 Einsatz von Drittanbietern und Tools

Im Rahmen der Beratung kann Zwiss Avenue Tools, Plattformen und Infrastruktur Dritter einsetzen, z. B.:

- Videokonferenz-Tools
- Cloud-Dienste
- Präsentations- oder Analyse-Tools
- Collaboration-Tools

Der Kunde akzeptiert, dass:

- Daten hierbei über Drittsysteme verarbeitet werden können,
- diese Systeme eigene Datenschutzrichtlinien haben,
- Zwiss Avenue keinen Einfluss auf deren Datenverarbeitung hat.

Eine Verpflichtung zur Nutzung bestimmter Tools besteht nicht.

9.5 Vertraulichkeit

Zwiss Avenue verpflichtet sich zur vertraulichen Behandlung aller vom Kunden erhaltenen Daten, Dokumente und Informationen.

Dies umfasst insbesondere:

- Geschäftsmodelle
- Strategien
- interne Kennzahlen
- personenbezogene Mitarbeiterdaten
- sensible Unternehmensinformationen

Ausgenommen sind Informationen, die:

- öffentlich zugänglich sind,
- Zwiss Avenue bereits bekannt waren,
- rechtmässig von Dritten erhalten wurden,
- gesetzlich offengelegt werden müssen.

9.6 Datenminimierung & Aufbewahrungsdauer

Zwiss Avenue verarbeitet nur jene Daten, die für die Auftragserfüllung erforderlich sind.

Nach Abschluss des Projekts:

- werden Daten gelöscht,
 - oder anonymisiert,
 - oder an den Kunden zurückgegeben,
- sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen.

9.7 Keine Übertragung von Nutzungs- oder Verwertungsrechten an Kundendaten

Kundendaten bleiben stets Eigentum des Kunden.

Zwiss Avenue erhält kein weitergehendes Nutzungsrecht, es sei denn, der Kunde stimmt einer solchen Nutzung ausdrücklich zu.

9.8 Verwendung anonymisierter Erkenntnisse

Zwiss Avenue ist berechtigt, anonymisierte und aggregierte Erkenntnisse aus Projekten für interne Zwecke weiterzuverwenden, insbesondere zur:

- Verbesserung von Methoden,
- Entwicklung neuer Modelle,
- internen Schulung,
- Entwicklung von Best Practices.

Eine Identifikation des Kunden ist hierbei ausgeschlossen.

9.9 Sicherheitsmassnahmen

Zwiss Avenue trifft angemessene technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz personenbezogener Daten, insbesondere:

- Zugriffsbeschränkungen
- sichere Passwörter und Authentifizierungen
- verschlüsselte Übertragung, sofern vom Tool unterstützt
- Nutzung etablierter Plattformen und Lösungen

Zwiss Avenue kann jedoch nicht garantieren, dass Drittanbieter dieselben Sicherheitsstandards einhalten.

9.10 Haftungsausschluss für Datenschutzverstöße des Kunden

Zwiss Avenue haftet nicht für Datenschutzverletzungen, die entstehen durch:

- fehlende Opt-ins oder fehlerhafte Einwilligungen,
- unsichere Systeme des Kunden,
- fehlerhafte Datenerhebung durch den Kunden,
- technische oder organisatorische Mängel im Unternehmen des Kunden,
- unzulässige Weitergabe von Daten durch Mitarbeiter des Kunden,
- Einsatz nicht DSG/DSGVO-konformer Tools durch den Kunden.

10. Zahlungsbedingungen

10.1 Grundsatz der Vergütung

Die Vergütung für Beratungs- und Strategieleistungen richtet sich nach dem jeweiligen Angebot, der Offerte oder dem vereinbarten Paket.

Alle Preise verstehen sich – sofern nicht anders angegeben – in Schweizer Franken (CHF) und exklusive Mehrwertsteuer.

10.2 Abrechnungsmodelle

Beratungsleistungen können – je nach Vereinbarung – wie folgt vergütet werden:

a) Stunden- oder Tagessatz

Die Abrechnung erfolgt auf Basis der tatsächlich geleisteten Zeit. Angefangene Stunden können anteilig verrechnet werden.

b) Pauschalprojekt

Der Preis umfasst einen klar definierten Leistungsumfang.
Zusatzleistungen werden separat verrechnet.

c) Retainer / laufende Betreuung

Bei monatlichen Beratungsmandaten erfolgt die Abrechnung als monatlicher Fixbetrag oder gemäss dem vereinbarten Stundenkontingent.

10.3 Vorauszahlungspflicht

Sofern in der Offerte nicht anders geregelt, gilt:

- Pauschalprojekte sind vor Projektbeginn vollständig zu bezahlen.
- Workshops & Schulungen sind mit Terminbestätigung fällig.
- Laufende Beratungsmandate sind monatlich im Voraus zu begleichen.

Zwiss Avenue beginnt erst mit der Leistungserbringung, wenn die vereinbarte Zahlung eingegangen ist.

10.4 Fälligkeit der Rechnungen

Rechnungen von Zwiss Avenue sind – sofern nicht anders vereinbart – sofort nach Erhalt und ohne Abzüge zu bezahlen.

Bei Zahlungsverzug gelten die Verzugsregelungen der Master-AGB.

10.5 Folgen verspäteter Zahlung

Bei nicht fristgerechter Zahlung ist Zwiss Avenue berechtigt:

- laufende Beratungen zu pausieren
- Workshops oder Termine zu verschieben
- Auslieferungen von Unterlagen zurückzuhalten
- keine weiteren Leistungen zu erbringen
- keine neuen Termine zu vergeben
- Support- oder Feedbackschlaufen auszusetzen

Während eines Zahlungsausstands besteht kein Anspruch auf Leistungen oder Reaktionszeiten.

10.6 Kosten für Drittanbieter-Tools

Beratungsleistungen können den Einsatz externer Tools erfordern, wie z. B.:

- Videokonferenz-Tools
- Analyse-Tools
- Marktforschungstools
- Präsentationssoftware
- Dokumentationssysteme

Sämtliche Kosten für externe Tools, Plattformen oder Softwareabos trägt der Kunde, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

10.7 Kein Anspruch auf Rückerstattung

Bereits erbrachte oder terminierte Beratungsleistungen sind nicht rückerstattbar.

Dies gilt insbesondere für:

- Workshops
- Strategie-Meetings
- Analyse-Sessions
- vorbereitete Unterlagen und Dokumentationen
- reservierte Beratungszeiten / geblockte Slots

Ein Rücktritt berechtigt nicht zur Rückforderung bereits geleisteter Zahlungen.

10.8 Zusatzleistungen & Mehraufwände

Jede Leistung, die nicht ausdrücklich im Angebot oder Vertrag definiert ist, gilt als Zusatzleistung und wird separat verrechnet, insbesondere:

- zusätzliche Meetings
- erweiterte Analysewünsche
- zusätzliche Auswertungen
- neue oder geänderte Anforderungen
- über den vereinbarten Umfang hinausgehende Dokumentationen

Zusatzaufwände werden zu den vereinbarten Stundensätzen oder Pauschalen verrechnet.

10.9 Referenz auf Master-AGB

Für alle Fragen, die in diesem Kapitel nicht ausdrücklich geregelt sind, gelten ergänzend die Zahlungsbestimmungen der Master-AGB.

Bei Widersprüchen hat dieser Anhang Vorrang.

11. Vertragslaufzeit & Kündigung

11.1 Beginn der Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit beginnt mit der **schriftlichen Bestätigung der Offerte**, der Annahme des Angebots oder mit der ersten Inanspruchnahme der Beratungsleistungen, je nachdem, welches Ereignis früher eintritt.

11.2 Projektbasierte Beratungen

Bei einmaligen Beratungsprojekten endet der Vertrag automatisch mit:

- der Erbringung der vereinbarten Leistungen,
- der Übergabe der finalen Unterlagen,
- oder dem Abschlussmeeting,

sofern keine weitere Betreuung vereinbart wurde.

Eine vorzeitige Kündigung ist nur möglich, wenn beide Parteien schriftlich zustimmen. Bereits erbrachte Leistungen sind in jedem Fall vollständig zu vergüten.

11.3 Laufende Beratungsmandate / Retainer

Bei laufenden Beratungsmandaten oder Retainer-Leistungen gilt:

- Die Laufzeit verlängert sich automatisch monatlich, sofern nicht gekündigt.
- Die Kündigungsfrist beträgt 30 Tage zum Monatsende, sofern in der Offerte keine abweichende Frist vereinbart wurde.
- Dienstleistungen werden nur während vollständig bezahlter Monate erbracht.

Eine Rückerstattung bereits bezahlter Retainer-Gebühren ist ausgeschlossen.

11.4 Kündigung aus wichtigem Grund

Beide Parteien können den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos kündigen.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- der Kunde wiederholt gegen Mitwirkungspflichten verstösst
- der Kunde Zahlungen trotz Mahnung nicht leistet
- Zwiss Avenue Leistungen ohne notwendige Informationen nicht erbringen kann
- der Kunde gegen Datenschutzbestimmungen verstösst
- der Kunde verlangte Zugänge oder Daten nicht bereitstellt
- eine weitere Zusammenarbeit unzumutbar wird

Bereits entstandene Kosten und erbrachte Leistungen sind in jedem Fall zu bezahlen.

11.5 Folgen der Kündigung

Nach Vertragsbeendigung:

- stellt Zwiss Avenue alle laufenden Beratungsleistungen ein
- werden geplante Termine oder Workshops storniert
- besteht kein Anspruch auf weiterführende Unterstützung
- werden offene Leistungen nur abgeschlossen, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde
- werden Daten gemäss Kapitel 9 (Datenschutz) behandelt

Strategische Unterlagen oder Dokumente, die *bereits erstellt* wurden, bleiben zahlungspflichtig.

11.6 Keine automatische Verlängerung von Projektleistungen

Projektbasierte Beratungen verlängern sich nicht automatisch.

Jede Erweiterung, Fortführung oder zusätzliche Betreuung gilt als neuer Auftrag.

11.7 Überlebende Bestimmungen

Folgende Kapitel bleiben auch nach Vertragsbeendigung bestehen:

- Vertraulichkeit
- geistiges Eigentum
- Datenschutz
- Zahlungsansprüche
- Haftungsbeschränkungen

Diese Bestimmungen gelten bis zur vollständigen Erfüllung aller Rechte und Pflichten weiter.

12. Schlussbestimmungen

12.1 Vorrang dieses Anhangs

Dieser Anhang ergänzt die Master-AGB von Zwiss Avenue.

Bei Widersprüchen zwischen diesem Anhang und der Master-AGB hat dieser Anhang Vorrang, sofern die Bestimmung den Bereich Marketingstrategie & Beratung betrifft.

12.2 Schriftformerfordernis

Änderungen, Ergänzungen oder Nebenabreden zu diesem Anhang bedürfen der Schriftform.

Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses selbst.

12.3 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Anhangs ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein, bleibt

die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Regelung am nächsten kommt.

12.4 Keine Abtretung ohne Zustimmung

Rechte und Pflichten aus diesem Anhang dürfen vom Kunden nur mit schriftlicher Zustimmung von Zwiss Avenue auf Dritte übertragen werden.

Eine automatische Übertragung ist ausgeschlossen.

12.5 Gerichtsstand & anwendbares Recht

Es gilt ausschliesslich **schweizerisches Recht**, unter Ausschluss internationaler Kollisionsnormen.

Gerichtsstand ist – sofern gesetzlich zulässig – der Sitz von Zwiss Avenue.

12.6 Verbindlichkeit der digitalen Version

Digitale Versionen dieses Anhangs (PDF, Webversion, elektronische Übermittlung) gelten rechtlich als verbindlich und entsprechen der Schriftform, sofern keine gesetzliche strengere Form erforderlich ist.

12.7 Sprache

Die Vertrags- und Kommunikationssprache ist **Deutsch**.

Übersetzungen dienen lediglich der Verständlichkeit und sind rechtlich nicht verbindlich.