

Zwiss Avenue
Eichweg 8
3267 Seedorf BE

Zwiss Avenue

MASTER AGB - Allgemeine Vertrags- und Geschäftsbedingungen

Gültig in Verbindung mit allen Service-spezifischen Sonderbestimmungen zu den jeweiligen Dienstleistungen.

1. Januar 2025

Zwiss Avenue	1
MASTER AGB - Allgemeine Vertrags- und Geschäftsbedingungen	3
1. Begriffsdefinitionen	3
2. Ausgangslage.....	3
3. Vertragsgegenstand	4
4. Vertragsbestandteile	5
5. Vergütung und Zahlungsbedingungen	5
6. Leistungserbringung und Pflichten von Zwiss Avenue	6
7. Vertragsdauer und Kündigung.....	7
8. Haftung und Gewährleistung	7
9. Vertraulichkeit und Datenschutz.....	8
10. Streitbeilegung.....	8
11. Änderungen des Vertrags	8
12. Schlussbestimmungen	8

MASTER AGB - Allgemeine Vertrags- und Geschäftsbedingungen

1. Begriffsdefinitionen

1.1 Zwiss Avenue

Bezeichnet die Zwiss Avenue, nachfolgend „Dienstleister“ genannt.

1.2 Kunde

Natürliche oder juristische Person, die Dienstleistungen von Zwiss Avenue bezieht oder einen Vertrag mit Zwiss Avenue abschliesst und als Vertragspartner auftritt.

1.3 Dienstleistungen

Umfassen sämtliche Tätigkeiten und Services von Zwiss Avenue, insbesondere Webdesign und Webentwicklung, Suchmaschinenoptimierung (SEO), Branding & Grafikdesign, digitale Inhalte & Social Media Management, Paid Advertising, Leadgenerierung, strategische Beratung, Prozess- und KI-Automatisierung sowie sämtliche weiteren Leistungen gemäss Offerte oder individueller Vereinbarung.

1.4 Angebot / Offerte

Bezeichnet die individuell vereinbarte Leistungsbeschreibung inklusive Umfang, Konditionen und Preisen, welche die Grundlage des jeweiligen Vertrags bildet.

1.5 Anhang

Service-spezifische Sonderbestimmungen (Anhang der Dienstleistungs-AGB's), die ergänzend zu diesen AGB gelten und im Konfliktfall Vorrang vor den allgemeinen Bestimmungen haben.

1.6 Drittanbieter

Externe Plattformen, Tools, Software-Lösungen oder Systeme, die Zwiss Avenue im Auftrag oder im Interesse des Kunden nutzt (z. B. Meta, Google, Zapier, Make, Hosting-Provider, Tracking-Tools usw.).

1.7 Leads

Personen oder Organisationen, die im Rahmen von Werbekampagnen, Marketingaktivitäten oder Outreach-Massnahmen als potenzielle Interessenten erfasst oder übermittelt werden.§

2. Ausgangslage

2.1

Die Zusammenarbeit zwischen Zwiss Avenue und dem Kunden dient der professionellen, effizienten und nachhaltigen Verbesserung der digitalen Präsenz des Kunden. Die Dienstleistungen können insbesondere Branding & Design, Webentwicklung, digitale Inhalte, Prozess- und KI-Automatisierung, Werbung, Leadgenerierung sowie strategische Beratung umfassen.

2.2

Zwiss Avenue verpflichtet sich zur fachgerechten und sorgfältigen Erbringung der vereinbarten Leistungen. Der Kunde wird regelmässig über den Fortschritt informiert, sofern dies für das jeweilige Projekt vorgesehen oder erforderlich ist.

2.3

Durch die Annahme der Offerte oder Unterzeichnung der Offerte entsteht keine Exklusivität. Der Kunde ist berechtigt, weitere Dienstleister zu beauftragen, sofern dadurch die Leistungserbringung von Zwiss Avenue weder beeinträchtigt noch behindert wird.

2.4

Der Kunde verpflichtet sich zu einer konstruktiven und kooperativen Zusammenarbeit. Dazu gehört insbesondere:

- fristgerechte Bereitstellung aller notwendigen Informationen, Inhalte, Zugänge und Materialien,
- zeitnahes Feedback zu Entwürfen, Konzepten oder Zwischenständen,
- aktive Mitwirkung bei Entscheidungen, die für den Projektfortschritt erforderlich sind.

2.5

Zwiss Avenue stellt alle für die Zusammenarbeit relevanten Informationen zur Verfügung. Anpassungen im Leistungsumfang, Projektablauf oder in technischen Anforderungen werden dem Kunden rechtzeitig kommuniziert.

3. Vertragsgegenstand

3.1

Dieser Vertrag definiert die Rechte, Pflichten und Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit zwischen Zwiss Avenue und dem Kunden. Er regelt sämtliche Aspekte der Leistungserbringung sowie die gegenseitigen Erwartungen und Verantwortlichkeiten.

3.2

Zu den Leistungen von Zwiss Avenue gehören insbesondere – jedoch nicht abschliessend – folgende Bereiche:

- Markenentwicklung und visuelle Identität,
- Erstellung digitaler Inhalte (Foto, Video, Social Media Content),
- Website- und Webshop-Entwicklung,
- Suchmaschinenoptimierung (SEO),
- Verwaltung und Optimierung bezahlter Werbeanzeigen (Paid Ads),
- Marketing- und Geschäftsstrategie,
- digitale Prozess- und KI-Automatisierung.

3.3

Zwiss Avenue übernimmt ausdrücklich keine Erfolgsgarantie, insbesondere nicht für:

- die Anzahl oder Qualität generierter Leads, Verkäufe oder Anfragen,
- bestimmte Reichweiten, Engagements oder Umsatzziele,
- Positionierungen, Rankings oder Ergebnisse auf Suchmaschinen oder Social-Media-Plattformen.

3.4

Zwiss Avenue verpflichtet sich jedoch, sämtliche Leistungen nach fachlichen Standards, professionell, transparent und datenbasiert zu erbringen, unter Berücksichtigung der jeweils aktuellen Markt- und Systemumgebungen.

3.5

Der Kunde anerkennt, dass externe Faktoren die Ergebnisse wesentlich beeinflussen können und ausserhalb der Kontrolle von Zwiss Avenue liegen. Dazu gehören insbesondere:

- Marktveränderungen und Wettbewerbsdynamik,
- algorithmische oder technische Änderungen von Plattformen,
- branchen- oder saisonbedingte Schwankungen,
- Qualität, Aktualität oder Vollständigkeit der vom Kunden bereitgestellten Informationen und Daten.

4. Vertragsbestandteile

4.1

Folgende Elemente bilden integrale Bestandteile des Vertrages zwischen Zwiss Avenue und dem Kunden:

- die individuelle Offerte bzw. der Auftrag,
- diese Allgemeinen Vertrags- und Geschäftsbedingungen (Haupt-AGB),
- die service-spezifischen Anhänge (z. B. Webdesign, SEO, Paid Ads, Social Media, Automatisierung; werden im endgültigen Dokument ergänzt),
- allfällige schriftliche Ergänzungen, Zusatzvereinbarungen oder Protokolle.

4.2

Erweiterungen oder Anpassungen des Leistungsumfangs bedürfen einer schriftlichen Bestätigung durch Zwiss Avenue. Solche Änderungen können zu zusätzlichen Kosten führen, die dem Kunden vorab transparent kommuniziert werden.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

5.1 Vergütungsarten

Die Vergütung richtet sich nach der vereinbarten Offerte. Grundsätzlich gelten folgende Abrechnungsarten:

- **Einmalige Leistungen:** werden nach Auftragserteilung oder nach definierten Projektmeilensteinen fakturiert.
- **Laufende Leistungen:** werden monatlich im Voraus abgerechnet.
- **Drittkosten:** Kosten für Werbebudgets, Tools, Software, Lizenzen oder sonstige externe Services werden vom Kunden direkt über seine eigenen Konten bezahlt und nicht über Zwiss Avenue abgerechnet.

5.2 Preistransparenz

Alle Preise, Leistungsbestandteile und Konditionen sind in der Offerte oder dem schriftlichen Angebot detailliert aufgeführt und bilden die verbindliche finanzielle Grundlage des Vertrages.

5.3 Rechnungsstellung und Zahlungsfristen

- **Einmalige Leistungen:** zahlbar innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum.
- **Laufende Leistungen:** zahlbar bis spätestens am 1. Arbeitstag des jeweiligen Monats.
- **Werbudgets:** werden stets über die Zahlungssysteme des Kunden (z. B. Meta, Google Ads, TikTok Ads) abgerechnet. Zwiss Avenue verwaltet keine externen Werbebudgets.

5.4 Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug ist Zwiss Avenue berechtigt:

- Verzugszinsen in Höhe von 5 % p. a. zu verrechnen,
- angemessene Mahngebühren zu erheben,
- sämtliche Dienstleistungen zu pausieren, bis alle offenen Forderungen vollständig beglichen sind.

Bereits erbrachte Leistungen bleiben geschuldet, auch wenn die Arbeiten aufgrund offener Zahlungen unterbrochen werden müssen.

5.5 Internationale Kunden

Bei internationalen Aufträgen trägt der Kunde sämtliche:

- Wechselkursrisiken,
- Transaktions- und Bankgebühren,
- zusätzliche Kosten durch internationale Zahlungsabwicklung

5.6 Eigentum und Nutzungsrechte

5.6.1

Alle von Zwiss Avenue erstellten Arbeiten, Konzepte, Designs, Strategien, Websites, Automationen, Inhalte, Dateien, Strukturen, Systeme sowie sämtliche digitalen und kreativen Leistungen bleiben bis zur vollständigen Bezahlung alleinige Eigentum von Zwiss Avenue.

5.6.2

Der Kunde erhält erst nach vollständiger Begleichung aller offenen Rechnungen ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht an den gelieferten Leistungen.

5.6.3

Bis zur vollständigen Zahlung ist Zwiss Avenue berechtigt, die Nutzung der erbrachten Leistungen zu untersagen, zu deaktivieren oder zurückzuhalten (z. B. Website-Zugang, Automationen, Grafiken, Inhalte, Werbeanzeigen, Accounts).

5.6.4

Werden Arbeiten oder Inhalte vor vollständiger Zahlung verwendet, behält sich Zwiss Avenue das Recht vor, Nutzungsentschädigungen, Schadenersatz oder Sperrungen geltend zu machen.

5.6.5

Rechte an Rohdateien, Arbeitsdateien, Quellcodes, Projektdateien oder editierbaren Originaldateien (z. B. Adobe-, Figma-, PSD-, XD- oder Automations-Workflows) verbleiben grundsätzlich bei Zwiss Avenue, sofern nicht anders schriftlich vereinbart.

6. Leistungserbringung und Pflichten von Zwiss Avenue

6.1

Zwiss Avenue erbringt sämtliche Dienstleistungen nach professionellen Standards, mit der erforderlichen Sorgfalt und unter Einhaltung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Die Leistungen werden nach bestem Wissen und in angemessener Qualität durchgeführt.

6.2

Kundenanfragen werden im Regelfall innerhalb von 24 Stunden beantwortet. Bei komplexeren Anliegen oder Abwesenheiten kann die Antwortzeit verlängert sein; Zwiss Avenue bemüht sich stets um eine zeitnahe Rückmeldung.

6.3

Zwiss Avenue gewährleistet eine transparente Kommunikation und informiert den Kunden regelmässig über relevante Fortschritte, Projektstatus und notwendige Entscheidungen, sofern dies für die jeweilige Dienstleistung vorgesehen ist.

6.4

Zwiss Avenue ist berechtigt, qualifizierte Subunternehmer oder externe Partner zur Erfüllung einzelner Aufgaben beizuziehen. Die Gesamtverantwortung gegenüber dem Kunden bleibt dabei bei Zwiss Avenue.

6.5

Zwiss Avenue übernimmt keine Haftung für Störungen oder Einschränkungen, die durch externe Faktoren verursacht werden, wie beispielsweise:

- Ausfälle oder Einschränkungen bei Drittplattformen (z. B. Meta, Google, Hosting-Services),
- algorithmische Änderungen, technische Updates oder Systemfehler,

- mangelnde oder verspätete Mitwirkung des Kunden,
- Störungen in Tools, APIs oder Software von Drittanbietern.

6.6

Zwiss Avenue verpflichtet sich zur Einhaltung aller relevanten gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere in Bezug auf Datenverarbeitung, Urheberrecht und vertragliche Sorgfaltspflichten.

7. Vertragsdauer und Kündigung

7.1

Der Vertrag gilt auf unbestimmte Zeit, sofern in der Offerte oder in einer individuellen Vereinbarung keine feste Vertragsdauer definiert ist.

7.2 Ordentliche Kündigung

Beide Parteien können den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 2 Monaten auf das Monatsende schriftlich kündigen. Laufende Leistungen werden bis zum Ende der Kündigungsfrist vollständig abgerechnet.

7.3 Ausserordentliche Kündigung

Eine fristlose Kündigung ist möglich, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Wichtige Gründe sind insbesondere:

- schwerer oder wiederholter Vertragsbruch,
- wiederholter oder erheblicher Zahlungsverzug,
- Verstösse gegen rechtliche oder Compliance-relevante Bestimmungen,
- fehlende Mitwirkung des Kunden, die die Leistungserbringung erheblich behindert.

7.4

Kündigungen müssen schriftlich erfolgen und können per E-Mail oder per Post übermittelt werden. Massgebend ist das Eingangsdatum der Mitteilung.

7.5

Nach Wirksamwerden der Kündigung können begonnene Projekte – sofern gewünscht – abgeschlossen werden. Voraussetzung dafür ist die vollständige Begleichung aller offenen Rechnungen sowie die Zahlung der Kosten für den Abschluss der ausstehenden Arbeiten.

8. Haftung und Gewährleistung

8.1

Zwiss Avenue haftet ausschliesslich für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurden. Eine weitergehende Haftung ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

8.2 Keine Haftung übernimmt Zwiss Avenue insbesondere bei:

- Ausfällen, Störungen oder Einschränkungen von Plattformen, Servern, Hosting-Anbietern oder Drittanbietersystemen,
- algorithmischen Änderungen (z. B. bei Meta, Google, TikTok, SEO-Rankings),
- verspäteter, unvollständiger oder fehlender Mitwirkung des Kunden,
- Fehlern, Ausfällen oder Schäden, die durch Drittsoftware, externe Tools, APIs oder Integrationen entstehen.

8.3

Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass alle bereitgestellten Informationen, Inhalte, Daten und Zugänge vollständig, korrekt und aktuell sind. Zwiss Avenue haftet nicht für Verzögerungen, Mehraufwände oder Schäden, die durch unvollständige oder fehlerhafte Angaben entstehen.

9. Vertraulichkeit und Datenschutz

9.1

Beide Parteien verpflichten sich, sämtliche im Rahmen der Zusammenarbeit erhaltenen vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln. Eine Weitergabe an Dritte ist nur zulässig, wenn dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist oder eine gesetzliche Verpflichtung besteht.

9.2

Zwiss Avenue verarbeitet personenbezogene Daten in Übereinstimmung mit dem Schweizer Datenschutzgesetz (DSG) sowie – sofern anwendbar – der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Die Verarbeitung erfolgt ausschliesslich zum Zweck der Vertragserfüllung oder aufgrund gesetzlicher Vorgaben.

9.3

Der Kunde bestätigt, die jeweils aktuelle Datenschutzrichtlinie von Zwiss Avenue zur Kenntnis genommen zu haben. Diese bildet integralen Bestandteil des Vertragsverhältnisses.

9.4

Zwiss Avenue ergreift angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um personenbezogene Daten vor Verlust, Missbrauch, unbefugtem Zugriff oder sonstigen Risiken zu schützen.

9.5

Der Kunde hat das Recht, jederzeit Auskunft über die von Zwiss Avenue verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen. Ebenso kann er die Berichtigung oder Löschung seiner Daten verlangen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder berechtigten Interessen entgegenstehen.

10. Streitbeilegung

10.1

Vor der Einleitung rechtlicher Schritte verpflichten sich beide Parteien, zunächst ein Schlichtungs- oder Mediationsverfahren durchzuführen, um eine einvernehmliche Lösung zu erzielen.

10.2

Gerichtsstand ist der Sitz von Zwiss Avenue in der Schweiz. Es gilt ausschliesslich Schweizer Recht, unter Ausschluss internationaler Kollisionsnormen.

11. Änderungen des Vertrags

11.1

Änderungen, Ergänzungen oder Erweiterungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform und der ausdrücklichen Zustimmung beider Parteien. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.

12. Schlussbestimmungen

12.1

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein, bleiben die übrigen Bestimmungen in ihrer Wirksamkeit unberührt.

12.2

Dieser Vertrag bildet die vollständige Grundlage der Zusammenarbeit zwischen den Parteien. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht und entfalten keine rechtliche Wirkung, sofern sie nicht schriftlich bestätigt wurden.