

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1. Anwendungsbereich

1.1 Diese Nutzungs- und Verkaufsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für die Nutzung des Dienstleistungsangebots, (nachfolgend „Dienstleistungsangebot“), das von Forward Benchmark AG, Talacker 35, 8001 Zürich (nachfolgend „Forward Benchmark“) unter dem Namen Digital Customer Excellence bereitgestellt wird. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden finden nur Anwendung, wenn und soweit Forward Benchmark ihrer Geltung zuvor ausdrücklich in Schriftform zustimmt.

1.2 Anderslautende Regelungen in Einzelverträgen zwischen den Parteien gehen diesen ABG's vor.

### 2. Vertragsschluss, Laufzeit

2.1 Die Angebote von Forward Benchmark sind freibleibend und unverbindlich. Mit der Präsentation des Dienstleistungsangebot und der Einräumung der Möglichkeit zur Bestellung via Internet ist noch kein verbindliches Angebot seitens Forward Benchmark verbunden.

2.2 Nach Abschluss des Bestellvorgangs erhält der Kunde im automatisierten Verfahren eine E-Mail an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse, in welcher Forward Benchmark den Eingang der Bestellung bestätigt. Die Bestellbestätigung stellt keine Annahme des Dienstleistungsangebot durch Forward Benchmark dar.

2.3 Der Vertrag kommt durch die Abgabe einer Annahmeerklärung durch Forward Benchmark via E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse zustande, in welcher dem Kunden das Login oder der Link zum einloggen mitgeteilt wird. Forward Benchmark behält sich das Recht vor, den Vertragsabschluss von der vorgängigen Leistung einer Sicherheit abhängig zu machen.

2.4 Forward Benchmark ist berechtigt, die Dienstleistungsangebote sowie die vorliegenden AGB anzupassen, soweit Forward Benchmark dies aus technischen Gründen oder aufgrund der Marktentwicklung für sinnvoll und tunlich erachtet. Für laufende Verträge gelten die bestehenden AGB bis zum Ende der Vertragslaufzeit weiter.

2.5 Das nicht übertragbare Nutzungsrecht für das Dienstleistungsangebot gilt für 365 darauffolgende Tage.

### 3. Leistungsumfang

3.1 Forward Benchmark bietet Dienstleistungsangebote im Bereich der Erhebung und Darstellung von Unternehmens-Daten an. Im Besonderen sind das die folgenden Dienstleistungsangebote:

3.2 Informationsplattform und CX Trend Report: Forward Benchmark bietet qualifizierte Informationen kostenpflichtig an, via download oder über einen Log-in Bereich auf der Website. Der CX Trend Report erhält die periodische erhobenen aggregierten und anonymisierten Daten der Erhebung. Der Report kann von jedermann erworben werden, unabhängig von der Teilnahme an der Erhebung.

3.3 Benchmarking Cockpit: Im Benchmarking Cockpit werden Unternehmensdaten erhoben und die eigenen Daten im Vergleich zu den Marktdaten und Vergleichsgruppen in verschiedenen Ausprägungen angezeigt. Bei Fragen welche nicht beantwortet sind, werden keine Markt- und Vergleichsgruppendaten angezeigt. Bei Indizien auf Missbrauch und Falschangaben behält sich Forward Benchmark das Recht vor, das Ausgabcockpit zu sperren. Im Dienstleistungsangebot des Benchmarking Cockpits ist der Report eingeschlossen.

3.4 Beratungen: Forward Benchmark bietet definierte Beratungspakete zu einem fixen Preis an und erbringt individuelle Auswertungen und Beratungsleistungen im Auftragsverhältnis.

### 4. Preise und Zahlungsabwicklung

4.1 Es gilt der Preis, der zum Zeitpunkt der Bestellung für das bestellte Dienstleistungsangebot ausgewiesen ist. Die Rechnungen sind innert 30 Tage ab Rechnungsstellung ohne jeden Abzug zahlbar. Nach Ablauf der Zahlungsfrist befindet sich der Kunde automatisch, ohne Mahnung in Verzug. Allfällige Einwände gegen die

Rechnung sind innerhalb der Zahlungsfrist vom Kunden schriftlich zu erheben.

Wenn nichts anderes vermerkt, sind die Preise in Schweizer Franken berechnet und verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer.

4.2 Ausserhalb der Schweiz und gemäss den gesetzlichen Vorgaben in der Auslieferungszone können Zollgebühren sowie rechtliche Gebühren und Steuern von dem Kunden verlangt werden.

4.3 Die Rechnungstellung erfolgt per Online Rechnung zum downloaden und per E-mail an die angegebene E-Mail Adresse des Kunden. Ein Versand der Rechnung per Post an den Kunden erfolgt nur auf Absprache mit Forward Benchmark.

4.4 Die Freischaltung zur Nutzung des Dienstleistungsangebots für die Vertragsdauer erfolgt mit der Annahmestätigung von Forward Benchmark.

4.5 Leistet der Kunde die fälligen Zahlungen nicht, ist Forward Benchmark berechtigt, das Nutzungsrecht bis zur vollständigen Bezahlung zu sperren.

4.6 Forward Benchmark kann im Falle einer Nichtzahlung der Forderung das vorliegende Vertragsverhältnis fristlos kündigen und allfälligen Ersatz für bereits getätigte und Aufwendungen in Zusammenhang mit der Geltendmachung der Forderung verlangen.

4.7 Forward Benchmark ist jederzeit berechtigt, die Preise für ihre Leistungen zu ändern. Preisänderungen teilt sie ihren Kunden spätestens 30 Tage vor Inkrafttreten schriftlich oder auf dem elektronischen Weg mit. Die neuen Preise kommen auf das Datum der Vertragsverlängerung zur Anwendung.

## **5. Verfügbarkeit des Dienstleistungsangebots**

5.1 Das Dienstleistungsangebot steht in der Regel 24 Stunden am Tag zur Verfügung (im Folgenden „Betriebszeit“). Forward Benchmark übernimmt jedoch keine Gewähr dafür, dass das Dienstleistungsangebot ohne Unterbrechung zugänglich ist, dass die Verbindung zu den Servern immer hergestellt werden kann oder dass die in den Systemen gespeicherten Daten unter allen Umständen gespeichert werden.

5.2 Von den Betriebszeiten ausgenommen sind die Zeiten, in denen Datensicherungsarbeiten vorgenommen und Systemwartungs- oder Programmpflegearbeiten oder Arbeiten am System oder der Datenbank durchgeführt werden.

5.3 Der Kunde hat die technischen Voraussetzungen für die Nutzung des Dienstleistungsangebots in Eigenverantwortung bereitzuhalten. Die Verschaffung des Zugangs zum Internet ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

## **6. Datenschutz**

6.2 Die Erhebung, Speicherung und Verwendung dieser Daten erfolgt in Einklang mit dem schweizerischen Datenschutzrecht und der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO).

6.3 Forward Benchmark speichert die Daten mit dem Zweck diese auszuwerten und in aggregierter und anonymisierter Form zu publizieren. Des Weiteren werden in den Folgejahren Vergleichsmöglichkeiten mit Vorjahreszahlen sowie Branchen Cluster ermöglicht. Die Daten werden absolut vertraulich behandelt.

6.4 Forward Benchmark gibt Daten nicht an Dritte weiter, ausser in aggregierter und anonymisierter Form an Branchenverbände und an (IT-Provider) Dienstleistungspartner, welche die Daten im Rahmen der Auftragsabwicklung benötigen.

6.5 Der Nutzer willigt in die Erhebung, Speicherung und Verwendung von Daten im Rahmen des Digital Customer Excellence Cockpits ein. Die Daten werden ausschliesslich in der Schweiz gespeichert.

6.6 Die Nutzer haben jederzeit das Recht, unentgeltlich Auskunft über ihre gespeicherten Daten zu verlangen. Forward Benchmark verpflichtet sich, die Personendaten eines Kunden nach Ablauf der Vertragsdauer innerhalb von 30 Tagen nach Eingang eines entsprechenden Lösungsbegehrens zu löschen.

## **7. Weitere Pflichten des Kunden**

7.1 Der Kunde verpflichtet sich, das von Forward Benchmark zur Verfügung gestellte Passwort gegen Kenntnisnahme durch Dritte und unautorisierte Verwendung ausreichend zu schützen. Forward Benchmark lehnt jede Verantwortung und Haftung für die Nutzung des Dienstleistungsangebots durch unautorisierte Dritte

mit dem Passwort des Kunden ab.

7.2 Erlangt der Kunde Kenntnis von der rechts- oder sittenwidrigen Nutzung der Forward Benchmark Dienstleistungsangebote durch Dritte oder erlangt er Kenntnis von Tatsachen, die eine rechts- oder sittenwidrige

Nutzung durch Dritte befürchten lassen, hat er Forward Benchmark hierüber unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen. Darüber hinaus hat der Kunden in einem solchen Fall umgehend die Zugangsdaten zu den Forward Benchmark Dienstleistungsangeboten zu ändern oder deren Änderung zu veranlassen.

## **8. Haftung**

8.1 Forward Benchmark garantiert dem Kunden eine sorgfältige Erbringung ihrer Leistungen. Sie bietet eine hohe Verfügbarkeit der von ihr zur Verfügung gestellten Dienstleistungsangebote, kann jedoch keine Gewähr für ein unterbrochs- und störungsfreies Funktionieren ihrer Infrastruktur übernehmen.

8.2 Forward Benchmark haftet weiter nicht, wenn die Erbringung der Leistung aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Kunden oder höherer Gewalt zeitweise unterbrochen, teilweise beschränkt oder unmöglich ist.

8.3 Der Anspruch auf Schadenersatz für Vertrags- oder andere Rechtsverletzungen wird im gesetzlich zulässigen Rahmen wegbedungen. Insbesondere wird die Gewährleistung und Haftung von Forward Benchmark für ausbleibende und verspätete Lieferung sowie für die Lieferung nicht verwertbarer, unvollständiger oder unrichtiger Daten durch die Nutzer oder andere Datenlieferanten ausgeschlossen.

## **9. Kündigung, Sperrung**

9.1 Verträge können mit einer Frist von 30 Tagen vor Ablauf der Vertragsdauer gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich der Vertrag nach Ablauf der Dauer jeweils stillschweigend um ein (1) Jahr.

9.2 Das Recht der Parteien zur fristlosen Auflösung des Vertrages aus wichtigen Gründen bleibt vorbehalten. Forward Benchmark hat bei Vorliegen wichtiger Gründe das Recht, sämtliche oder einzelne Dienstleistungsangebote einzustellen und die entsprechenden Verträge mit dem Kunden fristlos zu kündigen. Die gilt insbesondere, falls der Kunde nicht fristgerecht eine von Forward Benchmark geforderte Sicherheit leistet, in Fällen der missbräuchlichen Verwendung von Dienstleistungsangeboten oder bei Zweifeln an der Zahlungsfähigkeit des Kunden. Forward Benchmark kann in solchen Fällen statt zu kündigen das Dienstleistungsangebot auch sperren. Bei Sperrung oder Vertragsauflösung haftet der Kunde für sämtliche Schäden vollumfänglich. Im Falle von Einstellung und Kündigung des Dienstleistungsangebots schuldet der Kunde insbesondere die vereinbarte Bearbeitungsgebühr. Forward Benchmark ist in solchen Fällen nicht haftbar.

## **10. Allgemeine Bestimmungen**

10.1 Sollten Bestimmungen der vorliegenden AGB nichtig oder rechtsunwirksam sein, gelten die übrigen Bestimmungen weiter. In diesem Fall werden nichtige oder rechtsunwirksame Bestimmungen durch rechtswirksame ersetzt werden, die in ihrem wirtschaftlichen Auswirkungen jenen der unwirksamen so nahe kommen wie rechtlich möglich.

## **11. Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

11.1 Es kommt ausschliesslich das Schweizer Recht zur Anwendung. Gerichtsstand ist Zürich, Schweiz.

Zürich, Oktober 2024