

Grossgedrucktes

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Festland AG
September 2014

Zu diesem Dokument

Dieses Dokument formuliert die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für eine gute und faire Zusammenarbeit zwischen unseren Kunden und Festland. Wir nennen es bewusst Grossgedrucktes. Erstens sind die Bedingungen so konkret und transparent wie möglich geschrieben. Zweitens sind sie so auf das Wesentliche reduziert, dass man es auch ohne Lupe lesen kann.

Welche Beziehung hat Festland zum Kunden?

Eine Beziehung auf Augenhöhe. Wir können und wollen mehr sein als ein blosser Zulieferer. Das bedingt, dass der Kunde uns auch in strategische Überlegungen einbezieht und möglichst viele Informationen mit uns teilt. Dass wir diese Informationen vertraulich behandeln, versteht sich von selbst.

Und eine feste Beziehung. Wir sind bestrebt, unsere Kunden langfristig zu begleiten. Die Treue ist gegenseitig: Für einen Mitbewerber unseres Kunden arbeiten wir nur dann, wenn daraus keine direkte Konkurrenzsituation entsteht. Das heisst aber nicht, dass wir nicht zwei Kunden aus derselben Branche betreuen können. Wo wir nicht sicher sind, fragen wir unseren Kunden an, bevor wir uns auf eine neue Beziehung einlassen.

Wir arbeiten gerne für unsere Kunden und sind stolz auf die Resultate. Über Mandate und Projekte berichten wir regelmässig in unseren digitalen Medien, gelegentlich auch in der Fachpresse. Bei Arbeiten, die öffentlich zugänglich sind, tun wir dies – sofern es ein Kunde nicht ausdrücklich anders wünscht – ohne vorherige Rücksprache mit den Kunden.

Worauf beruht das Teamwork mit Festland?

Auf drei Faktoren: klare Ziele, klare Rollen, klare Termine.

Klare Ziele bedeutet, dass wir genau verstehen, was der Kunde erwartet. Ein schriftliches Briefing und eine persönliche Besprechung stellen das sicher.

Klare Rollen bedeutet, dass die Aufgaben genau verteilt sind und präzise definiert ist, welche Leistungen Festland erbringt und was der Kunde liefert.

Klare Termine bedeutet, dass wir sagen, bis wann wir etwas liefern können, und uns daran halten. Dies bedingt aber, dass auch der Kunde seine Aufgaben termingerecht erledigt, damit sich das Projekt nicht verzögert.

Ändern sich Ziele, Rollen oder Termine im Projektverlauf, führt das in aller Regel zu einem Mehraufwand. Wenn die Änderungen durch den Kunden verursacht werden, ist Festland berechtigt, den Aufwand in Rechnung zu stellen.

Wie schützt Festland Daten und Dokumente?

So gut wie nur möglich. Unterlagen und Daten, die uns Kunden anvertrauen, behandeln wir vertraulich und geben sie nach Projektabschluss auf Wunsch gerne zurück. Digitale Dokumente von realisierten Projekten legen wir strukturiert während mindestens zwei Jahren ab, mit einem klar definierten Backup-Prozess. Der Zugriff auf unsere Server ist nur mit Passwort möglich.

Einen lückenlosen Schutz können wir jedoch nicht garantieren. Bei Daten und Dokumenten, deren Verlust oder Missbrauch gravierende Folgen hätte, ist es Aufgabe des Kunden, einen gesonderten Schutz sicherzustellen.

Was hält Festland von geistigem Eigentum?

Software, Schriften, Bilder und andere geschützte Objekte verwenden wir nur mit den nötigen Lizenzrechten. Und wir gehen davon aus, dass sich auch unsere Kunden an die geltenden rechtlichen Bestimmungen halten. Für Verletzungen von Urheberrechten durch den Kunden (z. B. mittels an Festland übergebene Vorlagen etc.) kann Festland nicht haftbar gemacht werden.

Das Urheberrecht für schöpferische Werke, die wir für Kunden entwickeln (z. B. Konzepte, Bilder, Animationen, Datenbanken, Programme) verbleibt bei Festland. Wo nicht anders schriftlich vereinbart, gehen die Nutzungsrechte nach vollständiger Bezahlung der Projektrechnung an den Kunden über, und zwar für den im Projekt definierten Anwendungszweck. Die Nutzungsrechte von Dritten (Models, Fotografen, Bildagenturen, Musiker, Sprecher etc.) sind gesondert zu regeln. Wird ein Konzept über diesen Rahmen weiterverwendet, ist dies nur in Absprache mit Festland erlaubt und separat abzugelten. Dies gilt insbesondere bei Konzepten, die ohne Beteiligung von Festland realisiert werden, für nachträgliche Bearbeitungen und Weiterentwicklungen sowie bei einer Kommerzialisierung, z. B. wenn ein Kreativkonzept oder ein Quellcode an Dritte übertragen wird.

Daten, die Festland im Rahmen eines Auftrags erstellt hat, stellen wir dem Kunden auf Wunsch sowie gegen eine Entschädigung für das Datenhandling gerne zur Verfügung. Voraussetzung ist, dass die Übertragung der Rechte geregelt und abgegolten ist.

Bei Kampagnenkonzepten, die ohne weitere Agenturleistung ausserordentlich häufig oder langfristig im Einsatz bleiben, kann zusätzlich zur Entgeltung des Arbeitsaufwands eine Nutzungsgebühr vereinbart werden.

Sämtliche Rechte an Konzepten, Designvorschlägen etc., die zum Beispiel im Rahmen von Offerten und Präsentationen entgeltlich oder unentgeltlich durch Festland erstellt, aber in der Folge nicht realisiert werden, verbleiben bei Festland und dürfen ohne unser Einverständnis nicht verwendet werden.

Festland hat das Recht, ein von unserer Agentur entwickeltes Konzept in abgewandelter Form auch für andere Projekte zu verwenden.

Wie gestaltet Festland Offerten und Rechnungen?

Detailliert und transparent. In Offerten und Rechnungen führen wir unsere Leistungen einzeln auf. Für jede Leistung rechnen wir mit fixen, marktüblichen Stundensätzen, die transparent kommuniziert werden.

Unsere Kunden dürfen sich grundsätzlich auf die offerierten Kosten verlassen. Grobkostenberechnungen, die auf Annahmen oder einem unklaren Leistungsumfang beruhen, sind als grober Richtpreis zu verstehen. Bei einzelnen Teilleistungen sind kleinere Abweichungen zwischen dem veranschlagten und dem tatsächlichen Aufwand möglich. Mehrleistungen, die vom Kunden im Projektverlauf gewünscht werden und Mehraufwand verursachen, sind separat abzugelten.

Klein- und Routineprojekte rechnen wir ohne vorgängige Offerte nach Aufwand ab. Das gilt insbesondere für Web-Updates und Datenhandling. Bei diesen laufenden Aufträgen führen wir für jeden Kunden ein Projekt «Web-Updates» bzw. «Datenhandling».

Leistungen von externen Lieferanten werden direkt an den Kunden verrechnet, ohne Zuschlag oder Kommissionen, in der Regel nach vorgängiger Offerte.

Wie verrechnet Festland den Aufwand für Projektmanagement?

Als Fullservice-Agentur erbringt Festland neben den strategischen und kreativen Leistungen auch vielseitige Leistungen im Projektmanagement. Dazu gehören insbesondere folgende Tätigkeiten:

- Projektleitung: Planung und Durchführung von Briefings, Präsentationen und anderen Besprechungen (intern/extern; persönlich/telefonisch) sowie Organisation von Projektteam und Projektablauf
- Beratung: Studium und Beurteilung von kundenseitigen Unterlagen sowie Empfehlungen zur Planung und Umsetzung von Kommunikationsmassnahmen
- Qualitätssicherung: Prüfung von Zwischen- und Endergebnissen durch die Projektleitung, inkl. Kontrolle von Lektoratskorrekturen, Übersetzungen und Gut-zum-Druck-Dokumenten

- Projektkoordination: Unterstützende und koordinierende Tätigkeiten im Rahmen des Projektmanagements; agenturintern und im Dialog mit Kunden/Projektpartnern
- Projektdokumentation: Erstellen, Aktualisieren und Bereitstellen von Terminplänen, Aktennotizen, Statusreports, Auswertungen und anderen Dokumenten
- Produktionsmanagement: Evaluation, Abklärungen (Leistungen/Kosten) und Leistungsüberwachung bei Druckaufträgen und anderen externen Produktionsaufträgen
- Media: Mediaplanung, Abklärungen (Leistungen/Kosten) und Disposition in Werbemedien sowie ggf. Briefing und Koordination mit externen Mediaagenturen

Diese Leistungen sind in unseren Offerten und Rechnungen unter «Projektmanagement» aufgeführt. Die Kalkulation des Aufwands erfolgt auf Basis der aktuellen Stundensätze von Festland.

Wann ist ein Projekt abgeschlossen?

Grundsätzlich dann, wenn die in der Offerte vereinbarten Leistungen erbracht sind und das Ergebnis dem Kunden übergeben wurde.

Bei digitalen Medien bestätigt der Kunde den Projektabschluss entweder explizit mit einer Abnahme des Resultats oder implizit mit der Freigabe zur Online-Schaltung. Der Kunde ist sich bewusst, dass in der digitalen Welt eine 100%-ige Perfektion aufgrund der technischen Entwicklung und Systemvielfalt nicht möglich ist sowie dass sich in der Leistungsvereinbarung nicht alle Eventualitäten abdecken lassen. Der Toleranzbereich richtet sich nach den jeweils vorherrschenden markt- und medienüblichen Standards.

Mängel, die nachweislich durch Festland verursacht wurden, sind spätestens 15 Tage nach Projektabschluss zu melden, so dass Festland diese beheben kann.

Was passiert, wenn einmal etwas passiert?

Festland steht dafür ein, dass erteilte Aufträge sorgfältig ausgeführt werden und der zugesicherte Leistungsumfang wie vereinbart geliefert wird.

In folgenden Fällen können wir keine Haftung übernehmen:

- Wenn der in der Offerte festgelegte Leistungsumfang erbracht und/oder das Ergebnis vom Kunden freigegeben wurde.
- Wenn ein Fehler ausserhalb des Einflussbereichs von Festland verursacht wurde, zum Beispiel durch eine Druckerei, einen Hosting-Provider oder den Entwickler eines Opensource-Programms.
- Wenn sich die Abweichung vom Soll-Resultat durch eine Massnahme ergibt, die vom Kunden oder auf Wunsch des Kunden getroffen wurde.

Eine über den Wert unserer erbrachten Dienstleistungen hinausgehende Haftung für Schäden kann Festland nicht übernehmen. Eine Haftung für indirekte Schäden oder Mangelfolgeschäden wird ausgeschlossen.

Die Verantwortung für Werbemittel und Inhalte, die gegen die Lauterkeit oder andere gesetzliche Bestimmungen verstossen, liegt ausschliesslich beim Kunden.

Bei einer Störung in der Zusammenarbeit setzen Festland und der Kunde alles daran, eine einvernehmliche Lösung ohne rechtliche Schritte zu finden. Sollte dies scheitern, sind die ordentlichen Gerichte in St.Gallen zuständig. Es gilt Schweizer Recht.

Und wo bleibt das Kleingedruckte?

Gibt es nicht. Wenn Sie in unseren Geschäftsbedingungen etwas Wichtiges vermissen, sind wir froh um den Hinweis. Individuelle Fragen zur Zusammenarbeit beantworten wir jederzeit gerne in einem persönlichen Gespräch.