# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

**VFR Versicherungs-, Finanz- und Riskmanagement GmbH**
Bollstrasse 43, CH-3076 Worb, Schweiz
UID: CHE-226.441.625 | Handelsregister des Kantons Bern | Sitz: Worb
FINMA-Vermittlerregister Nr. F01490428 | Mitglied SIBA
Telefon +41 58 200 29 29 | info@vfrmanagement.ch | Datenschutz: datenschutz@vfrmanagement.ch | www.vfrmanagement.ch

**Fassung vom 4. September 2026 – gültig ab 1. November 2026**

---

## 1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB») regeln sämtliche Verträge, Aufträge, Dienstleistungen und Geschäftsbeziehungen zwischen der VFR Versicherungs-, Finanz- und Riskmanagement GmbH (nachfolgend «VFR») und ihren Auftraggebern (nachfolgend «Kunde»).

1.2 Die AGB gelten in ihrer jeweils bei Vertragsabschluss gültigen Fassung. Die aktuelle Fassung ist unter www.vfrmanagement.ch abrufbar.

1.3 Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden, insbesondere eigene Einkaufs- oder Geschäftsbedingungen, gelten nur, wenn VFR ihnen ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat. Die vorbehaltlose Erbringung von Leistungen in Kenntnis entgegenstehender Bedingungen gilt nicht als Zustimmung.

1.4 Individuell schriftlich vereinbarte Sonderregelungen (Einzelvertrag, Mandatsvertrag, Offerte, Auftragsbestätigung, Service Level Agreement) gehen diesen AGB vor. Im Übrigen bleiben diese AGB ergänzend anwendbar.

## 2. Begriffe

2.1 «Leistungen» sind sämtliche von VFR erbrachten Beratungs-, Vermittlungs-, Treuhand-, IT-, Software- und Marketingdienstleistungen sowie alle damit verbundenen Nebenleistungen.

2.2 «Arbeitsergebnisse» sind alle im Rahmen eines Auftrags erstellten Unterlagen, Auswertungen, Konzepte, Software, Quellcodes, Designs, Texte und sonstigen Werke.

2.3 «Schriftform» im Sinne dieser AGB ist auch durch E-Mail oder andere nachweisbare elektronische Kommunikation erfüllt, sofern nicht ausdrücklich die eigenhändige Unterschrift verlangt wird.

## 3. Vertragsabschluss

3.1 Offerten von VFR sind, sofern nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet, freibleibend und während 30 Tagen gültig.

3.2 Der Vertrag kommt zustande durch Unterzeichnung eines Vertrags oder einer Offerte, durch schriftliche Auftragsbestätigung von VFR, durch Annahme einer Offerte in Textform oder durch Aufnahme der Leistungserbringung mit Wissen und Willen des Kunden.

3.3 VFR ist berechtigt, einen Auftrag ohne Angabe von Gründen abzulehnen, insbesondere bei

Interessenkollisionen, fehlender Bonität oder regulatorischen Hindernissen.

3.4 Änderungen und Erweiterungen des Auftragsumfangs bedürfen einer Vereinbarung in Textform und werden, sofern nichts anderes vereinbart ist, nach Aufwand verrechnet.

## 4. Leistungen

### 4.1 Allgemeines

4.1.1 VFR erbringt ihre Leistungen fachgerecht, sorgfältig und nach dem im Zeitpunkt der Leistungserbringung anerkannten Stand von Technik und Praxis.

4.1.2 VFR schuldet, soweit nicht ausdrücklich ein Werkvertrag vereinbart wurde, ein sorgfältiges Tätigwerden und keinen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg. Insbesondere wird kein Anlage-, Steuer-, Verkaufs- oder Kampagnenerfolg zugesichert.

4.1.3 Termine und Fristen gelten nur als verbindlich, wenn sie schriftlich als Fixtermine vereinbart wurden. Verzögerungen, die auf verspätete Mitwirkung des Kunden zurückzuführen sind, verlängern die Fristen entsprechend.

### 4.2 Versicherungsvermittlung und Risikomanagement

4.2.1 VFR ist als ungebundene Versicherungsvermittlerin im Sinne des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG) tätig und im Vermittlerregister der FINMA eingetragen (Registernummer F01490428). VFR ist Mitglied des Schweizerischen Versicherungsbroker-Verbands SIBA. VFR verfügt über eine Berufshaftpflichtversicherung im gesetzlich vorgeschriebenen Umfang.

4.2.2 Die Tätigkeit umfasst insbesondere die Analyse des Versicherungsbedarfs, die Ausschreibung und den Vergleich von Offerten, die Vermittlung und Betreuung von Versicherungsverträgen, die Unterstützung im Schadenfall sowie Risikoanalysen und Risikomanagement-Konzepte.

4.2.3 Der Versicherungsvertrag kommt ausschliesslich zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Versicherungsunternehmen zustande. VFR ist nicht Risikoträgerin und tritt nicht in die Rechte und Pflichten des Versicherers ein. Für Leistungsentscheide, Deckungsumfang und Solvenz des Versicherers haftet VFR nicht.

4.2.4 VFR informiert den Kunden gemäss den gesetzlichen Informationspflichten über ihre Identität, ihre Vermittlereigenschaft, allfällige wirtschaftliche Bindungen zu Versicherungsunternehmen sowie über Art und Herkunft ihrer Entschädigung.

4.2.5 Der Kunde ist verpflichtet, Antrags- und Anzeigefragen des Versicherers vollständig und wahrheitsgetreu zu beantworten. Für die Folgen einer Anzeigepflichtverletzung haftet VFR nicht.

4.2.6 Schadenmeldungen, Kündigungen, Vertragsänderungen und andere fristgebundene Erklärungen sind VFR so rechtzeitig zuzustellen, dass eine fristgerechte Weiterleitung möglich ist, in der Regel spätestens zehn Arbeitstage vor Fristablauf. Bei kürzerer Vorlaufzeit übernimmt VFR keine Gewähr für die Fristwahrung.

4.2.7 Beschwerden können an VFR gerichtet werden. Der Kunde kann sich zudem an die zuständige Ombudsstelle der Privatversicherung und der SUVA wenden.

### 4.3 Treuhand-, Finanz- und Rechnungswesendienstleistungen

4.3.1 VFR erbringt namentlich Leistungen in den Bereichen Finanz- und Lohnbuchhaltung, Abschlussarbeiten, Debitoren- und Kreditorenmanagement, Inkasso- und Betreibungsbegleitung, Personaladministration, Sozialversicherungswesen, Mehrwertsteuerabrechnungen sowie administrative Unterstützung.

4.3.2 VFR erbringt keine Revisions- oder Wirtschaftsprüfungsleistungen und führt keine Prüfungshandlungen nach Obligationenrecht durch, sofern dies nicht gesondert und schriftlich vereinbart und zulässig ist.

4.3.3 Grundlage der Arbeiten sind die vom Kunden gelieferten Unterlagen und Auskünfte. VFR ist nicht verpflichtet, deren inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit und Echtheit zu überprüfen, sofern kein Prüfungsauftrag besteht. Erkennt VFR offensichtliche Unstimmigkeiten, informiert sie den Kunden.

4.3.4 Der Kunde bleibt für die Einhaltung der ihn treffenden gesetzlichen Pflichten, insbesondere der Buchführungs-, Melde-, Deklarations- und Aufbewahrungspflichten, sowie für die fristgerechte Einreichung bei Behörden verantwortlich. Die Verantwortung für den Inhalt der Jahresrechnung und der Steuererklärungen liegt beim Kunden.

4.3.5 Unterlagen des Kunden werden während der Dauer des Mandats aufbewahrt und nach dessen Beendigung zur Abholung bereitgestellt. Eine Aufbewahrungspflicht von VFR über die gesetzlichen Fristen hinaus besteht nicht.

4.3.6 Soweit VFR als Finanzintermediärin im Sinne des Geldwäschereigesetzes tätig ist, ist der Kunde verpflichtet, an der Identifikation der Vertragspartei und der wirtschaftlich berechtigten Person mitzuwirken. VFR ist berechtigt, gesetzlich vorgeschriebene Meldungen zu erstatten und die Geschäftsbeziehung bei fehlender Mitwirkung fristlos zu beenden.

### 4.4 IT- und Softwaredienstleistungen

4.4.1 VFR erbringt Leistungen in den Bereichen IT-Beratung, Software- und Applikationsentwicklung, Webentwicklung, Systemintegration, Datenmigration, Hosting-Vermittlung, Wartung und Support.

4.4.2 Massgebend für den Leistungsumfang sind die schriftlich vereinbarte Spezifikation, das Pflichtenheft oder die Offerte. Nicht ausdrücklich aufgeführte Funktionen, Schnittstellen, Anpassungen oder Migrationen sind nicht Vertragsbestandteil.

4.4.3 Nach Fertigstellung eines Werks oder eines vereinbarten Meilensteins prüft der Kunde die Leistung innert zehn Arbeitstagen und meldet Mängel in Textform mit nachvollziehbarer Beschreibung. Erfolgt innert dieser Frist keine Mängelrüge oder wird das Ergebnis produktiv genutzt, gilt die Leistung als abgenommen.

4.4.4 Bei rechtzeitig gerügten und reproduzierbaren Mängeln behebt VFR diese innert angemessener Frist durch Nachbesserung. Schlägt die Nachbesserung nach zwei Versuchen fehl, kann der Kunde eine angemessene Herabsetzung der Vergütung verlangen. Weitergehende Ansprüche richten sich nach Ziffer 12.

4.4.5 Es wird keine Gewähr dafür übernommen, dass Software fehlerfrei oder unterbruchsfrei läuft. Ausgeschlossen sind Mängel, die auf unsachgemässe Nutzung, eigenmächtige Eingriffe des Kunden oder Dritter, fehlende Updates, Änderungen der Systemumgebung, Drittsoftware oder höhere Gewalt zurückzuführen sind.

4.4.6 Leistungen Dritter (Hosting, Domains, Lizenzen, Cloud- und Zahlungsdienste,

Schnittstellen) unterliegen den Bedingungen der jeweiligen Anbieter. VFR haftet nicht für deren Verfügbarkeit, Preisänderungen oder Leistungseinstellung.

4.4.7 Die Datensicherung liegt beim Kunden, sofern nicht ausdrücklich ein Backup-Service vereinbart ist. Vor Eingriffen in produktive Systeme hat der Kunde eine vollständige, wiederherstellbare Sicherung zu erstellen.

4.4.8 Wartungs- und Supportleistungen werden nur bei entsprechender Vereinbarung erbracht. Ohne Vereinbarung von Reaktionszeiten erfolgt die Bearbeitung nach Verfügbarkeit.

### 4.5 Marketing- und Kommunikationsdienstleistungen

4.5.1 VFR erbringt Leistungen in den Bereichen Marketingberatung, Konzeption, Grafik und Gestaltung, Content-Erstellung, Social Media, Online-Werbung, Suchmaschinenmarketing und Kampagnenbetreuung.

4.5.2 Entwürfe und Konzepte werden dem Kunden zur Freigabe vorgelegt. Mit der Freigabe in Textform übernimmt der Kunde die Verantwortung für Inhalt, Aussage und Richtigkeit der freigegebenen Unterlagen. Nach der Freigabe festgestellte Fehler gehen zulasten des Kunden.

4.5.3 Der Kunde stellt sicher, dass die von ihm gelieferten Inhalte, Marken, Logos, Bilder und Daten frei von Rechten Dritter sind oder er über die erforderlichen Nutzungsrechte verfügt. Er stellt VFR von Ansprüchen Dritter vollumfänglich frei.

4.5.4 VFR übernimmt keine Gewähr für die wettbewerbs-, lauterkeits-, marken- oder datenschutzrechtliche Zulässigkeit der vom Kunden vorgegebenen oder freigegebenen Inhalte. Eine rechtliche Prüfung erfolgt nur bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung.

4.5.5 Für Reichweite, Rankings, Konversionen, Interaktionen oder wirtschaftliche Kampagnenerfolge wird keine Zusicherung abgegeben. Mediakosten, Werbebudgets und Plattformgebühren trägt der Kunde und werden ihm separat weiterverrechnet.

4.5.6 VFR ist berechtigt, erbrachte Arbeiten unter Wahrung der Geheimhaltungspflicht als Referenz zu nennen, sofern der Kunde dem nicht in Textform widerspricht.

## 5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Der Kunde stellt VFR alle für die Auftragserfüllung erforderlichen Informationen, Unterlagen, Daten, Zugänge und Auskünfte rechtzeitig, vollständig und wahrheitsgetreu und in nutzbarer Form zur Verfügung.

5.2 Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Verhältnisse, die für die Leistungserbringung erheblich sind, teilt der Kunde unverzüglich mit. Dazu zählen namentlich Adress-, Firmen-, Eigentums- und Vertretungsänderungen, Risikoveränderungen, Schadenfälle sowie Änderungen bei Mitarbeitenden und Systemumgebungen.

5.3 Der Kunde benennt eine für Auskünfte, Freigaben und Entscheide zuständige Ansprechperson und stellt deren Erreichbarkeit sicher.

5.4 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, ist VFR berechtigt, die Leistungserbringung bis zur Erfüllung auszusetzen. Der daraus entstehende Mehraufwand und die Kosten von Wartezeiten werden nach Aufwand verrechnet; vereinbarte Termine verschieben sich entsprechend.

5.5 VFR haftet nicht für Nachteile, die aus unvollständigen, verspäteten oder unrichtigen

Angaben des Kunden entstehen.

## 6. Beizug Dritter

6.1 VFR ist berechtigt, zur Erfüllung ihrer Leistungen Hilfspersonen, Subunternehmer und externe Fachpersonen beizuziehen. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung wird auf diese überbunden.

6.2 Wird auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden ein bestimmter Dritter beigezogen oder ein Auftrag an einen Dritten vermittelt, beschränkt sich die Verantwortung von VFR auf die sorgfältige Auswahl und Instruktion.

## 7. Vergütung

7.1 Die Vergütung richtet sich nach der Offerte, dem Einzelvertrag oder der jeweils gültigen Honorar- und Tarifübersicht von VFR. Fehlt eine Vereinbarung, gilt der ortsübliche Ansatz für gleichartige Leistungen.

7.2 Die Verrechnung erfolgt nach Zeitaufwand, als Pauschale, als Abonnement oder als Provision. Angebrochene Zeiteinheiten werden nach der vereinbarten Taktung, ohne abweichende Vereinbarung in Einheiten von 15 Minuten, verrechnet.

7.3 Pauschal- und Abonnementspreise umfassen ausschliesslich die vereinbarten Leistungen. Zusatzleistungen, Sonderwünsche, Dringlichkeitsaufträge, Arbeiten ausserhalb der ordentlichen Geschäftszeiten sowie Wiederholungen infolge nachträglicher Änderungswünsche werden separat nach Aufwand verrechnet.

7.4 Spesen, Reisekosten, Barauslagen, Gebühren von Behörden, Plattformen und Dritten sowie Lizenz- und Mediakosten werden zusätzlich verrechnet. VFR kann für Fremdkosten Vorschüsse verlangen.

7.5 Alle Beträge verstehen sich in Schweizer Franken, exklusive Mehrwertsteuer und allfälliger weiterer Abgaben.

7.6 In der Versicherungsvermittlung kann die Vergütung ganz oder teilweise durch Courtagen und Entschädigungen der Versicherungsunternehmen erfolgen. Der Kunde wird über Art und Grundlage dieser Entschädigung informiert. Eine zusätzliche Honorarvereinbarung bleibt vorbehalten; eine Doppelentschädigung für dieselbe Leistung ist ausgeschlossen.

7.7 VFR ist berechtigt, Tarife und Preise mit einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen auf den Beginn einer neuen Abrechnungsperiode anzupassen. Der Kunde kann den betroffenen Vertrag in diesem Fall auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Anpassung schriftlich kündigen.

## 8. Rechnungsstellung und Zahlung

8.1 Die Rechnungsstellung erfolgt nach Leistungserbringung, periodisch oder gemäss vereinbartem Zahlungsplan. Bei umfangreichen Aufträgen können Akonto- und Teilzahlungen sowie Vorauszahlungen verlangt werden.

8.2 Die generelle Zahlungsfrist von VFR beträgt 30 Tage. Rechnungen sind ohne Abzug innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Eine abweichende Zahlungsfrist gilt nur, wenn sie ausdrücklich schriftlich vereinbart oder auf der Rechnung ausgewiesen ist.

8.3 Rechnungen können elektronisch, insbesondere per E-Mail als PDF, zugestellt werden. Der

Kunde stimmt dem ausdrücklich zu.

8.4 Beanstandungen einer Rechnung sind innert zehn Tagen ab Rechnungsdatum in Textform und begründet mitzuteilen. Nach unbenutztem Ablauf dieser Frist gilt die Rechnung als anerkannt. Eine Beanstandung von Teilpositionen berechtigt nicht zur Zurückbehaltung des unbestrittenen Rechnungsbetrags.

8.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, Forderungen von VFR mit eigenen Forderungen zu verrechnen, sofern diese nicht anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind.

## 9. Zahlungsverzug und Mahnwesen

9.1 Verzug. Der Kunde gerät ohne weitere Mahnung mit Ablauf der Zahlungsfrist in Verzug. Ab Verzugseintritt ist ein Verzugszins von 5 % pro Jahr geschuldet.

9.2 Mahnstufen. VFR wendet folgenden Mahnablauf an; die Gebühren werden dem Kunden als Verzugsschaden zusätzlich zur Hauptforderung verrechnet:

**Stufe | Bezeichnung | Gebühr | Zahlungsfrist**

1 | Zahlungserinnerung | keine | 10 Tage

2 | 1. Mahnung | CHF 10.00 | 10 Tage

3 | 2. Mahnung | CHF 30.00 | 10 Tage

4 | 3. Mahnung (letzte Mahnung) | CHF 50.00 | 10 Tage

9.3 Zustellung. Mahnungen können per E-Mail oder Post zugestellt werden. Die Zustellung an die zuletzt bekanntgegebene Adresse gilt als gültig erfolgt. Der Kunde ist verpflichtet, Adressänderungen unverzüglich mitzuteilen.

9.4 Fristbeginn. Die Zahlungsfrist jeder Mahnstufe beginnt mit dem Datum der jeweiligen Mahnung. Teilzahlungen führen nicht zum Neubeginn des Mahnlaufs; der Mahnlauf wird für den offenen Restbetrag fortgesetzt.

9.5 Betreibung. VFR ist berechtigt, bereits nach unbenutztem Ablauf der Frist der Zahlungserinnerung ohne Durchführung weiterer Mahnstufen die Betreibung einzuleiten sowie die Forderung einem Inkassodienstleister oder Rechtsvertreter zu übergeben oder abzutreten. Die Einhaltung sämtlicher Mahnstufen ist keine Voraussetzung für die Rechtsverfolgung.

9.6 Verrechnungsreihenfolge. Eingehende Zahlungen werden zuerst an Kosten und Gebühren, danach an Verzugszinsen und zuletzt an die Hauptforderung angerechnet.

9.7 Weitere Kosten. Kosten der Betreibung, des Inkassos, der Rechtsvertretung sowie Gebühren für Rückbuchungen, nicht eingelöste Lastschriften und Adressnachforschungen gehen zulasten des Kunden, soweit gesetzlich zulässig.

9.8 Leistungssperre. VFR ist bei Zahlungsverzug berechtigt, sämtliche Leistungen bis zur vollständigen Zahlung einzustellen, Zugänge, Hosting, Lizenzen und Supportleistungen zu sperren und die Herausgabe von Arbeitsergebnissen und Unterlagen zurückzuhalten, soweit gesetzlich zulässig. Der Kunde bleibt zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet. Aus der Leistungssperre entstehende Nachteile gehen zulasten des Kunden.

9.9 Vorauszahlung und Fälligstellung. Bei wiederholtem Zahlungsverzug, wesentlicher Verschlechterung der Bonität oder Vorliegen von Betreibungen kann VFR für weitere Leistungen Vorauszahlung oder Sicherheiten verlangen und sämtliche offenen Forderungen sofort fällig stellen.

9.10 Bonitätsprüfung.  VFR ist berechtigt, zur Beurteilung der Zahlungsfähigkeit Auskünfte bei Wirtschaftsauskunfteien und Betreibungsämtern einzuholen und im Verzugsfall die zur Rechtsdurchsetzung erforderlichen Daten an Inkasso- und Rechtsdienstleister weiterzugeben.

## 10. Immaterialgüterrechte und Nutzungsrechte

10.1  Sämtliche Urheber- und Immaterialgüterrechte an den Arbeitsergebnissen, insbesondere an Software, Quellcode, Konzepten, Designs, Grafiken, Texten, Methoden und Werkzeugen, verbleiben bei VFR oder den berechtigten Dritten.

10.2  Der Kunde erhält nach vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares, zeitlich und örtlich unbeschränktes Recht zur vertragsgemässen Nutzung der Arbeitsergebnisse im Rahmen seines eigenen Geschäftsbetriebs.

10.3  Eine Übertragung ausschliesslicher Rechte, die Herausgabe von Quellcode sowie das Recht zur Bearbeitung, Weiterentwicklung, Unterlizenzierung oder Weiterveräusserung bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung und einer separaten Abgeltung.

10.4  Nicht ausgeführte oder nicht freigegebene Entwürfe, Konzepte und Präsentationen bleiben Eigentum von VFR und dürfen vom Kunden nicht verwendet werden.

10.5  Standardkomponenten, Bibliotheken, Frameworks, Vorlagen und vorbestehendes Know-how von VFR bleiben uneingeschränkt für andere Projekte verwendbar. Rechte an Drittsoftware richten sich nach den Lizenzbedingungen der jeweiligen Anbieter.

10.6  Die Entfernung von Urheberrechtsvermerken sowie eine sinnentstellende Bearbeitung der Arbeitsergebnisse ist unzulässig.

## 11. Datenschutz

11.1  VFR bearbeitet Personendaten im Einklang mit dem Schweizer Datenschutzgesetz (DSG) und, soweit anwendbar, der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

11.2  Personendaten werden ausschliesslich zur Vertragsanbahnung und -abwicklung, zur Erfüllung gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Pflichten, zur Rechnungstellung und Forderungsdurchsetzung sowie zur Information über eigene Leistungen bearbeitet.

11.3  Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nur, soweit dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist, insbesondere an Versicherungsunternehmen, Behörden, Sozialversicherungen, IT-, Hosting- und Zahlungsdienstleister, Inkasso- und Rechtsdienstleister, oder soweit eine gesetzliche Pflicht oder eine Einwilligung besteht. Bei Übermittlungen ins Ausland werden angemessene Schutzmassnahmen getroffen.

11.4  Bearbeitet VFR Personendaten im Auftrag des Kunden, gilt der Kunde als Verantwortlicher. Er stellt sicher, dass die erforderlichen Rechtsgrundlagen und Informationspflichten erfüllt sind. Auf Verlangen wird eine Auftragsbearbeitungsvereinbarung abgeschlossen.

11.5  Betroffene Personen haben im gesetzlichen Rahmen Anspruch auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung und Datenherausgabe. Anfragen sind an datenschutz@vfrmanagement.ch oder schriftlich an die Datenschutzbeauftragte, Bollstrasse 43, 3076 Worb, zu richten. Gesetzliche und aufsichtsrechtliche Aufbewahrungspflichten bleiben

vorbehalten.

11.6 Weitere Angaben enthält die Datenschutzerklärung unter www.vfrmanagement.ch.

## 12. Geheimhaltung

12.1 Die Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Geschäftsbeziehung erlangten nicht öffentlichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln und nur zur Vertragserfüllung zu verwenden.

12.2 Die Geheimhaltungspflicht gilt zeitlich unbegrenzt und besteht nach Beendigung der Geschäftsbeziehung fort.

12.3 Ausgenommen sind Informationen, die öffentlich bekannt sind, rechtmässig von Dritten erlangt wurden, unabhängig entwickelt wurden oder aufgrund gesetzlicher, behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offenzulegen sind. VFR ist zudem berechtigt, Informationen an beigezogene Dritte gemäss Ziffer 6 weiterzugeben.

## 13. Haftung

13.1 VFR haftet für Schäden, die sie oder ihre Hilfspersonen vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht haben.

13.2 Die Haftung für leichte und mittlere Fahrlässigkeit wird, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.

13.3 Ausgeschlossen ist, soweit gesetzlich zulässig, die Haftung für mittelbare Schäden und Folgeschäden, insbesondere für entgangenen Gewinn, Produktions- und Betriebsausfall, Datenverlust, Wiederbeschaffungskosten, Ansprüche Dritter, Reputationsschäden sowie steuerliche Nachteile, Bussen und Verzugsfolgen.

13.4 Die Haftung ist, soweit gesetzlich zulässig, insgesamt auf die Höhe der vom Kunden für den betroffenen Auftrag in den letzten zwölf Monaten bezahlten Vergütung beschränkt.

13.5 Ausgeschlossen ist die Haftung für Schäden aus unvollständigen oder unrichtigen Angaben des Kunden, aus Verletzung seiner Mitwirkungs- und Anzeigepflichten, aus Handlungen und Unterlassungen Dritter, aus Störungen und Ausfällen von Telekommunikations-, Cloud- und Plattformdiensten sowie aus Ereignissen höherer Gewalt.

13.6 Ansprüche gegen VFR sind innert zwölf Monaten seit Kenntnis des Schadens, spätestens innert zwei Jahren seit dem schädigenden Ereignis geltend zu machen, soweit nicht zwingende gesetzliche Fristen entgegenstehen.

13.7 Der Kunde stellt VFR von Ansprüchen Dritter frei, die auf von ihm gelieferten oder freigegebenen Inhalten, Daten oder Weisungen beruhen.

## 14. Höhere Gewalt

14.1 Ereignisse ausserhalb des Einflussbereichs der Parteien, insbesondere Naturereignisse, Epidemien, behördliche Anordnungen, Krieg, Streik, Energie- und Netzausfälle, Cyberangriffe und Störungen bei Dienstleistern, befreien für ihre Dauer von der Leistungspflicht.

14.2 Dauert das Ereignis länger als 60 Tage, kann jede Partei den betroffenen Vertrag schriftlich kündigen. Bereits erbrachte Leistungen sind zu vergüten.

## 15. Vertragsdauer und Beendigung

15.1 Die Vertragsdauer wird individuell vereinbart und kann befristet oder unbefristet sein.

15.2 Unbefristete Dauerschuldverhältnisse, insbesondere Mandats-, Wartungs-, Betreuungs- und Abonnementsverträge, können von beiden Parteien unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten auf das Ende eines Kalenderquartals schriftlich gekündigt werden, sofern nichts anderes vereinbart ist.

15.3 Befristete Verträge enden mit Ablauf der vereinbarten Dauer. Wird der Vertrag stillschweigend fortgesetzt, verlängert er sich um jeweils ein Jahr, kündbar mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende der Vertragsperiode.

15.4 Die Kündigung aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung bleibt beiden Parteien vorbehalten. Als wichtiger Grund gelten insbesondere wesentliche Vertragsverletzungen, Zahlungsverzug trotz Mahnung, Verletzung von Mitwirkungs- oder Geheimhaltungspflichten, Insolvenz, Konkurs, Nachlassstundung sowie regulatorische Hindernisse und Interessenkollisionen.

15.5 Bis zur Beendigung erbrachte Leistungen und getätigte Aufwendungen sind vollumfänglich zu vergüten. Bei einer vom Kunden zu vertretenden vorzeitigen Beendigung bleibt die Vergütung für die Restlaufzeit vereinbarter Pauschalen geschuldet, soweit gesetzlich zulässig.

15.6 Nach Beendigung gibt VFR die Unterlagen des Kunden auf dessen Verlangen und Kosten heraus. Ein Zurückbehaltungsrecht bei offenen Forderungen bleibt im gesetzlich zulässigen Rahmen vorbehalten. Kopien zur Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten dürfen zurückbehalten werden.

15.7 In der Versicherungsvermittlung erlöschen mit Beendigung des Mandats die Betreuungspflichten von VFR. Für die Weiterbetreuung der Versicherungsverträge ist ab diesem Zeitpunkt der Kunde selbst oder ein neuer Vermittler verantwortlich.

## 16. Abwerbeverbot

Die Parteien verpflichten sich, während der Vertragsdauer und für zwölf Monate danach keine Mitarbeitenden der anderen Partei, die am Auftrag mitgewirkt haben, aktiv abzuwerben, sofern die andere Partei nicht schriftlich zustimmt.

## 17. Abtretung

Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit vorgängiger schriftlicher Zustimmung von VFR auf Dritte übertragen. VFR ist berechtigt, den Vertrag im Rahmen einer Unternehmensnachfolge oder Umstrukturierung auf ein Nachfolgeunternehmen zu übertragen sowie Forderungen abzutreten.

## 18. Kommunikation

18.1 Die Kommunikation kann elektronisch erfolgen. Der Kunde stimmt der Übermittlung von Mitteilungen, Verträgen, Offerten, Mahnungen und Rechnungen per E-Mail zu.

18.2 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass unverschlüsselte E-Mails Sicherheitsrisiken bergen und Dritten zugänglich werden können. VFR haftet nicht für Schäden aus Verlust, Verzögerung, Verfälschung oder unberechtigter Kenntnisnahme elektronischer Nachrichten, sofern sie die

verkehrsübliche Sorgfalt eingehalten hat.

18.3 Mitteilungen gelten als zugestellt, wenn sie an die zuletzt bekanntgegebene Adresse gesendet wurden.

## 19. Änderungen der AGB

19.1 VFR kann diese AGB jederzeit ändern. Änderungen werden dem Kunden mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten in Textform oder durch Publikation auf www.vfrmanagement.ch mitgeteilt.

19.2 Erhebt der Kunde nicht vor Inkrafttreten schriftlich Widerspruch oder nimmt er nach Inkrafttreten weiterhin Leistungen in Anspruch, gelten die geänderten AGB als angenommen. Bei Widerspruch kann jede Partei den betroffenen Vertrag auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung kündigen.

## 20. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchsetzbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine zulässige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Gleiches gilt für Vertragslücken.

## 21. Anwendbares Recht, Erfüllungsort und Gerichtsstand

21.1 Auf sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen VFR und dem Kunden ist ausschliesslich Schweizer Recht anwendbar, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

21.2 Erfüllungsort für alle Leistungen und Zahlungen ist der Sitz von VFR, sofern nichts anderes vereinbart ist.

21.3 Bei Streitigkeiten streben die Parteien vorgängig eine einvernehmliche Lösung an.

21.4 Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der Sitz von VFR in Worb (Kanton Bern), soweit gesetzlich zulässig. Zwingende Gerichtsstände, insbesondere zugunsten von Konsumentinnen und Konsumenten, bleiben vorbehalten. VFR ist berechtigt, den Kunden auch an dessen Sitz oder Wohnsitz zu belangen.

## 22. Inkrafttreten

Diese AGB treten am 1. November 2026 in Kraft und ersetzen alle früheren Fassungen, insbesondere die Fassung vom 2. Mai 2024. Massgebend für bereits bestehende Verträge ist die im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Fassung, vorbehältlich einer Änderung nach Ziffer 19.