

1 Zusatzbestimmungen für das Produkt My Cockpit

Die nachfolgenden Bestimmungen sind für das Produkt My Cockpit mitgeltend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für Online-Vertrag. Die Anbieterin ist berechtigt, diese AGB jederzeit anzupassen. Der Kunde kann die jeweils aktuellen AGB unter www.local.ch einsehen oder bei der Anbieterin ein Exemplar bestellen. Der Kunde bestätigt mit der Bezahlung jeder Rechnung, die jeweils aktuelle Version der AGB zur Kenntnis genommen und akzeptiert zu haben.
Vertragspartner des Kunden ist die Swisscom Directories AG («Anbieterin»).

2 Verfügbarkeit der Dienstleistung

Die Anbieterin stellt dem Kunden die Portalseite sowie das CRM mit einer Verfügbarkeit von 99% bereit.

a) Erreichte Verfügbarkeit. Nicht eingerechnet in die vorstehende Verfügbarkeit sind Ausfälle, die auf höhere Gewalt zurückzuführen sind. Darunter fallen insbesondere Verbindungsprobleme mit dem Internet, die ausserhalb der Kontrolle bzw. dem Verantwortungsbereich der Anbieterin und der beigezogenen Dritten liegen, Denial of Service Attacken, sowie u. a. Streike, Bürgerkriege, Hackerattacken oder Ausfälle von Internetserviceprovidern. Nicht eingerechnet sind zudem etwaige Wartungsarbeiten, sofern diese dem Kunden vorab angekündigt werden und ausserhalb der Geschäftszeiten (werktags, 09.00 – 16.00 Uhr) erfolgen.

b) Übergabepunkt. Die Anbieterin erbringt ihre Leistung am Anschlusspunkt des ihr genutzten Rechenzentrums an das Internet. Für die Internetverbindung zwischen dem Kunden und dem Rechenzentrum ist der Kunde verantwortlich.

3 Leistungen des Produkts My Cockpit

- 3.1 Übersicht. Durch das Produkt My Cockpit stehen dem Kunden unter Einbezug Dritter folgende Leistungen bereit:
- a) eine Software zur Nutzung über das Internet zur Verwaltung entsprechender Buchungsanfragen und Termine sowie zum Management der Kundenbeziehung, einschliesslich dem Newsletterversand (nachfolgend «CRM» für Customer-Relationship-Management-Software),
- b) Programmcode zur Einbindung der Buchungsfunktion in bestimmte Webauftritte des Kunden (z.B. Webseiten auf Basis von WordPress oder Facebook Fanpages) («Widgets»),
- c) Apps für mobile Endgeräte, über die der Kunde einzelne Funktionen des CRM nutzen kann («Kunden-App»),
- d) soweit vereinbart, begleitende technische Leistungen, etwa den Import existierender Daten des Kunden in das CRM oder die Integration der Buchungsfunktion in Webauftritte des Kunden.
Die Buchungsfunktion ist nicht für den Abschluss rechtsverbindlicher Verträge zwischen dem Kunden und seinen Endkunden ausgelegt, sondern für rechtlich unverbindliche Buchungsanfragen und Terminvereinbarungen.
- 3.2 CRM. Die Anbieterin stellt dem Kunden das in der Leistungsbeschreibung bezeichnete und beschriebene CRM zur Nutzung über das Internet zur Verfügung («Service»). Das CRM wird auf Computern eines der Anbieterin herbeigezogenen Rechenzentrums betrieben. Der Kunde erhält für die Laufzeit dieses Vertrags das nicht ausschliessliche und nicht übertragbare, unterlizenzierte Recht, auf das CRM mittels eines Browsers und einer Internetverbindung zuzugreifen und für eigene Geschäftszwecke ausschliesslich in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zu nutzen. Dies schliesst das Recht ein, im hierfür erforderlichen Umfang Programmcodes (z.B. JavaScript) auf dem Rechner des Nutzers zeitweise zu speichern (z.B. im Arbeitsspeicher oder Browser-Cache) und dort auszuführen. Das Nutzungsrecht ist beschränkt auf die Nutzung für das im Vertrag angegebene Unternehmen einschliesslich aller rechtlich unselbständigen Niederlassungen und Betriebsstätten. Eine Nutzungsüberlassung oder Bereitstellung des CRM an Dritte und eine Nutzung für Dritte, einschliesslich verbundene Unternehmen, ist untersagt.
- 3.3 Nutzungsrecht an Widgets. Die Anbieterin räumt dem Kunden hiermit vorbehaltlich der nachfolgenden Sätze das unentgeltliche, einfache, nicht-übertragbare und nicht-unterlizenzierbare und zeitlich auf die Laufzeit dieses Vertrags beschränkte Recht ein, die Widgets zur Integration der Buchungsfunktion in Webauftritte des Kunden (z.B. Firmenwebseite, Facebook Fanpage) zu nutzen, insbesondere diese auf Servern des Kunden oder einem von diesem genutzten Hoster zu installieren und dort ablaufen zu lassen. Für die Nutzung einzelner Widgets können ergänzende Lizenz- und Nutzungsbedingungen der Hersteller der jeweiligen Content Management Systeme oder Betreiber der sozialen Netzwerke (z.B. Facebook) gelten. Daneben können die Widgets Komponenten Dritter enthalten, die sogenannten Open Source Lizenzbedingungen unterliegen. Diese haben im Kollisionsfalle Vorrang vor diesem Vertrag.
- 3.4 My Cockpit-App. Soweit der Kunde einzelne Funktionen des CRM mittels der My Cockpit-App nutzen möchte, muss er zunächst die My Cockpit-App kostenlos aus dem jeweiligen App-Store (z.B. Google Play Store, Apple App Store) herunterladen. Es gelten dann vorrangig die Bestimmungen des jeweiligen App-Store-Betreibers.
- 3.5 Einrichtung. Der Kunde nimmt die erstmalige Einrichtung des CRM und der Portalseite (individuelle Einstellungen, Eingabe/Import von Daten, Implementierung von Plug-Ins) selbst vor, ausser im Vertrag wurde etwas Abweichendes vereinbart. Eine Veränderung des CRM oder von Widgets nach Wünschen des Kunden ist nicht geschuldet.
- 3.6 Support. Die Anbieterin stellt einen kostenlosen E-Mail-Support zur Unterstützung bei technischen Problemen bei der Nutzung des CRM zur Verfügung. Der Support beinhaltet nicht: Allgemeine Beratung oder Schu-

lungen zu Marketing, rechtliche Beratung, oder Einrichtungsarbeiten. Technische Unterstützung bei Webauftritten des Kunden wird im Rahmen des Supports nur erbracht, soweit unmittelbar das Widget betroffen ist. Die Supportleistungen werden von der Anbieterin werktäglich in der Zeit von 9.00 – 16.00 Uhr (MEZ) erbracht. Ausgenommen hiervon sind gesetzliche Feiertage sowie der 24. und der 31.12. eines jeden Jahres.

- 3.7 Subdienstleister. Die Anbieterin kann zur Leistungserbringung nach eigenem Ermessen Subdienstleister einsetzen.

4 Zahlungen

Ergänzend zu den Bestimmungen Ziff. 9 der Online-AGB gilt Folgendes:

- a) Die Zahlung ist jeweils jährlich im Voraus schuldig. Die Rechnungsstellung erfolgt an dem im Vertrag vereinbarten Aufschaltungstermin.
- b) Sollte kein Aufschaltungstermin vereinbart worden sein, so erfolgt die Rechnungsstellung mit der Aufschaltung, spätestens jedoch 60 Tage nach Vertragsabschluss.

5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 5.1 E-Mail-Versand. Der Kunde wird mittels des CRM Newsletter und sonstige Werbe-E-Mails nur an solche Empfänger senden, die hierzu eine rechtswirksame Einwilligung gegeben haben, oder bei denen – soweit anwendbar – die Anforderungen von Art. 3 Abs. 1 lit. s des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) erfüllt sind. In Zweifelsfällen obliegt es dem Kunden, sich über die Zulässigkeit von Werbemails zu informieren. Auf die «eco Richtlinie für zulässiges E-Mail-Marketing» wird hiermit (ohne Gewähr) ausdrücklich hingewiesen.
- 5.2 Pflichtangaben. Der Kunde ist rechtlich der Anbieter und Betreiber der Internetauftritte, in die er Widgets von der Anbieterin integriert. Die Anbieterin handelt insofern lediglich als technischer Dienstleister. Der Kunde wird sicherstellen, dass dort die gesetzlich geforderten Pflichtangaben angegeben sind, in der Schweiz insbesondere nach Art. 3 Abs. 1 lit. s UWG sowie Datenschutzhinweise des Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG). Der Kunde wird zudem sicherstellen, dass auch in E-Mails und sonstiger Kommunikation die erforderlichen Pflichtangaben enthalten sind.
- 5.3 Sicherungskopien. Dem Kunden obliegt es, Kopien der von ihm eingegebenen Daten zu behalten und regelmässig Sicherungskopien der im CRM erfassten Daten anzufertigen. Verletzt der Kunde diese ihm obliegende Pflicht zur ordnungsgemässen Datensicherung, so haftet die Anbieterin bei Datenverlusten der Höhe nach begrenzt auf solche Schäden, die auch bei einer ordnungsgemässen regelmässigen Datensicherung durch den Kunden aufgetreten wären.
- 5.4 Steuerrelevante Daten. Dem Kunden obliegt es, Daten gemäss den gesetzlichen Anforderungen (insbesondere den Vorschriften des Handels- und Steuerrechts) aufzubewahren. Dem Kunden ist bekannt, dass der Service nicht den Anforderungen der Grundsätze zur ordnungsgemässen Buchführung nach Obligationenrecht genügt.

6 Kundendaten und Datenschutz (Ergänzung zu Ziff. 12 der Online-AGB)

- 6.1 Kundendaten. Die (i) vom Kunden in das CRM eingegebenen Daten über Endkunden (z.B. E-Mail, Name, Anschrift, sonstige Merkmale), (ii) der Anbieterin vom Kunden zum Import bereitgestellten Endkunden-Daten (z.B. Datenexporte aus sonstigen Systemen), und (iii) die im CRM über Endkunden generierten Daten (z.B. Buchungsanfragen, Terminvereinbarungen, Chat-Inhalte) (gemeinsam «Kundendaten») stehen dem Kunden zu. Die Anbieterin handelt insoweit als reiner technischer Dienstleister und behandelt die Kundendaten vertraulich. Die Anbieterin ist jedoch berechtigt, die Kundendaten – auch über das Vertragsende hinaus – in aggregierter oder statistischer Form zur Fehleranalyse und Fortentwicklung der Funktionen der Software oder zum Benchmarking zu nutzen.
- 6.2 Auftragsdatenverarbeitung. Soweit es sich bei den Kundendaten um personenbezogene Daten handelt, gilt Folgendes: Die Anbieterin bzw. die beigezogenen Dritten verarbeitet die Kundendaten als Auftragsdatenverarbeiter ausschliesslich zum Zwecke der Bereitstellung der vertraglichen Leistungen im Auftrag und nach den Weisungen des Kunden. Die Anbieterin trifft angemessene technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz der Kundendaten. Der Kunde bleibt im Verhältnis zur Anbieterin alleinige verantwortliche Stelle im Sinne des Datenschutzrechts und für die Rechtmässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kundendaten gemäss den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere des DSG. Der Kunde wird insbesondere gegebenenfalls erforderliche Einwilligungen einholen und Datenschutzhinweise geben (siehe Ziff. 4).
- 6.3 Daten bei Vertragsende. Mit Ende der Vertragslaufzeit kann der Kunde nicht mehr auf die Kundendaten zugreifen. Es obliegt dem Kunden, die Kundendaten vor Ende der Vertragslaufzeit mit Hilfe der Exportfunktion des Produkts My Cockpit zu exportieren und bei sich zur weiteren Verwendung zu speichern. Zu einer darüber hinausgehenden Herausgabe der Kundendaten (z.B. Bereitstellung als SQL-Dump oder in einem bestimmten Format) ist die Anbieterin nicht verpflichtet. Mit Vertragsende wird die Anbieterin die Kundendaten löschen, sofern die Anbieterin nicht gesetzlich zur Aufbewahrung verpflichtet ist. Sofern eine Löschung nur mit unverhältnismässigem Aufwand möglich ist (z.B. in Backups), kann die Anbieterin den Zugriff auf die Kundendaten stattdessen sperren.