

1 Einleitung

Die Swisscom Directories AG (nachfolgend «localsearch») ist mit ihren Online-Plattformen (insbesondere localch und search.ch, nachfolgend «Plattform/en») sowie weiteren Diensten der führende Schweizer Anbieter branchenübergreifender Verzeichnisse. localsearch stellt ihren Kunden (nachfolgend «Kunde/n») Online-Reservierungssysteme (nachfolgend «Reservierungssysteme») zur Verfügung und bietet ihren Plattform-Nutzern (nachfolgend «Nutzer») damit die Möglichkeit, Termine direkt über die Plattformen bei buchbaren Kunden von localsearch online zu vereinbaren.

localsearch ist bestrebt, möglichst viele Kunden auf ihren Plattformen buchbar zu machen. Zu diesem Zweck bietet localsearch ihren Nutzern zusätzlich die Möglichkeit, Reservations-, Termin- oder anderweitige Buchungsanfragen (nachfolgend «Nutzeranfragen») direkt über ausgewählte Plattformen online (z.B. via E-Mail oder SMS) an Kunden zu senden, welche nicht an ein Reservierungssystem angebunden sind (nachfolgend «Terminanfrage-Service»).

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) «Vermittlungsservice für Termine» regeln die Nutzung des Terminanfrage-Services.

2 Funktionsweise und Vertragsparteien

Kunden, welche keinem Reservierungssystem angeschlossen sind, kann mittels Terminanfrage-Service die Möglichkeit angeboten werden, Nutzeranfragen direkt über E-Mail, SMS etc. zu empfangen. Dabei sendet localsearch im Auftrag und Namen des jeweiligen Nutzers eine Anfrage an die auf der Plattform hinterlegte E-Mail-Adresse oder Mobilnummer des Kunden. Die Anfrage beinhaltet die für die Nutzung des angefragten Dienstes jeweils notwendigen Informationen (wie Name, Telefonnummer des Nutzers sowie weitere spezifische Informationen). Der Kunde hat daraufhin die Möglichkeit, die Nutzeranfrage mittels einem in der E-Mail, SMS etc. eingebetteten Link anzunehmen, abzulehnen, einen eigenen Terminvorschlag zu senden oder sich gänzlich vom Terminanfrage-Service abzumelden.

Nimmt der Kunde die Nutzeranfrage innert der allenfalls vorgegebenen Frist an, lehnt er sie ab oder sendet er einen eigenen Terminvorschlag, erhalten beide Parteien automatisch eine entsprechende Benachrichtigung (per E-Mail, SMS etc.). Bei einem Terminvorschlag des Kunden hat der Nutzer die Möglichkeit, den Termin anzunehmen oder abzulehnen. Erfolgt keine Reaktion des Kunden, behält sich localsearch vor, den Kunden zu kontaktieren (z.B. durch Versand einer Erinnerungs-E-Mail).

Der Nutzer hat in der Regel die Möglichkeit, eine bestätigte Nutzeranfrage online zu stornieren. Möchte der Kunde die bestätigte Nutzeranfrage annullieren, muss er den Nutzer direkt kontaktieren, falls die Möglichkeit zur Online-Stornierung für den entsprechenden Dienst nicht vorgesehen ist.

Bei gewissen Diensten kann die Nutzeranfrage an mehrere Kunden gleichzeitig gehen (z.B. bei der Verfügbarkeitsanfrage eines Sofortbuchungs-Dienstes). Der Kunde, der als erstes eine Nutzeranfrage bestätigt, tritt in das Vertragsverhältnis mit dem Nutzer. Die nicht berücksichtigten Kunden werden darüber informiert, dass die Nutzeranfrage bereits bearbeitet wurde. Bei dieser Art von Nutzeranfragen ist die Stornierung des Termins weder durch den Nutzer noch durch den Kunden möglich.

localsearch ist lediglich technischer Dienstleister und niemals Vertragspartei bei einem allfällig zwischen dem Nutzer und einem Kunden abgeschlossenen Buchungsvertrag.

3 Leistung von localsearch

localsearch stellt dem Kunden nach eigenem Ermessen den Terminanfrage-Service bereit und gewährt diesem das nicht exklusive, persönliche und widerrufbare Recht zu dessen Nutzung. Der Terminanfrage-Service kann jederzeit in Inhalt und Form verändert, erweitert oder eingestellt werden.

Es besteht kein Anspruch auf Nutzung des Terminanfrage-Services. localsearch ist jederzeit frei, einem Kunden den Terminanfrage-Service anzubieten oder ihn davon auszuschliessen. localsearch kann den Terminanfrage-Service oder einzelne Dienstleistungen davon jederzeit kostenpflichtig ausgestalten. localsearch kann für die Erbringung von Dienstleistungen jederzeit Dritte beiziehen. Sofern und soweit der von localsearch eingesetzte Dritte/Subdienstleister Personendaten des Kunden bearbeitet, gilt zu dem Ziffer 8.2.9.

4 Pflichten des Kunden

Um die Nutzererfahrung möglichst positiv zu gestalten, behandelt der Kunde die von localsearch über die Terminanfrage-Service erhaltenen Nutzeranfragen so rasch wie möglich.

5 Bewertungen

localsearch stellt auf ihren Diensten ein Bewertungssystem zur Verfügung. Dieses umfasst Recommendation (Empfehlungen, etwa Daumen hoch/runter etc.), Ratings (etwa Vergabe von Sternen etc.) und Reviews (Kommentiermöglichkeit, etwa Verfassen von wertenden Kommentaren) durch die Nutzer der von localsearch angebotenen Dienste. Der Kunde stimmt der Teilnahme am Bewertungssystem von localsearch zu. Möchte ein Kunde nicht bewertet werden, so kann er dies jederzeit schriftlich per E-Mail an customer-care@localsearch.ch mitteilen. localsearch bestätigt dem Kunden innerhalb von 10 Arbeitstagen, dass er zukünftig nicht mehr bewertet werden kann.

localsearch hat das ausschliessliche, gebührenfreie, permanente, übertragbare, unwiderrufliche und uneingeschränkt unterlizenzierbare Recht zur Verwendung, Vervielfältigung, Änderung, Anpassung, Übersetzung, Verteilung, Veröffentlichung und Vorführung der Bewertungen (Empfehlungen, Sternvergabe und Kommentare). Zudem darf localsearch die Bewertungen auf allen bekannten Medien und zu jedem Zweck verwenden mit oder ohne Verbindung des mit der Einsendung verbundenen Namens oder des Namens des Kunden.

localsearch ist nicht verpflichtet, die Bewertungen, die auf ihren Diensten durch die Nutzer eingestellt oder verbreitet werden, zu kontrollieren. localsearch haftet in keiner Weise für die Bewertungen der Nutzer. localsearch hat das Recht, Bewertungen im alleinigen Ermessen und aus jedem Grund ohne Vorankündigung zu sperren, zu löschen oder nicht freizuschalten.

localsearch stellt ein Benachrichtigungsverfahren zur Löschung von Inhalten bereit. Stellt der Kunde seiner Ansicht nach persönlichkeits-, wettbewerbs-, urheberrechts- oder ehrverletzende, rassistische, gewaltverherrlichende, bedrohende, pornografische oder obszöne Inhalte fest, so kann er dies schriftlich per E-Mail an customer-care@localsearch.ch geltend machen. localsearch unternimmt die angemessenen Anstrengungen, um solche Inhalte innerhalb nützlicher Frist zu löschen.

6 Verfügbarkeit, Gewährleistung und Haftung

localsearch bemüht sich, eine hohe Verfügbarkeit und ein reibungsloses Funktionieren des Terminanfrage-Services sicherzustellen. localsearch übernimmt jedoch keine Gewährleistung für dessen unterbruch- und fehlerfreies Funktionieren sowie die Richtigkeit und Vollständigkeit der übermittelten Daten. localsearch behebt technische Störungen, welche in ihrem Machtbereich liegen, innert angemessener Frist. localsearch gewährleistet keine Verfügbarkeit von technischem Support, bemüht sich jedoch, einen solchen zur Verfügung zu stellen.

localsearch haftet nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Ansonsten ist die Haftung im Rahmen des gesetzlich Zulässigen wegbedungen. Insbesondere ist die Haftung für indirekte Schäden und Folgeschäden, für Fälle höherer Gewalt, für technische Störungen, die in den Verantwortungsbereich anderer Unternehmen und/oder Netzbetreiber fallen, sowie für Hilfspersonen ausgeschlossen. Soweit eine Haftung von localsearch besteht, ist sie in allen Fällen betragsmässig auf den nachgewiesenen Schaden, höchstens aber auf die Vertragssumme beschränkt.

Der Kunde verpflichtet sich, localsearch von jeglichen Ansprüchen Dritter oder von Kunden vollständig freizustellen, die insbesondere durch seine missbräuchliche Verwendung des Terminanfrage-Services oder von Daten entstanden sind.

7 Datenschutz

Es gilt die Datenschutzerklärung von localsearch in ihrer jeweils aktuellen Fassung, die unter www.localsearch.ch verfügbar ist.

localsearch kann dem Kunden Informationen zu anderen Produkten oder Dienstleistungen von localsearch zukommen lassen (z.B. in Form eines Newsletters oder per Brief). Wünscht der Kunde keine solchen Mitteilungen von localsearch mehr, so kann er sich jederzeit per E-Mail an customer-care@localsearch.ch abmelden.

8 Auftragsdatenbearbeitung**8.1 Kundendaten**

Die vom Nutzer übermittelten Daten (wie Name und Telefonnummer) stehen dem Kunden zu (nachfolgend «Kundendaten»). localsearch handelt insoweit als Auftragsdatenbearbeiterin und behandelt die Kundendaten vertraulich. localsearch ist berechtigt, die Kundendaten - auch über das Vertragsende hinaus - in anonymisierter Form zur Fehleranalyse und Fortentwicklung der Funktionen der Dienste oder zum Benchmarking zu nutzen. Der Kunde bleibt im Verhältnis zu localsearch alleinige verantwortliche Stelle im Sinne des Datenschutzrechts und er ist für die Rechtmässigkeit der Erhebung, Bearbeitung und Nutzung der Kundendaten gemäss den gesetzlichen Bestimmungen verantwortlich. Der Kunde hat sicherzustellen, dass er zur Beauftragung von localsearch und der in diesem Zusammenhang erfolgten Übermittlung der Kundendaten an localsearch berechtigt ist. Er ist insbesondere verpflichtet, gegebenenfalls erforderliche Einwilligungen einzuholen und alle Informationspflichten zu erfüllen. Der Kunde hält localsearch von sämtlichen Ansprüchen Dritter, welche diese gegen localsearch im Zusammenhang mit der vertragsgemässen Bearbeitung von Kundendaten geltend machen, vollumfänglich schadlos.

8.2 Auftragsdatenbearbeitung

Soweit es sich bei den Kundendaten um personenbezogene Daten (nachfolgend «Personendaten») handelt, welche localsearch im Auftrag des Kunden bearbeitet, gilt Folgendes:

8.2.1 localsearch bearbeitet die ihr vom Kunden zur Bearbeitung zur Verfügung gestellten Personendaten (insbesondere Namen und Kontaktdaten sowie für die Nutzung des jeweiligen Dienstes spezifische Daten) während der Vertragsdauer für die Erbringung der vertragsgemässen Leistungen und speichert und bearbeitet diese Personendaten dazu auf ihren Systemen im Auftrag des Kunden.

8.2.2 localsearch bearbeitet die Personendaten unter Vorbehalt zwingender gesetzlicher Bestimmungen ausschliesslich für die Durchführung des Vertrags, nur für die Zwecke und nur gemäss dokumentierter Instruktion des Kunden. Die Instruktionen des Kunden ergeben sich primär aus dem Vertrag sowie aus der Art und Weise, wie der Kunde den zur Verfügung gestellten Terminanfrage-Service nutzt.

8.2.3 localsearch sorgt dafür, dass sämtliche Personen, die befugt sind, Personendaten zu bearbeiten, sich zur Geheimhaltung verpflichten, falls sie nicht einer angemessenen gesetzlichen Geheimhaltungspflicht unterliegen.

8.2.4 localsearch setzt angemessene technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz der Personendaten um, welche den Anforderungen des Schweizer Datenschutzgesetzes sowie von Artikel 32 der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) entsprechen.

8.2.5 localsearch unterstützt den Kunden, soweit vernünftigerweise möglich, durch angemessene technische und organisatorische Massnahmen bei der Erfüllung der Informationspflicht gegenüber der betroffenen Person nach Massgabe des anwendbaren Datenschutzrechts und beantwortet Anfragen des Kunden betreffend die Rechte der betroffenen Person.

8.2.6 localsearch informiert den Kunden unverzüglich, falls sie zur Auffassung gelangt, dass eine Instruktion des Kunden betreffend die Bearbeitung der Personendaten das anwendbare Datenschutzrecht verletzen könnte.

8.2.7 localsearch unterstützt den Kunden in Bezug auf die ihm obliegenden Pflichten unter dem anwendbaren Datenschutzrecht, beispielsweise Artikel 32 bis 36 DSGVO bzw. entsprechende Bestimmungen des Schweizer Datenschutzrechts. localsearch informiert den Kunden unverzüglich über eine Datenschutzverletzung im Verantwortungsbereich von localsearch.

8.2.8 localsearch stellt dem Kunden alle Informationen zur Verfügung, welche vernünftigerweise benötigt werden, damit der Kunde die Einhaltung der Vorschriften dieser AGB durch localsearch angemessen dokumentieren kann. Wo dies unter dem anwendbaren Datenschutzrecht zwingend notwendig ist und die von localsearch zur Verfügung gestellten Informationen allein nicht ausreichend sind, erlaubt localsearch dem Kunden im rechtlich zwingend notwendigen Umfang, durch den Kunden oder einen von localsearch akzeptierten, vom Kunden beauftragten und zur Geheimhaltung verpflichteten Prüfer durchgeführte Inspektionen auf Kosten des Kunden zu ermöglichen. Solche Inspektionen dürfen den ordentlichen Betriebsablauf bei localsearch und den betroffenen Unterauftragsbearbeitern nicht behindern. Sie sind nach vorgängiger Absprache während der üblichen Betriebszeiten durchzuführen und dürfen den Schutz von Geheimnissen und Personendaten anderer Kunden von localsearch nicht beeinträchtigen.

8.2.9 localsearch darf die Bearbeitung von Personendaten an Dritte (nachfolgend «Unterauftragsbearbeiter») auslagern, insbesondere für die Zwecke des Betriebs, der Entwicklung und der Wartung der zur Leistungserbringung verwendeten IT-Infrastruktur der Anbieterin. Der Kunde stimmt einer solchen Auslagerung hiermit zu. Eine jeweils aktuelle Liste der von der Anbieterin beigezogenen Unterauftragsbearbeiter ist unter www.localsearch.ch/subcontractors verfügbar, sofern Unterauftragsbearbeiter beigezogen werden. localsearch ist berechtigt, Änderungen an dieser Liste vorzunehmen und informiert den Kunden in geeigneter Weise darüber. Widerspricht der Kunde einer solchen Änderung nicht innert 15 Tagen (oder innert einer in dringenden Fällen von localsearch bezeichneten kürzeren Frist) seit Datum der Mitteilung, gilt die Zustimmung des Kunden zur Änderung als erteilt. Widerspricht der Kunde rechtzeitig einer von localsearch mitgeteilten Änderung, kann localsearch nach ihrer Wahl entweder auf die Umsetzung der vom Kunden nicht akzeptierten Änderung verzichten oder den Vertrag mit sofortiger Wirkung beenden.

8.2.10 localsearch ist berechtigt, dem Kunden aufgrund der Erbringung von Leistungen gemäss Ziffer 8.2.5, 8.2.7 und 8.2.8 entstehende Kosten und Auslagen in Rechnung zu stellen, sofern localsearch dies dem Kunden vorgängig angezeigt hat.

8.3 Daten bei Vertragsende

Auf Verlangen des Kunden, spätestens aber bei Vertragsende, wird localsearch die Kundendaten löschen, sofern localsearch nicht gesetzlich zur Aufbewahrung verpflichtet ist. Wo eine Löschung nur mit unverhältnismässigem Aufwand möglich ist (z.B. in Back-ups), kann localsearch den Zugriff auf die Kundendaten stattdessen sperren. Wo localsearch Kundendaten über das Vertragsende hinaus aufbewahrt, wird sie diese weiterhin gemäss den Bestimmungen dieser Ziffer 8 vertraulich aufbewahren.

9 Schlussbestimmungen

localsearch ist berechtigt, diese AGB jederzeit anzupassen und zu ändern. Der Kunde kann die jeweils aktuellen AGB auf den Webseiten von localsearch einsehen oder bei localsearch ein Exemplar bestellen. Der Kunde bestätigt mit jeder Annahme oder Ablehnung einer Nutzeranfrage sowie beim Versand eines Terminvorschlags, die jeweils aktuelle Version der AGB zur Kenntnis genommen und akzeptiert zu haben.

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen nichtig oder unwirksam sein, bleibt die Verbindlichkeit der übrigen Bestimmungen dadurch unberührt.

Auf das Vertragsverhältnis ist schweizerisches Recht anwendbar. Gerichtsstand ist der Sitz von Swisscom Directories AG (Zürich).