

1. Einleitung

Die Swisscom Directories AG (nachfolgend «localsearch») ist mit ihren Online-Plattformen (insbesondere local.ch und search.ch, nachfolgend «Plattform/en») sowie weiteren Diensten (nachfolgend «Dienste») der führende Schweizer Anbieter branchenübergreifender Verzeichnisse. localsearch stellt ihren Kunden (nachfolgend «Sie»/«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 Diensten buchbar zu machen. Zu diesem Zweck bietet localsearch ihren Nutzern zusätzlich die Möglichkeit, Reservations-, Termin- oder anderweitige Buchungsanfragen (nachfolgend «Nutzeranfragen») direkt über ausgewählte Dienste online (z.B. via App, E-Mail oder SMS) an Kunden zu senden, welche nicht an ein Reservationssystem 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 Reservationssystem angeschlossen sind, kann mittels Terminanfrage-Service die Möglichkeit angeboten werden, Nutzeranfragen direkt via App oder 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 Mobilenummer des Kunden.

Die Anfrage beinhaltet die für die Terminvereinbarung jeweils notwendigen Informationen (wie Name, Telefonnummer des Nutzers sowie weitere spezifische Informationen). Der Kunde hat daraufhin die Möglichkeit, die Nutzeranfrage via App oder 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, leht 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 im entsprechenden Dienst nicht vorgesehen ist.

Bei gewissen Diensten kann die Nutzeranfrage an mehrere Kunden gleichzeitig gehen. Der Kunde, der als erster 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 zudem Ziffer 8.2.9.

4. Pflichten des Kunden

Um die Nutzererfahrung möglichst positiv zu gestalten, behandelt der Kunde die von localsearch über den 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 customercare@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 customercare@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 customercare@localsearch.ch abmelden.

8. 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).