

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.localsearch.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 Attacks, sowie u.a. Streike, Bürgerkriege, Hackerattaken oder Ausfälle von Internet Service Providern. 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) 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 Integrierung 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 zu nächst 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 Schulungen 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 bis 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. Sofern und soweit der von der Anbieterin zur Leistungserbringung eingesetzte Subdienstleister Personendaten des Kunden bearbeitet, gilt zudem Ziff. 6.2.9.

4 Zahlungen

Ergänzend zu den Bestimmungen Ziff. 9 AGB für Online-Vertrag 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. o 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. Der Kunde ist zudem in jedem Fall verpflichtet, die Vorgaben des anwendbaren Datenschutzrechts einzuhalten.

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 technische Dienstleisterin. Der Kunde stellt sicher, dass in seinen Internetauftritten die gesetzlich geforderten Pflichtangaben und Informationen enthalten

sind, einschliesslich insbesondere die nach dem anwendbaren Datenschutzrecht verlangten Informationen sowie in der Schweiz das Impressum nach Art. 3 Abs. 1 lit. s UWG. Der Kunde wird zudem sicherstellen, dass auch in E-Mails und sonstiger Kommunikation die erforderlichen Pflichtangaben und Informationen 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 AGB für Online-Vertrag)

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 Auftragsdatenbearbeiterin und behandelt die Kundendaten vertraulich. Die Anbieterin ist berechtigt, die Kundendaten - auch über das Vertragsende hinaus - in anonymisierter Form zur Fehleranalyse und Fortentwicklung der Funktionen der Software oder zum Benchmarking zu nutzen. Der Kunde bleibt im Verhältnis zur Anbieterin 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 der Anbieterin und der in diesem Zusammenhang erfolgten Übermittlung der Kundendaten an die Anbieterin berechtigt ist. Er ist insbesondere verpflichtet, gegebenenfalls erforderliche Einwilligungen einzuholen und alle Informationspflichten zu erfüllen. Der Kunde hält die Anbieterin von sämtlichen Ansprüchen Dritter, welche diese gegen die Anbieterin im Zusammenhang mit der vertragsgemässen Bearbeitung von Kundendaten geltend machen, vollumfänglich schadlos.

6.2 Auftragsdatenbearbeitung

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

- 6.2.1 Die Anbieterin bearbeitet die ihr vom Kunden zur Bearbeitung zur Verfügung gestellten Personendaten (insbesondere Namen und Kontaktdaten von bestehenden und potentiellen Endkunden des Kunden, Daten zur Beziehung zwischen dem Kunden und diesen Personen, sonstige Merkmale in Bezug auf diese Personen sowie die übrigen, ihr vom Kunden im Rahmen von dessen Nutzung der vertragsgemässen Leistungen übermittelten Personendaten) während der Vertragsdauer für die Erbringung der vertragsgemässen Leistungen und speichert und bearbeitet diese Personendaten dazu auf ihren Systemen im Auftrag des Kunden.
- 6.2.2 Die Anbieterin 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 die von der Anbieterin angebotenen Leistungen (insbesondere die zur Verfügung gestellten Online-Tools) nutzt.
- 6.2.3 Die Anbieterin sorgt dafür, dass sämtliche Personen, die befugt sind, Personendaten zu bearbeiten, sich zur Geheimhaltung verpflichten, falls sie nicht einer angemessenen gesetzlichen Geheimhaltungspflicht unterliegen.
- 6.2.4 Die Anbieterin setzt angemessene technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz der Personendaten um, welche den Anforderungen des Schweizer Datenschutzgesetzes sowie von Art. 32 der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) entsprechen.
- 6.2.5 Die Anbieterin 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.
- 6.2.6 Die Anbieterin informiert den Kunden unverzüglich, falls sie zur Auffassung gelangt, dass eine Instruktion des Kunden betreffend die Bearbeitung der Personendaten das anwendbare Datenschutzrecht verletzen könnte.
- 6.2.7 Die Anbieterin unterstützt den Kunden in Bezug auf die ihm obliegenden Pflichten unter dem anwendbaren Datenschutzrecht, beispielsweise Art. 32 bis 36 DSGVO bzw. entsprechende Bestimmungen des Schweizer Datenschutzrechts. Die Anbieterin informiert den Kunden unverzüglich über eine Datenschutzverletzung im Verantwortungsbereich der Anbieterin.
- 6.2.8 Die Anbieterin stellt dem Kunden alle Informationen zur Verfügung, welche vernünftigerweise benötigt werden, damit der Kunde die Einhaltung der Vorschriften dieses Anhangs durch die Anbieterin angemessen dokumentieren kann. Wo dies unter dem anwendbaren Datenschutzrecht zwingend notwendig ist und die von der Anbieterin zur Verfügung gestellten Informationen allein nicht ausreichend sind, erlaubt die Anbieterin dem Kunden im rechtlich zwingend notwendigen Umfang, durch den Kunden oder einen von der Anbieterin akzeptierten, vom Kunden beauftragten und zur Geheimhaltung verpflichteten Prüfer durchgeführte Inspektionen auf Kosten des Kunden zu ermöglichen. Solche Inspektionen dürfen den ordentlichen Betriebsablauf bei der Anbieterin 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 der Anbieterin nicht beeinträchtigen.
- 6.2.9 Die Anbieterin darf die Bearbeitung von Personendaten an Dritte («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 auf www.localsearch.ch/subcontractors verfügbar. Die Anbieterin 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 der Anbieterin bezeichneten kürzeren Frist) seit Datum der Mitteilung, gilt die Zustimmung des Kunden zur Änderung als erteilt. Widerspricht der Kunde rechtzeitig einer von der Anbieterin mitgeteilten Änderung, kann die Anbieterin nach ihrer Wahl entweder auf die Umsetzung der vom Kunden nicht akzeptierten Änderung verzichten oder den Vertrag mit sofortiger Wirkung beenden.
- 6.2.10 Die Anbieterin ist berechtigt, dem Kunden aufgrund der Erbringung von Leistungen gemäss Ziff. 6.2.5, 6.2.7 und 6.2.8 entstehende Kosten und Auslagen in Rechnung zu stellen, sofern die Anbieterin dies dem Kunden vorgängig angezeigt hat.

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. Auf Verlangen des Kunden, spätestens aber bei Vertragsende, wird die Anbieterin die Kundendaten löschen, sofern die Anbieterin nicht gesetzlich zur Aufbewahrung verpflichtet ist. Wo eine Löschung nur mit unverhältnismässigem Aufwand möglich ist (z.B. in Back-ups), kann die Anbieterin den Zugriff auf die Kundendaten stattdessen sperren. Wo die Anbieterin Kundendaten über das Vertragsende hinaus aufbewahrt, wird sie diese weiterhin gemäss den Bestimmungen dieser Ziff. 6 vertraulich aufbewahren.