

## Bestimmungen für alle Produkte von ZIP.ch SA

### 1. Anwendungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Produkte und Dienstleistungen der ZIP.ch SA (der „Anbieter“) zusätzlich zu den Allgemeinen Nutzungsbedingungen. Der Anbieter behält sich das Recht vor, diese Bedingungen jederzeit zu ändern.

### 2. Inkrafttreten, Dauer und Kündigung des Vertrages

Der Vertrag über den Kauf eines Produkts vom Anbieter tritt nach Ablauf einer Frist von 7 Tagen nach Zusendung der Auftragsbestätigung per E-Mail oder per Post in Kraft. Innerhalb dieser Frist kann der Kunde sein Widerrufsrecht ausüben, indem er die Online-Auftragsbestätigung ablehnt oder eine E-Mail an [contact@zip.ch](mailto:contact@zip.ch) sendet. Andernfalls wird der Vertrag ab dem Datum der Auftragsbestätigung gemäß Vertrag für die Dauer von einem oder zwei Jahren, ohne stillschweigende Verlängerung, abgeschlossen. Mit der Annahme der Auftragsbestätigung bestätigt der Kunde auch, dass er die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen hat und sie akzeptiert. Ein Link zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist in der Auftragsbestätigung ersichtlich. Im Falle einer Vertragskündigung aufgrund Nichterfüllung der Pflichten seitens des Kunden bleiben die Kosten für die Leistungen bis zum ordentlichen Vertragsende fällig.

### 3. Zahlungsbedingungen

Zum Zeitpunkt der Produktaktivierung stellt der Anbieter die Nutzungskosten für das erste Vertragsjahr sowie gegebenenfalls in der Auftragsbestätigung enthaltene fixe Aktivierungskosten in Rechnung. Er behält sich das Recht vor, auf bestimmte Produkte vor Produktion eine Anzahlung zu verlangen. Die Kosten für das zweite Vertragsjahr werden ein Jahr nach dem Datum der Produktaktivierung in Rechnung gestellt.

Bei Zahlungsverzug kann eine Mahngebühr von CHF 15.00 erhoben werden. ZIP.ch SA behält sich das Recht vor, ihre Forderungen an ein Inkassobüro abzutreten.

## Besondere Bestimmungen für das Produkt „mylocation“

### 1. Allgemeine Bestimmungen

Mit dem Produkt „mylocation“ bietet der Anbieter dem Kunden die Möglichkeit, seine Online-Präsenz auf andere Plattformen wie z.B. Suchmaschinen, Unternehmensportale, Online-Business-Verzeichnisse, digitale Landkarten oder Navigationssysteme (die „Plattformen“) dank dedizierter Software auszuweiten. Auf Wunsch des Kunden veröffentlicht der Anbieter auf diesen Drittplattformen Informationen über das Unternehmen des Kunden (Name, Adresse, Telefonnummer, Öffnungszeiten, u.s.w.) sowie etwaige Werbe- oder Promotion-Inhalte in Form von Texten, Bildern, u.s.w. („die Daten“), die der Kunde zu Beginn oder während der Vertragsdauer zur Verfügung stellt. Der Anbieter kann jedoch nicht in allen Fällen garantieren, dass die übermittelten Daten von jeder Plattform übertragen werden und insbesondere, dass die Daten vollständig und ohne Verzögerung übertragen werden. Zur Erbringung der Dienstleistung zieht der Anbieter auf Partner und/oder Subunternehmer hinzu.

### 1.2 Zugriff auf das Dashboard der dedizierten Software

Der Kunde greift auf die Funktionen der Software über das Dashboard in seinem persönlichen Benutzerbereich zu. Der Anbieter räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrages ein nicht-exklusives und nicht übertragbares Recht ein, auf die Software und die im Benutzerbereich angebotenen Funktionen zuzugreifen und diese zu nutzen. Alle Rechte an der Software liegen ausschließlich beim Anbieter und seinen Partnern.

### 1.3 Datenkontrolle / Verantwortlichkeit

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass bestimmte Plattformen vor der Veröffentlichung der Daten eine Kontrolle durch den Kunden erfordern (per Telefon oder per Post). Der Kunde muss über ein „Google My Business“-Konto verfügen und Zip.ch den Zugriff darauf gewähren, damit seine Daten veröffentlicht werden können.

Andere Plattformen können jederzeit die gleichen oder ähnliche Anforderungen stellen. Während der Vertragsdauer müssen ZIP.ch und/oder seine Partner Mitinhaber des „Google My Business“-Kontos bleiben. Auf Anfrage und unter Mitwirkung des Kunden kann der Anbieter dem Kunden bei der Erstellung eines „Google My Business“-Kontos einmalige Unterstützung bieten. In diesem Fall ermächtigt der Kunde den Anbieter, das „Google My Business“-Konto in seinem Namen zu erstellen und es mit der Software zu verknüpfen, wobei er die E-Mail-Adresse des Anbieters als Administrator angibt. Nach Erstellung der Seite und des Kontos sendet der Anbieter die Administratorrechte per E-Mail an den vom Kunden benannten Administrator. Die Arbeit des Anbieters im Zusammenhang mit der Erstellung des „Google My Business“-Kontos endet mit der Übertragung der Administratorrechte an den Kunden. Danach ist der Kunde für dessen Verwaltung und Aktualisierung verantwortlich. Nach der Übertragung der Administratorrechte ist der Kunde insbesondere für die Einhaltung der Nutzungsbedingungen von Google alleine verantwortlich. Der Anbieter ist nicht verantwortlich für die Erstellung des „Google My Business“-Kontos und hat keine Ergebnisverpflichtung im Zusammenhang mit dessen Erstellung. Der Anbieter kann jederzeit verlangen, dass der Kunde selbst die Verantwortung für die Erstellung übernimmt.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass während der Gültigkeitsdauer des Produkts „mylocation“ die in seinem Benutzerbereich verfügbaren Daten aufgrund der Verknüpfung mit der

Software teilweise automatisch auf den verschiedenen Plattformen angezeigt werden. Es liegt daher in der Verantwortung des Kunden, dafür zu sorgen, dass die im Benutzerbereich erstellten Daten auch die Nutzungsbedingungen von Plattformen Dritter erfüllen.

Der Anbieter ist nicht verpflichtet, die vom Kunden bereitgestellten Daten zu überprüfen. Dies gilt insbesondere im Hinblick auf potenzielle Rechte Dritter im Zusammenhang mit diesen Daten und sonstigen vom Kunden genutzten Inhalten. Der Kunde nimmt ferner zur Kenntnis, dass nach Ablauf des Vertrages bestimmte Plattformen weiterhin die vom Kunden übermittelten Informationen veröffentlichen können.

Bei Vertragsende werden die Verknüpfungen gelöscht. Der Kunde ist alleine verantwortlich für die veröffentlichten Daten und die Nutzung des Produkts im Zusammenhang mit diesen Daten. Er ist verpflichtet, den Anbieter von allen Ansprüchen Dritter gegen ihn im Zusammenhang mit der Nutzung des Produkts „mylocation“ und der Veröffentlichung seiner Daten und Informationen freizustellen, einschließlich angemessener Verteidigungskosten. Die Haftung des Anbieters gegenüber dem Kunden beschränkt sich ausschließlich auf direkte Schäden, die sich aus ordnungsgemäßer Verwendung des Produkts „mylocation“ ergeben. Jegliche indirekte Schäden, einschließlich Gewinnverluste, sind von der Haftung ausgeschlossen. Darüber hinaus darf die Gesamthaftung des Anbieters gegenüber dem Kunden den Wert der dem Kunden erbrachten und von diesem tatsächlich bezahlten Produkte und Dienstleistungen keinesfalls übersteigen, wobei der Kunde den Anbieter ausdrücklich von einer diesen Wert übersteigenden Haftung freistellt.

### 1.4 Plattformen-Netzwerk / Nutzungsbedingungen

Die Zusammensetzung des Plattformen-Netzwerks des Anbieters kann sich jederzeit ändern. Es kann vorkommen,

dass einige Plattformen während der Vertragsdauer entfernt oder durch andere ersetzt werden. Dies stellt jedoch keine unzulängliche Leistungserbringung dar und entbindet den Kunden nicht von seinen Verpflichtungen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass jede Plattform ihre eigenen Nutzungsbedingungen und Datenschutzbestimmungen definiert und dass es die Verantwortung des Kunden ist, sich diesbezüglich zu informieren und diese zu erfüllen.

### 1.5 Hotline

Bei technischen Störungen der Software steht dem Kunden 7 Tage pro Woche eine Hotline zur Verfügung. Der Kunde kann über die Hotline auch einen Antrag auf Änderung seiner Daten stellen. Die Hotline ist jedoch kein Schulungsdienst für die Nutzung der Software.

## 2. Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter alle für die Leistungserbringung notwendigen Informationen und Daten rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.

### 2.1 Charakter der Daten

Der Kunde garantiert, dass die zur Veröffentlichung übermittelten Daten aktuell, korrekt und frei von Rechten Dritter sind und insbesondere keinen pornografischen, ehrverletzenden, aufdringlichen, herabsetzenden oder anderweitig unangemessenen Charakter haben, nicht zu Gewalt aufrufen und nicht gegen gute Sitten und andere Bestimmungen verstoßen.

### 2.2 Verarbeitung und Nutzung von Daten

Der Kunde garantiert, dass er über alle für die Durchführung der Dienstleistung erforderlichen Rechte verfügt und räumt dem Anbieter alle Rechte zur Verarbeitung und Übermittlung der Daten ein, die er, seine Partner und die angeschlossenen Plattformen zur Erbringung der Dienstleistung „mylocation“ benötigen. Der Kunde erklärt sich insbesondere damit einverstanden, dass der Anbieter die

Daten verarbeitet, speichert, verändert, ergänzt, löscht, ganz oder teilweise, direkt oder indirekt an Partner und angeschlossene Plattformen übermittelt und dass deren Kunden und Benutzer diese verwenden dürfen. Darüber hinaus nimmt der Kunde zur Kenntnis und akzeptiert, dass der Anbieter den Plattformen zusätzliche Rechte in Bezug auf die Verarbeitung und Nutzung der Daten einräumen muss. Dazu kann insbesondere ein weltweites, nicht-exklusives, übertragbares und kostenloses Recht gehören, das Plattformen erlaubt, übermittelte Daten mit anderen Daten zu kombinieren, sie zu ändern und/oder zu ergänzen, in einer Datenbank zu speichern, sie intern zu nutzen und Produkte, die diese Daten enthalten, zu verkaufen, zu verteilen, zu vertreiben, zu bewerben und gegebenenfalls einigen ihrer anderen Kunden Rechte zur Nutzung der Daten einzuräumen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass der Anbieter nach der Nutzung der Daten durch eine Plattform und gegebenenfalls einige seiner Kunden nicht verpflichtet ist, dafür zu sorgen, dass die verwendeten Daten und Informationen aus Produkten, Systemen oder Geräten der betreffenden Plattform oder seiner Kunden gelöscht werden.

Er ist auch nicht verpflichtet, dafür zu sorgen, dass diese Plattformen, ihre Kunden oder Dritte die Daten nicht verändern oder nutzen.

## 3. Preise

Die vom Anbieter angegebenen Preise verstehen sich immer zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

### 3.1 Preisänderungen

Der Anbieter kann die Preise der Dienstleistung jederzeit ändern. Diese Preise treten mit der Vertragsverlängerung in Kraft und werden dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt.

## 4. Datenschutz

Der Anbieter verarbeitet, speichert und nutzt die Daten im Rahmen der Möglichkeiten und ausschließlich für den Zweck dieses Vertrages. Dabei berücksichtigt er stets die geltenden Datenschutzbestimmungen.

#### 4.1 Plattformen

Der Anbieter fungiert in Bezug auf die verschiedenen Plattformen als reiner Vermittler und ist als solcher nicht für die Verarbeitung der Daten und Informationen des Kunden auf den einzelnen Plattformen verantwortlich. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass der Anbieter den Plattformen vor der Veröffentlichung der Daten zusätzliche Rechte hinsichtlich der Verarbeitung und Nutzung seiner Daten einräumen muss. Da jede Plattform ihre eigenen Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen definiert, liegen diese außerhalb der Kontrolle und des Einflusses des Anbieters. Es liegt daher in der alleinigen Verantwortung des Kunden, sich über diese Regeln zu informieren und sie einzuhalten.

#### **Besondere Bestimmungen für das Produkt „mywebsite“**

##### 1. Verfügbarkeit des Dienstes

Der Dienst ist in der Regel 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Verfügbarkeit des Dienstes aufgrund von technischen Problemen, Wartungs- oder Instandhaltungsarbeiten vorübergehend unterbrochen werden kann. Er nimmt ferner zur Kenntnis, dass der Anbieter nicht für die Verfügbarkeit von Diensten Dritter verantwortlich ist, die für die Nutzung des Produkts „mywebsite“ oder einige seiner Funktionen erforderlich sind.

##### 1.2 Hotline

Bei technischen Störungen steht dem Kunden an 5 Tagen in der Woche eine Hotline zur Verfügung. Es handelt sich hierbei weder um einen Schulungsdienst für den Einsatz des CMS-Management-Tools noch um einen Interventionsdienst

zur Änderung von Inhalten wie Texten und Bildern. Diese Änderungen werden im Rahmen des Wartungspakets „Jährliche Korrekturzyklen“ ausgeführt.

##### 2. Domainname

Der Domainname des Produkts „mywebsite“ wird vom Anbieter in Absprache mit dem Kunden festgelegt und registriert. Der Kunde wird als Inhaber und der Anbieter als technischer Ansprechpartner und Rechnungskontakt registriert.

##### 2.1 Bestehender Domainname

Besitzt der Kunde bereits einen registrierten Domainnamen, kann dieser für die Ausführung des Produkts „mywebsite“ verwendet werden, sofern der Kunde dem Anbieter die notwendigen Elemente für den Transfer zur Verfügung stellt. Wenn diese Elemente nicht innerhalb von dreißig Tagen nach Vertragsabschluss verfügbar sind, muss der Kunde einen anderen Domainnamen auswählen und diesen vom Anbieter registrieren lassen. Andernfalls ist der Anbieter berechtigt, im Namen des Kunden einen anderen Domainnamen zu registrieren.

##### 2.2 Berechtigung

Der Anbieter ist nicht verpflichtet zu überprüfen, ob der Kunde zur Übertragung und Registrierung des Domainnamens berechtigt ist. Mit der Erteilung des Auftrages zur Übertragung des Domainnamens erklärt der Kunde ausdrücklich, dass er zur Übertragung und Registrierung des Domainnamens berechtigt ist.

##### 2.3 Rechte Dritter

Im Zusammenhang mit dem Domainnamen und der Nutzung des Produkts „mywebsite“ erklärt der Kunde ausdrücklich, dass er Rechte Dritter, insbesondere solche, die sich aus dem Handelsnamen-,

Urheber- und Markenrecht ergeben, respektiert.

## 2.4 Verpflichtungen des Anbieters

Der Anbieter verwaltet den Domainnamen als technischen Ansprechpartner für die vereinbarte Vertragsdauer und übernimmt während dieser Zeit auch die damit verbundenen Verpflichtungen, einschließlich der Zahlung von Gebühren. Diese Verpflichtung endet mit Ablauf des Vertrages. Der Kunde kann verlangen, dass der Domainname auf ihn übertragen wird, andernfalls wird die Domainregistrierung gelöscht.

## 3. Inhalt der Webseite

Der Kunde ist für den Inhalt seiner Webseite alleine verantwortlich. Er stellt sicher, dass diese Inhalte nicht gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen und keinen pornographischen, ehrverletzenden, aufdringlichen, herabwürdigenden oder anderweitig unangemessenen Charakter haben, nicht zu Gewalt aufrufen und nicht gegen gute Sitten verstoßen.

### 3.1 Links zu anderen Webseiten

Auf der Webseite enthaltene Links zu anderen Webseiten außerhalb des „mywebsite“-Dienstes sind nur zulässig, wenn sie die oben genannten Bedingungen erfüllen.

### 3.2 Verstöße

Wenn der Anbieter feststellt, dass der Kunde in irgendeiner Weise gegen die Bestimmungen dieses Artikels verstößt, hat er das Recht, seine Dienstleistung bis zur Wiederherstellung einer vertragsgemäßen Situation auszusetzen.

### 3.3 Fertigstellung / Änderungswünsche

Nach Fertigstellung der Seite erhält der Kunde eine „Online-Benachrichtigung“ per E-Mail oder per Post. Er ist verpflichtet, diese innerhalb von 10 Tagen zu prüfen und den Anbieter über

Änderungswünsche zu informieren. Wenn der Kunde nicht innerhalb der Frist reagiert, gelten die Inhalte als vom Kunden genehmigt und der Anbieter behält sich das Recht vor, die Seite online zu stellen und die Kosten für die Erstellung der Seite sowie für das erste Jahr des Wartungspakets in Rechnung zu stellen. Zusätzlich können nachträgliche Änderungswünsche des Kunden zu seinen Lasten in Rechnung gestellt werden.

## 3.4 SEO-Referenzierung

In Bezug auf SEO-Referenzierungsarbeiten, die als Basisreferenzierung für den Start bei Google betrachtet werden, ist der Anbieter an eine reine Mittelverpflichtung und in keinem Fall an eine Ergebnisverpflichtung im Zusammenhang mit der Referenzierung bei Google oder einer anderen Suchmaschine gebunden.

## 4. Erfassung und Veröffentlichung von Inhalten durch den Kunden

Mit dem Produkt „mywebsite“ bietet der Anbieter dem Kunden die Möglichkeit, die Inhalte seiner Webseite selbst zu erfassen und zu ändern. Der Kunde erklärt ausdrücklich, dass er die Online-Publikation und die Veröffentlichung seiner Inhalte ohne Kontrolle durch den Anbieter akzeptiert. Dem Anbieter steht es jedoch frei, jederzeit Inhalte von der Website zu entfernen, wenn diese gegen diesen Vertrag verstoßen.

### 4.1 Registrierung / Datenänderung

Dem Kunden kann ermöglicht werden, seine Inhalte selbst zu ändern, dies kann jedoch ein Registrierungsverfahren erfordern. Der Kunde ist verpflichtet, die erforderlichen Daten zur Verfügung zu stellen und notwendige Änderungen so schnell wie möglich vorzunehmen. Der Kunde ist alleine verantwortlich für den Inhalt seiner Registrierung und die persönlichen Daten, die er an den Anbieter übermittelt. Der Anbieter hat das Recht, die Registrierung des Kunden

jederzeit zum Zweck der Einhaltung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu löschen. Der Anbieter trifft Vorkehrungen, um seine Anwendung vor unbefugten Eingriffen Dritter zu schützen. Ein vollständiger Schutz besteht jedoch nicht. Der Anbieter haftet nicht für die Folgen unbefugter Eingriffe.

#### 4.2 Benutzername / Passwort

Der Kunde ist für die Geheimhaltung des ihm zugewiesenen Passworts verantwortlich und haftet gegenüber dem Anbieter für jegliche Nutzung des „mywebsite“-Dienstes über den für ihn freigeschalteten Benutzernamen.

### 5. Optionen

Mit dem Produkt „mywebsite“ kann der Anbieter dem Kunden zusätzliche Optionen anbieten.

#### 5.1 E-Commerce-Modul

Mit dem E-Commerce-Modul stellt der Anbieter dem Kunden eine generische Online-Verkaufsplattform für den Vertrieb von Waren und Dienstleistungen zur Verfügung. Das E-Commerce-Modul beinhaltet keine Warenverwaltung oder ähnliche Funktionen. Der Kunde ist daher verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass notwendige Lieferbeschränkungen rechtlicher Art (z.B. gesetzliches Mindestalter) sowie organisatorischer Art (z. B. begrenzter Bestand von Waren oder Dienstleistungen) berücksichtigt werden.

#### 5.2 Genehmigungen / gesetzliche Bestimmungen

Durch das Anbieten von Waren und Dienstleistungen im Rahmen der Nutzung des E-Commerce-Moduls ist der Kunde alleine verantwortlich für die Einholung erforderlicher Genehmigungen sowie die Einhaltung aller für die jeweilige Tätigkeit geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Dazu

gehören die Bestimmungen des Bundesgesetzes über unlauteren Wettbewerb (UWG), des Bundesgesetzes über die gebrannten Wasser (Alkoholgesetz, AlkG), der Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung (LAG), des Strafgesetzbuches (StGB) und der Verordnung über die Bekanntgabe von Preisen (PBV). Der Anbieter übernimmt gegenüber dem Kunden und dem Nutzer des E-Commerce-Moduls keine Kontroll- oder Gewährleistungspflicht in Bezug auf die Einhaltung der Standards, die für die vom Kunden angewandte Tätigkeit gelten.

#### 5.3 Verknüpfung von Inhalten

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass während der Nutzungsdauer des Produkts „mywebsite“ Inhalte der „mywebsite“-Webseite aufgrund von Verknüpfungen automatisch auf Social-Media-Seiten des Kunden veröffentlicht werden können. Der Kunde ist daher verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die verknüpften Inhalte der „mywebsite“-Webseite auch mit den Nutzungsbedingungen dieser sozialen Netzwerke übereinstimmen. Bei Ablauf des „mywebsite“-Vertrages werden alle Links zu diesen sozialen Netzwerken entfernt.

#### 5.4 Ansprüche Dritter / Haftung

Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter von jeglichen Ansprüchen Dritter gegen ihn im Zusammenhang mit der Nutzung des Produkts „mywebsite“, einschließlich des E-Commerce-Moduls und Verknüpfungen zu sozialen Netzwerken sowie der Veröffentlichung von geschützten oder ungeschützten Inhalten auf der „mywebsite“-Webseite, freizustellen.

Notwendig gewordene, angemessene Verteidigungskosten des Anbieters müssen vom Kunden gedeckt werden.

Die Haftung des Anbieters gegenüber dem Kunden beschränkt sich ausschließlich auf direkte Schäden,

die sich aus ordnungsgemäßer Verwendung des Produkts „mywebsite“ ergeben. Jegliche indirekte Schäden, einschließlich Gewinnverluste, sind von der Haftung ausgeschlossen. Darüber hinaus darf die Gesamthaftung des Anbieters gegenüber dem Kunden den Wert der dem Kunden erbrachten und von diesem tatsächlich bezahlten Produkte und Dienstleistungen keinesfalls übersteigen, wobei der Kunde den Anbieter ausdrücklich von einer über diesen Wert übersteigenden Haftung freistellt.

## 6. E-Mail-Hosting

E-Mail-Hosting ist nicht Bestandteil des „mywebsite“-Angebots. E-Mail-Dienste müssen von einem Drittanbieter bezogen werden. Wenn der Kunde seine E-Mail-Dienste auch unter dem Domainnamen des Produkts „mywebsite“ verwalten will, muss er dem Anbieter alle notwendigen Informationen (DNS-Code) zur Verfügung stellen, damit die Nachrichten den richtigen Server erreichen und vom Kunden empfangen und versendet werden können.

## 7. Geistige Eigentumsrechte

Die geistigen Eigentumsrechte am Produkt „mywebsite“ gehören ausschließlich dem Anbieter und bleiben bei ihm.

### **Besondere Bestimmungen für das Produkt „myagenda“**

#### 1. Verfügbarkeit des Dienstes

Der Anbieter stellt dem Kunden die Administrationskonsole und das Customer Relationship Management („CRM“) 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, zur Verfügung. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Verfügbarkeit des Dienstes aufgrund vorübergehender technischer Probleme und Wartungsarbeiten unterbrochen werden kann, sofern diese Arbeiten dem Kunden vorher angekündigt wurden und außerhalb der üblichen Bürozeiten durchgeführt werden.

#### 1.1 Höhere Gewalt

Der Anbieter haftet nicht für Verzögerungen oder Verstöße gegen seine vertraglichen Verpflichtungen aufgrund externer Handlungen oder Ereignisse, die außerhalb seines Einflussbereichs liegen, wie z.B. Internetverbindungsprobleme, die außerhalb seines Einflussbereichs bzw. außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters und beauftragter Dritter liegen, Denial-of-Service (DoS), Angriffe sowie Streiks, Bürgerkriege, Hacking oder Ausfälle von Internetdiensteanbietern.

#### 1.2 Internetverbindung

Der Kunde ist für seine Internetverbindung verantwortlich.

#### 2. Leistungen des Produkts „myagenda“

Das Produkt „myagenda“ bietet dem Kunden ein CRM-Programm, das über das Internet genutzt werden kann, insbesondere ein Online-Terminplanungstool, das in die Website und/oder Facebook-Seite des Kunden integriert werden kann.

Der Kunde erhält für die Dauer dieses Vertrages das nicht-exklusive und nicht übertragbare Recht, über einen Browser und eine Internetverbindung auf das CRM zuzugreifen und es ausschließlich für eigene Zwecke im Rahmen der Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zu nutzen. Dies beinhaltet das Recht, Codezeilen (z.B. JavaScript) auf dem Rechner des Benutzers (z.B. im RAM oder Cache des Browsers) zu speichern und auszuführen. Das Nutzungsrecht ist auf die Gesellschaft, deren Name auf dem Vertrag steht, sowie deren Tochtergesellschaften, beschränkt. Die Weitergabe der Nutzung des CRM oder dessen Verfügbarkeit an Dritte oder dessen Nutzung zugunsten Dritter ist untersagt.

## 2.1 Widgets

Der Anbieter räumt dem Kunden unter Vorbehalt der nachstehenden Einschränkungen ein nicht-exklusives, nicht übertragbares und auf die Dauer dieses Vertrages beschränktes Recht ein, die zur Integration des Online-Terminplanungs-Tools in die Kundenschnittstellen (z.B. Firmen-Website, Facebook-Fanseite) notwendigen Widgets zu installieren. Ergänzende Nutzungs- oder Lizenzbedingungen der Hersteller verschiedener Content-Management-Systeme oder sozialer Netzwerke (z.B. Facebook) können sich auf die Nutzung einzelner Widgets beziehen. Widgets können auch Komponenten von Drittanbietern enthalten, die Open-Source-Lizenzen unterliegen. Im Falle eines Widerspruchs haben die Nutzungsbedingungen Dritter Vorrang vor den in diesem Vertrag festgelegten Bedingungen.

## 2.2 „myagenda“-App

Wenn der Kunde bestimmte CRM-Funktionen über die „myagenda“-App nutzen möchte, muss sie zunächst kostenlos aus Google Play oder dem App Store heruntergeladen werden. Es gelten die Bedingungen des jeweiligen App-Managers.

## 3. Installation

Die Erstinstallation des CRM und der Konsole (Einzelparаметer, Dateneingabe / Download, Plugin-Implementierung) führt der Kunde bzw. der Anbieter auf Wunsch des Kunden durch, sofern nichts anderes vereinbart ist. Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen am CRM oder an Widgets zu verlangen oder vornehmen zu lassen.

## 4. Support

Der Anbieter stellt kostenlosen telefonischen Support zur Lösung technischer Probleme, die bei der Verwendung von CRM nach der Installation auftreten, zur Verfügung. Der

Support bietet im Allgemeinen keine Marketing- und Rechtsberatung oder Beratung bezüglich Internetpräsenz für den Kunden. Der Anbieter bietet an Werktagen, außer an Feiertagen und dem 24. und 31. Dezember, Supportleistungen von 8.00 bis 18.00 Uhr (MEZ) an.

## 5. Subunternehmer

Der Anbieter kann nach eigenem Ermessen Subunternehmer hinzuziehen.

## 6. SMS-Erinnerungen

Nach der Terminvereinbarung über das CRM ist es möglich, eine oder mehrere SMS-Terminerinnerungen zu setzen. Die SMS-Erinnerungsfunktion ist bis zu 150 SMS/Monat bei einem Jahresvertrag für 5 Kalender kostenlos, jeder weitere Benutzer hat Anspruch auf 50 kostenlose SMS/Monat. Wird dieses Volumen vom Kunden überschritten, behält sich der Anbieter das Recht vor, die Überschreitung mit CHF 0.12/sms in Rechnung zu stellen.

## 7. Pflichten und Verbindlichkeiten des Kunden

### 7.1 Versenden von E-Mails

Der Kunde benutzt das CRM, um Newsletter oder andere Werbe-E-Mails zu versenden, jedoch nur an Empfänger, die ihre Einwilligung erteilt haben oder soweit die Anforderungen von Art. 3, Abs. 1 des Bundesgesetzes über unlauteren Wettbewerb (UWG) eingehalten werden. Im Zweifelsfall ist der Kunde verpflichtet, sich über die Zulässigkeitsbedingungen von Werbe-E-Mails zu informieren. Es wird ausdrücklich auf die Online-Marketing-Richtlinie des eco-Verbandes der Internetwirtschaft e. V. verwiesen.

### 7.2 Pflichtangaben



Der Anbieter erbringt ausschließlich technische Dienstleistungen für den Kunden. Der Kunde bleibt alleine verantwortlich für die veröffentlichten Inhalte, insbesondere diejenigen auf seiner Website und in seinen E-Mails. Insofern ist der Kunde alleine verantwortlich für die Erwähnung der obligatorischen rechtlichen Hinweise, insbesondere derer in Art. 3, Abs. 1 UWG.

### 7.3 Sicherungskopien

Der Kunde ist dafür verantwortlich, Kopien der von ihm erfassten Daten aufzubewahren und regelmäßig Sicherungskopien der in das CRM eingegebenen Daten anzufertigen. Verletzt der Kunde seine Pflicht zur ordnungsgemäßen Datensicherung, ist die Haftung des Anbieters bei Verlust der Daten auf den Schaden begrenzt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.

### 7.4 Datenaufbewahrung

Der Kunde ist verpflichtet, die Daten gesetzlicher Bestimmungen (insbesondere handels- und steuerrechtlicher Vorschriften) entsprechend aufzubewahren. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Dienstleistung nicht den Anforderungen des Obligationenrechts entspricht.

## 8. Kundendaten und Datenschutz

### 8.1 Kundendaten

Die vom Kunden in das CRM eingegebenen Daten des Endkunden (z.B. E-Mail, Name, Adresse, sonstige Merkmale), die vom Kunden im Rahmen der vereinbarten Leistungen dem Anbieter zur Verfügung gestellten Endkundendaten (z.B. Datenexporte aus anderen Systemen) und die vom CRM generierten Endkundendaten (z.B. Terminanfragen, Agenda-Management, Chat-Inhalte) (die „Kundendaten“) gehören dem Kunden.

Der Anbieter tritt nur als technischer Dienstleister auf und behandelt die Kundendaten vertraulich. Der Anbieter ist jedoch berechtigt, Kundendaten auch über die Vertragsdauer hinaus in aggregierter oder statistischer Form für die Fehleranalyse und die Entwicklung von Programmfunktionen zu verwenden.

### 8.2 Mandats-Datenverwaltung

Soweit es sich bei den Kundendaten um personenbezogene Daten handelt, verwenden der Anbieter oder seine Subunternehmer die Kundendaten ausschließlich zum Zweck der Erbringung der vereinbarten vertraglichen Leistungen, gemäß den Anweisungen des Kunden. Der Anbieter trifft geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Kundendaten. Der Kunde ist alleine verantwortlich für die Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes durch seine Endkunden und insbesondere für die Einholung der Zustimmung seiner Endkunden zur Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten.

### 8.3 Zugriff auf Daten bei Vertragsende

Nach Vertragsende hat der Kunde keinen Zugriff mehr auf die Kundendaten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Kundendaten über die Exportfunktion des Produkts „myagenda“ vor Vertragsende zu exportieren und zur späteren Verwendung zu speichern. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, die Kundendaten über das Vertragsende hinaus zur Verfügung zu stellen. Der Anbieter kann die Kundendaten nach Vertragsende löschen, soweit er nicht gesetzlich zur Aufbewahrung verpflichtet ist. Er wird in jedem Fall den Zugriff auf Kundendaten blockieren.

### **Besondere Bestimmungen für das Produkt „Top-Position“**

Mit dem Produkt „Top Position“ bietet der Anbieter dem Kunden die Möglichkeit, seine Sichtbarkeit im Verzeichnis von ZIP.ch zu erhöhen, indem ein Eintrag in den ersten Suchergebnissen nach Überschriften und Stichworten in Texten,

die seine Tätigkeit beschreiben, erscheint.

Dieser Eintrag wird von einem Kundenlogo, einem roten „Top-Position“-Logo und seiner Website begleitet und enthält keine Werbung.

Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Eintragskriterien des Produkts „Top-Position“ jederzeit zu ändern, um seinen Service zu verbessern.

### **Besondere Bestimmungen für das Produkt „Banner“**

Mit dem Produkt „Banner“ bietet der Anbieter dem Kunden die Möglichkeit, seine Sichtbarkeit im Verzeichnis von ZIP.ch zu erhöhen.

Das Nationalbanner wird im Umfang des Eintrags in den Suchergebnissen vorgeschlagen. Es erscheint in den 4 Sprachen der Website, FR, DE, EN, IT (der Kunde kann diese Sprachen einschränken), in rechteckigem oder quadratischem Format und in Rotation mit den auf ZIP.ch veröffentlichten Anzeigen. Auf Wunsch stellt der Anbieter dem Kunden eine Statistik seiner Einträge zur Verfügung.

Das Kantonsbanner wird für 24 Schweizer Kantone in 4 Sprachen (FR, DE, EN, IT) angeboten. Es erscheint in rechteckigem oder quadratischem Format, jedoch nur dann, wenn ein Wohn- oder Geschäftseintrag angezeigt wird und ohne Rotation mit Re-Marketing-Werbung. Die Anzahl der Banner ist auf 10 Positionen pro Format begrenzt. Je nach Geschäftsbereich oder Marke der vertriebenen Produkte (z.B. können Mercedes und Volvo für die gleiche Garage 2 Banner abonnieren) erhält der Kunde Exklusivität und ein Vorkaufsrecht bei einem verbindlich unterzeichneten Vertrag von 2 Jahren.

Der Kunde muss dem dem Anbieter die Grafikdatei für Banner im jpeg-, pdf-, png- oder animierten gif-Format zur Verfügung stellen. Er kann den Eintrag eines neuen Banners verlangen; für Nationalbanner monatlich und für

Kantonsbanner quartalsweise, sofern nichts andeers mit dem Anbieter vereinbart ist.

### **Verantwortung des Kunden für Inhalte**

Der Kunde verpflichtet sich, bezüglich aller Inhalte, die er über die Produkte „Top-Position“ und „Banner“ erfasst oder veröffentlicht, schweizerisches Recht einzuhalten. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, keine Inhalte zu erfassen oder zu veröffentlichen, die gegen Persönlichkeit, Wettbewerb oder Ehre verstoßen, rassistisch, gewaltverherrlichend, bedrohlich, pornographisch oder obszön sind, sowie Urheberrechte Dritter zu gewährleisten. ZIP.ch behält sich das Recht vor, Inhalte, die gegen diese Regeln verstoßen, unverzüglich und ohne Warnung zu sperren, zu löschen oder abzulehnen. ZIP.ch behält sich zudem das Recht vor, dem Kunden die Erfassung anderer Inhalte zu untersagen. ZIP.ch hat keine Verpflichtung zur Überprüfung der Inhalte und übernimmt diesbezüglich keine Haftung.

Der Kunde stellt ZIP.ch von allen Ansprüchen gegen ZIP.ch vollumfänglich frei. Der Kunde erklärt und garantiert ausdrücklich, dass er Rechte Dritter, insbesondere Handelsnamen-, Urheber- und Markenrechte, respektiert. Er nimmt Kenntnis von Rechten Dritter, die in der Regel an Bildern bestehen.