

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN COMMERCE-CHAT

Zürich, 9. April 2020

1. EINLEITUNG

1. Die wetalkwithyou GmbH (abgekürzt: wetalkwithyou) stellt ihren Kunden (abgekürzt: Kunden) im Internet die Softwarelösung Commerce-Chat (abgekürzt: Software) zur Nutzung als «Software as a Service» (abgekürzt: SaaS) zur Verfügung.
2. Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (abgekürzt: AGB) regeln das rechtliche Verhältnis zwischen wetalkwithyou und ihren Kunden in Bezug auf die Bereitstellung und Verwendung der Software sowie die damit im Zusammenhang stehenden Zusatzangebote und Dienstleistungen.

2. SACHLICHER GELTUNGSBEREICH

1. Diese AGB gelten für alle Angebote, Vertragsbeziehungen jedweder Art sowie sonstige Leistungen und Produkte von wetalkwithyou. Mit der Unterzeichnung eines Vertrags oder der verbindlichen Bestellung bei wetalkwithyou oder einer anderen Dienstleistung auf der Website commerce-chat.com anerkennt der Kunde diese AGB vorbehaltlos.
2. Diese AGB gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen zwischen wetalkwithyou und dem Kunden, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.
3. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden sind für wetalkwithyou nur bindend, wenn diese durch wetalkwithyou ausdrücklich schriftlich anerkannt werden.
4. wetalkwithyou behält sich das Recht vor, diese Bedingungen jederzeit zu ändern. Bestehenden Kunden wird die Änderung in geeigneter Art und Weise mitgeteilt.

3. VERTRAGSABSCHLUSS

1. Der Kunde kann die Software, Zusatzangebote oder -Dienstleistungen auf der Website oder direkt (schriftlich/per Email/telefonisch) bei wetalkwithyou bestellen. Ein Vertrag kommt zustande, wenn wetalkwithyou die Bestellung des Kunden schriftlich oder in elektronischer Form bestätigt. Ein Vertrag kommt auch zustande, wenn die Software bereitgestellt ist oder vom Kunden beansprucht wird.
2. An schriftliche Offerten oder Offerten per E-Mail ist wetalkwithyou, sofern kein anderer Zeitraum in der Offerte erwähnt ist, während einer Dauer von 30 Tagen gebunden.

3. Telefonische Auskünfte oder Offerten sind nur dann verbindlich, wenn sie von wetalkwithyou schriftlich oder in elektronischer Form bestätigt worden sind.

4. VERTRAGSGEGENSTÄNDLICHE LEISTUNGEN; RECHT AUF NUTZUNG

1. Vertragsgegenstand ist die Nutzung der angebotenen Software mittels Fernzugriff über das Internet (Saas) sowie die Ermöglichung der Speicherung von Daten durch den Kunden auf Servern, die im Auftrag von wetalkwithyou betrieben werden (Hosting).
2. Die Software wird auf Servern eines von wetalkwithyou genutzten Rechenzentrums in der Schweiz betrieben. Der Kunde und seine Mitarbeiter erhalten für die Laufzeit dieses Vertrags das nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Recht, mittels Browser und einer Internetverbindung auf die Software zuzugreifen und für eigene Geschäftszwecke ausschliesslich in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zu nutzen.
3. Die Software ist grundsätzlich während 24 Stunden an 7 Tagen der Woche zugänglich. Davon ausgenommen ist der eingeschränkte oder unmögliche Zugriff infolge Wartungsarbeiten. Geplante Wartungsarbeiten werden publiziert.
4. Die Internetverbindung zwischen dem Kunden und dem Rechenzentrum und die für die Nutzung der Software benötigte Hard- und Software (z.B. PC, Tablets, Browser) ist nicht Gegenstand des Vertrags, sondern obliegt der Verantwortung des Kunden.
5. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software über die erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist der Kunde nicht zur Weiter- und/oder Unterlizenzierung berechtigt. Der Kunde darf die Software oder Teile davon auch nicht selbständig und ohne Einverständnis von wetalkwithyou bearbeiten, ändern, kopieren, weiterentwickeln, veräussern, weiterverbreiten oder anderweitig verwerten oder diese Handlungen durch Dritte durchführen zu lassen, soweit es das Urheberrechtsgesetz nicht gestattet.
6. Mit Ausnahme des vorstehend beschriebenen Nutzungsrechts bleiben sämtliche Rechte an der Software und zugehörigen Dokumentationen bei wetalkwithyou. Dem Kunden ist insbesondere bekannt, dass die Software dem Schutz des Urheberrechtsgesetzes unterliegt.

5. FUNKTIONSUMFANG

1. Der jeweils aktuelle Funktionsumfang ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung auf der Website von wetalkwithyou. Über den Funktionsumfang und den Inhalt der Funktionalität der genutzten Software entscheidet alleine wetalkwithyou.
2. Die kontinuierliche Weiterentwicklung, Optimierungen und Aktualisierungen (abgekürzt: Aktualisierungen) der Software ist wesentlicher Bestandteil des Angebots von wetalkwithyou. Grundsätzlich stellt wetalkwithyou eine Aktualisierung der Software oder einzelner Funktionen als neue Version oder Update dem Kunden kostenlos zur Verfügung. wetalkwithyou kann jedoch neue Funktionen oder Module

als kostenpflichtige Erweiterungen anbieten. Für den Kunden besteht keine Verpflichtung diese zu beziehen.

3. Individuelle, kundenspezifische Erweiterungen und Anpassungen der Funktionalität der Software müssen separat vereinbart werden und sind nicht Gegenstand des Leistungsumfangs.

6. PFLICHTEN DES KUNDEN

1. Dem Kunden obliegt es in eigener Verantwortung,
 - rechtzeitig zu prüfen, ob die angebotenen Leistungen seinen Anforderungen entsprechen und sich dabei bei Bedarf fachkundig von wetalkwithyou beraten zu lassen;
 - dafür Sorge zu tragen, dass die Mindestanforderungen an die eingesetzte Hard- und Software für die Inanspruchnahme der Software erfüllt sind. Die Mindestanforderungen sind jeweils auf der Website www.commerce-chat.ch publiziert;
 - Fehlermeldungen unverzüglich der Supportstelle von wetalkwithyou zu übermitteln;
 - Hinweisen von wetalkwithyou zur Fehlervermeidung Folge zu leisten;
 - hinreichende und dem Stand der Technik entsprechende Massnahmen zu ergreifen, um seine lokalen IT-Systeme vor einem Befall durch Viren, Trojaner oder ähnlicher Software zu schützen.
2. Der Kunde verpflichtet sich, die Software und die Zugangsdaten ausschliesslich zum vertragsgemässen Zweck und nur während der Vertragsdauer zu nutzen. Er trägt die alleinige Verantwortung für die Inhalte, welche er sowie die von ihm eingerichteten Nutzer unter Verwendung der Software erstellen, übermitteln oder bereitstellen. Die Software darf auch nicht missbräuchlich genutzt werden, insbesondere dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten erstellt, übermittelt oder bereitgestellt werden.
3. Soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung der Software personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Rechtfertigungsgrund greift, ist der Kunde dafür verantwortlich, die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einzuholen.
4. Der Kunde verpflichtet sich, die Software und deren Betrieb nicht in irgendeiner Weise absichtlich zu stören, zu unterbrechen oder mit Absicht zu manipulieren.
5. Der Kunde hat die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstige gewerbliche Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten.

7. BETRIEB UND SUPPORT

1. Die Software wird dem Kunden während 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche mit einer höchstmöglichen Verfügbarkeit zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist sich jedoch bewusst, dass auch bei sorgfältiger Entwicklung Störungen und Fehler nicht vollständig vermieden werden können. Solche Störungen und Fehler werden im Rahmen von Wartungs- und Supportarbeiten behoben.
2. Mit Wartungsarbeiten an der Software oder an den Servern, auf denen die Software läuft, optimiert wetalkwithyou den Betrieb, die Leistungsfähigkeit und die Qualität der Software. Der Kunde duldet daher Nutzungsbeschränkungen, welche durch Wartungsarbeiten entstehen. wetalkwithyou führt Wartungsarbeiten nach Möglichkeit zu Randzeiten (zwischen 19.00h und 7.00h) oder an Wochenenden durch. Längere, voraussehbare Unterbrechungen ausserhalb dieser Zeiten werden dem Kunden frühzeitig angezeigt.
3. Eine Garantie für eine jederzeitige Verfügbarkeit der Software kann nicht übernommen werden. wetalkwithyou reagiert jedoch innert angemessener Frist auf allfällige Ausfälle der Software. Andere Störungen werden im Rahmen des Supports bearbeitet.
4. Der Kunde kann den Supportdienst während den Betriebszeiten von montags bis freitags von 9.00h bis 18.00h per E-Mail an support@commerce-chat.com oder telefonisch unter +41 44 552 01 90 erreichen. wetalkwithyou behebt während den Betriebszeiten Störungen und Fehler, welche in ihrem Einflussbereich liegen, innert angemessener Frist.
5. wetalkwithyou sichert die im Zusammenhang mit der vereinbarten Nutzung der Software gespeicherten Inhalte des Kunden täglich.

8. VERGÜTUNG

1. Der Kunde verpflichtet sich zur fristgerechten Bezahlung der vereinbarten Vergütung für die Softwareüberlassung und bestellten Zusatzangeboten oder – Dienstleistungen zzgl. gesetzlicher MwSt. Die Bezahlung der monatlichen Abo-Gebühren für die Nutzung der Software erfolgt im Voraus. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich im Voraus.
2. wetalkwithyou ist dazu berechtigt, durch schriftliche oder elektronische Mitteilung an den Kunden jeweils zum nächst möglichem Kündigungstermin eine Anpassung der Vergütung und Leistungsinhalte vorzunehmen. Gründe für eine solche Änderung sind insbesondere der technische Fortschritt und die Weiterentwicklung der Software. Der Kunde kann den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich oder elektronisch auf den Tag der Anpassung auflösen.
3. Der Kunde hat die Rechnungen für die erbrachten Dienstleistungen bis zu dem in der Rechnung genannten Fälligkeitsdatum zu zahlen. Bei fehlender Angabe eines Fälligkeitsdatums gilt eine Zahlungsfrist von 30 Tagen.
4. Mit Ablauf der Zahlungsfrist befindet sich der Kunde (auch ohne Mahnung) in Verzug. wetalkwithyou ist berechtigt, für den administrativen Aufwand bei Verzug eine Mahngebühr zu erheben.

5. Bei Zahlungsverzug behält sich wetalkwithyou das Recht vor, nach einer erfolglosen Nachfristansetzung von 30 Tagen den Zugang zur Software zu unterbrechen und den Vertrag per sofort zu beenden.

9. HAFTUNG

1. wetalkwithyou haftet für absichtlich und grobfahrlässig verursachte Schäden aus dem Vertrag mit dem Kunden. Eine weitergehende Haftung wird nicht übernommen. wetalkwithyou haftet insbesondere nicht für Schäden,
 - die durch Virenbefall verursacht wurden,
 - die infolge eines schädlichen Codes und/oder Hackerangriffs entstanden sind,
 - welche durch den Kunden, seine Mitarbeiter bzw. weitere von ihm eingerichtete Nutzer oder durch Dritte verursacht wurden,
 - die infolge eines Softwarefehlers, eines Betriebssystemfehlers oder eines fehlerhaften Servicepacks eines anderen Herstellers entstanden sind,
 - die als Elementarschäden durch Naturgewalten entstanden sind,
 - die aufgrund von Betriebsunterbrüchen infolge der Störungsbehebung, der Wartung, der Umstellung der Infrastruktur, der Einführung neuer oder anderer Technologien entstanden sind.
2. wetalkwithyou haftet zudem nicht für indirekte oder Folgeschäden, wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen des Kunden oder Ansprüche Dritter sowie Schäden infolge Datenverlustes.

10. KÜNDIGUNG

1. Der Vertrag zwischen wetalkwithyou und dem Kunden wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten jeweils per Monatsende gekündigt werden. Die Kündigung hat schriftlich oder per E-Mail zu erfolgen. Vorbehalten bleibt die kürzere Kündigungsfrist nach Ankündigung der Anpassung der vertraglich vereinbarten Nutzungsgebühr (vgl. Ziffer 8.3).
2. wetalkwithyou kann den Vertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung auflösen. Dies trifft insbesondere zu, wenn die Software rechts- oder zweckwidrig verwendet wird oder wenn die vorliegenden AGB trotz schriftlicher Mahnung missachtet werden. In solchen Fällen bleibt die Zahlungspflicht des Kunden bis Ende des Quartals bestehen und ein Anspruch des Kunden auf Rückerstattung der bereits gezahlten Nutzungsgebühren besteht nicht. Die Geltendmachung von Schadensersatzforderungen durch wetalkwithyou bleibt vorbehalten.
3. Der Kunde ist selber verantwortlich, innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung des Vertrags seine im Zusammenhang mit der vereinbarten Nutzung der Software von wetalkwithyou gespeicherten Daten bei sich zu sichern. Nach Ablauf dieser Frist wird der Zugang zur Software gesperrt.

11. SCHLUSSBESTIMMUNGEN, ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSTAND

1. Die Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis zwischen wetalkwithyou und dem Kunden dürfen ohne schriftliche Zustimmung von wetalkwithyou nicht abgetreten oder in sonstiger Weise auf Dritte übertragen werden.
2. Sollen sich einzelne Bestimmungen oder Teile des Vertrages als unwirksam erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der Gesamtvereinbarung im Übrigen nicht berührt. Die Vertragspartner werden in einem solchen Fall den Vertrag so anpassen, dass der mit dem nichtigen oder unwirksam gewordenen Teil angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht wird.
3. Das Vertragsverhältnis der Parteien untersteht insgesamt, inkl. diese AGB, schweizerischem Recht, unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen des schweizerischen internationalen Privatrechts und der Staatsverträge, insbesondere unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen Über Verträge über den internationalen Warenkauf (Wiener Kaufrecht).
4. Ausschliesslicher Gerichtstand ist am Sitz wetalkwithyou GmbH. wetalkwithyou ist jedoch berechtigt, ihre Ansprüche nach eigener Wahl auch am Wohnsitz bzw. Sitz des Kunden geltend zu machen. Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten.