

Allgemeine Geschäftsbedingungen der re:spondelligent GmbH und der Respondelligent FZC-LLC für Review Management Software

Version: Juni 2024

1. Anwendung, Vertragsschluss und Änderungen

1.1.

Diese vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) regeln das Vertragsverhältnis zwischen einerseits der re:spondelligent GmbH, Büelstrasse 8, 6442 Gersau, Schweiz, registriert im Handelsregister des Kantons Schwyz unter der Firmennummer CHE-342.654.752 oder der Respondelligent FZC-LLC, Business Center, Sharjah Publishing City Free Zone, Scharhscha, Vereinigte Arabische Emirate, Firmennummer 4306851.01, je nachdem mit welcher Gesellschaft der Vertrag abgeschlossen wird, (beide nachfolgend „**re:spondelligent**“) und andererseits ihren Kunden (nachfolgend „**Kunde**“). Sie gelten für sämtliche von re:spondelligent angebotenen Dienstleistungen und Produkte während der gesamten Dauer ihrer Inanspruchnahme durch den Kunden.

1.2.

Der Vertragsabschluss erfolgt durch die Annahme einer Offerte der re:spondelligent durch den Kunden. Die Offerte und diese AGB regeln das Vertragsverhältnis abschliessend, allfällige allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden haben keine Geltung.

1.3.

re:spondelligent ist berechtigt, diese AGB zu ändern. Im Falle von Änderungen notifiziert re:spondelligent den Kunden vorgängig. Sofern der Kunde mit den Änderungen nicht einverstanden wäre, müsste er innert der in der Änderungsnotifikation angegebenen Frist per dem nächstmöglichen Kündigungstermin gemäss Ziffer 10. dieser AGB kündigen, andernfalls die Änderungen innert der angegebenen Frist verbindlich werden und als vom Kunden akzeptiert gelten.

2. Leistungen und Rechte von re:spondelligent

2.1. Leistungsangebot

re:spondelligent bietet ihren Kunden eine Software as a Service Plattform, welche Online Bewertungen, vor allem auf Plattformen Dritter, sammelt und analysiert, sowie Antworten entwirft, in Form einer Basislösung plus verschiedener Add-Ons gemäss Beschreibung auf der Website www.respondelligent.com

(nachfolgend „**Review Management Software**“) zu den Preisen gemäss Offerte an.

2.2. Änderungen

re:spondelligent behält sich vor, Review Management Software jederzeit ohne Notifikation zu ändern, sofern die bisherigen Funktionen weiterhin zur Verfügung stehen. Sind mit einer solchen Änderung Preiserhöhungen oder Leistungsbeschränkungen zulasten des Kunden verbunden, notifiziert re:spondelligent den Kunden vorgängig und diese gelten erst per dem nächstmöglichen Kündigungstermin gemäss Ziffer 10. dieser AGB. Sofern der Kunde mit den Änderungen nicht einverstanden wäre, müsste er per dem nächstmöglichen Kündigungstermin gemäss Ziffer 10. dieser AGB kündigen, andernfalls die Änderungen in Kraft treten und als vom Kunden akzeptiert gelten.

2.3. Beizug Dritter

re:spondelligent kann zur Erbringung ihrer Dienstleistungen jederzeit Dritte beiziehen.

2.4. Kundenbewertungen und Antworten

Review Management Software sammelt Kundenbewertungen des vom Kunden ausgewählten Objekts von Internetplattformen Dritter (wie z.B. Google, Facebook), in welchen Kundenbewertungen von Dritten geschrieben werden. Die gesammelten Daten werden in Review Management Software zusammengefasst, zur Analyse aufbereitet und dem Kunden zur Verfügung gestellt.

re:spondelligent ist weder Urheber noch Verantwortlicher der von den Internetplattformen Dritter gesammelten Kundenrezensionen, Daten und Inhalte, und für diese auch nicht verantwortlich.

Review Management Software entwirft individuelle Antworten zu gesammelten Kundenbewertungen, teilweise durch Autoren und teilweise durch generative künstliche Intelligenz.

Die Antwort wird innerhalb von zwei bis fünf Arbeitstagen, nachdem die Kundenbewertung in Review Management Software geladen wurde, elektronisch in Review Management Software dem Kunden für Prüfung und Veröffentlichung zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist sodann selber für den Inhalt und die Veröffentlichung der Antworten selbst verantwortlich.

2.5. Support

re:spondelligent leistet Support per E-Mail auf support@respondelligent.com. Supportanfragen des Kunden werden nach Möglichkeit innert 1 Arbeitstag in der Schweiz beantwortet. Wesentliche Funktionsstörungen werden durch re:spondelligent so

schnell wie möglich kostenlos behoben, soweit sie nicht vom Kunden zu verantworten sind. Support, welcher nicht auf Funktionsfehler von Review Management Software zurückzuführen sind und/oder welcher im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, muss der re:spondelligent vom Kunden nach Aufwand gemäss Offerte zusätzlich vergütet werden.

2.6. Unterhaltsarbeiten

re:spondelligent behält sich vor, jederzeit Unterhaltsarbeiten auszuführen, welche zu Betriebsunterbrüchen führen können. re:spondelligent bemüht sich, solche Unterhaltsarbeiten zu Randzeiten und innerhalb eines möglichst kurzen Zeitfensters vorzunehmen. Soweit möglich informiert re:spondelligent die betroffenen Kunden vorgängig auf geeignetem Weg.

3. Rechte, Pflichten und Verantwortung des Kunden

3.1.

Der Kunde erhält das nicht exklusive und nicht übertragbare Recht, Review Management Software bestimmungsgemäss und rechtmässig zu nutzen.

3.2.

Es ist dem Kunden nicht gestattet;

- a) Review Management Software zu manipulieren oder sonst zu bearbeiten; oder
- b) Dritten zur Verfügung zu stellen durch Überlassen der Zugangsdaten; oder
- c) zu vervielfältigen; oder
- d) zu entschlüsseln (reverse engineering) insoweit es das anwendbare Recht nicht ausdrücklich gestattet.

3.3.

Der Kunde ist alleine dafür verantwortlich, die von re:spondelligent geschriebenen und auf Review Management Software des Kunden zur Verfügung gestellten Antworten zu prüfen und bei der entsprechenden Kundenbewertung einzufügen.

3.4.

Der Kunde verpflichtet sich, re:spondelligent gegenüber jederzeit wahrheitsgetreue Angaben zu machen.

Mit der Registrierung, spätestens bei der ersten Nutzung von re:spondelligents Dienstleistungen, bestätigt der Kunde, für die von ihm ausgewählten Objekte verantwortlich zu sein.

3.5.

Der Kunde ist für die Handlungen und Unterlassungen über den von re:spondelligent zur Verfügung gestellten Zugang zu Review Management Software (und dessen Nutzung durch Angestellte,

Subunternehmer, Familienmitglieder), vollumfänglich verantwortlich.

3.6.

Der Kunde verpflichtet sich, re:spondelligent eine zustellungsfähige Postadresse sowie eine E-Mail-Adresse anzugeben, unter denen er zu erreichen ist. Geschäftskunden verpflichten sich überdies, re:spondelligent gegenüber eine zuständige Kontaktperson zu nennen. Allfällige diesbezügliche Änderungen hat der Kunde re:spondelligent unverzüglich mitzuteilen.

3.7.

Der Kunde verpflichtet sich, die für den Schutz seiner Daten und Programme notwendigen Sicherheitsvorkehrungen zu treffen und trägt hierfür die alleinige Verantwortung. Namentlich verpflichtet sich der Kunde, Passwörter geeignet zu wählen, regelmässig zu erneuern und sorgfältig, vor dem unberechtigten Zugriff Dritter geschützt, aufzubewahren. Passwörter oder andere Identifikationsparameter, die re:spondelligent ihrem Kunden mitteilt, sind für dessen persönliche Verwendung bestimmt und vertraulich zu behandeln. re:spondelligent darf sich darauf verlassen, dass die einen Identifikationsparameter verwendende Person zu einer solchen Verwendung befugt ist. Sodann verpflichtet sich der Kunde auch, sich zwecks Beendigung der entsprechenden Session jeweils ordentlich auszuloggen. Der Kunde ist zur unverzüglichen Mitteilung der Feststellung eines potenziellen Missbrauchs seines Accounts durch Dritte per E-Mail an support@respondelligent.com verpflichtet.

4. Preise

Massgebend sind jeweils die aktuellen Preise und Gebühren (z.B. Bearbeitungs- und Servicegebühren) von re:spondelligent gemäss Offerte oder späterer Notifikation. Die Preise sind vertraulich.

5. Zahlungsmodalitäten

5.1.

Bei Vertragsabschluss hat der Kunde die Möglichkeit, die Zahlungsart zu wählen. Es stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Mittels Kreditkarte: Belastung der Kreditkarte sofort bei Vertragsabschluss.
- Mittels Rechnung (nur ausnahmsweise nach besonderer schriftlicher Absprache mit re:spondelligent möglich): re:spondelligent stellt dem Kunden für die gewählte Vertragsdauer jeweils im Voraus an die vom Kunden für vertragsrelevante Mitteilungen angegebene E-Mail-Adresse Rechnung. Der

Kunde hat die Rechnung bis zum darin angegebenen Datum zu bezahlen.

Die Zahlungspflicht des Kunden für Dienstleistungen und Produkte der re:spondelligent beginnt mit Vertragsschluss bzw. mit Zugang zu Review Management Software bzw. Weiternutzung nach Ablauf der kostenfreien Testphase. Im Zweifelsfall wird für die Zahlungspflicht auf das Datum der von re:spondelligent versandten Bestellungsbestätigung abgestellt. Bezahlte der Kunde eine Rechnung nicht innert der angegebenen Frist, ist re:spondelligent berechtigt, dem Kunden folgende Mahngebühren in Rechnung zu stellen: Zahlungserinnerung: kostenlos; 1. Mahnung: kostenlos; 2. Mahnung: CHF 30.-; 3. Mahnung: CHF 50.-. re:spondelligent versendet Zahlungserinnerungen und Mahnungen an die vom Kunden für vertragsrelevante Mitteilungen angegebene E-Mail-Adresse.

5.2.

re:spondelligent behält sich vor, die Eintreibung seiner in Verzug geratenen Forderungen gegenüber dem Kunden an ein Inkassobüro zu übergeben. Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche damit zusammenhängenden Kosten zu übernehmen.

5.3.

Die Verrechnung gegenseitiger Forderungen ist ausgeschlossen.

6. Gewährleistung

6.1.

re:spondelligent gewährleistet für die Dauer des Vertrages, dass die Review Management Software über die auf der Website www.respondelligent.com und in der Offerte beschriebenen Funktionen verfügt und von diesen nicht so weit abweicht, dass die Eignung für den umschriebenen Zweck aufgehoben oder erheblich gemindert ist. Jegliche darüber hinausgehende Gewährleistung wird ausgeschlossen, insbesondere aber nicht abschliessend (a) bestimmte Ladezeiten von Review Management Software oder (b) effektiver Zugriff von Review Management Software auf die Kundenbewertungen auf den Internetplattformen der Dritten (wie z.B. Google, Facebook) oder (c) das direkte Veröffentlichen von Antworten auf Internetplattformen der Dritten, worauf re:spondelligent keinen Einfluss hat oder (d) andere Umstände, auf welche re:spondelligent keinen Einfluss hat.

6.2.

Der Kunde verpflichtet sich, re:spondelligent unverzüglich über die ihm zur Kenntnis gelangten Mängel, namentlich Störungen oder

Unterbrechungen, per E-Mail auf support@respondelligent.com (mit anschliessender Empfangsbestätigung durch re:spondelligent) mitzuteilen (nachfolgend «Mängelrüge») und re:spondelligent bei der Problembehebung nach Möglichkeit zu unterstützen. Diese Mängelrüge muss die geltend gemachten Mängel hinreichend genau beschreiben. Der Kunde muss re:spondelligent zudem eine angemessene Nachfrist von mindestens 30 Tagen zur Behebung der in der Mängelrüge spezifizierten Mängel setzen. Nach erfolgloser Nachfristsetzung ist der Kunde zur Kündigung dieses Vertrages berechtigt. re:spondelligent erstattet dem Kunden allfällig bereits geleistete Zahlungen anteilmässig für jenen Zeitraum, in welchem der Kunde Review Management Software aufgrund der Kündigung nicht mehr in Anspruch nimmt. Jegliche weitergehende Mängelrechte des Kunden sind ausgeschlossen, insbesondere ist jeglicher Schadenersatz ausgeschlossen, unter Vorbehalt von Ziff. 7. Der Kunde trägt die Kosten für das Eingrenzen und Beheben von Problemen durch re:spondelligent, wenn er die Untersuchung verlangt hat und die Ursache des Problems auf sein Verhalten bzw. auf die von ihm benutzten Systeme oder auf das Verhalten von Nutzern der Kundenwebsite zurückzuführen ist.

6.3.

Die Installation und Nutzung von Applikationen steht in der alleinigen Verantwortung und erfolgt auf eigene Gefahr des Kunden. re:spondelligent übernimmt diesbezüglich keine Gewähr.

6.4.

Der Kunde ist sich bewusst, dass mit der Inanspruchnahme von Dienstleistungen und/oder Produkten der re:spondelligent namentlich folgende Risiken einhergehen:

- Lesen, Veränderung, Unterdrückung oder Verzögerung von unverschlüsselt verschickten E-Mails durch unbefugte Dritte;
- Veränderung von E-Mail-Absendern durch unbefugte Dritte;
- Fälschung, Verfälschung und Auswertung von Beiträgen in Newsgroups, Foren und Chats durch unbefugte Dritte;
- Überwachung des Internetverkehrs und Beschaffen von Benutzernamen und Passwörtern durch unbefugte Dritte.

7. Haftung und Freistellung

7.1.

Die Haftung der Vertragsparteien für irgendwelche Schäden wird gegenseitig, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Insbesondere ausgeschlossen ist

jegliche Haftung für Reputationsschäden des Kunden infolge Antworten.

7.2.

Der Kunde ist für den Inhalt der Antworten alleine verantwortlich, Review Management Software macht nur Vorschläge. Sollten die Empfänger von Antworten oder sonstige Dritter Ansprüche gegen re:spondelligent im Zusammenhang mit den Antworten geltend machen, verpflichtet sich der Kunde zur Freistellung und Schadloshaltung von re:spondelligent von jeglichen Klagen, Schäden, Aufwendungen und Kosten (einschliesslich Gerichts- und angemessenen Anwaltskosten sowie Bussen), die re:spondelligent aus solchen Ansprüchen re:spondelligent entstehen. Der Kunde wird re:spondelligent gegen derlei Ansprüche gerichtlich und aussergerichtlich verteidigen.

8. Vertraulichkeit, Kommunikation und Datenschutz

8.1.

re:spondelligent und der Kunde verpflichten sich gegenseitig, nicht allgemein bekannte oder öffentlich zugängliche Informationen, zu welchen sie bei Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages erfahren, geheim zu halten und vor jeglichem Zugang Dritter zu schützen. Diese Informationen dürfen nur zur Durchführung dieses Vertrages verwendet werden und nicht für andere Zwecke. Diese Pflichten bleiben auch nach Vertragsbeendigung solange bestehen, als daran ein berechtigtes Interesse besteht. Im Zweifelsfall sind Informationen als vertraulich zu behandeln.

8.2.

re:spondelligent ist berechtigt, den Namen des Kunden und der vom Kunden verwalteten Objekte für die Bewerbung von Review Management Software zu nennen, so auf der eigenen Homepage und sonstigem Werbematerial.

8.3.

Sowohl re:spondelligent als auch der Kunde sorgen in ihrem jeweiligen Einflussbereich für die Einhaltung der anwendbaren Datenschutzgesetzgebung. Die Erhebung und Bearbeitung von Personendaten durch re:spondelligent ist in der jeweils aktuellen Datenschutzerklärung der re:spondelligent (<https://respondelligent.com/rechtliches/>) beschrieben, welche integrierender Bestandteil dieser AGB bildet.

9. Geistiges Eigentum

Alle Rechte des geistigen Eigentums an Review Management Software und allen seinen Bestandteilen, einschliesslich neue Releases oder Weiterentwicklungen, sind Eigentum der

re:spondelligent oder ihrer Lizenzgeber. Die geistigen Eigentumsrechte an Review Management Software und all seinen Bestandteilen verbleiben bei der re:spondelligent oder ihren Lizenzgebern, und werden nicht an den Kunden übertragen. Der Kunde erhält nur die in diesen AGB explizit genannten Rechte während der Vertragsdauer.

10. Vertragsdauer

10.1. Testphase und anschliessende feste Vertragsdauer

re:spondelligent bietet Verträge mit einer festen Minimaldauer von 12 oder 24 Monaten an. Diese beginnen nach Ablauf einer einmaligen kostenlosen Testphase von 14 Tagen, sofern der Kunde Review Management Software nach Ablauf der kostenlosen Testphase weiter nutzt.

10.2 Automatische Verlängerung und ordentliche Kündigung

Der Vertrag über 12 und 24 Monate verlängert sich automatisch unbeschränkt jeweils um die gleiche Vertragsdauer, sofern er nicht vor Ende der festen Vertragsdauer von einer Vertragspartei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten (auf Ende des Monats) per E-Mail gekündigt wird.

10.3. Recht zur vorzeitigen fristlosen Kündigung

Jede Vertragspartei hat das Recht, diesen Vertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung per E-Mail zu kündigen, sofern:

- über die andere Vertragspartei ein Konkurs oder ein Nachlassverfahren oder ein vergleichbares Insolvenzverfahren eröffnet wird; oder
- die andere Vertragspartei diese AGB oder anwendbares Recht verletzt und trotz einer Abmahnung / Nachfrist innert 30 Tagen ihre Pflichten nicht nachträglich erfüllt oder die Pflichtverletzung behoben hat, einschliesslich im Falle von Zahlungsverzug.

10.4. Beendigungsfolgen

Bei Beendigung des Vertrages erlöscht für den Kunden das Recht zur Nutzung von Review Management Software.

Endet der Vertrag aus Gründen, welche der Kunde zu verantworten hat, bleibt der Kunde zur vollumfänglichen Bezahlung der geschuldeten Zahlungen bis zur nächsten ordentlichen Vertragsbeendigung verpflichtet.

Entscheidet sich der Kunde, Review Management Software nicht mehr zu nutzen, ohne dass ein Grund für eine berechtigte fristlose Kündigung vorliegt, bleibt die Zahlungspflicht des Kunden davon unberührt, d.h. noch ausstehende Gebühren an re:spondelligent

bleiben geschuldet. Die Rückvergütung bereits erfolgter Zahlungen ist ausgeschlossen.
Nach Vertragsbeendigung ist re:spondelligent berechtigt, die Daten des Kunden zu löschen. Der Kunde trägt für die rechtzeitige Sicherung seiner Daten die alleinige Verantwortung.

11. Weitere Bestimmungen

11.1.

Mitteilungen unter diesem Vertrag teilen die Vertragsparteien einander über die angegebene E-Mail-Adresse mit. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung dafür, dass die gespeicherten Kundendaten (Kundenname; Rechnungskontakt etc.) während der ganzen Dauer des Vertrages aktuell, vollständig und richtig sind. re:spondelligent ist nicht verpflichtet, andere als die hinterlegten Kundendaten zu beachten oder selber Nachforschungen im Hinblick auf die Berichtigung dieser Daten vorzunehmen.

11.2.

Rechte und Pflichten aus dem Vertrag können nur mit schriftlicher Zustimmung der anderen Partei auf Dritte übertragen werden. Von dieser Bestimmung ausgenommen ist die Übertragung des Vertrages von re:spondelligent an eine Rechtsnachfolgerin oder verbundene Gesellschaft.

11.3.

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB ungültig sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Unwirksame Bestimmungen gelten als durch wirksame Bestimmung ersetzt, die dem mit den unwirksamen Bestimmungen angestrebten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommen. Dasselbe gilt auch für allfällige Lücken.

11.4.

Auf das Vertragsverhältnis zwischen re:spondelligent und ihrem Kunden ist ausschliesslich materielles **Schweizer Recht** anwendbar, unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen sowie der Bestimmungen des UN-Kaufrechts (CISG).

11.5

Ausschliesslichen Gerichtsstand bilden die ordentlichen Gerichte am Sitz von re:spondelligent. Alternativ ist re:spondelligent berechtigt, den Kunden an dessen Domizil zu belangen.