



Ergänzende Geschäftsbedingungen für das KLARA Expertenportal

1. Geltungsbereich

1.1. Die vorliegenden ergänzenden Geschäftsbedingungen für das KLARA Expertenportal («AGB Expertenportal») regeln das Verhältnis zwischen den Kundinnen und Kunden («Kunde») sowie der KLARA Business AG («KLARA») für Dienstleistungen rund um die Softwarelösung von KLARA («Plattform»).

1.2. Diese AGB Services gelten in Ergänzung und als integrierenden Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen KLARA. Bei Widersprüchen gehen die vorliegenden AGB vor.

1.3. Mit der Aktivierung des KLARA Widgets akzeptiert der Kunde die vorliegenden AGB, bei der Buchung von Angeboten von Dritten auch die dafür geltenden Bedingungen des jeweiligen Dritten.

2. Allgemeines

2.1. Das KLARA Expertenportal mit dem dedizierten Coach Angebot bietet Dienstleistern verschiedenster Branchen (nachfolgend „Partner“) internetbasierte Softwarelösungen zur Buchung und Veranstaltung von interaktiven Online-Beratungen und Präsenzberatungen.

Die Lösungen umfassen insbesondere:

- Die Möglichkeit für den Dienstleister, Termine mit seinen Kunden über die Software zu vereinbaren.
- Die Bereitstellung der technischen Voraussetzungen zur Online-Kommunikation in virtuellen Konferenzräumen.
- Der Versand von textbasierten Nachrichten inklusive Dateiaustausch.
- Die Verwaltung von Kundeninformationen.
- Die Bereitstellung einer vom Kunden frei gestaltbaren Webseitenfensters (nachstehend „Coach Widget“) auf einer Subdomain von KLARA.

KLARA behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Die geänderten AGB treten mit der Veröffentlichung im KLARA Widget Store in Kraft.

3. Software as a Service (SaaS) – Vertrag

Der KLARA erbringt für seine Partner SaaS-Dienstleistungen über das Medium Internet im Bereich betriebswirtschaftlicher Software. KLARA kann die Leistungen in Zusammenarbeit mit Dritten erbringen.

Gegenstand des Vertrages ist:

- die Überlassung von Software von KLARAs zur Nutzung über das Internet und
- die Speicherung von Daten des Partners (Data-Hosting)

4. Softwareüberlassung

4.1. KLARA stellt dem Partner für die Dauer dieses Vertrages Zugang zum KLARA Expertenportal via KLARA Coach Widget in der jeweils aktuellen Version über das Internet entgeltlich zur Nutzung zur Verfügung. Zu diesem Zweck speichert KLARA die Software auf einem Server, der über das Internet für den Partner erreichbar ist.

4.2. KLARA entwickelt die Software laufend weiter und wird diese durch laufende Updates und Upgrades verbessern.

4.3. KLARA überwacht laufend die Funktionstüchtigkeit der Software und beseitigt nach Massgabe der technischen Möglichkeiten Softwarefehler. Ein Fehler liegt insbesondere vor, wenn die Software, die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung der Software unmöglich oder erheblich eingeschränkt ist.

5. Nutzungsrechte an der Software

5.1. KLARA räumt dem Partner das nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Recht ein, die Software während der Dauer des Vertrages im Rahmen der SaaS-Dienste bestimmungsgemäss zu nutzen.

5.2. Der Partner darf die Software weder vervielfältigen noch bearbeiten, sofern dies nicht in der aktuellen Leistungsbeschreibung auf der Website ausdrücklich erlaubt ist. Verboten ist insbesondere die auch nur vorübergehende Installation oder das Speichern der Software auf Datenträgern (Festplatten o. Ä.) der vom Partner eingesetzten Hardware (Arbeitsspeicher ausgenommen).

5.3. Der Partner ist nicht berechtigt, diese Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Jede Form der Zurverfügungstellung der Software an Dritte ist dem Partner ausdrücklich untersagt.

5.4. Der Partner verpflichtet sich, seine etwaigen Vertragsbeziehungen zu Dritten derart auszugestalten, dass eine unentgeltliche Nutzung der Software durch Dritte wirksam verhindert wird.

5.5. Der Partner hat die Möglichkeit über das Expertenportal hinaus, verschiedene Zusatzpakete („Add-ons“) beim KLARA zu bestellen. Solche Add-ons können insbesondere die Integrationen zu Software von Drittanbietern ermöglichen und den Funktionsumfang erweitern. Sofern für die Nutzung eines solchen Add-ons Zugriffsrechte erforderlich sind, erklärt sich der Partner mit Bestellung des Add-ons ausdrücklich einverstanden, sämtliche hierfür notwendigen Zugriffsrechte zu gewähren.

6. Data-Hosting

6.1. KLARA überlässt dem Partner einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Sofern der Speicherplatz zur Speicherung der Daten nicht ausreichen sollte, wird KLARA den Partner rechtzeitig informieren. Sofern der Partner anschliessend nicht weiteren

Speicherplatz gegen Entgelt bestellt, werden Daten, welche den vorhandenen Speicherplatz übersteigen, nicht mehr gespeichert.

6.2. KLARA trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet im Rahmen der technischen Möglichkeiten abrufbar sind.

6.3. Der Partner ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

6.4. Der Partner verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstösst.

6.5. KLARA ist verpflichtet, im Rahmen der technischen Möglichkeiten geeignete und zumutbare Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Partners zu treffen. Zu diesem Zweck wird KLARA regelmässig Backups vornehmen, die Daten des Partner auf Viren überprüfen sowie Firewalls installieren.

6.6. Der Partner bleibt in jedem Fall alleinberechtigter an den Daten und kann daher von KLARA während der Laufzeit des Vertrages die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht von KLARA besteht. Die Herausgabe der Daten erfolgt durch Übersendung über ein Datennetz. Der Partner hat keinen Anspruch auf die zur Verwendung/Nutzung der Daten geeignete Software.

6.7. Nach Kündigung des Vertrages ist der Partner noch während eines Monats (ab Kündigungstermin) berechtigt die Herausgabe seiner Daten unter den oben erwähnten Bestimmungen zu verlangen. KLARA ist nicht verpflichtet, Daten des Partners über diesen Zeitraum hinaus bei sich zu speichern. Sollte ein Partner nach Ablauf der einmonatigen Frist die Herausgabe von Daten verlangen und sind diese bei KLARA noch vorhanden, so gibt KLARA die Daten nach Bezahlung der hierfür tatsächlich anfallenden Kosten an den Partner heraus.

7. Support und Kundendienst

7.1. KLARA wird Anfragen (per E-Mail) des Partners zum Expertenportal bzw. spezifisch zum KLARA Coachangebot und weiteren SaaS-Diensten innerhalb der auf der Website KLARA.ch veröffentlichten Geschäftszeiten so rasch wie möglich nach Eingang der jeweiligen Frage telefonisch oder schriftlich beantworten.

7.2. Sofern nicht anders vertraglich festgehalten, besteht keine Verpflichtung seitens KLARA innerhalb einer bestimmten Zeit zu reagieren und eine Anfrage zu beantworten.

8. Beeinträchtigung der Erreichbarkeit

8.1. Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste sowie Massnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen nicht anders möglich ist.

8.2. Die Überwachung der Grundfunktionen der SaaS-Dienste erfolgt fortlaufend. Die Wartung der SaaS-Dienste erfolgt grundsätzlich von Montag bis Freitag 08:00- 18:00 Uhr. Bei schweren Fehlern, die die Nutzung der SaaS-Dienste verunmöglichen bzw. erheblich einschränken, erfolgt die Wartung in der Regel binnen 2 Stunden ab Kenntnis oder Verständigung durch den Partner. KLARA wird den Partner über die Wartungsarbeiten rechtzeitig verständigen und diese schnellstmöglich durchführen.

8.3. KLARA hat keinen Einfluss auf die Wartungsarbeiten und Verfügbarkeit von Drittanbietern und -Services, die teilweise für den KLARA-Service genutzt werden (unter anderem Microsoft Azure und Twilio).

8.4. Die Verfügbarkeit des einzelnen SaaS-Dienstes beträgt 99,5% im Jahresdurchschnitt.

9. Pflichten des Partners

9.1. Der Partner ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Partner, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen. Insbesondere wird der Partner seine Mitarbeiter anweisen, keine Vervielfältigungen der Software anzufertigen bzw. Zugangsdaten an Dritte weiterzugeben

9.2. Der Partner ist selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlichen Daten und Informationen – unbeschadet der Verpflichtung von KLARA zur Datensicherung – verantwortlich.

9.3. Der Partner ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.

9.4. Für sämtliche Inhalte, die der Partner in seinem Coach Widget abrufbar hält oder speichert, ist der Partner verantwortlich. KLARA ist nicht verpflichtet, das Coach Widget des Partners auf eventuelle Rechtsverstösse zu prüfen.

9.5. Auf dem Coach Widget, und in den Online-Veranstaltungen dürfen keine Angaben getroffen, Äusserungen getätigt, Dateien oder Inhalte eingestellt werden, die gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten (insbesondere pornografische, rassistische, diskriminierende, radikale oder sonstige verwerfliche Inhalte) oder Rechte Dritter (insbesondere Persönlichkeits-, Marken-, Namens- und Urheberrechte) verstossen. Weiterhin verpflichtet sich der Partner, sein Coach Widget nicht zu Spam-Zwecken zu nutzen. Sollte KLARA wegen gesetzeswidrigen Inhalts, den der Partner auf seinem Coach Widget bereitstellt, als Dritt- oder Mitstörer in Anspruch genommen werden (z.B. auf Unterlassung, Widerruf, Richtigstellung, Schadenersatz u.s.w), dann ist der Partner dazu verpflichtet, KLARA alle dadurch entstehenden Kosten zu erstatten. Der Partner ist auch dazu verpflichtet, KLARA in jeglicher Weise dabei zu unterstützen, eine derartige Inanspruchnahme abzuwehren.

9.6. Der Partner verpflichtet sich der Impressumspflicht auf seinem Coach Widget (oder der jeweils in dem Land der Nutzung entsprechend gesetzlichen Pflicht) von selbst nachzukommen.

9.7. Dem Partner obliegt es, alle Dateien und Softwareeinstellungen, auf die er zugreifen kann, selbst regelmässig zu sichern. Die Datensicherung hat jedenfalls vor Vornahme jeder vom Partner vorgenommenen Änderung zu erfolgen sowie vor Wartungsarbeiten von Seiten KLARA, soweit diese rechtzeitig durch KLARA angekündigt wurden.

10. Entgelt

10.1. Der Partner verpflichtet sich, an KLARA für die Softwareüberlassung und das Data-Hosting das gemäss seinem Abonnement vereinbarte Entgelt zzgl. gesetzlicher MwSt. zu bezahlen.

10.2. KLARA stellt dem Partner eine Abrechnung über das vertraglich geschuldete Entgelt innerhalb des KLARA Widgetstores zur Verfügung.

10.3. KLARA ist dazu berechtigt, durch schriftliche Mitteilung an den Partner jeweils zum nächst möglichen Kündigungstermin eine Anpassung der Entgelte und Leistungsinhalte vorzunehmen. Gründe für eine solche Leistungsänderung sind insbesondere der technische Fortschritt und die Weiterentwicklung der Software. Will der Partner den Vertrag nicht zu den geänderten Tarifen fortführen, ist er zur ausserordentlichen Kündigung mit einer Frist von 14 Tagen zum Änderungszeitpunkt berechtigt.

11. Gewährleistung und Haftung

11.1. KLARA leistet für die Funktions- und die Betriebsbereitschaft der SaaS-Dienste Gewähr gemäss den Bestimmungen in diesen AGB.

11.2. Der Partner verpflichtet sich, KLARA von allen Ansprüchen Dritter, die auf den von ihm gespeicherten Daten beruhen, freizustellen und KLARA

sämtliche Kosten zu ersetzen, die dieser wegen möglicher Rechtsverletzungen entstehen.

11.3. KLARA ist zur sofortigen Sperre des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte KLARA davon in Kenntnis setzen. KLARA hat den Partner von der Entfernung und dem Grund dafür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht vollumfänglich entkräftet ist.

11.4. KLARA behält sich vor, ohne Angabe von Gründen, insgesamt oder zu einzelnen Teilbereichen und nach eigenem Ermessen, den Partner von der Nutzung der Software vorübergehend oder dauerhaft auszuschliessen sowie das Konto sowie sämtliche Daten dieses Partners zu löschen, wenn KLARA Anhaltspunkte vorliegen, dass der Partner gegen wesentliche Pflichten aus seinem Vertragsverhältnis mit dem KLARA verstösst.

11.5. Im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen schliesst KLARA jegliche Haftung gegenüber dem Partner (oder jedem Dritten) insbesondere für die Erfüllung seiner vertraglichen und ausservertraglichen Pflichten und für den Verlust von Daten und Gewinnentgang aus (einschliesslich für Fahrlässigkeit). Dieser Haftungsausschluss gilt auch für den Schaden der direkt oder indirekt durch die Nutzung der Software Coach Widget entsteht.

11.6. In allen Fällen, unabhängig von der Haftungsgrundlage, ist die gegenseitige Haftung der Vertragsparteien auf den Betrag der monatlichen Zugangsgebühren in den letzten zwölf Monaten vor Entstehung des Schadens beschränkt.

12. Vertragslaufzeit und Kündigung

12.1. Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit der Bestellung des Partners des Coach Widgets im Widget Store. Der Vertrag ist auf die im Widget Store gewählte Nutzungsperiode abgeschlossen.

12.2. Bei monatlicher Nutzungsperiode kann auf jedes Monatsende gekündigt werden mit der Ausnahme im ersten Nutzungsmonat. Im ersten Nutzungsmonat erfolgt eine Pro-Rata-Verrechnung.

12.3. Ein jährlicher Vertrag kann jeweils auf das Ende des Vertragsjahres unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen gekündigt werden. Trifft die Kündigung zu spät ein, verlängert sich der Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr.

12.4. Die Kündigung muss elektronisch im KLARA Widget Store oder schriftlich erfolgen.

13. Geheimhaltung

13.1. KLARA verpflichtet sich, über alle ihm im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Partner, Stillschweigen zu bewahren und diese Informationen ohne Ermächtigung des Partners nicht an aussenstehende Dritte weiterzugeben. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemässen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen des KLARAs erforderlich ist.

13.2. Der Partner ermächtigt KLARA, den Partner öffentlich als Referenz zu nennen und Allgemeines über den vereinbarten Vertrag in geeigneter Weise für Marketing- und Vertriebszwecke zu nutzen.

14. Datenschutz

14.1. Mit der Akzeptierung dieser AGB erklärt der Partner gleichzeitig sein Einverständnis zur KLARA [Datenschutzerklärung](#) in der aktuell gültigen Fassung. Diese ist auf der Webseite von KLARA aufgeschaltet.

15. Immaterialgüterrechte

15.1. Alle Immaterialgüterrechte an den Dienstleistungen, der Software „KLARA Coach Widget“, der Website und der Dokumentation über die Dienstleistungen verbleiben im Eigentum von KLARA.

16. Mitteilungen

16.1. Sämtliche Mitteilungen sind, sofern in diesem Vertrag oder von Gesetzes wegen nicht zwingend eine strengere Form vorgesehen ist, schriftlich an die bei der Registrierung des Partners bzw. auf der Webseite des KLARAs angegebene Adressen zu richten. Die Übersendung via E-Mail genügt jeweils dem Schriftlichkeitserfordernis. Mitteilungen von KLARA an die vom Partner bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse gelten in jedem Fall als schriftliche Mitteilung.

16.2. Die Vertragspartner sind verpflichtet, dem anderen Vertragspartner Adressenänderungen (inkl. E-Mail) unverzüglich bekannt zu geben, widrigenfalls Mitteilungen an der zuletzt schriftlich bekannt gegebenen Adresse als rechtswirksam zugegangen gelten.

17. Salvatorische Klausel

17.1. Im Falle der ganzen oder teilweisen Unwirksamkeit einzelner Klauseln der vorliegenden Vereinbarung sind eventuell unwirksame Bestimmungen so umzudeuten, zu ergänzen oder zu ersetzen, dass der mit der unwirksamen Bestimmung verfolgte wirtschaftliche Zweck erreicht wird. Dasselbe gilt für den Fall, dass Regelungslücken in dieser Vereinbarung vorhanden sein sollten.

18. Gerichtsstand und geltendes Recht

18.1. Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die ausschliessliche Anwendung des Rechts der Schweizerischen Eidgenossenschaft unter Ausschluss der Regelungen des internationalen Privatrechts (IPR) sowie des einheitlichen Unkaufrechts (CISG).

18.2. Für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, wird Luzern (Schweiz) als ausschliesslicher Gerichtsstand vereinbart.