

NUTZUNGSBEDINGUNGEN

WHATSAPP CHATBOT & WHATSAPP LIVE-CHAT

1. Geltungsbereich

Die vorliegenden Nutzungsbedingungen regeln die Geschäftsbeziehungen zwischen den Kunden sowie der CarePeople AG (Seefeldstrasse 108, 8008 Zürich, Schweiz; CarePeople) im Zusammenhang mit der Unterstützung des Kunden durch Mitarbeitende von CarePeople mittels Chatbot/Live mit Co-Browsing und Nutzung des WhatsApp Kanals (nachfolgend Dienstleistung).

Die Nutzung des WhatsApp Kanals unterliegt zusätzlich den jeweils aktuellsten Nutzungsbedingungen von WhatsApp LLC, abrufbar unter <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service-eea?eea=1>. Personenbezeichnungen gelten gleichermassen für alle Geschlechter sowie für eine Mehrzahl von Personen.

2. Dienstleistungsbeschreibung

Der Chatbot bietet den Kunden die Möglichkeit Fragen rund um das Angebot der CarePeople AG zu stellen. Bei den Antworten des Chatbots kann es sich sowohl um Antworten eines Menschen oder auch um Antworten einer künstlichen Intelligenz handeln. Der Live-Chat von WhatsApp bietet den Kunden die Möglichkeit sich via Chatfunktion direkt mit einem Mitarbeitenden der CarePeople oder einem Leistungserbringer der CarePeople (siehe Punkt „Bezug Dritter“) in Verbindung zu setzen. Mittels WhatsApp kann der Kunden mit CarePeople über einen alternativen Kanal kommunizieren.

3. Nutzungsumfang und allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Chatbot wie auch der Live-Chat stehen den Kunden kostenlos zur Verfügung. Der Live-Chat und der WhatsApp Kanal stehen den Kunden grundsätzlich von Montag bis Freitag von 0800h bis 18h zur Verfügung. Es besteht kein Anspruch auf eine Rückmeldung. CarePeople behält sich das Recht vor, Nachrichten nicht zu beantworten und/oder diese zu löschen. Kunden haben jederzeit die Möglichkeit, über andere Kommunikationskanäle wie E-Mail, Web-Formular oder Telefon mit CarePeople Kontakt aufzunehmen.

Der Kunde ist alleine verantwortlich für alle Angaben die er im Rahmen der Nutzung der Dienstleistungen gegenüber CarePeople macht. Dies betrifft insbesondere auch sensitive Daten wie z.B. Personenangaben und Bewerbungsdossiers.

4. Eigentums- und Immaterialgüterrechte

Der Kunde anerkennt, dass sämtliche im Rahmen der Dienstleistung verfügbaren Inhalte, insbesondere auch solche von Dritten, geistiges Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber sind.

Durch das Nutzen der Dienstleistung und/oder das Aufrufen, Herunterladen oder Kopieren von Inhalten werden durch den Kunden keinerlei Rechte (Nutzungs-, Immaterialgüterrechte etc.) erworben.

5. Verfügbarkeit und Unterbrüche

CarePeople setzt sich für eine möglichst hohe und unterbruchfreie Verfügbarkeit der Dienstleistung und deren Funktionen ein. CarePeople übernimmt jedoch keine Garantie für den ununterbrochenen Service, für den Service zu einem bestimmten Zeitpunkt, den Service Dritter oder für die Vollständigkeit, Authentizität und Integrität der gespeicherten oder über ihr System oder das Internet übermittelte Daten.

6. Support und Kontaktstelle

Support im Zusammenhang mit den WhatsApp Dienstleistungen wird durch die CarePeople abgewickelt. CarePeople ist von Montag bis Freitag von 8 Uhr bis 17 Uhr unter der Telefonnummer 044 421 39 39 oder via E-Mail an zuerich@carepeople.ch erreichbar.

Für Fragen zu WhatsApp selber ist der Support von WhatsApp LLC zu kontaktieren.

7. Haftung

Die Haftung von CarePeople und allfällig von ihr beigezogenen Dritten ist im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Damit ist insbesondere direkter und indirekter Schaden, Folgeschaden und entgangener Gewinn soweit möglich ausdrücklich wegbedungen. CarePeople übernimmt hinsichtlich der inhaltlichen Richtigkeit, Genauigkeit, Aktualität, Zuverlässigkeit und Vollständigkeit der Inhalte und/oder der Dienstleistung keine Gewährleistung. CarePeople schliesst zudem jede Haftung für Schäden sowohl materieller als auch immaterieller Natur aus, welche sich aus dem Zugriff oder der Nutzung der Dienstleistung ergeben sollten.

CarePeople haftet weiter nicht für Schäden infolge rechts- oder vertragswidriger Nutzung ihrer Dienstleistungen oder Dienstleistungen Dritter sowie für Schäden aufgrund höherer Gewalt oder Störungen technischer Natur, die insbesondere

durch fehlende Internetverbindung, rechtswidrige Eingriffe in Telekommunikationseinrichtungen und -netze, Überlastung des Netzes, mutwillige Verstopfung der elektronischen Zugänge durch Dritte oder Unterbrüche entstehen

8. Datenschutz

CarePeople beachtet bei der Erfassung und Bearbeitung von Personendaten die geltende Gesetzgebung und behandelt die Kundendaten vertraulich.

CarePeople erhebt, bearbeitet und speichert personenbezogene Daten nur soweit diese für die Erbringung der Dienstleistungen, für die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur, für die Rechnungsstellung sowie für die Abwicklung und Pflege der Kundenbeziehung, namentlich für die Gewährleistung einer hohen Dienstleistungsqualität, benötigt werden.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass CarePeople im Rahmen ihrer Dienstleistungserbringung die Chatbot Konversationen zur stetigen Verbesserung ihrer Dienstleistung analysiert und zu Trainingszwecken des Chatbot verwendet.

Nutzt der Kunde den Whatsapp Kanal erfolgt, diese Nutzung zusätzlich unter der Datenschutzerklärung von WhatsApp LLC in der jeweils aktuellsten Fassung, abrufbar unter <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea?eea=1&>.

Der Kunde nutzt WhatsApp freiwillig als Kanal und willigt somit in die Bearbeitung mit und durch WhatsApp ein. Der Kunde tritt in ein eigenes Vertragsverhältnis und ist im Zusammenhang mit dem Versenden von Nachrichten via WhatsApp Kunde von WhatsApp.

Die Datenschutzerklärung der Webseite <https://www.carepeople.ch/System/Datenschutzerklaerung> informiert ergänzend über die Datenbearbeitungen bei CarePeople.

9. Bezug Dritter (Auftragsverarbeiter)

CarePeople kann zur Leistungserbringung Dritte beziehen und die dazu erforderlichen Daten den beigezogenen Dritten zugänglich machen. Der Auftragsverarbeiter ist denselben Pflichten bezüglich der Wahrung des Datenschutzes unterstellt wie CarePeople selber. Der Bezug Dritter umfasst dabei unter anderem Personal für die Pflege des Kundenkontakts im Live-Chat sowie (in- und ausländische) Softwareprovider zwecks Betrieb und Unterhalt vom Live-Chat und Chatbot.

10. Änderung der Nutzungsbedingungen oder des Dienstleistungsangebots

CarePeople kann die Nutzungsbedingungen ändern sowie die Dienstleistung ändern oder einstellen.

11. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen ungültig, unvollständig oder rechtswidrig sein oder sollte die Erfüllung unmöglich werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Teile der Nutzungsbedingungen nicht beeinträchtigt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, die betreffende Bestimmung unverzüglich durch eine zulässige wirksame Bestimmung zu ersetzen, die nach ihrem Inhalt der ursprünglichen Absicht am nächsten kommt; soweit Konsumentenschutzbestimmungen dem nicht entgegenstehen.

12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese Nutzungsbedingungen unterstehen schweizerischem Recht. Soweit gesetzlich zulässig, ist die Anwendbarkeit des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG, SR 0.221.211.1) genauso wegbedungen wie es die kollisionsrechtlichen Bestimmungen des Bundesgesetzes über das Internationale Privatrecht (IPRG, SR 291) sind.

Gerichtsstand ist Zürich. (Teil-)Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten (vgl. insb. Art. 32 und 35 ZPO für Konsumenten). Wenn nichts Abweichendes vereinbart wurde, ist Bern zudem der Erfüllungsort sowie der Betreibungsort für Kunden ohne Wohnsitz in der Schweiz.

© CarePeople AG, Mai 2023