

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)



myls AG · Gültig ab 1. Oktober 2026

## 1. Geltungsbereich und Vertragsbestandteile

**1.1** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») regeln die Vertragsverhältnisse zwischen der myls AG, Widenrain 1, 6363 Obbürgen («myls»), und ihren Kundinnen und Kunden («Kunde») über sämtliche Produkte und Dienstleistungen von myls.

**1.2** Die Produkte von myls richten sich ausschliesslich an Unternehmen, selbständig Erwerbende und Organisationen (B2B). Verträge mit Konsumentinnen und Konsumenten schliesst myls nicht ab.

**1.3** Vertragsbestandteile sind, in dieser Rangfolge: (a) die individuelle Vereinbarung bzw. die vom Kunden angenommene Offerte, (b) die jeweilige Produkt- bzw. Leistungsbeschreibung, (c) diese AGB und (d) die Übersicht «Datenbearbeitung und Unterauftragsbearbeiter» unter [www.myls.ch/unterauftragsbearbeiter](http://www.myls.ch/unterauftragsbearbeiter). Bei Widersprüchen geht das jeweils vorrangige Dokument vor. In Fragen des Datenschutzes geht Ziff. 12 allen anderen Bestimmungen dieser AGB vor.

**1.4** Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn myls ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

## 2. Begriffe

- **Produkte:** alle Leistungen von myls, insbesondere die myls App, der myls Chatbot, Websites und der Website-Service (inkl. Hosting, E-Mail und Domains) sowie weitere Leistungen wie Online-Werbung, Suchmaschinenoptimierung und Social-Media-Betreuung.
- **Endnutzer:** natürliche Personen, die mit einem vom Kunden eingesetzten Produkt in Kontakt kommen, z. B. Besucher der Kunden-Website, Nutzer des Chatbots oder Personen, die Bewertungen abgeben.
- **Reseller:** ein Kunde, der Produkte von myls aufgrund eines Partner- oder Rahmenvertrags an eigene Kunden weitervertriebt oder für diese einsetzt.
- **Endkunde:** ein Kunde des Resellers.
- **Inhalte:** alle Texte, Bilder, Logos, Videos, Daten, Preis- und Leistungsangaben sowie weiteren Informationen, die der Kunde myls zur Verfügung stellt oder über ein Produkt veröffentlichen lässt.
- **Drittplattformen:** Dienste, die nicht von myls betrieben werden, z. B. Google (inkl. Unternehmensprofil), Apple, Microsoft/Bing, Meta (Facebook, Instagram), Verzeichnisse, Karten- und Navigationsdienste, Buchungsportale oder KI-Assistenten.
- **Unterauftragsbearbeiter:** Dritte, die myls für die Bearbeitung von Personendaten im Auftrag des Kunden bezieht.

## 3. Vertragsabschluss, Laufzeit und Kündigung

**3.1** Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde eine Offerte von myls annimmt. Die Annahme kann schriftlich, elektronisch (z. B. per E-Mail, Online-Bestellung oder elektronischer Signatur), telefonisch oder durch schlüssiges Verhalten erfolgen, insbesondere durch Bezahlung oder Nutzung eines Produkts.

**3.2** myls kann Bestellungen ohne Angabe von Gründen ablehnen und den Vertragsabschluss von einer Bonitätsprüfung oder einer Vorauszahlung abhängig machen.

**3.3** Der Vertrag beginnt mit der Aktivierung bzw. Aufschaltung des Produkts oder am vereinbarten Datum. Soweit in der Offerte nichts anderes vereinbart ist (z. B. dreijährige Laufzeit bei Websites), beträgt die Mindestlaufzeit 12 Monate. Der Vertrag verlängert sich jeweils automatisch um weitere 12 Monate, wenn er nicht spätestens **30 Tage vor Ablauf** der Laufzeit gekündigt wird.

**3.4** Kündigungen bedürfen der Schriftform. Eine E-Mail an support@mysls.ch genügt. Massgebend ist der Eingang bei myls.

**3.5** Eine ordentliche Kündigung vor Ablauf der Laufzeit ist ausgeschlossen. Kündigt der Kunde dennoch oder verzichtet er auf die Leistungen, bleibt die Vergütung bis zum Ende der Laufzeit geschuldet. Gibt der Kunde seine Geschäftstätigkeit nachweislich auf (z. B. Löschung im Handelsregister oder Aufgabe des Betriebs), kann er den Vertrag schriftlich auf das Ende des folgenden Monats kündigen. Bereits bezahlte Vergütungen werden nicht zurückerstattet.

**3.6** Beide Parteien können den Vertrag jederzeit aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Ein wichtiger Grund liegt für myls insbesondere vor bei Zahlungsverzug nach Ziff. 8.6, bei schweren oder wiederholten Vertragsverletzungen, bei rechtswidrigen Inhalten sowie bei Konkurs oder Nachlassstundung des Kunden.

**3.7** Mit dem Vertragsende enden die Leistungen und die Zugänge des Kunden zu den Systemen von myls. Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine Daten rechtzeitig zu sichern bzw. zu exportieren. Auf schriftliches Verlangen innert 30 Tagen nach Vertragsende stellt myls exportierbare Daten in einem gängigen Format (z. B. CSV oder ZIP) gegen Verrechnung des Aufwands zur Verfügung. Danach werden die Daten gelöscht (Ziff. 12.12).

## **4. Leistungen von myls**

**4.1** Umfang und Eigenschaften der Leistungen ergeben sich aus der Offerte und der Produktbeschreibung. myls erbringt die Leistungen sorgfältig und nach allgemein anerkannten Standards.

**4.2** myls schuldet keinen bestimmten Erfolg, insbesondere keine bestimmten Suchmaschinen-Positionen, Besucherzahlen, Anfragen, Umsätze oder Bewertungen, soweit nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart ist.

**4.3** myls darf für die Leistungserbringung Dritte beiziehen, z. B. Subunternehmer, Freelancer oder Technologiepartner. Für den Beizug von Unterauftragsbearbeitern gilt Ziff. 12.6.

**4.4** Termine sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich vereinbart sind. Im Übrigen bemüht sich myls, angegebene Termine einzuhalten.

**4.5** myls gewährleistet eine hohe Verfügbarkeit ihrer Systeme, kann aber keinen unterbruchs- und störungsfreien Betrieb garantieren. Wartungsarbeiten führt myls nach Möglichkeit ausserhalb der üblichen Geschäftszeiten durch und kündigt sie, soweit zumutbar, vorgängig an. Aus Wartungsarbeiten entsteht kein Anspruch auf Minderung der Vergütung.

**4.6** myls darf ihre Produkte weiterentwickeln und technisch anpassen. Für wesentliche Änderungen zum Nachteil des Kunden gilt Ziff. 9.

**4.7** myls kann den Zugang zu einem Produkt ganz oder teilweise sperren, wenn der Kunde den Vertrag verletzt oder wenn es aus Sicherheitsgründen erforderlich ist. Der Vergütungsanspruch bleibt bestehen.

**4.8** myls kann dem Kunden Mustervorlagen zur Verfügung stellen, z. B. Chatbot-Hinweise, Textbausteine für Datenschutzerklärung, Impressum oder AGB. Die Vorlagen sind keine Rechtsberatung. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sie auf seine Verhältnisse anzupassen und rechtlich prüfen zu lassen. myls übernimmt für die Vorlagen und die angepassten Fassungen keine Gewähr.

## **5. Pflichten des Kunden**

**5.1** Der Kunde wirkt bei der Leistungserbringung mit. Insbesondere liefert er die erforderlichen Inhalte, Zugangsdaten und Freigaben rechtzeitig und in der vereinbarten Form, und er informiert myls unverzüglich über Änderungen, z. B. neue Öffnungszeiten, eine geänderte Adresse oder eine inaktive Website.

**5.2** Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, kann myls nach einer angemessenen Nachfrist Platzhalter einsetzen oder die Arbeiten unterbrechen. Die Vergütungspflicht bleibt bestehen. Mehraufwand wird nach Aufwand verrechnet. Für Folgen fehlender Mitwirkung haftet myls nicht.

**5.3** Der Kunde ist allein verantwortlich für seine Inhalte. Er sichert zu, dass diese richtig und aktuell sind, dass er über alle erforderlichen Rechte verfügt und dass sie weder gesetzliche Bestimmungen noch Rechte Dritter

verletzen (insbesondere Lauterkeits-, Marken-, Urheber-, Persönlichkeits- und Datenschutzrecht sowie Vorschriften zur Preisbekanntgabe). myls prüft Inhalte nicht auf ihre Rechtmässigkeit.

**5.4** myls darf Inhalte ablehnen, sperren oder entfernen, wenn sie gegen Gesetze, behördliche Anordnungen, Richtlinien von Drittplattformen oder diese AGB verstossen oder wenn andere sachliche Gründe vorliegen. myls informiert den Kunden darüber nach Möglichkeit.

**5.5** Der Kunde hält seine Zugangsdaten geheim und meldet einen Missbrauch unverzüglich. Jeder Zugriff mit korrekten Zugangsdaten gilt als Zugriff des Kunden.

**5.6** Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Website und seine Kanäle die gesetzlich erforderlichen Angaben enthalten, insbesondere Impressum, Datenschutzerklärung, Hinweise zu Cookies und – beim myls Chatbot – die Chatbot-Hinweise nach Ziff. 6.2.2.

**5.7** Der Kunde darf die Produkte nur für eigene Zwecke nutzen. Weiterverkauf, Weitergabe an Dritte oder der Einsatz für Dritte sind nur Resellern mit einem entsprechenden Vertrag gestattet. Verboten sind insbesondere das Kopieren, Dekompilieren oder Nachbauen der Software sowie der Einsatz der Produkte für rechtswidrige Zwecke.

## **6. Besondere Bestimmungen für einzelne Produkte**

### **6.1 myls App**

**6.1.1** myls räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrags ein nicht ausschliessliches und nicht übertragbares Recht ein, die myls App für die vereinbarten Standorte zu nutzen.

**6.1.2** Die myls App übermittelt Inhalte des Kunden, in der Regel automatisch, an Drittplattformen. myls hat gegenüber den Drittplattformen keine Weisungsbefugnis. Diese können Inhalte ablehnen, verändern, verzögert veröffentlichen oder löschen und sie nach eigenen Regeln weiterverwenden. Veröffentlichte Inhalte sind öffentlich zugänglich und können auch nach einer Löschung bei Drittplattformen oder Dritten weiterhin vorhanden sein.

**6.1.3** Der Kunde ermächtigt myls, in seinem Namen Konten bei Drittplattformen zu eröffnen, zu verknüpfen oder zu verwalten und die dafür nötigen Rechte zu beantragen. Bei Vertragsende überträgt myls die Konten, soweit technisch möglich, auf den Kunden oder hebt die Verknüpfung auf.

**6.1.4** Für Antworten auf Bewertungen und für Beiträge auf Social Media ist der Kunde verantwortlich. Das gilt auch für Textvorschläge, die mit Hilfe künstlicher Intelligenz erstellt werden. Der Kunde prüft sie vor der Veröffentlichung.

**6.1.5** Verbindet der Kunde die myls App mit einem KI-Assistenten eines Drittanbieters (z. B. über eine MCP-Schnittstelle mit ChatGPT oder Claude), gelten dafür die Bedingungen dieses Anbieters. Die Datenbearbeitung durch diesen Anbieter liegt in der Verantwortung des Kunden.

### **6.2 myls Chatbot**

**6.2.1** Der Kunde bestimmt die Wissensgrundlage (z. B. Website-Inhalte, Dokumente, Preis- und Leistungsangaben) und die Konfiguration des Chatbots. Er ist für die Richtigkeit dieser Angaben verantwortlich.

**6.2.2** Der Kunde bindet die von myls bereitgestellten Chatbot-Hinweise oder gleichwertige eigene Hinweise ein. Diese umfassen namentlich den Hinweis auf den Einsatz künstlicher Intelligenz, den Haftungsausschluss für KI-Antworten und die Datenschutzhinweise. Zudem ergänzt der Kunde seine Datenschutzerklärung entsprechend.

**6.2.3** Es gelten die in der Offerte vereinbarten Kontingente (z. B. Anzahl KI-Antworten oder crawlbare Unterseiten). Mehrverbrauch kann myls nach der jeweils gültigen Preisliste verrechnen oder nach vorgängiger Information begrenzen.

**6.2.4** Für KI-generierte Inhalte gilt Ziff. 13.5.

## 6.3 Websites und Website-Service

**6.3.1** myls erstellt Websites gemäss Offerte. Der Kunde prüft die bereitgestellte Website innert 10 Arbeitstagen und meldet Mängel schriftlich. Die Aufschaltung erfolgt nach Freigabe durch den Kunden oder nach unbenütztem Ablauf dieser Frist. Mit der Aufschaltung gilt die Website als abgenommen. Später entdeckte Mängel sind nach Ziff. 14.1 zu rügen.

**6.3.2** Der Website-Service umfasst den technischen Betrieb (Hosting), E-Mail-Postfächer, Sicherheits- und Systemupdates, Datensicherungen und Inhaltsanpassungen im Umfang des gewählten Pakets.

**6.3.3** Registriert myls für den Kunden eine Domain, wird der Kunde als Halter eingetragen. myls kann als technischer Kontakt auftreten. Bei Vertragsende transferiert myls die Domain nach Bezahlung aller offenen Forderungen auf Wunsch des Kunden. Erteilt der Kunde bis zum Vertragsende keine Weisung, darf myls die Domain auslaufen lassen. Ein Domaintransfer während der Laufzeit befreit nicht von der Vergütungspflicht.

**6.3.4** Im Rahmen des Website-Service erstellt myls täglich Datensicherungen der Website und bewahrt sie 14 Tage auf. Sie dienen der Wiederherstellung des Systems und nicht als Archiv. Für die Sicherung eigener Daten, insbesondere von E-Mails und Exporten, bleibt der Kunde verantwortlich. Eine Wiederherstellung auf Wunsch des Kunden kann nach Aufwand verrechnet werden. E-Mail-Postfächer dienen nicht der gesetzlich vorgeschriebenen Archivierung von Geschäftsunterlagen.

**6.3.5** Lizenzen für Themes, Plugins und andere Komponenten Dritter, die myls im Rahmen ihrer eigenen Lizenzen bereitstellt (z. B. für Buchungsfunktionen), stehen dem Kunden nur während der Vertragsdauer zur Verfügung.

## 6.4 Online-Werbung, Suchmaschinenoptimierung und Social Media

**6.4.1** Bei Online-Werbung (z. B. Google Ads, Meta Ads) handelt myls als technische Dienstleisterin im Rahmen der Richtlinien der jeweiligen Plattform. Das Werbebudget (Media Spend) wird getrennt von der Vergütung für Einrichtung und Betreuung ausgewiesen und vollständig für Werbeschaltungen eingesetzt. Ist es bei Ablauf der Laufzeit noch nicht aufgebraucht, bleibt die Kampagne aufgeschaltet, bis es vollständig verbraucht ist. Eine Rückerstattung von Werbebudget ist ausgeschlossen. Während einer Sperrung nach Ziff. 8.5 ist die Kampagne pausiert. Das verbleibende Budget wird nach Bezahlung der offenen Beträge weiter eingesetzt.

**6.4.2** Die Plattformen entscheiden selbständig über Zulassung, Ausspielung und Preise von Anzeigen. myls hat darauf keinen Einfluss.

## 7. Drittplattformen und Drittdienste

**7.1** Soweit für die Nutzung eines Produkts Leistungen von Drittplattformen oder Drittdiensten nötig sind, schliesst der Kunde die erforderlichen Verträge selbst ab bzw. akzeptiert deren Bedingungen.

**7.2** myls übernimmt keine Gewähr für Verfügbarkeit, Funktionsumfang, Richtlinien, Preise und Änderungen von Drittplattformen und Drittdiensten. Machen solche Änderungen Anpassungen am Produkt erforderlich, kann myls diese nach Aufwand verrechnen oder die betroffene Funktion anpassen oder einstellen.

## 8. Vergütung und Zahlung

**8.1** Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken, netto, zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer, soweit nichts anderes vereinbart ist.

**8.2** Wiederkehrende Vergütungen werden, soweit nichts anderes vereinbart ist, jährlich im Voraus ab dem Aktivierungsdatum in Rechnung gestellt, einmalige Vergütungen (z. B. Einrichtung) mit der Bestellung.

**8.3** Rechnungen sind innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu bezahlen. Einwände gegen eine Rechnung sind innert dieser Frist schriftlich zu erheben. Sonst gilt die Rechnung als genehmigt.

**8.4** Nach Ablauf der Zahlungsfrist gerät der Kunde ohne Mahnung in Verzug. myls kann einen Verzugszins von 5 % pro Jahr (Art. 104 OR) sowie eine Mahngebühr von bis zu CHF 25 pro Mahnung verlangen. Inkasso- und Betreuungskosten gehen zulasten des Kunden.

**8.5** Ist eine Rechnung auch nach Ablauf der in der ersten Mahnung gesetzten Frist nicht bezahlt, darf myls sämtliche Produkte des Kunden ganz oder teilweise sperren bzw. deaktivieren (z. B. Website, E-Mail, Chatbot, myls App), bis alle fälligen Beträge bezahlt sind. myls weist in der Mahnung auf diese Folge hin. Die Vergütungspflicht bleibt während der Sperrung bestehen.

**8.6** Bleibt der Kunde trotz Mahnung und einer Nachfrist von 10 Tagen in Verzug, kann myls nach ihrer Wahl (a) sämtliche bis zum Ende der vereinbarten Laufzeit geschuldeten Vergütungen sofort fällig stellen oder (b) den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos kündigen und Schadenersatz in der Höhe der bis zum Ende der Laufzeit geschuldeten Vergütung, abzüglich ersparter Aufwendungen, verlangen. Im Fall (a) bleibt die Sperrung nach Ziff. 8.5 bis zur vollständigen Bezahlung zulässig.

**8.7** myls kann in begründeten Fällen, insbesondere bei Neukunden, hohen Bestellwerten oder Zweifeln an der Zahlungsfähigkeit, Vorauszahlung verlangen.

**8.8** Der Kunde darf Forderungen von myls nur mit Gegenforderungen verrechnen, die myls schriftlich anerkannt hat oder die rechtskräftig festgestellt sind.

## **9. Änderungen von Produkten und Preisen**

**9.1** myls kann wiederkehrende Preise jeweils auf den Beginn eines neuen Vertragsjahres anpassen, auch während einer mehrjährigen Mindestlaufzeit. myls teilt die Anpassung mindestens 60 Tage im Voraus mit. Übersteigt die Erhöhung 10 % des bisherigen Preises, kann der Kunde den Vertrag auf das Inkrafttreten der Erhöhung schriftlich kündigen.

**9.2** myls kann Produkte und Produktbeschreibungen anpassen, z. B. aus technischen Gründen, wegen Änderungen bei Drittplattformen oder Drittdiensten oder wegen neuer gesetzlicher Vorgaben. Führt eine Anpassung zu einer wesentlichen Verschlechterung für den Kunden, informiert myls ihn mindestens 30 Tage im Voraus. Der Kunde kann den Vertrag dann auf das Inkrafttreten der Anpassung schriftlich kündigen.

**9.3** myls kann ein Produkt mit einer Ankündigungsfrist von mindestens 30 Tagen einstellen. Bereits bezahlte Vergütungen für die Zeit nach der Einstellung werden anteilmässig zurückerstattet.

## **10. Geistiges Eigentum**

**10.1** Alle Rechte an den Produkten, der Software, den Standardlösungen, Modulen, Templates, Designs, Konzepten, Scripts, Schnittstellen, Werkzeugen und am Know-how von myls verbleiben bei myls oder den berechtigten Dritten. Der Kunde erhält daran für die Dauer des Vertrags ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht, soweit dies für die vertragsgemässe Nutzung erforderlich ist.

**10.2** An individuell für den Kunden erstellten und vollständig bezahlten Werken (z. B. individuelle Website-Designs, Logos, Texte oder Programmierungen) erhält der Kunde ein einfaches, nicht übertragbares, zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht für den vereinbarten Zweck. Dieses Recht besteht auch nach Vertragsende fort. Ausgenommen sind die dafür verwendeten Standardlösungen und Werkzeuge von myls.

**10.3** Der Kunde räumt myls sowie ihren Unterauftragsbearbeitern und Partnern alle Rechte an seinen Inhalten ein, die für die Vertragserfüllung erforderlich sind, insbesondere die Rechte zur Vervielfältigung, Speicherung, Bearbeitung, Veröffentlichung und Übermittlung an Drittplattformen.

**10.4** myls darf allgemeine Ideen, Konzepte, Methoden und Code-Bausteine aus Kundenprojekten auch für andere Kunden und eigene Produkte verwenden, soweit keine Exklusivität vereinbart ist.

**10.5** Bei KI-generierten Inhalten (z. B. Texte oder Bilder) übernimmt myls keine Gewähr, dass diese urheberrechtlich schutzfähig sind oder keine Rechte Dritter verletzen. Der Kunde prüft solche Inhalte vor ihrer Veröffentlichung.

## **11. Datenschutz**

**11.1** Soweit myls Personendaten als Verantwortliche bearbeitet, insbesondere Daten des Kunden und seiner Ansprechpersonen für Vertragsabwicklung, Support und Marketing, gilt die Datenschutzerklärung von myls in der jeweils aktuellen Fassung ([www.myls.ch/datenschutz](http://www.myls.ch/datenschutz)).

**11.2** myls kann dem Kunden Informationen zu eigenen Produkten und Dienstleistungen zustellen, z. B. per E-Mail, Newsletter oder Brief. Der Kunde kann solche Mitteilungen jederzeit ablehnen, über den Abmeldelink in jeder E-Mail oder mit einer Nachricht an [support@mysls.ch](mailto:support@mysls.ch).

**11.3** Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er Personendaten, die er myls zur Verfügung stellt oder über die Produkte bearbeiten lässt, rechtmässig erhoben hat und bearbeiten darf.

**11.4** myls darf Nutzungs- und Leistungsdaten der Produkte in anonymisierter oder aggregierter Form für Statistik, Fehleranalyse und die Weiterentwicklung ihrer Produkte verwenden. Personendaten von Endnutzern verwendet myls nicht für eigene Zwecke und stellt sie Dritten nicht für das Training von KI-Modellen zur Verfügung.

## 12. Auftragsbearbeitung

**12.1 Anwendungsbereich und Rollen.** Soweit myls im Rahmen der Leistungen Personendaten im Auftrag des Kunden bearbeitet (z. B. Chatverläufe, Kontakt- und Buchungsanfragen, Bewertungen, Formulardaten, Inhalte von E-Mail-Postfächern und Website-Nutzungsdaten), ist der Kunde Verantwortlicher und myls Auftragsbearbeiterin im Sinne von Art. 9 des Schweizer Datenschutzgesetzes (DSG) bzw. Art. 28 der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Diese Ziff. 12 bildet den Vertrag über die Auftragsbearbeitung. Einer separaten Unterzeichnung bedarf es nicht. Gegenstand, Art und Zweck der Bearbeitung, Arten von Personendaten, Kategorien betroffener Personen und die technischen und organisatorischen Massnahmen sind je Produkt in der Übersicht «Datenbearbeitung und Unterauftragsbearbeiter» ([www.mysls.ch/unterauftragsbearbeiter](http://www.mysls.ch/unterauftragsbearbeiter)) beschrieben.

**12.2 Dauer.** Die Auftragsbearbeitung dauert so lange wie der jeweilige Vertrag, zuzüglich der Frist für Rückgabe und Löschung nach Ziff. 12.12.

**12.3 Weisungen.** myls bearbeitet die Personendaten ausschliesslich zur Erfüllung des Vertrags und nach den dokumentierten Weisungen des Kunden. Der Vertrag und die Einstellungen, die der Kunde in den Produkten vornimmt, gelten als Weisungen. Weitere Weisungen erteilt der Kunde schriftlich oder in Textform. Weisungen, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen, kann myls nach Aufwand verrechnen. Ist myls der Ansicht, dass eine Weisung gegen Datenschutzrecht verstösst, informiert sie den Kunden unverzüglich. Vorbehalten bleiben Bearbeitungen, zu denen myls gesetzlich verpflichtet ist. In diesem Fall informiert myls den Kunden, soweit das Gesetz dies zulässt.

**12.4 Vertraulichkeit.** myls stellt sicher, dass alle Personen, die Personendaten des Kunden bearbeiten, zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.

**12.5 Datensicherheit.** myls trifft angemessene technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz der Personendaten (Art. 8 DSG, Art. 32 DSGVO). myls darf diese Massnahmen dem Stand der Technik anpassen, sofern das Schutzniveau nicht unterschritten wird.

**12.6 Unterauftragsbearbeiter.** Der Kunde erteilt myls die allgemeine Genehmigung, Unterauftragsbearbeiter beizuziehen. Die aktuell beigezogenen Unterauftragsbearbeiter sind in der Übersicht nach Ziff. 12.1 aufgeführt und gelten als genehmigt. myls informiert den Kunden mindestens 30 Tage im Voraus über beabsichtigte Änderungen, und zwar durch Aktualisierung der Übersicht und Mitteilung an die hinterlegte E-Mail-Adresse. Der Kunde kann einer Änderung innert 15 Tagen nach der Mitteilung aus wichtigen datenschutzrechtlichen Gründen schriftlich widersprechen. Finden die Parteien keine Lösung, kann der Kunde das betroffene Produkt auf den Zeitpunkt der Änderung kündigen. Bereits bezahlte Vergütungen werden anteilmässig zurückerstattet. myls verpflichtet ihre Unterauftragsbearbeiter vertraglich auf ein gleichwertiges Datenschutzniveau. Drittplattformen, an die Inhalte auf Weisung des Kunden übermittelt werden (Ziff. 6.1.2), sind keine Unterauftragsbearbeiter von myls.

**12.7 Bekanntgabe ins Ausland.** Personendaten werden grundsätzlich in der Schweiz und im Europäischen Wirtschaftsraum bearbeitet. In Staaten ohne angemessenes Datenschutzniveau werden sie nur bekanntgegeben, wenn geeignete Garantien bestehen, insbesondere die Standardvertragsklauseln der EU-Kommission (mit den für die Schweiz nötigen Anpassungen) oder eine Zertifizierung nach dem EU-U.S. bzw. Swiss-U.S. Data Privacy Framework. Der Kunde genehmigt die in der Übersicht nach Ziff. 12.1 aufgeführten Bekanntgaben.

**12.8 Rechte betroffener Personen.** myls unterstützt den Kunden mit geeigneten Massnahmen dabei, Anfragen betroffener Personen zu beantworten (z. B. Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Herausgabe). Anfragen, die direkt an myls gerichtet werden, leitet myls an den Kunden weiter.

**12.9 Verletzungen der Datensicherheit.** myls meldet dem Kunden eine Verletzung der Datensicherheit, welche seine Personendaten betrifft, unverzüglich, nach Möglichkeit innert 48 Stunden nach Kenntnis. Dabei stellt myls die Informationen zur Verfügung, die der Kunde für eine allfällige Meldung an die Aufsichtsbehörde und die betroffenen Personen benötigt.

**12.10 Weitere Unterstützung.** myls unterstützt den Kunden bei Datenschutz-Folgenabschätzungen und im Verkehr mit Aufsichtsbehörden, soweit dies die Auftragsbearbeitung betrifft. Der Aufwand kann verrechnet werden.

**12.11 Nachweis und Kontrolle.** myls stellt dem Kunden auf Anfrage die Informationen zur Verfügung, die zum Nachweis der Einhaltung dieser Ziff. 12 erforderlich sind. Der Nachweis erfolgt in erster Linie über Dokumentationen und Zertifizierungen von myls und ihren Unterauftragsbearbeitern. Darüber hinaus kann der Kunde höchstens einmal pro Jahr, mit einer Voranmeldung von mindestens 30 Tagen, während der Geschäftszeiten und unter Wahrung der Vertraulichkeit eine Überprüfung durch sich oder einen zur Verschwiegenheit verpflichteten Prüfer durchführen lassen. Die Kosten trägt der Kunde. Nach einer Verletzung der Datensicherheit oder auf Anordnung einer Aufsichtsbehörde ist eine Überprüfung auch ohne diese Einschränkungen zulässig.

**12.12 Rückgabe und Löschung.** Nach Vertragsende gibt myls die Personendaten auf Verlangen gemäss Ziff. 3.7 heraus und löscht sie spätestens 90 Tage nach Vertragsende, einschliesslich der Kopien in Datensicherungen im Rahmen des üblichen Rotationszyklus. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufbewahrungspflichten.

**12.13 Reseller.** Setzt ein Reseller Produkte für seine Endkunden ein, gilt Folgendes:

- (a) Der Endkunde ist Verantwortlicher, der Reseller dessen Auftragsbearbeiter und myls weitere Auftragsbearbeiterin (Unterauftragsbearbeiterin) des Resellers. Diese Ziff. 12 gilt zwischen dem Reseller und myls als Vertrag über die Unterauftragsbearbeitung.
- (b) Der Reseller stellt sicher, dass er mit jedem Endkunden einen Vertrag über die Auftragsbearbeitung abgeschlossen hat, der den gesetzlichen Anforderungen entspricht und den Beizug von myls und der in der Übersicht nach Ziff. 12.1 aufgeführten Unterauftragsbearbeiter genehmigt. Für die Genehmigung der Unterauftragsbearbeiter genügt ein Verweis auf die Übersicht. Den übrigen Vertrag über die Auftragsbearbeitung ersetzt dieser Verweis nicht.
- (c) myls nimmt Weisungen ausschliesslich vom Reseller entgegen. Der Reseller leitet Weisungen und Anfragen seiner Endkunden an myls weiter. Mitteilungen von myls nach dieser Ziff. 12, insbesondere nach Ziff. 12.6 und 12.9, richtet myls an den Reseller, der seine Endkunden informiert.
- (d) Der Reseller sorgt dafür, dass seine Endkunden die Pflichten nach Ziff. 5.6 und 6.2.2 erfüllen.
- (e) Der Reseller stellt myls von Ansprüchen frei, die daraus entstehen, dass er seine Pflichten nach dieser Ziff. 12.13 nicht erfüllt.

## 13. Haftung

**13.1** myls haftet für Schäden, die sie vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht. Soweit gesetzlich zulässig, ist jede weitere Haftung ausgeschlossen, insbesondere für leichte Fahrlässigkeit, für indirekte Schäden und Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Datenverluste, Nutzungsausfälle sowie für Schäden aus Hackerangriffen, Angriffen auf die Verfügbarkeit von Diensten und technischen Störungen im Verantwortungsbereich Dritter.

**13.2** Soweit myls über Ziff. 13.1 hinaus haftet, z. B. weil ein Haftungsausschluss nicht wirksam ist, ist die Haftung pro Vertragsjahr auf 20 % der Vergütung begrenzt, die der Kunde für das betroffene Produkt in diesem Vertragsjahr schuldet. Die Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit bleibt davon unberührt.

**13.3** Die Haftung für Hilfspersonen ist im gleichen Umfang ausgeschlossen (Art. 101 Abs. 2 OR). myls haftet nicht für Handlungen und Unterlassungen von Drittplattformen, Drittdiensten und KI-Anbietern.

**13.4** Der Kunde haftet für Schäden aus der Verletzung seiner Pflichten. Er stellt myls von allen Ansprüchen Dritter frei, die auf seine Inhalte, seine Konfiguration der Produkte oder seine Verletzung dieser AGB zurückgehen, einschliesslich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung. Diese Pflicht gilt über das Vertragsende hinaus.

**13.5 KI-gestützte Dienste (Chatbot).** Soweit myls im Rahmen der Chatbot-Dienstleistung KI-gestützte Inhalte, Aussagen, Auskünfte, Zusagen oder Rabatte generiert oder zur Verfügung stellt, übernimmt myls keine Gewähr für deren Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität. Die Haftung für Schäden aus der Nutzung solcher KI-Antworten ist im gesetzlich zulässigen Rahmen (Art. 100 OR) wegbedungen; Ziff. 13.1–13.3 gelten sinngemäss. Die Verantwortung für Inhalt, Konfiguration und rechtliche Zulässigkeit der über den Chatbot kommunizierten Angaben (namentlich Preise, Leistungen, Zusagen) liegt beim Kunden als datenschutzrechtlich Verantwortlichem im Sinne von Ziff. 12.1; myls stellt die Chatbot-Software als technische Dienstleisterin/Auftragsbearbeiterin zur Verfügung.

**13.6** Zwingende gesetzliche Haftungsbestimmungen, insbesondere für Personenschäden und nach dem Produkthaftungspflichtgesetz, bleiben vorbehalten.

## **14. Gewährleistung**

**14.1** Offensichtliche Mängel sind innert 10 Arbeitstagen nach Ablieferung schriftlich zu rügen (bei Websites gilt Ziff. 6.3.1), später entdeckte Mängel unverzüglich nach ihrer Entdeckung. Unterbleibt die rechtzeitige Rüge, gilt die Leistung als genehmigt.

**14.2** myls behebt gerügte Mängel nach eigener Wahl durch Nachbesserung oder Ersatzleistung. Schlägt die Nachbesserung wiederholt fehl, kann der Kunde eine angemessene Minderung der Vergütung für die betroffene Leistung verlangen.

**14.3** Weitere Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen. Für Schadenersatz gilt Ziff. 13. Keine Gewähr übernimmt myls für Mängel, die auf Inhalte oder Handlungen des Kunden, auf Drittplattformen oder Drittdienste zurückgehen.

## **15. Höhere Gewalt**

**15.1** Als höhere Gewalt gelten Ereignisse ausserhalb des Einflussbereichs der Parteien, z. B. Naturereignisse, Krieg, Terror, Streik, behördliche Massnahmen, Pandemien sowie grossflächige Störungen von Netzen, Infrastruktur- oder Cloud-Anbietern.

**15.2** Für die Dauer und im Umfang der höheren Gewalt sind die Parteien von ihren Leistungspflichten befreit, und Fristen verlängern sich entsprechend. Die betroffene Partei informiert die andere unverzüglich.

## **16. Änderungen der AGB**

**16.1** myls kann diese AGB und die Übersicht nach Ziff. 12.1 ändern. Änderungen teilt myls dem Kunden mindestens 30 Tage vor dem Inkrafttreten in geeigneter Weise mit, z. B. per E-Mail, im Kundenportal oder auf der Rechnung. Wesentliche Änderungen werden hervorgehoben.

**16.2** Führen die Änderungen zu wesentlichen zusätzlichen Pflichten oder zu einer wesentlichen Einschränkung der Rechte des Kunden, kann dieser den Vertrag auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens schriftlich kündigen. Widerspricht der Kunde nicht bis zum Inkrafttreten, gelten die Änderungen als angenommen. Für Änderungen der Unterauftragsbearbeiter gilt Ziff. 12.6.

## **17. Schlussbestimmungen**

**17.1** Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Die elektronische Form (z. B. E-Mail, PDF, elektronische Signatur) gilt als Schriftform, soweit nicht ausdrücklich eine eigenhändige Unterschrift verlangt wird.

**17.2** Mitteilungen gelten als zugestellt, wenn sie an die zuletzt bekanntgegebene Post- oder E-Mail-Adresse der anderen Partei gesendet wurden.

**17.3** myls darf den Vertrag sowie einzelne Rechte und Pflichten daraus auf Dritte übertragen, insbesondere im Rahmen einer Übertragung des Geschäfts oder eines Geschäftsbereichs, einer Fusion oder einer anderen Umstrukturierung. Der Kunde stimmt einer solchen Übertragung bereits heute zu. Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung von myls übertragen.

**17.4** Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein, bleiben die übrigen Bestimmungen gültig. Die unwirksame Bestimmung wird durch eine wirksame ersetzt, die ihrem wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt.

**17.5** Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des Wiener Kaufrechts. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der Sitz von myls. myls kann den Kunden auch an dessen Sitz belangen. Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten.