

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Audienzz AG

20.04.2026 - Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB») gelten für alle Verträge und Leistungen, die von der Audienzz AG (nachfolgend «Anbieterin») ihren Kunden (nachfolgend «Kunde») zur Verfügung gestellt wird.

A. Vertragsbestandteile und Vorgangsregelung

1. Diese AGB bilden zusammen mit der Offerte/Vermarktungsvertrag und dem Leistungsbeschreibung (sofern vorhanden) integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrags. Soweit andere Dokumente wie Pitches, Präsentationen, E-Mails oder ähnliche Kommunikationen spezifische Aspekte der zu erbringenden Leistungen definieren oder beschreiben, werden diese ebenfalls als Bestandteil dieses Vertrags angesehen, sofern sie ausdrücklich als solche bezeichnet und von beiden Parteien akzeptiert wurden.
2. Im Falle von Widersprüchen oder Inkonsistenzen zwischen den Dokumenten, die den Vertrag bilden, gilt folgende Reihenfolge der Priorität zur Auflösung des Widerspruchs: 1. Offerte/Vermarktungsvertrag, 2. AGB, 3. Leistungsbeschreibung, 4. andere Dokumente.
3. Der Vertrag zwischen der Anbieterin und dem Kunden kommt mit dem Versenden der Auftragsbestätigung durch den Kunden per E-Mail oder mittels Unterzeichnung einer separaten Vereinbarung durch die Anbieterin und den Kunden zustande. Mit dem Versenden der Auftragsbestätigung oder Unterzeichnung der separaten Vereinbarung durch den Kunden akzeptiert der Kunde den Inhalt der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
4. Die Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch dann nicht, wenn die Anbieterin deren Anwendung nicht ausdrücklich widersprochen hat.

B. Software-as-a-Service

Leistungen der Anbieterin

Die Anbieterin erbringt nachfolgende Dienstleistungen.

adconsole

- Regelmässige Kontrolle der Serverauslastung zur frühzeitigen Erkennung und Behebung von Kapazitätsengpässen
- Prüfung der korrekten Durchführung der 30-tägigen Sicherung des zentralen Servers
- Organisation und Durchführung von Softwareupdates
- Support während der definierten Supportzeiten

Yaleo Prebid Adaptor

- Testing der Pre Bid-Integration in das Header Bidding des Kunden
- Support während der definierten Supportzeiten

Header-Tag und Ad-serving

- Nutzung, Wartung und Weiterentwicklung des audiencz Header-Tags auf sämtlichen Websites des Kunden im Bereich Display & Outstream Video
- Steuerung, Nutzung und Wartung sämtlicher im Ad-Konzept definierten Werbepplätze für Branding-, Display-, Video- und Content-Formate, inklusive die durch die Anbieterin entwickelten dynamischer Placements und Ad-Spaces im Below-the-Article-Feed
- Konfiguration der Responsiveness für Kampagnen, die direkt vom Kunden vermarktet werden
- Ad-serving-Kosten der verschiedenen Ad-Tech-Systeme für sämtliche durch den Partner direkt vermarkteten Kampagnen (kostenloses Volumen gemäss Vertrag).
- Hosting der Werbemittel auf CDN, für die durch den Kunden direkt vermarkteten Kampagnen (kostenloses Volumen gemäss Vertrag).
- Nutzung der durch die Anbieterin entwickelten Lazy Loading-Technologie und der Ad-Reloading-Funktion bei der Auslieferung der Kampagnen in Absprache mit dem Kunden
- Konfiguration und Steuerung sämtlicher Website-Departments und Werbepplatzierungen
- Erhebung und Anreicherung von Contextual- und Behavioral-Daten mittels Header-Tag
- Die Anbieterin stellt dem Kunden die eigenen React Native SDKs für iOS & Android zur Werbeauslieferung zur Verfügung.
- Die Anbieterin stellt dem Kunden eine Newsletter-Engine envoy zur Verfügung, über welche verschiedene Ad-Placements in Newsletter konfiguriert und ausgeliefert werden können. Dies enthält customized Ad-Tags für den Einsatz in Adobe Marketing Cloud oder anderen Newsletter-Tools.
- Die Anbieterin stellt dem Kunden über die Yaleo-Engine konfigurierte Native-Ad Placements (via Placement-Config, HTML- und CSS-Templates) und Integration zusätzlicher Scripts für Google-AMP Artikel zur Verfügung. Die Yaleo-Engine ermöglicht Scripte für den Einbau in alle gängigen Adserver (Click Tracking möglich / unterstützt friendly Iframes) oder direkt auf der Website.

SaaS-Support

Der Support ist telefonisch (+41 58 255 26 00) und per E-Mail (support@adconsole.com) erreichbar. Die Supportzeiten sind Montag bis Freitag, 08.00 – 17.00 Uhr (ausser an gesetzlichen Feiertage in Zürich).

- Bei Störungen, die im ersten Supportlevel nicht gelöst werden können, wird die Angelegenheit an den „2nd Level Support“ und ggf. „3rd Level Support“ der Anbieterin weitergeleitet.
- Support umfasst korrektive Leistungen zur Fehlerbeseitigung, einschliesslich Patches und Workarounds, die durch die allgemeinen Lizenzkosten abgegolten sind. Der Support ist auf den technischen Bereich beschränkt, nicht auf fachliche Fragen.

SaaS-Betrieb

Grundsätzlich steht die SaaS-Lösung an 365 Tagen im Jahr und 24 Stunden pro Tag dem Kunden zur Verfügung. Die Anbieterin ist bemüht, Unterbrüche der Betriebszeit so gering wie möglich zu halten. Während der Supportzeit sind geplante Unterbrüche wenn möglich zu unterlassen. Zwingend notwendige Unterbrüche während der Servicezeit müssen mind. zwei Arbeitstage vor dem Unterbruch kommuniziert werden. Ungeplante Unterbrüche sind mit allen verfügbaren und zumutbaren Mitteln der Anbieterin zu vermeiden und bei Eintreten schnellstmöglich zu beheben. Innerhalb der Supportzeit wird eine Systemverfügbarkeit von 99,5% gewährleistet. Die Systemverfügbarkeit gilt generell für die durch die Anbieterin zur Verfügung gestellten Technologien. Sind relevante Systeme (zum Beispiel Xandr, AppNexus oder andere Systeme der Anbieterin) nicht verfügbar oder verändern ihr Set-up und es kommt dadurch zu Unterbrüchen der Verfügbarkeit, wird dafür nicht gehaftet. Wird eine Systemverfügbarkeit von 99,5% nicht gewährleistet, bedarf es eines gemeinsamen Gesprächs zwischen der Anbieterin und dem Kunden.

Spezifische Priorisierungen für Technologie-Services (Störungsmeldung und Incident Management)

Ergänzend zu den allgemeinen Support-Bestimmungen (Abschnitt E) gelten für die SaaS-Nutzung folgende fachspezifische Kriterien:

- Priorität P1: Das User-Interface ist nicht erreichbar oder Daten-Feeds werden nicht verarbeitet, was einen totalen operativen Stillstand bedeutet.
- Priorität P2: Eine Schlüsselfunktion (z.B. das Reporting oder die Inventar-Synchronisation) ist fehlerhaft, es gibt jedoch manuelle Umgehungsmöglichkeiten.
- Priorität P3: Verzögerungen in der Datenaktualisierung (Non-Realtime) oder Fehler in der Rechteverwaltung einzelner User.

Wiederherstellung der Systeme und Daten (adconsole)

Die Anbieterin stellt sicher, dass die Systeme und Daten die Anforderungen des Kunden erfüllen. Insbesondere werden hierfür zwei Messgrössen verwendet:

- Recovery Time Objective (RTO) - maximale Ausfallzeit eines Systems oder Geschäftsprozesses
- Recovery Point Objective (RPO) - maximaler Datenverlust bei Ausfall oder Defekt

Folgende Grundwerte gelten für die Verfügbarkeit der Systeme sowie der Datenverluste.

Systemumgebung	RTO (Ausfallzeit)	RPO (Datenverlust)
Produktion	max. 4 Stunden während der Servicezeit	max. 24 Stunden
Test	Best Effort	Best Effort

Die Systeme werden gemäss der folgenden Tabelle gesichert. Des Weiteren werden die Backups in ein zweites Datacenter gespiegelt.

Systemumgebung	Häufigkeit der Sicherung	Aufbewahrungsfrist der Sicherung
Produktion	Ein Full-Backup der Datenbank, des persistenten Datenspeichers und des Repository täglich	Es sind jeweils 30 tägliche Backups verfügbar
Test	Keine Backups	Keine Backups

Das Testsystem wird, wenn erforderlich, aus einem Dump des Produktivsystems wiederhergestellt.

C. Managed Services

Dienstleistungen

Die Anbieterin erbringt die nachfolgenden Dienstleistungen.

Operatives Kampagnen-Management Digital

- Operatives Kampagnen-Setup in den verschiedenen Adserver-, CMS- und NL-Tools sowie Social Media Channels
- Individuelle Kampagnen-Anpassungen in den verschiedenen Adservern
- Prüfung der technischen Kompatibilität und Machbarkeit sämtlicher gebuchten Kampagnenpositionen (Format / Abrechnungsart / Sprache / Inventar / Departements / Devices)
- Werbemittel-Management: Werbemittel werden beim Kunden angefragt / Creative wird mit Kampagne verknüpft, auf die notwendigen Spezifikationen <https://www.audienzz.com/ad-specifications> geprüft und aktiviert.
- Anlieferungsdeadline Standard Werbemittel: Wünschenswert 5 Tage, aber mind. 3 Arbeitstage vor Kampagnenstart an adops@audienzz.ch.
- Anlieferungsdeadline Sonderformen- und Content Integrationen: mind. 5 Arbeitstage vor Kampagnenstart an adops@audienzz.ch
- Bitte audienzz-Auftragsnummer vermerken.

- Screenshots: Pro Format wird mindestens ein Screenshot auf einer der gebuchten Websites erstellt, in der adconsole hinterlegt und versendet.
- Kampagnen werden nach dem Start, während der Laufzeit und kurz vor Schluss auf die wichtigsten KPIs überprüft und optimiert. Dies sind insbesondere: "Delivery-Rate", "CTR", "Viewability".
- Kampagnen-Reporting, auf Kundenwunsch täglich, wöchentlich und/oder nach Ende der Laufzeit
- Bearbeitung sämtlicher Kundenanliegen zu gebuchten und laufenden Kampagnen

Die detaillierten Preise und Anforderungen sind in der Offerte bzw. dem Leistungsbeschrieb zu entnehmen.

Ad Creation

Die Anbieterin erstellt im Auftrag des Kunden Werbemittel für vordefinierte Formate, gegen eine je Format definierte Pauschale. Die detaillierten Preise und Anforderungen sind einer separaten Offerte bzw. dem Leistungsbeschrieb zu entnehmen.

Support

Für das operative Kampagnen-Management von Digitalkampagnen ist das Ad Management Team über die adconsole-Kommentarfunktion auf Ebene der Kampagne erreichbar. Zusätzlich ist der Support telefonisch (+41 58 255 26 00) und per E-Mail (adops@audienzz.com) erreichbar. Die Supportzeit ist Montag bis Freitag, 08.00 – 17.00 Uhr (exkl. der gesetzlichen Feiertage in Zürich).

Reaktionszeit Operatives Kampagnen-Management und Tech Setup

Erstellung Werbeplätze & Konfiguration	Vorlaufzeit (in Arbeitstagen)
Verwalten von Publisher: Eröffnung Website in der adconsole, Bereitstellen eines Dokuments mit Header-Tag zum Einbau	3 Tage
Konfiguration: Einrichtung Adserver, Eröffnung aller Platzierungen und Bereitstellen von Platzhalter-Banner	10 Tage
(optional) Department config: Separate Platzierungen für einzelne Bereiche einer Website	je nach Umfang
Zusätzliche Platzierungen: Eröffnung einer Platzierung und Bereitstellen des Platzhalter-Banner	3 Tage
Workflow Ad Management - vor dem Kampagnenstart	
Adserver-Push: Kampagne wird in Adserver gepusht und somit reserviert	2 Tage nach Erstellung
Werbemittel-Management: Werbemittel wird beim Kunden angefragt	5 Tage vor Kampagnenstart
Werbemittel erhalten: Creative wird mit Kampagne verknüpft und aktiviert	min. 24 h vor Kampagnenstart

Workflow Ad Management - während der Kampagne	
Screenshots: Pro Format wird ein Screenshot pro Kampagnenposition erstellt und versendet (Inhouse Kampagnen sind davon ausgeschlossen)	spätestens 24 h nach Kampagnenstart
Start-Check: Kampagne wird auf korrekte Auslieferung geprüft und eine Systemmeldung abgesetzt	Tag des Kampagnenstarts
Lieferraten-Check: Kampagnen mit Lieferraten unter 100% werden aufgelistet, Massnahmen getroffen und ein Kommentar abgesetzt.	sobald die Lieferrate < 100 %
Viewability-Check: Kampagnen mit Viewability unter 50% werden aufgelistet, Massnahmen getroffen und ein Kommentar abgesetzt.	sobald die Viewability < 50 %
Click-through rate-Check: Kampagnen mit schlechter Klickrate werden aufgelistet, Massnahmen getroffen und ein Kommentar abgesetzt.	sobald die CTR < 0.10 %
Workflow Ad Management - Werbemittel	
Werbemittel-Erstellung: Falls noch keine Werbemittel vorhanden sind, können diese über die Anbieterin kreiert werden.	7 Tage inkl. Preview
Social Media Werbemittel-Erstellung: Falls noch keine Werbemittel vorhanden sind, können mit einer Vorlaufzeit von 2 Tagen einfache Bannern über die Anbieterin kreiert werden.	2 Tage
PR Werbemittel-Erstellung: Falls noch keine Werbemittel vorhanden sind, können mit einer Vorlaufzeit von 5 Tagen aufwändigere Sonderumsetzungen über die Anbieterin kreiert werden.	5 Tage

WICHTIGE HINWEISE
Produkte ausserhalb der Systeme der Anbieterin: Die Koordination und Abwicklung manueller Abläufe sowie die Verantwortung über die adconsole-Workflows liegen beim Kunden, wenn externe, von der Anbieterin nicht genutzte Systeme im Einsatz sind.
Produkte-Verwaltung: der Kunde ist zuständig für die Erstellung und Konfiguration von neuen Produkten, Preisen, Platzierungen und Formaten innerhalb der adconsole.
Verwalten der API-Konfiguration: der Kunde meldet neu erstellte Produkte, Platzierungen und Formate vor der Verwendung, die Anbieterin hinterlegt anschliessend die notwendige Konfiguration, um den Adserver-Push zu ermöglichen.
Screenshots: Pro Position (exkl. Freespace) wird ein Screenshot generiert. Mehrere Screenshots pro Position nur auf Anfrage.
Unterlieferungen: Der Kunde wird bei einer Unterlieferung benachrichtigt.

Spezifische Priorisierungen für Kampagnen-Management (Störungsmeldung und Incident Management)

Für operative Dienstleistungen im Rahmen des Managed Service gelten folgende fachspezifische Kriterien:

- Priorität P1: Massive Darstellungsfehler auf der Live-Webseite durch eine Kampagne («Webseite zerrissen»), Auslieferung von Schadcode oder totaler Stop einer gebuchten Fixplatzierung.
- Priorität P2: Kampagnen starten nicht zum vereinbarten Zeitpunkt oder fehlerhafte Verlinkungen (Click-URL) bei Grosskampagnen.
- Priorität P3: Kleinere Korrekturen an Werbemitteln, Unstimmigkeiten in Zwischen-Reportings oder Performance-Optimierungen.

D. Online Werbung

Kunde

Vertragsgegenstand

Die Anbieterin erbringt die mit dem Kunden vereinbarten Leistungen gemäss dem Kunden unterbreitete Angebot (z.B. Offerte oder Auftragsbestätigung aus dem Buchungssystem) oder alternativ den jeweils aktuellen, auf www.audienzz.com veröffentlichten Preisen für Online-Werbemittel. Im Selfbooking-Prozess über www.adconsole.com legt der Kunde ab einem Minimum den Net/Net-Preis pro Klick (nicht rabatt- oder VMK-berechtigt) selbst fest. Zur Deckung der Systemkosten zieht die Anbieterin von diesem Net/Net-Preis eine Techfee ab, deren genaue Höhe dem Kunden im Buchungsprozess vor Abschluss transparent ausgewiesen wird. Dadurch reduziert sich der effektive Media-Einkaufswert entsprechend. Die Anbieterin verpflichtet sich nicht die gebuchte Leistung (vollständig) zu liefern und bei zu geringem "Cost-per-Click" kann es somit zu Unterlieferungen kommen. Die von der Anbieterin angebotenen Werbemittel sind auf www.audienzz.com unter Online/Mobile veröffentlicht. Die Anbieterin ist berechtigt, die Werbemittel jederzeit zu ändern oder aus dem Angebot zu entfernen.

Rechte, Pflichten und Verantwortung des Kunden

Für digitale Werbung ist der Kunde zur vollständigen Anlieferung einwandfreier und geeigneter Werbemittel (Banner, Ziel-URL, TAG) gemäss Spezifikationen (abrufbar unter www.audienzz.com) bis spätestens ein Werktag vor dem vereinbarten ersten Schaltungstermin bis 14:00 Uhr an audienzz per E-Mail an die Adresse adops@audienzz.com verpflichtet. Für Sonderwerbformen gilt eine Frist von drei Werktagen, ebenfalls bis 14:00 Uhr an die zuvor genannte E-Mail-Adresse. Für Werbemittel, welche nicht den Spezifikationen entsprechen, fordert audienzz Ersatz an. Bei nicht ordnungsgemässer, insbesondere verspäteter Anlieferung oder nachträglichem Werbemittel-Austausch wird keine Gewähr für die vereinbarte Schaltung des Werbemittels übernommen. Will der Kunde nach Ablauf der vorstehenden Fristen Werbemittel austauschen oder verändern oder von einem evtl. bestehenden Schaltplan abweichen, wird audienzz prüfen, ob diese Änderungen bzgl. des ursprünglich vereinbarten Auftrags noch vorgenommen werden kann. Ist dies nicht der Fall, verbleibt es bei der ursprünglichen Vereinbarung.

Der Kunde trägt für die von ihm zur Veröffentlichung durch die Anbieterin gegebenen Inhalte die alleinige Verantwortung. Der Kunde verpflichtet sich, seine Inhalte, Werbemittel, Produkte und sonstigen Informationen auf ihre Rechtmässigkeit hin zu prüfen. Anzeigen dürfen keine unsittlichen oder rechtswidrige Inhalte (wie insbesondere Gewaltdarstellungen, pornografische Inhalte, Bilder mit expliziter Nacktheit, sexuellen Handlungen sowie Darstellungen von Personen in expliziten oder sexuell anzüglichen Posen, rassistische Inhalte, Aufrufe zur Gewalt oder zu Straftaten, Spiele und Wetten, die gegen das Lotterieggesetz verstossen, unverlangte Werbesendungen (Spamming), Inhalte, die Rechte Dritter verletzen, wie insbesondere Urheber-, Marken-, Design-, Patent- oder Persönlichkeitsrechte, Inhalte, die gegen das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb oder massgebende Werbevorschriften wie z.B. für Tabak-, Alkohol-, Heilmittel-, Lebensmittelwerbung etc. verstossen) beinhalten.

Die Anbieterin ist zudem berechtigt, unsittliche oder rechtswidrige Inhalte des Kunden (wie insbesondere Gewaltdarstellungen, pornografische, rassistische Inhalte, Aufrufe zur Gewalt oder zu Straftaten, Spiele und Wetten, die gegen das Lotterieggesetz verstossen, unverlangte Werbesendungen (Spamming), Inhalte, die Rechte Dritter verletzen, wie insbesondere Urheber-, Marken-, Design-, Patent- oder Persönlichkeitsrechte, Inhalte, die gegen das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb oder massgebende Werbevorschriften wie z.B. für Tabak-, Alkohol-, Heilmittel-, Lebensmittelwerbung etc. verstossen) nach eigenem Ermessen jederzeit und ohne Rücksprache mit dem Kunden von einer Webseite zu entfernen. Dem Kunden entstehen daraus keinerlei Ansprüche gegenüber der Anbieterin. Wird die Anbieterin, ein Organ oder Mitarbeiter der Anbieterin wegen eines Inhalts oder Werbemittels oder sonstigen Verhaltens des Kunden straf-, zivil oder verwaltungsrechtlich zur Verantwortung gezogen, so hat der Kunde den Betroffenen unverzüglich und vollumfänglich schad- und klaglos zu halten (inkl. Gerichtsgebühren und angemessenen Anwaltskosten). Genugtuungsansprüche des Betroffenen gegen den Kunden bleiben vorbehalten.

Rechte und Pflichten der Anbieterin

Die Anbieterin hat das Recht, den Inhalt und den Auftritt ihrer Webseiten jederzeit zu ändern.

Die Anbieterin kann für die Erbringung ihrer Leistungen Dritte beiziehen.

Die Anbieterin hat das Recht, Werbebuchungen des Kunden ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

Die Anbieterin übernimmt keine Gewähr für das jederzeitige störungsfreie Funktionieren ihrer Webseiten und Leistungen.

Bei Auftragserteilung erteilt der Kunde der Anbieterin das nicht-ausschliessliche, unentgeltliche und zeitlich unbegrenzte Nutzungsrecht zur Verwendung der bereitgestellten und bereits ausgelieferten Werbemittel zu eigenen Marketingzwecken. Dies beinhaltet unter anderem die Nutzung für Unternehmenspräsentationen, auf unserer Website oder sonstigen Veröffentlichungen, stets im Kontext unserer Leistungen und Dienste. Diese Regelung berührt nicht die Rechte und Pflichten hinsichtlich Datenschutz und Geheimhaltung.

Vergütung und Verrechnungsverbot

Der Kunde hat die Anbieterin die vertraglich festgelegte Vergütung zuzüglich MWST zu bezahlen. Für die Rechnungsstellung variabler Kosten ist das Trackingsystem der Anbieterin massgebend, das Auskunft über Messgrössen wie Klicks, Leads, Umsatz (Bestellwert) gibt. Eine Zählerdiskrepanz zwischen dem Trackingsystem der Anbieterin und denjenigen des Kunden von bis zu 10% wird bei der Rechnungsstellung nicht beachtet. Bei einer 10% übersteigenden Diskrepanz wird die Anbieterin versuchen mit dem Kunden eine Einigung zu finden.

Ist die Anbieterin aufgrund des vereinbarten Vergütungsmodells (z.B. bei Umsatzbeteiligung) auf die Abrechnung des Kunden angewiesen, so hat der Kunde die Anbieterin jeweils bis zum 20. des Folgemonats eine detaillierte Abrechnung zuzustellen. Die Anbieterin hat das Recht, die Abrechnung des Kunden durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer oder Informatiker prüfen zu lassen. Ergibt die Prüfung eine Abweichung von mehr als 5% zu Ungunsten der Anbieterin, hat der Kunde die gesamten Kosten der Prüfung zu bezahlen. Die Anbieterin stellt auf Grundlage der (allenfalls korrigierten) Abrechnung des Kunden diesem monatlich Rechnung. Der Kunde ist nicht berechtigt, Gegenforderungen gegenüber der Anbieterin zur Verrechnung zu bringen.

Storno-Bedingungen:

Offerierte und reservierte Kampagnen: keine Stornogebühren
Stornierung einer bestätigten Kampagne: 25% des Kampagnen-Nettos.
Stornierung 7 Tage vor Kampagnenstart: 50% des Kampagnen-Nettos.
Stornierung einer laufenden Kampagnen: 100% des Kampagnen-Nettos.

Selfbooking

Die Anbieterin verrechnet nach Abschluss der Selfbooking Kampagne den effektiven Betrag je nach Anzahl ausgelieferter Clicks. Bei Kreditkartenzahlung wird die angegebene Kreditkarte mit jeweils CHF 500.- direkt belastet. Nach Ablauf der Kampagne wird die Kreditkarte nur noch mit dem Restbetrag belastet. Der Kunde erhält nach jeder Belastung eine Rechnung per Mail. Mit Eingabe der Kreditkarteninformationen im Rahmen des Selfbooking-Prozesses erklärt sich der Kunde ausdrücklich damit einverstanden, dass die Anbieterin die angegebene Kreditkarte gemäss den Buchungsbedingungen automatisch belasten darf. Dies umfasst insbesondere die initiale Belastung bei Kampagnenstart sowie eine allfällige Nachbelastung des Restbetrags nach Kampagnenende.

Haftung und Haftungsbeschränkung

Die Anbieterin haftet nur für Schäden, die auf vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung beruhen. Für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden oder Folgeschäden wird keine Haftung übernommen.

Publisher

Vertragsgegenstand

Die Anbieterin stellt Publishern die Infrastruktur zur Verfügung, um digitale Werbeanzeigen auf ihren Online-Plattformen zu platzieren. Die Leistungsbeschreibung und die Rahmenbedingungen werden im Vermarktungsvertrag spezifiziert.

Rechte und Pflichten des Publishers

Der Publisher verpflichtet sich, die vereinbarten Werbeflächen gemäss den technischen und inhaltlichen Vorgaben der Anbieterin zur Verfügung zu stellen und die Werbetags entsprechend zu verbauen. Der Publisher ist dafür verantwortlich, dass die bereitgestellten Flächen den rechtlichen und technischen Anforderungen entsprechen und keine Rechte Dritter verletzen.

Vergütung

Die Vergütung des Publishers erfolgt gemäss den im Vermarktungsvertrag festgelegten Bedingungen. Die Anbieterin behält sich das Recht vor, im Falle von Unregelmässigkeiten oder Nichterfüllung von Vertragsbedingungen, Zahlungen zu kürzen oder zurückzuhalten.

E. Allgemeine Bestimmungen

Service Level & Support (Allgemein)

Incident Management Prozess

Störungen sind der Anbieterin unverzüglich über die definierten Kanäle (Support-Portal oder E-Mail an service@audienzz.com) zu melden. Eine Störungsmeldung muss eine detaillierte Fehlerbeschreibung sowie Informationen zur Reproduzierbarkeit enthalten.

Reaktionszeiten und Bearbeitung

Die Anbieterin nimmt die Klassifizierung der Störung gemäss den in den jeweiligen Leistungsabschnitten (SaaS / Managed Services) definierten Prioritäten vor. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der vollständigen Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten (Mo–Fr, 08:00 – 17:00 Uhr, exkl. Feiertage am Sitz der Anbieterin).

Priorität	Definition	Reaktionszeit
P1 (kritisch)	Vollständiger Ausfall des Systems oder einer geschäftskritischen Hauptfunktion.	< 2 Stunden
P2 (Hoch)	Erhebliche Beeinträchtigung; Arbeiten ist nur mit grossen Einschränkungen möglich.	< 4 Stunden
P3 (Mittel)	Leichte Beeinträchtigung; Kernfunktionen sind operativ, Workaround existiert.	< 8 Stunden
P4 (Niedrig)	Kosmetische Fehler oder allgemeine Fragen ohne Auswirkung auf den Betrieb.	< 24 Stunden

Vertragsdauer

Sofern nicht anderweitig vereinbart, tritt der Vertrag per Akzeptanz der Offerte durch den Kunden in Kraft und wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Er kann beidseitig mit einer Frist von 6 Monaten auf das Ende eines jeden Monats gekündigt werden.

Das Recht zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn eine der Parteien ihren wesentlichen Verpflichtungen aus diesem Vertrag nicht nachkommt, so dass der anderen Partei die Fortführung des Vertrages nicht mehr zumutbar ist, oder gegen eine der Parteien ein Insolvenzverfahren eingeleitet wurde.

Kosten

Die Kosten für die standardmässigen und die speziell auf den Kunden zugeschnittenen Leistungen sind in der Offerte festgelegt, die Bestandteil dieses Vertrags ist. Diese Kosten basieren auf den zum Zeitpunkt der Offerte geltenden Bedingungen und Umfängen. Sollten im Verlauf der Dienstleistungserbringung zusätzliche Leistungen erforderlich werden, die nicht in der ursprünglichen Offerte oder im Leistungsbeschreibung aufgeführt sind, werden diese Leistungen zu einem Stundensatz zwischen CHF 100 und 250 erbracht (je nach Komplexität und Seniorität der eingesetzten Fachkräfte). Zusatzleistungen umfassen alle Tätigkeiten, die über die in der Offerte definierten standard- und kundenspezifischen Leistungen hinausgehen. Die Aufnahme von Zusatzleistungen in das Dienstleistungsangebot erfolgt durch ein formelles Änderungsverfahren (Change Request). Hierbei erteilt der Kunde eine explizite Anweisung zur Erweiterung oder Änderung des Leistungsumfangs, woraufhin die Anbieterin eine angepasste Kostenschätzung und -vereinbarung vorliegt. Die Erbringung von Zusatzleistungen setzt die schriftliche Zustimmung des Kunden zu diesen Konditionen voraus. Die Anbieterin verpflichtet sich, bei der Identifizierung potenziell notwendiger Zusatzleistungen proaktiv zu handeln und den Kunden umgehend über die Notwendigkeit und die erwarteten Kosten solcher Leistungen zu informieren, um eine informierte Entscheidungsfindung zu ermöglichen.

Datenschutz und Umgang mit Daten

Die Anbieterin bearbeitet im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss und der Vertragsabwicklung und zu weiteren Zwecken Daten, die sich auf natürliche Personen beziehen (Personendaten). Nähere Informationen zu dieser Bearbeitung (u.a. den Zwecken, den Empfängern von Daten, der Aufbewahrung und den Rechten der betroffenen Person) findet der Kunde in der Datenschutzerklärung von Audienzz unter www.audienzz.com oder kann bei der Audienzz AG, Falkenstrasse 12, 8008 Zürich, direkt bezogen werden.

Geistiges Eigentum

Der Kunde anerkennt hiermit, dass alle Rechte, Titel und Interessen, einschliesslich aller geistigen Eigentumsrechte, insbesondere an und in der SaaS-Software, dazugehörigen Dokumentationen, allen Updates, Anpassungen, Modifikationen, Erweiterungen, und allen abgeleiteten Werken davon, ausschliesslich der Anbieterin gehören. Die Nutzung der SaaS-Software durch den Kunden gewährt ihm keinerlei Eigentumsrechte oder sonstige Rechte am geistigen Eigentum der Anbieterin, ausser den hier ausdrücklich gewährten Nutzungsrechten.

Die Anbieterin gewährt dem Kunden hiermit ein nicht exklusives, nicht übertragbares, weltweites Recht zur Nutzung der SaaS-Software ausschliesslich für eigene Geschäftszwecke, unter der Bedingung, dass der Kunde alle anwendbaren Gesetze sowie die Bedingungen dieses Vertrags einhält. Diese Nutzungsrechte dürfen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der Anbieterin nicht unterlizenzieren, verkaufen, weitergegeben oder anderweitig übertragen werden.

Der Kunde verpflichtet sich, alle angemessenen Massnahmen zu ergreifen, um das geistige Eigentum der Anbieterin zu schützen und sicherzustellen, dass keine unbefugte Nutzung, Offenlegung, Vervielfältigung oder Veränderung der SaaS-Software oder damit verbundenen Materialien erfolgt.

Geheimhaltung

Die Parteien verpflichten sich während der Laufzeit dieser Zusammenarbeit über den Inhalt der Vereinbarung sowie über gegenseitige Geschäftsgeheimnisse, die den Parteien im Zusammenhang mit der Abwicklung dieses Vertrages bekannt werden sollten, Stillschweigen zu bewahren.

Haftung

Die Haftung der Anbieterin gegenüber dem Kunden für alle Ansprüche, die aus oder im Zusammenhang mit der Erfüllung oder der versuchten Erfüllung dieser Vereinbarung entstehen, sei es aufgrund von Vertrag, Delikt (einschliesslich Fahrlässigkeit) oder anderweitig, wird auf die Gesamtsumme beschränkt, die der Kunde im Rahmen dieser Vereinbarung innerhalb des zwölfmonatigen Zeitraums vor dem Ereignis, das den Anspruch begründet, an die Anbieterin gezahlt hat.

Es wird weiterhin vereinbart, dass die Anbieterin in keinem Fall für indirekte, zufällige, spezielle, exemplarische oder Folgeschäden haftet, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf entgangene Gewinne oder Einnahmen, Geschäftsunterbrechungen, Verlust von Geschäftsinformationen oder Daten oder andere finanzielle Verluste, die sich aus oder im Zusammenhang mit den Leistungen oder Produkten, die unter dieser Vereinbarung bereitgestellt werden, oder deren Nutzung oder Unmöglichkeit der Nutzung, gleich aus welchem Grund, ergeben, selbst wenn die Anbieterin auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde.

Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt nicht für Schäden, die auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der Anbieterin zurückzuführen sind, sowie für jegliche Haftung, die nach zwingendem Recht nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden kann.

Die Anbieterin haftet nicht für Handlungen, Unterlassungen oder Fehler von Hilfspersonen, einschliesslich Mitarbeiter, Subunternehmer oder andere Dritte, die im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistungen unter dieser Vereinbarung tätig werden, sofern nicht ein Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens der Anbieterin vorliegt. Die Anbieterin verpflichtet sich, bei der Auswahl und Instruktion solcher Hilfspersonen die gebotene Sorgfalt anzuwenden, jedoch wird jede weitergehende Haftung für das Handeln oder Unterlassen dieser Personen hiermit ausdrücklich ausgeschlossen.

Höhere Gewalt

Im Falle von Höherer Gewalt ist die Anbieterin für die Dauer und im Umfang der Wirkung von ihren vertraglichen Pflichten befreit, sofern diese unmittelbar durch Ereignisse ausserhalb ihrer Kontrolle beeinträchtigt werden. Unter Höherer Gewalt sind Ereignisse zu verstehen wie Naturkatastrophen, Kriege, Terrorismus, Aufstände, epidemische Krankheiten, Pandemien, Streiks, staatliche Anordnungen oder sonstige unvorhersehbare, unvermeidbare und ernsthafte Ereignisse.

Änderung der AGB

Die Anbieterin behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern oder zu ergänzen. Änderungen können erforderlich sein, um Änderungen in der Gesetzgebung, in der Marktpraxis, zur Verbesserung der Klarheit oder zur Anpassung an neue oder geänderte Produkte und Dienstleistungen Rechnung zu tragen.

Die Anbieterin wird den Kunden über wesentliche Änderungen der AGB schriftlich oder auf elektronischem Weg informieren. Die Fortsetzung der Nutzung der Dienste durch den Kunden nach diesem Zeitpunkt gilt als Zustimmung zu den geänderten AGB. Falls der Kunde den geänderten AGB nicht zustimmt, hat er das Recht, den Vertrag zu kündigen.

Der Kunde hat das Recht, innerhalb von 14 Tagen nach Mitteilung der Änderungen Widerspruch einzulegen. Im Falle eines Widerspruchs ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung der ursprünglichen AGB bis zum Ende der Laufzeit fortzusetzen oder den Vertrag fristgerecht zu kündigen.

Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Das Gleiche gilt, falls sich herausstellen sollte, dass dieser Vertrag eine Lücke aufweist. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung treten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben oder nach dem Sinn und Zweck des Vertrags gewollt hätten, sofern sie bei Abschluss des Vertrags den Punkt bedacht hätten.

Gerichtsstand und anwendbares Recht

Diese Vereinbarung und alle daraus entstehenden oder damit in Verbindung stehenden Ansprüche, einschliesslich nicht vertraglicher Ansprüche, unterliegen ausschliesslich Schweizer Recht sofern nicht anders vereinbart. Für alle Streitigkeiten, die aus dieser Vereinbarung oder im Zusammenhang mit ihr entstehen, wird als ausschliesslicher Gerichtsstand Zürich vereinbart, sofern nicht anders vereinbart.