



INCAMAIL-VEREINBARUNG MIT GESCHÄFTSKUNDINNEN UND GESCHÄFTSKUNDEN

Präambel

IncaMail ist eine Secure-E-Mail-Plattform für den sicheren und überprüfbaren elektronischen Nachrichtenaustausch, die den Austausch von E-Mail-Nachrichten mit vertraulichem Inhalt ermöglicht («IncaMail»). Mit IncaMail bietet die Leistungserbringerin eine Secure-E-Mail-Plattform für den sicheren und überprüfbaren elektronischen Nachrichtenaustausch. Die Kundin bzw. der Kunde wird diese Plattform künftig für den Austausch von E-Mail-Nachrichten mit vertraulichem Inhalt nutzen.

Sowohl den Absenderinnen und Absendern als auch den Empfängerinnen und Empfängern stehen verschiedene Dienstleistungs- bzw. Verbindungsarten für den Versand und den Empfang von Nachrichten zur Verfügung. Absenderinnen und Absender übermitteln die E-Mails über einen verschlüsselten Kanal an die IncaMail-Plattform, die anschliessend für die verschlüsselte Zustellung an die von der Absenderin oder dem Absender gewählte(n) E-Mail-Adresse(n) zuständig ist. Die Art und Weise der Übermittlung richtet sich dabei nach der im jeweiligen Abonnement gewählten Dienstleistungsart. Der Status der Nachrichten wird von der Leistungserbringerin aufgezeichnet und ist je nach gewählter Dienstleistungsart für Absenderin bzw. Absender und Empfängerin bzw. Empfänger einsehbar. Den Absenderinnen und Absendern stehen verschiedene Versandarten zur Verfügung. Einzelheiten zur Funktionsweise von IncaMail sind auf der Website www.incamail.com beschrieben.

Diese Vereinbarung mit Geschäftskundinnen und Geschäftskunden wird zwischen Ihnen als Kundin bzw. Kunde (nachfolgend «**Kundin bzw. Kunde**») und der **Post CH Kommunikation AG** (Sitz: Wankdorfallee 4, 3030 Bern, Schweiz) als Leistungserbringerin (nachfolgend «**Leistungserbringerin**») abgeschlossen. Die Kundin bzw. der Kunde und die Leistungserbringerin werden im Folgenden je einzeln als «**Partei**» und zusammen als «**Parteien**» bezeichnet.

Diese Vereinbarung mit Geschäftskundinnen und Geschäftskunden regelt den Zugang zu den von der Leistungserbringerin angebotenen IncaMail-Diensten sowie deren Nutzung, einschliesslich Websites und Technologien bzw. Funktionen und zugehöriger Software, sowie die Mitwirkungspflichten der Kundin bzw. des Kunden.

Mit der Unterzeichnung eines Bestellformulars, das auf die vorliegende Vereinbarung verweist (das «Bestellformular»), erklärt sich die Kundin bzw. der Kunde mit den Bestimmungen dieser Vereinbarung sowie den IncaMail-Nutzungsbedingungen einverstanden. Diese Vereinbarung stellt, zusammen mit dem anwendbaren Bestellformular, den [IncaMail-Nutzungsbedingungen](#), allfälligen Funktionsspezifischen Bestimmungen, der [Richtlinie zur akzeptablen Nutzung](#), dem Service Level Agreement und der [Auftragsdatenbearbeitungsvereinbarung](#) (falls anwendbar), die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien dar (zusammen die «**Vereinbarung**»).

Die Rechte und Pflichten der Parteien sind in der vorliegenden Vereinbarung abschliessend geregelt. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kundin bzw. des Kunden sind wegbedungen.

1. DEFINITIONEN UND AUSLEGUNG

Zusätzlich zu den anderweitig in dieser Vereinbarung definierten Begriffen gelten die Definitionen und sonstigen Bestimmungen in Abschnitt 19 für die gesamte Vereinbarung, sofern keine gegenteilige Absicht vorliegt.

2. LEISTUNGSUMFANG

2.1 **Dienstleistungen:** Die Leistungserbringerin (i) unternimmt wirtschaftlich zumutbare Schritte, um der Kundin bzw. dem Kunden die Dienste gemäss dem Service Level Agreement (untrennbarer Anhang 1 zu dieser Vereinbarung) zur Verfügung zu stellen; (ii) erbringt der Kundin bzw. dem Kunden darüber hinaus den anwendbaren Standard-Kundensupport für die Dienste, ohne zusätzliche Kosten zu verrechnen. Die von der Leistungserbringerin zu erbringende Dienstleistung beschränkt sich auf das Zugänglichmachen der IncaMail-Plattform, die Ermöglichung des über diese Plattform fliessenden Nachrichtenaustausches und die Erbringung des in dieser Vereinbarung beschriebenen Supports.



- 2.2 Allfällige zusätzliche Dienstleistungen müssen von den Parteien separat schriftlich vereinbart werden. Die Kundin bzw. der Kunde ist berechtigt, die auf dem Bestellformular gewählten IncaMail-Dienstleistungsarten gemäss den Bestimmungen dieser Vereinbarung zu nutzen. Die Kundin bzw. der Kunde stellt der Leistungserbringerin alle erforderlichen technischen Angaben zur Aktivierung des IncaMail-Dienstes zur Verfügung.
- 2.3 **Funktionsspezifische Bestimmungen:** Für bestimmte Dienstleistungen oder Funktionalitäten können zusätzliche für die betreffende Dienstleistung oder die betreffende Funktionalität spezifische Bestimmungen gelten, wie in den Funktionsspezifischen Bestimmungen angegeben. Durch den Zugang zur oder die Nutzung der betreffenden, von den Funktionsspezifischen Bestimmungen abgedeckten Dienstleistung oder Funktionalität erklärt sich die Kundin bzw. der Kunde auch mit den Funktionsspezifischen Bestimmungen einverstanden. Bei Widersprüchen zwischen den Funktionsspezifischen Bestimmungen und dieser Vereinbarung gehen die Regelungen der Funktionsspezifischen Bestimmungen vor.
- 2.4 **Änderungen des Dienstes:** Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Leistungserbringerin die Features und die Funktionalität der Dienste während der Abonnementlaufzeit ändern kann. Ändert die Leistungserbringerin die Dienste derart, dass die Funktionalität bestimmter Features wesentlich eingeschränkt oder der Zugang zu diesen beschränkt wird, teilt sie dies der Kundin bzw. dem Kunden mit. Nach Erhalt einer solchen Mitteilung kann die Kundin bzw. der Kunde diese Vereinbarung innert 30 Tagen kündigen. In diesem Fall wird der Kundin bzw. dem Kunden eine allfällige Vorauszahlung anteilmässig zurückerstattet.
- 2.5 **Konzerngesellschaften:** Die Kundin bzw. der Kunde kann ihre bzw. seine Rechte und Vorteile aus dieser Vereinbarung auf Konzerngesellschaften ausdehnen. Jede neue Konzerngesellschaft, welche die Dienstleistungen der Leistungserbringerin in Anspruch nehmen will, muss der Leistungserbringerin 15 Tage im Voraus gemeldet werden. Mit der Empfangsbestätigung der Leistungserbringerin wird die gemeldete Konzerngesellschaft eine autorisierte Konzerngesellschaft und ist berechtigt, die Dienstleistungen der Leistungserbringerin gemäss dieser Vereinbarung und dem Bestellformular zu nutzen. Die Kundin bzw. der Kunde erklärt sich damit einverstanden, für die Einhaltung dieser Vereinbarung durch ihre bzw. seine Konzerngesellschaften verantwortlich zu sein.
- 2.6 **Versandart «Einschreiben»:** Ist die Empfängerin oder der Empfänger einer als «Einschreiben» versendeten IncaMail-Nachricht auf einer mit IncaMail interoperablen Secure-E-Mail-Plattform registriert, kann die Nachricht an die andere Plattform zugestellt werden und verlässt in diesem Fall die Domäne der Leistungserbringerin. Allfällige Empfangsbestätigungen sendet die Leistungserbringerin an die Kundin bzw. den Kunden oder gestützt auf eine Bestätigung der anderen Plattform an die Absenderin bzw. den Absender. Für die Berechnung der Abholzeiten und Verfügbarkeiten zählt jeder Tag, also auch Samstage, Sonntage und Feiertage.
- 2.7 **EAI:** bedeutet «Enterprise Application Integration» und beschreibt die Art der Anbindung, mit der eine Fachapplikation zwecks Versand und/oder Empfang von IncaMail-Nachrichten über eine Schnittstelle mit IncaMail verbunden wird.
- 2.8 **MGI:** bedeutet «Mail Gateway Integration» und beschreibt die Art der Anbindung, mit der die Mail-Infrastruktur einer Kundin bzw. eines Kunden zwecks Versand und Empfang von IncaMail-Nachrichten über eine gesicherte Verbindung (enforced TLS) mit IncaMail verbunden wird.
- 3. NUTZUNG DER DIENSTE**
- 3.1 **Zugangsrechte:** Während der Abonnementlaufzeit gewährt die Leistungserbringerin der Kundin bzw. dem Kunden ein nicht-exklusives und nicht übertragbares Recht, den Dienst gemäss dieser Vereinbarung und ausschliesslich für die internen Geschäftszwecke der Kundin bzw. des Kunden und der jeweiligen autorisierten Konzerngesellschaften zu nutzen. Der Zugang zu den Diensten und deren Nutzung ist auf die gemäss Bestellformular festgelegte Anzahl der einzelnen vom Unternehmen verwalteten Benutzerinnen und Benutzer beschränkt.
- 3.2 **Abonnement:** Die Verantwortung für das interne Management bzw. die Verwaltung des Dienstes liegt bei der Kundin bzw. dem Kunden und nicht bei der Leistungserbringerin. Die Kundin bzw. der Kunde muss unter Wahl des gewünschten Preisplans auf www.incamail.com eine Bestellung für das Abonnement von IncaMail abgeben und der vorliegenden IncaMail-Vereinbarung mit Geschäftskundinnen und

Geschäftskunden sowie den Nutzungsbedingungen von IncaMail zustimmen. Im Anschluss stellt die Leistungserbringerin der Kundin bzw. dem Kunden eine E-Mail zu, über die die Bestellung innerhalb von 24 Stunden bestätigt werden muss. Die Kundin bzw. der Kunde muss anschliessend ein mit dem Abonnement verbundenes Konto («vom Unternehmen verwaltete Benutzerkonten») registrieren, um auf die Dienste zuzugreifen oder diese zu nutzen. Alle beim Kauf und bei der Kontoregistrierung gemachten Angaben müssen gültig, richtig, aktuell und vollständig sein, und die Kundin bzw. der Kunde verpflichtet sich hiermit, diese Angaben während der Laufzeit des Abonnements aktuell zu halten.

3.3 Einschränkungen: Der Kundin bzw. dem Kunde und den jeweiligen Benutzerinnen und Benutzern ist es untersagt, direkt oder indirekt (i) die Dienste oder die Software zu verkaufen, weiterzuverkaufen oder zu vermieten; (ii) Hinweise auf Marken der Leistungserbringerin oder von Dritten oder sonstige Hinweise auf Immaterialgüterrechte, die auf den Diensten erscheinen oder darin enthalten sind, zu entfernen, zu verdecken oder zu ändern; (iii) die Software oder die Dienste zu modifizieren, zu kopieren, zu manipulieren oder anderweitig abgeleitete Werke auf der Grundlage der Software oder der Dienste zu erstellen; (iv) die Software oder die Dienste zu analysieren, zurückzuentwickeln, zu disassemblieren oder zu dekompilieren oder andere Prozesse oder Verfahren anzuwenden, um den Quellcode von Software der Dienste abzuleiten, ausser in dem Umfang, in dem eine solche Einschränkung ausdrücklich gesetzlich verboten ist.

3.4 Nutzungsvoraussetzungen:

Eine Nutzung von IncaMail ist nur möglich, wenn (a) die Kundin bzw. der Kunde der Vereinbarung und den IncaMail-Nutzungsbedingungen sowie allen darin genannten Dokumenten zustimmt; (b) die Kundin bzw. der Kunde oder eine von ihr bzw. ihm autorisierte Drittpartei die beantragte Dienstleistungsart mit den von IncaMail bereitgestellten Schnittstellen in ihre bzw. seine Infrastruktur integriert hat; (c) die Kundin bzw. der Kunde der Leistungserbringerin alle für die gewählte Art der Dienstleistung erforderlichen Informationen mitgeteilt hat; (d) gültige Zugangsmittel zur IncaMail-Plattform (Domain-Zertifikat, Passwort usw.) bestehen; (e) die Kundin bzw. der Kunde die Einrichtung und das Testen des Dienstes nach Erstellung eines IncaMail-Kontos abgeschlossen hat. Die Kundin bzw. der Kunde sichert zu, dass die bei Abschluss der vorliegenden Vereinbarung gemachten Angaben der Wahrheit entsprechen. Bei Änderungen der Angaben (z. B. Domain-Zertifikat) ist die Kundin bzw. der Kunde verpflichtet, die Leistungserbringerin umgehend zu benachrichtigen. Während des Abonnements muss die Kundin bzw. der Kunde alle Mitarbeitenden des Unternehmens angeben. Die Kundin bzw. der Kunde erklärt sich zudem damit einverstanden, die Leistungserbringerin über jede Änderung der Anzahl zu informieren. Eine solche Änderung kann nur quartalsweise vorgenommen werden und muss von der Kundin bzw. vom Kunden vor der erneuten Rechnungsstellung aktiv an support@incamail.ch gemeldet werden.

Die Leistungserbringerin behält sich das Recht vor, bestimmten Kundinnen und Kunden die Bereitstellung des Dienstes ohne Angabe von Gründen zu verweigern oder nur beschränkten Zugang zu gewähren (z. B. das Recht, nur Nachrichten zu empfangen). Zum Öffnen von Nachrichten und Empfangsbestätigungen ist immer eine Internetverbindung erforderlich.

3.5 Kommunikation mit Schweizer Behörden:

IncaMail ist in der Schweiz eine anerkannte Plattform für die sichere Zustellung im Rahmen von Verfahren, auf welche die Schweizerische Zivilprozessordnung (ZPO), das Bundesgesetz über Schuldbetreibung und Konkurs (SchKG), die Schweizerische Strafprozessordnung (StPO) oder das Verwaltungsverfahrensgesetz des Bundes (VwVG) Anwendung findet. Die Einzelheiten sind in den einschlägigen Gesetzen und Ausführungsbestimmungen geregelt. Die Adressen der teilnehmenden Behörden sind im Verzeichnis der Bundeskanzlei (www.ch.ch/ejustice) veröffentlicht. Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass in der Regel (a) einzig die IncaMail-Versandart «Einschreiben» für die ordnungsgemässe Zustellung an Behörden im Sinne der genannten Gesetze zulässig ist; und (b) Eingaben zwingend mit einer qualifizierten elektronischen Signatur gemäss Bundesgesetz über die elektronische Signatur versehen sein müssen. In den einschlägigen Gesetzen und Ausführungsbestimmungen können weitergehende Zulässigkeitsvoraussetzungen geregelt sein. Produkte zur Erstellung von qualifizierten elektronischen Signaturen sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Beabsichtigt die Kundin bzw. der Kunde, Zustellungen (Vorladungen, Verfügungen, Entscheide) von Gerichten und Behörden in einem Zivil-, Straf- oder Verwaltungsverfahren elektronisch entgegenzunehmen, muss sie bzw. er (oder ihre bzw. seine Mitarbeitenden) sich vorgängig bei IncaMail für den Empfang von Einschreiben registrieren. Diese Registrierung hat zur Folge, dass die Kundin bzw.

der Kunde im plattformübergreifenden Verzeichnis der Abonentinnen und Abonnenten geführt wird. Gemäss den schweizerischen gesetzlichen Bestimmungen muss die Kundin bzw. der Kunde den Entscheid, Zustellungen elektronisch entgegennehmen zu wollen, auch den Gerichten und Behörden mitteilen (Verordnung über die elektronische Übermittlung im Rahmen von Zivil- und Strafprozessen sowie von Schuldbetreibungs- und Konkursverfahren, VeÜ-ZSSV, SR 272.1). Die Kundin oder der Kunde bzw. die/der einzelne E-Mail-Adressinhaber/in kann die Einstellungen für Einschreiben jederzeit im IncaMail-Profil ändern.

4. GEBÜHREN UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- 4.1 **Abonnement:** Die Dienste werden online auf Abonnementbasis angeboten und von der Leistungserbringerin während der Abonnementlaufzeit zur Verfügung gestellt. Sofern im Bestellformular nicht anders geregelt, verlängert sich die Laufzeit des Abonnements automatisch um jeweils weitere Zeiträume derselben Dauer wie die ursprüngliche Laufzeit. Dies gilt nicht, wenn eine Partei die Kündigung vor Ablauf der aktuell laufenden Abonnementlaufzeit verlangt.
- 4.2 **Gebühren:** Die Kundin bzw. der Kunde zahlt der Leistungserbringerin alle Gebühren gemäss den Angaben im Bestellformular. Die aktuellen Preise und Features der Leistungserbringerin sind auf der Website der Leistungserbringerin aufgeschaltet (www.incamail.com). Die Gebühr für Nachrichten, die aus Gründen, die nicht bei der Leistungserbringerin liegen, nicht zugestellt werden können (z. B. Tippfehler in E-Mail-Adresse; nicht verfügbares Empfängersystem usw.) trägt die Kundin bzw. der Kunde. Vorbehältlich abweichender Angaben im Bestellformular sind alle Gebühren quartalsweise zahlbar. Jahresgebühren werden anteilmässig verrechnet. Die Gebühr für das erste Quartal wird zum Ende des ersten Geschäftsquartals nach Aktivierung des Abonnements in Rechnung gestellt. Die Leistungserbringerin behält sich das Recht vor, die Gebühren nach dem ersten Jahr der Abonnementlaufzeit mit einer Frist von mindestens 30 Tagen gegenüber der Kundin bzw. dem Kunden zu ändern.
- 4.3 Im Falle des Fixpreismodells ist die Kundin bzw. der Kunde damit einverstanden, die Gebühren nach der gemeldeten tatsächlichen Anzahl Mitarbeitende zu bezahlen, auch wenn die Anzahl der tatsächlichen Benutzerinnen und Benutzer geringer ausfällt. Sollte die tatsächliche Anzahl Benutzerinnen und Benutzer über der gemeldeten Anzahl Mitarbeitende liegen, bezahlt die Kundin bzw. der Kunde die Gebühren basierend auf der tatsächlichen Anzahl Benutzerinnen und Benutzer (Übernutzung).
- 4.4 **Zahlung:** Die Kundin bzw. der Kunde bezahlt der Leistungserbringerin alle im Zusammenhang mit den Diensten anfallenden Gebühren in der zum Zeitpunkt des Kaufs angegebenen Währung. Die Kundin bzw. der Kunde ermächtigt die Leistungserbringerin oder die zulässige Drittanbieterin, sämtliche anfallenden Gebühren über die von der Kundin bzw. vom Kunden gewählte Zahlungsmethode in Rechnung zu stellen. Die Nutzung dieser von der Leistungserbringerin bzw. den zugelassenen Drittanbieterinnen angebotenen Zahlungsmethoden ist Gegenstand des jeweiligen Dienstleistungsangebots und nicht Gegenstand der vorliegenden Vereinbarung. Die Kundin bzw. der Kunde anerkennt, dass die Leistungserbringerin, sofern die geleistete Zahlung mit Kreditkarte erfolgt, berechtigt ist, ihre Forderungen an das entsprechende Kreditkartenunternehmen abzutreten. In diesem Fall gelten die Bestimmungen des Kreditkartenvertrags. Sofern nicht gesetzlich vorgeschrieben oder anderweitig ausdrücklich in dieser Vereinbarung gestattet, sind Gebühren nicht erstattungsfähig. Bei Banküberweisung hat die Kundin bzw. der Kunde die in Rechnung gestellten Gebühren innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum auf das auf der Rechnung angegebene Bankkonto zu bezahlen.
- 4.5 Die Kundin bzw. der Kunde ist verpflichtet, aktuelle, vollständige und richtige Rechnungsinformationen zu liefern. Bei Zahlungsverzug ist die Leistungserbringerin berechtigt, für den ausstehenden Saldo einen anteiligen Verzugszins von 5 % pro Jahr zu berechnen, höchstens aber den höchsten nach geltendem Recht zulässigen Satz. Die Kundin bzw. der Kunde kann Forderungen der Leistungserbringerin nicht mit allfälligen Gegenforderungen verrechnen.
- 4.6 **Steuern:** Die Gebühren verstehen sich exklusive Steuern. Sämtliche Steuern gehen vollumfänglich zulasten der Kundin bzw. des Kunden. Die Leistungserbringerin stellt der Kundin bzw. dem Kunden Steuern in Rechnung, wenn sie der Meinung ist, dass sie gesetzlich dazu verpflichtet ist, und die Kundin bzw. der Kunde erklärt sich damit einverstanden, diese Steuern zu bezahlen. Ist die Kundin bzw. der Kunde steuerbefreit, muss sie bzw. er der Leistungserbringerin eine gültige Freistellungsbescheinigung für alle relevanten Rechtsordnungen vorlegen und die Leistungserbringerin erhebt die durch eine solche Bescheinigung abgedeckten Steuern nicht.



- 4.7 **Kündigung und Herabstufungen:** Es werden keine Rückerstattungen oder Gutschriften für Gebühren oder Zahlungen gewährt, wenn die Kundin bzw. der Kunde sich für eine Herabstufung oder Kündigung bestimmter Dienste entscheidet. Entscheidet sich die Kundin bzw. der Kunde für eine Herabstufung oder Kündigung, so treten die Änderungen am Tag nach dem letzten Tag der jeweils aktuellen Laufzeit in Kraft. Die Kundin bzw. der Kunde akzeptiert, dass eine Herabstufung des Dienstes zum Verlust von Inhalten, Features oder Kapazitäten des Dienstes führen kann. Die Haftung der Leistungserbringerin für solche Schäden ist ausgeschlossen.

5. KUNDENINHALTE

- 5.1 **Vertraulichkeit:** Die Leistungserbringerin sichert für über IncaMail gesendete Nachrichten die nachfolgenden Eigenschaften zu: Integrität, Nicht-Bestreitbarkeit, Vertraulichkeit und Authentifizierung (www.incamail.com). Die Leistungserbringerin sichert zu, dass die während der Abonnementlaufzeit über IncaMail versendeten Nachrichten während 24 Monaten ab Versanddatum entschlüsselt werden können. Bei entsprechender Information der Kundin bzw. des Kunden kann die Leistungserbringerin die Entschlüsselung über den erwähnten Zeitraum hinaus ermöglichen oder den Zeitraum aus Gründen der Sicherheit ausnahmsweise verkürzen.
- 5.2 **Beschränkte Erlaubnis:** Diese Vereinbarung räumt der Leistungserbringerin kein Eigentum an den Kundeninhalten oder am geistigen Eigentum der Kundin bzw. des Kunden ein, mit Ausnahme der beschränkten Rechte, die vernünftigerweise erforderlich sind, damit die Leistungserbringerin die Dienste gemäss dieser Vereinbarung bereitstellen kann, insbesondere zur Speicherung, Sicherung oder Übertragung von Kundeninhalten und Servicedaten.
- 5.3 **Inhalte:** Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sie bzw. er vollumfänglich und allein für ihre bzw. seine Nutzung der Dienste, einschliesslich des Inhalts von Nachrichten, d. h. der Kundeninhalte, verantwortlich und haftbar ist.
- 5.4 **Schadloshaltung:** Soweit gesetzlich zulässig, verpflichtet sich die Kundin bzw. der Kunde, die Leistungserbringerin und ihre Mitarbeitenden sowie Konzerngesellschaften zu verteidigen, zu entschädigen und schadlos zu halten in Bezug auf jegliche Ansprüche, Vorfälle, Haftung, Verfahren, Schäden, Verluste und Ausgaben, einschliesslich angemessener Anwalts- und Buchhaltungskosten, die sich aus oder in irgendeiner Weise im Zusammenhang mit dem Zugang zu den Diensten oder deren Nutzung durch die Kundin bzw. den Kunden oder die jeweiligen vom Unternehmen verwalteten Benutzerinnen und Benutzer ergeben oder die sich aus der Verletzung dieser Vereinbarung durch die Kundin bzw. den Kunden oder die vom Unternehmen verwalteten Benutzerinnen und Benutzer ergeben, einschliesslich jeglicher Ansprüche Dritter in Bezug auf die Kundeninhalte.

6. VERANTWORTLICHKEITEN DER KUNDIN BZW. DES KUNDEN

- 6.1 **Konsequenzen bei Nichteinhaltung, Entschädigung:** Die Kundin bzw. der Kunde haftet für Schäden, die der Leistungserbringerin oder Dritten durch die Inhalte der von der Kundin bzw. vom Kunden mittels der Dienste übermittelten elektronischen Nachrichten oder durch die missbräuchliche, vertrags- oder rechtswidrige Verwendung der Dienste entstehen. Falls Dritte aufgrund von schuldhaften Verstössen der Kundin bzw. des Kunden gegen die Pflichten gemäss Abschnitt 7.2 Ansprüche unmittelbar gegenüber der Leistungserbringerin geltend machen, verpflichtet sich die Kundin bzw. der Kunde, die Leistungserbringerin insbesondere in Bezug auf Prozesskosten vollumfänglich schadlos zu halten. Die Leistungserbringerin informiert die Kundin bzw. den Kunden umgehend, wenn solche Ansprüche geltend gemacht werden.
- 6.2 **Sorgfältige Aufbewahrung der Zugangsmittel:** Die Kundin bzw. Kunde ist dafür verantwortlich, die Vertraulichkeit von Passwörtern und Kundenkonten zu wahren. Insbesondere müssen Benutzernamen und Passwörter getrennt voneinander aufbewahrt und vor missbräuchlicher Verwendung durch Dritten geschützt werden, wobei dies auch für verwendete Geräte gilt. Haben Dritte Zugang zum entsprechenden Kundenkonto, haftet die Kundin bzw. der Kunde für die Handlungen dieser Dritten wie für eigene Handlungen. Hat die Kundin bzw. der Kunde Grund zur Annahme, dass unberechtigte Dritte die Zugangsmittel kennen oder darauf zugreifen können, hat sie bzw. er unverzüglich das entsprechende Passwort zu ändern oder die Leistungserbringerin darüber informieren. Die Verantwortung für das

interne Management bzw. die Verwaltung des Dienstes liegt bei der Kundin bzw. dem Kunden und nicht bei der Leistungserbringerin. Die Dienste unterstützen Logins mittels zweistufiger Authentifizierung.

- 6.3 **Compliance:** Die Kundin bzw. der Kunde und die jeweiligen Benutzerinnen und Benutzer dürfen die Dienste nur in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung, den IncaMail-Nutzungsbedingungen und der unter [Rechtliche Hinweise – IncaMail](#) abrufbaren Acceptable Use Policy nutzen. Im Verhältnis zwischen den Parteien ist die Kundin bzw. der Kunde für die Einhaltung der Bestimmungen dieser Vereinbarung und der Acceptable Use Policy verantwortlich. Dies gilt auch für alle Aktivitäten, die über die vom Unternehmen verwalteten Benutzerkonten erfolgen. Die Kundin bzw. der Kunde ist allein verantwortlich für die Einhaltung der Gesetze und Vorschriften, die auf die Nutzung der Dienste durch die Kundin bzw. den Kunden und die vom Unternehmen verwalteten Benutzerinnen und Benutzer anwendbar sind. Die Kundin bzw. der Kunde ist allein dafür verantwortlich, zu prüfen, ob die Dienste für die Zwecke der Kundin bzw. des Kunden angemessen oder ausreichend sind.

6.4 **Rechtswirkung und Zulässigkeit elektronisch übermittelter Nachrichten**

Die Angaben in Abschnitt 6.5 sind weder verbindlich noch abschliessend. Die sorgfältige Abklärung der Rechtswirkung und Zulässigkeit elektronisch übermittelter Nachrichten im Einzelfall ist ausschliesslich Sache der Kundin bzw. des Kunden. Die Rechtswirkungen der via IncaMail versendeten und empfangenen elektronischen Nachrichten richten sich im Einzelfall nach den Gesetzesvorschriften sowie der Gerichts- und Behördenpraxis der für die Beurteilung zuständigen nationalen Rechtsordnung sowie nach allenfalls bestehenden privaten Vereinbarungen. Die Nutzung von IncaMail, insbesondere auch zum Zwecke der Wahrung von Fristen, erfolgt ausschliesslich auf Nutzen und Gefahr der Kundin bzw. des Kunden. Bei der Wahrung von Fristen ist zu beachten, dass bei einer elektronischen Übermittlung Verzögerungen eintreten können. Die in dieser Vereinbarung umschriebenen Rechtswirkungen beruhen auf schweizerischem Recht. Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Austausch von (qualifiziert) signierten und/oder verschlüsselten Daten ausserhalb der Schweiz ausländischen Rechtsordnungen untersteht und daher abweichende, allenfalls weitergehende oder weniger weitgehende Wirkungen entfalten kann als dies nach schweizerischem Recht der Fall ist. Der Austausch verschlüsselter Nachrichten unterliegt zudem in gewissen ausländischen Staaten gesetzlichen Restriktionen. Es ist Sache der Kundin bzw. des Kunden, die via IncaMail versendeten und empfangenen Nachrichten und Empfangsbestätigungen zu allfälligen Beweis Zwecken so abzuspeichern, dass deren Inhalt bzw. der erfolgte Nachrichtenaustausch gegebenenfalls zweifelsfrei rekonstruiert werden kann.

6.5 **Embargoländer:**

Der Austausch verschlüsselter Nachrichten kann gesetzlichen Restriktionen gemäss den Gesetzen des Landes unterliegen, in dem die Kundin bzw. der Kunde die Dienste nutzen möchte. Es liegt in der alleinigen Pflicht und Verantwortung der Kundin bzw. des Kunden, solche Restriktionen vor der Nutzung der Dienste zu überprüfen und diese einzuhalten.

Der Zugriff auf oder die Nutzung der Dienste ist untersagt, wenn sich die Kundin bzw. der Kunde in einer Rechtsordnung befindet, in der die Bereitstellung der Dienste, der Software oder anderer Komponenten gemäss den Gesetzen der Schweiz, der Vereinigten Staaten oder der Europäischen Union oder anderen anwendbaren Gesetzen oder Vorschriften verboten ist (eine «verbotene Rechtsordnung»), und die Kundin bzw. der Kunde darf keiner Regierung, Organisation oder Person in einer verbotenen Rechtsordnung Zugang zu den Diensten gewähren. Die Kundin bzw. der Kunde sichert zu und garantiert, (i) keinem Verbot zur Entgegennahme von Schweizer, EU- oder US-Exporten zu unterliegen; (ii) nicht einer verbotenen Rechtsordnung anzugehören und kein dort eingetragenes Unternehmen zu sein; (iii) den vom Unternehmen verwalteten Benutzerinnen und Benutzern nicht zu gestatten, unter Verletzung US-amerikanischer oder sonstiger anwendbarer Ausfuhrverbots, -verbote oder -beschränkungen auf die Dienste zuzugreifen oder diese zu nutzen; und (iv) alle anwendbaren Exportgesetze in Bezug auf die Übermittlung technischer Daten einzuhalten.

- 6.6 **Internetverbindung:** Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass bestimmte Funktionen der Dienste eine Internetverbindung erfordern. Die Kundin bzw. der Kunde ist verantwortlich für die Beschaffung und Wartung der Netzwerkverbindungen, die ihr bzw. sein Netzwerk mit den Diensten verbinden, einschliesslich unter anderem der Browser-Software, die die von der Leistungserbringerin verwendeten Protokolle unterstützt. Die Kundin bzw. der Kunde ist dafür verantwortlich, jegliche



Konnektivität, Computersoftware, Hardware und andere Ausrüstung zu beschaffen und zu warten, die für den Zugang zu den Diensten und deren Nutzung erforderlich sind.

7. ZUSAMMENARBEIT

Administratorin bzw. Administrator: Die Kundin bzw. der Kunde kann ausgewählte vom Unternehmen verwaltete Benutzerinnen und Benutzer als «Administratorinnen bzw. Administratoren» ernennen und diese Rolle jederzeit ändern. Administratorinnen bzw. Administratoren haben unter Umständen die Möglichkeit, den Zugang zu vom Unternehmen verwalteten Benutzerkonten zu überwachen, einzuschränken oder zu beenden. Darüber hinaus sind Administratorinnen bzw. Administratoren unter Umständen berechtigt, andere oder zusätzliche Dienstleistungen anzufordern (einschliesslich der Einrichtung von Richtlinien und der zweistufigen Verifizierung für Kundenkonten), Unterstützung bei Produktintegrationen Dritter zu leisten und Mitteilungen, Offenlegungen und Geschäftsbedingungen zu akzeptieren. Die Kundin bzw. der Kunde ist dafür verantwortlich, die vom Unternehmen verwalteten Benutzerinnen und Benutzer sowie die Mitarbeitenden über alle Richtlinien und Praktiken zu informieren, die für die Nutzung der Dienste der Leistungserbringerin relevant sind. Dies gilt ebenso für alle Einstellungen, die sich auf die Bearbeitung von Personendaten auswirken können.

8. DATENBEARBEITUNG

8.1 **Personendaten:** Um die Dienste zu betreiben und zu erbringen, bearbeitet die Leistungserbringerin bestimmte Informationen (nachfolgend «**Servicedaten**»), die Personendaten enthalten können. Weitere Informationen darüber, wie die Leistungserbringerin Personendaten erhebt, verwendet und offenlegt, ergeben sich aus den [IncaMail-Datenschutzbestimmungen](#) sowie ggf. der [Auftragsdatenbearbeitungsvereinbarung](#).

8.2 **Datenbearbeitung im Auftrag der Kundin bzw. des Kunden:** Mit dem Abschluss dieser Vereinbarung beauftragt die Kundin bzw. der Kunde die Leistungserbringerin, in ihrem bzw. seinem Namen Personendaten des Unternehmens zu bearbeiten und die Dienste gemäss den Merkmalen und Funktionalitäten der Leistungserbringerin oder gemäss in gegenseitigem Einvernehmen erteilten und von der Leistungserbringerin angenommenen schriftlichen Weisungen der Kundin bzw. des Kunden zu erbringen. Die Parteien schliessen eine Auftragsdatenbearbeitungsvereinbarung ab, die nach Unterzeichnung durch die Parteien durch Verweis in diese Vereinbarung aufgenommen wird. Die Kundin bzw. der Kunde darf keine Informationen über die Dienste bearbeiten, die unter die Definition der «geschützten Gesundheitsinformationen» gemäss der HIPAA-Datenschutzregel (45 C.F.R. Abschnitt 164.051) fallen, es sei denn, die Kundin bzw. der Kunde und die Leistungserbringerin haben einen separaten HIPAA Business-Associate-Vertrag abgeschlossen.

8.3 **Unterauftragsbearbeiterinnen und -bearbeiter:** Die Kundin bzw. der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Leistungserbringerin bei der Bereitstellung der Dienste Organisationen innerhalb des Konzerns der Leistungserbringerin und autorisierte Leistungserbringerinnen und -erbringer mit der Bearbeitung von Servicedaten beauftragt (nachfolgend «**Unterauftragsbearbeiterinnen und -bearbeiter**»), einschliesslich und ohne Einschränkung aller damit verbundenen Personendaten des Unternehmens im Rahmen dieser Vereinbarung innerhalb des EWR, der Vereinigten Staaten und anderer Länder und Gebiete. Die Liste der Unterauftragsbearbeiterinnen und -bearbeiter ist abrufbar unter: [Rechtliche Hinweise – IncaMail](#).

8.4 **Datenübertragungen:** Die Kundin bzw. der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Leistungserbringerin und ihre Unterauftragsbearbeiterinnen und -bearbeiter Servicedaten zwischen ihren Servern und auf die Geräte der Benutzerinnen und Benutzer von IncaMail übertragen können, wodurch die Benutzerinnen und Benutzer möglicherweise an Orten ausserhalb des Landes der Kundin bzw. des Kunden Zugriff auf Servicedaten haben.

8.5 **Datenbearbeitung im Auftrag der Kundin bzw. des Kunden mit einem Geschäftskonto:** Sofern die Kundin bzw. der Kunde über ein Konto für geschäftliche Zwecke verfügt, beauftragt die Kundin bzw. der Kunde die Leistungserbringerin mit Abschluss dieser Vereinbarung, in ihrem bzw. seinem Auftrag Personendaten zu bearbeiten und die Dienste gemäss den Merkmalen und Funktionalitäten von IncaMail gemäss in gegenseitigem Einvernehmen erteilten und von der Leistungserbringerin angenommenen schriftlichen Weisungen der Kundin bzw. des Kunden zu erbringen. Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Nutzung der Dienste durch ihre bzw. seine Benutzerinnen und Benutzer den IncaMail-



Datenschutzbestimmungen unterliegt und dass darin festgelegt ist, wie die Leistungserbringerin bestimmte Informationen erhebt, speichert und verwendet. Die Kundin bzw. der Kunde macht die eigenen Benutzerinnen und Benutzer mit den Datenschutzbestimmungen vertraut.

- 8.6 **Auftragsdatenbearbeitungsvereinbarung:** Verfügt die Kundin bzw. der Kunde über ein Konto für geschäftliche Zwecke und unterliegt sie bzw. er den Schweizerischen oder EU-Datenschutzgesetzen, stimmt die Kundin bzw. der Kunde dem Anhang zur Datenbearbeitung zu.
- 8.7 Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die von ihr bzw. ihm erfasste Domiziladresse der Empfängerin oder dem Empfänger einer Nachricht als automatischer Bestandteil der Nachricht und auf Empfangsbestätigungen sowie der Absenderin oder dem Absender einer Nachricht als automatischer Bestandteil auf Empfangsbestätigungen bekannt gegeben werden kann.

9. DRITTANFRAGEN

- 9.1 **Verantwortung der Leistungserbringerin:** Erhält die Leistungserbringerin eine die Kundin bzw. den Kunden betreffende Drittanfrage, unternimmt die Leistungserbringerin – soweit gesetzlich zulässig und gemäss den Bedingungen der Drittanfrage – wirtschaftlich zumutbare Schritte, um: (i) die Kundin bzw. den Kunden umgehend über den Eingang einer Drittanfrage bei der Leistungserbringerin zu informieren; (ii) den wirtschaftlich angemessenen Anträgen der Kundin bzw. des Kunden hinsichtlich der Bemühungen, sich einer Drittanfrage zu widersetzen, nachzukommen; und (iii) der Kundin bzw. dem Kunden die Informationen oder Tools zur Verfügung zu stellen, die benötigt werden, um auf die Drittanfrage zu reagieren, falls die Kundin bzw. der Kunde sonst nicht auf die Drittanfrage reagieren kann.
- 9.2 Wenn die Kundin bzw. der Kunde nicht umgehend auf Drittanfragen reagiert, kann die Leistungserbringerin dies tun, ist jedoch nicht dazu verpflichtet. Insbesondere kann die Leistungserbringerin auf Drittanfragen Servicedaten zur Verfügung stellen, unter Beachtung aller Einschränkungen gemäss Abschnitt 5.1, wenn die Leistungserbringerin Grund zur Annahme hat, dass dies erforderlich ist: (i) um Gesetze oder Anordnungen einer Justizbehörde einzuhalten; (ii) um die Verletzung der Rechte Dritter zu verhindern; (iii) um das Eigentum der Leistungserbringerin oder die persönliche Sicherheit der Benutzerinnen und Benutzer und der Öffentlichkeit zu schützen.
- 9.3 **Beizug Dritter:**

Subunternehmen: Die Kundin bzw. der Kunde ermächtigt die Leistungserbringerin, ihre Konzerngesellschaften jederzeit als Drittleistungserbringerinnen zur Erbringung der Dienste beizuziehen («zulässige Drittanbieterin»). Dies gilt insbesondere auch für die Produktentwicklung und Funktionalitäten, ferner die Wartung und den Support der Dienste (namentlich durch Tresorit Kft.) Die Liste der Dritten ist hier einsehbar: [Rechtliche Hinweise – IncaMail](#).

10. IMMATERIALGÜTERRECHTE

- 10.1 **Vorbehalt von Rechten:** Jede Partei und/oder jegliche Dritte behalten alle Rechte, Titel und Interessen an ihren jeweiligen Patenten, Erfindungen, Urheberrechten, Marken, Domainnamen, Datenbanken, Geschäftsgeheimnissen, Know-how und alle sonstigen Immaterialgüterrechte und/oder Eigentumsrechte (zusammen die «**Immaterialgüterrechte**» genannt). Sofern in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, gewährt diese Vereinbarung der Kundin bzw. dem Kunden keine Rechte, Titel oder Interessen in Bezug auf die Dienste oder die Immaterialgüterrechte der Leistungserbringerin.
- 10.2 **Software:** Die Leistungserbringerin und/oder allfällige Dritte bleiben zu jeder Zeit Eigentümerin bzw. Eigentümer der Software. Die Leistungserbringerin gewährt der Kundin bzw. dem Kunden eine beschränkte, nicht-exklusive, nicht übertragbare Lizenz zur Nutzung der Software im Zusammenhang mit den Diensten und gemäss dieser Vereinbarung. Das Eigentum an sämtlichen Kopien der Software bleibt bei der Leistungserbringerin und ihren Lizenzgeberinnen und Lizenzgebern, auch nach der Installation auf einem beliebigen Kundengerät. Von der Leistungserbringerin gelieferte Updates gelten als dieser Vereinbarung unterstellt, sofern die Leistungserbringerin nichts anderes angibt. In Abhängigkeit vom Update können die vom Unternehmen verwalteten Benutzerinnen und Benutzer die Dienste möglicherweise erst nutzen, wenn sie die neueste Version der Software heruntergeladen und die neuen Bedingungen akzeptiert haben.
- 10.3 Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Software Open-Source-Softwarekomponenten von Drittanbieterinnen enthalten kann («**Open-Source-Komponente**»). Soweit dies von den Lizenzen für

Open-Source-Komponenten verlangt wird, gelten für diese Komponenten anstelle der vorliegenden Vereinbarung die entsprechenden Bedingungen dieser Lizenzen. Die Liste der Open-Source-Komponenten der Software ist auf der IncaMail-Website ([Rechtliche Hinweise – IncaMail](#)) abrufbar.

- 10.4 **Rückmeldungen:** Die Leistungserbringerin darf Rückmeldungen, Ideen, Kommentare, Verbesserungswünsche, Empfehlungen oder Vorschläge («Anregungen»), welche die Kundin bzw. der Kunde der Leistungserbringerin zukommen lässt oder mit ihr teilt, verwenden. Die Leistungserbringerin erhält hiermit eine weltweite, gebührenfreie, unwiderrufliche und unbefristete Lizenz zur Nutzung und anderweitigen Berücksichtigung von Anregungen.
- 10.5 **Identifizierung der Kundin bzw. des Kunden:** Die Leistungserbringerin ist berechtigt, die Kundin bzw. den Kunden als Benutzerin bzw. Benutzer des Dienstes zu veröffentlichen und zu identifizieren. Die Kundin bzw. der Kunde gewährt der Leistungserbringerin hiermit eine nicht-exklusive, vollständig bezahlte Lizenz zur Nutzung ihrer bzw. seiner Logos und Marken und erklärt sich damit einverstanden, dass die Leistungserbringerin auf ihrer Website und in anderem Marketingmaterial alle mit der Kundin bzw. dem Kunden in Verbindung stehende Logos und/oder Namen verwenden darf. Die Leistungserbringerin verpflichtet sich, alle angemessenen Richtlinien und Anweisungen der Kundin bzw. des Kunden in Bezug auf Form, Art und Anwendung solcher Logos und Marken einzuhalten.

11. VERTRAULICHKEIT

- 11.1 **Vertrauliche Informationen:** «Vertrauliche Informationen» sind alle Informationen, die von einer Partei («offenlegende Partei») der anderen Partei («empfangende Partei») mündlich oder schriftlich offengelegt werden und die als vertraulich gekennzeichnet sind oder die aufgrund der Art der Informationen und der Umstände der Offenlegung vernünftigerweise als vertraulich zu qualifizieren sind. Vertrauliche Informationen umfassen keine Informationen, die (i) nicht durch Verletzung dieser Vereinbarung öffentlich bekannt sind, (ii) der empfangenden Partei zum Zeitpunkt der Offenlegung bekannt waren, (iii) die empfangende Partei rechtmässig von einer Drittpartei erlangt hat, ohne dass eine Vertraulichkeitsverletzung vorliegt, (iv) von der empfangenden Partei unabhängig entwickelt wurden, oder (v) von der offenlegenden Partei ausdrücklich als nicht vertraulich bezeichnet werden.
- 11.2 **Schutz vertraulicher Informationen:** Die empfangende Partei ist verpflichtet, (i) angemessene Massnahmen zu ergreifen, um die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei zu schützen, und dabei zumindest die Massnahmen anzuwenden, die zum Schutz ihrer eigenen vertraulichen Informationen ähnlicher Art getroffen werden; und (ii) vertrauliche Informationen nicht an Dritte weiterzugeben, es sei denn, dies wurde ausdrücklich schriftlich genehmigt. Die Parteien dürfen vertrauliche Informationen der anderen Partei nur zur Ausübung ihrer Rechte und zur Erfüllung ihrer Pflichten aus dieser Vereinbarung verwenden.
- 11.3 **Offenlegung:** Die empfangende Partei kann vertrauliche Informationen an ihre Mitarbeitenden, Direktorinnen und Direktoren, Beauftragten, Beraterinnen und Berater sowie dritte Auftragnehmerinnen und -auftragnehmer (die «Vertreterinnen und Vertreter») weitergeben, die diese vertraulichen Informationen kennen müssen, sofern diese Vertreterinnen und Vertreter an Einschränkungen gebunden sind, welche die vertraulichen Informationen der anderen Partei mindestens ebenso gut schützen wie die in dieser Vereinbarung festgelegten. Jede Partei kann die vertraulichen Informationen weitergeben, wenn dies rechtlich vorgeschrieben ist, muss die andere Partei jedoch unverzüglich über diese Anforderung informieren, sofern dies gesetzlich zulässig ist.
- 11.4 **Aufbewahrung:** Die empfangende Partei muss angemessene Massnahmen ergreifen, um jegliche in ihrem Besitz befindlichen vertraulichen Informationen innert 30 Tagen nach Aufforderung durch die offenlegende Partei zu vernichten oder zu löschen, es sei denn, die empfangende Partei darf Kopien der vertraulichen Informationen behalten, die sicher in Archiv- oder Computer-Sicherungssystemen gespeichert sind, oder um gesetzliche oder regulatorische Verpflichtungen zu erfüllen.
- 11.5 **Betreffend Nachrichtenaustausch via IncaMail** sichern die Leistungserbringerin und die von ihr zur Erbringung ihrer Dienste beigezogenen Dritten die Einhaltung des schweizerischen Post- und Fernmeldegeheimnisses zu. Die Parteien behandeln überdies alle Informationen und Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifelsfall gelten solche Informationen oder Tatsachen als vertraulich. Die Pflichten bezüglich Vertraulichkeit bestehen bereits vor Abschluss der Vereinbarung und gelten über die Beendigung der Vereinbarung hinaus fort. Vorbehalten bleiben gesetzliche Offenlegungspflichten. Es liegt keine Verletzung der Vertraulichkeit vor,



wenn beide Parteien vertrauliche Informationen innerhalb ihres jeweiligen Konzerns austauschen, soweit ein solcher Austausch für die Leistungserbringung notwendig ist. Die Parteien sorgen zudem dafür, dass ihre Mitarbeitenden, andere Hilfspersonen und weitere Vertragspartnerinnen und Vertragspartner die Pflichten gemäss diesem Abschnitt 11 kennen und einhalten.

- 11.6 **Fortbestehen:** Die unter Abschnitt 11 genannten Bestimmungen gelten auch nach der Beendigung dieser Vereinbarung unbefristet weiter, bis die vertraulichen Informationen in der Schweiz oder weltweit rechtmässig öffentlich bekannt geworden sind.

12. GEWÄHRLEISTUNGEN

- 12.1 **Zusicherungen:** Jede Partei gewährleistet, sichert zu und verpflichtet sich, (i) dass sie uneingeschränkt fähig und befugt ist und über sämtliche erforderlichen Zustimmungen verfügt, um diese Vereinbarung zu schliessen und zu erfüllen, und dass diese Vereinbarung von ihren ordnungsgemäss bevollmächtigten Vertreterinnen bzw. Vertretern unterzeichnet wurde und für sie eine bindende Verpflichtung darstellt; und (ii) die Unterzeichnung und Erfüllung der Vereinbarung nicht gegen die Bestimmungen oder Bedingungen anderer Vereinbarungen verstösst, in denen sie als Partei beteiligt ist oder an die sie in sonstiger Weise gebunden ist.

- 12.2 **Bereitstellung ohne Gewähr:** Die Leistungserbringerin stellt den Dienst ohne Gewähr und gemäss Verfügbarkeit bereit, ohne ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung oder Bedingung jeglicher Art im gesetzlich maximal zulässigen Umfang, soweit in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist. Die Leistungserbringerin schliesst ausserdem jegliche Gewährleistung für die Marktgängigkeit, die Eignung für einen bestimmten Zweck oder die Nichtverletzung von Rechten oder die Gewährleistung für eine bestimmte Qualität oder einen bestimmten Zweck des Dienstes aus.

- 12.3 **Dienste Dritter:** Die Leistungserbringerin ist berechtigt, für die Erbringung ihrer Dienstleistungen ohne Zustimmung der Kundin bzw. des Kunden Dritte beizuziehen. Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass die Leistungserbringerin die Eigenschaften und Funktionalität von Diensten Dritter nicht kontrolliert und nicht für Schäden oder Verluste haftet, die sich aus oder in Verbindung mit der Nutzung von Diensten Dritter durch die Kundin bzw. den Kunden ergeben. Wenn ein Dienst Dritter den Zugang zu bestimmten Eigenschaften oder die Funktionalität einstellt, kann die Leistungserbringerin den Zugang zu bestimmten Eigenschaften und die Funktionalität der Dienste einstellen. Die Leistungserbringerin haftet der Kundin bzw. dem Kunden gegenüber nicht für Rückerstattungen oder Schäden oder Verluste, die sich aus oder in Verbindung mit einer solchen Änderung durch den Dienst Dritter ergeben.

13. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

- 13.1 **Beschränkungen:** Die Leistungserbringerin haftet in keinem Fall für indirekte, besondere, zufällige oder Folgeschäden in irgendeiner Form oder gemäss irgendeiner Theorie oder Handlung, sei es aus Vertrag, unerlaubter Handlung, Fahrlässigkeit, verschuldensunabhängiger Haftung, Billigkeitsrecht oder anderweitig, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf entgangene Gewinne, Gemeinkosten, Schäden durch Verlust des Firmenwerts, Arbeitsunterbrechungen, Computerausfälle oder -fehlfunktionen oder alle anderen kommerziellen Schäden oder Verluste, selbst wenn auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde. Die Leistungserbringerin übernimmt keinerlei Gewähr für die Funktionalität oder Zwecktauglichkeit von nicht von ihr eingesetzten Drittprodukten. Sie haftet nicht für das ordentliche Funktionieren von Systemen Dritter, z. B. des Internets, der von der Kundin bzw. dem Kunden verwendeten Software oder anderer (von der Empfängerin oder dem Empfänger bestimmten) E-Mail-Plattformen.

- 13.2 **Haftungsobergrenze:** Die Kundin bzw. der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass das einzige und ausschliessliche Rechtsmittel für einen mangelhaften Dienst die Kündigung des Dienstes und die Rückerstattung jeglicher vom Kunden bereits bezahlter Beträge ist. Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in dieser Vereinbarung ist die Gesamthaftung der Leistungserbringerin, ihrer Konzerngesellschaften, leitenden Angestellten, Mitarbeitenden, Beauftragten, Lieferantinnen und Lieferanten oder Lizenzgeberinnen und Lizenzgeber für sämtliche Ansprüche, die sich aus dieser Vereinbarung oder in Verbindung mit dem Dienst ergeben, auf die Beträge beschränkt, die die Kundin bzw. der Kunde der Lizenzgeberin für das Abonnement für die letzten zwölf Monate des betreffenden Dienstes vor dem ersten Ereignis oder Vorfall, das oder der zu einer solchen Haftung führt, bezahlt hat.



Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt insgesamt für sämtliche Ansprüche der Kundin bzw. des Kunden und der jeweiligen Konzerngesellschaften und ist nicht kumulativ.

Nichts in dieser Vereinbarung schliesst die Haftung aus oder beschränkt sie für (i) Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, (ii) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, oder (iii) jegliche sonstige Haftung, soweit diese nicht nach geltendem Recht ausgeschlossen oder beschränkt werden kann.

- 13.3 **Risikozuweisung:** Jede Bestimmung dieser Vereinbarung, die eine Haftungsbeschränkung, eine Gewährleistungsverzichtserklärung oder einen Schadensausschluss begründet, stellt eine vereinbarte Zuweisung der Risiken dieser Vereinbarung zwischen den Parteien dar. Diese Zuweisung ist ein wesentlicher Bestandteil der Grundlage der Vereinbarung zwischen den Parteien. Jede dieser Bestimmungen ist getrennt und unabhängig von allen anderen Bestimmungen dieser Vereinbarung. Jede dieser Bestimmungen findet zudem auch dann Anwendung, wenn die Gewährleistungen in dieser Vereinbarung ihren wesentlichen Zweck verfehlt haben.
- 13.4 **Inhalte der Nachrichten:** Die Leistungserbringerin haftet nicht für Verluste oder Schäden, die der Kundin bzw. dem Kunden oder Dritten durch die Inhalte einer Nachricht, insbesondere Viren, entstehen. Sollten Dritte die Leistungserbringerin direkt in Anspruch nehmen für Verluste oder Schäden, die durch die Inhalte der von der Kundin bzw. vom Kunden versendeten elektronischen Nachrichten oder durch die vertrags- oder rechtswidrige Nutzung von IncaMail durch die Kundin bzw. den Kunden entstehen, verpflichtet sich die Kundin bzw. der Kunde, die Leistungserbringerin vollumfänglich schadlos zu halten. Die Leistungserbringerin informiert die Kundin bzw. den Kunden umgehend, wenn solche Ansprüche geltend gemacht werden.

14. KOSTENLOSE DIENSTE

- 14.1 **Kostenlose Dienste:** Registriert sich die Kundin bzw. der Kunde für eine kostenlose Testversion oder kostenlos angebotene Dienste (nachfolgend «**Kostenloser Dienst**» genannt), muss die Kundin bzw. der Kunde bei der Registrierung ggf. zusätzlichen Geschäftsbedingungen zustimmen. Solche zusätzlichen Geschäftsbedingungen werden hiermit durch Verweis Bestandteil dieser Vereinbarung und sind rechtsverbindlich. Die anwendbaren Bestimmungen dieser Vereinbarung gelten auch für diese kostenlosen Dienste.
- 14.2 **Beta-Dienste:** Die Leistungserbringerin kann von Zeit zu Zeit Produkte und Features herausgeben, die noch getestet und evaluiert werden («**Beta-Dienst**»). Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in dieser Vereinbarung: (a) entscheidet sich die Kundin bzw. der Kunde nach eigenem Ermessen für die Nutzung der Beta-Dienste und nutzt diese auf eigenes Risiko; (b) kann es sein, dass die Beta-Dienste nicht unterstützt werden und jederzeit ohne Ankündigung geändert werden; (c) kann es sein, dass die Beta-Dienste möglicherweise nicht so zuverlässig oder verfügbar sind wie die Dienste; (d) wurden die Beta-Dienste nicht denselben Sicherheitsmassnahmen und Audits unterzogen, denen die Dienste unterzogen wurden.
- 14.3 **Disclaimer:** Die kostenlosen Dienste und die Beta-Dienste werden ohne Gewähr und gemäss Verfügbarkeit ohne jegliche in dieser Vereinbarung festgelegte Gewährleistung erbracht. Die Leistungserbringerin schliesst jegliche stillschweigende Gewährleistungen aus, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf die Marktgängigkeit oder die Eignung für einen bestimmten Zweck. Die Gesamthaftung der Leistungserbringerin für die kostenlosen Dienste und die Beta-Dienste ist beschränkt auf endgültig zugesprochene direkte Schäden bis zu CHF 100.

15. SPERRUNG

- 15.1 **Sperrung aus wichtigem Grund:** Die Leistungserbringerin kann den Zugang zu den Diensten sperren oder ihre Funktionalität einschränken, wenn (i) die Kundin bzw. der Kunde es versäumt, einen der Leistungserbringerin geschuldeten Betrag rechtzeitig zu bezahlen; oder (ii) die Kundin bzw. der Kunde oder vom Unternehmen verwaltete Benutzerinnen oder Benutzer eine Bestimmung dieser Vereinbarung oder der in dieser Vereinbarung referenzierten Dokumente verletzt; oder (iii) die Leistungserbringerin Grund zur Annahme hat, dass die Kundin bzw. der Kunde gegen anwendbare Gesetze oder Vorschriften verstösst; oder (iv) die Leistungserbringerin von einem zuständigen Gericht, einer Regierungsbehörde, einer öffentlichen Stelle oder einer Strafverfolgungsbehörde dazu aufgefordert oder angewiesen wird; oder (v) der Kunde einem Konkurs- oder ähnlichen Verfahren ausgesetzt ist oder wird; oder (vi) wenn die

Leistungserbringerin nach eigenem Ermessen der Ansicht ist, dass die fortgesetzte Nutzung der Dienste durch die Kundin bzw. den Kunden oder durch die jeweiligen vom Unternehmen verwalteten Benutzerinnen und Benutzer ein rechtliches Risiko für die Leistungserbringerin oder eine Bedrohung für die Sicherheit der Dienste oder anderer Kundinnen und Kunden darstellt.

- 15.2 **Mitteilung:** Die Leistungserbringerin unternimmt wirtschaftlich angemessene Schritte, um die Kundin bzw. den Kunden und ggf. die betreffenden vom Unternehmen verwalteten Benutzerinnen und Benutzer vor einer solchen Sperrung zu benachrichtigen, es sei denn, die Leistungserbringerin ist vernünftigerweise der Ansicht, dass: (i) dies gemäss anwendbarem Recht verboten ist; oder (ii) eine verzögerte Mitteilung erforderlich ist, um einen drohenden Schaden für die Dienste, die Leistungserbringerin oder Dritte abzuwenden. Bei verzögerter Mitteilung erfolgt die Mitteilung durch die Leistungserbringerin, sofern und sobald die vorgenannten Einschränkungen nicht mehr gelten.
- 15.3 **Wirkungen der Sperrung:** Werden die Dienste der Leistungserbringerin gemäss vorstehendem Abschnitt 15.1 gesperrt, bleibt die Kundin bzw. der Kunde verantwortlich und haftbar für alle während der Sperrung anfallenden Gebühren und Kosten sowie für jegliche Gebühren für Dienste, zu denen die Kundin bzw. der Kunde oder die jeweiligen vom Unternehmen verwalteten Benutzerinnen und Benutzer weiterhin Zugang haben. Im Falle einer Sperrung werden keine Kundeninhalte gelöscht, es sei denn, diese Vereinbarung sieht etwas anderes vor oder die Kundin bzw. der Kunde verlangt ausdrücklich deren Löschung.

16. DAUER UND KÜNDIGUNG

- 16.1 **Dauer:** Die Parteien vereinbaren, dass die Vereinbarung an dem Tag in Kraft tritt, an dem sie durch die Kundin bzw. den Kunden auf der IncaMail-Website angenommen wird. Die Annahme der vorliegenden Vereinbarung durch die Kundin bzw. den Kunden über die Website verpflichtet die Leistungserbringerin nicht zur Bereitstellung der Dienste. Diese Vereinbarung gilt für Abonnementlaufzeiten von einem Quartal und verlängert sich automatisch quartalsweise, sofern zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und der Leistungserbringerin nichts anderes vereinbart wird.
- 16.2 **Kündigung aus wichtigem Grund:** Jede Partei kann diese Vereinbarung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen schriftlich kündigen. Die Kundin bzw. der Kunde kann diese Vereinbarung in ihrem bzw. seinem Konto oder per E-Mail an support@incamail.ch kündigen.
- 16.3 **Ausserordentliche Kündigung:** Jede Partei kann diese Vereinbarung unter Wahrung einer Mitteilungsfrist kündigen, wenn die andere Partei diese Vereinbarung in wesentlicher Weise verletzt und diese Verletzung nicht innert 15 Tagen nach Mitteilung der Verletzung durch die vertragskonforme Partei behoben wird. Bei einer ausserordentlichen Kündigung durch die Kundin bzw. den Kunden erstattet die Leistungserbringerin der Kundin bzw. dem Kunden eine allfällige Vorauszahlung anteilmässig zurück. Die Leistungserbringerin kann die Vereinbarung fristlos und ohne vorherige Mitteilung an die Kundin bzw. den Kunden kündigen, wenn (i) die Kundin bzw. der Kunde es versäumt, einen der Leistungserbringerin geschuldeten Betrag rechtzeitig zu bezahlen; oder die Leistungserbringerin vernünftigerweise der Ansicht ist, dass (ii) die Dienste durch die Kundin bzw. den Kunden oder die jeweiligen Benutzerinnen und Benutzer unter Verletzung von geltendem Recht genutzt werden, oder (iii) die fortgesetzte Nutzung der Dienste durch die Kundin bzw. den Kunden (oder durch die jeweiligen vom Unternehmen verwalteten Benutzerinnen und Benutzer) ein rechtliches Risiko für die Leistungserbringerin oder eine Bedrohung für die Sicherheit der Dienste oder anderer Kundinnen und Kunden darstellt; oder (iv) die Kundin bzw. der Kunde oder vom Unternehmen verwaltete Benutzerinnen oder Benutzer eine Bestimmung dieser Vereinbarung oder der in dieser Vereinbarung referenzierten Dokumente verletzt;
- 16.4 **Wirkungen der Kündigung:** Bei Kündigung dieser Vereinbarung erlöschen die der Kundin bzw. dem Kunden von der Leistungserbringerin eingeräumten Rechte und Lizenzen sofort. Die Kundin bzw. der Kunde anerkennt und erklärt sich damit einverstanden, dass die Leistungserbringerin jegliche Konten für vom Unternehmen verwaltete Benutzerinnen und Benutzer in kostenlose persönliche Konten umwandeln kann, sofern die Kundin bzw. der Kunde nicht vor Kündigung dieser Vereinbarung die Löschung der vom Unternehmen verwalteten Benutzerkonten veranlasst. Nach Ablauf der Kündigungsfrist entfallen die Zugriffsmöglichkeit auf das IncaMail-Konto und die Entschlüsselungsmöglichkeit der Nachrichten und Empfangsbestätigungen. Die Kundin bzw. der Kunde ist deshalb dafür verantwortlich, sämtliche verschlüsselten Nachrichten und Empfangsbestätigungen rechtzeitig vor Ablauf der Kündigungsfrist unverschlüsselt abzuspeichern, wenn sie bzw. er auch nach Ablauf der Kündigungsfrist darauf zugreifen will.

16.5 **Fortbestehen:** Die folgenden Abschnitte gelten über den Ablauf oder die Kündigung dieser Vereinbarung hinaus: 4 (Gebühren); 6 (Verantwortlichkeiten der Kundin bzw. des Kunden); 9 (Drittanfragen); 10 (Immaterialgüterrechte); 11 (Vertraulichkeit); 13 (Haftungsbeschränkung); 16 (Dauer und Kündigung); 17 (Geltendes Recht, Streitbeilegung); und 18 (Verschiedenes).

17. GELTENDES RECHT, STREITBEILEGUNG

17.1 **Geltendes Recht:** Diese Vereinbarung und sämtliche Angelegenheiten (einschliesslich, aber nicht beschränkt auf vertragliche oder ausservertragliche Pflichten), die sich daraus ergeben oder damit in Zusammenhang stehen, unterliegen den Schweizer Gesetzen und werden in Übereinstimmung mit diesen ausgelegt. Anwendbar ist Schweizer Recht unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Normen des Internationalen Privatrechts und unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (UN-Kaufrecht).

17.2 **Streitbeilegung:** Im Falle einer Streitigkeit verpflichten sich die Parteien, die Streitigkeit durch Verhandlungen nach Treu und Glauben unverzüglich und gütlich beizulegen, und zwar möglichst innerhalb von dreissig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung der einen Partei an die andere Partei über das Bestehen einer solchen Streitigkeit, und zwar ohne Einleitung eines Gerichtsverfahrens. Sollte es den Parteien nicht gelingen, die Streitigkeit bis zum Ablauf dieser 30-tägigen Frist durch Gespräche zur gütlichen Einigung beizulegen, steht den Parteien der Rechtsweg an die zuständigen Gerichte in Bern, Schweiz, offen. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Bern, Schweiz. (Teil-)Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten.

18. VERSCHIEDENES

18.1 **Änderungen der Bestimmungen:** Die Leistungserbringerin kann die Bestimmungen dieser Vereinbarung überarbeiten, insbesondere aufgrund von Änderungen der Dienste oder aufgrund von anwendbaren Gesetzen und Vorschriften. Ist eine Änderung nach Ermessen der Leistungserbringerin wesentlich, wird die Kundin bzw. der Kunde mit einer Frist von 30 Tagen schriftlich darüber informiert. Ist die Kundin bzw. der Kunde mit den geänderten Bestimmungen nicht einverstanden, kann sie bzw. er die vorliegende Vereinbarung mit einer Frist von 30 Tagen kündigen. Mit dem weiteren Zugriff auf die Dienste oder deren Nutzung nach Inkrafttreten der Änderung erklärt sich die Kundin bzw. der Kunde damit einverstanden, an die geänderte Vereinbarung gebunden zu sein. Ungeachtet dieses Abschnitts treten Änderungen an dieser Vereinbarung, die (i) für die Kundin bzw. den Kunden vorteilhafter sind; (ii) gesetzlich vorgeschrieben sind; oder (iii) im Zusammenhang mit einem neuen Dienst oder einer zusätzlichen Funktionalität des bestehenden Dienstes stehen; oder (iv) Änderungen, die weder die Rechte der Kundin bzw. des Kunden schmälern noch deren bzw. dessen Verantwortlichkeiten erhöhen, sofort in Kraft, wenn sie in der Änderungsmitteilung angegeben sind.

18.2 **Höhere Gewalt:** Die Leistungserbringerin haftet gegenüber der Kundin bzw. dem Kunden oder Dritten nicht für eine mangelhafte oder verzögerte Bereitstellung des Dienstes infolge von Feuer, Überschwemmung, Krieg, Aufruhr, Streik, Explosion, Aussperrung, einstweiliger Verfügung, Naturkatastrophen, Pandemien, Transportunterbrechungen, kriegerischen Ereignissen, Terrorismus, Arbeitskonflikten, Handlungen ziviler oder militärischer Behörden, Stromausfällen, Computerviren oder anderen Ereignissen, die ausserhalb der zumutbaren Kontrolle der Leistungserbringerin liegen.

18.3 **Abtretung:** Die Kundin bzw. der Kunde darf diese Vereinbarung oder Rechte oder Pflichten aus dieser Vereinbarung ohne schriftliche Zustimmung der Leistungserbringerin weder abtreten noch übertragen. Die Leistungserbringerin darf diese Vereinbarung nicht ohne Mitteilung an die Kundin bzw. den Kunden abtreten. Die Leistungserbringerin kann jedoch ihre Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung in ihrer Gesamtheit frei an eine Konzerngesellschaft oder im Zusammenhang mit einer Fusion, einer Übernahme, einer Unternehmensumstrukturierung oder dem Verkauf aller oder eines wesentlichen Teils ihrer Vermögenswerte abtreten, vorausgesetzt, eine solche Nachfolgerin bzw. ein solcher Nachfolger verpflichtet sich, die Pflichten der Leistungserbringerin aus dieser Vereinbarung zu erfüllen.

18.4 **Verzicht, Rechtsmittel:** Das Versäumnis einer Partei, eine Bestimmung dieser Vereinbarung durchzusetzen, bedeutet keinen Verzicht auf ihr Recht, dies zu einem späteren Zeitpunkt zu tun. Der Verzicht der Leistungserbringerin auf die Geltendmachung der Ansprüche aufgrund einer Verletzung stellt keinen Verzicht auf die Geltendmachung eines Anspruchs im Zusammenhang mit einer späteren Verletzung oder einer anderen Bestimmung dieser Vereinbarung dar. Die Rechtsmittel, die der



Leistungserbringerin aufgrund einer Bestimmung dieser Vereinbarung zur Verfügung stehen, schliessen andere Rechtsmittel nicht aus.

- 18.5 **Erlöschen von Ansprüchen:** Beide Parteien vereinbaren, dass mit Ausnahme von Ansprüchen im Zusammenhang mit den vorstehenden Entschädigungspflichten alle Ansprüche, die sich aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ergeben, innerhalb von zwei Jahren ab dem Datum geltend gemacht werden müssen, an dem der Klagegrund entstanden ist.
- 18.6 **Salvatorische Klausel:** Die Bestimmungen dieser Vereinbarung gelten im grösstmöglichen gesetzlich zulässigen Umfang. Sollte ein Gericht oder eine zuständige Behörde entscheiden, dass ein Teil dieser Vereinbarung rechtswidrig, nicht durchsetzbar oder ungültig ist, bleiben die übrigen Bestimmungen vollumfänglich in Kraft und wirksam.
- 18.7 **Gesamte Vereinbarung:** Diese Vereinbarung einschliesslich ihrer Anhänge stellt die gesamte Vereinbarung und Übereinkunft zwischen den Parteien dar, die alle früheren Vereinbarungen zwischen den Parteien (ob schriftlich oder mündlich) in Bezug auf den Gegenstand dieser Vereinbarung ersetzt. Im Falle von Widersprüchen oder Unstimmigkeiten zwischen den folgenden Dokumenten gilt die folgende Rangfolge: (i) das Bestellformular, (ii) die Auftragsdatenbearbeitungsvereinbarung, (iii) diese Vereinbarung, (iv) die IncaMail-Nutzungsbedingungen. Verlangt die Kundin bzw. der Kunde die Verwendung eines Bestellscheins, so ersetzt oder ergänzt keine Bestimmung eines solchen von der Kundin bzw. vom Kunden verwendeten Dokuments diese Vereinbarung, und die Bestimmungen und Bedingungen eines solchen Bestellscheins haben keinerlei Rechtswirkung.
- 18.8 **Mitteilungen, Sprache:** Benachrichtigungen, Anfragen, Kündigungen und Mitteilungen aller Art bedürfen der Schriftform, wobei bei digitalen Lösungen die einfache Schriftform (einfache elektronische Signatur) ausreichend ist. Es ist die von der Kundin bzw. vom Kunden auf dem Bestellformular angegebene Kontakt-E-Mail-Adresse zu verwenden. Eine Frist gilt als gewahrt, wenn die Mitteilung am letzten Tag der Frist versendet, aufgegeben oder übergeben wird (Zeitstempel bei E-Mail, Poststempel bei Postsendungen, Quittung bei persönlicher Zustellung). Mitteilungen an die Leistungserbringerin erfolgen per E-Mail an support@incamail.ch. Eine Partei darf nicht versuchen, eine an sie gerichtete Mitteilung im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung zu verhindern oder zu verzögern.
- 18.9 Diese Vereinbarung wird in deutscher Sprache erstellt. Sämtliche Mitteilungen gemäss oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung erfolgen in deutscher Sprache. Die Leistungserbringerin kann Übersetzungen dieser Vereinbarung oder anderer Bestimmungen oder Richtlinien auf Englisch, Französisch und Italienisch zur Verfügung stellen. Übersetzungen dienen ausschliesslich Informationszwecken. Bei Unstimmigkeiten oder Widersprüchen zwischen einer Übersetzung und der deutschen Fassung hat die deutsche Fassung Vorrang.

19. DEFINITIONEN

Für die Zwecke dieser Vereinbarung haben die folgenden Begriffe die folgende Bedeutung:

Administratorin bzw. Administrator bezeichnet bestimmte vom Unternehmen verwaltete Benutzerinnen und Benutzer, die von der Kundin bzw. vom Kunden bezeichnet werden und die Dienste im deren bzw. dessen Namen verwalten. Administratorinnen bzw. Administratoren haben unter Umständen die Möglichkeit, den Zugang zu Konten im Zusammenhang mit dem Abonnement der Kundin bzw. Kunden zu überwachen, einzuschränken oder zu beenden.

Konzerngesellschaft bezeichnet eine juristische Person, an der eine Partei eine direkte oder indirekte Beteiligung von mehr als 50 % hält und die sie direkt oder indirekt kontrolliert.

Kontoaktivierungsdatum bezeichnet das Datum, an dem die Kundin bzw. der Kunde ihren bzw. seinen Antrag zur Abonnementbestellung per E-Mail-Verifizierung bestätigt.

Aktivierungsdatum des Abonnements bezeichnet das Datum, an dem die Abonnementdauer beginnt, nachdem die 30-tägige Einrichtungsfrist für die Kundin bzw. den Kunden abgelaufen ist und die Kundin bzw. der Kunde bestätigt hat, den Dienst nutzen zu wollen.

Vereinbarung bezeichnet die vorliegende Vereinbarung mit Geschäftskundinnen und Geschäftskunden, die von Zeit zu Zeit im Einklang mit ihren Bestimmungen geändert werden kann, zusammen mit dem anwendbaren Bestellformular, allfälligen Funktionsspezifischen Bestimmungen, dem Service Level Agreement und der Auftragsdatenbearbeitungsvereinbarung (falls anwendbar).



Autorisierte Konzerngesellschaft bezeichnet die Konzerngesellschaften der Kundin bzw. des Kunden, die der Leistungserbringerin gemeldet und von der Leistungserbringerin zur Nutzung der Dienste anerkannt wurden.

Beta-Dienste bezeichnet Produkte und Features, die von der Leistungserbringerin herausgegeben wurden, sich aber noch in der Test- und Evaluationsphase befinden.

Vom Unternehmen verwaltete Benutzerin bzw. vom Unternehmen verwalteter Benutzer bezeichnet eine natürliche Person, unabhängig davon, ob es sich um eine Mitarbeitende bzw. einen Mitarbeitenden, eine Geschäftspartnerin bzw. einen Geschäftspartner, eine Auftragnehmerin bzw. einen Auftragnehmer oder eine Beauftragte bzw. einen Beauftragten einer Kundin bzw. eines Kunden handelt, die von der Kundin bzw. vom Kunden eingeladen und ermächtigt wird, die Dienste gemäss dieser Vereinbarung zu nutzen.

Vom Unternehmen verwaltete Benutzerkonten bezeichnet die mit dem Abonnement der Kundin bzw. des Kunden verbundenen Konten, die für vom Unternehmen verwaltete Benutzerinnen und Benutzer eingerichtet wurden.

Personendaten des Unternehmens bezeichnet Personendaten, die von der Leistungserbringerin im Namen der Kundin bzw. des Kunden im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Dienste verarbeitet werden, wie in Anhang 1 der Auftragsdatenbearbeitungsvereinbarung angegeben.

Kundin bzw. Kunde bezeichnet jedes Unternehmen oder jede Behörde, die Zugriff auf die Dienste hat oder diese nutzt.

Kundeninhalte bezeichnet jede elektronisch übermittelte Nachricht, die über die Dienste versendet, hochgeladen und/oder geteilt wird.

Offenlegende Partei bezeichnet eine Partei, die der anderen Partei vertrauliche Informationen offenlegt.

Funktionsspezifische Bestimmungen bezeichnet zusätzliche Bestimmungen, die für bestimmte Dienstleistungen und Funktionalitäten gelten, verfügbar auf der Website www.incamail.com.

Gebühr bezeichnet alle anwendbaren Gebühren, welche die Kundin bzw. der Kunde der Leistungserbringerin für die Dienste bezahlt.

Kostenloser Dienst bezeichnet jede kostenlose Testversion oder sonstige Art von eingeschränktem Angebot für die kostenlose Nutzung der Dienste.

Immaterialgüterrechte bezeichnet alle Rechte, Titel und Interessen an allen jeweiligen Patenten, Erfindungen, Urheberrechten, Marken, Domainnamen, Datenbanken, Geschäftsgeheimnissen, Know-how und alle sonstigen Immaterialgüterrechte und/oder Eigentumsrechte.

Dienste Dritter bezeichnet Produkte, Anwendungen, Dienste, Software, Netzwerke, Websites, Datenbanken und Informationen von Dritten, mit denen ein Dienst verlinkt ist oder welche die Kundin bzw. der Kunde in Verbindung mit einem Dienst aufrufen oder aktivieren kann.

Open-Source-Komponente bezeichnet Komponenten von Dritten, die in der Software enthalten sein können und die unter einer Lizenz freigegeben werden, die von der Free Software Foundation ([Rechtliche Hinweise – IncaMail](#)) als freie Softwarelizenz eingestuft wird.

Bestellformular bezeichnet eine von der Kundin bzw. vom Kunden online oder mittels eines Bestelldokuments eingereichte Bestellung mit Verweis auf diese Vereinbarung.

Personendaten hat die gleiche Bedeutung wie gemäss dem (schweizerischen) Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) und der Datenschutz-Grundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679).

Empfangende Partei bezeichnet die Partei, die von der anderen Partei vertrauliche Informationen erhält.

Einrichtungsfrist bezeichnet den Zeitraum von 30 Tagen nach Bestätigung der Bestellung des gewählten Abonnements durch die Kundin bzw. den Kunden, während dem die Kundin bzw. der Kunde den Dienst einrichten und testen muss.

Dienste bezeichnet alle Produkte und Dienstleistungen, die sich im Eigentum der Leistungserbringerin und ihren Dritten befinden und von ihnen angeboten werden, einschliesslich Anwendungen, Websites



und Technologien oder Funktionen und zugehöriger Software, die über ein Bestellformular mit Verweis auf diese Vereinbarung genutzt oder bestellt werden.

Servicedaten bezeichnet Informationen, die von der Leistungserbringerin gesammelt werden (und Personendaten enthalten können), um die Dienste betreiben und erbringen zu können.

Abonnementlaufzeit bezeichnet den Zeitraum, für den die Kundin bzw. der Kunde sich bereit erklärt hat, den Dienst zu abonnieren.

Software bezeichnet die von der Leistungserbringerin (entweder durch Download oder Zugang über die Website) zur Verfügung gestellte Software, die es der Kundin bzw. dem Kunden und den jeweiligen vom Unternehmen verwalteten Benutzerinnen und Benutzern (soweit anwendbar) ermöglicht, jegliche Funktionalitäten in Verbindung mit dem betreffenden Dienst zu nutzen.

Unterauftragsbearbeiterinnen und -bearbeiter bezeichnet die Organisationen innerhalb des Konzerns der Leistungserbringerin und autorisierte Leistungserbringerinnen und -erbringer, die von der Leistungserbringerin bei der Bereitstellung der Dienste mit der Bearbeitung von Servicedaten beauftragt werden.

Anregungen bezeichnet alle Rückmeldungen, Ideen, Kommentare, Verbesserungswünsche, Empfehlungen oder Vorschläge, welche die Kundin bzw. der Kunde an die Leistungserbringerin zukommen lässt oder mit ihr teilt.

Drittanfrage bezeichnet jede Anfrage einer bzw. eines Dritten in Bezug auf die Nutzung der Dienste durch eine Benutzerin oder einen Benutzer, einschliesslich Servicedaten.

Benutzerin bzw. Benutzer bezeichnet alle natürlichen Personen, die Dienste der Leistungserbringerin nutzen oder darauf zugreifen.



ANHANG 1

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Der vorliegende Anhang 1 zur IncaMail-Vereinbarung mit Geschäftskundinnen und Geschäftskunden konkretisiert die operative Dienstleistungserbringung der Leistungserbringerin und das entsprechende Supportpaket «Care».

DIENSTE IM NORMALBETRIEB

Service Level Parameter	Zielwerte «Care»	Hinweis
Betriebszeiten	24/7	Mit Ausnahme von vorangekündigten Wartungsfenstern
Dienstzeiten	Mo – Fr 08:00–17:00 Uhr (MEZ), mit Ausnahme von allgemeinen Feiertagen in der Schweiz	Ausserhalb dieser Zeiten siehe Bereitschaftszeit
Bereitschaftszeit	Ergänzend zu den Dienstzeiten	
Supportzeiten: Support für Geschäftskundinnen und Geschäftskunden	Montag bis Freitag: 08:00–17:00 Uhr (MEZ) telefonisch; 8:00–24:00 Uhr (MEZ) über unsere Website: https://support.incamail.com/hc/requests/new oder per E-Mail: business@incamail.ch (mit Ausnahme von allgemeinen Feiertagen in der Schweiz)	z. B. Probleme mit dem Versand; Verbindung mit IncaMail usw.
Supportzeiten: Support für Empfängerinnen und Empfänger	Rückruf-Support bei Problemen und gesendeten Fragen über unsere Website: https://support.incamail.com/hc/requests/new oder per E-Mail: support@incamail.ch Schweiz und international: Montag bis Freitag: 07:00–17:00 Uhr (ausgenommen allgemeine Feiertage) Deutschland: Montag bis Freitag: 08:00–17:00 Uhr (ausgenommen nationale Feiertage)	z. B. Probleme beim Öffnen einer IncaMail-Nachricht; Passwort vergessen, usw.
Garantierte Systemverfügbarkeit	98.08 % Mit Ausnahme von vorangekündigten Wartungsfenstern	Messzeitraum: 1 Kalenderjahr.
Vorangekündigte Wartungsfenster	Zwischen 00:15 Uhr und 07:00 Uhr (MEZ) oder am Wochenende Vorankündigung mindestens 3 Tage im Voraus	Gemäss Kriterienkatalog VeÜ-ZSSV (Verordnung vom 18. Juni 2010 über die elektronische Übermittlung im Rahmen von Zivil- und Strafprozessen sowie von Schuldbetreibungs- und Konkursverfahren (VeÜ-ZSSV))



Service Level Parameter	Zielwerte «Care»	Hinweis
Ausserordentliche Wartungsfenster	Gehen zulasten der Systemverfügbarkeit und werden so früh wie möglich angekündigt.	
Zustellfrist	Erster Zustellversuch innerhalb von 12 Stunden nach Eingang der Nachricht während der Betriebszeiten. Der Zustellversuch dauert maximal 72 Stunden.	
Zustellung	Die Zustellung der Nachrichten hängt von verschiedenen externen Faktoren ab (z. B. vorhandene E-Mail-Adresse, Verfügbarkeit des empfangenden Mailsystems, usw.) und kann nicht garantiert werden.	
Nachrichtenstatus	Die Absenderin oder der Absender kann sich über den Stand der Zustellung informieren (Logbuch).	
Aufnahmekapazität	EAI: Höchstens 100 Nachrichten pro Kundin/Kunde und Minute. MGI: Höchstens 100 Nachrichten pro Kundin/Kunde und Minute.	EAI = Enterprise Application Integration MGI = Mail Gateway Integration
Berichterstattung	Optional monatliche Berichte: Zustellung von Statistiken pro Benutzerkonto der Kundin bzw. des Kunden Kontoliste	Kann von der Kundin bzw. vom Kunden angefordert werden Kontoliste = Liste aller registrierten E-Mail-Adressen innerhalb der Kundendomäne
Vorankündigung neuer Zustellungen	Die Kundin bzw. der Kunde meldet der Leistungserbringerin die Zustellung von 5'000 oder mehr Nachrichten drei Arbeitstage im Voraus. Regelmässige Zustellungen sind einmal und mit Angabe der Regelmässigkeit zu melden.	Meldung an: Schweiz und international via E-Mail: support@incamail.ch Deutschland: support@incamail.de Die Meldungen sind für die Bereitstellung der Supportkapazitäten zwingend notwendig.

INCIDENT MANAGEMENT

Service Level Parameter	Zielwerte	Hinweis
Informationszeiten	Dauert die Behebung des Incidents länger als die definierte Behebungszeit, so informiert der Dienst mindestens 2 Stunden vor Ablauf der Behebungszeit darüber. Update-Meldungen über Störungen werden alle 8 Stunden verschickt, bis eine Lösung gefunden ist.	
Recovery Point Objective / maximaler Datenverlust	24 Stunden	
Behebungszeiten	8 Stunden als Zielwert	
Reaktionszeiten bei Incidents	Bei Fehlermeldungen: 120 Minuten ab Meldungseingang während der Dienstzeit	



Service Level Parameter	Zielwerte	Hinweis
Support-Reaktionszeiten	Der übernächste Arbeitstag	

DEFINITIONEN

Begriff	Definition
Betriebszeit	Die Betriebszeit ist die Zeitspanne, während der die Leistungserbringerin die Lösung betreibt (vgl. auch Supportzeiten). Grundlage ist eine Betriebszeit von 7 x 24 Stunden.
Dienstzeiten	Die Dienstzeit ist die Zeitspanne, während der die Leistungserbringerin die Lösung proaktiv betreibt (die Dienstzeit ist komplementär zur Bereitschaftszeit, beide zusammen ergeben die Betriebszeit).
Bereitschaftszeit	Die Bereitschaftszeit ist die Zeitspanne, während der der Dienst mit Bereitschaftsorganisation aufrechterhalten wird (die Bereitschaftszeit ist komplementär zur Dienstzeit, beide zusammen ergeben die Betriebszeit).
Supportzeit	Die Supportzeit ist die Zeitspanne, während der die Leistungserbringerin Meldungen per Telefon entgegennimmt und bearbeitet. Telefonische Meldungen können somit ausschliesslich während der Supportzeit entgegengenommen werden.
Systemverfügbarkeit	Das Verhältnis zwischen dem Zeitraum, in dem das System operativ zur Verfügung steht und den vereinbarten Zeiten. Angekündigte Wartungsfenster werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt. Ausnahmen gelten für Störungen, die ausserhalb des Einflussbereichs der Leistungserbringerin liegen oder durch höhere Gewalt verursacht wurden. Die Leistungserbringerin kann auch keine Garantie für die Verfügbarkeit des Internets anbieten. $\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Gesamtzeit} - \text{Ausfallzeit [ohne Wartungsfenster]}}{\text{Gesamtzeit}}$ Messzeitraum: 1 Kalenderjahr.
Wartung	Das Wartungsfenster ist die Zeitspanne, während der technische, anwendungsbasierte oder ähnliche Arbeiten am System ausgeführt werden und das System nicht zur Verfügung steht. Geplante Wartungen und kurzfristige Wartungen (z. B. aufgrund gemeldeter Sicherheitslücken) sind nicht relevant für den Service Level.
Zustellfrist	Der Zeitraum nach Eingang der Nachricht, in dem die Leistungserbringerin mindestens einen Zustellversuch unternimmt.
Zustellung	Umfasst den Prozess der Zustellung von Nachrichten an die Empfängerin oder den Empfänger nach Eingang.
Nachrichtenstatus	Status der einzelnen Nachrichten.
Aufnahmekapazität	Anzahl der Nachrichten, deren Empfang die Leistungserbringerin garantiert.
Berichterstattung	Berichte, welche Geschäftskundinnen und Geschäftskunden regelmässig erhalten können.
Neue Zustellung	Grössere Kundenzustellung (ab 5'000 Nachrichten), die noch nicht angekündigt wurde.
Informationszeit	Ist die Lösungszeit länger als die Behebungszeit, informiert die Leistungserbringerin während der Informationszeit vor Ablauf der Ziellänge.



Begriff	Definition
Recovery Point Objective (RPO):	Maximaler Datenverlust. Dieser definiert die maximale Zeitspanne, wie lange zwei Datensicherungen auseinander liegen dürfen.
Behebungszeit	Die Behebungszeit ist die Zeitspanne, während der die Störung behoben werden muss. Die Behebungszeit beginnt nach Ablauf der Reaktionszeit.
Incident-Reaktionszeit	Innerhalb der Incident-Reaktionszeit wird mit der Störungsbeseitigung von Incidents begonnen.
Support-Reaktionszeit	Eine Anfrage wird innerhalb der Support-Reaktionszeit erstmalig beantwortet. Bei Eingang einer Meldung ausserhalb der Supportzeit beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Supportzeit des nächsten Arbeitstages.
Messzeitraum	Für die Bestimmung der Verfügbarkeit wird bei der Leistungserbringerin jeweils das Kalenderjahr zugrunde gelegt.
Incident	Ein Incident ist eine ungeplante Unterbrechung eines Dienstes oder eine Minderung der Qualität eines Dienstes. Incidents werden durch Monitoring entdeckt oder können dem Supportteam gemeldet werden.
EAI	Enterprise Application Integration beschreibt die Art der Anbindung, mit der eine Fachapplikation zwecks Versand und/oder Empfang von IncaMail-Nachrichten über eine Schnittstelle mit IncaMail verbunden wird.
MGI	Mail Gateway Integration beschreibt die Art der Anbindung, mit der die Mail-Infrastruktur einer Kundin bzw. eines Kunden zwecks Versand und Empfang von IncaMail-Nachrichten über eine gesicherte Verbindung (enforced TLS) mit IncaMail verbunden wird.