

Zwiss Avenue  
Eichweg 8  
3267 Seedorf BE

## **Zwiss Avenue**

**KI-Automatisierung & Marketing-Tools - Allgemeine Vertrags- und  
Geschäftsbedingungen**

*Gültig in Verbindung mit der MASTER – AGB.*

1. Januar 2025

<b>Zwiss Avenue</b> .....	<b>1</b>
<b><i>KI-Automatisierung &amp; Marketing-Tools</i></b> .....	<b>3</b>
1. Geltungsbereich.....	3
2. Leistungsumfang .....	4
3. Pflichten des Kunden .....	5
4. Tools von Drittanbietern .....	7
5. AI-Inhalte & KI-Generierung .....	8
6. Funktionsgarantie & Fehler .....	10
7. Datenschutz & Datensicherheit .....	12
8. API-Zugänge & Sicherheit.....	13
9. Support & Wartung.....	15
10. Zahlungsbedingungen .....	16
11. Haftungsausschluss.....	18

## KI-Automatisierung & Marketing-Tools

Dieser Anhang ergänzt die Allgemeinen Vertrags- und Geschäftsbedingungen von Zwiss Avenue und regelt sämtliche Dienstleistungen im Bereich:

- KI-Automatisierungen
- Prozessautomatisierungen
- API-Integrationen
- Zapier-/Make-Workflows
- Marketing-Tools & CRM-Automtionen
- KI-Content-Generierung
- Chatbot-Erstellung
- Datenautomtionen
- Funnel-Automtionen
- Lead-Routing
- KI-Avatare / KI-Modelle
- AI-gestützte Entscheidungsmodelle

Bei Widersprüchen hat dieser Anhang Vorrang gegenüber dem Hauptdokument.

### 1. Geltungsbereich

#### 1.1

Dieser Anhang regelt alle Dienstleistungen von Zwiss Avenue im Bereich KI-Automatisierung, Prozessautomatisierung, API-Integrationen und Marketing-Tools. Er ergänzt die Master-AGB und hat bei widersprüchlichen Bestimmungen Vorrang.

#### 1.2

Der Anhang gilt insbesondere für folgende Leistungsarten:

- KI-Automatisierungen und Machine-Learning-gestützte Systeme
- API-Integrationen, Webhooks & Datenpipelines
- Prozess- und Workflow-Automatisierungen (z. B. Zapier, Make)
- CRM-Automtionen (HubSpot, Pipedrive, ActiveCampaign usw.)
- Marketing-Tools & Tracking-Integrationen
- Chatbots, virtuelle Assistenten und KI-gestützte Leadverarbeitung
- KI-Content-Generierung (Texte, Bilder, Videos)
- Funnel-Automtionen & Lead-Routing
- KI-Avatare und KI-Modelle
- datenbasierte Analyse- und Entscheidungsmodelle

#### 1.3

Dieser Anhang gilt sowohl für:

- einmalige Automationsprojekte
- laufende Automations-Betreuung
- KI-Systeme, die zwischendurch aktualisiert werden müssen
- hybride Projekte bestehend aus Automatisierung + Ads + CRM
- Tools von Dritten, die in Kundensysteme integriert werden

## 1.4

Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn Zwiss Avenue diese schriftlich bestätigt.

## 2. Leistungsumfang

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich immer aus der Offerte, dem Automations-Paket oder dem individuellen Auftrag.

Alle nicht ausdrücklich vereinbarten Leistungen gelten als Zusatzleistungen.

### 2.1 Prozessautomatisierungen

Zwiss Avenue implementiert — je nach Auftrag — folgende Automationen:

- Lead-Routing (Weiterleitung an CRM, Team, Systeme)
- automatische Nachrichten (E-Mail, WhatsApp, SMS, Messenger etc.)
- Synchronisation mit CRM-Systemen
- automatisierte Terminbuchungs-Workflows
- Datenabgleiche zwischen Tools
- Webhooks, Trigger, Ereignis-basierte Aktionen
- Filter, Router, Error-Handling-Logiken
- Multi-Step Funnel & Follow-Up Sequenzen

### 2.2 KI-Workflows

Zwiss Avenue entwickelt und implementiert KI-gestützte Lösungen, wie z. B.:

- AI-basierte Content-Generierung (Texte, Bilder, Videos)
- KI-Analyseprozesse (z. B. Einstufungen, Auswertungen, Klassifizierungen)
- Chatbots & Conversational Agents (z. B. für Websites, WhatsApp, Messenger)
- Klassifizierungs- und Entscheidungsmodelle
- Automatisierte Lead-Qualifizierung
- KI-basierte Antwortvorschläge oder Chat-Antwortsysteme

Die Qualität automatisierter Inhalte kann schwanken, da KI nicht deterministisch ist.

### 2.3 Marketing-Tools & Integrationen

Zwiss Avenue kann — je nach Projekt — folgende Tools einrichten oder integrieren:

- HubSpot, Pipedrive, ActiveCampaign, Zoho
- ManyChat, WhatsApp Business API
- Make.com, Zapier, n8n
- Notion, Google Sheets, Google Workspace
- Meta-API (Lead-Sync, Conversions API)
- CRM-Datenbanken und Formularsysteme
- Analytics-/Tracking-Systeme

Die Verantwortung für Tool-Abos und Lizenzkosten liegt beim Kunden (siehe später).

### 2.4 Technische Umsetzung

Die technische Umsetzung umfasst — je nach Auftrag:

- API-Anbindung und Authentifizierung
  - Datenmapping & Strukturierung
  - Error-Handling und Wiederholungsläufe
  - Testing & Debugging
  - Aufbau von komplexen Multi-Tool-Flows
  - Integration in externe Systeme
  - Backend-Automatiken, Trigger-Logiken, Datenpipelines
- Automatiken werden gemäss Best Practices entwickelt.

## 2.5 Dokumentation & Übergabe

Auf Wunsch erstellt Zwiss Avenue:

- kurze Video-Erklärungen oder Tutorials
- technische Flow-Dokumentationen
- System-Übersichten
- Zugangsdaten-Übergabe
- eine Beschreibung der wichtigsten Trigger & Logiken

Eine vollständige Projektdokumentation ist nur enthalten, wenn sie in der Offerte steht.

## 3. Pflichten des Kunden

### 3.1 Bereitstellung aller erforderlichen Zugänge & API-Informationen

Der Kunde verpflichtet sich, Zwiss Avenue rechtzeitig und vollständig alle notwendigen Zugänge bereitzustellen, insbesondere:

- API-Keys
- Tokens
- Passwörter
- Logins
- Server- und Hostingzugänge
- Tools, Plattformen und CRM-Systeme
- Admin-Berechtigungen

Werden Zugänge verspätet oder unvollständig geliefert, kann die Fertigstellung verzögert werden.

### 3.2 Rechtliche Verantwortung für Inhalte automatisierter Kommunikation

Der Kunde trägt die volle rechtliche Verantwortung für sämtliche Inhalte, die automatisiert versendet werden, insbesondere:

- Nachrichten über Messenger, WhatsApp, E-Mail, SMS
- Chatbot-Antworten
- Follow-Up-Sequenzen
- automatisierte Termin- oder Angebotsnachrichten
- KI-generierte Texte, falls verwendet

Dies gilt besonders für sensible Branchen (Medizin, Finanzen, Recht, Immobilien).

Zwiss Avenue führt keine juristische Prüfung der Inhalte durch.

### 3.3 Kein Einsatz sensibler Daten ohne schriftliche Vereinbarung

Der Kunde verpflichtet sich, keine sensiblen oder geschützten Daten zu automatisieren, sofern:

- dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde,
- kein DSGVO/DSGVO-konformes Setup vorliegt.

Dazu zählen z. B.:

- Gesundheitsdaten
- Finanzdaten
- Steuerdaten
- personenbezogene Risikodaten
- Daten Minderjähriger

Die Verantwortung für die Rechtmässigkeit der Datenverarbeitung trägt allein der Kunde.

### 3.4 Kosten für Tools, Lizenzen & Upgrades

Der Kunde trägt sämtliche Kosten für:

- Software-Abonnements
- API-Limits
- Webhook-Kosten
- Tool-Upgrades
- Add-ons
- Speicher- oder Rechenkapazität

Zwiss Avenue geht nicht in Vorleistung für Drittanbieter-Tools.

### 3.5 Keine Änderung oder Löschung von Automationen ohne Rücksprache

Der Kunde verpflichtet sich, bestehende Automationen **nicht** eigenmächtig zu:

- löschen
- deaktivieren
- verändern
- überschreiben
- blockieren
- manipulieren

Dies gilt insbesondere in Tools wie Zapier, Make, n8n, HubSpot oder ActiveCampaign.

Eigenmächtige Änderungen können zu:

- Datenverlust
- Fehlversänden
- Dubletten
- Systemabbrüchen
- fehlerhaften Logiken

führen.

Die Wiederherstellung solcher Schäden wird separat und kostenpflichtig verrechnet.

## 4. Tools von Drittanbietern

### 4.1 Nutzung externer Systeme nur mit Zustimmung des Kunden

Zwiss Avenue verwendet ausschliesslich Tools, Plattformen und Softwarelösungen, die:

- vom Kunden bereitgestellt wurden,
- vom Kunden freigegeben wurden,
- oder ausdrücklich in der Offerte vereinbart sind.

Eigenständige Auswahl oder Beschaffung von Tools erfolgt nur nach schriftlicher Genehmigung des Kunden.

### 4.2 Keine Einflussmöglichkeit auf Funktionsfähigkeit Dritter

Zwiss Avenue hat keinen Einfluss auf:

- Funktionsumfang
- Preisgestaltung
- Limitierungen
- technische Veränderungen
- Ausfälle
- Updates
- API-Beschränkungen
- Datenhaltung
- Datenschutzpraktiken

von Tools wie:

- Zapier
- Make
- n8n
- HubSpot
- ActiveCampaign
- Pipedrive
- ManyChat
- WhatsApp API
- OpenAI
- Meta API
- Google Workspace
- Notion
- uvm.

Der Kunde akzeptiert diese externen Abhängigkeiten ausdrücklich.

### 4.3 Haftungsausschluss für externe Systemfehler

Zwiss Avenue haftet nicht für Schäden oder Einschränkungen, die entstehen durch:

- Systemausfälle oder Downtime
- API-Limitierungen oder API-Fehler
- technische Änderungen bei Drittanbietern

- Tool-Abschaltungen
- Datenverlust in Drittanbietersystemen
- fehlerhafte Konfigurationen durch die Plattform
- regionale Einschränkungen
- Änderungen an Berechtigungen
- Pricing-Änderungen
- Deaktivierung oder Sperrung von Zugängen

Alle Risiken, die aus der Nutzung externer Systeme entstehen, trägt der Kunde.

#### **4.4 Wegfall oder Änderung von Tools**

Wenn ein genutztes Tool:

- nicht mehr existiert,
- seine Funktion ändert,
- kostenpflichtig wird,
- API-Endpoints entfernt,
- technische Änderungen einführt,

kann Zwiss Avenue:

1. eine Alternative empfehlen
2. eine Neuimplementierung anbieten

Die Umsetzung ist immer ein kostenpflichtiger Zusatzauftrag, sofern nicht anders vereinbart.

#### **4.5 Verantwortlichkeit des Kunden für Tool-Abos**

Der Kunde ist verantwortlich für:

- Einrichtung der Abonnements
- Bezahlung von Lizenzgebühren
- ausreichende API-Limits
- das Vorhandensein aktiver Konten
- rechtzeitige Verlängerung seiner Abos

Zwiss Avenue geht nie in Vorleistung für externe Toolkosten.

## **5. KI-Inhalte & KI-Generierung**

### **5.1 Keine Garantie für Richtigkeit von KI-Inhalten**

Zwiss Avenue weist ausdrücklich darauf hin, dass KI-Modelle (z. B. OpenAI, DeepL, Midjourney, Claude, Stable Diffusion usw.) Inhalte erzeugen können, die:

- fehlerhaft,
- unvollständig,
- missverständlich,
- veraltet,
- sachlich falsch,
- erfunden („Halluzinationen“),
- oder rechtlich unzulässig

sein können.

Zwiss Avenue übernimmt **keine Garantie** für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität von KI-generierten Inhalten.

## 5.2 Rechtliche Verantwortung für veröffentlichte Inhalte

Der Kunde trägt allein die Verantwortung für:

- die rechtliche Prüfung,
- die sachliche Prüfung,
- die inhaltliche Korrektheit

aller KI-generierten Inhalte, insbesondere in sensiblen Bereichen wie:

- Medizin
- Gesundheit
- Psychologie
- Recht
- Steuern
- Finance / Investments
- Immobilienbewertungen
- Personalberatung
- Politik
- behördliche Kommunikation

Zwiss Avenue führt **keine juristische oder fachliche Prüfung** durch.

## 5.3 Keine Haftung für fehlerhafte Automationen auf Basis falscher KI-Daten

Zwiss Avenue haftet nicht, wenn fehlerhafte oder unvollständige KI-Inhalte zu:

- Fehlentscheidungen,
- falschen Antworten,
- automatisierten Fehlversänden,
- Missverständnissen,
- falschen Beratungsergebnissen,
- Kundenverlusten

führen.

## 5.4 KI-generierte Bilder, Videos & Avatare

Bei der Erstellung oder Nutzung von KI-Medien (z. B. Avatare, KI-Models, generierte Fotos, Deepfake-ähnliche Inhalte) bestätigt der Kunde:

- dass alle abgebildeten Personen ihre Einwilligung erteilt haben, sofern reale Ähnlichkeit besteht,
- dass keine Urheberrechte verletzt werden,
- dass keine Persönlichkeitsrechte verletzt werden,
- dass die Nutzung im Einklang mit Plattformrichtlinien steht,
- dass er die rechtliche Verantwortung für Verwendungszwecke trägt.

Zwiss Avenue haftet nicht für Verstöße bei der Nutzung von KI-Medien.

## 5.5 Bias & ethische Einschränkungen

KI-Modelle können Verzerrungen („Bias“), unethische Muster oder unzulässige Aussagen produzieren. Der Kunde ist in der Pflicht, diese vor Veröffentlichung zu prüfen und ggf. zu korrigieren.

## 5.6 Keine Garantie bei KI-basierten Entscheidungsmodellen

Zwiss Avenue übernimmt keine Garantie dafür, dass KI-gestützte:

- Klassifizierungen,
- Scorings,
- Vorhersagen,
- Automatismen,
- Entscheidungsbäume,
- Matching- oder Empfehlungsalgorithmen

korrekt, zuverlässig oder rechtlich einwandfrei funktionieren.

Regulatorische Verantwortung (z. B. DSG, DSGVO, Equal Opportunity Laws) liegt beim Kunden.

## 6. Funktionsgarantie & Fehler

### 6.1 Keine Garantie für fehlerfreie Funktionsweise

Zwiss Avenue weist ausdrücklich darauf hin, dass Automationen, KI-Systeme und API-Integrationen grundsätzlich nicht vollständig fehlerfrei funktionieren können, da sie von externen Systemen abhängig sind, insbesondere:

- Server- und Datenbankverfügbarkeit
- API-Stabilität
- internetbasierte Übertragungsleistungen
- Tools von Drittanbietern (Zapier, Make, n8n, HubSpot, Pipedrive, OpenAI usw.)
- Browser- und Gerätelimitierungen
- Systemupdates oder Versionierungsänderungen
- technische Beschränkungen der Plattformen

Eine permanente und störungsfreie Funktion kann nicht garantiert werden.

### 6.2 Externe Fehler sind kein Mangel

Probleme, die durch externe Systeme verursacht werden, gelten nicht als Mangel und berechtigen den Kunden nicht zu:

- Preisnachlässen
- Schadenersatz
- Vertragsauflösung
- Rückforderungen
- Zurückbehaltung von Zahlungen

Dazu zählen insbesondere:

- API-Ausfälle
- Limitüberschreitungen
- Tool-Downtime
- Versionierungskonflikte
- OAuth-/Token-Fehler

- Serverfehler oder Timeout-Probleme
- Änderungen an Tool-Funktionen
- Plugin-Konflikte oder Drittanbieter-Bugs

### 6.3 Behebung von Fehlern innerhalb des Automationsdesigns

Zwiss Avenue behebt Fehler, die eindeutig im Verantwortungsbereich der Agentur liegen, beispielsweise:

- falsch konfigurierte Module
- fehlerhafte Logiken
- unvollständige Datenverarbeitung
- interne Flow-Probleme aufgrund der Automationsarchitektur

Diese Behebung erfolgt im Rahmen der vereinbarten Leistungen — sofern kein externer Faktor beteiligt ist.

### 6.4 Kostenpflichtige Fehlerbehebung bei Fremddursachen

Fehler, die durch den Kunden oder Drittsysteme verursacht werden, sind kostenpflichtig.

Dazu gehören:

- geänderte oder abgelaufene API-Keys
- vom Kunden gelöschte oder deaktivierte Automationen
- geänderte Passwörter ohne Mitteilung
- entfallene Zugriffsberechtigungen
- nicht verlängerte Software-Lizenzen
- fehlerhafte Systeme des Kunden (CRM, Hosting, Tools)
- vom Kunden installierte Plugins, die Konflikte verursachen
- Datenfehler oder falsche Eingaben

Die Wiederherstellung solcher Fehler gilt als zusätzlicher, separat zu vergütender Auftrag.

### 6.5 Empfehlungen & technische Updates

Zwiss Avenue kann technische Updates oder Anpassungen empfehlen (z. B. neue API-Versionen, Modulanpassungen, Migrationen).

Die Umsetzung kann erforderlich sein, um Automationen weiterhin funktionsfähig zu halten.

Diese Arbeiten sind — sofern nicht in einem Wartungsvertrag enthalten — immer kostenpflichtige Zusatzleistungen.

### 6.6 Keine Haftung für falsch ausgelöste Automationen

Zwiss Avenue haftet nicht für:

- doppelte Nachrichten
- versehentliche Trigger
- falsch eingestellte Bedingungen
- Fehlsendungen
- unvollständige Datenübertragung
- automatisierte Fehlaktionen

wenn diese durch:

- fehlerhafte Eingaben des Kunden,
  - externe Tools,
  - unklare Events,
  - Limitierungen,
  - oder Systemveränderungen
- verursacht wurden.

## 7. Datenschutz & Datensicherheit

### 7.1 Einhaltung von Datenschutzgesetzen

Zwiss Avenue verarbeitet personenbezogene Daten ausschliesslich gemäss:

- Schweizer Datenschutzgesetz (DSG)
- EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), sofern anwendbar
- sowie weiteren einschlägigen Datenschutzbestimmungen in Drittsystemen

Alle von Zwiss Avenue umgesetzten Automationen werden nach branchenüblichen Sicherheitsstandards erstellt.

### 7.2 Verantwortung des Kunden für Rechtmässigkeit der Datenverarbeitung

Der Kunde trägt die vollständige Verantwortung dafür, dass:

- die Verarbeitung der Daten rechtlich zulässig ist,
- eine gültige Rechtsgrundlage (insbesondere Einwilligung/Opt-in) besteht,
- Nutzer korrekt über Datenverarbeitung informiert werden,
- ein gültiges und DSGVO/DSGVO-konformes Datenschutzniveau besteht,
- alle automatisierten Prozesse in der eigenen Datenschutzerklärung erwähnt werden.

Zwiss Avenue prüft nicht, ob Kundensysteme oder Datenerhebungsmethoden datenschutzkonform sind.

### 7.3 Einwilligungen & Opt-ins

Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass:

- alle automatisierten Nachrichten (WhatsApp, SMS, E-Mail, Messenger, Chatbot usw.) nur an Nutzer versendet werden, die eine gültige Einwilligung gegeben haben,
- Opt-ins eindeutig dokumentiert werden,
- Widerrufe / Opt-outs korrekt verarbeitet werden.

Zwiss Avenue haftet nicht für Rechtsverstösse des Kunden durch unzureichende Opt-ins.

### 7.4 Automatisierte Verarbeitung sensibler Daten

Besonders schützenswerte Daten (z. B. Gesundheitsdaten, Finanzdaten, politische Daten) dürfen nur automatisiert werden, wenn:

- dies schriftlich vereinbart wurde,
- eine gültige Rechtsgrundlage besteht,
- die Automationen den gesetzlichen Anforderungen entsprechen.

Falls solche Daten ohne Absprache verarbeitet werden, trägt der Kunde alle rechtlichen Folgen.

### 7.5 Technische Massnahmen durch Zwiss Avenue

Zwiss Avenue trifft angemessene technische Massnahmen zum Schutz automatisierter Daten, insbesondere:

- begrenzte Zugriffskontrolle
- keine unnötige Speicherung personenbezogener Informationen
- Löschung sensibler Daten nach Projektende
- verschlüsselte Übertragung, sofern vom Drittanbieter unterstützt
- Nutzung sicherer Schnittstellen (API, OAuth)

Zwiss Avenue garantiert jedoch nicht, dass Drittanbieter diese Standards einhalten.

## 7.6 Haftungsausschluss für Datenschutzverstöße des Kunden

Zwiss Avenue haftet nicht für Datenschutzvorfälle, die entstehen durch:

- fehlerhafte oder unvollständige Datenschutzerklärungen des Kunden
- fehlende Opt-ins
- ungesicherte Systeme des Kunden
- unverschlüsselte E-Mail-Postfächer des Kunden
- unsichere CRM- oder Tool-Konfigurationen des Kunden
- Verstöße durch Mitarbeiter des Kunden
- falsche Datenweitergabe durch Kundensysteme
- vom Kunden installierte Plugins oder Tools
- manuelle Exporte oder Importfehler des Kunden

Die Verantwortung für Datenschutzverletzungen liegt allein beim Kunden.

## 7.7 Datenspeicherung in Drittsystemen

Falls Automationen über Tools wie Zapier, Make, HubSpot, WhatsApp API, Meta API oder andere Plattformen laufen, akzeptiert der Kunde ausdrücklich, dass:

- Daten durch Drittanbieter verarbeitet und gespeichert werden können,
- diese Tools eigene Datenschutzrichtlinien und -standards haben,
- Zwiss Avenue keinen Einfluss auf deren Datenverarbeitung hat.

Der Kunde muss sicherstellen, dass die Nutzung dieser Tools datenschutzkonform ist.

## 8. API-Zugänge & Sicherheit

### 8.1 Verwaltung der API-Schlüssel durch den Kunden

API-Keys, Tokens, Passwörter und Zugangsdaten werden ausschliesslich durch den Kunden erstellt, verwaltet und kontrolliert.

Zwiss Avenue generiert oder speichert API-Keys nur:

- wenn dies technisch zwingend notwendig ist und
- der Kunde dafür ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

Die volle Verantwortung für die Sicherheit der Zugänge liegt beim Kunden.

### 8.2 Keine langfristige Speicherung durch Zwiss Avenue

Zwiss Avenue speichert API-Keys oder Passwörter nur für die Dauer der Implementierung.

Nach Abschluss:

- werden sie gelöscht,
- oder an den Kunden zurückgegeben,
- oder im System des Kunden hinterlegt.

Zwiss Avenue ist nicht verpflichtet, API-Keys langfristig aufzubewahren oder wiederherzustellen.

### **8.3 Folgen von geänderten, abgelaufenen oder widerrufenen Zugängen**

Wenn der Kunde:

- API-Keys ändert,
- Passwörter ändert,
- Token ablaufen lässt,
- Berechtigungen entfernt,
- Tools deaktiviert oder neu installiert,
- Accounts löscht,
- oder Zugänge ohne Mitteilung an Zwiss Avenue verändert:

können Automationen vollständig oder teilweise ausfallen.

Die Wiederherstellung, Fehlersuche oder Re-Implementierung wird immer separat und kostenpflichtig verrechnet.

### **8.4 Sicherheit & Zugriffsbeschränkungen**

Zwiss Avenue setzt auf Wunsch technische Sicherheitsstandards um wie:

- rollenbasierte Zugriffsrechte
- sichere Authentifizierungen (OAuth, Token-Systeme)
- Verschlüsselung, soweit vom Tool unterstützt
- systemseitige Log-Überwachung
- Zugriffsbeschränkungen für Teammitglieder

Der Kunde ist jedoch verantwortlich für:

- Sicherheit seiner Geräte
- Passwortschutz
- 2FA
- Firewall- und Serverkonfigurationen
- sichere E-Mail-Systeme

### **8.5 Kein Zugangssharing oder Weitergabe an Dritte**

API-Keys und Logins dürfen nicht:

- an Dritte weitergegeben
- mit Mitarbeitern anderer Anbieter geteilt
- öffentlich gespeichert
- in unsicheren Tools hinterlegt

werden.

Zwiss Avenue hat keine Haftung für Risiken, die durch Weitergabe oder Missbrauch von Zugangsdaten entstehen.

## 8.6 Kompromittierte oder gestohlene Zugangsdaten

Wenn Zugangsdaten gestohlen, missbraucht oder kompromittiert werden, ist der Kunde verpflichtet:

- Zwiss Avenue sofort zu informieren,
- API-Keys zu erneuern,
- Systeme zu sichern,
- Zugänge neu zu vergeben.

Zwiss Avenue übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch kompromittierte Zugänge entstehen.

## 9. Support & Wartung

### 9.1 Support ist kein Bestandteil der Standardleistung

Support- und Wartungsleistungen sind nicht automatisch Bestandteil eines Automationsprojekts.

Sie werden nur erbracht, wenn:

- sie ausdrücklich in der Offerte vereinbart sind oder
- ein separates Support- oder Wartungspaket abgeschlossen wurde.

Ohne laufendes Paket besteht kein Anspruch auf Support.

### 9.2 Umfang des Supports (falls gebucht)

Support umfasst – je nach Paket – insbesondere:

- technische Fehleranalysen
- Überprüfung von Flow-Logs (Zapier, Make, n8n usw.)
- kleinere Anpassungen an bestehenden Automationen
- Reaktionen auf Fehlermeldungen
- Prüfungen bei Verbindungsabbrüchen
- Optimierung laufender Prozesse
- Beratung zur Verbesserung bestehender Logiken
- Überwachung wichtiger Trigger und Events

Support bedeutet nicht:

- unbegrenzte Änderungen
- Neuaufbau von Flows
- Implementierung neuer Systeme
- API-Migrationen oder Tool-Wechsel
- tiefgreifendes Redesign
- Erweiterung bestehender Automationen

Diese Punkte sind immer zusätzliche und kostenpflichtige Leistungen.

### 9.3 Wartungspakete (optional)

Wartungspakete können monatlich oder jährlich gebucht werden und beinhalten – je nach Paket:

- regelmässige Überprüfung aller Automationen
- Aktualisierung von API-Versionen
- Monitoring kritischer Systeme
- Fehlerbehebung kleinerer Störungen
- Performance-Optimierungen

- Empfehlungen für Upgrades
- Reportings zu Flow-Stabilität

Wartungspakete können mit 30 Tagen Frist zum Monatsende gekündigt werden.

#### **9.4 Keine Garantie bei Nichtbuchung eines Wartungspakets**

Ohne Wartungspaket übernimmt Zwiss Avenue keine Verantwortung für:

- ausgefallene Automationen
- Flow-Fehler
- API-Updates, die Logiken zerstören
- Systemänderungen Dritter
- API-Token, die ablaufen
- Nachrichten, die nicht versendet werden
- unbemerkte Fehler über längere Zeiträume

Der Kunde trägt das Risiko eines Systemausfalls.

#### **9.5 Reaktionszeiten**

Sofern nicht anders vereinbart:

- Antwortzeit: innerhalb von 24–72 Stunden (werktags)
- Priorität wird nach Schwere des Problems vergeben
- Notfall-Support (Abends/Weekend) nur mit separatem Tarif oder Paket

Ohne Supportvertrag gelten keine verbindlichen Reaktionszeiten.

#### **9.6 Kostenpflichtige Wiederherstellung**

Die Behebung folgender Fehler ist immer kostenpflichtig, auch mit Supportpaket:

- Fehler durch Kundensysteme
- geänderte oder gelöschte Automationen
- weggefallene API-Keys
- nicht erneuerte Tool-Abos
- CRM-Fehler oder Limitüberschreitungen
- Hosting- oder Serverprobleme
- falsch konfigurierte Plugins
- Hardware- oder Netzwerkfehler auf Kundenseite

## **10. Zahlungsbedingungen**

### **10.1 Vorauszahlung für Automationsprojekte**

Einmalige Automations-, KI- oder Integrationsprojekte (z. B. API-Einrichtung, Flow-Erstellung, KI-Bots, Datenpipelines) sind grundsätzlich vor Projektbeginn vollständig zu bezahlen, sofern in der Offerte nichts anderes vereinbart wurde.

Arbeiten werden erst gestartet, wenn die Zahlung eingegangen ist.

### **10.2 Monatliche Zahlungen für laufende Services**

Laufende Automations- oder KI-Betreuungen werden:

- **monatlich im Voraus** fakturiert
  - jeweils zum 1. Tag des Betreuungsmonats fällig
- Nur bezahlte Monate werden aktiv betreut.

### 10.3 Konsequenzen bei Nichtzahlung

Wenn der Kunde nicht rechtzeitig bezahlt, ist Zwiss Avenue berechtigt:

- Automationen zu pausieren
- Flow-Monitoring auszusetzen
- Zugänge zu deaktivieren (falls Zwiss Avenue Zugriffssysteme verwaltet)
- keine Fehleranalyse durchzuführen
- keine Optimierungen vorzunehmen
- die Umsetzung neuer Tasks zu stoppen

Während einer Zahlungspause bestehen keine Ansprüche auf Funktionalität oder Fehlerbehebung.

### 10.4 Drittkosten trägt der Kunde

Alle externen Kosten im Zusammenhang mit Automationen werden ausschliesslich vom Kunden getragen, insbesondere:

- Lizenzkosten für Tools (Zapier, Make, n8n, HubSpot usw.)
- API-Kosten (z. B. Nachrichten, Token-Verbrauch, Webhook-Aufrufe)
- Tool-Upgrades
- Server- oder Hostingkosten
- Add-ons und modulare Erweiterungen
- Speicher- oder Datenverarbeitungsgebühren
- KI-Token-Kosten (z. B. OpenAI, Claude, HuggingFace usw.)

Zwiss Avenue geht nicht in Vorleistung für externe Tools.

### 10.5 Keine Reduktion wegen Funktionsstörungen

Zahlungen dürfen nicht verweigert oder gekürzt werden wegen:

- Ausfällen externer Systeme
- API-Fehlern
- Downtime von Tools
- iOS- oder Browser-Restriktionen
- Tracking-Limitierungen
- Serverproblemen des Kunden
- unvollständigen Daten der Plattformen
- Verzögerungen oder Einschränkungen bei Drittanbietern

Automations- und KI-Systeme sind naturgemäss störanfällig; dies berechtigt nicht zu Preisreduktionen.

### 10.6 Verweis auf Master-AGB

Ergänzend gelten die allgemeinen Zahlungs- und Verzugs klauseln aus der Master-AGB (Kapitel 5).

Bei Widersprüchen hat dieser Anhang Vorrang.

## 11. Haftungsausschluss

### 11.1 Grundsatz der Haftungsbegrenzung

Zwiss Avenue haftet nur für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurden.

Jegliche weitergehende Haftung – insbesondere bei leichter Fahrlässigkeit – wird ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

### 11.2 Keine Haftung für KI-Fehler oder fehlerhafte Inhalte

Zwiss Avenue haftet nicht für Schäden, die entstehen durch:

- KI-Fehlinterpretationen („Halluzinationen“)
- unrichtige oder irreführende KI-Inhalte
- falsch generierte Texte, Bilder oder Videos
- fehlerhafte Empfehlungen oder Klassifizierungen
- automatisierte Antworten mit falschen Informationen

Der Kunde ist allein verantwortlich für die Prüfung aller KI-generierten Inhalte.

### 11.3 Keine Haftung für API- oder Drittanbieter-Ausfälle

Zwiss Avenue übernimmt keine Haftung für:

- API-Fehler
- abgelaufene oder falsch konfigurierte Tokens
- Ausfälle oder Downtime von Zapier, Make, HubSpot, Pipedrive, Meta API, Google API, OpenAI usw.
- Server- oder Hostingprobleme
- Tool-Updates oder Funktionsänderungen
- Limitüberschreitungen oder Versionskonflikte
- Systemmigrationen von Drittanbietern
- fehlende oder verspätete Datenübertragungen

Derartige Ereignisse gelten nicht als Mangel.

### 11.4 Keine Haftung für automatisierte Fehlversände

Zwiss Avenue haftet nicht für Schäden, die entstehen durch:

- doppelte Nachrichten
- unbeabsichtigte Trigger
- falsch ausgelöste Automationen
- Sendungen an falsche Empfänger
- versandte Inhalte aufgrund defekter Datenquellen

- unvollständige oder fehlerhafte Daten des Kunden
- vom Kunden falsch konfigurierte Triggerbedingungen

## **11.5 Keine Haftung für Datenverluste in Drittsystemen**

Zwiss Avenue übernimmt keine Verantwortung für:

- Datenverlust
- Datenbeschädigung
- Synchronisationsfehler
- gelöschte oder fehlerhafte Datensätze
- fehlerhafte Exporte/Importe
- Datenkonflikte zwischen CRMs
- Datenverlust aufgrund Tool- oder API-Fehlern

Datenhoheit und Backup-Pflicht liegen beim Kunden.

## **11.6 Keine Haftung für Verstöße des Kunden gegen Datenschutzbestimmungen**

Zwiss Avenue haftet nicht für:

- fehlende oder fehlerhafte Einwilligungen (Opt-ins)
- Verstöße gegen DSGVO oder DSG durch Kundensysteme
- unzureichende Datenschutzerklärungen
- fehlende Dokumentationen
- Verstöße durch Kundentools oder Chatbots
- unerlaubte oder irreführende automatisierte Kommunikation
- Nutzung von KI- oder Automationsinhalten ohne Prüfung

Der Kunde trägt die volle rechtliche Verantwortung.

## **11.7 Keine Haftung für geschäftliche oder wirtschaftliche Schäden**

Zwiss Avenue haftet nicht für:

- Umsatzausfälle
- entgangene Gewinne
- Performanceverluste
- Schäden durch fehlerhafte Leads
- falsche Kundensegmentierung
- strategische Fehlentscheidungen
- unzureichende Conversion Rates
- KI-basierte Empfehlungen, die nicht zum Erfolg führen

## **11.8 Keine Haftung bei Änderungen durch den Kunden**

Zwiss Avenue haftet nicht für Fehler, die entstehen, wenn der Kunde:

- Automationen selbst verändert
- Module löscht oder deaktiviert
- Tools installiert, deinstalliert oder aktualisiert
- Zugänge oder API-Schlüssel ändert
- Berechtigungen entzieht
- Systemkonfigurationen anpasst

Alle Wiederherstellungen sind kostenpflichtig.