Nutzungsbedingungen hefti. CRM

Diese Nutzungsbedingungen regeln die Nutzung der Web-Anwendung crm.hefti.at (nachfolgend „das CRM"), betrieben von Hefti OG. Mit der Registrierung bzw. Nutzung des CRM erkennst du diese Bedingungen an.

1. Anbieter & Geltungsbereich

Hefti OG, Schillerstraße 53, 6700 Bludenz, Österreich, E-Mail: mail@hefti.at. Diese Bedingungen gelten für alle Kunden, die das CRM nutzen, und für deren Mitarbeiter. Das CRM richtet sich ausschliesslich an Unternehmer im Sinne des § 1 UGB; mit der Registrierung bestätigt der Kunde, Unternehmer zu sein. Bucht entgegen dieser Bestätigung doch ein Verbraucher, gelten zusätzlich die zwingenden Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG). Für die Kunden unserer Kunden (Kundenzone) gelten die Bedingungen des jeweiligen Unternehmens, nicht diese.

2. Vertragsschluss & Konto

Der Nutzungsvertrag kommt durch Registrierung bzw. Buchung eines Tarifs zustande. Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln; für Aktivitäten unter dem eigenen Konto haftet der Nutzer, sofern er den Missbrauch zu vertreten hat. Verdacht auf unbefugten Zugriff ist unverzüglich zu melden.

3. Leistungsbeschreibung

Das CRM stellt Funktionen zur Kontakt-, Kunden- und Kommunikationsverwaltung bereit (u. a. Kontaktverwaltung, E-Mail-/Nachrichten-Versand, Automationen, Terminplanung, Rechnungswesen, Online-Shop, Kurse und Community, KI-Funktionen, Anbindung von Drittdiensten wie Zahlungs- oder Social-Media-Anbietern). Der konkrete Funktionsumfang richtet sich nach dem gebuchten Tarif und kann sich durch Weiterentwicklung ändern, ohne dass der Kernzweck des Dienstes eingeschränkt wird.

3a. KI-Funktionen und KI-Verbindung

Das CRM bietet Funktionen mit künstlicher Intelligenz (z. B. Textvorschläge) und lässt sich mit eigenen KI-Assistenten des Kunden verbinden (z. B. Claude oder ChatGPT über das Model Context Protocol). Ergebnisse einer KI können falsch oder unvollständig sein; der Kunde prüft sie vor der Verwendung. Was ein verbundener KI-Assistent im CRM anlegt, entsteht als Entwurf und wird erst wirksam, wenn der Kunde es selbst einschaltet oder versendet. Auf Daten der Kunden des Kunden greift ein KI-Assistent nur zu, wenn der Kunde das ausdrücklich freigibt. Verbindungen lassen sich jederzeit in den Einstellungen trennen. Für die Nutzung des KI-Assistenten selbst gelten die Bedingungen seines Anbieters.

4. Pflichten der Nutzer

Nutzer verpflichten sich, das CRM nur im Einklang mit geltendem Recht zu verwenden – insbesondere Datenschutz-, Wettbewerbs- und Kommunikationsrecht (z. B. bei E-Mail-/Nachrichtenversand an eigene Kunden). Für die von ihnen im CRM verarbeiteten Daten Dritter (z. B. eigene Kunden) sind Nutzer selbst als Verantwortliche im Sinne der DSGVO zuständig; Hefti OG verarbeitet diese Daten nur weisungsgebunden als Auftragsverarbeiter (siehe Auftragsverarbeitungsvertrag).

4a. Auftragsverarbeitung

Der Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO (abrufbar im Datenschutz-Center des CRM) ist Bestandteil dieses Vertrags. Mit der Annahme dieser Nutzungsbedingungen bei Registrierung oder Buchung schliesst der Kunde ihn ab; Zeitpunkt und Fassung werden gespeichert. Setzen wir Dienstleister ausserhalb der EU bzw. des EWR ein, geschieht das nur auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses der EU-Kommission oder von EU-Standardvertragsklauseln (Art. 44 ff. DSGVO); die Liste steht im Datenschutz-Center.

4b. Inhalte, Melden und Sperren

Verboten sind rechtswidrige Inhalte, insbesondere Verletzungen von Urheber- und Persönlichkeitsrechten, Hass, Gewaltaufrufe, Schadsoftware, Phishing und unerlaubte Werbung. Erhalten wir eine begründete Meldung oder erfahren wir sonst von einem rechtswidrigen Inhalt, dürfen wir ihn sperren oder entfernen und in schweren oder wiederholten Fällen das Konto sperren. Wir teilen dem Kunden das mit Begründung mit. Er kann innerhalb von sechs Monaten an mail@hefti.at widersprechen, und wir prüfen die Entscheidung dann erneut (Art. 16, 17 und 20 Digital Services Act).

4c. Stimmen und Bewertungen

Nutzer können das CRM im Programm bewerten. Erlaubt ein Nutzer dabei ausdrücklich, sein Lob zu zeigen, räumt er Hefti OG das unentgeltliche, nicht ausschliessliche Recht ein, Sterne, Lob, den gewählten Namen und Zusatz unverändert auf der Website und in der Werbung für das CRM zu zeigen. Die Erlaubnis kann er jederzeit im CRM zurücknehmen; das Lob wird dann umgehend entfernt. Was ein Nutzer als Verbesserung vorschlägt, wird nie veröffentlicht. Für Vorschläge entsteht kein Anspruch auf Umsetzung oder Vergütung.

4d. Empfehlungsprogramm

Für das Programm „Empfehlen & verdienen“ gelten die Teilnahmebedingungen, die im CRM vor der Teilnahme angezeigt und angenommen werden.

4e. Freistellung

Verletzt der Kunde mit Inhalten, die er über das CRM verarbeitet oder versendet, Rechte Dritter oder gesetzliche Vorschriften (z. B. Urheber-, Datenschutz- oder Wettbewerbsrecht), stellt er Hefti OG von daraus entstehenden Ansprüchen Dritter und den angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung frei.

4f. Zugänge und Missbrauch

Jeder Zugang ist einer Person zugeordnet und darf nicht an andere weitergegeben werden; weitere Mitarbeiter legt der Kunde als eigene Benutzer an. Verboten sind das systematische, automatisierte Auslesen oder Kopieren der Plattform sowie Versuche, Sicherheitsmassnahmen zu umgehen. Bei begründetem Verdacht auf Missbrauch dürfen wir einen Zugang vorübergehend sperren, bis der Sachverhalt geklärt ist, und informieren den Kunden darüber.

5. Verfügbarkeit & Wartung

Wir sind bemüht, einen möglichst unterbrechungsfreien Betrieb sicherzustellen, können aber keine hundertprozentige Verfügbarkeit garantieren. Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit außerhalb der Hauptnutzungszeiten durchgeführt und – soweit zumutbar – angekündigt.

6. Preise & Zahlung

Es gelten die zum Zeitpunkt der Buchung angegebenen Preise des jeweiligen Tarifs. Abo-Zahlungen werden automatisch zum vereinbarten Rhythmus abgebucht, bis der Nutzer kündigt. Details zu Zahlungsarten und Rechnungsstellung ergeben sich aus den Angaben im Bestellprozess bzw. auf der Rechnung. Alle Preise verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer.

6a. Zahlungsverzug und Aufrechnung

Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen für Unternehmer (§ 456 UGB) sowie der Ersatz angemessener Mahn- und Betreibungskosten. Ist eine Rechnung trotz Mahnung mit einer Nachfrist von 14 Tagen nicht bezahlt, dürfen wir den Zugang sperren, bis alle fälligen Beträge bezahlt sind; die Daten bleiben dabei erhalten. Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

7. Laufzeit & Kündigung

Sofern beim jeweiligen Tarif nicht anders angegeben, ist das Nutzungsverhältnis monatlich bzw. entsprechend dem gewählten Abrechnungszeitraum kündbar. Die Kündigung kann im Kundenkonto oder per E-Mail an mail@hefti.at erklärt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

7a. Vertragsende, Datenrückgabe und Anbieterwechsel

Endet der Vertrag, kann der Kunde seine Daten noch dreissig Tage lang abrufen: Wir stellen ihm auf Anfrage an mail@hefti.at einen vollständigen Export seines Unternehmens bereit (Kontakte, Belege und weitere Daten als CSV bzw. JSON, Dateien im Original), ohne Zusatzkosten. Danach löschen wir die Daten, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht; in Sicherungskopien werden sie turnusmässig mitgelöscht. Möchte der Kunde zu einem anderen Anbieter wechseln, gilt nach der EU-Datenverordnung (Data Act): Er kann den Wechsel mit einer Frist von höchstens zwei Monaten verlangen, wir unterstützen ihn danach dreissig Tage lang bei der Übertragung und berechnen dafür keine Wechselentgelte.

8. Haftung

Wir haften für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit sowie nach den zwingenden Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Für den Verlust von Daten haften wir nur in Höhe des Aufwands, der nötig ist, um sie aus unseren Sicherungen (Ziffer 8a) wiederherzustellen. Ausser bei Vorsatz und Personenschäden haften wir nicht für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden und Folgeschäden. Für Inhalte, die Nutzer selbst über das CRM versenden oder verarbeiten (z. B. an eigene Kunden), übernehmen wir keine Haftung. Gegenüber Verbrauchern gelten diese Beschränkungen nur, soweit § 6 KSchG sie zulässt.

8a. Datensicherung

Wir sichern die Daten regelmässig nach dem Stand der Technik und bewahren die Sicherungen für die im Datenschutz-Center genannte Dauer auf. Ein Anspruch auf Wiederherstellung eines bestimmten Zeitpunkts besteht nur, wenn er vereinbart ist. Wichtige Daten sollte der Kunde zusätzlich selbst exportieren.

8b. Dienste und Schnittstellen Dritter

Das CRM bindet Dienste Dritter an (z. B. Meta, Google, Zahlungsanbieter, E-Mail-Dienste, KI-Anbieter). Ändern, beschränken oder sperren diese Anbieter ihre Dienste oder Schnittstellen, kann das Funktionen des CRM beeinträchtigen; dafür übernehmen wir keine Gewähr. Wir passen die Anbindungen in angemessener Zeit an, soweit das technisch und wirtschaftlich zumutbar ist.

9. Änderungen dieser Bedingungen

Wir können diese Nutzungsbedingungen und den Vertrag zur Auftragsverarbeitung ändern, wenn das aus rechtlichen Gründen, wegen der Weiterentwicklung des CRM oder wegen geänderter Dienstleister nötig ist. Wir kündigen jede Änderung mindestens 14 Tage vor ihrem Inkrafttreten per E-Mail und im CRM an, mit einer Zusammenfassung der Änderungen und einem Link zur neuen und zur bisherigen Fassung. Die neue Fassung gilt erst, wenn der Kunde ihr im CRM ausdrücklich zustimmt; Schweigen gilt nicht als Zustimmung. Bis dahin gilt die bisherige Fassung. Stimmt der Kunde bis zum Inkrafttreten nicht zu, kann er das CRM ab dann nur noch eingeschränkt nutzen (Daten abrufen und exportieren, Hilfe anfragen), und der Vertrag endet zum Inkrafttreten der Änderung. Im Voraus bezahlte Entgelte für die Zeit danach erstatten wir anteilig; für die Datenrückgabe gilt Ziffer 7a. Bis zum Inkrafttreten kann der Kunde ausserdem jederzeit kostenlos kündigen. Zwingende Rechte von Verbrauchern bleiben unberührt.

10. Anwendbares Recht & Gerichtsstand

Es gilt das Recht Österreichs unter Ausschluss der Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht am Sitz von Hefti OG. Für Verbraucher, die entgegen Ziffer 1 buchen, gelten die zwingenden Bestimmungen ihres Aufenthaltsstaates und § 14 KSchG.

11. Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform; eine E-Mail genügt. Wir dürfen Firmenname und Logo des Kunden als Referenz nennen; der Kunde kann dem jederzeit per E-Mail widersprechen. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt; an ihre Stelle tritt eine zulässige Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.