

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Verwendung von Carhelper für User

## 1. Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

- 1.1 Carhelper AG betreibt die Website carhelper.ch (nachfolgend "Website" genannt), die dem Informationsaustausch und der Kontaktaufnahme von Garagen und User (nachfolgend "User" genannt) dient.
- 1.2 Der Websitebetreiber Carhelper AG ermöglicht es den Usern der Website, sich von Garagisten im Autogewerbe (nachfolgend als „Garagen“ bezeichnet) verbindliche Offerten für Autoservice oder Reparaturen an seinem Fahrzeug einzuholen (nachfolgend „Serviceofferte“ genannt). Der User lädt dafür ein Foto vom Fahrzeugausweis und allenfalls Servicecheckheft hoch und beschreibt den Auftrag bestmöglich. Ob der User den Auftrag vergibt und welche Garage er wählt, ist ihm überlassen.
- 1.3 Der Websitebetreiber Carhelper AG selbst bietet keine eigenen Service- oder Reparaturarbeiten an. Carhelper AG beschränkt sich auf den Betrieb der Website und den Support von User und Garage. Etwaige Verträge über Service- oder Reparaturarbeiten werden somit ausschliesslich zwischen User und Garage geschlossen, für die gesonderte Vertrags- oder Geschäftsbedingungen der Garage gelten. Für die Angebote auf der Website, deren Inhalte sowie für den etwaigen Vertragsabschluss und dessen Durchführung sind allein die jeweiligen Garagen verantwortlich.
- 1.4 Carhelper AG haftet nicht für Schäden, die während dem Service oder der Reparatur entstehen.
- 1.5 Die zwischen Carhelper AG und den Garagen getroffenen Vereinbarungen sind in den separaten AGB's für Garagisten ersichtlich. Diese erhalten Sie auf Verlangen unter [support@carhelper.ch](mailto:support@carhelper.ch) oder auf [www.carhelper.ch](http://www.carhelper.ch).
- 1.6 Carhelper AG behält sich das Recht vor, diese AGB zu ändern, sofern die Änderungen unter Berücksichtigung der Interessen von Carhelper AG für die User und Garagen zumutbar sind. Dies ist insbesondere der Fall, wenn die Änderungen ohne wirtschaftliche Nachteile für die Garage und User sind, z.B. bei Anpassung der AGB an neue Tools oder Dienstleistungen des Garagenportals.

## 2. Kooperationen mit Dritten

- 2.1 Carhelper AG kann die Reichweite der Website durch Kooperationen mit Dritten erhöhen. Carhelper gibt dabei jedoch keine persönliche Usernformationen weiter. Daten des Fahrzeugs (inkl. VIN, Typenscheinnummer, Kontrollschildnummer, etc) werden zur Ermittlung der passenden Serviceofferte nur an Garagen weitergeleitet.
- 2.2 Die User von Carhelper können selber bestimmen, welche Garagen für die Serviceofferte angeschrieben werden sollen. Davon ausgenommen ist der "offizielle Service" dabei wird die Auswahl auf offizielle Servicepartner reduziert, woraus der User wählen kann. Carhelper bietet dem User zudem für ihn eine Auswahl zu treffen. Diese werden aufgrund von Marke, Servicetyp, Ort, Antwortrate und Bewertung getroffen. Carhelper hat keinen monetären Vorteil bei der Bevorzugung einzelner Garagisten.
- 2.3 Will der User an seinem Fahrzeug Service- oder Reparaturarbeiten durchführen lassen, kann er über Carhelper AG eine Offertenanfrage erstellen. Carhelper AG übermittelt die Anfrage an Garagisten, die den vom User angegebenen Suchkriterien entsprechen oder die, welche der User auserwählt hat. Diese Garagen können dann eine Offerte zu dieser Anfrage abgeben. Falls eine oder mehrere Garagisten die Offertenstellung verweigern oder nicht in 48h abgeben, behält sich Carhelper vor, diese an weitere Garagisten weiterzuleiten. Sobald mindestens zwei Garagen eine Offerte abgegeben haben, übermittelt Carhelper AG diese an den User weiter. Dem User steht es dann frei, sich für oder gegen diese Offerten zu entscheiden oder noch weitere 24h für die dritte Offerte abzuwarten.
- 2.4 Das Buchen einer Offerte ist für den User verbindlich. Dadurch kommt ein Vertrag über die Durchführung der in der betreffenden Offerte genannten Service- oder Reparaturleistung zustande. Eine Pflicht zum Vertragsabschluss mit einer Garage besteht für den User nicht.

## 3. Vertragsbedingungen für anfallende Zusatzarbeiten

- 3.1 Carhelper AG weist darauf hin, dass eine Erstofferte ohne vor Ort Diagnose eines Spezialisten in vielen Fällen nicht abschliessend ist. Nach der Erstofferte des Garagisten kann es vorkommen, dass der Garagist beim Ausführen der vereinbarten Service- oder Reparaturleistung weitere Mängel feststellt.
- 3.2 Beim Feststellen weiterer Mängel ist der Garagist verpflichtet, die Behebung derer dem User mittels Zusatzarbeiten-Tool auf carhelper.ch zu offerieren. Der User erhält dann eine Zusatzofferte, welche er annehmen oder ablehnen kann. Dies muss in jedem Fall über die Website erfolgen, da nur so die volle Sicherheit für User und Garagist gewährleistet ist.

## 4. Registrierung, Vertragsabschluss

- 4.1 Teilnehmen dürfen ausschliesslich volljährige und voll geschäftsfähige Personen.
- 4.2 Die im Rahmen des Offertenantragsformulars erfragten Daten sind wahrheitsgemäss und vollständig anzugeben.
- 4.3 Für den User wird ein Profil angelegt, in dem persönliche Daten (Name, E-Mail Telefonnummer) und Daten zu seinem Fahrzeug hinterlegt sind.  
Zudem kann der User dort den Zustand aktueller Offerten einsehen und findet eine Übersicht über die Historie (ausgeführte Arbeiten, Offerten) seiner Fahrzeuge vor.
- 4.4 Durch Klicken auf den Button „Offerten einholen“ gibt der User eine Offertenanfrage auf Carhelper AG ab und akzeptiert die AGB's für User.
- 4.5 Carhelper AG kann einzelne User und deren Anfragen ohne Angabe von Gründen als Vertragspartner ablehnen.
- 4.6 Der Nutzungsvertrag mit Carhelper AG hat eine unbestimmte Laufzeit. Der User kann jederzeit die Löschung seines Vertrages per E-Mail an [support@carhelper.ch](mailto:support@carhelper.ch) beantragen.
- 4.7 Carhelper AG kann dem User nach Abschluss des Auftrags Dienstleistungen von Drittanbietern vorschlagen, welche dem Profil des Users entsprechen.

## 5. Nutzung der Leistungen

- 5.1 Die Nutzung von Carhelper.ch ist für den privaten User kostenlos. Allerdings setzt die Nutzung der Dienste eine Internetverbindung voraus. Hierfür fallen Gebühren des Telekommunikationsdienstleisters an. Carhelper AG hat keinen Einfluss auf diese Gebühren.
- 5.2 Nach Erstellung der Offertenanfrage können registrierte Garagen eine Service- oder Reparaturofferte unterbreiten. Die Offerte ist für die Garage verbindlich. Die Garage muss wahrheitsgemäss und vollständig den Preis inklusive aller Preisbestandteile (z.B. Teilepositionen, Arbeitspositionen) sowie den baldmöglichsten Termin für die Ausführung angeben. Für die Offerte sowie die vollständigen und wahrheitsgemässen Angaben sowie etwaige Verbraucherinformationen ist allein die Garage verantwortlich.
- 5.3 Der User kann zwischen den verschiedenen Offerten der offerierenden Garagen auswählen, ohne zum Buchen des Angebots verpflichtet zu sein. Entscheidet sich der User sich für eine Garage, kann er durch Klicken auf den Button „buchen“ das Angebot der Garage verbindlich annehmen. Carhelper AG leitet die Annahme mit den Kontaktangaben des Users (Name, Telefonnummer) an die Garage weiter. Hierdurch kommt ein Vertrag über die Durchführung der Service- oder Reparaturleistungen zwischen User und Garage zustande. Für den Vertragsabschluss, die weitere Kommunikation zwischen Garage und User sowie für die Durchführung der Reparatur sind

alleine der User und die Garage verantwortlich. Gleiches gilt für etwaige Nachbesserungs- bzw. Gewährleistungsansprüche im Zusammenhang mit dem Service oder der Reparatur. Falls der Garagist während der Ausführung der vereinbarten Service- oder Reparaturleistungen feststellt, müssen diese dem User gemäss Punkt 3.2 transparent und umfassend kommunizieren.

- 5.4** Es ist nicht erlaubt, Informationen von Carhelper AG, der User oder Garagisten zu kopieren, zu veräussern, weiterzugeben oder für gewerbliche Zwecke zu nutzen.
- 5.5** Die User und Garagen verpflichten sich, die Leistungen nicht missbräuchlich zu nutzen. Insbesondere ist es ihnen untersagt:
- Ohne den Klick auf „jetzt buchen“ einen Vertrag mit der Garage einzugehen, welcher die in der Offerte enthaltenen Positionen für Service- oder Reparaturleistungen enthält
  - Das Profil für die Veröffentlichung von Informationen zu nutzen, die nicht im Zusammenhang mit den Serviceleistungen stehen
  - Mit Hilfe von fiktiven Offertenanfragen Preise der Wettbewerber auszuforschen
- 5.6** Machen User von der Möglichkeit gebrauch, Garagen und deren erbrachte Leistungen zu bewerten, sind diese wahrheitsgemäss und sachlich zu formulieren. Carhelper AG behält sich die Möglichkeiten vor, Angaben zu löschen oder zensieren, sofern diese:
- rassistisch, sittenwiedrig oder diskriminierend sind
  - nichts mit der Leistung des Garagisten zu tun hat
  - für andere User irreführend sind
- User können bei Verstoss ausgeschlossen werden.
- 5.7** User stellen Carhelper AG von jeglichen Ansprüchen frei, welche Dritte gegen Carhelper AG wegen missbräuchlicher Nutzung im Sinne dieser AGB geltend machen. Der User ist verpflichtet, Schaden welcher wegen missbräuchlicher Nutzung entsteht (inkl. Rechtskosten), Carhelper AG zu ersetzen.

## **6. Zugangsdaten**

- 6.1** User erhalten von Carhelper AG Zugangsdaten zu Profil, Offerten und weiteren geschützten Bereichen. Es ist dem User untersagt, diese Zugangsdaten an Dritte weiterzugeben.
- 6.2** Der User verpflichtet sich zudem Carhelper AG Vermutungen von Missbrauch an [support@carhelper.ch](mailto:support@carhelper.ch) schnellstmöglich zu melden.
- 6.3** User haften für etwaige Schäden, welche der Verstoss von Punkt 6.1 und 6.2 betreffen.
- 6.4** Carhelper AG darf nach eigenem Ermessen das User-Profil sperren oder Daten unzugänglich machen, sollte ein Verstoss von

6.1 oder 6.2 festgestellt werden.

## **7. Bewertungen**

- 7.1** Bei Carhelper AG haben die User nach dem Abschluss eines Garagenbesuchs die Möglichkeit, ihr Erlebnis beim Garagisten zu bewerten.
- 7.2** User, welche keinen Auftrag beim betreffenden Garagisten ausführen liessen, können diesen nicht bewerten.
- 7.3** Der Garagist kann anhand der Kundennummer sehen, von welchem User die Bewertung stammt. Nur somit kann er einen Zusammenhang zwischen ausgeführter Arbeit und Bewertung erkennen.
- 7.4** Der Garagist kann die Bewertung des Users kommentieren und dazu Stellung nehmen.
- 7.5** Carhelper AG kann nach eigenem Ermessen bei allen Bewertungen mit User und Garagist Kontakt aufnehmen. User müssen die Bewertung klar begründen können. Carhelper AG wird nach bestem Wissen und Gewissen zwischen den beiden Parteien vermitteln, mit dem Ziel einen positiven Ausgang für beide Seiten zu erwirken.

## **8. Gewährleistung, Sonstiges**

- 8.1** Carhelper AG trägt keine Verantwortung dafür, dass die Garagen die erforderlichen Informationspflichten erfüllen.
- 8.2** Carhelper AG haftet nicht für Schäden, die während der Reparatur entstehen.
- 8.3** Carhelper AG haftet nicht für den Fall, dass carhelper.ch nicht verfügbar ist oder Dienste auf carhelper.ch aufgrund von technischen Störungen ausfallen sollten.
- 8.4** Carhelper AG ist berechtigt alle gesammelten Informationen, elektronisch zu verarbeiten, zu speichern und für weitere Zwecke innerhalb Carhelper AG zu verwenden.
- 8.5** Carhelper AG weist ausdrücklich darauf hin, dass die Nutzung von Webdiensten Risiken birgt. Dies betrifft insbesondere Gefahren, die durch den Versand von Schadsoftware, Spam (unaufgefordertes Versenden von Werbe-E-Mails), den Diebstahl von Passwörtern, den elektronischen Einbruch sowie Manipulation, Hacking sowie andere Formen der unberechtigten Offenlegung der Daten der User, Belästigungen und Fälschungen hervorgerufen werden. Carhelper AG wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um diese Risiken zu minimieren.

## **9. Datenschutzerklärungen**

- 9.1** Datenschutzerklärung für die Nutzung von Facebook-Plugins (Like-Button)  
Auf unseren Seiten sind Plugins des sozialen Netzwerks Facebook, 1601 South California Avenue, Palo Alto, CA 94304, USA integriert.

Die Facebook-Plugins erkennen Sie an dem Facebook-Logo oder dem "Like-Button" ("Gefällt mir") auf unserer Seite. Eine Übersicht über die Facebook-Plugins finden Sie hier:

<http://developers.facebook.com/docs/plugins/>

Wenn Sie unsere Seiten besuchen, wird über das Plugin eine direkte Verbindung zwischen Ihrem Browser und dem Facebook-Server hergestellt. Facebook erhält dadurch die Information, dass Sie mit Ihrer IP-Adresse unsere Seite besucht haben. Wenn Sie den Facebook „Like-Button“ anklicken während Sie in Ihrem Facebook-Account eingeloggt sind, können Sie die Inhalte unserer Seiten auf Ihrem Facebook-Profil verlinken. Dadurch kann Facebook den Besuch unserer Seiten Ihrem Benutzerkonto zuordnen. Wir weisen darauf hin, dass wir als Anbieter der Seiten keine Kenntnis vom Inhalt der übermittelten Daten sowie deren Nutzung durch Facebook erhalten. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Datenschutzerklärung von facebook unter

<https://de-de.facebook.com/policy.php>

Wenn Sie nicht wünschen, dass Facebook den Besuch unserer Seiten Ihrem Facebook-Nutzerkonto zuordnen kann, loggen Sie sich bitte aus Ihrem Facebook-Benutzerkonto aus.

- 9.2** Datenschutzerklärung für die Nutzung von Twitter  
Bei Carhelper.ch sind Funktionen des Dienstes Twitter eingebunden. Diese Funktionen werden durch die Twitter Inc., 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA betrieben. Durch das Benutzen von Twitter und der Funktion "Re-Tweet" werden die von Ihnen besuchten Webseiten mit Ihrem Twitter-Account verknüpft und anderen Nutzern bekannt gegeben. Dabei werden u.a. Daten wie IP-Adresse, Browsertyp, aufgerufene Domains, besuchte Seiten, Mobilfunkanbieter, Geräte- und Applikations-IDs und Suchbegriffe an Twitter übertragen. Wir weisen darauf hin, dass wir als Anbieter der Seiten keine Kenntnis vom Inhalt der übermittelten Daten sowie deren Nutzung durch Twitter erhalten. Aufgrund laufender Aktualisierung der Datenschutzerklärung von Twitter, weisen wir auf die aktuellste Version unter (<http://twitter.com/privacy>) hin. Ihre Datenschutzeinstellungen bei Twitter können Sie in den Konto-Einstellungen unter <http://twitter.com/account/settings> ändern. Bei Fragen wenden Sie sich an [privacy@twitter.com](mailto:privacy@twitter.com).
- 9.3** Datenschutzerklärung für die Nutzung von Google Analytics  
Carhelper AG benutzt Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. ("Google"). Google Analytics verwendet sog. "Cookies", Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Webseite durch Sie ermöglichen. Die durch den Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Webseite werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort



gespeichert. Im Falle der Aktivierung der IP-Anonymisierung auf dieser Webseite wird Ihre IP-Adresse von Google jedoch innerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zuvor gekürzt. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt. Google wird diese Informationen benutzen, um Ihre Nutzung der Webseite auszuwerten, um Reports über die Webseiteaktivitäten für die Webseitenebetreiber zusammenzustellen und um weitere mit der Webseitennutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen zu erbringen. Auch wird Google diese Informationen gegebenenfalls an Dritte übertragen, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben oder soweit Dritte diese Daten im Auftrag von Google verarbeiten. Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Sie können die Installation der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser Software verhindern; wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Webseite voll umfänglich nutzen können. Durch die Nutzung dieser Webseite erklären Sie sich mit der Bearbeitung der über Sie erhobenen Daten durch Google in der zuvor beschriebenen Art und Weise und zu dem zuvor benannten Zweck einverstanden.

## **10. Anwendbares Recht**

Der unter den Parteien gestützt auf diese allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossene Vertrag untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht. Zuständig sind ausschliesslich die Gerichte am Sitz von Carhelper AG.

## **11. Versprechen von Carhelper AG**

Das oberste Ziel von Carhelper AG ist es, ein positives Erlebnis für User und Garagisten zu schaffen. Carhelper AG unternimmt nach bestem Wissen und Gewissen mögliche Anstrengungen, um dieses Ziel zu erreichen. Stellt Carhelper AG jedoch Missbräuche von User oder Garagisten fest, werden diese geahndet.

Zürich, Version 1.2 vom 11.8.2016

Carhelper AG  
Dorfstrasse 27  
8037 Zürich