

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Verwendung von Carhelper.ch für User

1. Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

- 1.1 Carhelper AG betreibt die Website carhelper.ch (nachfolgend "Website" genannt), die dem Informationsaustausch, der Kontaktaufnahme von Garagen und User (nachfolgend "User" genannt) sowie der Buchungsmöglichkeit von Autoservices für den User dient.
- 1.2 Der Websitebetreiber Carhelper AG ermöglicht es den Usern der Website, Preisankünfte (nachfolgend „Sofortpreise“) für gängige Autoservice oder Reparaturen abzurufen und bei Garagisten im Autogewerbe (nachfolgend als „Garagen“ bezeichnet) verbindliche Buchungsanfragen für gewünschte Leistungen an seinem Fahrzeug zu tätigen. Zum Abruf der Sofortpreise sowie auch für die Buchung der Service bzw. Reparaturen, erfolgt die Fahrzeugidentifizierung über eine der 4 nachfolgend genannten Möglichkeiten: Kontrollschildnummer, Fahrgestellnummer, Typenscheinnummer oder den Fahrzeugselektor. Ob der User nur eine Preisabfrage tätigt oder einen Buchungsantrag an eine der Garagen stellt, bleibt dem User selbst überlassen. Wenn der User einen Buchungsantrag stellt, ist dieser für den User verbindlich und verpflichtend.
- 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 oder auf 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 Die Carhelper AG behält sich vor die Reichweite der Website durch Kooperationen mit Dritten zu erhöhen. Carhelper gibt dabei jedoch keine persönliche User-Informationen an Dritte weiter. Die Daten zur Fahrzeugidentifizierung werden zur Berechnung von Sofortpreisen für die angegebenen Leistungen sowie Ermittlung von passenden Garagen für den User genutzt und nur im Falle einer bestätigten Buchungsanfrage an die ausgewählte Garage weitergeleitet.
- 2.2 Die User von Carhelper können selber bestimmen, ob Sie lediglich eine Preisauskunft abfragen oder eine Buchungsanfrage für die gewünschten Leistungen stellen. Der User allein wählt die Garage für eine Buchungsanfrage aus. Carhelper bietet dem User zudem eine Hilfestellung an, um die Auswahl einer Garage zu treffen. Diese werden aufgrund von Marke, Servicetyp, Ort, Kompetenz der Garage 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 Buchungsanfrage erstellen. Carhelper AG übermittelt die Anfrage den vom User gewählten Garagisten. Diese Garage kann die Anfrage mit der vorher durchgeführten Kalkulation prüfen, ändern oder akzeptieren. Bei Akzeptanz der Buchung durch die Garage, werden die persönlichen Daten des Users dem Garagisten für eine persönliche Terminabsprache

übermittelt, um die angefragten vertraglichen Leistungen auszuführen.

- 2.4** Die Abfrage von Preisen auf Carhelper.ch ist für den User völlig unverbindlich und kostenfrei. Die Buchungsanfrage für eine Garage nach Preisauskunft ist für den User verbindlich. Mit der Buchungsanfrage verpflichtet sich der User nach Bestätigung durch die Garage zum gewünschten Auftrag. Dadurch kommt ein Vertrag über die Durchführung der in der betreffenden Anfrage gewünschten 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 daraufhin, dass die Anfrage bzw. Buchung für Servicearbeiten und Reparaturen ohne vor Ort Diagnose eines Spezialisten in vielen Fällen nicht abschliessend ist. Nach der Buchung und Ausführung der gewünschten Services bei der gewählten Garage, kann es vorkommen, dass der Spezialist beim Ausführen der vereinbarten Service- oder Reparaturleistung weitere Mängel feststellt.
- 3.2** Beim Feststellen weiterer Mängel ist der Garagist angehalten, 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 mündige, geschäftsfähige Personen.
- 4.2** Der User verpflichtet sich, die im Rahmen des Anfrageformulars und der Buchungsanfrage erfragten Daten zum Fahrzeug und Person vollständig sowie wahrheitsgemäss anzugeben.

- 4.3** Für den User wird ein Profil angelegt, in dem persönliche Daten (vollständiger Name, E-Mail, Telefonnummer) und Daten zu seinem Fahrzeug hinterlegt sind. Zudem kann der User dort den aktuellen Stand seiner Buchungsanfragen sowie zusätzliche Kommunikation mit der ausgewählten Garage einsehen sowie seine persönlichen Daten und Passwort ändern. Des Weiteren findet der User eine Übersicht der Historie (Anfragen, Aufträge, ausgeführte Arbeiten) seiner Fahrzeuge vor.
- 4.4** Durch Klicken auf den Button „Buchung anfragen“ gibt der User eine Anfrage zur Ausführung der gewünschten Service Arbeiten auf Carhelper AG ab und akzeptiert die AGB's für User.
- 4.5** Die Carhelper AG kann einzelne User und deren Anfragen ohne Angabe von Gründen als Vertragspartner ablehnen.
- 4.6** Der Nutzungsvertrag mit der Carhelper AG hat eine unbestimmte Laufzeit. Der User kann jederzeit die Löschung seines Vertrages per E-Mail an info@carhelper.ch beantragen.
- 4.7** Die Carhelper AG kann dem User nach Abschluss des Auftrags Dienstleistungen von Drittanbietern (z.B. Reifen) vorschlagen, welche dem Profil des Users entsprechen.
- 4.8** Die Carhelper AG kann jederzeit den User über wichtige Neuigkeiten per E-Mail oder SMS informieren.

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 einer Sofortpreisabfrage des Users sowie Buchungsanfrage an die Garage, kann die vom User ausgewählte Garage die angefragte Buchung zum von Carhelper.ch berechneten Sofortpreis annehmen, korrigieren oder ablehnen. Wird der Preis von der Garage ohne Anpassungen angenommen oder nach unten korrigiert und damit günstiger, ist der Preis für den User bindend, ohne zusätzliche Rückbestätigung. Falls die Garage den Auftragspreis nach oben korrigiert, muss der User dies

rückbestätigen. Nach der Annahme der Buchungsanfrage des Users, ist dieser bestätigte Auftrag sowie Preis durch die Garage eine Verpflichtung des Users gegenüber dieser Garage. Der genaue Zeitpunkt der Ausführung des Vertragsgegenstandes wird durch direkte Absprache zwischen dem User und der ausgewählten Garage geregelt.

- 5.3** Der User kann nach erfolgter, kostenloser Anmeldung die Sofort-Preise für die gewünschten Arbeiten an seinem Fahrzeug anzeigen und vergleichen. Entscheidet sich der User sich für eine Garage, kann er durch Klicken auf den Button „Buchung anfragen“ die von Carhelper erstellte Sofortpreis-Kalkulation bei der Garage verbindlich anfragen. Die Carhelper AG leitet nach Annahme Kalkulation die Kontaktangaben des Users (vollständiger Name, Telefonnummer) zur Terminbestimmung 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** Nachdem der User eine verbindliche Anfrage („Buchung anfragen“) abgegeben hat, besteht eine Verbindlichkeit des Users gegenüber der angefragten Garage. Die Anfrage lässt sich innerhalb des nächsten Arbeitstages stornieren. Die Stornogebühr für den User beträgt dabei 50.00 CHF. Nach Bestätigung der Anfrage durch die Garage ist keine Stornierung mehr möglich. Die Nicht-Erreichbarkeit des Users oder das Nicht-Erscheinen des Users ohne gerechtfertigte Gründe bei der Garage zum vereinbarten Termin wird als Vertragsbruch gewertet. Es wird dem User eine Aufwandsentschädigung von 150.00 CHF verrechnet. Carhelper behält sich vor in solchen Fällen den User von der weiteren Nutzung der Plattform auszuschliessen.
- 5.5** Es ist nicht erlaubt, Informationen von Carhelper AG, der User oder Garagisten zu kopieren, zu veräussern, weiterzugeben oder für gewerbliche Zwecke zu nutzen.

- 5.6** Die User und die Garagen verpflichten sich, die Leistungen von Carhelper.ch nicht missbräuchlich zu nutzen. Insbesondere ist es ihnen untersagt:
- Ohne den Klick auf „jetzt buchen“ einen Vertrag mit der Garage einzugehen, welcher die im Angebot enthaltenen Positionen für Service- oder Reparaturleistungen enthält
 - Das Profil für die Veröffentlichung von Informationen zu nutzen, welche in keinem direkten Zusammenhang mit den Serviceleistungen von Carhelper stehen
 - Mit Hilfe von fiktiven Preiskalkulationen Preise der Wettbewerber auszuforschen
- 5.7** 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
- Im Falle von Verstössen können User von der Nutzung der Carhelper Plattform ausgeschlossen werden.
- 5.8** 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, Sofortpreis-Kalkulationen, Buchungsmöglichkeiten sowie 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 info@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 am Fahrzeug des Users entstehen.
- 8.3** Carhelper AG haftet nicht für die Richtigkeit der Daten für die Kalkulation der Sofortpreise. Insbesondere Teilepreise, Festzeiten, Servicepläne oder Garagenpreise.
- 8.4** Carhelper AG haftet nicht für den Fall, dass carhelper.ch nicht verfügbar ist oder Dienste auf carhelper.ch aufgrund von technischen Störungen ausfallen sollten.

- 8.5** Carhelper AG ist berechtigt alle gesammelten Informationen, elektronisch zu verarbeiten, zu speichern und für weitere Zwecke innerhalb Carhelper AG zu verwenden.
- 8.6** 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.
- 8.7** Bei der Erstellung von Daten, Know-How-Transfer und IT-technischen Abläufen können falsche Informationen oder Ergebnisse trotz sorgfältigster Arbeiten und Planung nicht in jedem Falle ausgeschlossen werden. Die Erstellung und Lieferung von Daten, Serviceplänen, Teileinformationen und Preiskalkulationen erfolgt daher nach bestmöglichem Wissen und unter Voraussetzung der Richtigkeit der Quelldaten wie z.B. Herstellerinformationen. Carhelper schliesst deshalb jedwede Haftung aufgrund falscher Angaben oder Ergebnisse aus, die auf Fehlerhaftigkeit der von Dritten an Carhelper zur Verfügung gestellten Daten und Informationen beruhen.

9. Datenschutzbestimmungen

9.1 Datenschutzerklärung für die Nutzung von Facebook-Plugins

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.

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 Webseitbetreiber zusammenzustellen und um weitere mit der Webseitnutzung 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 möglichste Anstrengungen, um dieses Ziel zu erreichen. Stellt Carhelper AG jedoch Missbräuche von User oder Garagisten fest, werden diese geahndet.

Zürich, Version 1.5.2 vom 23.11.2017

Carhelper AG
Promenadengasse 18
8001 Zürich