

AGB Callwise Solutions GmbH

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Callwise Solutions GmbH

Version 2.0 · Stand: Oktober 2026

1. Geltungsbereich und Vertragsparteien

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB») regeln das Vertragsverhältnis zwischen der Callwise Solutions GmbH, Dorfstrasse 27, 8810 Horgen, Schweiz, UID CHE-236.368.680 (nachfolgend «Callwise»), und ihren Kunden (nachfolgend «Kunde») betreffend die Bereitstellung eines KI-gestützten Telefonassistenten als Software-as-a-Service (nachfolgend «Dienst») sowie damit verbundene Setup-, Support- und Zusatzleistungen.

1.2 Die Leistungen von Callwise richten sich ausschliesslich an Unternehmen sowie an Personen, die in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Ein Vertragsschluss mit Konsumentinnen und Konsumenten ist ausgeschlossen. Der Kunde bestätigt mit Vertragsschluss seine Unternehmereigenschaft.

1.3 Abweichende, entgegengesetzte oder ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn Callwise ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder in deren Kenntnis Leistungen erbringt. Sie gelten nur, wenn Callwise ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.

2. Vertragsschluss und Vertragsbestandteile

2.1 Der Vertrag kommt durch beidseitige Unterzeichnung des Auftragsformulars («Order Form») oder durch Auftragsbestätigung von Callwise in Textform zustande. Angebote von Callwise sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.

2.2 Vertragsbestandteile sind in dieser Rangfolge: (a) das Order Form einschliesslich individueller Vereinbarungen und der darin vereinbarten Preise, (b) die Leistungsbeschreibung, (c) ein allfälliges Service Level Agreement (SLA), (d) die Auftragsbearbeitungsvereinbarung (nachfolgend «AVV»), (e) diese AGB. In Fragen des Datenschutzes geht die AVV den übrigen Vertragsbestandteilen vor.

2.3 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Textform (z. B. E-Mail). Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.

3. Leistungen von Callwise

3.1 Callwise stellt dem Kunden einen individuell konfigurierten KI-Telefonassistenten bereit, der eingehende Anrufe entgegennimmt und je nach vereinbartem Leistungsumfang insbesondere Termine bucht, Auskünfte auf Basis der hinterlegten Wissensbasis erteilt, Anliegen strukturiert erfasst, Rückrufwünsche aufnimmt und Daten an die angebundenen Systeme des Kunden übergibt. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem Order Form und der Leistungsbeschreibung.

3.2 Callwise erbringt den Dienst unter Einsatz von Technologien und Leistungen Dritter (insbesondere Telefonie-, Hosting-, Sprach- und KI-Dienste). Callwise ist berechtigt, die zugrunde liegenden Technologien, Plattformen und Unterlieferanten zu wechseln oder zu ändern, sofern die vertraglich vereinbarten wesentlichen Funktionen des Dienstes dadurch nicht erheblich beeinträchtigt werden. Datenschutzrechtliche Mitteilungspflichten gemäss AVV bleiben vorbehalten.

3.3 Callwise entwickelt den Dienst laufend weiter und ist berechtigt, Funktionen einzuführen, zu ändern oder einzustellen, sofern die wesentlichen Kernfunktionen erhalten bleiben. Über wesentliche Änderungen wird der Kunde rechtzeitig in Textform informiert.

3.4 Der Kunde anerkennt, dass der Dienst auf generativer künstlicher Intelligenz basiert. Ausgaben des KI-Assistenten werden automatisiert erzeugt und können im Einzelfall unzutreffend, unvollständig oder missverständlich sein. Callwise schuldet eine fachgerechte Konfiguration und Bereitstellung des Dienstes, nicht jedoch die inhaltliche Richtigkeit einzelner KI-Ausgaben. Äusserungen des KI-Assistenten begründen keine rechtsverbindlichen Erklärungen von Callwise.

3.5 Der Dienst ist nicht dazu bestimmt, ohne menschliche Mitwirkung Entscheidungen zu treffen, die gegenüber betroffenen Personen rechtliche Wirkung entfalten oder sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigen. Setzt der Kunde den Dienst dennoch in dieser Weise ein, ist er allein für die Zulässigkeit und für ein angemessenes menschliches Eingreifen verantwortlich.

3.6 Der Kunde anerkennt, dass bei automatisierter Gesprächsführung in grösseren Anrufvolumen einzelne Erkennungs-, Verständnis- oder Übermittlungsfehler nach dem Stand der Technik unvermeidbar sind. Solche Einzelfehler stellen keinen Mangel des Dienstes dar, sofern der Dienst insgesamt funktionsfähig bleibt; ein Mangel liegt erst bei wiederkehrenden, systematischen Fehlern vor, die auf die Konfiguration oder den Betrieb des Dienstes zurückzuführen sind. Der Kunde prüft die ihm übermittelten Gesprächszusammenfassungen, Bestellungen und sonstigen Ausgaben vor deren geschäftlicher Weiterverwendung mit geschäftsüblicher Sorgfalt und meldet

wiederkehrende oder systematische Fehler unverzüglich. Unterlässt er die Prüfung oder die Meldung, hat er den daraus entstehenden Schaden insoweit selbst zu tragen (Art. 44 OR).

3.7 Der Kunde anerkennt, dass der KI-Assistent durch Anrufende gezielt manipuliert oder missbraucht werden kann, etwa durch täuschende oder auf die Umgehung von Verhaltensvorgaben gerichtete Eingaben (sog. Prompt Injection) oder durch missbräuchliche Anrufe. Callwise trifft angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Vorkehrungen, schuldet jedoch keinen vollständigen Schutz. Durch Manipulation oder Missbrauch Dritter veranlasste Ausgaben stellen keinen Mangel dar und begründen keine Erklärungen oder Zusagen von Callwise; eine Haftung hierfür ist ausgeschlossen, soweit Callwise die vorgenannten Vorkehrungen getroffen hat und soweit gesetzlich zulässig. Verbindungsminuten aus solchen Anrufen gelten als Nutzung im Sinne von Ziffer 6. Bei erkennbarem systematischem Missbrauch unterstützt Callwise den Kunden mit zumutbaren Massnahmen, etwa Nummernsperren; die Parteien können eine Gutschrift der betroffenen Minuten vereinbaren.

3.8 Der Dienst führt keine Stimmidentifikation oder Stimmverifikation durch und erstellt keine Stimmprofile.

4. Kein Ersatz für Notrufdienste

4.1 Der Dienst ist nicht geeignet und nicht dazu bestimmt, offizielle Notrufdienste (insbesondere die Notrufnummern 112, 117, 118, 144, 1414) zu erreichen oder zu ersetzen. Der Kunde stellt sicher, dass Anrufer in lebensbedrohlichen oder zeitkritischen Notlagen auf die offiziellen Notrufnummern verwiesen werden.

4.2 Die Nutzung des Dienstes als Bereitschafts-, Pikett- oder Störungsmeldekanal (z. B. für Hausverwaltungen oder Handwerksbetriebe) ist zulässig. Der Kunde bleibt jedoch allein verantwortlich für die Ausgestaltung, Überwachung und Redundanz seiner Eskalations- und Alarmierungsketten. Eine garantierte Entgegennahme, Weiterleitung oder Zustellung einzelner Anrufe oder Meldungen wird nicht geschuldet, sofern nicht in einem SLA ausdrücklich vereinbart. Die Haftung für entgangene oder verspätete Meldungen richtet sich ausschliesslich nach Ziffer 17.

5. Setup und Go-live

5.1 Callwise erbringt vor Aktivierung des Dienstes eine einmalige Setup-Leistung (Konfiguration des Assistenten, Aufbau der Wissensbasis, Anbindung der vereinbarten Systeme, Tests und Go-live-Begleitung) gemäss Order Form.

5.2 Der Go-live erfolgt nach gemeinsamer Testphase durch Aktivschaltung des Dienstes. Mit dem Go-live beginnt der erste Vertragsmonat (Ziffer 9.1) und die Setup-Gebühr wird zur Zahlung fällig. Die Setup-Gebühr ist nicht rückerstattbar, auch nicht bei späterer Kündigung; Ziffer 10.4 bleibt vorbehalten.

5.3 Bricht der Kunde das Setup vor dem Go-live aus Gründen ab, die nicht von Callwise zu vertreten sind, oder verunmöglicht er den Go-live durch unterlassene Mitwirkung während mehr als 60 Tagen trotz Mahnung, ist Callwise berechtigt, die Setup-Gebühr anteilig nach erbrachtem Aufwand, mindestens jedoch 50 % der vereinbarten Setup-Gebühr, in Rechnung zu stellen.

5.4 Der Kunde prüft den Dienst beim Go-live mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers und zeigt Mängel der Setup-Leistung innert 8 Tagen nach Go-live in Textform an; danach gilt die Setup-Leistung als genehmigt. Später erkennbare Mängel sind innert 8 Tagen ab Entdeckung anzuzeigen. Das Recht, Störungen des laufenden Dienstes gemäss Ziffer 11 zu melden, bleibt unberührt.

6. Pakete, Inklusivminuten und Überminuten

6.1 Callwise bietet den Dienst in verschiedenen Paketen an. Paket, Monatspauschale, Inklusivminuten, Preis pro Überminute, inkludierte Supportstunden und Setup-Gebühr werden im Order Form vereinbart. Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken und, soweit Callwise mehrwertsteuerpflichtig ist, zuzüglich Mehrwertsteuer.

6.2 Als Anrufminuten gelten die Verbindungsminuten des KI-Assistenten; angebrochene Minuten werden sekundengenau erfasst und auf die nächste Minute kaufmännisch gerundet. Nicht verbrauchte Inklusivminuten und Supportstunden verfallen am Ende des jeweiligen Vertragsmonats und sind nicht auf Folgemonate übertragbar.

6.3 Über die Inklusivminuten hinausgehende Minuten («Überminuten») werden zum im Order Form vereinbarten Preis mit der Rechnung für den Folgemonat nachbelastet. Bei wiederholter erheblicher Überschreitung des Inklusivvolumens kann Callwise dem Kunden einen Paketwechsel vorschlagen.

6.4 Anpassungen des Assistenten nach Go-live (z. B. neue Workflows, zusätzliche Inhalte der Wissensbasis, weitere Use Cases), die über die inkludierten Supportstunden hinausgehen, werden als Zusatzleistung nach Aufwand abgerechnet. Der voraussichtliche Aufwand wird dem Kunden vorgängig mitgeteilt.

7. Entgelt und Zahlungsbedingungen

7.1 Die Monatspauschale ist im Voraus geschuldet. Callwise stellt die Rechnung mindestens 10 Tage vor Beginn des jeweiligen Vertragsmonats zu. Die Rechnung ist spätestens am ersten Tag des jeweiligen Vertragsmonats zur Zahlung fällig (Verfalltag). Mit Ablauf des Verfalltags gerät der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug (Art. 102 Abs. 2 OR).

7.2 Callwise empfiehlt die Einrichtung eines Dauerauftrags oder von eBill auf den Verfalltag. Barzahlung ist ausgeschlossen.

7.3 Im Verzugsfall schuldet der Kunde Verzugszinsen von 5 % pro Jahr sowie Ersatz der Mahn- und Inkassokosten.

7.4 Befindet sich der Kunde mit der Zahlung in Verzug, kann Callwise ihm in Textform eine Nachfrist von 5 Tagen ansetzen. Nach unbenutztem Ablauf der Nachfrist ist Callwise berechtigt, den Dienst gemäss Ziffer 9.6 zu sperren.

7.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, eigene Forderungen mit Forderungen von Callwise zu verrechnen, es sei denn, die Forderung des Kunden ist von Callwise in Textform anerkannt oder gerichtlich rechtskräftig festgestellt.

8. Preisanpassung

8.1 Callwise ist berechtigt, die Preise mit einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen auf den Beginn eines neuen Vertragsmonats anzupassen, insbesondere bei Kostensteigerungen der eingesetzten Vorleistungen (Telefonie, Hosting, KI-Dienste), bei Teuerung oder bei Erweiterungen des Leistungsumfangs. Während einer vereinbarten Mindestlaufzeit (Ziffer 9.3) sind Preiserhöhungen ausgeschlossen, soweit sie nicht auf nachgewiesenen Kostensteigerungen der Vorleistungen Dritter von mehr als 5 % beruhen.

8.2 Im Fall einer Preiserhöhung steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Erhöhung zu, auszuüben in Textform bis spätestens 7 Tage vor dem Inkrafttreten. Übt der Kunde das Sonderkündigungsrecht nicht aus, gilt die Anpassung als genehmigt; hierauf wird in der Ankündigung hingewiesen.

9. Laufzeit, Kündigung und Sperrung

9.1 Der Vertrag beginnt mit beidseitiger Unterzeichnung und wird mit dem Go-live in die Betriebsphase überführt. Ein «Vertragsmonat» beginnt am Tag des Go-live und jeweils am entsprechenden Tag der Folgemonate; fehlt dieser Tag in einem Monat, endet der Vertragsmonat am letzten Tag des betreffenden Kalendermonats.

9.2 Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Beide Parteien können ihn mit einer Frist von 30 Tagen auf das Ende eines Vertragsmonats in Textform kündigen.

9.3 Mindestlaufzeit (optional): Vereinbaren die Parteien im Order Form eine Mindestlaufzeit, gewährt Callwise dafür den im Order Form festgelegten Rabatt auf die Monatspauschale; Überminuten, Zusatzleistungen und die Setup-Gebühr sind vom Rabatt ausgenommen. Eine ordentliche Kündigung ist frühestens auf das Ende der Mindestlaufzeit möglich, unter Einhaltung der Frist nach Ziffer 9.2. Callwise informiert den Kunden spätestens 30 Tage vor Ablauf der Mindestlaufzeit in Textform über deren Ende. Verpflichtet sich der Kunde in Textform für eine weitere Mindestlaufzeit, bleibt der Rabatt für diese Laufzeit bestehen. Andernfalls läuft der Vertrag nach Ablauf der Mindestlaufzeit auf unbestimmte Zeit zu den dann geltenden Standardkonditionen ohne Rabatt weiter und ist gemäss Ziffer 9.2 kündbar; der Wegfall des Rabatts gilt nicht als Preiserhöhung im Sinne von Ziffer 8. Eine automatische Verlängerung um eine weitere Mindestlaufzeit findet nicht statt.

9.4 Das Recht beider Parteien zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten, auch während einer Mindestlaufzeit.

9.5 Ein wichtiger Grund für Callwise liegt insbesondere vor bei: (a) Zahlungsverzug trotz Nachfristansetzung gemäss Ziffer 7.4; (b) Nutzung des Dienstes für rechtswidrige Zwecke oder unter Verstoss gegen Ziffer 12; (c) Überlassung des Dienstes oder von Zugängen an unbefugte Dritte; (d) Eröffnung eines Konkurs- oder Nachlassverfahrens über den Kunden; (e) wesentlichen Änderungen, Kündigung oder Einstellung der von Callwise eingesetzten Vorleistungen Dritter, deren gleichwertiger Ersatz Callwise nicht mit zumutbarem Aufwand möglich ist; (f) wiederholtem oder schwerwiegendem Fehlverhalten gegenüber Callwise oder dessen Mitarbeitenden.

9.6 Sperrung: Callwise ist berechtigt, den Dienst ganz oder teilweise vorübergehend zu sperren, (a) nach unbenutztem Ablauf der Nachfrist gemäss Ziffer 7.4, (b) bei begründetem Verdacht auf rechtswidrige oder missbräuchliche Nutzung oder einen Verstoss gegen Ziffer 12, (c) wenn ein Unterlieferant Callwise aufgrund des Verhaltens des Kunden zur Sperrung auffordert oder dies androht, sowie (d) bei einer akuten Gefahr für die Sicherheit oder Integrität des Dienstes. Callwise informiert den Kunden vorgängig, in dringenden Fällen unverzüglich nach der Sperrung, und hebt diese auf, sobald der Grund entfallen ist. Während einer vom Kunden zu vertretenden Sperrung bleibt das vereinbarte Entgelt geschuldet. Die Sperrung gilt nicht als Vertragsverletzung durch Callwise.

10. Vertragsende

10.1 Mit Beendigung des Vertrags erlischt das Nutzungsrecht des Kunden am Dienst. Callwise stellt dem Kunden während 30 Tagen ab Vertragsende auf Anfrage die im Dienst gespeicherten Transkripte und strukturierten Anrufrdaten in einem gängigen Format zum Export zur Verfügung. Nach Ablauf dieser Frist werden die Daten nach Massgabe der AVV gelöscht.

10.2 Konfigurationen, Prompts, Dialogflüsse, Workflows und Integrationen von Callwise (Ziffer 14.1) sind nicht Gegenstand des Exports und werden dem Kunden nicht herausgegeben. Die vom Kunden bereitgestellten Inhalte der Wissensbasis gibt Callwise auf Anfrage zurück.

10.3 Telefonnummern: Von Callwise oder deren Unterlieferanten bereitgestellte Telefonnummern verbleiben bei Callwise bzw. dem Unterlieferanten und gehen nicht auf den Kunden über. Leitet der Kunde Anrufe von eigenen Nummern auf den Dienst um, ist er selbst dafür verantwortlich, die Rufumleitung rechtzeitig auf das Vertragsende zu beenden. Callwise haftet nicht für Anrufe, die nach Vertragsende nicht mehr entgegengenommen werden.

10.4 Geschäftsaufgabe: Stellt Callwise den Geschäftsbetrieb ein oder kann Callwise den Dienst aus einem Grund nach Ziffer 9.5 lit. e dauerhaft nicht mehr erbringen, kann Callwise den Vertrag mit einer Frist von 30 Tagen beenden, auch während einer Mindestlaufzeit. Callwise erstattet in diesem Fall bereits bezahlte Entgelte für die Zeit nach Vertragsende anteilig zurück und unterstützt den Kunden nach Möglichkeit beim Wechsel zu einem anderen Anbieter. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

10.5 Im Übrigen werden bereits geleistete Entgelte nicht zurückerstattet; bis zum Vertragsende geschuldete Entgelte bleiben geschuldet. Wird der Vertrag während einer Mindestlaufzeit aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund beendet, bleiben die Monatspauschalen bis zum Ende der Mindestlaufzeit geschuldet.

11. Support, Störungen, Verfügbarkeit und Wartung

11.1 Callwise leistet Support im Umfang des vereinbarten Pakets an Werktagen (Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage im Kanton Zürich) von 8.00 bis 17.00 Uhr. Die inkludierten Supportstunden umfassen kleinere Anpassungen und Hilfestellungen im laufenden Betrieb.

11.2 Störungen sind Callwise unverzüglich in Textform mit nachvollziehbarer Beschreibung (Zeitpunkt, betroffene Funktion, wenn möglich Beispielanruf) zu melden. Callwise ordnet gemeldete Störungen einer der folgenden Fehlerklassen zu und bearbeitet sie nach Dringlichkeit:

Fehlerklasse	Beschreibung	Beispiel
Kritisch	Der Dienst ist nicht nutzbar oder die Nutzung ist unzumutbar eingeschränkt.	Der Assistent nimmt keine Anrufe entgegen.
Erheblich	Wesentliche Funktionen sind ernstlich eingeschränkt, der Dienst bleibt aber nutzbar.	Termine oder Bestellungen werden systematisch falsch erfasst.
Gering	Die Nutzung ist nur leicht eingeschränkt.	Eine Formulierung oder Auskunft ist ungenau.

11.3 Callwise schuldet keine bestimmte Verfügbarkeit des Dienstes sowie keine verbindlichen Reaktions- oder Behebungszeiten, sofern diese nicht in einem SLA (in der Regel im Rahmen eines Enterprise-Pakets) ausdrücklich vereinbart sind. Der Kunde anerkennt, dass der Dienst von Vorleistungen Dritter abhängt, deren Verfügbarkeit und Fehlerbehebung ausserhalb der Kontrolle von Callwise liegen; Callwise leitet Störungen dieser Vorleistungen unverzüglich an den betreffenden Anbieter weiter.

11.4 Callwise ist berechtigt, Wartungsarbeiten durchzuführen. Geplante Wartungen mit voraussichtlicher Dienstunterbrechung werden nach Möglichkeit ausserhalb üblicher Geschäftszeiten durchgeführt und rechtzeitig angekündigt. Dringende Wartungen (z. B. Sicherheitsupdates) sind jederzeit ohne Vorankündigung zulässig.

12. Pflichten des Kunden

12.1 Der Kunde wirkt bei Setup und Betrieb angemessen mit, insbesondere durch rechtzeitige Bereitstellung vollständiger und korrekter Informationen für die Wissensbasis, benötigter Zugänge zu anzubindenden Systemen sowie eines Ansprechpartners. Für die Richtigkeit, Aktualität und Rechtmässigkeit der von ihm bereitgestellten Inhalte ist allein der Kunde verantwortlich.

12.2 Der Kunde ist als datenschutzrechtlich Verantwortlicher verpflichtet, die von Anrufen betroffenen Personen nach Massgabe des anwendbaren Datenschutzrechts (insbesondere revDSG und, soweit anwendbar, DSGVO) zu informieren, insbesondere über den Einsatz eines KI-Systems, die Transkription der Gespräche, die eingesetzten Auftragsbearbeiter und die Speicherdauer. Callwise stellt hierfür eine konfigurierbare Eingangsansage bereit; der Kunde ist verpflichtet, diese aktiviert zu lassen oder die Information auf andere geeignete Weise sicherzustellen.

12.3 Gespräche werden standardmässig transkribiert, jedoch nicht als Audio aufgezeichnet; die Audioaufzeichnung ist deaktiviert. Wünscht der Kunde eine Audioaufzeichnung, bedarf dies einer gesonderten Vereinbarung in Textform; der Kunde ist in diesem Fall allein dafür verantwortlich, die nach anwendbarem Recht erforderlichen Rechtsgrundlagen und Einwilligungen sämtlicher Gesprächsteilnehmer sicherzustellen (insbesondere Art. 179ter StGB).

12.4 Dem Kunden ist es untersagt, den Dienst oder die bereitgestellte Infrastruktur (einschliesslich Telefonnummern) für unverlangte Werbeanrufe (Kaltakquise) oder sonstige unlautere oder rechtswidrige Zwecke zu nutzen. Von Callwise bereitgestellte Telefonnummern dürfen ausschliesslich für eingehende Anrufe genutzt werden; ausgehende Anrufe bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und der vorgängigen Registrierung der hierfür erforderlichen Angaben.

12.5 Bei sensiblen Prozessen (z. B. Abfrage von Bestell-, Zugangs- oder anderen sicherheitsrelevanten Daten) ist der Kunde verpflichtet, in Abstimmung mit Callwise geeignete Sicherheitsmassnahmen im Dialogfluss vorzusehen. Untersteht der Kunde einem Berufsgeheimnis nach Art. 321 StGB, teilt er dies Callwise vor dem Go-live mit; es gilt Ziffer 4.2 der AVV. Die berufsrechtliche Zulässigkeit des Einsatzes prüft der Kunde in eigener Verantwortung.

12.6 Der Kunde hält Callwise von sämtlichen Ansprüchen Dritter schadlos, die aus einer Verletzung der Pflichten gemäss dieser Ziffer 12, aus den vom Kunden bereitgestellten Inhalten oder aus der Art des Einsatzes des Dienstes durch den Kunden resultieren, einschliesslich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung.

13. Datenschutz

13.1 Soweit Callwise im Auftrag des Kunden Personendaten bearbeitet, gilt die AVV als integraler Vertragsbestandteil. Der Kunde ist Verantwortlicher, Callwise Auftragsbearbeiter; Callwise setzt zur Leistungserbringung Unterauftragsbearbeiter ein, die in der AVV und unter callwise.ch/subprocessors aufgeführt sind.

13.2 Transkripte und Anrufrdaten stehen dem Kunden während der Vertragslaufzeit im Rahmen der Standard-Löschfristen gemäss AVV zur Verfügung. Auf Weisung des Kunden werden einzelne oder sämtliche Daten bereits vorher innert 30 Tagen gelöscht. Nach Vertragsende gilt Ziffer 10.1.

14. Immaterialgüterrechte

14.1 Sämtliche Rechte an dem Dienst sowie an den von Callwise erstellten Konfigurationen, Prompts, Dialogflüssen, Workflows, Integrationen und sonstigen Arbeitsergebnissen stehen Callwise bzw. deren Lizenzgebern zu, auch wenn sie

individuell für den Kunden erstellt wurden. Der Kunde erhält für die Dauer des Vertrags ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Recht, den Dienst für eigene betriebliche Zwecke zu nutzen. Es ist dem Kunden untersagt, diese Arbeitsergebnisse zu kopieren, an Dritte weiterzugeben oder durch Dritte nachbilden zu lassen.

14.2 Die vom Kunden bereitgestellten Inhalte und Daten (einschliesslich der Inhalte der Wissensbasis und der bei Anrufen erhobenen Daten) verbleiben beim Kunden. Der Kunde räumt Callwise die für die Vertragserfüllung erforderlichen Nutzungsrechte an diesen Inhalten ein.

14.3 Anregungen und Feedback des Kunden zur Weiterentwicklung des Dienstes darf Callwise entschädigungslos und ohne Einschränkung verwerten.

15. Referenznennung

15.1 Callwise ist berechtigt, Name und Logo des Kunden als Referenz in eigenen Werbemitteln (insbesondere Website und Präsentationen) zu nennen. Der Kunde kann dieser Nutzung jederzeit in Textform widersprechen; Callwise stellt die Nutzung diesfalls innert angemessener Frist ein.

15.2 Untersteht der Kunde einem Berufsgeheimnis nach Art. 321 StGB, ist eine Referenznennung nur mit seiner vorgängigen ausdrücklichen Zustimmung in Textform zulässig.

16. Vertraulichkeit

16.1 Die Parteien behandeln alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten, nicht allgemein bekannten Informationen der jeweils anderen Partei (insbesondere Geschäftsgeheimnisse, Konfigurationen, Preise und Vertragsinhalte) vertraulich und verwenden sie ausschliesslich zur Vertragserfüllung. Diese Pflicht besteht auch nach Beendigung des Vertrags fort, solange die Informationen nicht allgemein bekannt sind. Gesetzliche Offenlegungspflichten bleiben vorbehalten.

17. Haftung

17.1 Callwise haftet unbeschränkt für Schäden aus rechtswidriger Absicht oder grober Fahrlässigkeit sowie für Personenschäden und in Fällen zwingender gesetzlicher Haftung. Für Verletzungen des Berufsgeheimnisses gilt Ziffer 4.2 der AVV.

17.2 Für leichte Fahrlässigkeit ist die Haftung von Callwise, soweit gesetzlich zulässig, insgesamt beschränkt auf die Summe der vom Kunden in den 12 Monaten vor dem schadensauslösenden Ereignis bezahlten Entgelte (ohne Mehrwertsteuer); bei kürzerer Vertragsdauer auf die bis dahin bezahlten Entgelte, hochgerechnet auf 12 Monate, höchstens jedoch auf das Zwölfwache der monatlichen Pauschale.

17.3 Soweit gesetzlich zulässig, ist jede Haftung von Callwise für indirekte Schäden und Folgeschäden ausgeschlossen, insbesondere für entgangenen Gewinn, entgangene Aufträge oder Einsparungen, Reputationsschäden, Betriebsunterbruch, Ansprüche Dritter gegen den Kunden sowie Datenverlust, soweit dieser bei vertragsgemässer Datensicherung durch den Kunden vermeidbar gewesen wäre.

17.4 Callwise haftet nicht für Störungen, Ausfälle oder Leistungsänderungen von Vorleistungen Dritter (insbesondere Telefonie-, Hosting-, Sprach- und KI-Diensten), die Callwise mit der Sorgfalt eines ordentlichen Anbieters ausgewählt hat, sowie nicht für Schäden aus höherer Gewalt gemäss Ziffer 18. Die Haftung für Hilfspersonen (Art. 101 OR) wird im gesetzlich zulässigen Umfang wegbedungen.

17.5 Der Kunde anerkennt, dass die Vergütung die vorstehende Risikoverteilung widerspiegelt und der Dienst zu anderen Konditionen nicht angeboten werden könnte.

18. Höhere Gewalt

18.1 Keine Partei haftet für die Nichterfüllung ihrer Pflichten, soweit diese auf Ereignissen beruht, die ausserhalb ihrer zumutbaren Kontrolle liegen, insbesondere Naturereignisse, Krieg, Terror, behördliche Anordnungen, Pandemien, grossflächige Ausfälle von Strom-, Telekommunikations- oder Internetinfrastruktur sowie Cyberangriffe trotz angemessener Schutzmassnahmen. Die betroffene Partei informiert die andere Partei unverzüglich. Zahlungspflichten für bereits erbrachte Leistungen bleiben unberührt. Dauert das Ereignis länger als 30 Tage an, kann jede Partei den Vertrag ausserordentlich kündigen.

19. Änderungen dieser AGB

19.1 Callwise kann diese AGB sowie die Leistungsbeschreibung mit Wirkung für bestehende Verträge anpassen. Änderungen werden dem Kunden mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten in Textform angekündigt. Widerspricht der Kunde nicht bis zum Inkrafttreten in Textform, gelten die Änderungen als genehmigt; hierauf wird in der Ankündigung besonders hingewiesen. Im Fall eines Widerspruchs ist jede Partei berechtigt, den Vertrag auf das Ende des laufenden Vertragsmonats zu kündigen, auch während einer Mindestlaufzeit. Änderungen, die das Verhältnis von Leistung und

Gegenleistung wesentlich zulasten des Kunden verschieben, bedürfen seiner ausdrücklichen Zustimmung. Die AVV und deren Anhänge werden nach den darin vorgesehenen Regeln geändert.

20. Schlussbestimmungen

20.1 Callwise ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag im Rahmen einer Umwandlung, Umstrukturierung oder Übertragung des Geschäftsbetriebs auf einen Rechtsnachfolger zu übertragen. Der Kunde wird hierüber informiert; ihm entstehen daraus keine Nachteile. Im Übrigen bedarf die Übertragung des Vertrags der Zustimmung der anderen Partei in Textform.

20.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt diejenige wirksame Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

20.3 Auf das Vertragsverhältnis ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar, unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

20.4 Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Zürich, Schweiz. Callwise ist zudem berechtigt, den Kunden an dessen Sitz zu belangen.

Callwise Solutions GmbH · AGB Version 2.0 · Stand Oktober 2026