

Besondere Produktbedingungen (PST)

Messages



Zuletzt geändert: 11. Oktober 2023

Sofern und soweit der Gegenstand einer Order die Nutzung des SaaS Produkt **Messages** umfasst, unterliegt dessen Nutzung diesen PST, die als integraler Bestandteil einer solchen Order zu betrachten sind. Begriffe, die in diesen PST verwendet, aber nicht definiert werden, haben, sofern und soweit sie in der Vereinbarung definiert sind, die Bedeutung, die in der Vereinbarung bestimmt ist.

1. BESONDERE RECHTE & PFLICHTEN

1.1. **Messages** im Sinne dieser PST bezeichnet das SaaS Produkt "Messages" wie in der Vereinbarung beschrieben.

1.2. **Setup.** Messages ermöglicht es dem Kunden, automatische Antworten ("**Chatbot-Antworten**") auf Nachrichten einzurichten, die von Dritten ("**Benutzernachrichten**"), insbesondere von Endkunden oder Besuchern, in Bezug auf einen Geschäftsstandort in Messaging- und/oder Chat-Plattformen und/oder Diensten ("**Messenger-Drittdienste**") bestimmter Verzeichnispartner eingegeben werden, sofern der Kunde Messages mit dem jeweiligen Messenger-Dienst Dritter verbunden hat. Der Kunde verpflichtet sich, alle standardisierten Chatbot-Antworten, die über das SaaS Produkt zugänglich sind, vor der Nutzung von Messages sorgfältig zu prüfen. Der Kunde ist allein für den Inhalt der Chatbot-Antworten verantwortlich.

1.3. **Benachrichtigungen.** Sofern und soweit Messages keine Antwort auf eine Benutzernachricht geben kann, benachrichtigt UB den Kunden und/oder die Autorisierten Nutzer, indem sie eine E-Mail an die vom Kunden für den jeweiligen Geschäftsstandort angegebene E-Mail Adresse sendet. In diesem Fall ist der Kunde verpflichtet, auf die Benutzernachricht unter Einhaltung jeglicher von dem jeweiligen Messenger-Drittdienst für die Beantwortung gesetzten Frist zu antworten. Der Kunde stellt sicher, dass der Posteingang einer zu diesem Zweck angegebenen E-Mail-Adresse in angemessenen Abständen überprüft wird und dass der Zugang zu dieser E-Mail-Adresse hinreichend geschützt ist.

1.4. **Sprachen & Chatbot Localization.** Vorbehaltlich der Bestimmungen dieser Ziffer 1.4, kann Messages ausschließlich Chatbot-Antworten auf Benutzernachrichten in den von Uberall ausdrücklich bestimmten Sprachen liefern. Sofern und soweit die Funktion "Chatbot Localization" für Messages aktiviert ist, kann das SaaS Produkt Übersetzungen von Chatbot-Antworten, die in Messages eingestellt sind, in der Sprache der Benutzernachricht bereitstellen ("**Localization**"). Der Kunde erkennt an, dass solche Übersetzungen fehlerhaft sein können oder nicht den vollständigen Inhalt und/oder Kontext der Chatbot-Antwort wiedergeben. Der Kunde ist verpflichtet, die Korrektheit der Lokalisierungen der Chatbot-Antworten, die in den Nachrichten eingestellt sind, zu überprüfen, sofern dies erforderlich ist.

1.5. **Haftungsausschluss.** Jegliche Nutzung von Localization erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden und Uberall haftet nicht für eine solche Nutzung.

1.6. **Chatbot Wissensdatenbank.** Sofern und soweit die Funktion "Chatbot Wissensdatenbank" für Messages aktiviert ist, kann das SaaS Produkt Chatbot-Antworten auf Benutzernachrichten erstellen, die auf vom Kunden in das SaaS Produkt hochgeladenem Material basieren ("**Chatbot Wissensdatenbank Material**"). Der Kunde stellt sicher, dass das Chatbot Wissensdatenbank Material (a) den von Uberall zur Verfügung gestellten Format- und Inhaltsspezifikationen entspricht und (b) frei von Rechten Dritter ist, die die Nutzung des Chatbot Wissensdatenbank-Materials für die Zwecke dieser Ziffer 1.6 behindern.

2. DATENSCHUTZ

- 2.1. **Pflichtinformationen.** Der Kunde ist verpflichtet zu prüfen, ob er aufgrund gesetzlicher Rechtsvorschriften, insbesondere aufgrund des anwendbaren Datenschutzrechts, verpflichtet ist, für die Nutzung von Messages für den jeweiligen Messenger-Drittdienst Einwilligungen einzuholen oder Informationen an Dritte zu erteilen. In diesem Fall wird Überall dem Kunden auf Anfrage sämtliche technischen Informationen über Messages zur Verfügung stellen, die für diesen Zweck erforderlich und angemessen sind.

3. SONSTIGES

- 3.1. **Hierarchie.** Im Falle eines Konflikts zwischen den Bestimmungen dieser PST und einem Teil der Vereinbarung, auf den in der Order direkt verwiesen wird, mit Ausnahme der Order selbst, haben diese PST Vorrang, jedoch nur in Bezug auf den jeweiligen Konflikt.
- 3.2. **Änderungen.** Vorbehaltlich und entsprechend der diesbezüglichen Bestimmungen der Vereinbarung kann diese PST, entweder einzeln oder zusammen mit anderen Teilen der Vereinbarung, von Überall jederzeit aktualisiert oder geändert werden.