Creaholic Pulse Feedback

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), Version 2.1

Stand: 2026

1. Was Creaholic Pulse Feedback ist

Creaholic Pulse Feedback (nachfolgend: «Pulse Feedback»), ist eine webbasierte Plattform, mit welcher Unternehmen und deren Mitarbeitende auf einfache Weise Mitarbeitendenfeedback einholen können, sowohl mit durch Creaholic zur Verfügung gestellten als auch durch das Unternehmen selbst hochgeladenen Fragen (Feedback und Fragen beides nachfolgend «Inhalte»). Pulse Feedback besteht aus zwei Modulen, Team Feedback für unternehmensweite und Teamumfragen, und Peer Feedback, mit dem Führungskräfte und Mitarbeitende persönliches Feedback einholen können.

2. Vertragsparteien

Creaholic SA, Zentralstrasse 115, CH-2503 Biel/Bienne, MwSt.-Nr.: CHE-103.710.386 (nachfolgend: «Creaholic»), stellt den Kund:innen unter https://[firma].start-pulse.com o. ä. (nachfolgend: «Website») die Plattform/Software (beides nachfolgend: «Pulse Feedback») zur Verfügung und betreibt die Plattform. Creaholic ist Vertragspartnerin des Unternehmens (nachfolgend: «Kundin»), welches Pulse Feedback seinen Mitarbeitenden und gegebenenfalls externen Personen (nachfolgend: «autorisierte Personen») zur Verfügung stellen will.

3. Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages ist die Einräumung einer Lizenz zur Nutzung der Pulse Feedback-Software, bzw. eines oder beider Module, auf der Plattform. In der Regel begleitet Creaholic seine Kundinnen im Rahmen eines Beratungsmandats. Dabei bietet Creaholic verschiedene Leistungen an (bspw. Definition Modus und Frequenz der Umfrage, inhaltliche Auswertung der Ergebnisse).

Die Einräumung der Lizenz zur Nutzung der Software auf der Plattform erfolgt gemäss den nachstehenden Bedingungen und gemäss des konkret zwischen Creaholic und der Kundin geschlossenen Vertrages.

Die Funktionalitäten von Pulse Feedback werden via SaaS (Software as a Service) in einer Cloud zur Verfügung gestellt. Eine lokale Installation der Software bei der Kundin ist nicht möglich.

4. Vertragsabschluss und -beendigung

4.1 Kostenlose Testversion

Der Vertrag über die kostenlose Testversion endet mit Abschluss der angegebenen Testdauer ohne Kündigung. Eine automatische Umwandlung in ein kostenpflichtiges Abo erfolgt nicht. Die Kundin hat nach Auslaufen der kostenlosen Testperiode und bei Nichtabschluss eines Folgevertrages keinen

Anspruch mehr auf die während der Testperiode angesammelten Daten. Wenn die Kundin innert zwei Monaten nach Ablauf der kostenlosen Testperiode keine Lizenz(en) an Pulse Feedback erwirbt, löscht Creaholic alle Daten der Kundin.

4.2 Kostenpflichtige Version

Bei Interesse an einem kostenpflichtigen Abo unterbreitet entweder Creaholic der Kundin eine persönliche Offerte, oder die Kundin unterbreitet ihre Offerte für ein auf der Website aufgeführtes Abonnement. Der Vertrag kommt diesfalls mit der Annahme der jeweils anderen Partei zustande.

Die persönliche Offerte, die der Kundin unterbreitet wird, ist acht Wochen gültig, beginnend mit dem Datum der Offerte, bzw. dem Versand der Offerte. Der Vertragsabschluss erfolgt in diesem Fall mit der Gegenzeichnung der Offerte und der damit verbundenen Annahme der AGB. Diese bilden integrierenden Bestandteil des Vertrages.

Creaholic ist berechtigt, auf die Zeichnungsberechtigung der Unterschreibenden zu vertrauen, behält sich jedoch das Recht vor, jederzeit nähere Angaben zur Identität der Kundin oder zur Zeichnungsberechtigung der zuständigen Personen zu verlangen.

Creaholic steht es frei, einen Antrag der Kundin auf Abschluss eines Vertrages ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

Pulse Feedback steht der Kundin gleich nach Abschluss des Vertrags zur Verfügung. Der Vertrag wird für eine bestimmte Dauer abgeschlossen. Nach Ablauf dieser Dauer wird der Vertrag automatisch für die gleiche Dauer verlängert. Die Kündigungsfrist beträgt bei einem Monatsabonnement einen Monat, bei einem Jahresabonnement drei Monate, jeweils auf Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit. Die Kündigung muss spätestens einen Monat (Monatsabonnement) bzw. drei Monate (Jahresabonnement) vor Ablauf der laufenden Vertragslaufzeit bei Creaholic eingegangen sein, sofern im Vertrag keine abweichende Frist vereinbart wurde. Die Frist berechnet sich ab Empfang der Kündigung. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Diese Kündigungsfrist gilt gleichermassen für die Kundin und für Creaholic.

Eine Kündigung aus wichtigen Gründen, welche die Fortführung der vertraglichen Beziehungen für die kündigende Partei unzumutbar macht, bleibt vorbehalten und ist jederzeit schriftlich, ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist, möglich.

5. Pflichten der Kundin

5.1 Im Allgemeinen

Die Kundin ist verpflichtet, Creaholic das Erbringen der Vertragsleistungen zu ermöglichen und Creaholic sämtliche Informationen, die für das Erbringen der Vertragsleistungen seitens von Creaholic wesentlich sind, bekanntzugeben.

5.2. Erstellung eines Accounts

Der Account der Kundin wird durch Creaholic erstellt, mit mindestens folgenden durch die Kundin übermittelten Angaben: Name, Vorname, E-Mail-Adresse, Firmenname und Standardsprache.

Die Kundin bestimmt (in erster Linie Mitarbeitende aber auch externe Personen) unter Angabe von Daten wie z-B. Name, Vorname, E-Mail-Adresse und Teamzugehörigkeit, weitere Personen, welchen Pulse Feedback zur Nutzung zur Verfügung gestellt wird. Die von der Kundin autorisierten Personen erhalten eine E-Mail mit einem Link, unter dem sie sich mit einem selbst gesetzten Passwort

registrieren können und somit Zugang zu Pulse Feedback erhalten. Diese Registrierungslinks können auf Wunsch auch manuell verschickt werden. Im Falle einer Anbindung an das Anmelde-System der Kundin (Single Sign-on) ist für die autorisierten Personen keine zusätzliche Registrierung nötig und der Zugang ist für alle autorisierten Personen mit dem von ihnen im Unternehmen verwendeten Passwort möglich. Autorisierte externe Personen haben Zugang zu Pulse Feedback, können aber nicht an den Umfragen teilnehmen. Sie können die Ergebnisse einsehen und haben – wenn sie Admins sind – Zugriff auf den Admin-Bereich.

Die Kundin trägt die Verantwortung dafür, dass die von ihm autorisierten Personen die Zugangsdaten sicher aufbewahren und geheim halten. Hat die Kundin den Verdacht, dass es zu unberechtigten Zugriffen gekommen ist, hat sie Creaholic umgehend zu informieren.

5.3. Autorisierung der zugriffsberechtigten Personen

Die Kundin trägt die Verantwortung dafür, dass lediglich durch sie autorisierte Personen Zugang zu Pulse Feedback erhalten. Allfällige Änderungen (z. B. Ab- oder Zugang von Mitarbeitenden, Namensänderungen) werden durch die Kundin im Admin-Bereich vorgenommen.

5.4. Rechtmässige Nutzung und Verantwortung dafür

Die Kundin ist dafür verantwortlich, ihre Mitarbeitenden und die von ihr autorisierten Personen über die rechtmässige Nutzung und die datenschutzrechtlichen Vorgaben aufzuklären und allenfalls notwendige Einwilligungen einzuholen (siehe auch Artikel 6 unten). Den Nutzer:innen von Pulse Feedback ist es insbesondere untersagt:

a) Namentliche Erwähnung von Personen in den Kommentaren
b) Überlassen des eigenen Zugangs bzw. der Ergebnisse in nicht-anonymisierter Form an andere Personen
c) Hochladen von ehrverletzenden, pornografischen, gewaltverherrlichenden sowie rechts- und sittenwidrigen Inhalten
d) Unberechtigte Verwendung und Verbreitung von Inhalten in Verletzung besserer Rechte Dritter oder von Creaholic, insbesondere Rechte des Geistigen Eigentums (Urheber-, Marken-, Design- und Patentrechte)
e) Widerhandlungen gegen die Datenschutzgesetzgebung, gegen Persönlichkeitsrechte und gegen gesetzliche oder vertragliche Geheimhaltungspflichten
f) Besonders schützenswerte Personendaten nach Datenschutzgesetz CH-DSG/EU-DSGVO wie Daten über rassische und ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen, Daten über die Gewerkschaftszugehörigkeit, biometrische Daten, Gesundheitsdaten, Daten zum Sexualleben oder der sexuellen Orientierung
g) Handlungen, welche als wettbewerbswidrig im Sinne der CH- oder EU-Gesetzgebung über den unlauteren Wettbewerb zu qualifizieren sind
h) Verwendung von Dateien und/oder Programmen, welche zur Beeinträchtigung und/oder Zerstörung von Soft- und Hardware dienen (insbesondere Virenprogramme, Trojaner, etc.) und/oder welche die Verfügbarkeit der Plattform beeinträchtigen können
i) Sonstige unzulässige Verwendung der Pulse Feedback-Software

Creaholic haftet nicht für allenfalls entstandene Schäden durch rechtswidrige Nutzung von Pulse Feedback.

5.5. Schadloshaltung/Sperrung des Zugangs

Erhebt ein Dritter Ansprüche gegen Creaholic im Zusammenhang mit Verstössen gegen die Pflichten der Kundin, hat letztere Creaholic vollumfänglich schadlos zu halten.

Creaholic hat das Recht, den Zugang der Kundin, resp. der von ihr autorisierten Personen auf Pulse Feedback bei Verdacht auf unzulässige Handlungen und/oder bei Verletzung weiterer Vertragspflichten (vorübergehend) zu sperren. Es besteht jedoch keine Pflicht von Creaholic, nach solchen Inhalten zu suchen oder ein entsprechendes Monitoring zu betreiben.

6. Datenschutz/Informationssicherheit

Creaholic verpflichtet sich dazu, die schweizerische und europäische Datenschutzgesetzgebung einzuhalten. Ermöglicht die Kundin den autorisierten Personen den Zugriff auf Pulse Feedback ausserhalb der EU, ist sie allein für diesen Vorgang und allfällige Folgen verantwortlich. Weiter obliegen der Kundin die Pflichten gemäss Ziffer 5. Insbesondere ein Hinweis von Creaholic auf die Datenbearbeitung im Rahmen der Umfragen auf der Website entbindet die Kundin in keiner Weise von ihren Pflichten und ihrer entsprechenden Verantwortung.

Creaholic schützt die Personendaten und alle übrigen Daten durch angemessene technische und organisatorische Massnahmen gegen unbefugtes Bearbeiten. Creaholic sichert ausdrücklich zu, dass die Daten und Umfrageergebnisse vertraulich behandelt und angemessen geschützt werden. Sie werden Dritten nicht zugänglich gemacht, mit Ausnahme der durch Creaholic beigezogenen Subunternehmer:innen (siehe unten Artikel 8). Creaholic schliesst mit beigezogenen Dritten entsprechende (Auftragsverarbeitungs-)Verträge ab.

Mit Abschluss der Pulse Feedback Lizenz werden automatisch auch solche Subverträge abgeschlossen, die integrierenden Bestandteil zu diesem Vertrag bilden:

- Anhang 1 – Regelungen zur Auftragsverarbeitung: Sie regeln die Einzelheiten zur Verarbeitung der Daten
- Anhang 2 – beschreibt die Übermittlung und die Verarbeitung der Daten

Creaholic bearbeitet die bereitgestellten Daten zur Erfüllung des Vertrages. Die anonymisierten Daten werden für die Erstellung eines Benchmarks benützt. Über die Verarbeitungszwecke wird weiter in Anhang 2 informiert.

7. Lizenzierung der Pulse Feedback Software/Rechte

Creaholic ist Inhaberin der Immaterialgüterrechte, resp. verfügt über die nötigen Rechte, um der Kundin die Pulse Feedback-Software als SaaS zur Verfügung zu stellen. Die Kundin erhält eine auf die Dauer des Vertrages beschränkte, nicht ausschliessliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Lizenz, die Software auf der Plattform zu nutzen, resp. durch sie autorisierten Personen zur Nutzung zur Verfügung zu stellen.

8. Betrieb und Nutzung der Pulse Feedback Services

Creaholic betreibt Pulse Feedback und strebt eine durchgehende Betriebszeit (7×24h) vorbehältlich der vorgesehenen Wartungsfenster an. Längere Wartungsfenster (erwartete Dauer von mehr als einem Tag) werden der Kundin vorgängig mitgeteilt und Betriebsstörungen so schnell wie möglich behoben. Ein permanenter, störungsfreier Betrieb wird jedoch nicht garantiert.
Zu den Betriebsleistungen gehört auch die Durchführung einer täglichen Datensicherung. Bei einem Datenverlust auf Seiten der Kundin stellt Creaholic die Daten auf entsprechende Anfrage gemäss der Datensicherung des Vortages wieder her (mit Ausnahme der hochgeladenen Profilbilder). Die Wiederherstellung einzelner Daten (z. B. Feedbacks einer Person) ist nicht möglich. Für weitergehende Datensicherungen ist die Kundin verantwortlich. Schaden, der bei der Kundin durch diesen Datenverlust verursacht wird, kann nicht geltend gemacht werden.

Ist der Datenverlust auf ein Verschulden der Kundin (inkl. von ihr autorisierte Personen), auf Drittverschulden oder höhere Gewalt zurückzuführen, stellt Creaholic der Kundin die Wiederherstellung in Rechnung nach Aufwand zum im Lizenzvertrag vereinbarten Stundensatz.

Zur Erbringung ihrer Leistungen zieht Creaholic Subunternehmer:innen bei, insbesondere betreffend Betrieb in der Cloud, Erstellung von Berichten und für die Entwicklung von Pulse Feedback und das Beheben von Fehlfunktionen. Der Name der Subunternehmer:innen ist jederzeit auf der Website https://start-pulse.com einsehbar. Veränderungen werden per E-Mail mitgeteilt. Falls die Kundin damit nicht einverstanden ist, darf sie den Vertrag vor Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit kündigen.

Bemerkt Creaholic einen unberechtigten Zugriff auf Daten der Kundin, wird sie diese umgehend darüber informieren. Creaholic ist aber nicht dazu verpflichtet, nach unberechtigten Zugriffen zu suchen.

9. Support

Creaholic stellt einen E-Mail-Support unter der E-Mail-Adresse team@start-pulse.com zur Verfügung. Sie bemüht sich, die Anfragen so schnell wie möglich zu beantworten. In der Regel erfolgt eine Rückmeldung innerhalb eines Geschäftstages. Bei einer Fehlfunktion sind die Supportleistungen kostenlos, ansonsten wird eine entsprechende Gebühr in Schweizer Franken auferlegt.

10. Gewährleistung

Creaholic gewährleistet, dass die Pulse Feedback-Software gemäss den hier beschriebenen Bedingungen zur Einholung von Feedback zu den seitens Creaholic oder seitens Kundin auf Pulse Feedback geladenen Fragen eingesetzt werden kann. Für Drittsoftware (insbesondere von der Kundin lokal benötigte Software wie Betriebssystem, Browser) ist Creaholic nicht verantwortlich.

Der Kundin obliegt eine sorgfältige und bestimmungsgemässe Nutzung von Pulse Feedback sowie die Überprüfung der ausgegebenen Resultate. Creaholic übernimmt diesbezüglich keine Gewährleistung.

11. Kosten

Für die Nutzung von Pulse Feedback fallen Kosten (Lizenzgebühren) auf Basis der maximal möglichen Nutzerzahl an. Die Preise verstehen sich in Schweizer Franken ohne Mehrwertsteuer. Durch die Kundin beauftragte Supportleistungen, die nicht auf ein Fehlverhalten der Plattform und/oder Creaholic zurückzuführen sind, werden separat in Rechnung gestellt. Diese werden jeweils nach Aufwand und zu dem von Creaholic verwendeten Stundenansatz verrechnet. Die Lizenzgebühren und weiteren Kosten werden jeweils für den vergangenen Monat in elektronischer Form in Rechnung gestellt, mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen ab Rechnungsdatum.

Allfällige Einwände gegen eine Rechnung sind innert 10 Tagen ab deren Erhalt schriftlich vorzubringen. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Rechnung als von der Kundin genehmigt. Nach Ablauf der Frist von 30 Tagen ist Creaholic nach Ansetzen einer kurzen Nachfrist jederzeit berechtigt, bei Nichtbezahlung den Pulse Feedback-Service für die Kundin zu sperren und die bereits vorhandenen Daten nach angemessener Frist zu löschen. Die entstehenden Kosten gehen zu Lasten der Kundin. Creaholic übernimmt keine Gewähr für allfällige, der Kundin dadurch entstehende Schäden.

Wenn die Anzahl der autorisierten Personen das vereinbarte Maximum überschreitet, ist die Kundin verpflichtet, dies Creaholic zu kommunizieren, damit die Lizenzgebühren entsprechend angepasst werden können. Kommt es zu einer Änderung, werden die Lizenzgebühren entsprechend angepasst. Creaholic ist auch berechtigt, die Anzahl der Nutzer für Abrechnungszwecke zu kontrollieren. Sie teilt der Kundin mit, wenn sie deutliche Abweichungen feststellt. Die Kundin kann autorisierte Personen hinzufügen oder entfernen, um die festgelegte Anzahl der Benutzer einzuhalten.

Creaholic behält sich das Recht vor, künftig Gebühren anzupassen oder zu einem anderen Preisplan für die Nutzung von Pulse Feedback überzugehen. In diesem Fall werden die Kundinnen vorgängig informiert. Ohne anderslautenden Bericht der Kundinnen innert 30 Tagen nach Erhalt der Änderungen, gelten die neuen Gebühren für künftige Leistungen als genehmigt.

12. Geheimhaltung

Für die Dauer des Vertrages verpflichten sich die Kundin und Creaholic gegenseitig zur Geheimhaltung sämtlicher von der jeweils anderen Partei anvertrauten Informationen, Dokumente und Daten. Diese Pflicht obliegt auch allen Arbeitnehmer:innen der Parteien sowie deren Berater:innen, Agent:innen, Hilfspersonen und beigezogenen Subunternehmen.

Diese Geheimhaltungspflicht stellt keine Lizenz oder irgendein anderes Gebrauchsrecht in Bezug auf die anvertrauten Informationen, Dokumente und Daten dar.

Die oben erwähnte Verpflichtung findet keine Anwendung auf Informationen, die

a) der Öffentlichkeit bereits bekannt waren, bevor sie durch die eine Partei der anderen Partei bekanntgegeben wurden;

b) der einen Partei durch einen verfügungsberechtigten Dritten kommuniziert wurden, oder

c) der einen Partei bereits bekannt waren, bevor sie durch die andere Partei bekanntgegeben wurden.

Ohne vorgängige schriftliche Ermächtigung ist der Kundin oder Dritten der Zutritt zu den Geschäftsräumlichkeiten von Creaholic verwehrt.

Jede Partei darf während der Laufzeit und nach Ablauf des Vertrages den Namen der jeweils anderen Partei, inkl. dessen Logo, und das Projekt in generischer Form unter Beachtung des geltenden Vertrages und den Geschäftsinteressen der jeweils anderen Partei in ihre Referenzliste aufnehmen oder publizieren.

Im Übrigen ist die gegebenenfalls zwischen den Parteien geschlossene Geheimhaltungsvereinbarung massgebend und geht diesen AGB vor.

13. Rechte am geistigen Eigentum

Jedes bestehende und für die Erfüllung des Vertrags geistige Eigentum und Know-how von Creaholic an sämtlichen von Creaholic der Kundin im Rahmen des Vertrages zur Verfügung gestellten Informationen, Unterlagen, Verfahren, Daten, Gegenständen, Know-how, Software, usw. verbleibt bei Creaholic.

Die Nutzung zu internen Zwecken bei der Kundin wird uneingeschränkt eingeräumt.

Creaholic entwickelt Pulse Feedback kontinuierlich weiter und nimmt Änderungen und Verbesserungen an der Software vor. Sie ist berechtigt, die Software frei weiterzuentwickeln, d. h. neue Funktionen aufzunehmen und bestehende zu entfernen oder zu verändern. Creaholic behält sich vor, neue Funktionen und Module separat zu bepreisen.

Die Entwicklung von neuen Features auf Anfrage der Kundin wird separat vereinbart, inbegriffen geistigen Eigentums, und verrechnet.

14. Rechte an hochgeladenen Inhalten und Auswertungen

Die Rechte an den hochgeladenen Inhalten und den durch Pulse Feedback resultierenden Auswertungen verbleiben bei der Kundin. Sie gewährt Creaholic jedoch das Recht, diese zu speichern und im Rahmen von Pulse Feedback den autorisierten Personen der Kundin zur Verfügung zu stellen.

15. Haftung

Die Haftung von Creaholic wird auf grobfahrlässige oder vorsätzliche Schadensverursachung beschränkt und gilt nur bei unmittelbaren Schäden. Darüberhinausgehende Schadenersatzansprüche der Kundin gegen Creaholic, wie insbesondere aus Verschulden beim Vertragsschluss (culpa in contrahendo), aus positiver Vertragsverletzung, aus Verletzung vertraglicher Nebenpflichten, für Mangelfolgeschäden, aus unerlaubter Handlung, für Verzug, für Unmöglichkeit sowie für Verletzungen von Schutzrechten Dritter sind ausgeschlossen. Creaholic übernimmt keine Haftung für direkte sowie indirekte Vermögensschäden, die durch die Nutzung der Pulse Feedback Software verursacht werden könnten. Creaholic haftet nicht für die von ihr eingesetzten Hilfspersonen. Die Gesetzgebung bezüglich Personendaten bleibt vorbehalten.

Falls im Zuge der Vertragserfüllung Creaholic Kenntnis erlangt, dass geistiges Eigentum oder andere Rechte Dritter verletzt werden könnten, teilt sie dies der Kundin mit. Wenn die Kundin auf die Vertragserfüllung besteht, ist sie verpflichtet, Creaholic schad- und klaglos zu halten.

Wird Creaholic direkt mit Ansprüchen Dritter konfrontiert, hält die Kundin Creaholic umgehend und vollumfänglich schadlos. Creaholic wird diesfalls den Zugang der Kundin zur Plattform umgehend sperren.

16. Folgen der Beendigung des Vertrages

Die Kundin kann vor Ablauf des Vertrages die auf Pulse Feedback gespeicherten Daten über die Export-Funktionen herunterladen. Creaholic ist nicht verpflichtet, der Kundin die Daten in anderer Form zur Verfügung zu stellen. Die Personendaten werden mangels anderslautender Abmachung mit der Kundin während 12 Monaten nach Ablauf des Vertrages von Creaholic gespeichert und können auf Anfrage kostenpflichtig ausgeliefert werden. Nach Ablauf dieser 12 Monate erfolgt eine Löschung der Personendaten. Gesetzliche Archivierungspflichten bleiben vorbehalten.

Nach Beendigung des Vertrages hat die Kundin keinen Anspruch mehr auf die Nutzung der Plattform.

17. Allgemeine Bestimmungen

Die Kundin erklärt hiermit ihr Einverständnis, dass die im Zusammenhang mit der Geschäftsverbindung an Creaholic übermittelten Kunden- und Personendaten (z. B. Kontaktangaben) von Creaholic zum Zwecke des Vertrages bearbeitet werden, und Creaholic die Daten, soweit für die Vertragserfüllung oder die Geltendmachung von Rechten erforderlich, Dritten (z. B. Bonitätsprüfung, Inkassounternehmen, Versicherungen) übermitteln kann.

Während der Vertragsdauer und bis ein Jahr nach Beendigung des Vertrages ist es der Kundin und anderen mit diesen verbundenen Personen und/oder Gesellschaften unter Schadenersatzfolge verwehrt, Mitarbeitende oder Berater:innen von Creaholic einzustellen oder zu beauftragen.

Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder ungültig sein, oder sollten die AGB eine Lücke aufweisen, ist die Wirksamkeit bzw. die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht betroffen. Eine unwirksame bzw. ungültige Bestimmung ist so auszulegen oder zu ersetzen, wie sie dem wirtschaftlichen Sinngehalt und dem erstrebten wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen bzw. ungültigen Bestimmung am nächsten kommt. Das Gleiche gilt im Falle einer Lücke.

Änderungen dieser AGB werden der Kundin schriftlich (per E-Mail) mitgeteilt und gelten als genehmigt, sofern sie nicht innert 30 Tagen ab Erhalt der Änderungen diese ablehnt.

Creaholic behält sich das Recht vor, der Kundin und den autorisierten Personen Informationen im Zusammenhang mit Pulse Feedback direkt per E-Mail zu schicken. Diese Newsletter können durch die Empfänger individuell abbestellt werden.

18. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Auf diese AGB und auf den Vertrag mit der Kundin ist ausschliesslich schweizerisches Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts anwendbar.

Der Gerichtsstand, unter Verzicht auf den ordentlichen Gerichtsstand der Kundin, ist am Sitz von Creaholic. Creaholic hat jedoch das Recht, die Kundin auch beim Gericht an ihrem Wohn- oder Geschäftssitz oder bei jedem anderen zuständigen Gericht zu belangen.

Anhang 1

Regelungen zur Auftragsdatenverarbeitung

1. Gegenstand

Creaholic hat mit der Kundin einen Vertrag (nachfolgend: «Pulse Feedback Vertrag») über die Nutzung der Creaholic Pulse Feedback Software (nachfolgend: «Pulse Feedback») abgeschlossen. Die Creaholic Pulse Feedback AGB (nachfolgend: «Pulse Feedback AGB») bilden integrierenden Bestandteil des Pulse Feedback Vertrages.

Die vorliegenden Regelungen zur Auftragsdatenverarbeitung vermitteln die Einzelheiten der Datenverarbeitung durch Creaholic und bilden ab Datum seiner Unterzeichnung Anhang zum Pulse Feedback Vertrag. Sie ergänzen dessen datenschutzrechtliche Bestimmungen (insbesondere Ziffer 6 der Pulse Feedback AGB). Im Falle von Widersprüchen gehen die Bestimmungen des Anhangs 1 vor.

2. Gültigkeitsdauer des Anhangs

Die Gültigkeit dieses Anhangs 1 entspricht jener des Pulse Feedback Vertrags. Die Verschwiegenheitspflicht hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Daten bleibt auch nach Beendigung des Pulse Feedback Vertrages bestehen. Gesetzliche und vertragliche Aufbewahrungspflichten von Creaholic bleiben vorbehalten.

3. Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit

Creaholic verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag der Kundin. Dies umfasst Tätigkeiten, die im Pulse Feedback Vertrag und in den Pulse Feedback AGB konkretisiert sind. Die Kundin ist im Rahmen dieses Vertrages für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmässigkeit der Datenweitergabe an Creaholic sowie für die Rechtmässigkeit der Datenverarbeitung alleine verantwortlich.

4. Pflichten von Creaholic

1. Creaholic verpflichtet sich, die ihr von der Kundin sowie von den durch diese autorisierten Personen zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten ausschliesslich gemäss den Instruktionen der Kundin und im Rahmen der Erfüllung des Pulse Feedback Vertrags zu verarbeiten. Der Umfang wird insbesondere in Ziffer 6 der Pulse Feedback AGB, welche integrierenden Bestandteil des Pulse Feedback Vertrages bilden, umschrieben.
   Die diesbezügliche Verpflichtung wird hinsichtlich der Bearbeitung personenbezogener Daten auf die Mitarbeitenden von Creaholic und auf beigezogene Dritte überbunden. Eine Datenbearbeitung gestützt auf gesetzliche Pflichten und/oder auf gegenüber der Creaholic ausgesprochene behördliche Anordnungen bleiben ausdrücklich vorbehalten. Creaholic informiert die Kundin entsprechend über diese Datenbearbeitung so rasch als möglich.
   Ferner gewährleistet Creaholic, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen

Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Die Vertraulichkeits-/Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung des Auftrages fort.

2. Creaholic unternimmt angemessene Schritte, um die Zuverlässigkeit aller Mitarbeitenden, Agenten oder Auftragnehmer zu gewährleisten, die Zugang zu den Personendaten erhalten. Creaholic wird insbesondere sicherstellen, dass der Zugang auf diejenigen Personen beschränkt ist, welche die Personendaten für die im Pulse Feedback Vertrag und den Pulse Feedback AGB genannten Zwecke kennen müssen.
3. Creaholic verpflichtet sich zur Anwendung von angemessenen technischen und organisatorischen Massnahmen zum Schutz der vertragsgegenständlichen personenbezogenen Daten in ihrer Risiko- und Kontrollsphäre. Creaholic trifft Massnahmen, welche die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit von Systemen und Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Verarbeitung von Personendaten auf Dauer gewährleisten. Creaholic gewährleistet, dass diese Massnahmen ein Sicherheitsniveau bieten, das den Risiken der Verarbeitung und der Art der zu schützenden Personendaten unter Berücksichtigung des Stands der Technik und der Kosten ihrer Umsetzung angemessen ist.
   Creaholic ist berechtigt, die getroffenen organisatorischen und technischen Massnahmen zu ändern. Es muss jedoch sichergestellt sein, dass das vertraglich vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird.
4. Es obliegt der Kundin, die Rechte der betroffenen Personen zu gewährleisten. Creaholic verpflichtet sich jedoch, der Kundin die notwendigen Informationen zur Erfüllung ihrer Pflichten gegenüber den betroffenen Personen zeitgerecht zur Verfügung zu stellen, soweit sie auf die erfragten Informationen Zugriff hat (Rechte der betroffenen Personen auf Information, Auskunft, Berichtigung und Löschung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch und – soweit anwendbar – im Zusammenhang mit automatisierten Entscheidungsfindungen im Einzelfall). Vorbehalten bleiben zwingende gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen, welche diesen Auskünften entgegenstehen.
5. Wird Creaholic behördlich aufgefordert, Daten über die Kundin, resp. über die von dieser autorisierten Personen herauszugeben, wird sie der Kundin die entsprechende Aufforderung umgehend zustellen. Gleiches gilt, wenn betroffene Personen ihre Rechte irrtümlich gegenüber Creaholic als Auftragsdatenverarbeiterin geltend machen. Entsprechende Gesuche sind ebenfalls umgehend an die Kundin weiterzuleiten. Die Kundin ist für die Einleitung der notwendigen Schritte, resp. für die Erteilung der notwendigen Instruktionen verantwortlich.
   Reagiert die Kundin nicht innert einer behördlich angesetzten Frist, ist Creaholic ermächtigt, auch ohne Zustimmung der Kundin der Behörde zumindest mitzuteilen, dass sie im vorliegenden Kontext lediglich als Auftragsdatenverarbeiterin tätig ist, und dass die Kundin als verantwortliche Person kontaktiert werden muss. Hält die Behörde an ihrer Aufforderung gegenüber Creaholic fest, hat diese das Recht, Daten zu übermitteln, um gegebenenfalls Sanktionen gegen sie selbst abzuwehren.
6. Creaholic führt ein schriftliches Verzeichnis über die Verarbeitungen von Personendaten, die sie für die Ausführung des Vertrages vornimmt. Dieses enthält den Namen und die Kontaktdaten von Creaholic, Subunternehmer und gegebenenfalls Datenschutzbeauftragten, die Kategorien der Datenverarbeitungen, gegebenenfalls die Übermittlung von Personendaten.
7. Wenn Creaholic der Auffassung ist, eine Weisung der Kundin widerspreche geltendem Recht, wird sie die Kundin darüber informieren. Bis zur Rückmeldung der Kundin ist Creaholic berechtigt, eine solche Weisung nicht zu befolgen.
8. Creaholic wird der Kundin umgehend unterrichten, wenn ihr Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten der Kundin bekannt werden. Die Information erfolgt schriftlich (per E-

Mail genügt) in angemessener Weise über Art und Ausmass der Verletzung. Creaholic trifft die erforderlichen Massnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen der betroffenen Personen und spricht sich hierzu unverzüglich mit der Kundin ab.

9. Creaholic nennt der Kundin den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen.
10. Creaholic berichtigt oder löscht die vertragsgegenständlichen Daten, wenn die Kundin dies anweist und dies vom Weisungsrahmen umfasst ist. Die persönlichen Daten werden spätestens nach 5 Jahren gelöscht.

5. Pflichten der Kundin

1. Die Kundin teilt mit Creaholic nur diejenigen Daten (Minimierungsgrundsatz), die für die Erfüllung des Vertrags, bzw. der Umfrage notwendig sind.
2. Die Kundin hat als Verantwortliche die Pflicht, ihre Mitarbeitenden und die von ihr autorisierten Personen, welche im Rahmen der Nutzung der Pulse Feedback Software personenbezogene Daten übermitteln, über die Art und Weise der Datenverarbeitung zu informieren, sie über ihre Rechte aufzuklären und allenfalls erforderliche Einwilligungen selbst einzuholen. Sie ist gegenüber der von ihr autorisierten Personen für die Rechtmässigkeit der Datenverarbeitung allein verantwortlich (vgl. auch die Regelungen in den Pulse Feedback AGB).
3. Die Kundin hat Creaholic umgehend zu informieren, wenn sie in den Auftragsergebnissen Fehler oder Unregelmässigkeiten bzgl. datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellt.
4. Die Kundin nennt den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen.

6. Kontrollmöglichkeiten

1. Sollten im Einzelfall Inspektionen in der Kontrollsphäre von Creaholic durch die Kundin oder einen von dieser beauftragten Prüfer:in erforderlich sein, werden diese zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs nach Anmeldung unter Berücksichtigung einer Vorlaufzeit von mind. 14 Tagen durchgeführt. Creaholic hat das Recht, die Inspektion zu begleiten. Creaholic darf diese von der vorherigen Anmeldung mit der Vorlaufzeit und von der Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung und der eingerichteten technischen und organisatorischen Massnahmen abhängig machen. Sollte der durch die Kundin beauftragte:r Prüfer:in in einem Wettbewerbsverhältnis zu Creaholic stehen, hat Creaholic gegen diesen ein Einspruchsrecht. Creaholic hat das Recht, dass auf ihren Wunsch ein unabhängige:r Prüfer:in für die Inspektion eingesetzt wird.
   Creaholic hat das Recht für ihre Aufwände im Rahmen der Inspektion eine Vergütung zu dem im Pulse Feedback Vertrag genannten Stundenansatz zu verlangen. Die Kosten des:r externen Prüfers:in gehen zu Lasten der Kundin. Creaholic übernimmt die Kosten des:r externen Prüfers:in, sofern schwerwiegende Verletzungen des Datenschutzes aufgedeckt werden und diese nicht von Creaholic bestritten werden.
2. Sollte eine Datenschutzaufsichtsbehörde oder eine sonstige hoheitliche Aufsichtsbehörde im Rahmen einer Inspektion der Kundin Creaholic inspizieren, gilt Ziffer 6.1.

7. Sub-Auftragsdatenverarbeiterin

Creaholic ist berechtigt, zur Ausführung des Pulse Feedback Vertrages Sub-Auftragsdatenverarbeiterinnen beizuziehen. Sie führt die beigezogenen Sub-Auftragsdatenverarbeiterinnen auf der Website https://www.start-pulse.com/unsere-partner auf und hält die Liste aktuell. Creaholic informiert die Kundin vorgängig, wenn sie neue Sub-Auftragsdatenverarbeiterinnen beizieht oder bestehende Sub-Auftragsdatenverarbeiterinnen austauscht. Die Kundin kann aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund dem Einsatz der neuen Sub-Auftragsdatenverarbeiterinnen innerhalb einer Frist von 30 Tagen seit Erhalt der Information widersprechen. Erfolgt innerhalb der Frist kein Widerspruch, gilt die Zustimmung zur Änderung als gegeben. Widerspricht die Kundin, steht beiden Parteien für die Dauer von einem Monat per sofort ein (Sonder-)Kündigungsrecht mit einer 1-monatigen Kündigungsfrist zu. Ohne Kündigung geht grundsätzlich der Vertrag mit den neuen Bedingungen weiter. Informationen zu Sicherheitsmassnahmen der Sub-Auftragsverarbeiterinnen sind erhältlich unter datenschutz@creaholic.com.

Creaholic wird mit diesen Dritten im erforderlichen Umfang Vereinbarungen treffen, um angemessene Datenschutz- und Informationssicherheitsmassnahmen zu gewährleisten.

8. Änderungen & Beendigung

1. Änderungen dieser Regelungen zur Auftragsdatenverarbeitung sind in einem Nachtrag festzuhalten. Ein Nachtrag kann auch in Form einer E-Mail erfolgen, d.h. Creaholic kann Änderungen dazu per Mail verschicken. Die Kundin kann der Änderung innerhalb einer Frist von 30 Tagen seit Erhalt der Information widersprechen. Erfolgt innerhalb der Frist kein Widerspruch, gilt die Zustimmung zur Änderung als gegeben. Widerspricht die Kundin, steht beiden Parteien für die Dauer von einem Monat per sofort ein (Sonder-)Kündigungsrecht mit einer 1-monatigen Kündigungsfrist zu. Ohne Kündigung geht grundsätzlich der Vertrag mit den neuen Bedingungen weiter.
   Creaholic ist berechtigt, jederzeit die getroffenen organisatorischen und technischen Massnahmen zu ändern. Es muss jedoch sichergestellt sein, dass das vertraglich vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird.
2. Für die Beendigung des Pulse Feedback Vertrages gelten grundsätzlich die Bestimmungen des Pulse Feedback Vertrages bzw. der Pulse Feedback AGB.
   Creaholic ist verpflichtet, die bei ihr gespeicherten Daten auf Aufforderung der Kundin 12 Monate nach Beendigung des Vertrages zu retournieren, resp. physisch zu löschen und der Kundin die Löschung zu bestätigen. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben ausdrücklich vorbehalten. Creaholic behält keinerlei Kopien zurück, sofern ihr dieses Recht nicht gemäss dem Pulse Feedback Vertrag zusteht, resp. soweit dies nicht gestützt auf gesetzliche Aufbewahrungspflichten notwendig ist.
   Die Parteien sind sich darüber einig, dass automatisch generierte Sicherheitskopien (Backup-Kopien) von dieser Regelung ausgenommen sind, resp. nicht im Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages gelöscht werden müssen.

Anhang 2

Beschreibung der Übermittlung und Verarbeitung der Daten

1. Datenkategorien

- **Teilnehmendendaten**
  Wie z. B. Name, Vorname, E-Mail-Adresse, Personalnummer, Team/Abteilung, Sprache
- **Umfragedaten**
  Wie z. B. Bewertungen, Kommentare zu den Fragen
- **Nutzungsdaten**
  Wie z. B. Klicks, Logdateien, IP-Adresse

2. Zweck der Übertragung & Verarbeitung

- Betreiben einer Plattform zur Einholung und Analyse von Mitarbeitendenfeedback. In diesem Rahmen z. B.: Erfassen und Speichern von Teilnehmendendaten, Versand von E-Mails an Administratoren und Teilnehmende, Erfassung von Feedback (Bewertungen und Kommentare), Berechnung und semantische Analyse von Umfrageergebnissen basierend auf den Bewertungen und Kommentaren.
- Datenverarbeitung im Rahmen der Durchführung und Auswertung der Umfragen, z. B. spezifische Ergebnisanalysen im Rahmen eines Beratungsmandates.
- Erstellung eines Benchmarks mit den anonymisierten Daten.

3. Kategorien der betroffenen Personen

- Mitarbeitende der Kundin
- Von der Kundin autorisierte (externe) Personen

4. Besondere Datenkategorien

Aufgrund der Kommentarfunktion kann nicht ausgeschlossen werden, dass besondere Daten bearbeitet werden. Dabei kann es sich um folgende Datenkategorien handeln:

- Daten über rassische und ethnische Herkunft
- Politische Meinungen
- Religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen
- Daten über die Gewerkschaftszugehörigkeit
- Biometrische Daten
- Gesundheitsdaten
- Daten zur sozialen Hilfe;

- Daten zu den administrativen oder strafrechtlichen Verfolgungen und Sanktionen;
- Daten zum Sexualleben oder der sexuellen Orientierung

6. Speicherort von Personendaten

Die Pulse Feedback Software wird in Rechenzentren mit den höchsten Sicherheitsstandards bei Amazon Web Services («AWS») in der EU (Frankfurt und Dublin) betrieben. Die Amazon Web Services sind ISO/IEC 27001, 270017, 27018 und 9001 zertifiziert. Einzelheiten zum Datenschutz von AWS sind unter folgendem Link ersichtlich: https://aws.amazon.com/de/compliance/data-privacy-faq/.

In gewissen Fällen (z. B. im Rahmen von Support, Entwicklungsarbeiten, Ergebnisanalysen) können lokale Datensicherungen erstellt werden, welche auch ausserhalb von AWS lagern können. In diesen Fällen werden die Daten nur lokal auf verschlüsselten Computern oder auf Servern von Microsoft SharePoint gehostet, in beiden Fällen in der Schweiz. Details zum Datenschutz von Microsoft SharePoint finden sich unter folgendem Link: https://learn.microsoft.com/de-ch/sharepoint/safeguarding-your-data.