

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

## 1. Anwendungsbereich

Die Arcplace AG («Arcplace») unterstützt Unternehmen («Kunden») bei der Digitalisierung und Automatisierung von dokumentbezogenen Geschäftsprozessen, automatisierter Rechnungsverarbeitung mittels moderner Erkennungstechnologien und der elektronischen Archivierung. Diese AGB finden auf alle Geschäfte und Managed Services, welche zwischen den Parteien vereinbart werden, Anwendung.

## 2. Vertragsbestandteile und Vorrang

Diese AGB sind Bestandteil der Verträge zwischen Arcplace und dem Kunden und definieren die rechtlichen Grundlagen der Geschäftsbeziehung. Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus den jeweiligen schriftlichen Vertragsunterlagen. Alle Erklärungen, Beschaffenheitsangaben, Zusicherungen, Garantien von Arcplace, einschliesslich derjenigen ihrer Vertreter, bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Textform (E-Mail eingeschlossen). Dies gilt entsprechend für alle Abreden sowie die Vereinbarung von individuellen Service Level Agreements (SLAs). Im Falle von Widersprüchen zwischen einzelnen Vertragsbestandteilen und diesen AGB haben die Bestimmungen des jeweiligen Vertragsbestandteils Vorrang. Vorbehaltlich einer abweichenden schriftlichen Vereinbarung. Das Wegbedingen dieser AGB oder der Verweis auf andere Vertragsbedingungen kommt nur wirksam zustande, wenn Arcplace dies in Textform für die betroffenen Leistungen akzeptiert hat. Das Erbringen der vereinbarten Leistung durch Arcplace gilt nicht als stillschweigendes Akzept fremder Bedingungen.

## 3. Abnahme

Dienstleistungen und Lieferungen von Arcplace, die als abnahmefähiges Resultat qualifizieren, unterliegen der Abnahme durch den Kunden zur Überprüfung der Übereinstimmung mit den vertraglichen Bestimmungen („Abnahme“). Die Abnahme hat spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Abschluss der entsprechenden Installation oder Lieferung zu erfolgen. Der Kunde ist verpflichtet, das von Arcplace vorgelegte Abnahmeformular zu unterschreiben und Fehler oder Mängel der Dienstleistungen oder Lieferung auf diesem Formular anzugeben. Weitere Einzelheiten wie Abnahmekriterien und Abnahmeverfahren sind in den jeweiligen vertraglichen Bestimmungen geregelt.

Wenn Arcplace innerhalb von zwei Wochen nach der entsprechenden Installation oder Lieferung vom Kunden kein unterzeichnetes Abnahmeformular erhält, gilt die Lieferung oder Dienstleistung als angenommen und genehmigt.

## 4. Hardware, Software und Dienstleistungen von Dritten

Zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen kann Arcplace Hardware von Drittherstellern und/oder Software, die Eigentum Dritter ist, sowie von Dritten erbrachte Dienstleistungen an den Kunden weiterverkaufen, lizenzieren oder liefern. Arcplace ist nicht involviert in die Erbringung dieser Leistungen und übernimmt im gesetzlich zulässigen Rahmen keine eigene Gewährleistung oder Garantie für solche Drittprodukte oder -leistungen. Soweit zulässig und möglich, tritt Arcplace allfällige Gewährleistungsansprüche und Entschädigungsforderungen, die Arcplace gemäss den betreffenden Vertragsbedingungen gegenüber Dritten zustehen, zur direkten Geltendmachung an den Kunden ab. Weitergehende Ansprüche im Zusammenhang mit Produkten oder Leistungen Dritter sind ausgeschlossen.

## 5. Leistungserbringung und Subunternehmer

Arcplace erbringt ihre Dienstleistungen von Standorten in der Schweiz oder direkt auf der beim Kunden installierten Infrastruktur (On-Premise).

Arcplace kann für die Leistungserbringung Subunternehmer im In- und Ausland beziehen und stellt sicher, dass diese die erforderlichen technischen und organisatorischen Standards sowie allfällige Datenschutzbestimmungen einhalten. Arcplace haftet für die Handlungen der Subunternehmer wie für ihre eigenen. Auf Aufforderung des Kunden hin ist Arcplace verpflichtet, anzugeben, ob Subunternehmer eingesetzt werden. Dritthersteller von Hardware, Lizenzgeber und Dritte, die Dienstleistungen erbringen (vgl. Ziff. 4) gelten nicht als Subunternehmer.

## 6. Erteilung von Software-Nutzungsrechten

Soweit dies im Zusammenhang mit der Erbringung von Leistungen gemäss anwendbarem Vertrag vorgesehen ist, räumt Arcplace dem Kunden Nutzungsrechte zur Verwendung von Software ein. Solche Nutzungsrechte sind persönlich, nicht exklusiv, zeitlich befristet und unübertragbar. Sie bezwecken einzig, die Software während der Gültigkeit der betreffenden vertraglichen Beziehung und unter Beachtung der dort festgelegten Spezifikationen und Restriktionen nutzen zu können. Sie erlöschen mit der Beendigung der vertraglichen Beziehungen zwischen dem Kunden und Arcplace. Der Kunde verpflichtet sich, keine lizenzierte Software zu kopieren, zu übersetzen, zu adaptieren, abzuwandeln, zu modifizieren, zu zerlegen, zu dekompileieren oder mittels Reverse-Engineering nachzubauen, es sei denn, dies sei zur bestimmungsgemässen Nutzung zwingend

gesetzlich vorgesehen. Die Rechte an den durch die Nutzung der Software entstehenden Modellen, Trainingsdaten oder optimierten Algorithmen verbleiben vollumfänglich bei Arcplace.

## 7. Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, auf eigene Kosten die für die Vertragserfüllung durch Arcplace notwendige Mitwirkung zu gewährleisten. Arcplace haftet nicht für Defekte, Verzögerungen oder Schäden, die ganz oder teilweise durch eine vom Kunden zu verantwortende Nichterfüllung der Mitwirkungspflicht verursacht werden. Solange der Kunde mit seiner Mitwirkung in Verzug ist, entfällt die Leistungspflicht von Arcplace; vereinbarte Lieferfristen und -termine verschieben sich um die Dauer des Verzugs des Kunden.

Der Kunde allein ist verantwortlich für Betrieb und Wartung seiner IT-Systeme, auf welche sich die Leistungen von Arcplace beziehen. Der Kunde soll die Funktionsfähigkeit und den Betrieb dieser Systeme sicherstellen und Arcplace sofort über Ereignisse oder Veränderungen informieren, die Auswirkungen haben können auf die Leistungserbringung durch Arcplace.

## 8. Preise, Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Alle angegebenen Preise verstehen sich ohne Mehrwertsteuer und weitere Gebühren, Abgaben und Steuern, in der jeweils gesetzlich geltenden Höhe. Diese werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

Die Preise können bei jeder Vertragsanpassung oder -verlängerung geändert werden. Solche Preisänderungen zeigt Arcplace dem Kunden spätestens drei Monate vor Ende der jeweiligen Vertragsdauer schriftlich an.

Arcplace macht fällige Forderungen mittels Rechnung geltend. Rechnungen sind innert 30 Kalendertagen nach Rechnungsstellung zu bezahlen. Der Verzug des Kunden tritt automatisch nach Ablauf der Zahlungsfrist ein. Bei Zahlungsverzug schuldet der Kunde ohne Mahnung einen Verzugszins von 5% p.a. Befindet sich der Kunde mit einer Zahlung im Verzug, kann Arcplace die Erbringung weiterer Leistungen und Lieferungen an diesen Kunden von der vollständigen Bezahlung offener Rechnungen und, nach ihrem Ermessen, auch von Vorauszahlungen oder anderen Sicherheiten abhängig machen.

## 9. Sorgfaltspflicht, Servicequalität und Gewährleistungen

### 9.1 Sorgfaltspflicht

Arcplace erbringt die Dienstleistungen in Übereinstimmung mit den vertraglichen Verpflichtungen korrekt, in Anwendung der beruflichen Sorgfalt und in Einklang mit Industrie- und Technologiestandards. Arcplace ist jedoch nicht verpflichtet, bestimmte Resultate oder Arbeitsergebnisse herbeizuführen, es sei denn, dies werde auf vertraglicher Basis ausdrücklich so vereinbart.

### 9.2 Servicequalität und Massnahmen

Im Falle, dass Arcplace die geschuldete Servicequalität oder einen definierten Service Level nicht erreicht bzw. eine abgegebene Gewährleistung nicht erfüllt, gilt ausschliesslich folgendes:

- Arcplace trifft die wirtschaftlich vernünftigen Massnahmen, um die Schlecht- oder Nichterfüllung der Servicequalität, eines Service Level oder anderer vertraglicher Verpflichtungen zu beheben. Die Massnahmen von Arcplace beinhalten dabei: Eruiierung der Ursachen des Problems zusammen mit dem Kunden, Ergreifung von zweckmässigen Massnahmen und Orientierung des Kunden über getroffene Massnahmen.
- Arcplace kann dem Kunden eine Entschädigung für die Schlecht- oder Nichterfüllung der Servicequalität, eines Service Level oder anderer vertraglicher Verpflichtungen entrichten, sofern dies vereinbart wurde. Solche Entschädigungen können in der Form von Gutschriften ausgerichtet werden. Die Festlegung der Höhe solcher Entschädigungen liegt im alleinigen Ermessen von Arcplace.

### 9.3 Sachgewährleistung

Sofern Arcplace selbst hergestellte Hard- oder Software liefert, gilt eine Garantie von 1 Jahr. Während dieser Garantiezeit ist Arcplace verpflichtet, Mängel kostenlos zu beheben oder – nach eigener Wahl – das Produkt unentgeltlich zu ersetzen. In Bezug auf die Sachgewährleistung und Haftung im Zusammenhang mit der Lieferung von Hard- oder Software, die von Dritten hergestellt worden ist, gelangt Ziff. 4 vorstehend zur Anwendung.

### 9.4 Ausschluss weiterer Ansprüche

Die vorgenannten Massnahmen sind die einzigen Rechtsbehelfe des Kunden. Soweit gesetzlich zulässig, werden alle weiteren Ansprüche des Kunden, insbesondere auf Schadenersatz für unmittelbare oder mittelbare Schäden (entgangener Gewinn, Umsatz- oder Datenverlust, etc.), ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht für Schäden, die von Arcplace durch absichtliche oder grobfahrlässige Verletzung ihrer Vertragspflichten verursacht wurden. Die Haftung für Hilfspersonen wird vollständig wegbedungen.

Die vorstehenden Bestimmungen gelten für vertragliche sowie ausservertragliche Ansprüche.

## 10. Höhere Gewalt

Jedes Ereignis höherer Gewalt, welches die Erbringung der vertraglichen Leistungen erschwert oder unmöglich macht und worauf weder der Kunde noch Arcplace Einfluss nehmen können, berechtigt Arcplace für die Dauer dieses Hindernisses zu einer zeitlichen Verzögerung in der Erfüllung der Pflichten sowie für eine zusätzliche angemessene Dauer, welche erforderlich ist, um die Leistungserbringung wieder aufzunehmen. Jegliche Haftung von den

Parteien für Ereignisse höherer Gewalt ist ausgeschlossen.

## 11. Geistiges Eigentum

Alle Computerprogramme, Software-Entwicklungswerkzeuge, Methoden, Prozesse, Technologien, Algorithmen, Know-how, Dokumentationen, KI-Systeme und Wissen, die von Arcplace zur Durchführung der Leistungen unter dem Vertragswerk eingesetzt werden, bleiben Eigentum von Arcplace oder von deren Lizenzgebern.

Arcplace ist nicht dazu verpflichtet, den Kunden zu verteidigen oder zu entschädigen in Bezug auf Ansprüche Dritter betreffend die Verletzung von geistigem Eigentum im Zusammenhang mit dem Gebrauch von Hard- oder Software, welche nicht von Arcplace stammt (d.h. von Arcplace lediglich geliefert, nicht aber hergestellt wurde). Desgleichen haftet Arcplace nicht für Ansprüche wegen der Verletzung von geistigem Eigentum im Zusammenhang mit Dienstleistungen, die von Dritten erbracht worden sind.

## 12. Vertraulichkeit und Geheimhaltung

Die Parteien anerkennen, dass sie im Rahmen der Vertragserfüllung Zugang zu vertraulichen der anderen Partei gehörenden Informationen erhalten könnten. Als vertrauliche Informationen gelten insbesondere Software, die Bedingungen der abgeschlossenen Verträge, technische Dokumentationen, Spezifikationen oder andere Informationen über die von Arcplace stammenden Dienstleistungen, Lieferungen und Geschäftsmethoden. Jede Partei verpflichtet sich, während der Dauer der vertraglichen Beziehungen und darüber hinaus keinerlei Informationen der anderen Partei an Dritte weiterzugeben oder in einem anderen als dem vertraglichen Zusammenhang selbst zu nutzen, ohne die vorgängige schriftliche Zustimmung der anderen Partei eingeholt zu haben.

Ausgenommen sind Ideen, Konzepte, Informationen und Techniken, die bei Begründung der vertraglichen Beziehungen der jeweils anderen Partei bereits bekannt waren oder welche ihnen von Dritter Seite bekannt wurden oder Informationen, welche aufgrund von gesetzlichen und/oder regulatorischen Bestimmungen von einer hierfür zuständigen Behörde verlangt werden.

Die Parteien verpflichten sich, ihre Mitarbeiter sowie beigezogene Dritte zur Einhaltung dieser Vertraulichkeits- und Datenschutzbestimmungen zu verpflichten.

## 13. Datenschutz und physische Sicherheit

Beide Parteien bearbeiten im Rahmen der Vertragsbeziehung Personendaten über Mitarbeitende und andere Hilfspersonen der jeweils anderen Partei und sind verpflichtet, die jeweils anwendbaren Datenschutzregelungen einzuhalten. Für die Zwecke der Vertragsabwicklung und Pflege der Vertragsbeziehung bearbeiten die Parteien diese Personendaten in gemeinsamer Verantwortlichkeit auf ihren jeweils eigenen Systemen und unter

Anwendung von angemessenen technischen und organisatorischen Massnahmen zum Schutz der Daten. Jede Partei informiert ihre Mitarbeitenden und andere Hilfspersonen über die Bearbeitung durch die andere Partei, ist erster Ansprechpartner für deren Betroffenenrechte und kommt ihren gesetzlichen Melde- und Benachrichtigungspflichten nach.

Aus Gründen der Klarheit und in dem Umfang, als Arcplace Zugang zu den von dem Kunden bearbeiteten Daten erhält, wird ausdrücklich festgehalten, dass der Kunde die Funktion des Inhabers der Datensammlung einnimmt und Arcplace sich auf die Funktion des Datenbearbeiters beschränkt. Die spezifischen Vorgaben betreffend Bearbeitung von Personendaten, zulässigen Unterbeauftragten, usw. sind in der jeweiligen Auftragsbearbeitungsvereinbarung («AVV») mit dem Kunden geregelt. Arcplace ist berechtigt, automatisierte Verfahren, KI-gestützte Systeme und Machine-Learning Modelle einzusetzen, sofern dies gemäss den anwendbaren AVV-Bestimmungen erfolgt. Daten des Kunden werden nicht zur Entwicklung eigener KI-Modelle verwendet, ausser dies ist ausdrücklich vereinbart oder gesetzlich zulässig.

Zu den hier und in den anwendbaren AVV geregelten angemessenen technischen und organisatorischen Massnahmen gehören insbesondere Zutrittskontrollen der Räume, in denen Personendaten bearbeitet werden, um die Vertraulichkeit der physischen und digitalen Dokumente zu wahren.

## 14. Referenzen und Marketing

Nach vorgängiger Einwilligung durch den Kunden ist Arcplace berechtigt, in ihrer Referenzliste oder in ihren allgemeinen Marketingmassnahmen die Zusammenarbeit mit dem Kunden zu erwähnen und dessen Logo nach Absprache zu verwenden.

## 15. Vertragsdauer, Vertragsanpassung und ordentliche Kündigung

Die vertraglichen Beziehungen dauern mindestens solange, als Arcplace zugunsten des Kunden Leistungen erbringt. Im Übrigen richten sich der Vertragsbeginn und die Vertragsbeendigung nach den jeweiligen Vertragsdokumenten und den übrigen Bestimmungen dieser AGB.

Im Falle von Dauerverträgen verpflichten sich die Parteien, einmal jährlich die Angemessenheit der getroffenen Regelungen zu prüfen und nötigenfalls auf Verhandlungen betreffend die Anpassung der betreffenden Vertragsinhalte einzutreten. Solange keine Einigung über die Anpassung einzelner Bestimmungen erzielt worden ist, bleibt das Vertragswerk in der bisherigen Form in Kraft.

Dauerverträge können unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 4 Monaten jeweils auf das Monatsende gekündigt werden; die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Vorbehalten bleiben Vertragsverhältnisse, für welche eine feste Vertragsdauer verabredet worden ist. Diese sind –

unter dem Vorbehalt der Vertragsauflösung aus wichtigen Gründen gemäss Ziff. 16 – nicht kündbar.

#### **16. Vertragsauflösung aus wichtigen Gründen**

Jede Partei kann die geschlossenen Verträge jederzeit aus wichtigen Gründen schriftlich kündigen. Ein wichtiger Grund wird insbesondere in folgenden Fällen als gegeben angenommen,

- wenn eine Partei mit einer erheblichen Gefährdung oder Verschlechterung ihrer finanziellen Situation konfrontiert wird, oder wenn gegen eine Partei ein Begehren um Durchführung eines Konkurs- oder Nachlassverfahrens eingereicht worden ist oder eine Partei ein solches Begehren selbst gestellt hat;
- wenn der Kunde der Pflicht zur Zahlung von Rechnungen von Arcplace trotz Fälligkeit nicht nachkommt und der Kunde innert 30 Kalendertagen ab schriftlicher Mahnung seine Zahlungspflicht nicht erfüllt. Arcplace behält sich für solche Fälle vor, Schadenersatz zu verlangen.

#### **17. Konsequenzen der Vertragsbeendigung**

Die Parteien verpflichten sich, bei Beendigung des Vertragsverhältnisses auf Anfrage der anderen Partei alle Aufzeichnungen, Informationen und Daten, welche sie als Folge ihrer Zusammenarbeit erhalten haben, herauszugeben oder zu löschen. Davon ausgenommen sind Informationen und Daten, die Gegenstand von automatischen elektronischen Back-ups sind oder gesetzlichen bzw. vertraglichen Aufbewahrungspflichten unterliegen.

Vor Vertragsende einigen sich die Parteien über die diejenigen Dispositionen, die notwendig sind, damit die bis zu diesem Zeitpunkt von Arcplace erbrachten Dienstleistungen durch den Kunden oder durch vom

Kunden beauftragte Dritte gegen angemessene Entschädigung fortgeführt werden können.

#### **18. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien unterstehen dem Schweizer Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des Wiener Kaufrechts (CISG). Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zürich (Schweiz). Arcplace ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an dessen Sitz oder vor einem anderen zuständigen Gericht zu belangen.

#### **19. Abtretung und Übertragung**

Die Abtretung und/oder Übertragung von Rechten und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis bedarf der schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Partei.

#### **20. Teilungültigkeit**

Sollte irgendeine Bestimmung oder Regelung, welche die Parteien vereinbart haben, sich als ungültig oder undurchführbar erweisen, beeinträchtigt dies die Gültigkeit der anderen Regelungen und Bedingungen nicht. An die Stelle der ungültigen oder undurchführbaren Bestimmung soll eine Regelung treten, die dem Zweck der zu ersetzenden Bestimmung möglichst nahe kommt.

#### **21. Ausfuhrkontrolle**

Die Ausfuhr von Produkten (wie bspw. Hardware, Software, Systeme), welche den Ausfuhrbeschränkungen der Abteilung für Import und Export des SECO oder entsprechenden ausländischen Behörden (wie z.B. die US-amerikanische) unterliegen, ist untersagt. Der Kunde ist verpflichtet, diese Ausfuhrbeschränkungen zu befolgen.

\* \* \* \* \*

Ausgabe 5/2026