



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (DEZEMBER 2025)

ONIVA AG

1. Gegenstand und Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") regeln die allgemeinen Aspekte der Geschäftsbeziehung für den Bezug resp. die Erbringung von Leistungen von der Oniva AG ("Oniva AG") gegenüber ihren Geschäftskund:innen ("Kunde").

2. Vertragswesen

2.1 Vertragsaufbau

Diese AGB sind Bestandteil der Verträge zwischen der Oniva AG und dem Kunden und definieren die rechtlichen Grundlagen der Geschäftsbeziehung.

Einzelverträge regeln im Wesentlichen die von der Oniva AG zu erbringenden Leistungen und das vom Kunden dafür geschuldete Entgelt sowie produktspezifische Besonderheiten.

Soweit in diesen AGB von Verträgen die Rede ist, ist das gesamte Vertragswerk zwischen der Oniva AG und dem Kunden gemeint.

2.2 Abschluss von Einzelverträgen

Einzelverträge können schriftlich oder auch in anderer Form (z.B. über Onlinebestellungen) abgeschlossen werden. Findet kein schriftlicher Vertragsschluss statt, kommt der Vertrag mit der Angebotsbestätigung (Offert-Bestätigung) in Textform von der Oniva AG oder mit der Erbringung der Leistung durch die Oniva AG zustande. Die Angebotsbestätigung (Offert-Bestätigung) gilt als verbindlicher Vertragsinhalt, wenn der Kunde nicht innert fünf Tagen nach Zustellung widerspricht und darlegt, dass etwas anderes vereinbart wurde. Die Oniva AG ist nicht verpflichtet, Bestellungen des Kunden anzunehmen bzw. behält sich vor, Bestellungen zu annullieren (insbesondere bei negativer Bonitätsprüfung).

2.3 Vertragsänderungen

Vertragsänderungen können von jeder Partei jederzeit vorgeschlagen werden. Für das Zustandekommen von Vertragsänderungen gilt grundsätzlich dasselbe Verfahren wie für den Abschluss von Einzelverträgen (Ziffer 2.2).

Objektiv wesentliche Prozess- oder Funktionalitätsanpassungen sowie Änderungen von vertraglichen oder kommerziellen Konditionen (inklusive Einstellung von Produkten) zulasten des Kunden, kann die Oniva AG mit einer Vorankündigungsfrist von mindestens 6 Monaten vornehmen. Kurzfristigere Änderungen sind zulässig, wenn geänderte nicht vorhersehbare Umstände dies bedingen (z.B. aufgrund von Gerichtsurteilen, Sanktionen etc.). Bei kundenindividuell erstellten Lösungen bedingen solche Anpassungen zudem ein schutzwürdiges Interesse von der Oniva AG (z.B. neue Standards oder regulatorische Vorgaben, neue Technologien, höhere Drittkosten,

Lieferantenumstellungen, Änderungen von Lizenzmodellen, Teuerung, Phase-out von Produkten etc.). Der Kunde kann die betroffenen Leistungen innert 30 Tagen ab dem Datum der Mitteilung der Anpassung auf den Änderungszeitpunkt hin kündigen. Weitere Ansprüche seitens des Kunden bestehen nicht.

Die Oniva AG ist jederzeit berechtigt, andere Prozesse und Funktionalitäten an geänderte betriebliche oder geschäftliche Verhältnisse anzupassen.

2.4 Inkrafttreten, Laufzeit und Kündigung

Das Inkrafttreten, die Laufzeit und die ordentlichen Kündigungsmöglichkeiten der Verträge werden in den Einzelverträgen festgelegt. Werden Einzelverträge nicht zeitlich begrenzt, so gelten sie jeweils hinsichtlich der darin enthaltenen Dauerschuldleistung als auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und können mangels anderer Abrede jeweils auf Ende laufendes Lizenz-Jahr unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monaten gekündigt werden. Wurde eine abweichende Mindestvertragsdauer vereinbart, ist eine Kündigung frühestens per Ablauf dieser Dauer möglich.

Vorbehalten bleibt jederzeit das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund. Als wichtige Gründe gelten insbesondere:

- a. der Eintritt von Ereignissen oder Verhältnissen, welche die Fortsetzung der vereinbarten Zusammenarbeit unter den jeweiligen Verträgen für die kündigende Partei unzumutbar machen, so insbesondere die andauernde schwerwiegende Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch die andere Partei;
- b. die amtliche Publikation der Konkurseröffnung oder Nachlassstundung über die andere Partei;
- c. die unvollständige Leistung einer Vorauszahlung oder von anderen vertraglich geschuldeten Sicherheiten (vgl. insbesondere Ziffer 5.); und
- d. eine übermässige oder missbräuchliche Inanspruchnahme von Leistungen, die gemäss Preisübersicht als „unlimitiert“ bezeichnet sind (insbesondere Anzahl Events oder Anzahl Administrator:innen), sofern diese Nutzung nach objektiven Kriterien deutlich vom üblichen, vertragsgemässen Gebrauch abweicht und für die Oniva AG zu einer wesentlichen wirtschaftlichen oder technischen Mehrbelastung führt. In diesem Fall ist die Oniva AG berechtigt, den Kunden vorgängig schriftlich abzumahnern und ihm eine angemessene Frist von mindestens 30 Kalendertagen einzuräumen, um die Nutzung auf ein vertragsgemässes Mass zu reduzieren oder auf ein geeignetes, kostenpflichtiges Leistungspaket zu wechseln. Erfolgt innert Frist keine Anpassung oder Einigung, ist die Oniva AG zur fristlosen Kündigung aus



wichtigem Grund berechtigt. Eine als „unlimitiert“ bezeichnete Leistung berechtigt nicht zu einer Nutzung, die offensichtlich ausserhalb des vorgesehenen Vertragszwecks liegt oder die Funktionsfähigkeit, Wirtschaftlichkeit oder Stabilität der Plattform beeinträchtigt.

Lässt sich eine Vertragsverletzung von der Oniva AG beheben, hat der Kunde die Oniva AG schriftlich abzumaken und ihr zur Behebung eine Frist von 60 Kalendertagen einzuräumen, bevor er die Kündigung ausspricht.

3. Leistungen von Oniva AG

Die Oniva AG erbringt ihre Leistungen gemäss den Bestimmungen dieser AGB und der Verträge. Die Oniva AG erbringt ihre Leistungen fachmännisch und sorgfältig.

Die Planung, die Beschaffung, der Betrieb, der Unterhalt, die Wartung, die Überwachung, die Erneuerung bzw. die Aufrüstung und der sonstige Einsatz der für die Erbringung der Leistungen der Oniva AG notwendigen Betriebsmittel liegt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, in der Verantwortung von der Oniva AG. Dies gilt auch für eingesetzte Hard- und Software, mit Ausnahme der vom Kunden gemäss den vertraglichen Vereinbarungen beizustellenden Betriebsmittel.

Oniva AG kann Hilfspersonen, insbesondere Subunternehmer (zusammenfassend „Hilfspersonen“), im In- und Ausland beiziehen. Sie steht für das Verhalten ihrer Hilfspersonen ein wie für eigenes Verhalten, ausser im Einzelvertrag wird auf eine eingeschränkte Verantwortung hingewiesen oder der Kunde hat den Beizug einer bestimmten Hilfsperson gewünscht.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde hat die Oniva AG und ihre Hilfspersonen bei der Erbringung ihrer Leistungen in zumutbarer Weise aktiv und zeitgerecht zu unterstützen, die nötigen Vorbereitungs- und Bereitstellungshandlungen vorzunehmen und den notwendigen Zugriff auf seine Systeme und Ressourcen zu gewähren.

Für Betriebsmittel, die beim Kunden vor Ort, oder einer Veranstaltungsräumlichkeit, installiert werden, stellt der Kunde die notwendigen Räumlichkeiten inkl. Strom, Gebäudeverkabelung etc. gemäss Spezifikationen des Herstellers, oder von der Oniva AG, zur Verfügung. Sie werden durch den Kunden vor unzulässigen Zugriffen und Manipulationen geschützt.

Der Kunde ist verpflichtet, für beizustellende Betriebsmittel ausschliesslich aktuelle, vom jeweiligen Hersteller unterstützte Software etc. einzusetzen. Er schliesst für die gesamte Dauer der Leistungserbringung von der Oniva AG geeignete Wartungs- und Support-Verträge ab.

Der Kunde ist für den Schutz der ihm von der Oniva AG zur Nutzung bereitgestellten Komponenten und Sicherheitselementen (namentlich Passwörter, Token, System-Zugangsdaten, Chiffrier- und Sicherheitsvorrichtungen, Authentifizierungsmethoden etc.) verantwortlich und informiert die Oniva AG unverzüglich soweit dieser

nicht gewährleistet werden kann (z.B. aufgrund einer Offenlegung von Sicherheitselementen oder unzulässiger Manipulation).

Der Kunde ist verpflichtet, die Oniva AG jeweils über seine aktuell gültige Post- und E-Mail-Adresse für Vertragskorrespondenz und Rechnungsstellung zu informieren. Die Oniva AG kann dem Kunden vertragsrelevante Informationen (z.B. Rechnungen, Mahnungen, Produkte- oder AGB-Änderungen, betriebliche Informationen wie Wartungsarbeiten etc.) postalisch oder auf die letzte von ihm angegebene E-Mail-Adresse oder über andere elektronische Kommunikationskanäle rechtsgültig zustellen.

Zusätzlich gelten die in den übrigen Vertragsbestandteilen aufgeführten spezifischen Mitwirkungspflichten.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht gehörig nach, ist die Oniva AG insoweit nicht mehr zur Erfüllung verpflichtet, bemüht sich jedoch, ihre Leistungen trotzdem zu erbringen. Der Kunde hat der Oniva AG den daraus entstehenden Mehraufwand zu vergüten. Es gelangen die vertraglich vereinbarten Stunden- oder Tagessätze zur Anwendung, bzw. wenn eine solche Vereinbarung fehlt, marktübliche Stunden- oder Tagessätze (beide nachfolgend „anwendbare Stunden- oder Tagessätze“). Trägt die Oniva AG eine Mitverantwortung, wird der Mehraufwand anteilmässig von beiden Parteien getragen.

5. Vergütung und Rechnungsstellung

Der Kunde hat die in den Verträgen vorgesehenen Vergütungen für die von der Oniva AG erbrachten Leistungen zu bezahlen.

Falls von der Oniva AG nicht anders deklariert, verstehen sich sämtliche Preise exklusive Steuern, Abgaben und Gebühren. Sind Steuern, Abgaben oder Gebühren in den Preisen enthalten, kann die Oniva AG die Preise auf den Zeitpunkt einer Änderung dieser Steuern, Abgaben oder Gebühren entsprechend anpassen, ohne dass dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zusteht.

Sofern Steuern, Abgaben und/oder Gebühren, einschliesslich aber nicht beschränkt auf Quellensteuern und/oder Abzugssteuern, die von ausländischen Regierungsbehörden oder in deren Namen auf Transaktionen unter den Verträgen erhoben werden, sind diese vom Kunden zu tragen, ausser der Kunde weist eine entsprechende Freistellung nach. Falls der Kunde eine solche Steuer oder Abgabe von Zahlungen unter diesem Vertrag einbehalten oder abziehen muss, erhöht der Kunde die Zahlung um diesen zusätzlichen Betrag, damit der Oniva AG nach diesem Einbehalt oder Abzug derjenige Betrag zufließt, der ohne einen solchen Einbehalt oder Abzug bezahlt worden wäre. Fallen bei der Leistungserbringung im Ausland weitere Steuern, Abgaben oder Gebühren an (z.B. durch den Einsatz von Mitarbeitenden oder anderen Hilfspersonen von der Oniva AG an Kundenstandorten ausserhalb der Schweiz), sind diese ebenfalls vom Kunden zu bezahlen. Die Oniva AG informiert den Kunden vorgängig darüber und bemüht sich um entsprechende Vermeidung/Minimierung. Der Kunde informiert die Oniva



AG vorgängig über relevante steuerrechtliche Änderungen in Bezug auf seine Auslandstandorte, die vom Leistungsumfang erfasst sind. Die Oniva AG ist berechtigt, Preise und Leistungen entsprechend anzupassen.

Die Oniva AG macht fällige Forderungen mittels Rechnung geltend. Rechnungen sind innert 30 Kalendertagen nach Rechnungsstellung zu bezahlen.

Rechnungen gelten als vom Kunden genehmigt, wenn er diese nicht innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum schriftlich und objektiv begründet beanstandet hat. Inkorrekte Rechnungspositionen berechtigen den Kunden nicht zum Zahlungsrückbehalt korrekter Rechnungspositionen.

Der Verzug des Kunden tritt nach Ablauf der Zahlungsfrist ein. Es gilt der gesetzliche Verzugszins. Befindet sich der Kunde mit einer Zahlung im Verzug, kann die Oniva AG die Erbringung weiterer Leistungen von der vollständigen Bezahlung offener Rechnungen und, nach ihrem Ermessen, auch von Vorauszahlungen oder anderen Sicherheiten abhängig machen.

Vom Kunden geforderte Leistungen, deren Preise nicht speziell vereinbart wurden, sind nach effektivem Aufwand zu den anwendbaren Stunden- oder Tagessätzen zu vergüten.

Die Oniva AG ist berechtigt, dem Kunden Mahngebühren (zuzüglich zum Verzugszins), Gebühren für Papierrechnungen sowie die Bareinzahlung (namentlich am Postschalter) in Rechnung zu stellen. Die Oniva AG kann zudem jederzeit Dritte für das Inkasso beiziehen oder Forderungen an diese abtreten. Der Kunde hat hierfür dem beigezogenen Dritten direkt Mindestgebühren zu bezahlen und ihm darüber hinaus dessen individuelle Aufwände und Auslagen zu entschädigen, die für das Inkasso notwendig sind.

6. Annahme und Abnahme

Der Kunde ist verpflichtet, alle Leistungen der Oniva AG sofort nach deren Bereitstellung entgegenzunehmen (Annahme).

Nach der Annahme erfolgt für werkvertragliche Einmalleistungen in der Regel eine Abnahmeprüfung durch den Kunden. Über die Abnahmeprüfung und deren Ergebnis wird ein Abnahmeprotokoll erstellt. Die Oniva AG hat Anspruch auf eine schriftliche Abnahmeerklärung. Wurde keine Abnahmeprüfung vereinbart oder verzichtet der Kunde auf eine solche, sind allfällige Mängel vom Kunden innert 20 Kalendertagen ab Bereitstellung schriftlich zu rügen.

Die Oniva AG kann die Abnahme von Teilleistungen verlangen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist. In diesem Fall können bei einer nachfolgenden Schlussabnahme allfällige Mängel nur noch geltend gemacht werden, soweit diese bei einer früheren (Teil-)Abnahme nicht erkannt wurden und nicht erkannt werden konnten.

Zeigt sich bei der Abnahmeprüfung mindestens ein erheblicher Mangel, so wird die Abnahme zurückgestellt. Die Oniva AG behebt die festgestellten erheblichen

Mängel innert angemessener Frist und stellt das betroffene Lieferobjekt erneut zur Abnahme durch den Kunden bereit.

Wird auch bei einer weiteren Abnahmeprüfung mindestens ein erheblicher Mangel festgestellt, ist der Kunde berechtigt, vom betroffenen Leistungsteil bzw. bei entsprechender Unzumutbarkeit von den betroffenen Einzelverträgen zurückzutreten. Während der Vertragsdauer bereits erbrachte wiederkehrende Leistungen von der Oniva AG sind vom Rücktritt nicht betroffen und vom Kunden zu vergüten.

Nicht erhebliche Mängel berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung der Abnahme, doch sind diese Mängel durch die Oniva AG innert angemessener Frist zu beheben. Gelingt dies nicht, hat der Kunde Anspruch auf eine entsprechende Preisminderung.

Die Leistungen gelten automatisch als abgenommen, wenn der Kunde nicht binnen 20 Kalendertagen nach der Bereitstellung der Leistung schriftlich unter spezifischer Aufführung erheblicher Mängel erklärt, dass er die Abnahme verweigert. Leistungen gelten zudem ohne Weiteres als abgenommen, sobald der Kunde die Lieferobjekte operativ oder kommerziell nutzt bzw. nutzen lässt.

7. Verzug von Oniva AG

Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, tritt ein Verzug von der Oniva AG nach Ablauf einer vom Kunden in einer schriftlichen Mahnung angesetzten angemessenen Nachfrist ein. Termine gelten mit der Bereitstellung der Leistung von der Oniva AG als eingehalten.

Befindet sich die Oniva AG in Verzug, so hat der Kunde schriftlich eine angemessene Frist zur nachträglichen Erfüllung anzusetzen.

Kommt die Oniva AG auch bis zum Ablauf dieser Frist ihrer Leistungsverpflichtung nicht nach, ist der Kunde berechtigt, vom betroffenen Leistungsteil bzw. bei entsprechender Unzumutbarkeit von den betroffenen Einzelverträgen zurückzutreten. Während der Vertragsdauer bereits erbrachte wiederkehrende Leistungen von der Oniva AG sind vom Rücktritt nicht betroffen und vom Kunden zu vergüten.

Die Nichteinhaltung von Service Levels mit Zeitangaben fällt nicht unter die Regelungen des Verzugs. Es finden dazu die übrigen vertraglichen Regelungen Anwendung (insbesondere Gewährleistung).

Bei Dauerschuldverhältnissen ist ein Rücktritt ausgeschlossen. Vorbehalten bleibt die Kündigung aus wichtigem Grund.

8. Gewährleistung

Die Oniva AG gewährleistet, dass ihre Leistungen den in den Verträgen vereinbarten Spezifikationen, Zusicherungen sowie den zum vereinbarten Gebrauch objektiv vorausgesetzten Eigenschaften entsprechen. Die nachstehend definierten Fristen und Mängelrechte gelten unter



Vorbehalt von gesetzlich zwingenden Bestimmungen als abschliessend.

8.1 Gewährleistung für Kaufverträge

Die Oniva AG übernimmt gegenüber dem Kunden die Gewährleistung gemäss den Bedingungen, welche den Produkten beigelegt sind. Fehlen solche Beilagen, gilt ab Lieferung eine Gewährleistungsfrist von zwölf Monaten für Hardware und von drei Monaten für Software/Lizenzen.

8.2 Gewährleistung für werkvertragliche Einmalleistungen

Die Dauer der Gewährleistung beträgt sechs Monate ab erfolgter Abnahme.

Wird das Werk nach erfolgreicher Abnahme von der Oniva AG betrieben, gewartet oder gepflegt, so erfolgt eine Mängelbehebung ausschliesslich gemäss den Regelungen und Prozessen desentsprechenden Vertrages für Betriebs-, Wartungs- oder Pflegeleistungen.

8.3 Mängelrechte bei Kaufverträgen und werkvertraglichen Einmalleistungen

Liegt ein von der Gewährleistung erfasster Mangel vor, kann der Kunde zunächst nur eine unentgeltliche Nachbesserung verlangen. Kann der Mangel nicht innert einer der Mangelursache angemessenen Frist behoben werden, so setzt der Kunde eine angemessene Nachfrist zur unentgeltlichen Behebung des Mangels an. Die Oniva AG kann in ihrem Ermessen anstelle einer Nachbesserung auch Ersatz liefern. Scheitert die Nachbesserung erneut, kann der Kunde entweder:

- a. eine angemessene Preisminderung verlangen; oder
- b. bei einem erheblichen Mangel, vom betroffenen Leistungsteil bzw. bei entsprechender Unzumutbarkeit von den betroffenen Einzelverträgen zurückzutreten. Sind Verträge mit wiederkehrenden Leistungen indirekt vom Rücktritt betroffen (z.B. Betrieb oder Wartung des Produkts), können diese bei gegebenem Sachzusammenhang und entsprechender Unzumutbarkeit ausserordentlich gekündigt werden.

Eine Vergütung ist dann pro rata temporis geschuldet.

8.4 Gewährleistung und Mängelrechte für Betriebs-, Wartungs- und Pflegeleistungen

Die Oniva AG gewährleistet, die in den Verträgen vereinbarten Service Levels einzuhalten.

Leistungen, für die kein anderer Service Level vereinbart wurde, werden nach „best effort“ erbracht. „Best effort“ bedeutet, dass sich die Oniva AG in angemessener und wirtschaftlich zumutbarer Weise mit den ihr zur Verfügung stehenden Ressourcen um die Leistungserbringung bzw. Störungsbehebung bemüht, ohne jedoch die Einhaltung einer darüberhinausgehenden Qualität oder die Einhaltung bestimmter Zeiten zu gewährleisten.

Verletzt die Oniva AG innert sechs Monaten dieselben zugesicherten Service Levels mehr als zweimal in

schwerwiegender Weise, gilt dies als wichtiger Kündigungsgrund für den Kunden.

8.5 Rechtsgewährleistung

Die Oniva AG gewährleistet, dass ihre Leistungen keine Dritten in der Schweiz zustehenden Schutzrechte verletzt (nachstehend „Schutzrechte“).

Versucht ein Dritter, den Kunden gestützt auf angeblich bessere Schutzrechte an der vertragsgemässen Benutzung der Leistungen von der Oniva AG im Rahmen der spezifizierten Einsatzbedingungen zu hindern, so zeigt der Kunde dies der Oniva AG innert fünf Kalendertagen schriftlich an. Unter der Voraussetzung der fristgerechten Anzeige und zumutbaren Unterstützung durch den Kunden wird die Oniva AG nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten:

- a. ihre Leistungen (einschliesslich Software) so abändern, dass sie bei Erfüllung aller wesentlichen vertraglichen Anforderungen die Schutzrechte des Dritten nicht (mehr) verletzen; oder
- b. dem Kunden eine Lizenz des Dritten verschaffen.

Sind beide Varianten für die Oniva AG nicht möglich oder unverhältnismässig, kann sie die betroffenen Leistungsteile bzw. Verträge ausserordentlich kündigen. Dem Kunden steht ein entsprechendes Kündigungsrecht zu, wenn für ihn die von der Oniva AG gewählte Variante objektiv nicht zumutbar ist. In beiden Fällen hat der Kunde Anspruch auf Schadenersatz im Rahmen der Haftungsbeschränkung gemäss Ziffer 10.

Kommt es zu einer gerichtlichen Klage des Dritten gegen den Kunden, überlässt der Kunde der Oniva AG die alleinige Kontrolle über die Prozessführung und nimmt alle dazu notwendigen Handlungen vor, soweit dies nach der anwendbaren Prozessordnung zulässig und möglich ist. Unter dieser Voraussetzung gelten die Kosten der Prozessführung (einschliesslich angemessener Anwaltskosten) und die Schadenersatzforderungen des berechtigten Dritten (einschliesslich Verfahrens- und Parteientschädigungskosten), die einem solchen Anspruch zuzurechnen sind und die dem Kunden in einem solchen Verfahren oder einem von der Oniva AG genehmigten Vergleich endgültig auferlegt werden, als direkte Schäden des Kunden. Im Übrigen gilt Ziffer 10 dieser AGB.

8.6 Gewährleistungsausschlüsse

Die Gewährleistung ist ausgeschlossen im Falle von Mängeln, deren Ursachen nicht von der Oniva AG oder von ihr beigezogenen Hilfspersonen zu vertreten sind (z.B. Eingriffe durch andere Dritte oder den Kunden, höhere Gewalt). Die vertraglichen Gewährleistungen erstrecken sich ebenfalls nicht auf vom Kunden beigelegte Betriebsmittel (inklusive Softwarelizenzen eines Drittherstellers), auch wenn diese von der Oniva AG im Namen des Kunden beschafft wurden.

Die Oniva AG übernimmt keine Gewährleistung, dass von ihr erstellte oder gelieferte Werke (insbesondere Individualsoftware) sowie von ihr betriebene IT-Systeme ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden



gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, Hardware oder Software eingesetzt werden können.

Verfügt der Kunde oder von ihm beigezogene Hilfspersonen über Berechtigungen, welche ihm den Eingriff in die Betriebsverantwortung von der Oniva AG ermöglichen (insbesondere Admin-/Root-Rechte), sind die von der Eingriffsmöglichkeit betroffenen Service Levels ausser Kraft gesetzt. Die Oniva AG behält sich vor, für solche Berechtigungen technische und organisatorische Rahmenbedingungen festzulegen.

Erbringt die Oniva AG Leistungen im Zusammenhang mit der Analyse oder Behebung von vermeintlichen Mängeln oder tatsächlichen Mängeln, welche nicht von der Gewährleistung von der Oniva AG erfasst sind, so hat der Kunde diese Leistungen nach effektivem Aufwand zu den anwendbaren Stunden- oder Tagessätzen zu entschädigen.

9. Eigentums-, Schutz- und Nutzungsrechte

9.1 Eigentum an Sachen

Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart wird, sehen die Verträge keinen Übergang von Eigentum vor.

9.2 Schutz- und Nutzungsrechte

Die Oniva AG räumt dem Kunden für ihn selbst das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zur Nutzung der in den Verträgen vereinbarten Leistungen von der Oniva AG ein. Inhalt und Umfang dieses Rechts ergeben sich aus den Verträgen. Bei Leistungen, die gemäss Vertrag nur für eine bestimmte Zeitdauer zu erbringen sind, beschränkt sich dieses Recht auf die Dauer des entsprechenden Vertrages.

Nutzt der Kunde im Rahmen des Leistungsbezugs für ihn erkennbar Produkte von Dritten, anerkennt der Kunde zusätzlich die diesen Produkten zugehörigen Herstellerbedingungen (insbesondere Lizenzbedingungen, Sicherheitsvorgaben etc.).

Alle Rechte an bestehendem oder bei der Vertragserfüllung entstehendem geistigen Eigentum (Urheberrechte, Patentrechte, Markenrechte etc.) bezüglich Leistungen von der Oniva AG verbleiben bei der Oniva AG oder dem berechtigten Dritten. Beide sind in der weiteren Verwertung und anderen Nutzung dieses geistigen Eigentums nicht eingeschränkt und gegenüber dem Kunden in keiner Pflicht. Soweit die Parteien geistiges Eigentum gemeinsam geschaffen haben, räumen sie sich gegenseitig auf Dauer die Befugnis ein, diese Rechte unter Beachtung der Geheimhaltungspflicht unabhängig voneinander uneingeschränkt zu nutzen und zu verwerten. Im Falle von Software hat der Kunde ohne anderslautende schriftliche Vereinbarung keinen Anspruch auf den Source Code und darf diesen auch nicht verwenden oder beschaffen.

Jede Partei anerkennt den Bestand des geistigen Eigentums der anderen Partei und von etwaigen Dritten und wird nichts unternehmen, was deren Wert

beeinträchtigen kann. Sie wird im Rahmen seiner Möglichkeiten eine unbefugte Nutzung verhindern.

10. Haftung

Bei Vertragsverletzungen haftet die Oniva AG für den nachgewiesenen Schaden, sofern sie nicht beweist, dass sie kein Verschulden trifft. Kein Verschulden von Oniva AG liegt insbesondere vor bei:

- a. Selbstverschulden durch den Kunden oder seine Hilfspersonen; und
- b. Verschulden von Dritten, welche keine Hilfspersonen von der Oniva AG sind, sowie bei höherer Gewalt – jeweils unter der Voraussetzung, dass die Oniva AG die allfällig gegen bestimmte Ereignisse vertraglich vereinbarten Massnahmen getroffen hat.

Für absichtlich und grobfahrlässig verursachte Schäden sowie für Personenschäden haftet die Oniva AG unbegrenzt. In allen anderen Fällen haftet die Oniva AG für Sach- und Vermögensschäden insgesamt pro Vertragsjahr bis zu 100 % der verbindlich vereinbarten jährlichen Vergütung des betreffenden Einzelvertrages, maximal jedoch bis zu 50.000 CHF je Schadenereignis. In keinem Fall haftet die Oniva AG für indirekte Schäden und Folgeschäden, insbesondere entgangenen Gewinn oder Daten- oder Reputationsverluste sowie Ansprüche Dritter.

Bei Personalverleih haftet die Oniva AG ausschliesslich für die sorgfältige Auswahl der verliehenen Mitarbeitenden.

Sind für Vertragsverletzungen von der Oniva AG Vertragsstrafen geschuldet, so stehen dem Kunden diesbezüglich keine weiteren Ansprüche, auch nicht Schadenersatz oder eine Rückerstattung bzw. Minderung, zu.

Weitergehende Haftungsbestimmungen zu Lasten von der Oniva AG gelten – auch in zu diesen AGB vorrangigen Dokumenten – nur, wenn sie ausdrücklich auf die vorliegende Bestimmung Bezug nehmen.

Die vorstehenden Bestimmungen gelten für vertragliche sowie ausservertragliche Ansprüche.

11. Höhere Gewalt

Unter höherer Gewalt verstehen die Parteien im Rahmen der Verträge insbesondere, jedoch nicht abschliessend: Naturereignisse von besonderer Intensität (Lawinen, Überschwemmungen, Erdbeben, Erdbeben, Vulkanausbrüche, Sabotage, DDOS-Attacken, Hacking, Malware, Ransomware, Epidemien, Stromausfall bei den Energieversorgern, Krieg sowie kriegerische Ereignisse, Revolutionen, Rebellionen, Terrorismus, Aufstände und die dagegen ergriffenen Massnahmen, unvorhersehbare behördliche Restriktionen.

Ist eine Partei aufgrund höherer Gewalt nicht in der Lage, ihre vertraglichen Pflichten vollständig zu erfüllen, so ist sie insoweit vorübergehend von ihren Pflichten befreit – unter der Voraussetzung, dass sie die allfällig gegen



bestimmte Ereignisse vertraglich vereinbarten Massnahmen getroffen hat.

Ist das Festhalten am Vertrag für die andere Partei in einem solchen Fall objektiv nicht oder nicht mehr zumutbar, kann sie die betroffenen Leistungen mit sofortiger Wirkung kündigen.

12. Datenschutz und Geheimhaltung

12.1 Datenschutz

Jede Partei bearbeitet im Rahmen der Vertragsbeziehung Personendaten über Mitarbeitende und andere Hilfspersonen der anderen Partei. Dazu zählen z.B. Name, Post-/E-Mail-/IP-Adresse, Telefonnummer, Beruf/Funktion, Identifikationsmittel, Ausweiskopien etc. Für die Zwecke der Vertragsabwicklung und Pflege der Vertragsbeziehung (z.B. Kommunikation, Zutritts-/Zugriffskontrolle, Störungsmeldungen, Bestellungen, Rechnungsstellungen, Zufriedenheitsanalysen, Informationen über neue Produkte, Einladungen zu Events etc.) 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.

Die Oniva AG bearbeitet zudem zum Zweck der Qualitätssicherung, der Produktentwicklung und für massgeschneiderte Angebote Daten von Mitarbeitenden und anderen Hilfspersonen des Kunden über die Nutzung der von der Oniva AG erbrachten Services. Über allfällige weitere Zwecke der Datenbearbeitung informiert die Oniva AG den Kunden vorgängig über ihre Kommunikationskanäle. Im Einklang mit den datenschutzrechtlichen Vorgaben stehen dem Kunden entsprechende Möglichkeiten zur Zustimmung oder Ablehnung von bestimmten Arten der Datenbearbeitung zur Verfügung.

Jede Partei hält sich bei der Bearbeitung von Personendaten von Mitarbeitenden und anderen Hilfspersonen der anderen Partei an das Datenschutzgesetz (insbesondere beim Beizug von Auftragsdatenbearbeitern und der Datenübermittlung ins Ausland). Jede Partei informiert ihre Mitarbeitenden und anderen Hilfspersonen über die Bearbeitung durch die andere Partei, ist erste Ansprechstelle für deren Betroffenenrechte und kommt ihren Melde- und Benachrichtigungspflichten gegenüber der Aufsichtsbehörde und den von einer Verletzung betroffenen Personen nach. Die Parteien informieren sich diesbezüglich gegenseitig und stimmen sich gemeinsam ab. Im Innenverhältnis haften die Parteien nur für Schäden, die sie durch eigene Handlungen oder Unterlassungen verursacht haben.

Darüber hinaus bearbeitet die Oniva AG je nach Leistung Personendaten lediglich im Auftrag des Kunden (z.B. in Cloud-Angeboten). Solche der Oniva AG vom Kunden anvertraute Personendaten bearbeitet die Oniva AG ausschliesslich zur Erfüllung des Vertragszwecks und im Einklang mit der mit dem Kunden abgeschlossenen Vereinbarung über die Auftragsdatenbearbeitung («ADV»). Als abgeschlossen gilt die jeweils aktuell unter www.oniva.events abrufbare Version der ADV unter den

dort geregelten Bedingungen. In den Einzelverträgen vereinbarte spezifische Vorgaben zur Datenbearbeitung (z.B. geografische Einschränkungen, Personensicherheitsprüfungen, Weitergabe an Dritte) gelten ausschliesslich im Bereich der Auftragsdatenbearbeitung.

12.2 Geheimhaltung

Für vertrauliche Informationen, die Oniva AG vom Kunden im Rahmen der Nutzung der Leistungen anvertraut werden (namentlich Inhaltsdaten von Kundenapplikationen, die im Auftrag des Kunden bei der Oniva AG gespeichert werden) gilt Ziffer 12.1 Abs. 4 inklusive der Regelung in der Auftragsdatenbearbeitungsvereinbarung sinngemäss, auch wenn es sich nicht um Personendaten handelt.

Die Oniva AG, sowie von ihr beigezogene Hilfspersonen, gelten in Bezug auf spezialgesetzliche Geheimhaltungspflichten, die auf den Kunden anwendbar sind, nicht als dessen Hilfspersonen im strafrechtlichen Sinne und sind zur Einhaltung solcher Bestimmungen nur dann verantwortlich, wenn dies explizit vereinbart wurde.

Beide Parteien verpflichten sich sowie die von ihnen im In- und Ausland zum Zwecke der Vertragserfüllung, Inkasso, M&A Prüfungen, Steuerprüfungen oder ähnlichen üblichen Geschäftsvorgängen beigezogenen Hilfspersonen, alle nicht allgemein bekannten Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Erbringung ihrer Leistungen im Rahmen der Verträge oder mit der Vertragsbeziehung oder über die Kunden und Geschäftsbeziehungen der anderen Partei erfahren, vertraulich zu behandeln.

Der Kunde verpflichtet sich, diese Informationen anderen Dritten als ihren Hilfspersonen nur insofern und insoweit zugänglich zu machen, wie die Verträge dies den Parteien erlauben, die andere Partei dies ausdrücklich erlaubt oder dies aufgrund richterlicher Anordnung oder gesetzlicher Pflicht erforderlich wird.

13. Einhaltung von anderen Gesetzen, Regulatorien und Vorgaben

Die Parteien halten die auf sie anwendbaren Gesetze und Regulatorien ein. Die Oniva AG hält somit insbesondere diejenigen Gesetze und Regulatorien ein, welche allgemein auf die Oniva AG als Erbringerin von Produkten und Services im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien anwendbar sind. Der Kunde ist für die Beurteilung und Spezifizierung der Anforderungen aus denjenigen Gesetzen und Regulatorien verantwortlich, welche auf seine Geschäftstätigkeit anwendbar sind. Sofern nicht explizit vertraglich vereinbart, übernimmt die Oniva AG keine Verantwortung dafür, dass ihre Produkte und Services für die Einhaltung von auf den Kunden oder seine Branche anwendbaren Gesetzen und Regulatorien geeignet sind.

Der Kunde hält sich in Bezug auf die von ihm bei der Oniva AG bezogenen Güter (Waren, Software und Technologie) an alle anwendbaren Export-/Importkontrollvorschriften (Aus-, Ein- oder Durchfuhr von Gütern), insbesondere der USA, einschliesslich der Sanktionen und Embargos.



Der Kunde wird die Oniva AG im Falle von Rechtsansprüchen von Dritten oder von Behörden, die sich auf Daten, Inhalte oder die vom Kunden beigestellten Betriebsmittel (insbesondere Softwarelizenzen) oder die nicht rechtskonforme Nutzung der Leistungen beziehen, schadlos halten und für eine angemessene Abwehr von solchen Ansprüchen sorgen und aufkommen.

Bei Feststellung oder begründeten Anzeichen von Sicherheitsbedrohungen, von rechtswidriger oder missbräuchlicher Nutzung oder von Verwendung von Betriebsmitteln, welche Störungen verursachen, behält sich die Oniva AG das Ergreifen von Massnahmen zur Vermeidung oder Verringerung von drohendem Schaden vor. Die Oniva AG wird den Kunden umgehend und wenn möglich vorgängig informieren. Die Massnahmen umfassen insbesondere:

- a. die Aufforderung zur umgehenden und dauerhaften Unterlassung resp. wirksamen Verhinderung rechtswidriger oder missbräuchlicher Nutzung und Entfernung von Betriebsmitteln, welche Störungen verursachen; sowie die ausserordentliche Kündigung aus wichtigem Grund; und
- b. die sofortige und vorübergehende Unterbrechung betroffener vertraglicher Leistungen (z.B. vorübergehende Sperrung von Access-Leistungen).

Das Ergreifen solcher Massnahmen stellt keine Vertragsverletzung seitens der Oniva AG dar, soweit sie die Ursache der Störung/Bedrohung nicht selbst zu vertreten hat.

14. Folgen der Vertragsbeendigung

Beide Parteien sind für eine rechtzeitige Rückgabe von Material (wie z.B. Schlüssel, IT- und Telekommunikationsgeräte, Identifikationsmittel und Dokumente) sowie Räumlichkeiten, die ihr die andere Partei während der Vertragsdauer zur Verfügung gestellt hat, besorgt.

Ohne anderweitige vertragliche Regelung wird die Oniva AG, die vom Kunden zur Verfügung gestellten Daten nach Vertragsbeendigung löschen, soweit dem keine berechtigten Gründe, wie insbesondere auf die Oniva AG anwendbare gesetzlichen Archivierungspflichten oder Beweissicherungsinteressen entgegenstehen.

Im Falle der Beendigung von komplexen Betriebsleistungen werden beide Parteien unabhängig vom Grund der Vertragsbeendigung zum Zwecke einer ordnungsgemässen Betriebsübergabe zusammenarbeiten. Die Oniva AG wird den Kunden diesfalls bei Bedarf und gegen separate Vergütung bei den notwendigen Beendigungshandlungen, inklusive allfälligen Migrationsvorbereitungen im Leistungsbereich der Verträge, unterstützen. Der Kunde seinerseits verpflichtet sich, der Oniva AG frühzeitig vor Vertragsende den erwarteten künftigen Unterstützungsbedarf mitzuteilen, um eine entsprechende Ressourcenplanung seitens der Oniva AG zu ermöglichen. Die Parteien werden, die von der Oniva AG im Rahmen der Vertragsbeendigung oder über diese hinaus zu erbringenden Leistungen frühzeitig vereinbaren.

Haben die Parteien vereinbart, dass bereits vertragsgemäss erbrachte Einmalleistungen (wie etwa Kauf von

Hard-/Software, Einführungsprojekte etc.) im Rahmen einer wiederkehrenden Vergütung vom Kunden bezahlt werden (z.B. zusammen mit Wartungs- oder Betriebspreisen), sind die dafür noch ausstehenden Beträge bei einer Beendigung des Vertrages über die wiederkehrenden Leistungen bei Vertragsbeendigung sofort fällig, unabhängig vom Rechtsgrund der Beendigung.

15. Weitere Bestimmungen

Ohne explizite Vereinbarung ist keine Partei berechtigt, im Namen der anderen Partei zu handeln.

Die Verrechnung von Forderungen ist nur mit Zustimmung der Gegenpartei zulässig. Im Konkursfall ist im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften eine Verrechnung durch den Gläubiger zustimmungsfrei möglich.

Die Rechte und Pflichten aus den jeweiligen Verträgen können nur mit schriftlicher Zustimmung der Gegenpartei an Dritte abgetreten und übertragen werden. Die Oniva AG kann die Rechte und Pflichten jedoch mit befreiender Wirkung jederzeit auf eine andere Gesellschaft der Oniva AG Gruppe mit Sitz in der Schweiz abtreten und übertragen.

Die Parteien sind sich einig, dass sie durch die Verträge keine einfache Gesellschaft (Art. 530 ff. OR) eingehen. Sollte eine solche wider Erwarten angenommen werden, so soll die Auflösung des Vertrags, mit dem sie zusammenhängt, zugleich zur Auflösung der einfachen Gesellschaft führen. Die Parteien haben in diesem Fall keine Pflicht, Beiträge irgendwelcher Art oder Nachschüsse zu leisten. Eine Gewinn- oder Verlustbeteiligung ist ausgeschlossen. Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten und Risiken.

Sollten sich Teile der Verträge als ungültig oder unwirksam erweisen, so hat dies keinen Einfluss auf die Gültigkeit der restlichen Bestimmungen oder den Bestand der jeweiligen und anderen Verträge. Die ungültige oder unwirksame Bestimmung soll durch eine Bestimmung ersetzt werden, die dem Willen der Parteien am nächsten kommt.

16. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Die Vertragsbeziehung der Parteien, einschliesslich dieser AGB und aller darauf basierender Verträge, untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht. Die Parteien erklären die Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts und das Übereinkommen der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 für nicht anwendbar.

Als Gerichtsstand für allfällige Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der vorliegenden Vertragsbeziehung der Parteien, d.h. dem Rechtsverhältnis aus den Verträgen einschliesslich dieser AGB, wird ausschliesslich Zürich vereinbart.

Dezember 2025