

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Version: Januar 2026

1. Einleitung

- 1 Die schweizerische **Saipient AG** (nachfolgend «**Saipient**») stellt ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend einheitlich die «**Kunden**») den administrativen digitalen Assistenten Isaac sowie sonstige App- und Software-Lösungen (nachfolgend gemeinsam die «**Software**») zur entgeltlichen Nutzung zur Verfügung.
- 2 Diese **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** regeln das rechtliche Verhältnis zwischen Saipient und ihren Kunden (nachfolgend gemeinsam die «**Parteien**») für sämtliche Angebote, Leistungen und Produkte von Saipient einschliesslich der Software. Durch die Unterzeichnung oder das sonstige Zustandekommen eines Vertrags mit Saipient anerkennen Kunden diese AGB.
- 3 Diese AGB sind Bestandteil aller gegenwärtigen und künftigen vertraglichen Vereinbarungen zwischen den Parteien, auch wenn ihre Geltung nicht ausdrücklich vereinbart wird. Allgemeine Geschäftsbedingungen von Kunden erlangen für Saipient keine Geltung.
- 4 Diese AGB und sonstige vertragliche Vereinbarungen können durch die Parteien im ausdrücklichen Einvernehmen angepasst werden. Individuelle vertragliche Vereinbarungen gehen bei Widersprüchen diesen AGB vor.

2. Vertragsschluss

- 5 Kunden können Angebote, Leistungen und Produkte von Saipient über die angebotenen Kommunikations- und Vertriebskanäle von Saipient bestellen. Saipient informiert auf Anfrage oder im eigenen Ermessen über ihre Angebote, Leistungen und Produkte, insbesondere auf ihrer Website.
- 6 Ein Vertrag kommt, sofern nicht ausdrücklich anders angeboten oder vereinbart, insbesondere durch Annahme einer Offerte von Saipient durch Kunden zustande. Ein Vertrag kommt auch zustande, wenn die Software von Kunden genutzt wird.
- 7 An Offerten ist Saipient, sofern nicht ausdrücklich anders mitgeteilt oder vereinbart, während 30 Tagen gebunden. Mündliche oder telefonische Offerten sind nur verbindlich, wenn sie von Saipient in elektronischer oder schriftlicher Form ausdrücklich bestätigt werden.

3. Nutzung

- 8 Vertragsgegenstand ist die entgeltliche Nutzung der Software und damit in Zusammenhang stehenden Angeboten, Leistungen und Produkten einschliesslich der Speicherung von Daten der Kunden auf digitaler Infrastruktur in der Schweiz. Die Parteien regeln Einzelheiten in individuellen vertraglichen Vereinbarungen.

- 9 Kunden benötigen für die Nutzung der Software eine eigene funktionierende Internet-Verbindung zur digitalen Infrastruktur von Saipient auf eigene Kosten und in eigener Verantwortung. Kunden benötigen für die Nutzung der Software im gleichen Rahmen geeignete Hard- und Software gemäss den jeweils geltenden Vorgaben von Saipient (beispielsweise ein aktuelles Betriebssystem und einen aktuellen Browser auf einem geeigneten Smartphone oder Tablet).
- 10 Kunden erhalten von Saipient während der Vertragslaufzeit das entgeltliche, nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Recht eingeräumt, die Software mittels App, Browser oder anderen angebotenen Möglichkeiten für ihre eigenen beruflichen oder gewerblichen Zwecke zu nutzen. Bei Komponenten von Dritten, die Saipient für die Software verwendet, entspricht der Umfang des eingeräumten Nutzungsrechts dem Umfang des Nutzungsrechts, das Saipient von solchen Dritten eingeräumt wird. Sämtliche Rechte an der Software einschliesslich der Dokumentation der Software bleiben im Übrigen bei Saipient.
- 11 Kunden sind nicht berechtigt, die Software über das eingeräumte Nutzungsrecht hinaus zu nutzen, von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Kunden sind insbesondere nicht zur Unter- oder Weiterlizenzierung berechtigt. Kunden dürfen ferner die Software oder Teile davon ohne die ausdrückliche Einwilligung von Saipient nicht ändern, bearbeiten, dekompilieren, kopieren, rückentwickeln, veräussern, weiterentwickeln, weitervertreiben oder anderweitig verwerten oder solche Handlungen durch Dritte durchführen lassen, sofern das geltende Rechte wie insbesondere das geltende Urheberrecht solche Handlungen nicht ausdrücklich ausnahmsweise gestattet.

4. Pflichten der Kunden

- 12 Kunden sind verpflichtet, die Software ausschliesslich rechtskonform und gemäss allfälligen Vorgaben von Saipient zu nutzen. Kunden sind allein verantwortlich, die Software ausschliesslich als administrative Unterstützung und nicht für das Erstellen von Diagnosen zu verwenden. Kunden sind ferner allein verantwortlich, das anwendbare Recht einzuhalten, insbesondere im Zusammenhang mit erforderlichen Einwilligungen von betroffenen Personen in die Aufzeichnung von Gesprächen. Die Information und die Einwilligung von betroffenen Personen müssen von Kunden dokumentiert werden.
- 13 Kunden sind verpflichtet, die Software ausschliesslich über einzelne persönliche Nutzerkonten zu nutzen. Die Nutzung ist auf natürliche Personen, die als Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, als Beauftragte oder als sonstige Hilfspersonen für Kunden tätig sind, beschränkt. Kunden müssen gewährleisten, dass keine unberechtigte Nutzung der Software erfolgt. Die Nutzerdaten (beispielsweise Nutzernname und Passwort) dürfen nicht mit anderen Personen geteilt werden.
- 14 Kunden erhalten von Saipient die benötigten einzelnen persönlichen Nutzerkonten. Die Verwaltung solcher Nutzerkonten, insbesondere die Berechtigung zur Nutzung und die Kontrolle der Nutzung der Software durch einzelne Personen, obliegen ausschliesslich den Kunden.
- 15 Kunden tragen die Verantwortung für die Nutzung der Software und stellen Saipient von jeglichen Forderungen Dritter in diesem Zusammenhang vollumfänglich frei. Kunden tragen sämtliche Kosten von Saipient, die mit der Abwehr allfälliger Forderungen Dritter verbunden sind. Kunden tragen ferner sämtliche Kosten von Saipient, die mit einer mutmasslich oder tatsächlich nicht rechtskonformen Nutzung der Software durch Kunden verbunden sind.

16 Saipient ist berechtigt, bei einer Verletzung von Pflichten durch Kunden ohne Vorankündigung die Nutzung der Software zu unterbrechen, das Nutzungsrecht zu entziehen oder den Vertrag fristlos zu kündigen.

5. Funktionsumfang

17 Saipient informiert über den aktuellen Funktionsumfang der Software, insbesondere auf ihrer Website.

18 Saipient aktualisiert, entwickelt und optimiert die Software im eigenen Ermessen. Saipient stellt Kunden während der Vertragslaufzeit die jeweils aktuelle Version der Software mit mindestens dem vereinbarten Funktionsumfang zur Nutzung zur Verfügung.

19 Saipient kann neue und zusätzliche Funktionen im eigenen Ermessen als entgeltliche Erweiterungen der Software anbieten. Kunden sind nicht verpflichtet, entgeltliche Erweiterungen zu beziehen.

20 Saipient kann gegenüber Kunden im eigenen Ermessen zum nächstmöglichen Kündigungstermin den Funktionsumfang der Software einschränken. Kunden müssen den Vertrag ordentlich kündigen, wenn sie mit einer Anpassung nicht einverstanden sind.

21 Saipient kann Kunden im eigenen Ermessen entgeltliche kundenspezifische Anpassungen und Erweiterungen der Software anbieten. Saipient kann Kunden ferner im eigenen Ermessen entgeltliche Leistungen anbieten (beispielsweise für die Implementierung der Software oder die Schulung für die Nutzung der Software). Solche Erweiterungen und Leistungen müssen individuell vereinbart werden.

6. Betrieb und Wartung

22 Saipient stellt die Software den Kunden während 24 Stunden an sieben Tagen pro Woche zur Verfügung. Saipient ist berechtigt, die Software ganz oder teilweise gemeinsam mit geeigneten Dritten zu betreiben oder durch geeignete Dritte betreiben zu lassen.

23 Saipient kann eine jederzeitige und vollständige Fehlerfreiheit oder Verfügbarkeit der Software nicht gewährleisten. Die Nutzung der Software kann insbesondere aufgrund von Wartungsarbeiten nur eingeschränkt oder gar nicht möglich sein.

24 Saipient führt Wartungsarbeiten nach Möglichkeit in Randzeiten oder an Wochenenden durch. Saipient kommuniziert geplante Wartungsarbeiten in geeigneter Form. Kunden sind verpflichtet, Saipient bei Wartungsarbeiten im erforderlichen Umfang zu unterstützen.

25 Kunden sind verpflichtet, allfällige Mängel unverzüglich, spätestens aber innert zehn Tagen in einer Form, die den Nachweis durch Text erlaubt, an Saipient zu melden. Mängel, die nicht oder nicht rechtzeitig gemeldet werden, gelten als akzeptiert.

26 Saipient kann Fehler und Störungen im Zusammenhang mit der Software trotz Fachkompetenz und Sorgfalt nicht vollständig vermeiden. Solche Fehler und Störungen werden nach Entdeckung durch Saipient oder nach Meldung von Kunden im Rahmen von Wartungsarbeiten an Werktagen (Montag bis Freitag) während den bei Saipient üblichen Arbeitszeiten innert angemessener Frist geprüft und nach Möglichkeit beseitigt. Saipient kann aber nicht gewährleisten, dass alle Fehler und Störungen behoben

werden können. Saipient bemüht sich bei Fehlern und Störungen, die nicht behoben werden können, um kundenfreundliche Lösungen.

7. Entgelt und Zahlungsbedingungen

- 27 Saipient stellt für das vereinbarte Entgelt im Voraus monatlich Rechnung, kann im eigenen Ermessen aber auch häufiger oder seltener sowie nachträglich Rechnung stellen. Saipient ist ohne Angabe von Gründen berechtigt, Akonto- oder Vorauszahlungen zu verlangen. Saipient stellt, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, Rechnungen ausschliesslich in Schweizer Franken.
- 28 Saipient kann zum nächstmöglichen Kündigungstermin im eigenen Ermessen das vereinbarte Entgelt anpassen. Kunden müssen den Vertrag ordentlich kündigen, wenn sie mit einer Anpassung nicht einverstanden sind. Ohne Kündigung gilt eine Anpassung als akzeptiert.
- 29 Kunden sind verpflichtet, Saipient das vereinbarte Entgelt fristgerecht zu bezahlen. Die Zahlungsfrist richtet sich nach den Angaben auf den Rechnungen. Bei fehlenden Angaben beträgt die Zahlungsfrist 30 Tage ab Rechnungsdatum. Massgeblich ist jeweils der Zahlungseingang bei Saipient.
- 30 Kunden sind verpflichtet, Mängel bei der Rechnungsstellung innert 15 Tagen nach Erhalt einer Rechnung bei Saipient zu beanstanden. Das Entgelt gemäss Rechnung muss unabhängig davon fristgerecht und vollständig bezahlt werden. Rechnungen, die nicht oder nicht rechtzeitig beanstandet werden, gelten als akzeptiert.
- 31 Kunden geraten mit Ablauf der Zahlungsfrist automatisch und ohne Zahlungserinnerung in Verzug. Saipient ist berechtigt, für den administrativen Aufwand bei Verzug eine Gebühr von CHF 20.00 pro Zahlungserinnerung zu erheben. Saipient ist ferner berechtigt, bei Verzug einen Zins von 5.0 % pro Jahr zu verrechnen.
- 32 Saipient ist berechtigt, bei Verzug ohne Vorankündigung die Nutzung der Software zu unterbrechen, das Nutzungsrecht zu entziehen oder den Vertrag fristlos zu kündigen.

8. Datenschutz

- 33 Die Bearbeitung von Personendaten durch Saipient im Auftrag von Kunden richtet sich nach dem **Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) von Saipient**. Der AVV bildet Bestandteil dieser AGB. Kunden sind im Übrigen allein verantwortlich, das anwendbare Recht im Zusammenhang mit Personendaten und dem Persönlichkeitsschutz einzuhalten sowie erforderliche Einwilligungen von betroffenen Personen rechtsgültig einzuholen.
- 34 Saipient informiert durch Veröffentlichung ihrer allgemeinen Datenschutzerklärung auf ihrer Website über ihre Bearbeitung von Personendaten und die Rechte betroffener Personen.

9. Geheimhaltung

- 35 Saipient nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass Kunden einem Amts- oder Berufsgeheimnis oder sonstigen gesetzlichen Geheimhaltungspflichten gemäss schweizerischem Recht unterliegen können. Saipient wird alle Daten von Kunden so lange vertraulich behandeln, wie es gemäss dem anwendbaren schweizerischen Recht erforderlich ist, insbesondere auch nach Vertragsablauf.
- 36 Saipient ist verpflichtet, Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, Beauftragten und sonstigen Hilfspersonen mindestens gleichwertige Pflichten zur Geheimhaltung aufzuerlegen.
- 37 Saipient ist verpflichtet, die Bestimmungen über die Bearbeitung von Personendaten im Auftrag von Kunden sinngemäss auch für alle anderen Daten von Kunden einzuhalten. Diese Bestimmungen betreffen insbesondere die Gewährleistung einer dem Risiko angemessenen Datensicherheit mit geeigneten technischen und organisatorischen Massnahmen (TOM), die Genehmigung neuer Unterauftragsverarbeiter und die Benachrichtigungen über Verletzungen der Datensicherheit.
- 38 Saipient gibt Daten von Kunden ausschliesslich an Dritte weiter, um Anweisungen von Kunden oder Pflichten gemäss vertraglichen Vereinbarungen erfüllen zu können.
- 39 Saipient gibt Daten von Kunden ausschliesslich an staatliche Behörden weiter, wenn Saipient davon ausgeht, aufgrund einer gültigen und verbindlichen Anordnung einer zuständigen Behörde zu einer solchen Weitergabe verpflichtet zu sein. In einem solchen Fall wird Saipient die betroffenen Kunden, sofern rechtlich zulässig, über die angeordnete Herausgabe oder den angeordneten Zugang informieren, um den Kunden zu ermöglichen, sich gegen eine solche Anforderung zu verteidigen. Saipient ist verpflichtet, sich zu bemühen, die Information der Kunden zu ermöglichen, und andernfalls Kunden selbst gegen eine solche Aufforderung zu verteidigen, solange die betroffenen Kunden nicht informiert werden dürfen.
- 40 Die Parteien sind im Übrigen verpflichtet, alle Informationen über die jeweils andere Partei vertraulich zu behandeln, auch unabhängig davon, ob solche Informationen in der Öffentlichkeit bekannt sind oder einer Partei vor Vertragsschluss bereits bekannt waren. Als Informationen gilt insbesondere der Quelltext der Software.
- 41 Diese Pflicht zur Vertraulichkeit gilt, solange die jeweils betroffene Partei ein Interesse an der Vertraulichkeit hat, mindestens aber während fünf Jahren nach Vertragsablauf.

10. Haftung und Gewährleistung

- 42 Saipient betreibt die Software fachkompetent und sorgfältig, kann aber einen bestimmten Erfolg oder eine jederzeitige und vollständige Verfügbarkeit nicht gewährleisten. Kunden sind verpflichtet, die Ergebnisse der Software vor ihrer Verwendung sorgfältig zu prüfen. Kunden verwenden die Ergebnisse der Software in eigener Verantwortung.
- 43 Saipient haftet ausschliesslich für grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachte direkte Schäden aufgrund der Erfüllung oder Nicht-Erfüllung von vertraglichen Pflichten gegenüber Kunden. Saipient schliesst dabei die Haftung für Datenverlust und für Hilfspersonen ausdrücklich und vollumfänglich aus.

- 44 Saipient haftet ausdrücklich nicht für indirekte Schäden und Folgeschäden, für Ansprüche Dritter, für fehlenden Erfolg, für entgangenen Gewinn oder für Mehraufwendungen bei Kunden.
- 45 Saipient haftet ferner ausdrücklich nicht, wenn die sich aus diesen AGB und sonstigen vertraglichen Vereinbarungen ergebenden Pflichten aufgrund höherer Gewalt nur teilweise oder nicht vollständig erfüllt werden. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Attentate und Explosionen, Aufstände, Kriege und Unruhen, Blitz einschläge und Brände, Naturkatastrophen wie Erdbeben und Überschwemmungen, ansteckende Krankheiten, Epidemien und Pandemien, Nuklearunfälle, die Beschränkung oder Unterbrechung der Stromversorgung und von Telekommunikationsdiensten, Streiks, magnetische Stürme, unvorhergesehene Witterungseinflüsse und behördlich angeordnete Verbote. Als höhere Gewalt gelten ausdrücklich auch die anhaltenden Auswirkungen der COVID-19-Pandemie.
- 46 Saipient haftet in jedem Fall nur bis zur Höhe des Entgelts, das Kunden in den letzten 12 Monaten vor einem Schadenfall für die Nutzung der Software bezahlt haben.
- 47 Die Beschränkung der Haftung gemäss diesen AGB gilt unabhängig vom jeweiligen Rechtsgrund. Eine allfällige weitergehende zwingende Haftung bleibt vorbehalten.

11. Abwerbeverbot

- 48 Die Parteien sind verpflichtet, während der Vertragslaufzeit und während einem Jahr nach Vertragsablauf ohne ausdrückliche Einwilligung der jeweils anderen Partei keine Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, keine Beauftragten oder keine sonstigen Hilfspersonen der jeweils anderen Partei in irgendeiner Funktion direkt oder indirekt abzuwerben oder abwerben zu lassen.
- 49 Beim Wechsel von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, Beauftragten oder sonstigen Hilfspersonen von einer Partei zur jeweils anderen Partei liegt die Beweislast für die Einhaltung dieser Treuepflicht bei der jeweils anderen Partei.

12. Kündigung

- 50 Der Vertrag zwischen den Parteien wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Vertrag kann, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, von jeder Partei mit einer Frist von drei Monaten jeweils per Monatsende ordentlich gekündigt werden.
- 51 Der Vertrag von jeder Partei ausserordentlich und fristlos aus wichtigem Grund gekündigt werden, insbesondere wenn
 - a) die jeweils andere Partei den Vertrag wesentlich verletzt und diese Verletzung trotz schriftlicher Abmahnung nicht innerhalb von 30 Kalendertagen behebt, oder
 - b) über die jeweils andere Partei ein Konkursverfahren eröffnet wird, sich diese für zahlungsunfähig erklärt oder zahlungsunfähig ist, ein Gesuch um Nachlassstundung stellt, Vorbereitungen zur Auflösung bzw. Liquidation trifft, oder ihre berufliche oder geschäftliche Tätigkeit ganz oder teilweise einstellt.

- 52 Saipient ist ferner berechtigt, den Vertrag ausserordentlich und fristlos zu kündigen, wenn gesetzliche oder regulatorische Gründe nach Einschätzung von Saipient keinen weiteren Betrieb der Software erlauben.
- 53 Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Der Nachweis für die Zustellung der Kündigung obliegt der kündigenden Partei.
- 54 Saipient gewährt Kunden nach Vertragsablauf eine Frist von 30 Tagen, um ihre gespeicherten Daten zu sichern. Nach Ablauf dieser Frist löscht Saipient die Daten der Kunden.

13. Schlussbestimmungen

- 55 Mitteilungen und sonstige Kommunikation an Saipient sind von Kunden, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart oder angeboten, schriftlich an die Sitzadresse von Saipient zu richten. Saipient kann Mitteilungen und sonstige Kommunikation, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, im eigenen Ermessen schriftlich an die Geschäfts- oder Sitzadresse von Kunden oder an die veröffentlichten E-Mail-Adressen von Kunden richten. Mitteilungen und sonstige Kommunikation an solche E-Mail-Adressen gelten als zugestellt.
- 56 Rechte und Pflichten aus den vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien dürfen ohne ausdrückliche Einwilligung von Saipient nicht abgetreten oder übertragen werden. Saipient ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus den vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien an Mutter-, Schwester- oder Tochtergesellschaften oder an eine Nachfolgerin von Saipient, die direkt oder indirekt im Wesentlichen alle Tätigkeiten und Vermögenswerte von Saipient übernimmt, abzutreten oder zu übertragen.
- 57 Sollten sich einzelne Bestimmungen dieser AGB oder sonstiger vertraglicher Vereinbarungen zwischen den Parteien als nichtig oder unwirksam erweisen, so werden dadurch die Geltung und die Wirksamkeit der übrigen vertraglichen Vereinbarungen zwischen den Parteien im Übrigen nicht berührt. Die Parteien werden in einem solchen Fall die betroffenen vertraglichen Vereinbarungen so anpassen, dass der mit den nichtigen oder unwirksam gewordenen Bestimmungen angestrebte wirtschaftliche Zweck so weit wie möglich erreicht wird.
- 58 Das rechtliche Verhältnis zwischen den Parteien untersteht, einschliesslich dieser AGB, ausschliesslich schweizerischem Recht, unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen des schweizerischen und internationalen Privatrechts und der Staatsverträge, insbesondere unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf (Wiener Kaufrecht).
- 59 Ausschliesslicher Gerichtsstand ist am Sitz von Saipient. Saipient ist jedoch berechtigt, ihre Ansprüche nach eigener Wahl auch am Wohnsitz bzw. Sitz von Kunden geltend zu machen. Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten.