

## Übersicht Vertragskonditionen Raptor Compliance GmbH

<b>Preise</b>	Währung und Preise gemäss Angabe auf der Website oder Leistungsübersicht zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer.		
<b>Rechnungsstellung</b>	Lizenzen: Fällig bei Vertragsabschluss gemäss gewählter Zahlungsvariante. Dienstleistungen: Monatliche Abrechnung nach Aufwand und Vereinbarung. Wartung und Support: Jährlich zum Start des Kalenderjahres bzw. pro rata temporis für das erste Jahr. Ab Installationsdatum.		
<b>Rechnungsstellung Projektleistungen</b>	Es werden nur effektiv erbrachte Projektdienstleistungen monatlich nach Aufwand verrechnet.		
<b>Zahlungskonditionen</b>	Rechnungen sind ohne weitere Angaben zahlbar innert 10 Tagen rein netto.		
<b>Stundenansätze</b>	Manager	CHF	320.00
	Senior Consultant	CHF	250.00
	Consultant	CHF	200.00
	Software Services Projektleiter	CHF	250.00
	Software Services Consultant	CHF	200.00
<b>Spesen pro On-Site-Tag</b>	Gemäss individueller Vereinbarung		
<b>Lieferfrist</b>	Als Download innerhalb von 7 Tagen nach Vertragsschluss		
<b>Geheimhaltung</b>	Die von Raptor Compliance GmbH erhaltenen Informationen wie z.B. Konfigurationen und Produktangaben beinhalten Know-how und Geschäftsgeheimnisse der Raptor Compliance GmbH. Sie dürfen ohne schriftliche Einwilligung der Raptor Compliance GmbH nicht an Dritte weitergegeben werden.		
<b>Vertragsbedingungen</b>	Ergänzend zu den Regelungen dieses Vertrags gelten: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der Lizenzvertrag für die Nutzung des DPMS der Raptor Compliance GmbH hierzu beiliegend als Anhang A;</li><li>• Die Wartungs- und Supportdienstleistungsbedingungen der Raptor Compliance GmbH hierzu beiliegend als Anhang B;</li><li>• Software-Abo-Nutzungsbedingungen als Anhang C hierzu beiliegend als Anhang C;</li><li>• Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Raptor Compliance GmbH hierzu beiliegend als Anhang D.</li></ul>		

Unsere Dienstleistungspakete bieten Ihnen den optimalen Schutz Ihrer Investition. Sie profitieren von unserem umfassenden Know-how im Datenschutz, unseren Beratungsleistungen sowie der technischen Umsetzung und können sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.

# Anhang A: Lizenzvertrag für die Software «Data Protection Management System (DPMS)»

## Version Januar 2019

Raptor Compliance GmbH, Bahnstrasse 25, 8603 Schwerzenbach («Raptor»)

Diese Lizenzbedingungen gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Raptor Compliance GmbH. Diese Lizenzbedingungen der Raptor Compliance GmbH werden durch Annahme der Offerte und/oder Öffnen des CD-Umschlages und / oder durch Vornahme der Produktaktivierung und / oder Anwender-Registrierung (auch durch Beauftragte) und oder Download akzeptiert. Sollten Sie den nachfolgenden Bestimmungen nicht zustimmen, so unterlassen Sie bitte das Öffnen des Umschlages und / oder die Produktaktivierung und / oder die Anwender-Registrierung und / oder den Download.

### 1. Vertragsgegenstand

Raptor räumt dem Anwender das nicht ausschliessliche Recht ein, die erworbene Software zu den Bedingungen dieses Lizenzvertrages in der EU, Schweiz oder in Liechtenstein zu nutzen; im Übrigen verbleiben alle Rechte an der Software und der Dokumentation bei Raptor und deren Lizenzgebern. Liefert Raptor mit dem Produkt Datenbanken von Drittanbietern mit, gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Datenbankhersteller ergänzend.

### 2. Nutzungs- und Verwertungsrechte des Anwenders

- 2.1 Der Anwender ist berechtigt, die Software auf einem einzigen Server (physisch oder virtuell) zu installieren. Bei Erwerb einer Lizenz basierend auf den angeschlossenen Datenquellen gilt das Nutzungsrecht für die vereinbarte Anzahl von gleichzeitig angeschlossenen Datenquellen (inklusive «Virtual Data Sources»). Eine über den vereinbarten Umfang hinausgehende Nutzung der Software ist unzulässig. Der Anwender verpflichtet sich, die Software nur für eigene Zwecke zu nutzen und sie Dritten weder unentgeltlich noch entgeltlich zu überlassen. Die Nutzung von Produktfunktionen, welche nicht Bestandteil der erworbenen Lizenz sind, ist unzulässig. Der Erwerb oder die Zuverfügungstellung eines Updates, das zur Nutzung einer neuer Version des Produkts berechtigt, vermittelt kein zusätzliches, selbständiges Nutzungsrecht, sondern bezieht sich auf das bestehende Produkt bzw. Nutzungsrecht des Anwenders.
- 2.2 Diese Software-Nutzungslizenz bezieht sich nur auf einen Standort sowie den bei der Registrierung angegebenen Erwerber und dessen bei der Aktivierung für die Nutzung der Lizenz angegebenen Computer und/oder Netzwerk; für die Installation bzw. Nutzung dieser Software an mehreren Standorten (z.B. Terminal Server) ist der Erwerb zusätzlicher Lizenzen erforderlich. Der Anwender darf die Software auf der Festplatte speichern und im Rahmen der aus der Leistungsbeschreibung ersichtlichen bestimmungsgemässen Ausführung der Anwendung vervielfältigen. Er ist weiter berechtigt, notwendige Sicherungskopien zu erstellen. Der Anwender ist nicht berechtigt Kopien der Software zu erstellen, sofern die Kopien nicht zu Datensicherungszwecken erfolgen und nur zu diesem Zwecke eingesetzt werden. Eine Vervielfältigung des Benutzerhandbuchs, der sonstigen Dokumentation und Unterlagen (Begleittexte, mitgelieferte Bilder, etc.) ist nicht zulässig. Die Software muss in der von Raptor freigegebenen Betriebssystemumgebung und unter den empfohlenen Hardwarevoraussetzungen eingesetzt werden. Der Anwender ist verpflichtet, die Software sowie das im vorletzten Satz umschriebene Begleitmaterial weder ganz noch auszugsweise Dritten in irgendeiner Form zugänglich zu machen. Er stellt durch entsprechende Instruktion, Vereinbarungen und andere geeignete Vorkehrungen sicher, dass alle Personen, die berechtigterweise Zugang zu Software und/oder Begleitmaterial haben, diese Verpflichtung einhalten und ergreift in seinem Betrieb die erforderlichen technischen und organisatorischen Massnahmen, um Missbräuche durch Dritte zu verhindern.
- 2.3 Der Anwender ist nicht berechtigt, die Software zu übersetzen, zu bearbeiten, zu dekompileieren, zu reverse-engineerieren oder zu disassemblieren. Benötigt der Anwender Informationen, die zur Herstellung der Interoperabilität der Software mit unabhängig geschaffenen anderen Computerprogrammen unerlässlich sind, hat er eine dahingehende Anfrage schriftlich an Raptor zu richten, sofern nicht solche Veränderungen schon gemäss der Produktinformationen oder mitgelieferter Daten gestattet sind. Raptor behält sich vor, die erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen oder zu verweigern.
- 2.4 Der Anwender ist nicht berechtigt, selbst oder durch Dritte Änderungen oder Eingriffe an der Software vorzunehmen, auch nicht, um mögliche Programmfehler zu beseitigen. Dies gilt nicht, wenn Raptor die Vornahme dieser Änderungen abgelehnt hat. Raptor nimmt diese Änderungen nur gegen eine angemessene Vergütung, z.B. im Rahmen eines Softwarewartungs- und/oder -pflegevertrags, vor.
- 2.5 Der Anwender ist nicht berechtigt Zugangskennungen und/ oder Passwörter für die Software an Dritte weiterzugeben.
- 2.6 Dem Anwender ist es untersagt Urheberrechtsvermerke, Markenzeichen und/ oder Eigentumsangaben seitens Raptor an der Software zu verändern.
- 2.7 Die Vermietung der Software, die Erteilung von Unterlizenzen, sowie die Nutzung der Software innerhalb eines Application Service Provider (ASP) darf nur nach ausdrücklicher Zustimmung durch Raptor erfolgen.
- 2.8 Der Anwender ist nicht berechtigt, die Software einschliesslich Anwenderdokumentation an Endanwender weiterzuveräußern. Dieses Verbot erstreckt sich auch auf die Software oder Teile derselben. Die Wirksamkeit einer Übertragung der Nutzungsrechte steht unter der Bedingung, dass der Anwender Raptor die Übertragung schriftlich genehmigen lässt und sich der neue Nutzer bei Raptor als solcher registrieren lässt. Der Dritte hat sich gegenüber Raptor mit den Lizenzbedingungen von Raptor einverstanden zu erklären, und der Anwender hat ihm diesen Lizenzvertrag zu übergeben.
- 2.9 Mit der Übergabe der Software erwirbt der Dritte die Nutzungsrechte nach diesem Vertrag und tritt damit an die Stelle des Anwenders. Gleichzeitig erlöschen alle dem Anwender in diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte an der Software. Der Anwender ist verpflichtet, sämtliche bei ihm verbliebenen Kopien der Software umgehend zu löschen oder auf andere Weise zu vernichten. Dies gilt auch für Sicherungskopien.
- 2.10 Die unter dieser Ziffer genannten Nutzungsrechte werden dem Anwender unter der aufschiebenden Bedingung erteilt, dass er den Kaufpreis vollständig entrichtet hat und sich vor der ersten Nutzung der Software telefonisch, schriftlich oder per E-Mail unter der unten aufgeführten Adresse bei Raptor als Endkunde registrieren lässt.
- 2.11 Der Anwender hat hierzu die folgenden Daten Raptor vollständig mitzuteilen:
  - Name des Anwenders bzw. der Firma, welche die gegenständliche Software erworben hat
  - postalische Anschrift,
  - Telefonnummer und Telefaxnummer,
  - E-Mailadresse
  - Branche und Anzahl der Mitarbeiter und
  - Software-Produkt samt Versionsangabe ggf. nebst erworbener Module und Anzahl der erworbenen Datenbankanbindungen sowie Lizenzinformationen (Aktivierungscode, Lizenzschlüssel, Lizenznummer des Produktes)
  - Bezugsquelle der Software

- Aktivierungsinformationen, inkl. Computername, Computerdomäne, IP-Adresse, Aktivierungsdatum, Hardware-Identifikation und Produkte-Version.
- 2.12 Für den Fall einer Verletzung der unter dieser Ziffer 2 festgelegten Nutzungs- und Verwertungsbeschränkungen durch den Anwender schuldet dieser Raptor eine Konventionalstrafe in der Höhe des 20-(zwanzigfachen Jahres-Software-Lizenzpreises. Weitere Schadenersatzansprüche bleiben Raptor vorbehalten.

### 3. Gewährleistung

- 3.1 Die Gewährleistungsfrist beträgt 90 Tage ab dem für den ursprünglichen Lizenznehmer geltenden gesetzlichen Gewährleistungsbeginn.
  - 3.2 Die vertragsgegenständliche Software ist für eine Vielzahl von Anwendungsmöglichkeiten konzipiert worden und kann nicht jeden denkbaren Anwendungsfall in allen Einzelheiten berücksichtigen. Raptor haftet dafür, dass die Software im Wesentlichen mit der Leistungsbeschreibung übereinstimmt.
  - 3.3 Gegenstand der Gewährleistung ist die Software ausschliesslich in der von Raptor ausgelieferten Version. Fehler an der Software, die auf nachträgliche Eingriffe des Anwenders oder Dritter zurückzuführen sind, sind ebenso wenig Gegenstand der Gewährleistung wie Fehler am Betriebssystem des Anwenders oder Drittprodukten. Der Anwender hat keinen Anspruch auf Vornahme von Programmänderungen oder Programmänderungen nach Gefahrübergang, auch nicht, wenn diese aufgrund gesetzlicher Änderungen notwendig werden.
  - 3.4 Offensichtliche Mängel hat der Anwender unverzüglich, spätestens jedoch zwei Wochen nach Lieferung anzuzeigen. Sonstige Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen. Die Anzeige hat schriftlich zu erfolgen. Ihr ist eine nachvollziehbare Beschreibung des Mangels beizufügen. Für nicht rechtzeitig angezeigte Mängel entfällt die Gewährleistung. Der Gewährleistungsanspruch erlischt, wenn der Anwender Änderungen am Produkt selbst vornimmt oder vornehmen lässt, das Produkt unter nicht freigegebenen Systemvoraussetzungen betreibt oder die Nutzungsrechte Gemäss Ziffer 2 verletzt.
  - 3.5 Der Anwender ist für die regelmässige Sicherung und Wartung seiner individuellen Daten verantwortlich. Raptor weist darauf hin, dass eine Datensicherung insbesondere im Gewährleistungsfall erforderlich und diese vollständig an Raptor herauszugeben ist, damit Raptor eine Problemanalyse vornehmen kann.
  - 3.6 Raptor ist nach eigener Wahl berechtigt, Mängel durch Beseitigung oder durch Lieferung mangelfreier Ware zu beheben. Raptor ist berechtigt, Mängel durch Überlassung eines neuen Releases zu beheben oder ohne zusätzliche Kosten für den Vertriebspartner solche Änderungen an dem Produkt durchzuführen, die aufgrund von Mängeln erforderlich werden, soweit dadurch die vertragsgegenständliche Leistung nicht mehr als nur unerheblich verändert wird.
  - 3.7 Der Anwender hat Raptor bei der Lokalisierung eines Mangels in zumutbarer Weise, beispielsweise durch zur Verfügung stellen von Papierausdrucken oder Systembeschreibungen zu unterstützen.
  - 3.8 Der Anwender ist bei der Bearbeitung von Personendaten mit Hilfe der Software selbst und allein verantwortlich für die Einhaltung der ihn betreffenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.
- ### 4. Haftung Raptor
- 4.1 Raptor haftet uneingeschränkt nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit Raptor's, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung beruhen, die Raptor, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.
  - 4.2 Für sonstige schuldhaft Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet Raptor, gleich aus welchem Rechtsgrund, dem Grunde nach, jedoch haftet Raptor im Übrigen nur in Höhe des typischerweise vorhersehbaren Schadens bzw. der typischerweise vorhersehbaren Aufwendungen.
  - 4.3 Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.
  - 4.4 Soweit Raptor nach Ziffer 4.2 haftet, ist die Haftung auf den Betrag beschränkt, den der Anwender für die Lizenz tatsächlich bezahlt hat.
  - 4.5 Raptor haftet nicht für Schäden, sofern und soweit der Anwender deren Eintritt durch ihm zumutbare Massnahmen – insbesondere Programm- und Datensicherung – hätte verhindern können.
  - 4.6 Die Regelungen dieser Ziffer 4. gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Raptor.
  - 4.7 Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

### 5. Ausserordentliches Kündigungsrecht

Raptor ist berechtigt, diesen Lizenzvertrag bei schwerwiegender Missachtung ihrer Urheberrechte an der Software durch den Anwender aus wichtigem Grund zu kündigen. Mit Zugang der Kündigung erlöschen sämtliche Nutzungsrechte des Anwenders. Die Software ist ohne Anspruch auf Entschädigung oder Rückerstattung zurückzugeben und alle vorhandenen Softwarekopien sind zu vernichten. Raptor ist berechtigt, den Gebrauch der unter diesem Lizenzvertrag stehenden Software diesfalls technisch zu verunmöglichen.

### 6. Nutzung von Kundendaten

Raptor wird die im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung mitgeteilten Kundendaten nach Massgabe der Datenschutzerklärung der Raptor Compliance GmbH, abrufbar unter <http://www.Raptor.com/ch/footer/datenschutzerklaerung>, behandeln.

### 7. Schlussbestimmungen

- 7.1 Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform, das gilt auch für die Abänderung dieses Schriftformerfordernisses. Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam, so soll an deren Stelle eine Bestimmung treten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt. Die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen wird hierdurch nicht berührt.
- 7.2 Raptor ist berechtigt, zur Vertragserfüllung Dritte beizuziehen. Sie ist überdies berechtigt, ihre Rechtsposition aus diesem Vertrag mit sämtlichen Rechten und Pflichten auf eine andere Körperschaft zu übertragen und hat solch eine Übertragung dem Kunden schriftlich zur Kenntnis zu bringen.
- 7.3 Soweit der Anwender Kaufmann ist, ist Erfüllungsort für die nach dieser Vereinbarung zu erbringenden Leistungen der Sitz von Raptor.
- 7.4 Es gilt das Recht der Schweiz mit Ausnahme des UN- Kaufrechts.
- 7.5 Soweit der Anwender im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen Kaufmann ist oder seinen Sitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland hat, wird als für 8603 Schwerzenbach ordentlich zuständige Gericht des Kantons Zürich als ausschliesslich zuständig vereinbart. Raptor ist aber auch berechtigt, den Anwender an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

# Anhang B: Wartungs- und Supportdienstleistungsbedingungen

Version Januar 2019

## 1. VERTRAGSGEGENSTAND

- 1 Dieser Vertrag (im Folgenden „Vertrag“ oder „Dienstleistungsvertrag“) regelt die entgeltliche Erbringung von Wartungs- und/oder Supportdienstleistungen für bestimmte vom Kunden lizenzierte Raptor-Standardsoftwareprogramme. Diese Supportleistungen werden nicht für kostenlose Softwareprogramme angeboten.
- 2 Der anwendbare Leistungsbeschreibung sowie die im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Preisliste der Raptor Compliance GmbH bestimmen die geschuldeten Vertragsleistungen im Einzelnen und sind integrale Bestandteile dieser Vertragsbedingungen. Erwirbt der Kunde nach Vertragsabschluss weitere Module, Optionen und/oder Endnutzer-Lizenzen hinzu, so erstreckt sich dieser Vertrag automatisch auch auf diese; die Gebühr ändert sich diesfalls ohne weiteres gemäss Ziffer 11.
- 3 Der Anspruch auf Dienstleistungen für Sonderanpassungen solcher Standardsoftwareprogramme und/oder für eigens für den Kunden entwickelter Applikationen (Individualsoftware) bedarf einer schriftlichen Sonderabrede zwischen der Raptor Compliance GmbH und dem Kunden und ist gesondert zu entgelten.

## 2. BEGRIFFE

- 1 Version: Bestimmte Entwicklungsstufe der Software, die sich gegenüber der vorherigen Version im Funktions- und/oder Datenspektrum erheblich unterscheidet.
- 2 Update: Aktualisierung der Software auf die marktaktuelle Version (z. B. von Version 2011 auf Version 2012), wobei aus Kompatibilitätsgründen in der Regel alle eingesetzten Module gleichzeitig aktualisiert werden müssen. Ein Update beinhaltet die neue Programmversion und entsprechende Lizenznummer(n).
- 3 Service Pack: Wartungspaket, das beispielsweise Störungen in der Funktionsweise von Standardsoftware behebt oder kleinere Erweiterungen, Neuerungen oder gesetzlich bedingte Anpassungen in die Standardsoftware einführt.
- 4 Die Erwähnung eines in dieser Ziffer 2 definierten Begriffs in diesen Bedingungen begründet für sich allein keine Ansprüche des Kunden; für die Ansprüche diesbezüglich massgebend ist der Leistungsbeschreibung.

## 3. LEISTUNGSVORAUSSETZUNGEN

- 1 Der Kunde hat Anspruch auf die Vertragsleistungen der Raptor Compliance GmbH, sofern und sobald der Kunde:
  - a die jeweils aktuelle Version aller Softwaremodule, für die Support- und/oder Wartungsdienstleistungen erbracht werden sollen, lizenziert und installiert hat und die geltenden Lizenzbestimmungen eingehalten hat; und
  - b jede entsprechende Softwarelizenz (online, per Fax oder Post) bei der Raptor Compliance GmbH registriert und die vorliegenden Dienstleistungsbedingungen im Online-Kundenportal der Raptor Compliance GmbH oder mittels Vertragsunterschrift angenommen hat; und
  - c die erste Vertragsgebühr gemäss dem vorliegenden Dienstleistungsvertrag bezahlt hat.
- 2 Die Vertragsgebühren des vorliegenden Dienstleistungsvertrags sind unabhängig von der Erfüllung der vorerwähnten Leistungsvoraussetzungen seitens des Kunden geschuldet.

## 4. WARTUNG UND LIZENZIERUNG

- 1 Begriff der Wartung: Die Raptor Compliance GmbH entwickelt gewartete Software laufend weiter, passt diese nach ihrem Ermessen neuen technischen, kaufmännischen oder gesetzlichen Vorgaben an und behebt bestehende Fehler. Wesentliche Änderungen werden in neue Versionen eingepflegt, kleinere Ergänzungen oder Korrekturen in Service Packs. Es besteht kein Anspruch auf die Entwicklung bestimmter Funktionalitäten.
- 2 Soweit der Leistungsbeschreibung die Software-Wartung vorsieht, hat der Kunde Anspruch auf alle neuen Versionen bzw. auf die aktuelle Version der gewarteten Software zusammen mit allen relevanten Informations- und Installationsunterlagen. Die geschuldete Software wird nach Wahl der Raptor Compliance GmbH auf einem branchenüblichen Datenträger oder als Online-Download zur Verfügung gestellt. Die Installation der zur Verfügung gestellten Software obliegt dem Kunden.
- 3 Die Installation von Software erfolgt in jedem Fall auf Verantwortung des Kunden, der selbst alle nötigen Massnahmen zu treffen hat, damit ihm durch die Installation kein Datenverlust entstehen kann. Namentlich ist der Kunde fürs Befolgen der Installationsanleitung des Lizenzgebers und eine regelmässige System- und Datensicherung (Backup) über mehrere Datensatzgenerationen verantwortlich. Ausserdem obliegt es dem Kunden, die Mindestvoraussetzungen zu erfüllen, die sich durch die unter diesem Vertrag gelieferte Software in Bezug auf sein IT-System stellen. Sofern der Kunde die Raptor Compliance GmbH mit der Installation beauftragt, ist diese Leistung Gegenstand eines gesonderten Vertrags und gesondert vergütungspflichtig; ein Anspruch auf die entsprechende Beauftragung der Raptor Compliance GmbH besteht nicht.
- 4 Die Raptor Compliance GmbH räumt dem Kunden an der gemäss diesem Vertrag zur Verfügung gestellten Software sowie der entsprechenden Dokumentation die im Lizenzvertrag für die zugrundeliegende Standardsoftware beschriebenen Nutzungsrechte im gleichen Umfang ein. Die Dauer der eingeräumten Nutzungsrechte bestimmt unabhängig von einer etwaigen Beendigung des vorliegenden Dienstleistungsvertrags der genannte Lizenzvertrag. Sofern der Kunde im Rahmen der Installation oder Registrierung der unter dem vorliegenden Vertrag gelieferten Software aufgefördert wird, Lizenzbestimmungen zu akzeptieren, gehen diese im Fall von Widersprüchen vor. Funktionalitätserweiterungen, welche nicht unter diesem Vertrag geschuldet sind, darf der Kunde ab dem Zeitpunkt nutzen, ab welchem er diese Erweiterungen ausdrücklich und gesondert lizenziert.
- 5 Service Packs werden grundsätzlich nur für die aktuelle Software-Version erstellt und ausgeliefert. Die Raptor Compliance GmbH kann nach eigenem Ermessen und je nach Produkt auch Service Packs für bestimmte Vorgängerversionen bereitstellen. Es besteht kein Anspruch auf die Erstellung und/oder Auslieferung bestimmter Service Packs.
- 6 Die Raptor Compliance GmbH ist berechtigt, die Erbringung weiterer Wartungsleistungen von der vorgängigen Installation einer bestimmten Version abhängig zu machen.

## 5. SUPPORTDIENSTLEISTUNGEN

- 1 Online-Support : Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschreibung Anspruch auf Online-Support hat, kann er während 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr in der Knowledge-Datenbank Lösungen nachschlagen oder mittels eines Ticketsystems schriftliche Support-Anfragen verfassen.
- 2 Telefon-Hotline: Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschreibung Anspruch auf telefonische Hotline-Support hat, kann er während der im Internet auf raptorcompliance.com publizierten Geschäftszeiten den Telefonsupport von Raptor Compliance GmbH zur Klärung von Fragen zur lizenzierten Software unlimitiert in Anspruch nehmen. Soweit eine Anfrage nicht unmittelbar beantwortet werden kann, bemüht sich die Raptor Compliance GmbH darum, die Lösung innert nützlicher Frist nachzutragen.

- 3 Remote Service (Fernwartung): Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschreibung Anspruch auf Support mithilfe von Remote Service Tools hat, sind die damit verbundenen, reinen Verbindungskosten mit den Gebühren unter dem vorliegenden Vertrag abgegolten. Die effektive Nutzungszeit wird nach dem jeweils aktuellen Ansatz der Preisliste für entsprechende Dienstleistungen der Raptor Compliance GmbH in Rechnung gestellt. Der Leistungsbeschreibung kann Mindestpauschalen für Kurzinterventionen vorsehen. Programmschulungen, Updates, Migrationen und technische Installationen sind vom Remote Service ausgeschlossen.
- 4 Prioritäre Hotline mit Rückrufservice: Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschreibung Anspruch auf Support durch eine prioritäre Hotline mit Rückrufservice hat, werden seine Anrufe im Sinne von Ziffer 5 Abs. 2 grundsätzlich von einem Fachspezialisten entgegengenommen. Sofern dies einmal nicht der Fall ist, nimmt ein ausgewiesener Stellvertreter den Anruf entgegen und dokumentiert diesen schriftlich; die Raptor Compliance GmbH verpflichtet sich dazu, dass der Fachspezialist den Kunden diesfalls innert 30 Minuten zurückruft, um die Anfrage zu beantworten. Wird diese Frist nicht eingehalten, werden bei der nächsten Inrechnungstellung der periodischen Vertragsgebühren die Gebühren für das Software-Modul, auf das sich die Anfrage bezog, für einen Monat (1/12 der Jahresgebühr) pro rata temporis im Sinne einer Gutschrift abgezogen.
- 5 Generelle Supportbedingungen: Der Kunde ist angehalten, vor Inanspruchnahme des Supports Handbücher zu konsultieren und aufgetretene Fehler oder Fehlermeldungen soweit möglich zu dokumentieren, die diesbezügliche Dokumentation bereitzuhalten sowie während des Anrufes Zugriff auf sein System zu haben. Support-Auskünfte können keine Einführungsschulung ersetzen. Vom Kunden angeforderte Supportleistungen, welche über die im Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen hinaus gehen, werden dem Kunden gemäss zeitlichem Aufwand zum vor der Leistungserbringung mündlich, elektronisch oder schriftlich durch die Raptor Compliance GmbH unter Berücksichtigung von Ziffer 6 mitgeteilten Dienstleistungsgebührensatz in Rechnung gestellt.

## 6. RABATT AUF STANDARDSCHULUNGEN UND ZUSATZDIENSTLEISTUNGEN

- 1 Der Kunde erhält die im Leistungsbeschreibung aufgeführten Rabatte auf Standard-Produktenschulungen aus dem jeweiligen Kursangebot der Raptor Academy und/oder auf die Listenpreise für übliche Zusatzdienstleistungen der Raptor Compliance GmbH.

## 7. GEWÄHRLEISTUNGS AUSSCHLUSS FÜR SOFTWARELIEFERUNGEN

- 1 Der Kunde hat jede(s) im Rahmen dieses Vertrag ausgelieferte Version, Update, Servicepack und/oder sonstige Software (im Folgenden zusammengefasst: „Lieferung“) unverzüglich auf Mängelfreiheit zu prüfen und etwaige Mängel zu dokumentieren und Raptor Compliance GmbH schriftlich innert 14 Tagen nach Auslieferung anzuzeigen. Die Raptor Compliance GmbH bemüht sich, wesentliche angezeigte Mängel innerhalb angemessener Frist zu beheben. Mangels fristgemässer Mängelanzeige gilt die Lieferung als fehlerfrei abgenommen und akzeptiert. Die Raptor Compliance GmbH erbringt alle unter diesem Vertrag geschuldeten Leistungen ausdrücklich unter gesetzlich grösstmöglicher Wegbedingung sämtlicher Gewährleistungs- oder Garantieansprüche. Gewährleistungsrechte bestehen einzig für schriftlich ausdrücklich zugesagte Eigenschaften der Software. Insbesondere sichert die Raptor Compliance GmbH nicht zu, dass die gewartete Software unterbrechungsfrei und/oder zu einem bestimmten Zeitpunkt genutzt werden kann oder dass sie fehler- und störungsfrei nutzbar ist. Jede nicht autorisierte Veränderung der Software durch den Kunden führt zum Verlust sämtlicher Gewährleistungsansprüche. Auf jeden Fall verjähren sämtliche Gewährleistungsansprüche innert 12 Monaten ab der jeweiligen Softwarelieferung.

## 8. VERTRAGSBEGINN, -DAUER UND KÜNDIGUNG

- 1 Sofern zwischen den Parteien nicht schriftlich anders vereinbart (insbesondere durch die ausdrückliche und unbedingte Angabe des Vertragsbeginns auf einer Offerte der Raptor Compliance GmbH oder auf einer ausgelieferten, beidseitig unterschriebenen Vertragsurkunde), tritt dieser Vertrag mit seiner Aktivierung und der Annahme dieser Vertragsbestimmungen im online-Kundenportal der Raptor Compliance GmbH durch den Kunden, oder, nach Wahl der Raptor Compliance GmbH, am ersten Tag des auf die Bestellung folgenden Kalendermonats in Kraft.
- 2 Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Es gilt folgende Mindestvertragsdauer: Ist der Leistungsbeschreibung „KMU“ anwendbar, gilt der Vertrag mindestens für 24 Monate und auf das Ende eines Kalenderjahrs (d.h. wenn der Vertragsbeginn nicht auf einen 1. Januar fällt, gilt der Vertrag mindestens bis zum übernächsten 31. Dezember).
- 3 Beide Vertragsparteien können den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf das Ende der Mindestvertragsdauer und nach deren Ablauf jährlich auf den gleichen Kalendertag, an dem die Mindestvertragsdauer endete, schriftlich oder per E-Mail kündigen. (Der Zeitraum zwischen zwei ordentlichen Kündigungsterminen wird im Folgenden als „Rechnungsperiode“ oder „Periode“ bezeichnet).
- 4 Die Raptor Compliance GmbH behält sich die jederzeitige Kündigung des Vertrages vor, für den Fall, dass der Kunde wesentliche Vertragspflichten verletzt oder das Nutzungsrecht an der Software verliert, für die Support- und/oder Wartungsdienstleistungen erbracht werden sollen. Insbesondere behält sich die Raptor Compliance GmbH das Recht vor, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen, sollte der Kunde mit der Zahlung der gemäss diesem Vertrag geschuldeten Rückehr mehr als 30 Tage im Rückstand sein. In diesem Fall besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits pro rata temporis geleisteter oder fällig gewordener Gebühren.
- 5 Die Kündigung wegen Änderung der Vertragsgebühren bzw. Vertragsbedingungen gemäss Ziffer 11 Abs. 6 bzw. Ziffer 12 Abs. 1 ist vorbehalten.

## 9. VERTRAULICHKEIT UND DATENSCHUTZ

- 1 Die Raptor Compliance GmbH weiss um die Bedeutung der ihr anvertrauten Kundendaten und verpflichtet sich, diese während und auch über die Beendigung des Vertrags hinaus strikt vertraulich zu behandeln. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass die Raptor Compliance GmbH die vom Kunden erstassten Daten zur Vertragserfüllung von Dritten bearbeiten lassen kann und die Datenbearbeitung im Ausland erfolgen kann.
- 2 Die Raptor Compliance GmbH verpflichtet sich, die ihr anvertrauten Daten einzig zur ordentlichen Erfüllung ihrer Vertragspflichten zu verwenden und dabei nur denjenigen Mitarbeitern offenzulegen, die unmittelbar mit der Leistungserbringung betraut sind.
- 3 Die Raptor Compliance GmbH verpflichtet sich, unter Vorbehalt gesetzlicher Aufbewahrungspflichten und der für die Leistungserbringung unter diesem Vertrag notwendigen Verarbeitung von Daten, anvertraute Kundendaten auf erstes Verlangen des Kunden hin herauszugeben oder zu vernichten.

- 4 Nach Ablauf von 6 Monaten nach dem Anvertrauen eines jeden Datensatzes durch den Kunden zum Zweck der Vertragserfüllung ist die Raptor Compliance GmbH befugt, diesen Datensatz ohne Rücksprache mit dem Kunden unwiederbringlich zu löschen. Aus einer solchen Löschung entstehen dem Kunden keinerlei Ansprüche, insbesondere keine Ansprüche auf Schadenersatz wegen Datenverlusts.
- 5 Der Kunde hat etwaige ihm mitgeteilte vertrauliche Zugangsdaten in angemessener Weise vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu schützen.

#### 10. SORGFALT UND HAFTUNG

- 1 Die Raptor Compliance GmbH erbringt die geschuldeten Vertragsleistungen mit der gehörigen Sorgfalt.
- 2 Die Raptor Compliance GmbH übernimmt keine Haftung für Nutzungsunterbrüche, die der Mängelbehebung, der Wartung, der Umstellung der Infrastruktur, der Einführung neuer Technologien oder ähnlichen Zwecken dienen.
- 3 Die Raptor Compliance GmbH haftet ausschliesslich für Schäden aus absichtlicher oder grobfahrlässiger Verletzung ihrer vertraglichen Hauptleistungspflichten. Im Übrigen ist jede Haftung im Zusammenhang mit den hier geregelten Dienstleistungen im gesetzlich grösstmöglichen Umfang wegbedungen.
- 4 Die Raptor Compliance GmbH haftet insbesondere in keinem Fall für indirekte Schäden, mittelbare Schäden, Folgeschäden, Datenverlust oder Datenbeschädigung, Vermögensschäden wie z. B. entgangenen Gewinn oder nicht realisierte Einsparung, Betriebsunterbrüche, Verdienst- oder Umsatzausfälle, Mehraufwand, verspätete Leistung oder Ansprüche Dritter, die sich aus der Wartung von Software oder aus dem Support hinsichtlich der Nutzung von Software oder aus der Nutzung gewarteter Software ergeben.
- 5 In jedem Fall ist die Haftung der Raptor Compliance GmbH auf den Betrag der Vertragsgebühren, die der Kunde unter diesem Vertrag für höchstens 12 Monate bezahlt hat, welche dem Schadensereignis vorausgegangen sind.

#### 11. GEBÜHREN, ZAHLUNGSBEDINGUNGEN, GEBÜHRENANPASSUNGEN

- 1 Die vom Kunden für die von der Raptor Compliance GmbH erbrachten Leistungen pauschal geschuldete jährliche Gebühr bestimmt sich – unter Vorbehalt von Ziffer 11 Abs. 4-7 – nach der entsprechenden schriftlichen Offerte bzw. dem schriftlichen Vertrag, oder, mangels schriftlicher Offerte/Vertrag, nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen, auf raptorcompliance.com veröffentlichten Preisangaben der Raptor Compliance GmbH.
- 2 Ist der Leistungsbeschrieb „KMU“ (Kleine- und mittelständische Unternehmen) anwendbar, so entspricht die jährliche Rechnungsperiode dem Kalenderjahr, der Zeitraum zwischen Vertragsbeginn und Beginn des nächsten Kalenderjahrs wird im Sinne einer ausserordentlichen, verkürzten Rechnungsperiode pro rata temporis zu deren Beginn und mit sofortiger Fälligkeit in Rechnung gestellt.
- 3 Die Vertragsgebühr ist für jede Rechnungsperiode im Voraus geschuldet und wird jeweils auf den ersten Tag jeder Rechnungsperiode unter diesem Vertrag ohne Weiteres fällig.
- 4 Erwirbt der Kunde nach Abschluss dieses Dienstleistungsvertrags ein Produkt aus einer höheren Produktlinie der gleichen Produktfamilie, weitere Softwaremodule oder Optionen zur Erhöhung des Funktionsumfangs des lizenzierten Produkts oder zusätzliche Lizenzen (zur Verwendung des lizenzierten Produkts mit einer höheren Anzahl von Datenquellen) zum Produkt (im Folgenden zusammengefasst: „Erweiterung“ oder „Upgrade“), erhöht sich die Dienstleistungsgebühr unter diesem Vertrag ohne weiteres entsprechend. Die Rechnungsstellung für eine Erweiterung erfolgt unmittelbar nach deren Kauf pro rata temporis für den Rest der laufenden Periode. Jede ordentliche Rechnung für die nächste anstehende Periode umfasst sämtliche im Zeitpunkt der Rechnungsstellung lizenzierten Softwaremodule, Optionen und Endnutzerlizenzen. Eine Preiserhöhung im Rahmen einer Erweiterung fällt nicht unter Ziffer 11 Abs. 6.
- 5 Die Anpassung der periodischen Vertragsgebühr durch die Raptor Compliance GmbH ist im Rahmen der Veränderungen des schweizerischen Landesindex der Konsumentenpreise (LIK; Basis Dezember 2019 = 100 Punkte) zulässig und berechtigt nicht zur ausserterminlichen Kündigung des Vertrages. Massgebend für die Anpassung ist der Indexstand im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses im Verhältnis zum neuen Indexstand.
- 6 Gebührenerhöhungen über die Veränderung des LIK hinaus bleiben vorbehalten. Dem Kunden steht es in diesem Fall frei, den Vertrag innert 30 Tagen nach Mitteilung der Preisanpassung auf den Zeitpunkt der Preisanpassung zu kündigen.
- 7 Dienstleistungen der Raptor Compliance GmbH, welche nicht gemäss Ziffern 4-5 in Verbindung mit Ziffer 11 Abs. 1 durch die pauschale Jahresgebühr abgegolten sind, sind vom Kunden zusätzlich zu vergüten (z. B. effektive Remote Service-Nutzungszeit, die Installation von Software beim Kunden oder individuelle technische Anpassungen oder Hilfeleistungen). Mangels anderer Abrede bestimmt die bei Auftragserteilung gültige Preisliste der Raptor Compliance GmbH den dafür anwendbaren Stundenansatz; für Kurzinterventionen wird mindestens ein Zeitaufwand von 0.25h (15 Minuten) in Rechnung gestellt. Ein Anspruch auf die Beauftragung der Raptor Compliance GmbH besteht nicht.

#### 12. VERTRAGSÄNDERUNGEN

- 1 Die Raptor Compliance GmbH behält sich das Recht vor, die vorliegenden Bedingungen jederzeit mit Wirkung gegenüber allen Kunden zu ändern. Die Kunden werden über die Änderungen auf elektronischem Weg informiert. Akzeptiert der einzelne Kunde die Änderungen nicht, hat er das Recht, den Vertrag innerhalb von 30 Tagen auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der geänderten Nutzungsbestimmungen schriftlich oder per E-Mail zu kündigen. Mangels Kündigung innerhalb dieser Frist gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt.
- 2 Individuelle Vertragsänderungen und Vereinbarungen zusätzlicher Leistungen mit dem einzelnen Kunden bedürfen der Schriftlichkeit.

#### 13. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 1 Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht; der Gerichtsstand ist Zürich.
- 2 Die Raptor Compliance GmbH ist berechtigt, zur Vertragserfüllung Dritte beizuziehen. Sie ist überdies berechtigt, ihre Rechtsposition aus diesem Vertrag mit sämtlichen Rechten und Pflichten auf eine andere Körperschaft zu übertragen und hat solch eine Übertragung dem Kunden schriftlich zur Kenntnis zu bringen.
- 3 Der Kunde benötigt zur Abtretung seiner Rechte und/oder Pflichten an einen Dritten die vorgängige schriftliche Zustimmung der Raptor Compliance GmbH.
- 4 Sollten Teile dieses Vertrages ungültig sein, so gilt der Rest des Vertrages weiter. Der Vertrag ist diesfalls so auszulegen und gegebenenfalls zu ergänzen, dass der mit den ungültigen Teilen angestrebte Zweck soweit als möglich erreicht wird.

Raptor Compliance GmbH, Version Januar 2019

#### Leistungsbeschrieb KMU

Leistung	Bronze Pack	Silver Pack	Gold Pack
Wartung	ja	ja	ja
Support	nein	ja	Ja
Online-Support	kostenpflichtig	ja	ja
Telefon-Hotline (Help Desk)	kostenpflichtig	ja	ja
Remote Service Support	kostenpflichtig	ja (Verbindung)	ja (Verbindung)
Prioritäre Hotline mit Rückrufservice	nein	nein	ja
Rabatte	nein	15% auf Standard - Kurse der Raptor Academy	15% auf Standard-Kurse der Raptor Academy
Rabatt auf individuelle Dienstleistungen	kein Rabatt	CHF 180.00 p/h statt 200.00 p/h (Projektleitung CHF 220.00 p/h statt 250.00 p/h)	CHF 160.00 p/h statt 200.00 p/h (Projektleitung CHF 200.00 p/h statt 250.00 p/h)

# Anhang C: Software-Abo-Nutzungsbedingungen

Version Juli 2019

## 1. VERTRAGSGEGENSTAND

1. Dieser Vertrag (im Folgenden „Vertrag“) regelt die Nutzung von Software der Raptor Compliance GmbH im Rahmen eines Lizenz-Abonnements (im Folgenden: „Abo“) sowie die Erbringung dazugehöriger Supportdienstleistungen.  
2. Der Leistungsbeschrieb, die im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Preisliste der Raptor Compliance GmbH sowie die für die im Kundenportal aufgeführte Software (im Folgenden: die Software) geltenden Lizenzbestimmungen legen die geschuldeten Vertragsleistungen im Einzelnen fest und sind integrale Bestandteile dieser Vertragsbedingungen. Die vom Kunden im Zeitpunkt des Abschlusses dieses Vertrags eingesetzten Softwaremodule, Optionen und Anzahl Datenquellen sind im Kundenportal ersichtlich. Erwirbt der Kunde nach Vertragsabschluss weitere Module, Optionen und/oder Datenquellen-Lizenzen hinzu, so erstreckt sich dieser Vertrag automatisch auch auf diese; die Gebühr ändert sich diesfalls ohne Weiteres gemäss Ziffer 11.  
3. Der Anspruch auf Dienstleistungen für Sonderanpassungen solcher Standardsoftwareprogramme und/oder für eigens für den Kunden entwickelter Applikationen (Individualsoftware) bedarf einer schriftlichen Sonderabrede zwischen der Raptor Compliance GmbH und dem Kunden und ist gesondert zu entgelten.

## 2. BEGRIFFE

1. Version: Bestimmte Entwicklungsstufe der Software, die sich gegenüber der vorherigen Version im Funktions- und/oder Datenspektrum erheblich unterscheidet.  
2. Update: Aktualisierung der Software auf die marktaktuelle Version, wobei aus Kompatibilitätsgründen in der Regel alle eingesetzten Module gleichzeitig aktualisiert werden müssen.  
3. Service Pack: Wartungspaket, das beispielsweise Störungen in der Funktionsweise von Standardsoftware behebt oder kleinere Erweiterungen, Neuerungen oder gesetzlich bedingte Anpassungen in die Standardsoftware einführt.  
4. Die Erwähnung eines in dieser Ziffer 2 definierten Begriffs in diesen Bedingungen begründet für sich allein keine Ansprüche des Kunden; für die Ansprüche diesbezüglich massgebend ist der Leistungsbeschrieb. Die Art des vom Kunden abgeschlossenen Abos ist im Kundenportal ersichtlich.

## 3. LEISTUNGSVORAUSSETZUNGEN

1. Der Kunde hat Anspruch auf die Vertragsleistungen der Raptor Compliance GmbH, sofern und sobald der Kunde:  
a. jede entsprechende Softwarelizenz (online) bei der Raptor Compliance GmbH registriert und die dazugehörigen Lizenzbestimmungen sowie die vorliegenden Nutzungsbedingungen im Online-Kundenportal der Raptor Compliance GmbH oder mittels Vertragsunterschrift angenommen hat; und  
b. die erste Vertragsgebühr gemäss dem vorliegenden Vertrag bezahlt hat.  
2. Die Vertragsgebühren des vorliegenden Vertrags sind unabhängig von der Erfüllung der vorerwähnten Leistungsvoraussetzungen seitens des Kunden geschuldet.

## 4. SOFTWARENUTZUNG UND -LIZENZIERUNG

1. Die Raptor Compliance GmbH räumt dem Kunden das Recht ein, die Software für die Dauer dieses Vertrags zu nutzen. Nach Ablauf der Vertragsdauer erlischt das Nutzungsrecht. Die Raptor Compliance GmbH ist befugt, aber nicht verpflichtet, dem Kunden im Anschluss einen beschränkten Zugriff auf die Software im Lesemodus zu gewähren, der eine weitere Eingabe oder Datenbearbeitung nicht zulässt. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, während der Vertragsdauer alle Daten gesondert zu speichern bzw. zu archivieren, auf die er über den Vertragsablauf hinaus angewiesen ist. Im Übrigen regeln die Lizenzbestimmungen der Software deren Nutzung im Einzelnen. Die Lizenzbestimmungen sind unter Beachtung der zeitlichen Beschränkung des eingeräumten Nutzungsrechts sinngemäss auszulegen. Bei unaufhebbar widersprüchlichen zwischen den vorliegenden Raptor Software-Abo-Nutzungsbedingungen und den Lizenzbestimmungen gehen die vorliegenden Nutzungsbedingungen vor.  
2. Die Raptor Compliance GmbH entwickelt die Software laufend weiter, passt diese nach ihrem Ermessen neuen technischen, kaufmännischen oder gesetzlichen Vorgaben an und behebt bestehende Fehler. Wesentliche Änderungen werden in neue Versionen eingepflegt, kleinere Ergänzungen oder Korrekturen in Service Packs. Es besteht kein Anspruch auf die Entwicklung bestimmter Funktionalitäten.  
3. Der Kunde hat Anspruch auf die jeweils aktuelle Version der Software zusammen mit allen relevanten Informations- und Installationsunterlagen. Die geschuldete Software wird nach Wahl der Raptor Compliance GmbH auf einem branchenüblichen Datenträger oder als Online-Download zur Verfügung gestellt. Die Installation der zur Verfügung gestellten Software obliegt dem Kunden.  
4. Die Installation von Software erfolgt in jedem Fall auf Verantwortung des Kunden, der selbst alle nötigen Massnahmen zu treffen hat, damit ihm durch die Installation kein Datenverlust entstehen kann. Namentlich ist der Kunde fürs Befolgen der Installationsanleitung des Lizenzgebers und eine regelmässige System- und Datensicherung (Back-up) über mehrere Datensatzgenerationen verantwortlich. Ausserdem obliegt es dem Kunden, die Mindestvoraussetzungen zu erfüllen, die sich durch die unter diesem Vertrag gelieferte Software in Bezug auf sein IT-System stellen.  
5. Die Raptor Compliance GmbH räumt dem Kunden an der gemäss diesem Vertrag zur Verfügung gestellten Software sowie der entsprechenden Dokumentation die im Lizenzvertrag für die zugrundeliegende Standardsoftware beschriebenen Nutzungsrechte im gleichen Umfang ein. Funktionalitätserweiterungen, welche nicht unter diesem Vertrag geschuldet sind, darf der Kunde ab dem Zeitpunkt nutzen, ab welchem er diese Erweiterungen ausdrücklich und gesondert lizenziert.

## 5. SUPPORTDIENSTLEISTUNGEN

1. Online-Support: Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschrieb Anspruch auf Online-Support hat, kann er während 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr in der Knowledge-Datenbank Lösungen nachschlagen oder mittels eines Ticketsystems schriftliche Support-Anfragen verfassen.  
2. Telefon-Hotline: Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschrieb Anspruch auf telefonischen Hotline-Support hat, kann er während der im Internet auf raptorcompliance.com publizierten und im Kundenportal vermerkten Geschäftszeiten den Telefonsupport von Raptor Compliance GmbH zur Klärung von Fragen zur lizenzierten Software unlimitiert in Anspruch nehmen. Soweit eine Anfrage nicht unmittelbar beantwortet werden kann, bemüht sich die Raptor Compliance GmbH darum, die Lösung innert nützlicher Frist nachzutragen.  
3. Remote Service: Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschrieb Anspruch auf Support mithilfe von Remote Service Tools hat, sind die damit verbundenen, reinen Verbindungskosten mit den Gebühren unter dem vorliegenden Vertrag abgegolten. Die effektive Nutzungszeit wird nach dem jeweils aktuellen Ansatz der Preisliste für entsprechende Dienstleistungen der Raptor Compliance GmbH in Rechnung gestellt. Der Leistungsbeschrieb kann Mindestpauschalen für Kurzinterventionen vorsehen. Programmschulungen, Updates, Migrationen und technische Installationen sind vom Remote Service ausgeschlossen.  
4. Prioritäre Hotline mit Rückrufservice: Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschrieb Anspruch auf Support durch eine prioritäre Hotline mit Rückrufservice hat,

werden seine Anrufe im Sinne von Ziffer 5 Abs. 2 grundsätzlich von einem Fachspezialisten entgegengenommen. Sofern dies einmal nicht der Fall ist, nimmt ein ausgewiesener Stellvertreter den Anruf entgegen und dokumentiert diesen schriftlich; die Raptor Compliance GmbH verpflichtet sich dazu, dass der Fachspezialist den Kunden diesfalls innert 30 Minuten zurückruft, um die Anfrage zu beantworten.  
5. Generelle Supportbedingungen: Der Kunde erhält Zugriff zum Online-Kundenportal. Der Kunde ist angehalten, vor Inanspruchnahme des Supports Handbücher zu konsultieren und aufgetretene Fehler oder Fehlermeldungen soweit möglich zu dokumentieren, die diesbezügliche Dokumentation bereitzuhalten sowie während des Anrufes Zugriff auf sein System zu haben. Support-Auskünfte können keine Einführungsschulung ersetzen. Vom Kunden angeforderte Supportleistungen, welche über die im Leistungsbeschrieb aufgeführten Leistungen hinausgehen, werden dem Kunden gemäss zeitlichem Aufwand zum vor der Leistungserbringung mündlich, elektronisch oder schriftlich durch die Raptor Compliance GmbH unter Berücksichtigung von Ziffer 6 mitgeteilten Dienstleistungsgebührensatz in Rechnung gestellt.

## 6. RABATT AUF STANDARDSCHULUNGEN UND ZUSATZDIENSTLEISTUNGEN

Der Kunde erhält die im Leistungsbeschrieb aufgeführten Rabatte auf Standard-Produkteschulungen aus dem jeweiligen Kursangebot der Raptor Academy und/oder auf die Listenpreise für übliche Zusatzdienstleistungen der Raptor Compliance GmbH.

## 7. GEWÄHRLEISTUNGS-AUSSCHLUSS FÜR SOFTWARELIEFERUNGEN

Der Kunde hat jede(s) im Rahmen dieses Vertrag ausgelieferte Software-Version, Update, Servicepack und/oder sonstige Software (im Folgenden zusammengefasst: Lieferung) unverzüglich auf Mängelfreiheit zu prüfen und etwaige Mängel zu dokumentieren und der Raptor Compliance GmbH schriftlich innert 14 Tagen nach Auslieferung anzuzeigen. Die Raptor Compliance GmbH bemüht sich, wesentliche angezeigte Mängel innerhalb angemessener Frist zu beheben. Mangels fristgemässer Mängelanzeige gilt die Lieferung als fehlerfrei abgenommen und akzeptiert. Die Raptor Compliance GmbH erbringt alle unter diesem Vertrag geschuldeten Leistungen ausdrücklich unter gesetzlich grösstmöglicher Wegbedingung sämtlicher Gewährleistungs- oder Garantieansprüche. Gewährleistungsrechte bestehen einzig für schriftlich ausdrücklich zugesagte Eigenschaften der Software. Insbesondere sichert die Raptor Compliance GmbH nicht zu, dass die gelieferte Software unterbrechfrei und/oder zu einem bestimmten Zeitpunkt genutzt werden kann, dass sie fehler- und störungsfrei nutzbar ist, sich für einen bestimmten Zweck eignet oder mit dem Computersystem des Kunden kompatibel ist. Jede nicht autorisierte Veränderung der Software durch den Kunden führt zum Verlust sämtlicher Gewährleistungsansprüche. Auf jeden Fall verjähren sämtliche Gewährleistungsansprüche innert 12 Monaten ab der jeweiligen Softwarelieferung.

## 8. VERTRAGSBEGINN, DAUER UND KÜNDIGUNG

1. Sofern nicht im Kundenportal anders vermerkt, tritt dieser Vertrag am ersten Tag des Monats in Kraft, der mit dem Vertragsschluss zusammenfällt oder – andernfalls – dem Vertragsschluss folgt.  
2. Die Mindestlaufzeit beträgt bis 15 angebandenen Datenquellen einen Monat. Ab 15 angebandenen Datenquellen gilt die Mindestvertragslaufzeit von 1 Jahr. Der Vertrag verlängert sich automatisch jeweils um die Mindestlaufzeit, sofern er nicht fristgerecht gekündigt wird.  
3. Beide Vertragsparteien können den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf das Ende jedes Vertragsjahres schriftlich oder per E-Mail kündigen. Bei bis zu 15 Datenquellen gilt eine verkürzte Kündigungsfrist von 30 Tagen auf Ende Monat.  
4. Die Raptor Compliance GmbH behält sich die jederzeitige Kündigung des Vertrages vor für den Fall, dass der Kunde wesentliche Vertragspflichten verletzt oder das Nutzungsrecht an der Software verliert, für die Support- und/oder Wartungsdienstleistungen erbracht werden sollen. Insbesondere behält sich die Raptor Compliance GmbH das Recht vor, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen, sollte der Kunde mit der Zahlung der gemäss diesem Vertrag geschuldeten Gebühr mehr als 30 Tage im Rückstand sein. In diesem Fall besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits pro rata temporis geleisteter oder fällig gewordener Gebühren.  
5. Die Kündigung wegen Änderung der Vertragsgebühren bzw. Vertragsbedingungen gemäss Ziffer 11 Abs. 5 bzw. Ziffer 12 Abs. 1 ist vorbehalten.

## 9. VERTRAULICHKEIT UND DATENSCHUTZ

1. Die Raptor Compliance GmbH weiss um die Bedeutung der ihr anvertrauten Kundendaten und verpflichtet sich, diese während und auch über die Beendigung des Vertrags hinaus strikt vertraulich zu behandeln. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass die Raptor Compliance GmbH die vom Kunden erfassten Daten zur Vertragsabwicklung von Dritten bearbeiten lassen kann und die Datenbearbeitung im Ausland erfolgen kann.  
2. Die Raptor Compliance GmbH verpflichtet sich, die ihr anvertrauten Daten einzig zur ordentlichen Erfüllung ihrer Vertragspflichten zu verwenden und dabei nur denjenigen Mitarbeitern offenzulegen, die unmittelbar mit der Leistungserbringung betraut sind.  
3. Die Raptor Compliance GmbH verpflichtet sich, unter Vorbehalt gesetzlicher Aufbewahrungspflichten und der für die Leistungserbringung unter diesem Vertrag notwendigen Verarbeitung von Daten, anvertraute Kundendaten auf erstes Verlangen des Kunden hin herauszugeben oder zu vernichten.  
4. Nach Ablauf von 6 Monaten nach dem Anvertrauen eines jeden Datensatzes durch den Kunden zum Zweck der Vertragsabwicklung ist die Raptor Compliance GmbH befugt, diesen Datensatz ohne Rücksprache mit dem Kunden unwiederbringlich zu löschen. Aus einer solchen Löschung entstehen dem Kunden keinerlei Ansprüche, insbesondere keine Ansprüche auf Schadenersatz wegen Datenverlusts.  
5. Der Kunde hat etwaige ihm mitgeteilte vertrauliche Zugangsdaten in angemessener Weise vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu schützen.

## 10. SORGFALT UND HAFTUNG

1. Die Raptor Compliance GmbH erbringt die geschuldeten Vertragsleistungen mit der gehörigen Sorgfalt.  
2. Die Raptor Compliance GmbH übernimmt keine Haftung für Nutzungsunterbrüche, die der Mängelbehebung, der Wartung, der Umstellung der Infrastruktur, der Einführung neuer Technologien oder ähnlichen Zwecken dienen.  
3. Die Raptor Compliance GmbH haftet ausschliesslich für Schäden aus absichtlicher oder grobfahrlässiger Verletzung ihrer vertraglichen Hauptleistungspflichten. Im Übrigen ist jede Haftung im Zusammenhang mit der hier geregelten Software-Nutzung sowie den hier geregelten Dienstleistungen im gesetzlich grösstmöglichen Umfang wegbedungen.  
4. Die Raptor Compliance GmbH haftet nicht für fehlerhafte Daten und/oder Sicherheitsmängel des Fernmelde-, Kabel- oder Satellitennetzes und des Internets und/oder für Missbrauch und Schädigung durch Dritte wie z. B. Schäden durch Computerviren, Datenverlust oder unbefugte Datenveränderung.

5. Die Raptor Compliance GmbH haftet insbesondere in keinem Fall für indirekte Schäden, mittelbare Schäden, Folgeschäden, Datenverlust oder Datenbeschädigung, Vermögensschäden wie z. B. entgangenen Gewinn oder nicht realisierte Einsparung, Betriebsunterbrüche, Verdienst- oder Umsatzausfälle, Mehraufwand, verspätete Leistung oder Ansprüche Dritter, die sich aus der Wartung von Software oder aus dem Support hinsichtlich der Nutzung von Software oder aus der Nutzung gewarteter Software ergeben.

6. In jedem Fall ist die Haftung der Raptor Compliance GmbH auf den Betrag der Vertragsgebühren, die der Kunde unter diesem Vertrag für höchstens 12 Monate bezahlt hat, welche dem Schadensereignis vorausgegangen sind.

#### **11. GEBÜHREN, ZAHLUNGSBEDINGUNGEN, GEBÜHRENANPASSUNGEN**

1. Die vom Kunden für die von der Raptor Compliance GmbH erbrachten Leistungen pauschal geschuldete Gebühr bestimmt sich – unter Vorbehalt von Ziffer 11 Abs. 3-6 – nach der entsprechenden schriftlichen Leistungsübersicht, oder, mangels schriftlicher Investitionsübersicht, nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen, auf [raptorcompliance.com](http://raptorcompliance.com) veröffentlichten Preisangaben der Raptor Compliance GmbH.

2. Am Tag des Inkrafttretens dieses Vertrags beginnt das erste Vertragsjahr. Die Vertragsgebühr ist für jedes Vertragsjahr im Voraus geschuldet und wird jeweils auf den ersten Tag jedes Vertragsjahrs ohne Weiteres fällig. Bei Kleinverträgen bis 15 Datenquellen ist die Vertragsgebühr monatlich im Voraus geschuldet wird jeweils auf den ersten Tag jedes Vertragsmonats ohne Weiteres fällig.

3. Erweitert der Kunde sein Abo nach Abschluss dieses Vertrags um ein Produkt aus einer höheren Produktlinie der gleichen Produktfamilie, weitere Softwaremodule oder Optionen zur Erhöhung des Funktionsumfangs des lizenzierten Produkts (im Folgenden zusammengefasst: „Erweiterung“ oder „Upgrade“), erhöht sich die Gebühr unter diesem Vertrag ohne Weiteres entsprechend. Die Rechnungsstellung für eine Erweiterung erfolgt unmittelbar nach deren Abonnieerung pro rata temporis für den Rest des laufenden Vertragsjahrs bzw. Vertragsmonats. Jede ordentliche Rechnung für das nächste anstehende Vertragsjahr bzw. Vertragsmonats umfasst sämtliche im Zeitpunkt der Rechnungsstellung lizenzierten Softwaremodule und Optionen. Eine Preiserhöhung im Rahmen einer Erweiterung fällt nicht unter Ziffer 11 Abs.

4. Die Anpassung der jährlichen Vertragsgebühr durch die Raptor Compliance GmbH ist im Rahmen der Veränderungen des schweizerischen Landesindex der Konsumentenpreise (LIK; Basis 2019 = 100 Punkte) zulässig und berechtigt nicht zur ausserterminlichen Kündigung des Vertrages. Massgebend für die Anpassung ist der Indexstand im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses im Verhältnis zum neuen Indexstand.

5. Gebühreanpassungen über die Veränderung des LIK hinaus bleiben vorbehalten. Dem Kunden steht es in diesem Fall frei, den Vertrag innert 30 Tagen nach Mitteilung der Preisanpassung auf den Zeitpunkt der Preisanpassung zu kündigen.

6. Dienstleistungen der Raptor Compliance GmbH, welche nicht gemäss Ziffern 4-5 in Verbindung mit Ziffer 11 Abs. 1 durch die pauschale Jahresgebühr abgegolten sind, sind vom Kunden zusätzlich zu vergüten (z. B. effektive Remote Service-Nutzungszeit, die Installation von Software beim Kunden oder individuelle technische Anpassungen oder Hilfeleistungen). Mangels anderer Abrede bestimmt die bei Auftragserteilung gültige Preisliste der Raptor Compliance GmbH den dafür anwendbaren Stundenansatz; für Kurzinterventionen wird mindestens ein Zeitaufwand von 0.25h (15 Minuten) in Rechnung gestellt. Ein Anspruch auf die Beauftragung der Raptor Compliance GmbH besteht nicht.

#### **12. VERTRAGSÄNDERUNGEN**

1. Die Raptor Compliance GmbH behält sich das Recht vor, die vorliegenden Bedingungen jederzeit mit Wirkung gegenüber allen Kunden zu ändern. Die Kunden werden über die Änderungen auf elektronischem Weg informiert. Akzeptiert der einzelne Kunde die Änderungen nicht, hat er das Recht, den Vertrag innerhalb von 30 Tagen auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der geänderten Nutzungsbestimmungen schriftlich oder per E-Mail zu kündigen. Mangels Kündigung innerhalb dieser Frist gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt.

2. Individuelle Vertragsänderungen und Vereinbarungen zusätzlicher Leistungen mit dem einzelnen Kunden bedürfen der Schriftlichkeit.

#### **13. SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

<sup>1</sup>Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht; der Gerichtsstand ist Zürich.

<sup>2</sup>Die Raptor Compliance GmbH ist berechtigt, zur Vertragserfüllung Dritte beizuziehen. Sie ist überdies berechtigt, ihre Rechtsposition aus diesem Vertrag mit sämtlichen Rechten und Pflichten auf eine andere Körperschaft zu übertragen und hat solch eine Übertragung dem Kunden schriftlich zur Kenntnis zu bringen.

<sup>3</sup>Der Kunde benötigt zur Abtretung seiner Rechte und/oder Pflichten an einen Dritten die vorgängige schriftliche Zustimmung der Raptor Compliance GmbH.

<sup>4</sup>Sollten Teile dieses Vertrages ungültig sein, so gilt der Rest des Vertrages weiter. Der Vertrag ist diesfalls so auszulegen und gegebenenfalls zu ergänzen, dass er mit den ungültigen Teilen angestrebte Zweck soweit als möglich erreicht wird.

Raptor Compliance GmbH, Version Juli 2019

# Anhang D: Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Version Juni 2019

## 1. GELTUNGSBEREICH

1. Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: „AGB“) gelten für alle Lieferungen, Leistungen und Angebote der Raptor Compliance GmbH (im Folgenden: „Raptor“). Für ein von Raptor vertriebenes Produkt bzw. Dienstleistung bestehende Sonderbestimmungen (z.B. unbefristete oder befristete Lizenzen/Nutzungsbestimmungen für Software, Bedingungen für Wartungs- oder Supportdienstleistungen) gehen den vorliegenden AGB vor, insoweit sie inhaltlich von den AGB abweichen.

2. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch selbst im Falle der Lieferung nicht Vertragsbestandteil.

3. Jede Änderung, Abweichung oder Ergänzung dieser AGB bedarf der Schriftform; es bestehen keine mündlichen Nebenabreden. Dies gilt auch für jeden Vertrag, der auf Grundlage der vorliegenden AGB geschlossen wurde, sofern er keine andere Form der Schriftform gleichstellt.

4. Raptor behält sich vor, diese AGB ohne weiteres jederzeit mit Wirkung für alle künftige darauf basierenden Vertragsabschlüsse zu ändern. Mit Wirkung hinsichtlich bestehender Vertragsverhältnisse ist Raptor zudem berechtigt, diese AGB zu ändern, indem sie den betreffenden Kunden im Einzelnen schriftlich über die Änderung informiert. Die Änderungen treten einen Monat nach Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Kunden, kann dieser den Vertrag binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung kündigen. Kündigt der Kunde nicht, wird die Änderung ihm gegenüber mit Ablauf der Monatsfrist wirksam.

## 2. ANGEBOT UND VERTRAGSSCHLUSS

1. Angebote von Raptor sind – insbesondere hinsichtlich der Beschaffenheit und Verfügbarkeit der Hauptleistung, Preise, Menge, Lieferfrist, Liefermöglichkeiten und Nebenleistungen – unverbindlich. Insbesondere sind Änderungen in Design, Technik und Funktionsweise sowie Irrtum bei Beschrieb, Abbildung und Preisangabe vorbehalten. Ein Vertrag kommt erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung und/ oder durch Zusenden der Ware und/ oder durch Auftragsausführung durch Raptor zustande und richtet sich ausschliesslich nach deren Inhalt.

2. Explizit anderslautende Regelungen von Raptor zum Vertragsabschluss – etwa in Leistungsübersicht, Bestellscheinen oder Raptor-Webshops – gehen vor und können z.B. vorsehen, dass der Vertrag zustande kommt, wenn der Kunde im on-line-Kundenportal seine Zustimmung zu den dort aufgeführten Vertragsbestimmungen erklärt.

3. Ein automatisch generiertes E-Mail, welches lediglich den Empfang einer Bestellung bestätigt, stellt keine Auftragsbestätigung dar.

4. Mangels anderslautender Angaben sind schriftliche Leistungsbeschreibungen von Raptor 30 Tage lang gültig.

5. Jede Übernahme von Garantien oder Zusicherung von Eigenschaften zugunsten des Kunden bedarf der schriftlichen Bestätigung durch Raptor.

6. Telefonische Absprachen sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich bestätigt werden.

7. Der Umfang der von Raptor zu erbringenden Leistungen wird allein durch schriftliche Verträge festgelegt.

8. Aufgrund rechtlicher oder technischer Normen zwingend notwendige Abweichungen von den Angebotsunterlagen bzw. von der Auftragsbestätigung sind im Hinblick auf die Leistungserfüllung vorbehalten.

## 3. INSTALLATION, SCHULUNG UND BERATUNG

1. Der Kunde ist für die ordnungsgemässe Installation, die Inbetriebnahme und den Unterhalt gelieferter Software selbst verantwortlich. Sowohl die Installation durch Raptor als auch Schulung und Einweisung des Kunden oder seiner Bedienungskräfte (Endnutzer) in die Bedienung der gelieferten Software gehören nicht zum Leistungsumfang. Diese Leistungen erfolgen nur aufgrund einer entsprechenden Vereinbarung und werden gesondert berechnet.

2. Sofern Raptor Schulungs-, Beratungs- oder Installationsleistungen erbringt, hat der Kunde dafür zu sorgen, dass die erforderlichen kundenseitigen Voraussetzungen erfüllt sind, insbesondere die erforderlichen Räumlichkeiten und Infrastruktur, Unterlagen und Personal bereitgestellt sind. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nach Satz 1 nicht ordnungsgemäss, so verlängern sich die vertraglich vereinbarten Ausführungsfristen von Raptor angemessen. Raptor kann den durch die Verzögerung verursachten Mehraufwand insbesondere für die verlängerte Bereitstellung des eigenen Personals oder der eigenen Sachmittel in Rechnung stellen.

3. Auskünfte bedürfen der schriftlichen Bestätigung.

## 4. LEISTUNGSVORAUSSETZUNGEN UND ERFÜLLUNG

1. Soweit nicht anders geregelt, entstehen Erfüllungsansprüche des Kunden erst mit vollständiger Bezahlung des vertraglich festgelegten Entgelts. Insbesondere entstehen Nutzungsrechte an Software unabhängig von deren Freischaltung per Lizenzschlüssel erst mit vollständiger Bezahlung der Lizenzgebühr, sofern keine anderen Abreden bestehen.

2. Bestellte Produkte bzw. angeforderte Leistungen werden ausschliesslich an Adressen in der Schweiz oder Liechtenstein versandt bzw. erbracht.

3. Alle Lieferungen erfolgen auf Kosten und Gefahr des Kunden.

4. Raptor ist berechtigt, sich zur Erfüllung der von ihr geschuldeten Leistungen der Hilfe Dritter zu bedienen.

5. Raptor ist in zumutbarem Umfang zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt.

6. Zu Test- oder Demozwecken gelieferte Produkte (Hardware, Software, Datenträger, Unterlagen etc.) bleiben Eigentum von Raptor. Raptor behält sich vor, Software so auszurüsten, dass die Programme nach Ablauf der vereinbarten Testdauer nicht mehr voll einsatzfähig sind. Der Kunde kann hieraus keinerlei Ansprüche herleiten.

7. Bei erneuter Anforderung eines Datenträgers oder Produkt begleitender Unterlagen (CD-ROM, DVD, Handbuch usw.) sowie beim Umtausch/Rücksendung von Waren ist Raptor Compliance GmbH zur Erhebung einer Bearbeitungsgebühr berechtigt.

8. Umbuchungen und Annullationen von durch den Kunden bei Raptor reservierten Leistungen bedürfen in jedem Fall der Schriftform und erhalten rechtliche Gültigkeit erst durch eine schriftliche Rückbestätigung durch Raptor. Raptor ist zur Verrechnung einer Umtriebs- oder Annullationskostenentschädigung (bei Standardschulungen bis 8 Arbeitstage vor Kursbeginn 25%, 4 – 7 Arbeitstage vor Kursbeginn 50% und 0 – 3 Arbeitstage vor Kursbeginn 100% des Kursgeldes) berechtigt. Bereits vorgenommene Abklärungen und Vorbereitungen werden in Rechnung gestellt.

9. Raptor behält sich vor, Standardschulungen mangels genügender Anmeldungen kurzfristig zu verschieben oder abzusagen.

10. Kommt ein Kunde mit der Annahme bestellter Ware in Verzug, so ist Raptor nach Setzung einer angemessenen Nachfrist von höchstens 14 Tagen berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und Schadensersatz zu verlangen. Verlangt Raptor Schadensersatz, so beträgt dieser 30% des Auftragswertes, wenn nicht der Kunde einen geringeren oder Raptor einen höheren Schaden nachweist.

## 5. LIEFERFRISTEN

1. Raptor ist ausschliesslich an schriftlich vereinbarte Liefertermine gebunden. Auftragsänderungen haben – sofern nicht anders vereinbart – die Aufhebung der zuvor festgelegten Termine und Fristen zur Folge.

2. Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich angemessen im Falle höherer Gewalt und aller sonst von Raptor nicht zu vertretender Hindernisse, welche auf die Lieferung oder Leistung von erheblichem Einfluss sind, insbesondere bei Streik und Aussperrung bei Raptor, ihren Lieferanten oder deren Unterlieferanten.

## 6. PREISE

1. Die Preise verstehen sich wenn nicht anders angegeben netto in Schweizer Franken, exklusiv Mehrwertsteuer, Verpackungs- und Frachtspesen. Lieferungen und Leistungen, für die zum Zeitpunkt ihrer Bestellung kein Preis vereinbart wurde, werden zu den am Tage des Vertragsabschlusses gültigen Listenpreisen bzw. nach Aufwand zu den geltenden Ansätzen berechnet.

2. Schulungs- und Installations- und andere Dienstleistungen werden, soweit kein Festpreis und keine Rabatte vereinbart wurden, nach der bei Auftragsannahme jeweils gültigen Preisliste berechnet.

3. Raptor ist an die angegebenen Preise nicht gebunden, wenn eine längere Lieferfrist als vier Monate ab Vertragsabschluss vereinbart ist. In diesem Fall werden die im Zeitpunkt der Lieferung gültigen Preise berechnet.

4. Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen, etc., werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und soweit möglich mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet.

## 7. ZAHLUNG

1. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, sind Zahlungen innert 10 Tagen nach Rechnungsstellung und ohne jeden Abzug zu leisten. Bei Nichteinhaltung dieser Frist kommt der Kunde ohne weiteres – insbesondere ohne Mahnung - in Verzug.

2. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Raptor berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8% über Basiszinssatz zu verlangen, sofern nicht der Kunde einen geringeren Schaden oder Raptor einen höheren Schaden nachweist.

3. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Raptor nach Setzung einer angemessenen Nachfrist von höchstens 14 Tagen berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und Schadensersatz zu verlangen. Verlangt Raptor Schadensersatz, so beträgt dieser 30% des Auftragswertes, wenn nicht der Kunde einen geringeren oder Raptor einen höheren Schaden nachweist.

4. Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftigen Forderungen aufrechnen bzw. diese mit Forderungen von Raptor verrechnen. Zurückbehaltungsrechte darf der Kunde nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

5. Schuldet der Kunde Raptor mehrere Zahlungen gleichzeitig, wird – sofern der Kunde keine Tilgungsbestimmung getroffen hat – zunächst die fällige Schuld, unter mehreren fälligen Schulden die jeweils ältere Schuld getilgt.

6. Raptor behält sich vor, Lieferungen und Leistungen nur nach Vorauszahlung seitens des Kunden zu erbringen. Raptor steht es jederzeit frei, bestimmte Zahlungsarten zuzulassen oder auszuschliessen.

## 8. EIGENTUMSVORBEHALT

Raptor behält sich das Eigentum an den gelieferten Programmträgern sowie das Nutzungsrecht an der darauf enthaltenen oder der zum Download bereitgestellten Software bis zur restlosen Bezahlung sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung entstandenen Forderungen vor. Raptor ist berechtigt, einen entsprechenden Eintrag im Eigentumsvorbehaltsregister vorzunehmen. Der Kunde hat die Vorbehaltsware mit kaufmännischer Sorgfalt für Raptor zu verwahren. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden – insbesondere Zahlungsverzug – oder zu erwartender Zahlungseinstellung ist Raptor berechtigt, die Vorbehaltsware auf Kosten des Kunden zurückzunehmen. Die Ausübung der Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt oder ein Herausgabeverlangen gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag.

## 9. GEWÄHRLEISTUNG FÜR SOFTWARELIEFERUNGEN

1. Der Kunde hat gelieferte Software oder Softwareteile (im Folgenden zusammengefasst: Lieferung) unverzüglich auf Mängelfreiheit zu prüfen und etwaige wesentliche Mängel detailliert zu dokumentieren und Raptor schriftlich innert 14 Tagen nach Auslieferung anzuzeigen. Raptor bemüht sich, wesentliche angezeigte Mängel innerhalb angemessener Frist zu beheben. Mangels fristgemässer, detaillierter Mängelanzeige gilt die Lieferung als fehlerfrei abgenommen und akzeptiert.

2. Raptor erbringt alle unter diesem Vertrag geschuldeten Leistungen ausdrücklich unter gesetzlich grösstmöglicher Wegbedingung sämtlicher Gewährleistungs- oder Garantieansprüche. Gewährleistungsrechte bestehen einzig für schriftlich ausdrücklich zugesagte Eigenschaften der Software.

3. Insbesondere sichert Raptor nicht zu, dass die gewartete Software unterbrochen und/oder zu einem bestimmten Zeitpunkt genutzt werden kann oder dass sie fehler- und störungsfrei nutzbar ist. Jede nicht autorisierte Veränderung der Software durch den Kunden führt zum Verlust sämtlicher Gewährleistungsansprüche.

4. Auf jeden Fall verjähren sämtliche Gewährleistungsansprüche innert 12 Monaten ab der jeweiligen Softwarelieferung.

## 10. SORGFALT UND HAFTUNG

1. Raptor erbringt die geschuldeten Vertragsleistungen mit der gehörigen Sorgfalt. Ein bestimmter Erfolg ist nur bei dessen ausdrücklicher Zusicherung in einer gesonderten Vertragsabrede geschuldet.

2. Raptor übernimmt keine Haftung für Unterbrüche in der Softwarenutzung, die der Mängelbehebung, der Wartung, der Umstellung der Infrastruktur, der Einführung neuer Technologien oder ähnlichen Zwecken dienen.

3. Raptor haftet ausschliesslich für Schäden aus absichtlicher oder grobfahrlässiger Verletzung ihrer vertraglichen Hauptleistungspflichten sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung beruhen, die Raptor, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben. Im Übrigen ist jede Haftung im Zusammenhang mit den hier geregelten Leistungen im gesetzlich grösstmöglichen Umfang wegbedungen.

4. Raptor haftet insbesondere in keinem Fall für indirekte Schäden, mittelbare Schäden, Folgeschäden, reine Vermögensschäden wie z.B. entgangenen Gewinn oder nicht realisierte Einsparung, Betriebsunterbrüche, Verdienst- oder Umsatzausfälle und/oder Mehraufwand, atypische und nicht vorhersehbare Schäden sowie für Schäden, die deren Eintritt der Kunde durch ihm zumutbare Maßnahmen – wie insbesondere durch Datensicherung – hätte verhindern können.

5. Soweit eine Haftung der Raptor besteht, haftet Raptor nur in Höhe des typischerweise vorhersehbaren Schadens bzw. der typischerweise vorhersehbaren Aufwendungen. Der Kunde ist nicht berechtigt, seine diesbezüglichen Ansprüche ohne Zustimmung von Raptor ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.

6. Die Regelungen dieser Ziffer 10 gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Raptor.

## 11. GEISTIGES EIGENTUM

1. Raptor behält an gelieferter Software die Urheber- und gewerblichen Schutzrechte sowie die Verwertungsrechte. Die auf dem Programmträger oder der Verpackung angebrachten Schutzrechtsnennungen – auch Dritter – sind zu beachten. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, erwirbt der Kunde ein einfaches Nutzungsrecht an der Software. Im Übrigen richtet sich das Nutzungsrecht des Kunden nach den Lizenzbedingungen für das jeweilige Raptor-Produkt.

2. Raptor behält sich für jedes Design, jeden Text, jede Grafik auf ihrer Webseite, ihren Publikationen und Dokumentationen usw. alle Rechte vor. Das Kopieren oder jedwede andere Reproduktion wird nur zu dem Zweck gestattet, eine Bestellung bei Raptor aufzugeben.

3. Der Name „Raptor“ bzw. „Raptor Compliance“ ist markenrechtlich geschützt und seine markenmässige Verwendung durch den Kunden ist ohne Zustimmung von Raptor untersagt.

<sup>4</sup> An Abbildungen, Texten, Zeichnungen, Kalkulationen und sonstigen von Raptor oder im Auftrag von Raptor erstellten Unterlagen behält sich Raptor Compliance GmbH unabhängig vom verwendeten Medium die Eigentums- und Urheberrechte vor. Vor ihrer Weitergabe an Dritte bedarf der Kunde der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von Raptor Compliance GmbH.

<sup>5</sup> Die Nutzungs- und Verwertungsrechte des Kunden für Softwareprodukte nach Inbetriebnahme bzw. Nutzung derselben werden durch den mitgeltenden Software-Lizenzvertrag geregelt.

<sup>6</sup> Schutzrechte Dritter: Der Kunde verpflichtet sich, Raptor von Schutzrechtsbehauptungen Dritter hinsichtlich der gelieferten Raptor Software unverzüglich in Kenntnis zu setzen und Raptor auf ihre Kosten die Rechtsverteidigung zu überlassen. Raptor ist berechtigt, aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter notwendige Softwareänderungen auf eigene Kosten auch bei ausgelieferter und bezahlter Ware durchzuführen.

## 12. DATENSCHUTZ

1. Die Sammlung, Bearbeitung, Speicherung und Sicherung personenbezogener Daten richtet sich nach der jeweils gültigen Datenschutzerklärung der Raptor Compliance GmbH

2. Vom Kunden mit einer Raptor-Softwarelösung erfasste, vertrauliche Daten, die aufgrund eines Supportauftrages, einer Datenkorrektur oder einer Mandantenanpassung für Raptor zugänglich werden, werden vertraulich behandelt und nur den mit dem Auftrag betrauten Mitarbeitern zugänglich gemacht. Alle Mitarbeiter die im Zusammenhang mit ihrer vertraglichen Tätigkeit für Raptor Kenntnisse über Kundendaten erhalten, sind verpflichtet, diese Daten vertraulich zu behandeln und weder an Dritte weiter zu geben, noch diese darüber in Kenntnis zu setzen. Zugestellte Datenträger werden nach der Leistungserbringung an den Kunden retourniert oder durch Raptor umgehend vernichtet.

## 13. ABTRETBARKEIT VON ANSPRÜCHEN

Der Kunde ist nicht berechtigt, mit Raptor geschlossene Verträge als Ganzes oder einzelne Rechte oder Pflichten hieraus abzutreten oder sonst Rechte und Pflichten aus mit Raptor geschlossenen Verträgen ohne Zustimmung von Raptor ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.

## 14. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

1. Diese Bedingungen bleiben im Zweifel auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner oder mehrerer Bestimmungen in ihren übrigen Teilen verbindlich. Sollten Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so soll an deren Stelle eine Bestimmung treten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt.

2. Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980).

<sup>3</sup> Erfüllungsort für alle Lieferungen und Leistungen von Raptor ist Zürich.

<sup>4</sup> Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zürich.

Raptor Compliance GmbH, Version Juni 2019