

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der meinungsraum.at Online MarktforschungsgmbH (Institut)

Stand: Februar 2018

1 Geltung der Bedingungen

- 1.1 Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Markt- und Sozialforschungsaufträge und deren Durchführung sowie für zukünftige Markt- und Sozialforschungsaufträge, welche der Auftraggeber dem Institut erteilt und deren Durchführung.
- 1.2 Das im Angebot/Untersuchungsvorschlag genannte Honorar umfasst grundsätzlich alle vom Institut im Zusammenhang mit der Durchführung des Auftrags im Untersuchungsvorschlag angebotenen Leistungen. Für darüber hinausgehende vom Auftraggeber gewünschte Leistungen kann das Institut ein zusätzliches Honorar verlangen.

2 Vertragsgegenstand

Das Institut führt die übernommenen Aufträge im Sinne beratender Dienstleistungen in Übereinstimmung mit den Berufsgrundsätzen und Standesregeln der Markt- und Sozialforschung aus. Das Institut unterstützt mit seinen Marktforschungsleistungen den Auftraggeber bei dessen Entscheidungsfindung.

3 Angebot, Untersuchungsvorschlag, Exklusivität

- 3.1 Das Institut unterbreitet dem Interessenten sein Angebot grundsätzlich in Form eines Untersuchungsvorschlags, in dem die Aufgabenstellung, die zu ihrer Erfüllung zu erbringende Leistung, der Zeitbedarf für die Untersuchung sowie die zu zahlende Vergütung angegeben sind.
- 3.2 Der Interessent erhält den Untersuchungsvorschlag ausschließlich zur Entscheidung über die Auftragsvergabe der angebotenen Untersuchung. Sein Inhalt darf, wenn nichts anderes vereinbart ist, nur im gegenseitigen schriftlichen Einvernehmen ganz oder teilweise veröffentlicht oder an Dritte weitergegeben werden.
- 3.3 Die Angebotsannahme kann schriftlich oder mündlich erfolgen, von Seiten des Instituts ist kein Formerfordernis vorgesehen.
- 3.4 Die Exklusivität für bestimmte Produktfelder, Untersuchungsgegenstände oder Untersuchungsmethoden kann das Institut nicht gewährleisten. Sollte Exklusivität notwendig sein, so sind die Rahmenbedingungen, die Dauer und das dafür verrechnete Honorar schriftlich festzulegen.
- 3.5 Änderungen des Auftrags nach Vertragsabschluss bedürfen einer schriftlichen Bestätigung des Instituts. Die betrifft Timings, Stichproben, Zielgruppen, Berichtslegung/Präsentation. Im Rahmen der schriftlichen Bestätigung werden seitens des Instituts auch die entsprechenden Kostenänderungen kommuniziert und das Angebot gegebenenfalls neu kalkuliert.
- 3.6 Im Rahmen von Sample-Only-Projekten erfolgt die Angebotslegung in Bezug auf die Kosten pro Interview für die jeweils angefragten Stichprobengrößen. Das Institut behält sich das Recht vor, die Fälligkeit der 50%igen Projektsumme vor Projektbeginn anzusetzen. Die restliche Verrechnung nach Projektabschluss erfolgt nach den tatsächlich abgerufenen Interviewzahlen. Sollten im Rahmen eines derartigen Projektes weniger Interviews abgerufen werden, als angeboten wurden, erhöht sich analog dazu der Preis pro Einzelinterview.

4 Vergütung

- 4.1 Die im Untersuchungsvorschlag genannte Vergütung umfasst grundsätzlich alle vom Institut im Zusammenhang mit der Durchführung des Auftrags im Untersuchungsvorschlag angebotenen Leistungen. Für darüber hinausgehende, vom Auftraggeber gewünschte Leistungen kann das Institut eine zusätzliche Vergütung verlangen.
- 4.2 Mehrkosten, die vom Institut nicht zu verantworten sind und Mehrkosten, die vom Institut bei Auftragserteilung trotz gebotener Sorgfalt nicht voraussehbar waren, kann das Institut gesondert in Rechnung stellen, wenn sie an einen sachlich berechtigten Grund anknüpfen und für den Auftraggeber klar erkennbar und hinreichend bestimmt sind. Das gilt auch, wenn der Auftraggeber diese Kosten nicht zu verantworten hat. Änderungen des Auftragsvolumens nach Vertragsabschluss bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung zwischen den Parteien.

- 4.3 Die vereinbarte Vergütung dient zur Finanzierung der Durchführung der jeweiligen Untersuchung. Grundsätzlich erfolgt die Rechnungslegung und somit finale Abrechnung per Projektende. Bei Trackingstudien oder mehrwelligen Untersuchungen im Sample-Only-Bereich erfolgt die Abrechnung direkt im Anschluss an die einzelnen Wellen. Bei Auftragserteilung, sowohl im Sample-Only also auch im Full-Service-Bereich, werden 50% der voraussichtlichen Gesamtprojektkosten als Anzahlung verrechnet. Die Endabrechnung erfolgt mit Lieferung der Daten.
- 4.4 Unsere Zahlungsziele definieren sich über die Art der Rechnung. Bei Anzahlungsrechnungen sehen wir ein Zahlungsziel von 7 Tagen netto vor. Bei Endrechnungen sehen wir ein Zahlungsziel von 14 Tagen netto vor. Im Fall von Zahlungsverzug ist das Institut berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von acht Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verlangen (Euribor). Das Institut behält sich im Fall säumiger Zahlungen auch das Recht vor, die Leistungen zurückzubehalten.
- 4.5 Die Aufrechnung mit etwaigen Gegenansprüchen ist dem Auftraggeber nicht gestattet.
- 4.6 Storniert der Auftraggeber eine Studie, nachdem sie in Auftrag gegeben worden ist, ist er verpflichtet, den Teil des vereinbarten Entgeltes zu zahlen, der die begonnenen Arbeiten sowie die angefallenen Kosten und die vom Institut berechtigterweise nach Beauftragung und vor Stornierung eingegangenen finanziellen Verpflichtungen abdeckt, zuzüglich einer Pauschale in Höhe von 25 % des darüber hinausgehenden vereinbarten Entgeltes lt. Angebot.

5 Auftragsdurchführung

- 5.1 Das Institut führt – Nr. 2 entsprechend – den Auftrag nach wissenschaftlichen Methoden der Markt- und Sozialforschung durch.
- 5.2 Stellt sich nach Auftragserteilung heraus, dass die Untersuchung aus methodischen Gründen, die das Institut nicht vorhersehen konnte und nicht zu vertreten hat, nicht durchgeführt werden kann, informiert das Institut unverzüglich den Auftraggeber. Finden beide Vertragsparteien keine methodische Lösung des Problems, ist das Institut berechtigt, den Auftrag wegen Undurchführbarkeit zurückzugeben und die bis dahin angefallenen Aufwände zu verrechnen.
- 5.3 Die begleitende Mitwirkung des Auftraggebers bei der Untersuchung sowie die Überprüfung der Durchführung und der Ergebnisse der Untersuchung durch den Auftraggeber bedürfen einer gesonderten Vereinbarung. Falls dadurch Mehrkosten entstehen, müssen sie vom Auftraggeber getragen werden. Dabei ist das Institut – wie immer – verpflichtet, die Anonymität der Befragten oder der Testpersonen zu wahren.
- 5.4 Dem Institut ist es gestattet, zur Erfüllung seiner Aufgaben aus dem Untersuchungsauftrag Unteraufträge zu vergeben. Das Institut sichert zu, dass bei der Vergabe von Unteraufträgen die erforderliche Vertraulichkeit gewahrt und die Regeln und Methoden der Markt- und Sozialforschung sowie weitere gesetzliche Vorgaben, wie z.B. der Datenschutz, eingehalten werden.
- 5.5 Wenn der Auftraggeber einen bestimmten Unterauftragnehmer fordert, haftet das Institut nicht für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Qualität dessen Arbeit, es sei denn, es liegt eine Pflichtverletzung des Instituts im Sinne von Nr. 8.4 vor.

6 Urheberrechte, Eigentumsrechte und akzessorische Pflichten

- 6.1 Dem Institut verbleiben alle Rechte, die ihm nach dem Urheberrechtsgesetz zustehen. Der Auftraggeber erkennt an, dass das alleinige Urheberrecht und alle Schutzrechte an Untersuchungskonzeptionen, Vorschlägen, Methoden, Verfahren und Verfahrenstechniken, grafischen und tabellarischen Darstellungen, die vom Institut stammen, und an in sonstigen Leistungen des Instituts verkörpertem Know-how ausschließlich dem Institut zustehen. Das Urheberrecht des Auftraggebers an Unterlagen, die er erarbeitet hat, bleibt unberührt.
- 6.2 Das Eigentum an dem bei Durchführung des Auftrags angefallenen Material – Datenträger jeder Art, Fragebogen, weitere schriftliche Unterlagen usw. – und an den angefallenen Daten liegt, wenn nichts anderes vereinbart wird, beim Institut. Die Anonymität der Befragten oder der Testpersonen darf durch eine solche Vereinbarung nicht gefährdet werden.
- 6.3 Das Institut verpflichtet sich, Erhebungsunterlagen für einen Zeitraum von einem Jahr und Datenträger für einen Zeitraum von zwei Jahren nach Ablieferung des Untersuchungsberichts aufzubewahren, soweit nicht ausdrücklich eine andere Vereinbarung getroffen wird.

- 6.4 Institut und Auftraggeber verpflichten sich, sämtliche wechselseitig im Rahmen der Auftragsdurchführung ausgetauschten Informationen streng vertraulich zu behandeln und sie ausschließlich für die Durchführung des Auftrags zu verwenden. Die Mitarbeiter sind entsprechend zu verpflichten. Diese Verpflichtung gilt auch für die Zeit nach Beendigung der Auftragsdurchführung. Sie besteht nicht für solche Informationen, für welche die andere Partei nachweist, dass sie vor dem Empfang bekannt waren oder sie der Öffentlichkeit vor dem Empfang bekannt waren oder sie der Öffentlichkeit nach dem Empfang zugänglich wurden, ohne dass die empfangende Partei dafür verantwortlich war.

7 Verwendung des Untersuchungsberichts und der Untersuchungsergebnisse

- 7.1 Untersuchungsberichte und Untersuchungsergebnisse stehen dem Auftraggeber nur zum internen Gebrauch zur Verfügung, es sei denn das Institut stimmt ihrer vollständigen oder teilweisen Weitergabe an Dritte oder Veröffentlichung zu oder das Institut gibt sie aufgrund der Natur der Sache oder aufgrund von Urheberrechten oder Eigentumsrechten (siehe Nr. 6) frei. Sie dürfen ohne vorherige Zustimmung des Instituts zum Zweck der Weitergabe an Dritte oder Veröffentlichung auch nicht vervielfältigt, gedruckt oder in Dokumentations- und Informationssystemen jeder Art gespeichert, verarbeitet oder verbreitet werden. Diese Regelungen gelten auch für Untersuchungsberichte und Untersuchungsergebnisse, die aus Gemeinschaftsstudien (Syndicated Studies) resultieren. Der Auftraggeber erhält an diesen kein alleiniges Nutzungsrecht. Diese Regelungen gelten nicht, soweit es sich lediglich um unwesentliche Teile der Untersuchungsberichte oder Untersuchungsergebnisse handelt.
- 7.2 Wettbewerbsvergleichende Veröffentlichungen unter Nennung des Instituts sind nur nach ausdrücklicher Zustimmung des Instituts zulässig, nachdem das Institut den konkreten zu veröffentlichenden Text freigegeben hat.
- 7.3 Der Gebrauch von Untersuchungsergebnissen und Untersuchungsberichten im Vorfeld rechtsförmlicher Verfahren (z.B. Gerichtsverfahren, Schiedsgerichtsverfahren, behördliche Verfahren) ist ohne die vorherige schriftliche Einwilligung des Instituts – vorbehaltlich vorrangiger gesetzlicher / verwaltungsrechtlicher Vorschriften oder gerichtlicher Entscheidungen – untersagt.
- 7.4 Will der Auftraggeber ganz oder teilweise aus dem Untersuchungsbericht zitieren, so muss er die Zitate als solche kenntlich machen und dabei das Institut als Verfasser des Untersuchungsberichts nennen.
- 7.5 Der Auftraggeber stellt das Institut von allen Ansprüchen frei, die gegen das Institut geltend gemacht werden, wenn der Auftraggeber die ordnungsgemäß gewonnenen Ergebnisse vorsätzlich oder fahrlässig rechtswidrig verwendet hat, insbesondere durch rechtswidrige und/oder falsche Werbung.

8 Gewährleistung und Haftung

- 8.1 Die Haftung des Instituts und Mängelansprüche des Auftraggebers richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften, sofern nachfolgend nichts anderes bestimmt ist. Das Institut gewährleistet die ordnungsgemäße Durchführung und wissenschaftliche Auswertung der Untersuchung. Gewährleistungsansprüche bestehen bei offensichtlichen Mängeln nur dann, wenn der Auftraggeber diese zwei Wochen nach Erhalt des Untersuchungsberichts und der Untersuchungsergebnisse schriftlich dem Institut gegenüber rügt. Bei nicht offensichtlichen Mängeln gilt diese Frist ab Kenntnisnahme des Mangels, spätestens jedoch nach drei Monaten ab Bekanntgabe der letzten rechtserheblichen Daten. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit Erhalt der letzten rechtserheblichen Daten und beträgt ein Jahr.
- 8.2 Das Institut steht nicht dafür ein, dass die von ihm nach den Regeln und Methoden der Markt- und Sozialforschung erhobenen, ausgewerteten und analysierten Daten vom Auftraggeber in einer bestimmten Weise kaufmännisch verwertet werden können.
- 8.3 Das Institut haftet nicht für Schäden, die aus oder in Verbindung mit der Auslegung der gelieferten Daten / Ergebnisse durch den Auftraggeber entstehen, es sei denn es liegt eine Pflichtverletzung auf Seiten des Instituts im Sinne von Nr. 8.4 vor.
- 8.4 Schadensersatzansprüche des Auftraggebers gegen das Institut oder seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen bestehen nur bei schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, einer vertragswesentlichen – Pflicht oder bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch das Institut, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen oder bei arglistigem Verschweigen eines Mangels der Untersuchung.
- 8.5 Bei durch fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten verursachten Schäden haftet das Institut nur für vertragstypische, vorhersehbare Schäden. Die Höhe des Schadenersatzes ist dabei auf die Gesamthöhe der vereinbarten Nettovergütung des jeweiligen Einzelauftrags

beschränkt. Der Ersatz von mittelbaren Schäden und unvorhersehbaren Folgeschäden ist ausgeschlossen.

- 8.6 Sofern der Auftraggeber wegen angeblicher Pflichtverletzungen des Instituts in Anspruch genommen wird und der Auftraggeber beim Institut regressieren möchte, ist das Institut frühestmöglich zu informieren. Das Institut ist berechtigt, den Rechtsstreit zu führen oder als Partei im Rechtsstreit aufzutreten. Dieses Recht des Instituts lässt die Verteidigungsrechte des Auftraggebers unberührt.

9 Verzug

- 9.1 Gerät der Auftraggeber mit der Erteilung der für die Durchführung der Untersuchung notwendigen Informationen oder mit dem zur Verfügung stellen der dafür erforderlichen Unterlagen in Verzug, ist das Institut nicht verpflichtet, vereinbarte Liefer- und Leistungsfristen einzuhalten. Kommt der Auftraggeber trotz angemessener Nachfristsetzung durch das Institut der Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten nicht nach, ist das Institut berechtigt, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund zu kündigen und Schadensersatz zu verlangen.
- 9.2 Bei verspäteter Lieferung haftet das Institut nur bei Verschulden des Instituts (Verzug). Schadensersatzansprüche kann der Auftraggeber nur nach Maßgabe der unter Pkt. 8 angeführten Umstände geltend machen.
- 9.3 Bei Nichteinhaltung vereinbarter Lieferfristen durch Verzögerung aufgrund höherer Gewalt, Aufruhr, Streik, hoheitlicher Maßnahmen, Aussperrung oder vom Institut nicht zu vertretender Betriebsstörungen auch bei einem Subunternehmer verlängert sich die Leistungszeit um den Zeitraum bis zur Behebung der Störung. Beginn und Ende der Störung teilt das Institut dem Auftraggeber mit. Bei dauerhaften Betriebsstörungen durch höhere Gewalt oder vom Institut nicht zu vertretenden dauerhaften Betriebsstörungen hat das Institut das Recht, unter Ausschluss jedweder Ersatzansprüche das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund zu kündigen.

10 Produkttests

- 10.1 Der Auftraggeber stellt das Institut von allen Ansprüchen frei, die wegen Schäden, die durch das zu testende Produkt verursacht wurden, gegen das Institut oder Mitarbeiter des Instituts gestellt werden.
- 10.2 Der Auftraggeber trägt die Verantwortung dafür, dass alle erforderlichen chemischen, medizinischen, pharmazeutischen oder sonstigen technischen Prüfungen / Untersuchungen / Analysen des Testprodukts durchgeführt worden sind. Er übernimmt die Verantwortung dafür, dass das Produkt für den Test geeignet ist, und sofern eine Überprüfung (siehe oben) notwendig war und stattgefunden hat, sich dabei kein Hinweis ergab, dass das Produkt irgendwelche Schäden hervorrufen kann. Der Auftraggeber trägt die Verantwortung dafür, dass alle durch Gesetz oder Verordnung vorgeschriebenen und/oder für die Verwendung des Produkts notwendigen Informationen dem Institut zur Verfügung gestellt werden, damit diese den Testteilnehmern weitergegeben werden können.
- 10.3 Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes.

11 Listenbasierte Befragungen

Werden im Rahmen von listenbasierten Befragungen (z.B. Kundenbefragungen, Mitarbeiterbefragungen, Newsletterbefragungen o.Ä.) Listen mit Kontaktdaten (insbesondere Mailadressen) seitens des Auftraggebers an das Institut übermittelt so gewährleistet der Auftraggeber die rechtmäßige Verwendung dieser Listen und der darin enthaltenen Kontakte. Der Auftraggeber haftet also dafür, dass diese Listen gemäß den Bestimmungen des ECG und TKG rechtmäßig zustande gekommen sind und verwaltet werden. Der Auftraggeber hält das Institut gegenüber eventueller Forderungen aus diesem Titel schad- und klaglos.

12 Schlussbestimmungen

- 12.1 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist, wenn die Parteien Kaufleute sind, der Sitz des Instituts.
- 12.2 Für die Vertragsbeziehung zwischen dem Institut und dem Auftraggeber gilt das Recht der Republik Österreich, soweit nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wird.

12.3 Schriftform im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist auch E-Mail.