

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ODC Services GmbH

Vorbehaltlich jedweder von den Parteien in Schriftform getroffenen abweichenden Vereinbarungen, stellen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) die allgemeinen Geschäftsbedingungen dar, die für das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der **ODC Services GmbH**, Leonrodstraße 56, 80636 München („ODC Services“) maßgeblich sind. Die Anwendung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden ist ausgeschlossen. Dies gilt auch, wenn ODC Services der Geltung solcher Bestimmungen insgesamt oder bezüglich einzelner Bestimmungen nicht ausdrücklich widerspricht.

1. Definitionen

Sofern es der jeweilige Kontext nicht zwingend anderweitig erfordert, haben in diesen AGB die nachstehenden Begriffe folgende Bedeutung:

Kunde: Vertragspartner von ODC Services, wie er sich aus dem dem Auftrag zugrundeliegenden Angebot ergibt. Handelt eine Agentur für einen ihrer Kunden, ist die Agentur selbst verpflichtet, soweit sich nicht der Wille, in Vertretung für ihren Kunden zu handeln, aus dem Angebot selbst ergibt. Die Agentur wird auf Verlangen ordnungsgemäße Vollmacht nachweisen.

Vertrauliche Informationen: jedwede Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet oder ihrer Art nach als vertraulich anzusehen sind, ohne Ansehung des zur Übermittlung genutzten Mediums, z.B. Schrift- oder Textform oder mündlich, ausgenommen jedoch solche Informationen, (i) die öffentlich zugänglich sind oder (ii) Dritten ohne Verschulden der anderen Vertragspartei öffentlich zugänglich werden oder (iii) sich bereits vor der Übermittlung rechtmäßig im Besitz der anderen Partei befanden oder (iv) deren Offenlegung gesetzlich vorgeschrieben ist oder (v) deren Offenlegung durch die übermittelnde Partei ausdrücklich gestattet wurde.

Vergütung(en): der vom Kunden an ODC Services als Gegenleistung für die Erbringung der Dienstleistungen zu zahlende Betrag, wie im Angebot festgelegt oder auf dessen Grundlage zu berechnen. Die Vergütung versteht sich ohne Mehrwertsteuer sowie sonstiger anwendbarer Steuern, Gebühren oder Abgaben, die vom Kunden gegebenenfalls im Zusammenhang mit den vertragsgegenständlichen Leistungen zu entrichten sind.

Panelist: ein registrierter Panel-Teilnehmer der ODC Services.

Angebot: Das schriftliche Dokument, welches die Einzelheiten der Dienstleistung zusammenfasst, deren Erbringung ODC Services für den Kunden auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen anbietet. Das Angebot ist freibleibend und stellt kein bindendes Angebot im Rechtsinne, sondern eine Aufforderung an Kunden dar, sein Kundenangebot abzugeben.

Dienstleistung oder Service: Die Dienstleistung, welche ODC Services an den Kunden gemäß dem Angebot und auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen erbringen soll.

Schriftlich oder in Schriftform: umfasst mit Ausnahme bezüglich der nachstehenden Ziffer 3.3 (Kündigung), die Textform (§ 126b BGB) und insbesondere auch Fax und E-Mail.

IHUT (In-Home Usage Tests): IHUTs sind Produkttests bei denen Panelisten ein Produkt zu Testzwecken nach Hause geliefert bekommen, auf welche sich eine darauffolgende Befragung bezieht.

2. Leistung von ODC Services, Pflichten des Kunden

2.1 ODC Services erbringt Dienstleistungen zur Durchführung von Marktforschungsstudien im Internet gemäß den marktrelevanten Standards. Maßgeblich für Inhalt und Umfang der zu erbringenden Leistungen ist, immer vorbehaltlich einer ausdrücklichen, schriftlichen anderweitigen Abrede, das vom Kunden unterzeichnete und von ODC Services ggf. bestätigte Angebot (vgl. nachstehende Ziffer 3.1). ODC Services ist zur Einschaltung geeigneter Dritter zur Erbringung vertragsgegenständlicher Leistungen berechtigt.

- 2.2 Der Kunde wird ODC Services auf eigene Kosten alle notwendigen Dokumente oder andere Materialien sowie alle notwendigen Daten oder andere Informationen, die sich auf die Erbringung der Dienstleistungen beziehen (zusammen „Materialien“), so rechtzeitig übermitteln bzw. bereitstellen (etwa im Falle des Hostings der Fragebögen durch den Kunden), dass ODC Services die Dienstleistung entsprechend dem Angebot erbringen kann. Der Kunde hat die Richtigkeit der von ihm übermittelten Informationen, Daten und Anweisungen sicherzustellen.
- 2.3 Der Kunde versichert, keinen Einfluss auf die Anzahl der gültigen Antworten zu nehmen, insbesondere dergestalt, dass Screenout-Fragen am Ende eines Fragebogens platziert werden, um einen späteren Abbruch der Befragung zu erreichen.
- 2.4 Der Kunde garantiert, dass die von ihm beigebrachten Materialien und deren Nutzung im Rahmen dieser Vereinbarung, sowie die ordnungsgemäße Durchführung des Auftrages keinerlei anwendbares Recht oder Rechte Dritter, gleich welcher Art (z.B. gewerbliche Schutzrechte, Urheberrechte, Persönlichkeitsrechte), verletzt.
- 2.5 Der Kunde ist zur unverzüglichen Prüfung der von ODC Services erbrachten Leistungen und Ergebnisse verpflichtet. Werden Beanstandungen nicht unverzüglich wenigstens in Schriftform mitgeteilt, gilt die Leistung als vertragsgemäß erbracht.

3. Vertragsschluss, Kündigung

- 3.1 Ein vom Kunden gegengezeichnetes Angebot stellt ein bindendes Angebot des Kunden dar, die Dienstleistung wie im Angebotstext beschrieben unter Zugrundelegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu beziehen („Kunden-Angebot“). Auf den Zugang einer Annahme dieses Kunden-Angebots verzichtet der Kunde. Beginnt ODC Services mit der Ausführung eines solchen Angebotes, stellt dies eine Annahme dar. ODC Services nimmt keine Aufträge an, deren Auftragswert nicht mindestens 1.000,- € beträgt.
- 3.2 Die im Angebot genannten Termine und Fristen sind unverbindlich, solange sie nicht ausdrücklich als verbindlich bestätigt werden. ODC Services wird sich jedoch bemühen, die Dienstleistung innerhalb des im Angebot genannten Zeitraums zu erbringen.
- 3.3 Jede Partei kann einen Auftrag jederzeit schriftlich gegenüber der jeweils anderen Partei mit einer Frist von mindestens 7 Tagen kündigen. Andere Kündigungsrechte bleiben unberührt.
- 3.4 Falls der Kunde die Vereinbarung nach Ziffer 3.3 kündigt, wird eine pauschalierte Stornierungsgebühr (bis hin zum Gesamtpreis der Dienstleistung) wie folgt zahlbar:

Zeitpunkt der Kündigung	Fällige Gebühren
Nach Bestätigung des Angebots durch den Kunden	10% der Gebühr, jedoch mindestens € 1.000,00.
Nach Eingang des Fragebogens bzw. Übermittlung der Materialien an ODC Services, jedoch vor Beginn des Einladungsversands an die Panelisten	50% der Gebühr, jedoch mindestens € 1.000,00.
Nach Beginn des Einladungsversands an die Panelisten	100% der Gebühr, jedoch mindestens € 1.000,00.

Der pauschalierte Aufwendungsersatz, der nach der vorstehenden Tabelle für den Fall der Kündigung vor Eingang des Fragebogens verlangt werden kann, wird auch fällig, wenn der Kunde nach Vertragsschluss die erforderlichen Mitwirkungshandlungen auch nach angemessener Fristsetzung durch ODC Services nicht leistet.

- 3.5 Die vorstehenden Gebühren fallen auch im Falle einer Kündigung, die nicht aufgrund von Ziffer 3.3 erfolgt, an.

4. Preisgestaltung, Kalkulationsgrundlagen

- 4.1 Die Preiskalkulation für Leistungen von ODC Services bestimmt sich unter anderem nach den nachfolgend dargestellten Faktoren:
- 4.1.1 Inzidenz: Prozentualer Anteil der Zielgruppe an einer vordefinierten Grundgesamtheit. Die Inzidenz wird im Angebot vorläufig festgelegt. Ergibt sich bei der Durchführung eines Auftrages eine andere tatsächliche Inzidenz, ist ODC Services berechtigt, Preise der hiervon betroffenen Vergütungsbestandteile im billigen Ermessen (§ 315 BGB) anzupassen. Die tatsächlich im Feld erreichte Inzidenz wird von ODC Services ermittelt und bestimmt. Die Inzidenzberechnung erfolgt gemäß dem Branchenstandard nach folgender Formel:
Gesamtzahl der vollständig ausgefüllten Fragebögen dividiert durch die Summe aller vollständig ausgefüllten Fragebögen („Completes“) und aller im Screening ausgeschlossenen Teilnehmer („Screenouts“).
- 4.1.2 Fragebogenlänge: Erwartete Zeit, die ein Proband durchschnittlich zur Beantwortung des Fragebogens benötigen wird.
- 4.2 Soweit Vergütungsbestandteile aufgrund von vollständigen Antworten berechnet werden, ist die Anzahl der ordentlich abgeschlossenen Befragungen von Panelisten („gültige Antworten“) maßgeblich. Als gültige Antwort gilt dabei auch ein Fragebogen, der durch seine Gestaltung durch den Kunden, beispielsweise die Integration von Fragen kurz vor Ende des Fragebogens, die regelmäßig den Abbruch zufolge haben (z.B. Erhebung persönlicher Daten), darauf abzielt, den ordentlichen Abschluss der Befragung und damit die Erfassung als gültige Antwort, zu unterbinden. Der Kunde hat den Nachweis zu führen, dass eine solche Gestaltung nicht vorliegt, Zweifel gehen zu seinen Lasten.
- 4.3 Steht fest, dass Befragungen, die aufgrund eines von dem Vertragspartner zu vertretenden Problems nicht aufgerufen werden (Server defekt, defekte Landingpage, Nichterreichbarkeit der Website des Kunden, etc.), nicht abgeschlossen werden bzw. oder nicht gezählt werden können, ist ODC Services berechtigt, während dieser Periode auf Basis des vereinbarten Preises pro gültiger Antwort mit der angenommenen Inzidenz und einer durchschnittlichen Responserate gültiger Antworten von 50%, bezogen auf die Menge an versendeten E-Mails, abzurechnen.
- 4.4 Ergibt sich bei der Durchführung einer Befragung eine außergewöhnlich hohe Quote (mehr als 10%) von Abbrüchen und ist dieses nicht auf technische Probleme bei ODC Services zurückzuführen, ist ein Problem beim Kunden zu vermuten (z.B. technisches Problem, unklarer oder zu langer Fragebogen, etc). ODC Services ist dann berechtigt, für die angefallenen Abbrecher einen Betrag in Höhe von 50% der sonst einschlägigen Vergütung pro gültiger Antwort zu verlangen, soweit nicht der Kunde nachweist, dass die maßgeblichen Umstände nicht aus seiner Sphäre stammen. Die Berechnung der Abbrecher erfolgt gemäß der folgenden Formel:
Anzahl Abbrecher dividiert durch die Anzahl aller Fragebogenstarter.
- 4.5 Bei Projekten, die nicht durch ODC Services programmiert und somit nicht auf dem Server von ODC Services durchgeführt werden (Sample Only) muss das Schließen von Quoten und des Gesamtprojekts durch den Auftraggeber erfolgen. Über die gewünschte Fallzahl hinaus generierte Interviews werden von ODC Services in Rechnung gestellt.
- 4.6 Falls die Vergütung oder ein Vergütungsbestandteil auf “Best Effort“-Basis angeboten wurde, garantiert ODC Services keine Mindestanzahl gültiger Antworten und rechnet nur auf Basis der gültigen Antworten ab.

5. In-Home Usage Tests („IHUTs“)

- 5.1 Unabhängig vom jeweiligen Versender oder Hersteller, liegt die volle Verantwortlichkeit in Bezug auf versendete Produkte beim Kunden. Der Kunde garantiert ODC Services, dass das jeweilige Produkt, bzw. seine Verwendung, weder gegen das geltende Recht der Bundesrepublik Deutschland noch sonstiger Länder verstößt, in denen die Befragung durchgeführt oder in die das

Produkt versandt wird. Der Kunde garantiert, dass vom jeweiligen Produkt auf keinerlei Art und Weise Gefahr für den Teilnehmer ausgeht.

- 5.2 Unbeschadet weitergehender Rechte ist ODC Services jederzeit berechtigt, die Durchführung oder Mitwirkung bei einem IHUT zu verweigern oder einzustellen, wenn begründete Bedenken hinsichtlich der Sicherheit, Rechtmäßigkeit oder andere gerechtfertigte Bedenken bestehen oder entstehen.

6. Befragungsergebnisse, Verwendung

- 6.1 Lieferzeitpunkt und Format von Daten, die für den Kunden im Rahmen eines Auftrages erhoben wurden, einschließlich etwaiger Aufarbeitung und Strukturierung (zusammen als „Ergebnisse“ bezeichnet), bestimmen sich jeweils nach dem Auftrag.
- 6.2 Der Kunde garantiert, dass er die von ODC Services erhaltenen Ergebnisse nicht rechtswidrig verwendet, insbesondere nicht unter deren Verwendung irreführend wirbt.

7. Zahlung

- 7.1 Ist die Fälligkeit der Vergütung bzw. eines Vergütungsbestandteiles nicht ausdrücklich bestimmt, so ist die Vergütung bei Vertragsschluss fällig. Der Rechnungsbetrag ist innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung durch den Kunden an ODC Services zahlbar.
- 7.2 Der Kunde kann gegen Vergütungsforderungen der ODC Services nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
- 7.3 Sonstige Kürzungen oder andere Abzüge seitens des Kunden sind unzulässig.
- 7.4 Sofern nicht im Angebot abweichend vereinbart und sofern keine vom Kunden zu vertretenden Verzögerungen der Erbringung der Dienstleistungen vorliegen, erfolgt die Rechnungsstellung mit Übermittlung der Ergebnisdaten an den Kunden. Bei vom Kunden zu vertretenden Verzögerungen in der Erbringung der Dienstleistungen kann ODC Services die Rechnung in dem im Angebot ursprünglich für den Abschluss der Dienstleistungen vorgesehenen Zeitpunkt stellen.
- 7.5 ODC Services ist berechtigt, Verzugs- und gegebenenfalls Fälligkeitszinsen in der jeweils gesetzlichen Höhe bis zur vollständigen Begleichung des Rechnungsbetrages zu erheben.

8. Datenschutz und Geheimhaltung

- 8.1 Die Parteien verpflichten sich, die in der Bundesrepublik Deutschland geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und Telemediengesetzes (TMG), einzuhalten. Die Parteien unternehmen stets alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen, die Vertraulichkeit und die Integrität der Panelisten-Daten zu schützen, jedenfalls aber das Schutzniveau anzuwenden, das bezüglich eigener vertraulicher Informationen und Geschäftsgeheimnisse angewandt wird. Insbesondere für den Fall, dass der Kunde von ODC Services persönliche Daten eines Panelisten erhält, verpflichtet er sich hiermit, diese Daten streng vertraulich zu behandeln und sie weder im Ganzen noch in Teilen an Dritte weiterzugeben oder sie auf andere Weise zugänglich zu machen.
- 8.2 Der Kunde wird die Panelisten ohne vorherige schriftliche Einwilligung seitens ODC Services in keinem Fall erneut oder sonst kontaktieren und zwar unabhängig von der Wahl des Kommunikationsweges und unabhängig davon, ob dies zum Zwecke der Markt- oder Meinungsforschung oder einem anderen Zweck geschieht, soweit ein ausdrückliches oder, soweit hinreichend, mutmaßliches Einverständnis des Panelisten gegenüber dem Kunden hierzu nicht vorliegt und dieses völlig unabhängig von der Tätigkeit der ODC Services für den Kunden erlangt

wurde. Der Kunde wird in keinem Fall versuchen, selbst oder durch Dritte, persönliche Daten von Panelisten im Rahmen der Durchführung von Befragungen zu erlangen, es sei denn, diese werden für den alleinigen Zweck erhoben, den Kunden in unmittelbarem Zusammenhang mit den von ihm im Rahmen einer Befragung gegebenen Antworten zu kontaktieren. Eine anderweitige Nutzung der ausschließlich zu vorstehendem Zweck erhobenen Daten durch den Kunden ist nicht gestattet. Dies garantiert der Kunde.

- 8.3 Der Kunde garantiert, etwaig erhaltene persönliche Daten ausschließlich zum im Auftrag konkret festgelegten Zweck zu verwenden, insbesondere zu verarbeiten (z.B. Versendung von Produkten für IHUTs). Unmittelbar nach Erreichen des Zweckes bzw. in dem Fall, dass ein Panelist sein Einverständnis zur Nutzung seiner Daten widerruft, sind solche Daten vollständig zu löschen, alle Kopien zu vernichten und dies ODC Services auf Anfrage schriftlich unverzüglich zu versichern. Bei (schuldhafter) Verletzung vorstehender Verpflichtungen und Garantie ist der Kunde für jeden Einzelfall zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von 10.000,- € verpflichtet. Weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.
- 8.4 Die Parteien werden Vertrauliche Informationen der anderen Partei nicht offenlegen. Diese Verpflichtung endet erst zwei Jahre nach Beendigung dieser Vereinbarung, gleich aus welchem Rechtsgrund, bzw. Erfüllung des Auftrags.

9. Schutz geistigen Eigentums

9.1 Datensätze:

Sofern im Angebot nicht abweichend vereinbart, sind alle Berichte, Aufstellungen, Fragebögen und der seitens ODC Services für die Erbringung der Dienstleistung erstellten Dokumente, Eigentum des Kunden und können von diesem an dessen Mitarbeiter oder Dritten zugänglich gemacht werden. Datensätze, die durch ein Pre-Screening (d.h. außerhalb der Beantwortung des Fragebogens des Kunden) erhoben wurden, bleiben Eigentum von ODC Services.

9.2 Weiterleitung von Ergebnissen:

Sofern im Angebot nicht abweichend vereinbart, sind alle im Rahmen der Erbringung der Dienstleistung produzierten Ergebnisse und Analysen Eigentum des Kunden und dürfen nach Maßgabe des Kunden veröffentlicht, zitiert, reproduziert, kopiert, oder in anderer Form den weiteren Mitarbeitern des Kunden oder Dritten zugänglich gemacht werden.

10. Haftungsbeschränkung, Freistellung durch den Kunden

- 10.1 ODC Services gewährleistet, dass die Dienstleistung mit angemessener Sorgfalt und Sachkenntnis gemäß dem Angebot erbracht wird.
ODC Services haftet nicht für die Korrektheit, Qualität oder andere Eigenschaften von Dienstleistungen, die Dritte dem Kunden gegenüber in Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistung durch ODC Services erbringen.
- 10.2 ODC Services haftet gegenüber dem Kunden nicht für Verluste, Schäden, Kosten, Auslagen oder sonstige Forderungen, die auf kundenseitig gelieferte Informationen oder Daten zurückzuführen sind, welche unvollständig oder nicht korrekt, nicht akkurat, unlesbar, in falscher Reihenfolge, in falschem Format oder durch einen sonstigen Fehler des Kunden beeinträchtigt waren.
- 10.3 ODC Services haftet für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit nur, wenn sie auf einer fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung von ODC Services, eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen.
- 10.4 Für sonstige Schäden haftet ODC Services nur, wenn sie auf einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung von ODC Services, eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen oder auf einer zumindest fahrlässigen Verletzung besonders wesentlicher Vertragspflichten („Kardinalpflichten“) durch ODC Services, einen gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Eine Kardinalpflicht wird verstanden als eine solche, deren Nichterfüllung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet, die Vereinbarung nach ihrem

Zweck zu gewähren hat oder die die ordnungsgemäße Erfüllung der Vereinbarung überhaupt erst ermöglicht und auf deren ordnungsgemäße Erfüllung eine Partei üblicherweise vertrauen darf.

- 10.5 Die Ersatzpflicht ist im Falle leichter Fahrlässigkeit von ODC Services auf den bei Verträgen dieser Art typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 10.6 Die Haftungshöchstsumme beträgt im Fall der Ziffer 10.5 die Summe die der Kunde an ODC Services gemäß des Auftrages gezahlt hat, mindestens jedoch 1.000,- €.
- 10.7 Der Kunde stellt ODC Services auf erstes Anfordern von jeglichen Ansprüchen Dritter, sowie Schäden und Kosten (einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung und -verfolgung) frei, die in Zusammenhang mit einer behaupteten Verletzung einer Garantie des Kunden aus dieser Vereinbarung gegenüber ODC Services erhoben werden.

11. Höhere Gewalt

Sollte die Nichterbringung der vertragsgemäßen Dienstleistung auf höherer Gewalt oder sonstigen nicht von ODC Services zu vertretenden Umständen beruhen, besteht für die Dauer der durch diese Ereignisse eingetretenen Leistungshindernisse keine Pflicht zur Leistung.

12. Schlussbestimmungen

- 12.1 Diese Vereinbarung und alle Streitigkeiten in diesem Zusammenhang unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, unter Ausschluss seiner kollisionsrechtlichen Regelungen. Ausschließlicher Gerichtsstand ist München. ODC Services kann den Kunden wahlweise auch an dessen allgemeinen Gerichtsstand verklagen.
- 12.2 Das bestätigte Kunden-Angebot sowie diese AGB stellen die gesamten zwischen den Parteien zum Vertragsgegenstand getroffenen Vereinbarungen dar. Diese ersetzen alle zuvor getroffenen Vereinbarungen, Abmachungen, Verhandlungen und Diskussionen zwischen den Parteien, seien diese verbaler oder schriftlicher Natur.
- 12.3 Ergänzungen oder Änderungen der Vereinbarungen, einschließlich dieser Schriftformklausel sind nur wirksam, wenn sie schriftlich erfolgen und von einem rechtlichen Vertreter beider Parteien unterschrieben sind.
- 12.4 Jedwedes Recht oder Rechtsmittel von ODC Services unter den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt unbeschadet anderer Rechte oder Rechtsmittel von ODC Services, gleich ob diese in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt werden oder nicht.
- 12.5 Sollte eine Bestimmung in der Vereinbarung zwischen ODC Services und dem Kunden unwirksam sein oder werden, berührt dies nicht die verbleibenden Regelungen der Vereinbarungen. Die Parteien werden sich bemühen, eine unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten der unwirksamen Klausel am nächsten kommt.