

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen der „BESTSIGHT | Research Management | Consulting“ für die betriebliche Marktforschung sowie Management & Beratung**

## **1. Allgemeines**

Die „BESTSIGHT | Research Management | Consulting“ („Auftragnehmer“), übt ihre Tätigkeit im Sinne beratender Dienstleistungen in Übereinstimmung mit den anerkannten Regeln des Berufsstandes der Markt- und Sozialforscher selbstständig und unabhängig aus. Gegenstand der Beauftragung ist die ausgelagerte betriebliche Marktforschung, d. h. die Übernahme von allen betrieblichen Marktforschungstätigkeiten sowie die betriebliche Marktforschungsberatung unserer Kunden auf der Grundlage unseres Beratungs- oder Managementvorschlages und dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer jeweils gültigen Fassung. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil; ihnen wird widersprochen. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht gegenüber Verbrauchern, sondern nur im gewerblichen Geschäftsverkehr.

## **2. Vertragsschluss und Leistungen**

2.1 Der Auftragnehmer erstellt für den Interessenten einen Beratungs- oder Managementvorschlag, in dem die Aufgabenstellung, die zu ihrer Erfüllung zu erbringenden Leistungen, der Zeitbedarf für den Einsatz sowie die zu zahlende Vergütung angegeben werden. Der Auftraggeber bietet dem Auftragnehmer den Abschluss eines Vertrages auf der Grundlage des Beratungs- oder Managementvorschlages von dem Auftragnehmer und dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen verbindlich an. Der Auftraggeber kann sein Angebot auf Vertragsschluss mündlich, schriftlich, telefonisch, per Telefax oder auf elektronischem Weg abgeben. Der Vertrag kommt mit der Annahme der Bestellung durch BESTSIGHT | Research Management | Consulting als Auftragnehmer zustande, für die es keiner besonderen Form bedarf. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber mit der Auftragsbestätigung über den Vertragsabschluss.

2.2 Im Einzelnen sind von dem Auftragnehmer die in der Leistungsbeschreibung des Beratungs- oder Managementvorschlages beschriebenen Leistungsinhalte zu erbringen. Der im Beratungs- oder Managementvorschlag bezeichnete Umfang der Leistungen kann von den Vertragspartnern erweitert oder gekürzt werden. Erweiterungen oder Kürzungen bedürfen stets der beiderseitigen Zustimmung in schriftlicher Form. Die Vergütung muss dann dem Neuaufwand angepasst werden. Der Auftragnehmer kann in zumutbarem Umfang Leistungen selbst ändern, wenn dies nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wird, die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Leistungen nicht beeinträchtigen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Erbringung der Leistungen Erfüllungsgehilfen einzusetzen.

## **3. Mitwirkungspflicht des Auftraggebers**

3.1 Voraussetzung für die unter Ziffer 1 genannte Leistungserbringung durch den Auftragnehmer ist, dass der Auftraggeber stets sämtliche, ihm obliegende Mitwirkungspflichten rechtzeitig erfüllt. Kommt der Auftraggeber mit einer Mitwirkungspflicht in Verzug, so dass dies dem Auftragnehmer die Erbringung der vereinbarten Leistungen unzumutbar erschwert oder vorübergehend ganz oder teilweise unmöglich macht, so ist der Auftragnehmer berechtigt, die Erfüllung ihrer Leistungen um die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben.

3.2 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass der Auftragnehmer alle für die Durchführung ihrer Tätigkeit notwendigen Unterlagen rechtzeitig und vollständig vorgelegt werden, ihr alle Informationen erteilt werden und sie von allen Vorgängen und Umständen, die erst während der Tätigkeit des Auftragnehmers bekannt werden, aber dennoch für die Durchführung des Auftrages erforderlich sind, rechtzeitig in Kenntnis gesetzt wird. Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer stets auf alle Vorgänge und Umstände hinzuweisen, die für die Auftragsausführung von Bedeutung sein können. Der Auftragnehmer übernimmt vom Auftraggeber überlassene Unterlagen ungeprüft. Soweit nicht anders ver-

einbart, besteht keine Aufbewahrungs-, Sorgfalts- und Rückgabepflicht der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Unterlagen für den Auftragnehmer.

3.3 Auf Verlangen des Auftragnehmers hat der Auftraggeber die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm vorgelegten Unterlagen sowie seiner Auskünfte und mündlichen Erklärungen gegenüber dem Auftragnehmer schriftlich zu bestätigen.

3.4 Soweit für den Auftraggeber keine Möglichkeit besteht, Informationen oder Daten zur Erfüllung des Auftrages zu beschaffen, werden Informationen oder Daten in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften nach vorheriger Absprache und Tragung der Kosten durch den Auftraggeber von dem Auftragnehmer beschafft.

3.5 Sofern zur Leistungserbringung erforderlich, erhält der Auftragnehmer Zugang zu den Geschäftsräumen des Auftraggebers zu den vereinbarten Terminen und darf Mitarbeiter in eigener Regie zu Themen befragen.

#### **4. Vergütung**

4.1 Der Auftragnehmer erhält für die vereinbarten Leistungen die ausgewiesene Vergütung zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Im Einzelfall ggf. anfallende Übernachtungs- und Reisekosten werden dem Auftraggeber gesondert zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer in Rechnung gestellt (Reisen mit Pkw: € 0,50 pro gefahrenem Km, Bahnfahrt 1. Klasse, Flugreisen: Economy Class).

4.2 Die Vergütung wird wie folgt fällig: Der Auftragnehmer wird die dem Auftraggeber erbrachten Leistungen jeweils nach Erfüllung der vereinbarten Leistung ordnungsgemäß am Ende eines Monats in Rechnung stellen. Die Vergütung ist innerhalb von 7 Tagen nach Rechnungsdatum fällig und auf das in der Rechnung benannte Geschäftsgirokonto von BESTSIGHT | Research Management | Consulting zu zahlen. Der Auftraggeber kommt ohne weitere Erklärungen von dem Auftragnehmer nach dem Fälligkeitstag in Verzug, soweit nicht gezahlt wurde. Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer berechtigt, einen Verzugszins in der gesetzlichen Höhe vom Tag des Verzuges an bis zum Tag der Rückzahlung zu verlangen. Bei Nichtzahlung hat der Auftragnehmer das Recht, die Erbringung weiterer Leistungen bis zur Bewirkung der fälligen Zahlung zu verweigern (Einrede des nicht erfüllten Vertrages).

4.3 Nach Mahnung und erfolgter Fristsetzung zur Zahlung kann der Auftragnehmer vom Vertrag zurücktreten und Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen (§ 323 BGB). Solange BESTSIGHT | Research Management | Consulting als Auftragnehmer die bereits fällige Vergütung nicht vollständig erhalten hat, kann der Auftraggeber Ansprüche und Rechte wegen Mängeln nicht geltend machen.

#### **5. Gewährleistung, Abnahme, Nachbesserung, Verjährung**

5.1 Der Auftragnehmer berät den Auftraggeber nach bestem Gewissen und Fachkenntnissen und erbringt ihre Leistungen mit der branchenüblichen Sorgfalt. Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewährleistung für einen bestimmten, vom Auftraggeber gewünschten wirtschaftlichen Erfolg von Analysen, geratener Maßnahmen, Empfehlungen und Prognosen. Gelieferte Informationen oder Daten von Dritten oder vom Auftraggeber selbst werden nur auf Plausibilität, indes nicht auf ihre Richtigkeit überprüft.

5.2 Der Auftraggeber hat auf schriftliche Anzeige des Auftragnehmers Marktforschungsberichte und erstellte Leistungen innerhalb von drei Tagen abzunehmen. Erfolgt die Abnahme nicht ausdrücklich, so gelten übergebene Texte spätestens zwei Wochen nach Zugang beim Auftraggeber als abgenommen. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber bei Beginn der Frist auf die Bedeutung seines Schweigens besonders schriftlich hinzuweisen. Wegen unwesentlicher Mängel (z.B. Schreibfehler) kann die Abnahme nicht verweigert werden.

5.3 Geben Leistungen Anlass zu berechtigter Beanstandung, so erhält der Auftragnehmer Gelegenheit zur Nachbesserung innerhalb vom Auftraggeber zu setzender, angemessener Frist. Der Auftragnehmer kann zwischen Mängelbeseitigung und Neuherstellung wählen. Schlägt die kostenfreie Nachbesserung trotz zweimaligen Versuches fehl, so hat der Auftraggeber das gesetzliche Recht, nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Frist den Preis zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten.

5.4 Die Verjährungsfrist für Ansprüche und Rechte wegen Mängeln der Leistungen von dem Auftragnehmer sowie für sämtliche Schadensersatzansprüche aus diesem Rechtsgrund beträgt bei Sach- und Vermögensschäden ein Jahr ab Abnahme. Alle Ansprüche auf Ersatz von Schäden des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unterliegen stets der gesetzlichen Verjährungsfrist.

## **6. Fremdleistungen**

Der Auftragnehmer ist berechtigt, die zur Auftragserfüllung notwendigen Fremdleistungen im Namen und für Rechnung des Auftraggebers zu bestellen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, KTD hierzu ggf. auf Wunsch schriftlich Vollmacht zu erteilen. Die Zahlungen an Fremdleister erfolgen durch den Auftraggeber direkt an diesen. Die Beauftragung von echten Fremdleistungen werden dem Auftraggeber stets zuvor angezeigt.

## **7. Datenschutzerklärung**

7.1 Ein sensibler Umgang mit personenbezogenen Daten ist für BESTSIGHT | Research Management | Consulting selbstverständlich. Die Verarbeitung und Nutzung der überlassenen Daten erfolgt gemäß Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Darüber hinaus ist die Unternehmerin Mitglied im BVM und unterliegt diesbezüglich weiteren Auflagen im Bereich der Markt- und Meinungsforschung.

7.2 Die personenbezogenen Daten, die der Auftraggeber dem Auftragnehmer etwa zur Verfügung stellt, werden von dem Auftragnehmer elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit dies zur Begründung, Durchführung oder Beendigung des Vertrages erforderlich ist. Der Auftragnehmer hält bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten die Bestimmungen des BDSG ein. An unbefugte Dritte werden Daten nicht weitergegeben. Eine Überlassung von Daten in größerem Umfang oder in einer Datensammlung oder eine Veröffentlichung von Daten im Internet erfolgt nicht. Eine Datenübermittlung ins Ausland findet nicht statt. Im Rahmen der Marktforschung erhält der Auftragnehmer von ihren Vertragspartnern keine personenbezogenen Daten i. S. d. § 3 BDSG, da diese beim Vertragspartner schon anonymisiert wurden.

7.3 Sofern anonymisierte oder nicht anonymisierte Daten an externe Dienstleister zur Durchführung von Abwicklungsvorgängen übermittelt werden, wird mit jedem Dienstleister ggf. eine separate Datenschutzvereinbarung abgeschlossen.

## **8. Geheimhaltung**

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sämtliche vom Auftraggeber erhaltene Informationen streng vertraulich zu behandeln und sie ausschließlich für die Durchführung des Auftrages zu verwenden.

## **9. Haftungsbeschränkung**

9.1 Der Auftragnehmer haftet für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt wird. Der Schadensersatzanspruch gegen den Auftragnehmer ist bei leichter Fahrlässigkeit stets auf den bei Vertragsschluss als mögliche Folge vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Die Haftung wird für eine von dem Auftragnehmer oder durch einen ihrer Erfüllungsgehilfen leicht fahrlässig verursachten Schadensfall sowie für verschuldensabhängige Ansprüche auf insgesamt € 250.000,-- bei Vermögensschäden und € 1 Mio. bei Sachschäden begrenzt. Die in diesem Absatz genannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers

oder der Gesundheit.

9.2 Werden Maßnahmen vom Auftraggeber im Zuge der nach diesem Vertrag erbrachten Beratung selbst durchgeführt, so ist der Auftraggeber für diese Maßnahmen selbst verantwortlich. Der Auftragnehmer haftet dem Auftraggeber nicht für den wirtschaftlichen Erfolg aufgrund von Beratungsleistungen und empfohlenen Maßnahmen und nicht für das Eintreffen von ihm erstellter Prognosen. Der Auftragnehmer haftet nicht für Schäden, die durch den Auftraggeber durch Fehl- oder Schlechtinformation, unvollständige Überlassung von Unterlagen oder eigene Fristversäumnisse verursacht wurden.

9.3 Der Auftragnehmer haftet nicht für nicht oder unzureichend erbrachte Leistungen der externen Dienstleister / Fremdleister nach Ziffer 6, die der Auftraggeber direkt auf Empfehlung des Auftragnehmers beauftragt hat.

## **10. Schlussbestimmungen**

10.1 Alle Vereinbarungen zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, auch in Bezug auf nachträgliche Leistungsänderungen oder –erweiterungen. Das gilt auch für einen etwaigen Verzicht auf das Erfordernis der Schriftform. Mündliche Abreden bestehen nicht.

10.2 Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Bedingungen hat nicht die Unwirksamkeit der übrigen Bestimmungen zur Folge. Die Vertragsparteien verpflichten sich in diesem Fall, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

10.3 Gerichtsstand ist Hamburg.