

SYNOVATE

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Dienstleistungen

1. Synovate („wir“ oder „uns“) erbringt für den Kunden („Sie“) die in unserem Angebot aufgeführten Leistungen („Dienstleistungen“) gemäß geltendem Branchenusus und den erforderlichen Know-how- und Sorgfaltstandards.
2. Zusätzlich zu jedem anderen im relevanten Hoheitsgebiet geltenden lokalen Marktforschungskodex (z. B. CASRO, MRS, CAMRO etc.) halten wir uns auch an die im Kodex der Internationalen Handelskammer und des Weltverbands der Meinungs- und Marktforscher (ESOMAR) festgelegten Grundsätze. Mit der Annahme unserer Dienstleistungen unterstellen Sie sich in dem für Sie geltenden Umfang diesem Kodex. Kopien des ESOMAR Kodex können unter www.esomar.org eingesehen werden.

Vertraulichkeit und Datenschutz

3. Wir unterstehen der von ESOMAR festgelegten Geheimhaltungspflicht. Wir halten uns auch an alle geltenden Geheimhaltungs- und Datenschutzvorschriften (einschließlich unseres eigenen internen Verhaltenskodex und aller Drittverträge) und wahren die Vertraulichkeit aller uns von Ihnen im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen mitgeteilten vertraulichen Informationen für einen Zeitraum von mindestens einem Jahr, nachdem wir die beauftragten Leistungen abgeschlossen haben. Diese Geheimhaltungspflicht gilt nicht für ordnungsgemäß der Öffentlichkeit zugänglich gemachte oder unabhängig entwickelte Informationen. Des weiteren sind wir berechtigt, Informationen in dem durch das Gesetz, eine Gerichtsverfügung oder die Weisung einer zuständigen Regulierungsbehörde verlangten Umfang offen zu legen (wobei wir uns bemühen werden, den Umfang einer solchen Offenlegung zu minimieren und von einer solchen Drittpartei eine Zusicherung bezüglich der Wahrung der Vertraulichkeit solcher Informationen zu erwirken).
4. Sie versichern, dass Sie sich an alle geltenden Geheimhaltungs- und Datenschutzvorschriften halten (einschließlich Ihres eigenen internen Verhaltenskodex und aller Drittverträge). Sie sind gehalten, uns unverzüglich schriftlich über alle Änderungen von personenbezogenen Daten in Kenntnis zu setzen, damit wir bei der Erbringung der Dienstleistung für Sie von der Verwendung der betreffenden Daten absehen können. Änderungen in diesem Sinne umfassen insbesondere alle Genehmigungen einer solchen Person bezüglich der Änderung solcher Daten oder die Umschaltung einer in diesen Daten enthaltenen Telefonnummer an einen anderen Provider drahtloser oder sonstiger Telekommunikationsdienstleistungen.

Daten und Berichte

5. Alle in einem Bericht aufgeführten Zahlen sind Schätzwerte und stammen aus gemäß den geltenden Marktforschungsmethoden durchgeführten Musterumfragen und unterliegen daher statistischen Fehlern. Mit der Annahme von Berichten oder Daten anerkennen und bestätigen Sie, (i) dass die Berichte und Daten nur im spezifischen Rahmen der Untersuchung zu verwenden sind und (ii) dass alle auf den Daten basierenden Vorhersagen oder Auslegungen (von uns oder Ihnen) ausschließlich als Hilfsmittel für die eigene Meinungsbildung zu verwenden sind. Wir sind nicht verantwortlich oder haftbar für Verluste oder Schäden, die Sie infolge von in diesen Vorhersagen oder Daten enthaltenen Fehlern erleiden.

6. Ausgefüllte Fragebögen werden von uns für mindestens ein Jahr aufbewahrt, bevor sie vernichtet werden. Digitale Dateien (z. B. im Wortlaut aufgenommene Antworten) werden von uns für drei Monate aufbewahrt, bevor sie vernichtet werden. Gemäß ESOMAR Usus können wir Fragebögen und/oder Daten unter Einhaltung einer Frist von mindestens einem Monat nach vorheriger schriftlicher Mitteilung vor Ablauf des vorstehend aufgeführten Zeitraums vernichten.
7. Das Eigentum an den im Rahmen der Dienstleistungen von uns für Sie gesammelten Daten (ausschließlich persönlicher Daten) geht vorbehaltlich der Zahlung aller uns geschuldeten Gebühren durch Sie an Sie über. Wir sind zur Erfüllung unserer Verpflichtungen bezüglich Dokumentenaufbewahrung und zur Führung und Entwicklung unserer normativen Tabellen und Datenbank zur Rückbehaltung von Kopien solcher Daten berechtigt.
8. Alle Rechte (einschließlich Urheberrecht) an den tabellarischen Aufstellungen und anderen Projektunterlagen, einschließlich des Formats unserer Berichte und unserer Marken, bleiben unser Eigentum und dürfen nur nach Einholung unserer ausdrücklichen schriftlichen Erlaubnis veröffentlicht, zitiert oder reproduziert werden. Alle Ihnen im Rahmen der Dienstleistung durch uns zur Verfügung gestellten Hilfsmittel oder Software sind Gegenstand einer einfachen, gebührenfreien, nicht übertragbaren beschränkten Lizenz und dürfen nur in dem zur Erbringung der Dienstleistung erforderlichen Umfang verwendet werden. Nach der Erbringung der Dienstleistung müssen Sie sofort von der weiteren Verwendung solcher Hilfsmittel oder Software absehen und alle Medien, auf denen solche Hilfsmittel oder Software geliefert wurden, an uns zurückgeben und (soweit möglich) alle Versionen derselben auf allen Computern, Servern und Netzwerken, auf denen sie eingesetzt oder gespeichert wurden, löschen.
9. Sie dürfen Drittparteien (ausgenommen mit Ihnen verbundene Gesellschaften und deren Berater) Berichte oder Ergebnisse oder Einzelheiten der Dienstleistungen nur nach Einholung unserer schriftlichen Genehmigung bezüglich Art und Inhalt der Offenlegung mitteilen. Gemäß unseren ESOMAR Verpflichtungen behalten wir uns das Recht vor, die zur Gewährleistung der Standards der Marktforschungsbranche erforderlichen Änderungen in allen Veröffentlichungen von Ergebnissen zu verlangen. Mit der Vornahme von Änderungen übernehmen wir keine Verantwortung für den übrigen Inhalt einer solchen Veröffentlichung. Insofern die Daten von Ihnen veröffentlicht werden, behalten wir uns das Recht vor, diese Daten Dritten verfügbar zu machen.

Gebühren

10. Alle Angebote sind ab dem Datum des Angebots 30 Tage lang gültig. Nach Ablauf dieser Frist behalten wir uns das Recht zur Änderung des Angebots vor.
11. Der Kostenvoranschlag gilt für die in dem Angebot aufgeführten Dienstleistungen. Alle auf Wunsch des Kunden vorgenommenen Änderungen können zusätzliche Kosten und/oder Änderungen beim Zeitplan zur Folge haben. Wird nichts anderes angegeben, gelten die aufgeführten Gebühren ausschließlich aller zahlbaren Steuern, die zu dem zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung geltenden Satz berechnet werden. Unsere Reise- und Unterhaltskosten und anderen Spesen werden zu dem in der Offerte aufgeführten Satz berechnet.
12. Hat sich bis zum Datum der Erbringung der Dienstleistungen der in dem Angebot aufgeführte relevante Wechselkurs um mehr als 2 % verändert, behalten wir uns das Recht vor, die Gebühren entsprechend anzupassen.
13. Wenn nicht im Voraus etwas anderes schriftlich festgelegt und vereinbart wird, sind alle Rechnungen gemäß den Rechnungsbedingungen zahlbar. Auf nach Ablauf der vereinbarten Zahlungsfrist bezahlte Rechnungen kann vorbehaltlich des geltenden Rechts für jeden

Verzugstag ab dem Datum der Fälligkeit bis zum Datum der Zahlung Zins in Höhe von jährlich 5 % über dem Eckzins unserer lokalen Bank erhoben werden. Des Weiteren behalten wir uns in einem solchen Fall das Recht vor, die Erbringung der Dienstleistungen oder lieferbare Ergebnisse bis zur Begleichung des gesamten ausstehenden Betrags zurückzuhalten.

14. Für Gruppen- und Intensivinterviews oder andere Untersuchungen müssen die zu befragenden Personen unter Umständen im Voraus rekrutiert werden. Werden solche Interviews oder Untersuchungen durch Sie oder aus einem außerhalb unserer zumutbaren Kontrolle liegenden Grund verschoben oder verlegt, kann eine Gebühr zur Deckung der Anwerbungskosten und der an die Teilnehmer zu leistenden Incentives erhoben werden. Bei der Annullierung oder Verschiebung eines in Auftrag gegebenen Forschungsprojektes können wir eine Gebühr zur Deckung aller Kosten für die bis zum Zeitpunkt des Eingangs Ihrer formellen schriftlichen Mitteilung geleisteten Dienste und eingegangenen Verpflichtungen verlangen. Wenn Sie sich für unsere Methodologie entscheiden, jedoch eine andere Gesellschaft mit der Umfrage beauftragen oder sie selbst durchführen, stellt dies eine Annahme unseres Angebots dar und wir können Ihnen zur Deckung aller angefallenen Kosten für die geleisteten Dienste eine (nach Eingang zahlbare) Rechnung ausstellen.

Haftung von Synovate

15. Vorbehaltlich Klausel 18 stellen wir Sie von allen Kosten oder Verbindlichkeiten, einschließlich Forderungen Dritter gegen Sie, aus Personenschäden (einschließlich Tod), Verlusten oder Schäden, die direkt auf einer fahrlässigen Verletzung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch uns oder unsere Mitarbeiter, Vertreter oder Subunternehmer beruhen, frei, soweit diese Schäden nicht von Ihnen zu vertreten sind. Sie müssen uns binnen 4 Wochen nach Kenntnisnahme umgehend über die gegen Sie erhobenen Forderungen oder Klagen, für die wir nach dieser Regelung verantwortlich sein könnten, unterrichten, ansonsten wir keiner Haftung nach dieser Regelung unterliegen.

Kundenhaftung

16. Sie müssen uns und alle mit uns verbundenen Unternehmen von allen Kosten und Verbindlichkeiten, einschließlich Forderungen Dritter, freistellen, die gegen uns oder die mit uns verbundenen Unternehmen bei der Erbringung der Dienstleistungen aus folgenden Gründen geltend gemacht werden:
- (i) uns von Ihnen zur Verfügung gestellte Informationen (einschließlich Kundenlisten, Kundentelefonnummern und anderer persönlicher Angaben, jedoch nicht beschränkt auf diese), oder
 - (ii) Befolgung Ihrer Anweisungen durch uns oder
 - (iii) Verwendung oder Vorführung von Waren oder Dienstleistungen durch uns
- oder Benutzung der im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen zur Verfügung gestellten Hilfsmittel oder Software durch Sie entgegen den Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sie sind verpflichtet, uns in Bezug auf alle Umstände, die solche Kosten oder Verbindlichkeiten zur Folge haben könnten, alle zumutbaren Informationen zur Verfügung zu stellen und/oder alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen insbesondere Ihre Identität an Drittparteien im Rahmen des Forschungsprojektes bekannt zu geben, weitere Forschungs- und Entwicklungsinformationen bezüglich der Waren und Dienstleistungen beizubringen, die Gegenstand des Forschungsprojektes sind (oder ähnlicher

Güter und Dienstleistungen), und Verfahren oder angedrohten Verfahren in dem jeweils von uns verlangten Umfang zu führen.

Haftungsbeschränkung

17. Im Umfang der gemäß dem anwendbaren Recht zulässigen Haftungsbeschränkung ist keine Partei, ungeachtet des Grundes, gegenüber der anderen Partei für indirekte beiläufig entstandene oder konkrete Schäden, Folgeschäden, Entschädigungen mit Strafcharakter oder andere vergleichbare Schäden oder für entgangenen Gewinn, entgangene Einnahmen, entgangene Geschäftschancen oder Rufschädigung oder Goodwillminderung im Rahmen eines Vertrages haftbar, auf den diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung finden, und zwar ungeachtet der Tatsache, ob die Partei Kenntnis von solchen möglichen Schäden hatte oder hätte haben könne oder über sie informiert hätte sein müssen, und ungeachtet eines Mangels beim Vertragszweck oder der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Abhilfemaßnahmen.
18. Keine Partei schließt gegenüber der anderen Partei die Haftung aus Tod, Personenschaden oder Betrug aus oder beschränkt diese. Vorbehaltlich dessen ist Ihre Haftung gegenüber uns (ausgenommen gemäß der vorstehenden Klausel 16) (zusätzlich zu Ihrer Verpflichtung zur Zahlung der Gebühren) auf die Höhe des gemäß dem relevanten Vertrag, auf den sich diese Bestimmungen beziehen, an uns zahlbare Entgelt beschränkt. Unsere Höchsthaftung ist auf das für die erbrachten Dienstleistungen, auf die sich die Haftung bezieht, insgesamt an uns gezahlte Entgelt beschränkt.
19. Wenn in diesem Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird und vorbehaltlich geltenden Rechts übernehmen wir keine Gewährleistung bezüglich der Dienstleistungen und lehnen jede konkludente Gewährleistung bezüglich Qualität oder Eignung für einen bestimmten Zweck ab, selbst wenn wir über einen solchen Zweck informiert wurden. Wir übernehmen auch keine Gewährleistung bezüglich der ununterbrochenen Verfügbarkeit und Fehlerfreiheit der Dienstleistungen. Wir ermächtigen niemanden, einschließlich unserer Agenten oder Vertreter, jedoch nicht auf diese beschränkt, irgendwelche Gewährleistungen in unserem Namen zu übernehmen und niemand kann sich auf solche Erklärungen berufen.

Höhere Gewalt

20. Keine Partei hat Verzögerungen oder die Nichterfüllung der Vertragspflichten aufgrund von Umständen außerhalb ihrer Kontrolle (insbesondere postalische oder andere Verzögerungen bei der Übermittlung, Arbeitskämpfe, Feuer oder Unfall, Regierungsmaßnahmen, Unruhen, bewaffnete Konflikte, Krieg, Terrorismus (einschließlich angedrohte terroristische Akte), Unwetter (z. B. Orkane oder Wirbelstürme) oder Naturkatastrophen) zu vertreten ,vorausgesetzt, die betreffende Partei bemüht sich nach besten Kräften, die Folgen solcher außerhalb ihrer Kontrolle liegenden Umstände auf ein Mindestmaß zu beschränken. Andere zum Zeitpunkt des Angebots unvorhergesehene Faktoren können Auswirkungen auf die Abwicklung des Projektes haben (z. B. Probleme bei der Lokalisierung von Muster für Minderheiten). Unter diesen Umständen werden wir uns nach besten Kräften bemühen, die vorgeschlagenen Termine einzuhalten, sind jedoch für derartige Verzögerungen nicht haftbar. Zeit ist bei der Erbringung der Dienstleistungen kein wesentliches Vertragselement.

Sonstiges

21. Ausgenommen in dem in dem Angebot sonst festgehaltenen Umfang kann jede Partei einen Vertrag unter Einhaltung einer Frist von mindestens 3 (drei) Monaten mit schriftlicher Mitteilung an die andere Partei kündigen. Vorbehaltlich Klausel 14 entsteht abgesehen von der vor dem Datum der Kündigung entstandenen Haftung aus der Kündigung keine Haftung.

22. Diese Bestimmungen zusammen mit dem relevanten Angebot stellen den gesamten Vertragsinhalt zwischen uns und Ihnen dar. Vertragsänderungen müssen von der Partei, die die Änderung verlangt, schriftlich unterbreitet und darauf von der anderen Partei schriftlich bestätigt werden, worauf diese Bestimmungen mit ausdrücklicher Bezugnahme auf die Vertragsbestimmungen abgeändert werden.
23. Dieser Vertrag untersteht dem Recht des Landes (und im Fall der Vereinigten Staaten von Amerika des Bundesstaates New York), in dem sich die Niederlassung befindet, die das Angebot unterbreitet, und ist gemäß diesem Recht auszulegen (ohne Berufung auf die Unvereinbarkeit mit den Gesetzen und Vorschriften eines solchen Landes oder Bundesstaates). Beide Parteien unterstellen sich bezüglich aller Forderungen oder Angelegenheiten im Zusammenhang mit den Dienstleistungen der ausschließlichen Gerichtshoheit der Gerichte des entsprechenden Landes (und im Fall der Vereinigten Staaten von Amerika den Gerichten von New York County, New York).
24. Für die von uns unterbreiteten Angebote und ausgeführten Arbeiten gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausschließlich. Bei entgegenstehenden oder von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichenden Bedingungen gehen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor, es sei denn, es wird ein von beiden Parteien unterzeichneter Vertrag, der solche entgegenstehenden oder abweichenden Bedingungen enthält, abgeschlossen.