

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Internet-Umfragelösungen

Toluna einschließlich Ciao Surveys (im folgenden „Toluna“ genannt) bietet eine breite Palette von Dienstleistungen an, darunter Sample-Services, Programmierung, Umfrage-Layout und Media-Design, Übersetzungs- und Kodierungsleistungen, Qualitätssicherung sowie weitere mit der Erhebung von Verbraucherdaten in Zusammenhang stehende Dienstleistungen.

Je nach Art der Dienstleistung vermittelt Toluna geeignete potentielle Umfrageteilnehmer („Stichprobe“/„Sample“) für Umfragen, die auf den Computersystemen oder Servern von Toluna oder des Auftraggebers bzw. auf von Dritten unterhaltenen, jedoch der Kontrolle von Toluna oder des Auftraggebers unterliegenden Computersystemen oder Servern programmiert und gehostet werden.

1. Gültigkeitsdauer von Angeboten

Angebote sind nach Übersendung an den Kunden jeweils 60 Tage gültig.

2. Leistungsverpflichtung von Toluna

Toluna setzt alle zur Verfügung stehenden Mittel ein, um bei der Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen unter Einsatz der im Angebot beschriebenen Methodik höchste Qualität zu gewährleisten.

3. Inhalte von Umfragen

Toluna hat das Recht, jede Umfrage, für die es die Stichprobe liefert, zu prüfen und zu genehmigen, auch wenn Toluna keinerlei Verantwortung für die Rechtmäßigkeit, die Qualität und/oder den Inhalt der Umfrage übernimmt. Toluna behält sich das Recht vor, Umfragen abzulehnen, die zu umfangreich oder zu komplex sind, die profanes, obszönes, verhetzendes, diskriminierendes, illegales oder anderweitig zu beanstandendes Material enthalten oder die gegen die Datenschutzrichtlinien von Toluna verstoßen.

4. Qualität

4.1 Bei allen Umfragen wird ein Qualitätssicherungsverfahren durchgeführt. Dieses kann nur durch eine vorherige schriftliche Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und Toluna umgangen werden. In diesem Fall trägt der Auftraggeber die Verantwortung für sämtliche aus der Umgehung des Qualitätssicherungsverfahrens entstehenden Qualitätsprobleme.

4.2 Bei allen Projekten wird ein Soft-Launch durchgeführt. Dies bedeutet, dass Toluna die Feldarbeit mit einer Befragung von 10%-20% der Gesamtstichprobe beginnt und dann eine Analyse der Daten durchführt, um zu überprüfen, ob die Ergebnisse auch wirklich den Erwartungen des Auftraggebers entsprechen.

5. Liefertermine

5.1 Zu Beginn des Projekts vereinbart Toluna mit dem Auftraggeber einen Liefertermin. Toluna bemüht sich nach besten Kräften, den Liefertermin einzuhalten.

5.2 Für den Fall, dass es bei vom Auftraggeber programmierten Umfragen aufgrund einer Fehlfunktion der Umfrage während des Qualitätssicherungsverfahrens, des Soft-Launch oder später zu Verzögerungen kommt, ist Toluna nicht an die Liefertermine gebunden.



5.3 Bei der Programmierung von Fragebögen in einer anderen Sprache als Englisch ist die förmliche Genehmigung der englischen Fragebogenvorlage (Master) durch den Kunden erforderlich, bevor diese übersetzt werden kann. Eine Verzögerung bei der Erteilung dieser Genehmigung kann eine Verschiebung der Liefertermine zur Folge haben.

5.4 Im Falle unvorhergesehener Umstände, die zwischenzeitliche Änderungen am Auftrag erforderlich machen oder die Faktoren mit sich bringen, die sich der Kontrolle durch Toluna entziehen und die die Feldarbeit oder die technische Fertigstellung der Feldarbeit beeinträchtigen können, ist Toluna nicht an Liefertermine gebunden. Für den Fall, dass Toluna eine Verzögerung vorhersieht, macht Toluna dem Auftraggeber diesbezüglich sofort Mitteilung.

6. Preis und Inzidenzrate

6.1 Der im Angebot angegebene Preis wird auf der Grundlage der vom Auftraggeber gemachten Vorgaben und, im Falle von Stichprobenziehungen, der von ihm bereitgestellten Inzidenzraten ermittelt. Sollten die tatsächlichen Inzidenzzahlen niedriger ausfallen als die Zahlen, die vom Kunden bereitgestellt wurden, nimmt Toluna eine entsprechende Preisanpassung vor.

6.2 Endgültige und verbindliche Inzidenzraten werden ausschließlich von Toluna ermittelt und bestimmt. Die Inzidenzrate entspricht dem Verhältnis aus der Gesamtzahl der vollständig ausgefüllten Fragebögen dividiert durch die Summe aller vollständig ausgefüllten Fragebögen („Completes“) und aller ausgeschlossenen Fragebögen („Screenouts“). Angaben zu den tatsächlichen Inzidenzzahlen werden von Toluna nach einem Abend gemacht, an dem die Befragung durchgeführt wurde. Der Begriff „Complete“ bezeichnet einen Teilnehmer, der den gesamten Fragebogen erfolgreich ausgefüllt hat, unabhängig von den Antworten, die er dabei gegeben hat, und der bei der Beantwortung von Filterfragen nicht von der Befragung ausgeschlossen worden ist.

6.3 Für den unwahrscheinlichen Fall, dass Toluna nicht in der Lage ist, genügend Teilnehmer für die Befragung bereitzustellen, wird dem Auftraggeber nur die Anzahl der vollständig abgeschlossenen Befragungen in Rechnung gestellt.

7. Zahlungsbedingungen

Im Falle von Projekten, bei denen in regelmäßigen Abständen Datenlieferungen erforderlich sind oder die in mehreren Ländern durchgeführt werden, oder bei Projekten, bei denen Toluna mehrere unterschiedliche Dienstleistungen erbringt, stellt Toluna mit jeder Datenlieferung bzw. Erbringung der Dienstleistung jeweils einen anteiligen Betrag an den Gesamtkosten der Studie in Rechnung. Zahlungen werden mit Erhalt der Rechnung fällig.

8. Änderungsgebühren

Verlangt der Auftraggeber Änderungen an der Umfrage, nachdem diese bereits durch Toluna getestet worden ist oder nachdem die Stichprobe gemäß den ursprünglichen Vorgaben bereits zusammengestellt wurde, werden diese Änderungen mit einer Änderungsgebühr von EUR 100,- pro Stunde in Rechnung gestellt. Toluna bestätigt die für die Durchführung der Änderungen benötigte Anzahl von Stunden nach Eingang der Anforderung des Auftraggebers.

9. Wartegebühr

Eine Wartegebühr von EUR 250,- fällt an, wenn der Einsatz der Befragungsteilnehmer vom Auftraggeber um mehr als drei Werktagen aufgeschoben wird, nachdem die Stichprobenziehung durchgeführt und/oder der Fragebogen geprüft worden ist. Ist ein Teil der Stichprobe bereits zum Einsatz gekommen, werden dem Auftraggeber zudem alle bereits vorliegenden Completes in Rechnung gestellt.

10. Mindestgebühr

Toluna übernimmt keine Projekte, deren Auftragswert unter EUR 1.500,- liegt. Liegt der Auftragswert eines Projekts unter dieser Mindestgebühr, stellt Toluna die Mindestgebühr von EUR 1.500,- in Rechnung.

11. Inzentivierungsprogramm

Toluna legt den Umfang, die Art und die Auszahlungsweise sämtlicher Inzentivierung (Vergütung) für die Teilnahme an Umfragen alleine fest und teilt diese dem Auftraggeber im Projektangebot mit.

12. Auswahl der Panel-Teilnehmer

Zu Beginn des Projekts bestimmen der Auftraggeber und Toluna das genaue Profil der zur Teilnahme an der Umfrage geeigneten Personen. Bei der Vermittlung potentieller Teilnehmer an die Umfragen des Auftraggebers durch Toluna werden deren E-Mail-Adressen verborgen und stattdessen eindeutige Teilnehmeridentifikationsnummern bereitgestellt. In einer Umfrage, die auf Kundenseite gehostet wird, dürfen zur Bestimmung der Zielgruppe nicht mehr als 10 Fragen mit

entsprechenden Filtern gestellt werden. Diese Fragen („Screening-Fragen“) müssen ganz am Anfang der Studie gestellt werden. Wenn nach diesen ersten 10 Fragen noch weitere Fragen auftauchen, die dazu führen, dass Personen gezielt aus der Umfrage gefiltert werden, wird dies als „Late Screening“ bezeichnet. Toluna ist grundsätzlich gegen diese Art des späten Filterns von Teilnehmern und empfiehlt allen Kunden eindringlich, keine Studien mit „Late Screenings“ zu starten. In Fällen, bei denen ein Kunde im Rahmen einer bestimmten Studie auf „Late Screening“ nicht verzichten kann, bitten wir zu berücksichtigen, dass Toluna den ausgehandelten Preis pro Interview (CPI) um 10% anheben wird, und zwar für alle als „Completes“ verzeichneten Interviews. Das kann auch nach dem Projektstart erfolgen, wenn Toluna bei Beginn eines Projekts dieses „Late Screening“ im Fragebogen vorfindet. Die Kostenveränderung wird dem Kunden in diesem Fall umgehend mitgeteilt. Ist das Profil eines Teilnehmers ungeeignet und wird er/sie ausgefiltert, so wird er/sie sofort auf eine von Toluna bestimmte URL zurückgeleitet. Alle Teilnehmer, die die Umfrage des Auftraggebers vollständig beantworten, sind am Ende der Befragung auf die von Toluna angegebene URL zurückzuleiten.

13. Überzählige Teilnehmer

13.1 Wird die Umfrage auf dem System von Toluna bereitgestellt, zahlt der Auftraggeber im Falle von überzähligen Teilnehmern nur die Anzahl der ursprünglich in Auftrag gegebenen Completes.

13.2 Wird die Umfrage auf dem System des Auftraggebers bereitgestellt, zahlt der Auftraggeber die Anzahl aller Completes, die bis zum Zeitpunkt der endgültigen Beendigung der Umfrage eingegangen sind.

14. Abgebrochene Befragungen (Drop-Outs)

14.1 Als „Drop-Out“ wird ein Teilnehmer bezeichnet, der bei den Filterfragen nicht aus der Umfrage ausgefiltert wurde, die Befragung aber vorzeitig abgebrochen hat.

14.2 Wenn während einer Umfrage, die auf den Computersystemen und Servern des Auftraggebers bereitgestellt wird, mehr als 10% der geeigneten Teilnehmer die Umfrage vorzeitig abbrechen, ist davon auszugehen, dass entweder ein technisches Problem auf der Seite des Auftraggebers vorlag oder dass der Fragebogen zu komplex oder unverständlich aufgebaut ist.

14.3 In diesem Fall hat der Auftraggeber für alle „Drop-Outs“, die über die ersten 10% hinausgehen, 50% des für ein Complete vereinbarten Preises zu zahlen.

15. Übermittlung von Teilnehmeridentifikationen

Für den Fall, dass Umfragen auf den Computersystemen und Servern des Auftraggebers bereitgestellt werden, ist der Auftraggeber verpflichtet, Toluna innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Abschluss des Projekts die Identifikationen aller Teilnehmer sowie den jeweiligen Fragebogenstatus (vollständig, bei der Vorauswahl ausgeschlossen, unvollständig) zu übermitteln. Sollte es der Auftraggeber versäumen, die Statusangaben zur Vollständigkeit der Fragebögen innerhalb von einer Woche mitzuteilen, zahlt Toluna allen zur Befragung eingeladenen Panel-Mitgliedern Vergütungen und stellt diese dem Auftraggeber entsprechend in Rechnung.

16. Geschäfts- und Befragungszeiten Vorbehaltlich anders lautender Vereinbarungen beginnt Toluna mit der Umfrage nicht nach 17.00 Uhr (lokale Zeit für den zuständigen Projekt-Manager), um eine übermäßige Teilnahme außerhalb der Bürozeiten zu vermeiden und um in der Lage zu sein, die Umfrage zu überwachen und Anfragen der Panel-Mitglieder zu beantworten.

17. Leistungsfähigkeit von Computern

17.1 Für den Fall, dass Umfragen auf den Computersystemen und Servern des Auftraggebers bereitgestellt werden, hat der Auftraggeber mögliche die Technik und Leistung betreffende Einschränkungen seiner Software und Computersysteme offenzulegen, beispielsweise hinsichtlich der Anzahl der maximal möglichen Verbindungen pro Stunde oder der maximal möglichen gleichzeitigen Verbindungen (dies gilt auch für die Software und Computersysteme von Dritten, die zur Durchführung der Umfragen eingesetzt werden). Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, dass die Betriebsfähigkeit seiner Systeme („Uptime“) während 99% der Zeitspanne gewährleistet ist, in der Toluna potentielle Umfrageteilnehmer an den Auftraggeber vermittelt. Toluna behält sich das Recht vor, die Anzahl der potentiellen Umfrageteilnehmer, die an den Auftraggeber vermittelt werden, auf der Grundlage der von ihr vorgenommenen Einschätzung der Leistungsfähigkeit der Software und Computersysteme des Auftraggebers zu beschränken. Sollte es beim Auftraggeber zu Ausfallzeiten („Downtime“) oder technischen Schwierigkeiten kommen, die dazu führen, dass potentielle Umfrageteilnehmer keinen Zugang zu den Systemen des Auftraggebers erhalten, dass Daten nicht erfasst werden können, dass potentielle Umfrageteilnehmer die Umfrage nicht abschließen können oder dass ihnen der Zugang und die vollständige Beantwortung der Umfrage auf andere Weise unmöglich gemacht wird, so hat er Toluna unverzüglich darüber in Kenntnis zu setzen, damit Toluna die Vermittlung von Teilnehmern an den Auftraggeber stoppen kann. Versäumt es der Auftraggeber, Toluna innerhalb von 15 Minuten nach

Auftreten von technischen Schwierigkeiten hiervon in Kenntnis zu setzen, so haftet der Auftraggeber in jedem Fall für die während der gesamten Downtime entstandenen Stichprobenkosten, wobei davon ausgegangen wird, dass achtzig Prozent (80%) der potentiellen Umfrageteilnehmer, die die Website des Auftraggebers während der Downtime besucht haben, sich für die Umfrage, zu der sie eingeladen worden sind, qualifiziert und diese vollständig beantwortet haben. Liegt die angenommene Inzidenz potentieller Umfrageteilnehmer bei einer von technischen Schwierigkeiten betroffenen Umfrage bei mehr als achtzig Prozent (80%), stellt Toluna dem Auftraggeber für die gelieferte Stichprobe einen entsprechend höheren Prozentsatz in Rechnung.

17.2 Für den Fall, dass Umfragen auf den Computersystemen und Servern von Toluna bereitgestellt werden, wird Toluna alles in seiner Macht stehende tun, um die Stabilität und den fehlerfreien Betrieb seiner Computersysteme während der Laufzeit der Umfrage des Auftraggebers sicherzustellen. Da es keine technische Infrastruktur gibt, die absolut stabil ist, kann Toluna allerdings nicht garantieren, dass keinerlei technische Probleme auftreten. Im Falle von technischen Schwierigkeiten setzt Toluna den Auftraggeber so schnell wie möglich davon in Kenntnis; die Haftung von Toluna ist auf die für das entsprechende Projekt im Angebot genannte Summe beschränkt.

18. Kodierung von Fragen

Bei der Kodierung von Fragen für den Auftraggeber (falls zutreffend) hält sich Toluna strikt an die Verfahren, die im vom Auftraggeber bereitzustellenden Codebuch beschrieben sind. Der Auftraggeber hat dieses Codebuch bis zu dem vereinbarten Termin zur Verfügung zu stellen, damit die nachfolgenden Liefertermine von Toluna eingehalten werden können. Toluna übernimmt keinerlei Verantwortung für die Ungenauigkeit, Unverständlichkeit oder Unbrauchbarkeit von Antworten, die durch die für den Auftraggeber kodierten Fragen erzeugt werden.

19. Berichterstattung in Echtzeit

Für den Fall, dass Umfragen auf den Computersystemen und Servern des Auftraggebers bereitgestellt werden, ist der Auftraggeber verpflichtet, ein System zur Berichterstattung in Echtzeit einzurichten, das es den Mitarbeitern von Toluna ermöglicht, über das World Wide Web (oder auf eine andere Weise, die zwischen den Parteien zu vereinbaren ist) auf die Computersysteme des Auftraggebers zuzugreifen, um für jede der Umfragen des Auftraggebers folgende Feststellungen treffen zu können: (i) die Anzahl von Umfrageteilnehmern, die mit der Umfrage begonnen, diese aber nicht abgeschlossen haben, (ii) die Anzahl der Umfrageteilnehmer, die mit der Umfrage begonnen haben, jedoch bei den Filterfragen ausgeschlossen worden sind, (iii) die Anzahl der Umfrageteilnehmer, die die Umfrage abgeschlossen haben. Sollte es in der Zeit, in der Toluna Teilnehmer für eine Umfrage des Auftraggebers liefert, bei der Berichterstattung in Echtzeit des Auftraggebers zu Ausfallzeiten oder technischen Problemen kommen, die dazu führen, dass Toluna keinen Zugang zu den Informationen erlangt, so hat Toluna folgende Möglichkeiten: (a) die Vermittlung potentieller Umfrageteilnehmer an eine oder alle Umfragen des Auftraggebers einzustellen oder (b) die Vermittlung von potentiellen Umfrageteilnehmern an die Umfragen des Auftraggebers fortzusetzen und dem Auftraggeber so in Rechnung zu stellen, als ob achtzig Prozent (80%) der potentiellen Umfrageteilnehmer, die während der Zeitspanne an die Umfrage vermittelt worden sind, in der die technischen Probleme bestanden, sich für die Umfrage, an die sie vermittelt worden sind, qualifiziert und diese vollständig beantwortet hätten. Liegt die angenommene Inzidenz potentieller Umfrageteilnehmer für eine Umfrage bei mehr als achtzig Prozent (80%), stellt Toluna dem Auftraggeber für die gelieferte Stichprobe einen entsprechend höheren Prozentsatz in Rechnung.

20. Support-Anfragen

Alle von potentiellen Umfrageteilnehmern ausgehenden Support-Anfragen sind an die entsprechende E-Mail-Adresse des Umfrage-Supports bei Toluna weiterzuleiten; diese E-Mail-Adresse wird zu Beginn des Projekts bekannt gegeben. Toluna setzt den Auftraggeber unverzüglich über die Support-Anfragen in Kenntnis und teilt ihm die Art der bestehenden Probleme mit. Der Auftraggeber bestimmt einen Support-Mitarbeiter, der mit Toluna zusammenarbeitet, um die durch die Support-Anfragen angesprochenen Probleme zu beheben. Der Auftraggeber hat alle Support-Anfragen sorgfältig zu bearbeiten; Toluna behält sich das Recht vor, die Vermittlung von potentiellen Umfrageteilnehmern an eine und/oder alle Umfragen des Auftraggebers einzustellen, bis die Probleme, die zu den Support-Anfragen geführt haben, zur Zufriedenheit von Toluna gelöst worden sind.

21. Datenlieferung Für den Fall, dass Umfragen auf den Computersystemen und Servern von Toluna bereitgestellt werden, liefert Toluna dem Auftraggeber die Umfrageergebnisse im vorab vereinbarten Format. Sollte der Auftraggeber die Daten später in einem anderen Format verlangen, so gilt dies als Folgeauftrag, der getrennt in Rechnung gestellt wird.

22. Produkttests zu Hause

22.1 Produkttests zu Hause sind Umfragen, bei denen Umfrageteilnehmern ein Produkt zu Testzwecken nach Hause gesendet wird, auf das sich die Fragen bei der darauffolgenden Umfrage dann beziehen.

22.2 Unabhängig davon, welche Partei die Produkte versendet, übernimmt der Auftraggeber die uneingeschränkte Haftung für die versendeten Produkte. Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass jedes versendete Produkt weder gegen das geltende

Recht des Vereinigten Königreichs noch gegen das geltende Recht der Länder verstößt, in denen die Umfrage durchgeführt wird oder in die die Produkte versendet werden. Der Auftraggeber hat weiterhin sicherzustellen, dass das Produkt dem Teilnehmer auf keine Weise Schaden zufügen kann.

22.3 Toluna behält sich das Recht vor, einen Produkttest zu Hause zu verweigern, wenn diesbezüglich Bedenken hinsichtlich der Sicherheit, Rechtmäßigkeit oder andere gerechtfertigte Bedenken bestehen, deren Toluna nach Beginn der Umfrage gewahr wird.

22.4 Der Auftraggeber stellt Toluna von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus einem gegen diese Bestimmungen verstoßenden Produkttest zu Hause entstehen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, Toluna sämtliche Schäden und angemessenen Auslagen zu ersetzen, die Toluna durch solche Ansprüche Dritter entstehen.

22.5 Für den Fall, dass der Auftraggeber persönliche Daten des Panels von Toluna 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. Der Umgang des Auftraggebers mit diesen Daten hat in Übereinstimmung mit dem Datenschutzrecht des Vereinigten Königreichs und mit dem Recht derjenigen Länder zu erfolgen, in denen die betreffende Person ihren Wohnsitz hat. Des Weiteren sichert er zu, die Daten ausschließlich zu dem für das konkrete Projekt festgelegten Zweck zu verwenden. Unmittelbar nach Abschluss des Projekts hat der Auftraggeber die Daten vollständig zu löschen und alle vorhandenen Kopien zu vernichten. Für den Fall, dass ein Panel-Mitglied sein Einverständnis zur Übermittlung seiner Daten widerruft, hat der Auftraggeber die entsprechenden Daten unverzüglich zu löschen. Sollte der Auftraggeber eine dieser Verpflichtungen im Ganzen oder in Teilen vorsätzlich oder fahrlässig verletzen, so ist er verpflichtet, Toluna alle Schäden zu ersetzen, die unmittelbar oder mittelbar aus der Verletzung entstehen (einschließlich aller daraus folgenden Kosten). Unabhängig von dieser Verpflichtung hat der Auftraggeber für jede Verletzung dieser Vereinbarung eine Vertragsstrafe von EUR 15.000,- zu zahlen.

23. Offline-Befragungen

23.1 Offline-Befragungen sind Umfragen, bei denen Toluna oder der Auftraggeber einen Screening-Fragebogen programmiert und bereitstellt, um Panel-Mitglieder für eine Offline-Befragung oder -Aufgabe zu rekrutieren. Toluna liefert dem Auftraggeber in Form einer Datensammlung Daten von Panel-Mitgliedern, die sich zur Teilnahme an der Offline-Befragung bereit erklärt haben. Nach Abschluss der Offline-Befragung händigt der Auftraggeber eine Auflistung derjenigen Panel-Mitglieder aus, die an der Offline-Studie teilgenommen haben. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, zahlt Toluna die Vergütungen für das Screening und die Offline-Befragung auf der Grundlage dieser Liste aus.

23.2 Toluna arbeitet bei der Bereitstellung einer möglichst großen Anzahl von Panel-Mitgliedern ausschließlich auf der Grundlage des Best-Effort-Prinzips und übernimmt keine Verantwortung für die vollständige Durchführung der Offline-Umfrage/Aufgabe durch die Panel-Mitglieder.

23.3 Der Auftraggeber verpflichtet sich hiermit, die Daten der Panel-Mitglieder streng vertraulich zu behandeln und sie weder im Ganzen noch in Teilen an Dritte weiterzugeben oder sie auf andere Weise zugänglich zu machen. Der Umgang des Auftraggebers mit diesen Daten hat in Übereinstimmung mit dem Datenschutzrecht der Bundesrepublik Deutschland und mit dem Recht derjenigen Länder zu erfolgen, in denen die betreffende Person ihren Wohnsitz hat. Des Weiteren sichert er zu, die Daten ausschließlich zu dem für das konkrete Projekt festgelegten Zweck zu verwenden. Unmittelbar nach Abschluss des Projekts hat der Auftraggeber die Daten vollständig zu löschen und alle vorhandenen Kopien zu vernichten. Für den Fall, dass ein Panel-Mitglied sein Einverständnis zur Übermittlung seiner Daten widerruft, hat der Auftraggeber die entsprechenden Daten unverzüglich zu löschen. Sollte der Auftraggeber eine dieser Verpflichtungen im Ganzen oder in Teilen vorsätzlich oder fahrlässig verletzen, so ist er verpflichtet, Toluna alle Schäden zu ersetzen, die unmittelbar oder mittelbar aus der Verletzung entstehen (einschließlich aller daraus folgenden Kosten). Unabhängig von dieser Verpflichtung hat der Auftraggeber für jede Verletzung dieser Vereinbarung eine Vertragsstrafe von EUR 15.000,- zu zahlen.

24. Anonymität

Der Auftraggeber sichert zu, dass er personenbezogene Daten von potentiellen Umfrageteilnehmern, die von Toluna an seine Webseiten oder Umfragen vermittelt worden sind, nicht sammelt und dass er auch keinen Versuch unternimmt, diese zu sammeln. Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die es dem Auftraggeber ermöglichen würden, einen potentiellen Umfrageteilnehmer zu identifizieren, einschließlich, ohne jedoch darauf beschränkt zu sein, Name, Adresse und E-Mail-Adresse. Der Auftraggeber überträgt keine Cookies oder andere elektronische Kennzeichnungselemente an die Browser von potentiellen Umfrageteilnehmern, außer Toluna hat im Zusammenhang mit der Übersendung von Vergütungszahlungen an

Umfrageteilnehmer und in Bezug auf „Session-Cookies“ seine Zustimmung dazu erteilt. Der Auftraggeber hält alle für die Online- Marktforschung veröffentlichten ESOMAR-Richtlinien in der jeweils geltenden Fassung ein.

25. Keine Rekrutierung

Dem Auftraggeber ist es nicht gestattet, potentielle Umfrageteilnehmer online oder offline für ein Panel, eine Community oder eine aus Einzelpersonen bestehende Gruppe zu rekrutieren oder Maßnahmen zu ergreifen, die es dem Auftraggeber oder Dritten ermöglichen würden, potentielle Umfrageteilnehmer zu kontaktieren oder sie/ihn für andere zukünftige Marktforschungsaktivitäten zu rekrutieren. Sollte eine solche Maßnahme ergriffen werden, wird eine Strafgebühr erhoben, die entweder dem Fünffachen des Preises entspricht, der pro Teilnehmer für das Projekt vereinbart wurde, oder EUR 15.000,- beträgt, je nach dem, welche Summe höher ist.

26. Datenschutz

Der Auftraggeber stellt während der Laufzeit dieser Vereinbarung Datenschutzrichtlinien auf und hält diese sowie die Bestimmungen des britischen Gesetzes zum Schutz der Privatsphäre von Kindern im Internet (Children's Online Privacy Protection Act) und alle anderen Gesetze, Vorschriften und Regelungen zum Datenschutz ein, die in der Bundesrepublik Deutschland und in dem Land, in dem die Umfrage durchgeführt wird, anwendbar sind.

27. Vertraulichkeit

27.1 Vertrauliche Informationen, die Toluna entweder in der Vorbereitungsphase („Research Briefing“) oder während der Durchführung der Untersuchung vom Auftraggeber erhält, werden ausschließlich im Rahmen des Projekts verwendet.

27.2 Daneben verpflichten sich beide Parteien, ihnen zur Kenntnis gelangte vertrauliche Informationen nicht offenzulegen; ausgenommen hiervon ist die Offenlegung gegenüber den eigenen Mitarbeitern und Führungskräften, deren Aufgabenbereich eng mit der Durchführung dieser Vereinbarung verbunden ist und die solche Informationen im Zusammenhang mit der Erfüllung ihres Arbeitsvertrages unbedingt benötigen.

27.3 Die Bestimmungen des Abs. 27 bleiben für die Dauer von zwei Jahren über den Ablauf oder die Kündigung dieser Vereinbarung hinaus gültig.

28. Haftung

28.1 Beide Parteien führen den Auftrag nach bestem Wissen und Können durch. Toluna haftet für alle Unzulänglichkeiten bei der Durchführung des Auftrags, soweit diese Unzulänglichkeiten darauf zurückzuführen sind, dass Toluna es versäumt hat, die bei der Durchführung eines solchen Auftrages üblicherweise zu erwartende notwendige Sorgfalt und den notwendigen Sachverstand walten zu lassen.

28.2 Die Haftung von Toluna ist in jedem Fall auf die für das entsprechende Projekt im Angebot genannte Summe beschränkt.

28.3 Ansprüche des Auftraggebers sind innerhalb von vier Wochen ab dem Zeitpunkt geltend zu machen, an dem der Schaden entdeckt wurde, jedoch nicht später als zwei Monate nach Datenlieferung. Versäumt es der Auftraggeber, einen Anspruch innerhalb des oben bezeichneten Zeitraums geltend zu machen, verwirkt er seinen Entschädigungsanspruch.

28.4 Toluna übernimmt keine Haftung für ungeeignete Antworten, die Panel- Mitglieder zum Fragebogen des Auftraggebers geben. Des Weiteren übernimmt Toluna keine Verantwortung für die Eignung oder Brauchbarkeit der gesammelten Informationen, auch wenn sich Toluna bemühen wird, alle unsinnigen Antworten, soweit es in ihrer Macht steht, aus den an den Auftraggeber gelieferten Ergebnissen herauszunehmen.

28.5 Toluna übernimmt keine Haftung für die Unangemessenheit der vom Auftraggeber zur Zielgruppenbestimmung gelieferten Kriterien. Toluna trifft die Auswahl der Umfrageteilnehmer anhand der Kriterien des Auftraggebers. Sollte die für die Teilnahme an der Umfrage ausgewählte Gruppe sich als nicht repräsentativ für die vom Auftraggeber gewünschte Zielgruppe erweisen, übernimmt Toluna hierfür keine Verantwortung.

28.6 Toluna übernimmt keine Haftung für den Fall, dass nicht genügend Teilnehmer rekrutiert werden.

28.7 Erfolgt die Programmierung und Bereitstellung von Umfragen durch Toluna, bemüht sich Toluna nach besten Kräften, die Urheberrechte der Inhalte des Auftraggebers zu schützen. Dennoch übernimmt Toluna keine Haftung für Urheberrechtsverletzungen durch Panel-Mitglieder.

28.8 Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass die Inhalte der Umfrage nicht gegen das geltende Recht des Landes verstoßen, in dem die Umfrage durchgeführt wird. Umfragen dürfen insbesondere keine der folgenden Inhalte haben: – beleidigende, bedrohliche oder Gewalt verherrlichende Inhalte; obszöne, diskriminierende oder pornographische Inhalte; – Software, Bilder oder anderes Material, durch das die Marken- oder Urheberrechte eines Dritten verletzt werden; – Kettenbriefe, Reklame oder anderes Material, das auf Verkaufsförderung abzielt; – Fragen zu rechtswidrigen Produkten, Substanzen oder Handlungen oder Verstöße gegen das Wettbewerbsrecht.

28.9 Der Auftraggeber stellt Toluna von allen Ansprüchen Dritter frei, die aufgrund unrechtmäßiger Handlungen des Auftraggebers entstehen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, Toluna sämtliche Schäden und angemessenen Auslagen zu ersetzen, die Toluna durch solche Ansprüche Dritter entstehen.

29. Allgemeines

29.1 Alle Abweichungen von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind schriftlich zu vereinbaren und gelten ausschließlich für den Auftrag, auf den sie ausdrücklich Bezug nehmen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung, es sei denn, die Parteien haben schriftlich vereinbart, dass die (Teile der) genannte(n) Geschäftsbedingungen zusätzlich zu den vorliegenden Geschäftsbedingungen zur Anwendung kommen.

29.2 Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung in einem Land verboten oder undurchsetzbar sein, so ist ihre Unwirksamkeit in diesem Land auf das notwendige Minimum zu beschränken, ohne dass die übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung dadurch ungültig oder die Gültigkeit oder Durchführbarkeit einer solchen Bestimmung in anderen Ländern davon berührt werden.

30. Geltendes Recht und Gerichtsstand

Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland und ist entsprechend auszulegen. Für alle Streitigkeiten oder Angelegenheiten, die aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung entstehen, unterwerfen sich die Parteien hiermit der ausschließlichen Gerichtsbarkeit in München.

20.01.2010