

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der SoSci Survey GmbH für die Erbringung von Software-as-a-Service-Dienstleistungen im Wege des Cloud-Computing (vom 01.01.2014)**

### **1. Geltungsbereich, Vertragsparteien**

1.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen Kunden und dem Anbieter, der SoSci Survey GmbH, Marianne-Brand-Str. 29, 80807 München, Bayern, HRB 209201, Geschäftsführer Dominik Leiner und Stefanie Leiner (im Folgenden: „Anbieter“) als Leistungserbringer von Software-as-a-Service-Dienstleistungen (im Folgenden: „SaaS-Dienstleistungen“), die im Wege des Cloud-Computing zur Verfügung gestellt werden. Für das Vertragsverhältnis zwischen Kunde und Auftraggeber gelten in erster Linie die Vertragsunterlagen einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen als Vertragsgrundlage, hilfsweise die gesetzlichen Vorschriften über den Dienstvertrag, §§ 611 ff. BGB.

1.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: „AGB“) gelten für Vertragsschlüsse mit Kunden, die Verbraucher (§ 13 BGB) oder Unternehmer (§ 14 BGB) sind, gleichermaßen.

1.3. Die AGB des Anbieters gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen erkennt der Anbieter nicht an und zwar auch dann nicht, wenn auf diese von der anderen Vertragspartei bei der Auftragserteilung Bezug genommen wurde und diese für anwendbar erklärt wurden, es sei denn, der Anbieter hätte ausdrücklich und schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Diese AGB gelten auch dann, wenn der Anbieter in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen AGB abweichender Bedingungen die vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistung erbringt und den entgegenstehenden AGB nicht widersprochen hat.

1.4. Während der Vertragslaufzeit hat der Kunde ein Benutzerkonto (Account) für die Software. Innerhalb des Benutzerkontos können Befragungsprojekte erstellt werden, sofern mehrere Befragungsprojekte erstellt werden, sind diese voneinander unabhängig. Beginn und Beendigung eines Befragungsprojekts haben keine Wirkung auf die Vertragslaufzeit.

### **2. Vertragsgegenstand**

2.1. Der Anbieter erbringt für den Kunden SaaS-Dienstleistungen über das Internet. Die dabei zur Verfügung gestellte Software „SoSci Survey“ ist eine Software zur Erstellung von Onlinefragebögen und Durchführung von Onlinebefragungen. Vertragsgegenstand der vorliegenden SaaS-Dienstleistungen ist die Zurverfügungstellung der Software „SoSci Survey“ (nachfolgend als „Software“ bezeichnet) des Anbieters zur Nutzung über das Internet und Einräumung eines Nutzungszugangs sowie Einräumung von Speicherplatz auf den Servern eines Drittanbieters im Zusammenhang mit der Nutzung der Software.

2.2. Der Anbieter stellt dem Kunden für die Dauer dieses Vertrages die Software in der jeweils aktuellen Version über das Internet in entgeltlicher oder unentgeltlicher Form, je nach vereinbartem Vertragsumfang und entsprechend den jeweiligen Preistabellen zur Verfügung. Zu diesem Zweck richtet der Anbieter die Software auf einem Server eines Drittanbieters ein. Der Server ist über das Internet für den Kunden erreichbar.

### **3. Softwareeigenschaften**

3.1. Der Kunde kann im Rahmen der Programmfunktionen einen Onlinefragebogen erstellen und diesen Fragebogen Personen zur Beantwortung über eine Internetadresse (URL) zur Verfügung stellen. Die Anpassung und Ausrichtung der zur Nutzung standardisiert bereitgestellte Software an die Bedürfnisse und Befragungsinhalte des Kunden erfolgt durch den Kunden selbst. Hierfür ist der Webpace in der Partition der Cloud, zugeordnet zum jeweils registrierten Kunden, vorgesehen. Mit Aufruf der URL im Internet-Browser werden dem Befragten die vom Kunden an seine Bedürfnisse angepassten Fragen und ggf. weitere Inhalte

des Online-Fragebogens anzeigt, wobei der Befragte seine Antworten zu den Fragen durch Auswahl von Antwortoptionen oder durch Eingabe von Text hinterlassen kann. Inhalt und Funktionsumfang der Software ergeben sich im Detail aus der Leistungsbeschreibung des Benutzerhandbuchs auf der Webseite des Anbieters unter <https://www.soscisurvey.de/help/>, welche Teil dieser Vertragsbedingungen ist.

3.2. Der Anbieter beseitigt nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten unverzüglich sämtliche Softwarefehler. Ein Fehler liegt vor, wenn die Software die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, fehlerhafte Ergebnisse liefert oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung der Software unmöglich oder eingeschränkt ist.

3.3. Der Anbieter entwickelt die Software laufend weiter und wird diese durch laufende Updates und Upgrades verbessern. Der Anbieter ist auf Grundlage dieser Vertragsbedingungen berechtigt, die Software angemessen fortzuentwickeln und anzupassen. Bei hierdurch neu entstehenden wesentlichen und/oder benachteiligenden Änderungen für einen Kunden, steht diesem ein außerordentliches Kündigungsrecht entsprechend Ziffer 15.2 zu.

#### **4. Virtuelle Partition, Speicherplatz**

4.1. Jedem Kunden ist mit Registrierung zur Nutzung der SaaS-Dienstleistungen Webspace in Wege einer Cloud-Lösung als eine eigene, ihm zur Verfügung stehende virtuelle Partition der Cloud des Drittanbieters zugeordnet. Jedem Befragungsprojekt wird eine virtuelle Unterpartition innerhalb der Partition des Kunden zugeordnet. Im Rahmen seiner jeweiligen Partition in der Cloud hat der Kunde Zugriff auf verschiedene Programmfunktionen, Anpassungs- und Personalisierungsmöglichkeiten der Software.

4.2. Der Anbieter überlässt dem Kunden einen definierten Speicherplatz von 64 MB je virtueller Partition eines Kunden auf dem Server des Drittanbieters zur Speicherung seiner Daten. Der Kunde kann auf dieser Partition für seine Umfragen erforderliche Inhalte und Daten ablegen. Für das Hochladen bestimmter Dateiformate können zusätzliche allgemeine Beschränkungen und Dateigrößenbeschränkungen gelten. Sofern der Speicherplatz zur Speicherung der Inhalte und Daten nicht mehr ausreichen sollte, wird der Anbieter den Kunden hiervon verständigen. Der Kunde kann entsprechende Kontingente nachbestellen – gegen Entgelt – vorbehaltlich Verfügbarkeit beim den Webspace zur Verfügung stellenden Drittanbieter. Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen in dieser Ziffer 4.2 beschriebenen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

4.3. Der Anbieter speichert die erhobenen Daten eines Befragungsprojekts mindestens drei Monate ab Erhebung, außer der Kunde löscht diese bereits vorher selbst oder wünscht deren Löschung. Der Speicherungszeitraum für einzelne Befragungsprojekte innerhalb eines Benutzerkontos und damit verbundene Erhebungen und Umfragen ist von vornherein begrenzt. Das Benutzerkonto selbst bleibt jedoch für spätere, neue Befragungen und Erhebungen bestehen, bis der Kunde den Vertrag gemäß nachstehender Ziffer 15 kündigt.

4.4. Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf der Partition zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.

4.5. Der Anbieter ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden zu treffen. Zu diesem Zweck wird der Anbieter in einem täglichen Turnus Backups vornehmen sowie nach dem Stand der Technik eine Firewall installieren.

4.6. Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und Inhalten. Er kann daher jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten oder Löschung verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht seitens des Anbieters besteht. Hiervon ausgenommen sind die Sicherheitskopien, die der Anbieter für den Fall von Datenverlust des Kunden zu dessen eigener Sicherheit erstellt und für einen Zeitraum von 12 Monaten vorhält. Diese werden nach Ablauf der 12 Monate gelöscht. Die Herausgabe

der Daten erfolgt durch Übersendung über ein Datennetz. Sofern Programmfunktionen der Software die Herausgabe oder Löschung der Daten durch den Kunden erlauben, muss der Kunde diese Funktionen verwenden. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.

## **5. Verfügbarkeit, Unterbrechung, Beeinträchtigung der Erreichbarkeit**

5.1. Der Anbieter stellt dem Kunden einen Online-Zugriff auf die vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistungen ganztägig zur Verfügung. Innerhalb der Kernzeiten von 8.00 Uhr bis 21.00 Uhr (Mitteleuropäische Zeit) besteht eine mittlere Verfügbarkeit der SaaS-Dienstleistungen von 99 % im Jahresdurchschnitt einschließlich Wartungsarbeiten, jedoch darf die Verfügbarkeit nicht länger als zwei Kalendertage in Folge beeinträchtigt oder unterbrochen sein.

5.2. Die Überwachung der Grundfunktionen der SaaS-Dienste erfolgt täglich.

5.3. Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit während dieser Betriebszeiten führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist. Bei schweren Fehlern – die Nutzung der SaaS-Dienste ist nicht mehr möglich bzw. ernstlich eingeschränkt – erfolgt die Wartung binnen 12 Stunden ab Kenntnis oder Information durch den Kunden. Der Anbieter wird den Kunden von den Wartungsarbeiten, die einen längeren Zeitraum als eine Minute in Anspruch nehmen und nicht rein regelmäßige Aktualisierungen sind, die zu einer Unterbrechung von 5-10 Sekunden auch während der Kernzeiten führen, umgehend durch hinreichend kenntlich gemachte Ankündigung auf der Webseite verständigen und den technischen Bedingungen entsprechend in der möglichst kürzesten Zeit durchführen. Sofern die Fehlerbehebung nicht innerhalb von 12 Stunden ab Kenntnis beim Anbieter möglich sein sollte, wird der Anbieter den Kunden davon binnen 12 Stunden unter Angabe von Gründen sowie des Zeitraums, der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, per E-Mail verständigen.

5.4. Die Haftung wegen Unterbrechung, Störung, länger dauernder Unerreichbarkeit als in Ziffer 5.3 beschrieben oder sonstige schadensverursachende Ereignisse, die auf Dienstleistungen Dritter beruhen, für die der Anbieter haftet, ist beschränkt auf die Höhe des für den Anbieter möglichen Rückgriffs gegen den jeweiligen Dienstleistungsanbieter.

5.5. Der Anbieter haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Telefon-/Datenleitungen zu dem vertragsgegenständlichen Server, auf der die Partition des Kunden liegt, bei Stromausfällen und bei Ausfällen oder Fehlfunktionen von Servern, die nicht in seinem Einflussbereich stehen.

## **6. Angebot, Vertragsschluss, Registrierung**

6.1. Die Nutzung der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistungen des Anbieters setzt eine Registrierung auf der Webseite des Anbieters unter <https://www.soscisurvey.de> voraus. Die Registrierung findet über eine Eingabemaske statt, welche jedoch nur als Aufforderung zum Vertragsangebot zu verstehen ist. Der Vertrag kommt erst mit Annahme des Anbieters zustande.

6.2. Unter <https://www.soscisurvey.de> findet sich auf der linken Seite der Webseite einer Reiterleiste mit dem Reiter „Registrieren“. Hierüber gelangt der Kunde auf eine Eingabemaske, auf welcher zunächst im ersten Schritt des Registrierungsvorgangs die E-Mail-Adresse anzugeben ist und danach die Kontaktdaten des Kunden, die bevorzugte Sprache zu wählen ist sowie die Passwörter festzulegen sind. Für die Benutzerkennung wird vom System automatisch ein Vorschlag erstellt, der durch den Kunden jedoch geändert werden kann.

6.3. Die Registrierung wird fortgesetzt durch Akzeptieren dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Opt-in-Weg und Anklicken des „OK“-Registrierungs-Abschlussbuttons. Alle Eingaben werden nach Anklicken des OK-Buttons nochmals in einem

Übersichtsfenster angezeigt und können dort korrigiert werden. Sind keine Änderungen erforderlich, kann der Kunde durch Betätigen des Buttons „verbindlich Registrierungsanfrage übermitteln“ sein Vertragsangebot abgeben.

6.4. Die Vertragsbedingungen des Vertragsschlusses werden vom Anbieter gespeichert und sind dem für den Kunden auch nach Vertragsschluss auf der Webseite zugänglich. Dem Kunden wird jedoch ergänzend empfohlen, die Vertragsbedingungen mit Registrierung zu speichern.

6.5. Mit Abschluss der Registrierung gibt der Kunde ein Vertragsangebot an den Anbieter im ausgewählten Dienstleistungsumfang ab. Der Vertrag kommt zustande, wenn Anbieter das in der Registrierung liegende Angebot zum Vertragsschluss über die Nutzung der SaaS-Dienstleistungen durch Auftragsbestätigung via E-Mail annimmt. Die Bestätigung und Annahme erfolgt im Allgemeinen unverzüglich. Der Anbieter ist berechtigt, Vertragsangebote ohne Angabe von Gründen zurückzuweisen. Er wird in diesem Fall einer fehlenden Angebotsannahme zum Vertragsschluss eine entsprechende E-Mail an den Kunden versenden. Der Kunde ist verpflichtet, die bei der Registrierung abgefragten Daten richtig und vollständig mitzuteilen. Falsche Angaben berechtigen den Anbieter zur fristlosen Kündigung des Vertrags und zur Löschung der Datenpartition gemäß nachstehender Ziffer 15.2.

6.6. Der Kunde erhält nach der Registrierung und Annahme durch Anbieter mit der Auftragsbestätigungsmail die von ihm im Anmeldevorgang gewählten Zugangskennung für sein Benutzerkonto (Account) bestätigt. Der Kunde kann binnen 24 Stunden ab Erhalt der Auftragsbestätigung sein Kundenkonto bestätigen. Nach erfolgter Bestätigung hat der Kunde mit diesen Daten Zugang zur Nutzung der vom Anbieter angebotenen SaaS-Dienstleistungen im Umfang des zwischen den Parteien vereinbarten Vertragsumfangs. Der Kunde hat die ihm zugewiesene Zugangskennung sowie das Passwort vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren.

6.7. Eine Erweiterung des vertraglichen Leistungsumfangs ist jederzeit durch entsprechende Vereinbarung möglich.

## **7. Widerrufsrecht/Rückgaberecht**

7.1. Die Inanspruchnahme der SaaS-Dienstleistungen durch Verbraucher (§ 13 BGB) ist kostenlos. Kunden, die Verbraucher sind und damit die Software nicht für ihre gewerbliche oder selbständige Tätigkeit, das heißt kommerzielle Zwecke beziehen, haben dennoch ein Widerrufsrecht. Innerhalb der Widerrufsfrist können sie ihre Vertragserklärung ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax oder E-Mail) widerrufen. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist an den Anbieter zu richten.

7.2. Die Widerrufsfrist beträgt zwei Wochen und beginnt mit dem Eingang der Auftragsbestätigung einschließlich in der Auftragsbestätigungsmail enthaltener Widerrufsbelehrung.

7.3. Allerdings erlischt das Widerrufsrecht bei SaaS-Dienstleistungen zur Online-Nutzung von Software vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten aufgrund des ausdrücklichen Wunschs des Kunden vollständig erfüllt ist, bevor der Kunde sein Widerrufsrecht ausgeübt hat.

7.4. Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben. Kann der Kunde dem Anbieter die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z.B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, beziehungsweise herausgeben, hat er insoweit Wertersatz zu leisten. Dies kann im Allgemeinen dazu führen, dass der Kunde seine vertraglichen Zahlungsverpflichtungen – sofern solche bestehen – für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen muss. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für den Kunden mit der Absendung seiner Widerrufserklärung, für den Anbieter mit deren Empfang.

## **8. Support**

Der Anbieter ist bemüht, Anfragen des Kunden zur Anwendung der vertragsgegenständlichen Software und der weiteren SaaS-Dienste im Support-Forum (<https://www.soscisurvey.de/support/>) nach Möglichkeit binnen 24 Stunden beantworten. Zur Nutzung des Support-Forums ist eine gesonderte Registrierung im Forum erforderlich.

## **9. Nutzungsrechte des Kunden an der Software**

9.1. Der Anbieter räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die in diesem Vertrag bezeichnete und im Wege des Cloud-Computing zur Verfügung gestellte Software während der Dauer des Vertrages im Rahmen der SaaS-Dienste bestimmungsgemäß zu nutzen. Ein Bearbeitungs- und/oder Vervielfältigungsrecht an der Software selbst besteht für den Kunden nicht.

9.2. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der Software wird dem Kunden hiermit ausdrücklich nicht gestattet.

## **10. Pflichten des Kunden**

10.1. Der Kunde ist verpflichtet, den ICC/ESOMAR, den Internationaler Kodex für die Praxis der Markt- und Sozialforschung bei Nutzung der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistungen einzuhalten.

10.2. Zugangskennung und Passwort, die zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlich sind, hat der Kunde geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen.

10.3. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern.

10.4. Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.

10.5. Der Kunde verpflichtet sich, die vom Anbieter angebotenen Updates, insbesondere solche, die einer Verbesserung der Schutzfunktion der Software dienen, anzunehmen. Im Falle nicht bestehender Bereitschaft zur Annahme besteht ein außerordentliches Kündigungsrecht beider Seiten entsprechend nachfolgender Ziffer 15.2.

## **11. Rechtswidrige Inhalte, Freistellungsanspruch, Vorübergehende Sperrung**

11.1. Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz nur Inhalte und Daten zu speichern, die im Zusammenhang mit der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistung stehen. Zudem verpflichtet er sich, keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen. Dasselbe gilt für die Inhalte der versendeten Fragebögen.

11.2. Verstößt der Kunde gegen die Verpflichtung aus Ziffer 11.1, ist er zur Unterlassung jedes weiteren Verstoßes, zum Ersatz des dem Anbieter entstandenen und noch entstehenden Schadens sowie zur Freihaltung und Freistellung des Anbieters von Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüchen Dritter, die durch den Verstoß verursacht wurden, verpflichtet. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, den Anbieter von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen. Sonstige Ansprüche des Anbieters, insbesondere zur Sperrung der Inhalte und zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.

11.3. Der Anbieter ist weiter berechtigt, die Nutzung der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistungen vorübergehend zu unterbrechen (Sperrung des Accounts), falls ein hinreichender Verdacht auf rechtswidrigen Inhalt oder für die Verletzung von Rechten Dritter in

der Partition eines Kunden oder über die Software versendete Fragebögen vorliegen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte, etwa durch Abmahnung den Anbieter davon in Kenntnis setzen, es sei denn, die Abmahnung ist offensichtlich unbegründet.

11.4. Die Sperrung ist, sofern technisch möglich und zumutbar, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte zu beschränken.

11.5. Der Kunde ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen.

11.6. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

## **12. Datensicherung**

12.1. Die Inhalte der jeweiligen Kunden-Partition sind für den Kunden nach Urhebergesetz, über verwandte Leistungsschutzrechte oder als abgeleitete Rechte von den genannten Rechten, Markengesetz oder über sonstige Schutzrechte geschützt („geschützte Inhalte“). Der Kunde ist einverstanden, dass der Anbieter zur ergänzenden Datensicherung neben seiner eigenen Verpflichtung zur Datensicherung ermächtigt ist.

12.2. Der Kunde gewährt dem Anbieter das zeitlich auf die Dauer des Vertrages und für den Zeitraum von 12 Monaten nach Vertragsbeendigung hinaus das beschränkte, nicht übertragbare, auf den Standort des jeweiligen Servers, d.h. für Backup-Kopien auf den Ort ihrer Verwahrung beschränkte, nicht ausschließliche Recht, die geschützten Inhalte zu Zwecken dieses Vertrages auf einem Server, auf einem weiteren Server, der zur Spiegelung dient, und auf einer ausreichenden Anzahl von Backup-Kopien zu vervielfältigen und damit die Inhalte zum Zwecke der Datensicherung zu vervielfältigen.

12.3. Unbeschadet der vorstehend eingeräumten Berechtigung des Anbieters zur Datensicherung ist der Kunde selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich.

## **13. Technische Voraussetzungen**

13.1. Der Kunde hat die erforderlichen technischen Anforderungen zu beachten, um einen ungestörten Zugriff und auf die vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistungen, deren Nutzung und Arbeit mit diesen zu ermöglichen. Der Kunde ist für die Beschaffung und die Unterhaltung der von ihm benötigten Infrastruktur, insbesondere Hardware und Anschlüsse an öffentliche Telekommunikationsnetze verpflichtet.

13.2. Die Kosten der Einrichtung eines Online-Anschlusses sowie der Aufrechterhaltung auf der Kundeseite trägt der Kunde. Der Anbieter haftet nicht für die Sicherheit und den Bestand der Datenkommunikation, welche über Kommunikationsnetze Dritter geführt werden. Der Anbieter haftet auch nicht für Störungen in der Datenübermittlung, welche durch technische Fehler oder Konfigurationsprobleme auf der Kundeseite entstehen.

13.3. Der Kunde ist für die von ihm eingesetzte Hard- und Software sowie für die von ihm genutzten Kommunikationswege verantwortlich. Ein Ausfall der von ihm genutzten Hard- und Software entbindet nicht von der Verpflichtung zur Zahlung des Nutzungsentgelts.

## **14. Vergütung, Zahlungsweise, Vertragsanpassung**

14.1. Die vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstleistungen können je nach Vertragsart und Umfang entgeltlich oder unentgeltlich sein. Die Nutzung der vertragsgegenständlichen Dienste für rein private, nicht kommerzielle Zwecke eines Verbrauchers ist entgeltfrei. Dasselbe gilt für Nutzung durch öffentliche Stellen wie Städte oder Schulen sowie für die Nutzung im Rahmen

von Forschungsprojekten von Universitäten, sofern diese nicht im Auftrag von Unternehmen erfolgen. Die Nutzung für gewerbliche oder selbstständige Zwecke ist kostenpflichtig.

14.2. Der gewerbliche oder selbstständige Kunde, der einen kostenpflichtigen Vertrag auf Grundlage über die SaaS-Dienstleistungen schließt, verpflichtet sich, für die Nutzung der Software und die Einräumung des Speicherplatzes das vereinbarte einmalige reine, Nutzungsentgelt zzgl. gesetzlicher MwSt. zu bezahlen. Sofern nicht anders vereinbart, richtet sich die Vergütung nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste (<https://www.soscisurvey.de/?page=pricing>) des Anbieters. Vor Inanspruchnahme möglicher weiterer entgeltlicher Leistungen weist das System auf die Entgeltlichkeit hin. Der Kunde muss explizit den Inanspruchnahme-Wunsch bestätigen.

14.3. Der Anbieter wird die vertraglich geschuldete Vergütung nach dem Herunterladen der erhobenen Daten in Rechnung stellen. Die Rechnungen sind jeweils innerhalb von 2 Wochen zur Zahlung fällig. Es gelten die gesetzlichen Regelungen des Verzugs.

14.4. Einwendungen gegen die Abrechnung der vom Anbieter erbrachten oder eingeräumten entgeltlichen Leistungen hat der gewerbetreibende oder selbstständige Kunde innerhalb einer Frist von 8 Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt. Der Anbieter wird den Kunden mit Übersendung der Rechnung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

14.5. Der Anbieter ist berechtigt, die Vergütung für die von ihm angebotenen entgeltlichen Leistungen erstmalig 4 Monate nach Abschluss des Vertrages anzupassen, etwa wenn nach Abschluss des Vertrags Kostenerhöhungen oder Kostensenkungen, insbesondere wegen Steuererhöhungen, Wechselkursänderungen bei Fremdwährungsvereinbarung, Erhöhung von Sach- oder Personalkosten, Erhöhung von Gebühren Dritter sowie Steuern und Abgaben eintreten. Die Preisanpassung wird einen Monat nach ihrer Mitteilung wirksam. Der Kunde kann für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens außerordentlich kündigen. Der Anbieter weist den Kunden auf dieses Kündigungsrecht hin.

14.6. Für die Freischaltung eines gesperrten Accounts sowie für die Wiederherstellung versehentlich vom Kunden gelöschter Daten entstehen Gebühren, die ebenfalls unter der gültigen Preisliste (<https://www.soscisurvey.de/?page=pricing>) aufgeführt sind.

## **15. Vertragslaufzeit, Kündigung**

15.1. Der Vertrag hat keine Mindestlaufzeit. Dieser wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Anmeldung und Registrierung durch den Kunden und kann von beiden Parteien jeweils jederzeit schriftlich mit einer Frist von 7 Tagen beendet werden. Mit der Vertragsbeendigung wird auch die Datenpartition auf dem Server gelöscht.

15.2. Beginn oder Abschluss von Befragungsprojekten, welche im Rahmen eines Benutzerkontos erstellt werden, haben keine Wirkung auf die Vertragslaufzeit.

15.3. Das Löschen eines Benutzerkontos durch den Kunden mittels entsprechender Softwarefunktion stellt eine Kündigung entsprechend vorstehender Ziffer 15.1 dar und führt zur unmittelbaren Löschung der Datenpartition auf dem Server.

15.4. Unberührt bleibt das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag aus wichtigem Grunde außerordentlich und fristlos zu kündigen. Zur fristlosen Kündigung ist der Anbieter insbesondere berechtigt, wenn der Kunde fällige Zahlungen trotz Mahnung und Nachfristsetzung nicht leistet, das Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet wird, der Kunde mit Updates nicht einverstanden ist, der Kunde wesentliche Vertragspflichten betreffend die Nutzung der SaaS-Dienstleistungen, insbesondere die Abspeicherung oder Versendung rechtswidriger Inhalte verletzt oder der Kunde vom Anbieter unverhältnismäßigen Arbeitsaufwand dadurch verlangt, dass er von seinem Weisungsrecht nach der ggf. bestehenden Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung Gebrauch macht.

15.5. Eine fristlose Kündigung setzt in jedem Falle voraus, dass der andere Teil schriftlich abgemahnt und aufgefordert wird, den vermeintlichen Grund zur fristlosen Kündigung in angemessener Zeit zu beseitigen.

## **16. Gewährleistung, Haftung des Anbieters**

16.1. Der Anbieter garantiert die Funktions- und die Betriebsbereitschaft der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste nach den Bestimmungen dieses Vertrages.

16.2. Für den Fall, dass Leistungen des Anbieters von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Kunden in Anspruch genommen werden, haftet der Kunde für dadurch anfallende Entgelte im Rahmen der zivilrechtlichen Haftung bis zum Eingang des Kundenauftrages zur Änderung der Zugangsdaten oder der Meldung des Verlusts oder Diebstahls, sofern den Kunden am Zugriff des unberechtigten Dritten ein Verschulden trifft.

16.3. Für den Verlust von Daten haftet der Anbieter insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Der Anbieter haftet bei einem von ihm verschuldeten Datenverlust zudem nur für die Kosten der Vervielfältigung der Daten von den vom Kunden zu erstellenden Sicherheitskopien und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Datensicherung verloren gegangen wären, weil der Kunde für die regelmäßige Sicherung seiner Dateien gemäß Ziffer 12.3 dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen verantwortlich ist.

16.4. Der Anbieter haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der erforderlichen Leitungen zu dem vertragsgegenständlichen Server, bei Stromausfällen und bei Ausfällen von Servern, die nicht in seinem Einflussbereich stehen. Störungen, die in seinem Verantwortungsbereich aufgrund der vertragsgegenständlichen Leistungspflichten des Anbieters gegenüber Kunden liegen, regelt Ziffer 5.4. Die Haftung ist dann auf den möglichen Rückgriffsanspruch des Anbieters gegen den Drittanbieter, der sein Vertragspartner ist, beschränkt.

16.5. Sonstige Schadensersatzansprüche gegen den Anbieter sind unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen, es sei denn, der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haben vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur, wenn eine für die Erreichung des Vertragszwecks wesentliche Vertragspflicht durch den Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder leitende Angestellte oder Erfüllungsgehilfen verletzt wurde, sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Anbieter haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.

## **17. Datenschutz/Geheimhaltung**

17.1. Personenbezogene Daten des Kunden, die dem Anbieter übermittelt werden, werden ausschließlich zur Abwicklung der Vertragsbeziehung zwischen Kunde und Anbieter gespeichert und verwendet und ggf. im Rahmen der Vertragsdurchführung an beteiligte Kooperationspartner oder Erfüllungsgehilfen weitergeleitet, soweit dies zur Erfüllung des Vertrages notwendig ist. Die Daten werden unbeteiligten Dritten nicht zur Verfügung gestellt. Soweit personenbezogene Daten des Kunden gespeichert oder sonst verarbeitet werden, erfolgt dies unter Einhaltung und Beachtung der entsprechenden Datenschutzgesetze.

17.2. Der Kunde ist darüber hinaus selbst für die nach den Bestimmungen des Datenschutzgesetzes durch die von ihm befragten Personen, seinen Kunden und seine Vertragspartner erforderlichen Zustimmungserklärungen verantwortlich. Zwischen Kunde und Anbieter wird erforderlichenfalls eine Vereinbarung zur Datenschutzverarbeitung geschlossen.

17.3. Der Anbieter verpflichtet sich, über alle ihm im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Kunden, strengstes Stillschweigen zu bewahren und

diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art, zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d.h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl des Anbieters als auch des Kunden, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen des Anbieters erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist sich der Anbieter vom Kunden vor einer solchen Weitergabe eine Zustimmung erteilen lassen.

17.4. Der Anbieter verpflichtet sich, mit allen von ihr im Zusammenhang mit der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages eingesetzten Mitarbeitern und Subunternehmern eine mit vorstehendem Absatz 2 dieses Vertragspunktes inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

## **18. Schlussbestimmungen**

18.1. Auf das Vertragsverhältnis zwischen Kunden und Anbieter findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Entsprechendes gilt für das sonstige Rechtsverhältnis.

18.2. Für Klagen gegen Kunden, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die ihren Wohn-/Geschäftssitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, oder deren Wohn-/Geschäftssitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz des Anbieters vereinbart. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

18.3. Änderungen, Ergänzungen und Zusätze zu dem auf Grundlage dieser allgemeinen Geschäftsbeziehungen geschlossenen Vertrags haben nur Gültigkeit, wenn sie zwischen den Vertragsparteien schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für die Abänderung dieser Vertragsbestimmung.