

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) ValueQuest GmbH

1. Juli 2024



ValueQuest GmbH
Tel: +41 (0)44 786 32 52
info@valuequest.ch

1. Leistungsumfang

- 1) Der Leistungsumfang bestimmt sich nach dem schriftlichen Auftrag. Besteht über den genauen Umfang einzelner Leistungen Unklarheit, so gelten die Standardleistungen der ValueQuest GmbH.
- 2) Änderungen des Leistungsumfanges erfordern eine schriftliche Vereinbarung zwischen Auftraggeber und ValueQuest GmbH.
- 3) Ein Anspruch seitens des Auftraggebers auf den Einsatz bestimmter ValueQuest-Mitarbeitender besteht nur, wenn dies schriftlich vereinbart wurde.
- 4) Die ValueQuest GmbH verfügt über die erforderlichen Rechte, um die Leistungen gegenüber dem Kunden erbringen zu können.

2. Leistungserbringung

- 5) Im Rahmen der Leistungserbringung von ValueQuest GmbH eingebrachtes Know-how ist durch internationales Copyright geschützt. Mit der Auftragsvereinbarung bzw. der Bezahlung der entsprechenden Auftragsrechnungen erhält der Kunde das Recht, das im Rahmen des Auftrages erbrachte Know-how (z.B. in Form von kompilierten Computerprogrammen, Quellcode (inkl. Stylesheets), Templates, Checklisten, Formularen, Expertisen, Konzepten und dergleichen) zum Gebrauch innerhalb sämtlicher Unternehmen des Konzerns des Kunden zu verwenden. Als Konzernunternehmen gelten Mutter-Unternehmen, die das Unternehmen des Kunden kontrollieren, oder die direkt oder indirekt unter der gleichen Kontrolle wie das Unternehmen des Kunden stehen, wobei Kontrolle als kapitalmässige Beteiligung von mehr als 50 % definiert ist. Die Copyrights gegenüber Dritten sind davon nicht berührt. Die Weitergabe des im Zusammenhang mit dem Auftrag erbrachten Know-hows, Unterlagen, etc. an Dritte ist ohne schriftliche Vereinbarung ausgeschlossen. Der mit schriftlicher Einwilligung von ValueQuest GmbH informierte Dritte ist durch den Auftraggeber zugunsten von ValueQuest GmbH ebenfalls schriftlich zu verpflichten, das Know-how nur innerbetrieblich zu nutzen.
- 6) Die Rechte an den Resultaten (Daten und Auswertungen, die aus der Befragung resultieren) stehen dem Kunden zu. Die Weitergabe dieser Resultate durch den Kunden darf ohne vorgängige Zustimmung, unter Einhaltung des Datenschutzes, durch die ValueQuest GmbH durchgeführt werden.
- 7) Die ValueQuest GmbH ist nicht verantwortlich für Verzögerungen in der Leistungserbringung, die nicht ausschliesslich durch ValueQuest GmbH verursacht werden. Die ValueQuest GmbH ist insbesondere nicht verantwortlich für Verzögerungen, die durch beim Kunden eingetretene Ereignisse und Bedingungen ausserhalb des Einflusses der ValueQuest GmbH entstehen (z.B. Ausfälle Strom, Internet-Performance, Ausfall von Netzwerkdiensten, Verzögerungen bei der Beschaffung von Einrichtungen und Ressourcen, wichtige Vereinbarungen mit Dritten, Versetzungen von Personal oder Beschlüsse der Geschäftsleitung, die Empfehlungen oder Vereinbarungen mit der ValueQuest GmbH berühren).
- 8) Die ValueQuest GmbH ist für sofortige Informationen des Kunden besorgt, sobald sich irgendwelche Bedingungen oder Verzögerungen anzeigen, welche die vorgesehene Abwicklung des Auftrages beeinträchtigen könnten.
- 9) Die ValueQuest GmbH verfügt über die erforderliche Software und deren Rechte, um die Leistungen gegenüber dem Kunden zu erbringen.

3. Stornierungen

- 10) Widerruft bzw. storniert der Auftraggeber den Auftrag, hat er der ValueQuest GmbH das Honorar für die bis zum Widerruf vertragsgemäss erbrachten Leistungen zu bezahlen und ihm alle nachweisbaren Kosten zu ersetzen. Erfolgt der Widerruf zur Unzeit und trifft die ValueQuest GmbH am Widerruf kein Verschulden, ist es berechtigt, nebst seinem Honorar für die vertragsgemäss erbrachten Leistungen einen Zuschlag von 20% des Honorars für den entzogenen Auftragsteil zu fordern. Vorbehalten bleibt der Nachweis eines grösseren Schadens.
- 11) Die Verschiebung eines Auftrages ist der Stornierung gleichgestellt, wenn kein neuer Termin für die Leistungserbringung festgelegt wird. Bei Terminverschiebungen ist ValueQuest berechtigt, Leistungen und Kosten separat zu verrechnen, die wegen der Terminverschiebung entstehen (z. B. Leistungen für die Umdisponierung, Kosten für die Feldarbeit).

4. Preisgestaltung

- 12) Grundlage für sämtliche Preise bildet die Offerte bzw. die jeweils gültigen Ansätze. Die Auslagen für Arbeiten in Zusammenhang mit der Erstellung von Offerten sind nur dann zu ersetzen, wenn der Interessent darauf hingewiesen worden ist. Eine Offerte behält ihre Gültigkeit in der Regel während sechs Monaten ab Offertdatum.
- 13) Sämtliche Rechnungen werden, wenn nichts anderes vereinbart wurde, netto in Schweizer Franken, zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer, gestellt.
- 14) Das im Untersuchungsvorschlag genannte Honorar umfasst grundsätzlich alle definierten, von der ValueQuest GmbH im Zusammenhang mit der Durchführung des Auftrags zu erbringenden Leistungen, inklusive der Leistungen von Subunternehmen und Beratern. Zusätzliche vom Auftraggeber bestellte Dienstleistungen, wie zusätzliche Präsentationen, die Lieferung von weiteren Berichtsexemplaren, Kosten für Papierbefragungen, zusätzliche Übersetzungen usw. werden separat verrechnet. Der Auftraggeber muss auf die Kostenfolgen aufmerksam gemacht werden.
- 15) Äussert der Auftraggeber nach Vertragsabschluss Änderungs- oder Zusatzwünsche, kann ValueQuest Mehrkosten in Rechnung stellen, wenn es dem Auftraggeber die über das vereinbarte Honorar hinausgehenden Zusatzleistungen innerhalb von 5 Arbeitstagen, in jedem Falle aber vor der Leistungserstellung offeriert und der Auftraggeber nicht rechtzeitig widerspricht. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Mehrkosten durch Kürzung der anderen, noch nicht erstellten Leistungen von ValueQuest abzudecken, sofern ValueQuest dadurch kein nachweisbarer Schaden entsteht.
- 16) Die Leistungen werden bei Umfrageprojekten bei Onlinesetzung der Umfrage, bei Seminaren und Workshops jeweils nach abgeschlossener Veranstaltung in Rechnung gestellt. Allgemeine Beratungsleistungen werden in monatlichen Teilrechnungen fakturiert. Die ValueQuest GmbH ist berechtigt, Akontozahlungen zu verlangen.

5. Nebenkosten / Spesen

17) Wenn nichts anderes vereinbart wurde, verstehen sich unsere Offerten inklusive Material- und Reisespesen. Reisespesen und Reisezeiten ausserhalb der Schweiz werden separat in Rechnung gestellt. Grundlage bilden die jeweils gültigen Ansätze.

- | | |
|--|---|
| ■ Auto | CHF 0.70 pro km |
| ■ Bahnbillett | 1. Klasse |
| ■ Flugbillett | Economy Class, Swiss Internet-Tarif |
| ■ Übernachtungskosten | nach effektivem Aufwand |
| ■ Verpflegungskosten | nach effektivem Aufwand |
| ■ Telefonkosten | nach effektivem Aufwand |
| ■ Dokumentation und Fotokopien | nach effektivem Aufwand |
| ■ Beamer-Einsatz | CHF 250.-- pro Tag |
| ■ Wochenend- und Feiertagszuschlag
(nur bei Workshops oder Vor-Ort-
Beratungen an Samstagen, Sonntagen
und/oder Feiertagen) | 50 % Zuschlag zum jeweiligen
Tagessatz |
| ■ Computernutzungsspesen
(für Spezialapplikationen
oder Datenbankabfragen) | nach effektivem Aufwand |
| ■ Reisezeiten | nach effektivem Aufwand zu Honorarsätzen |

18) Sämtliche Rechnungen sind nach Erhalt innert 30 Tagen netto Kassa zu bezahlen.

6. Vertraulichkeit

19) Grundsätze der Vertraulichkeit: Markt-, Meinungs- und Sozialforschungsdaten werden nur in anonymisierter Form an den Auftraggeber weitergegeben, es sei denn, der Auftraggeber sei selbst ein der ESOMAR angeschlossenes Institut oder eine amtliche Stelle, die sich schriftlich verpflichtet haben, die festgelegten Regeln und die gesetzlichen Bestimmungen über den Daten- und Persönlichkeitsschutz einzuhalten. Eine weitere Ausnahme bilden diejenigen Fälle, wo die Auskunftsperson die Offenlegung ihrer Identität ausdrücklich wünscht oder der Weitergabe ihrer Identität ausdrücklich (z.B. durch Opt-in) zustimmt. In beiden Fällen ist diese Einwilligung durch ausdrückliche, doppelte Abfrage im Fragebogen einzuholen.

20) Vertraulichkeit Seitens der ValueQuest GmbH:

- Die ValueQuest GmbH arbeitet nach treuhänderischen Prinzipien. Sämtliche im Rahmen einer Geschäftsbeziehung erhaltenen Informationen werden streng vertraulich behandelt.
- Die ValueQuest GmbH gibt die Identität des Auftraggebers im Zusammenhang mit einem Auftrag ohne gegenteilige Abmachung nicht bekannt.
- Bis auf Widerruf ist ValueQuest berechtigt, den Namen des Kunden, ohne Hinweis auf einen bestimmten Auftrag, als Referenz zu erwähnen.
- ValueQuest hält sich bei Auftraggebern aus der EU an die Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO). Dieselben Grundsätze werden auch für Kunden aus der Schweiz angewandt.

21) Vertraulichkeit Seitens des Auftraggebers:

- Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle im Zusammenhang mit einem Auftrag von der ValueQuest GmbH erhaltenen Informationen ohne schriftliche Genehmigung betriebsintern weder zu einem anderen als im Auftrag formulierten Zweck noch zur Begünstigung von Dritten zu verwenden.
- Die direkte und indirekte Weitergabe von im Zusammenhang mit dem Auftrag stehenden Unterlagen (z.B. Techniken, Systeme, Dokumentationen zu Methoden und dergleichen) an Dritte ohne schriftliche Genehmigung der ValueQuest GmbH ist ausgeschlossen. Unterlagen, die vom Kunden zur Verfügung gestellt wurden (z.B. Fragebogen) dürfen von ValueQuest nicht an Dritte weitergegeben werden.
- Bei Auftragsstudien kann der Auftraggeber die anonymisierten Daten und Schlussfolgerungen der Studie für weitere Forschungsvorhaben, für die Archivierung und Publikation in irgendeiner Form verwenden. Er kann Dritten Nutzungsrechte an Daten und Schlussfolgerungen einräumen. Der Auftraggeber besitzt exklusiv die Datenherrschaft. Die ValueQuest GmbH garantiert dem Auftraggeber, ohne seine ausdrückliche Genehmigung spezifische Daten und/oder mandantenbezogenes Wissen aus der Durchführung der Studie nicht an Dritte weiterzugeben.
- Der Auftraggeber verpflichtet sich, keine Versuche zu unternehmen, erhaltene Daten zu deanonymisieren.
- Der Auftraggeber verpflichtet sich, keine Versuche zu unternehmen von der ValueQuest GmbH zum Datenschutz getroffene Sicherheitsvorkehrungen zu umgehen oder zu manipulieren.

22) Datenschutz bei Befragungen:

- Wenn nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, arbeitet ValueQuest nach den Vorschriften der Marktforschungs-Dachorganisation ESOMAR:
 - ValueQuest GmbH garantiert, dass unter allen Umständen die Identität der einzelnen Umfrageteilnehmer und deren Antworten **absolut vertraulich** behandelt werden und nur für Forschungszwecke verwendet werden.
 - Die Berichterstattung über die Ergebnisse wird nur für Gruppen, die **5 oder mehr Antwortende** (oder nach Vereinbarung) umfassen, vorgenommen. Der Auftraggeber wird daher unter keinen Umständen Informationen erhalten, welche irgendwelche Rückschlüsse auf Antworten von Einzelpersonen zulassen könnten.
 - Berichterstattung über die Ergebnisse für kleinere Gruppe, kann nach Zustimmung aller betroffenen Personen vorgenommen werden.
 - Der Auftraggeber hat keinerlei Recht auf die Aushändigung von Datenfiles und Ausdrücken, welche die Identifikation einzelner Antworten ermöglichen würde. Die Aushändigung an Dritte ist ebenfalls nicht zulässig.
 - Ihre Teilnahme an Umfragen ist für die Befragten zu jeder Zeit **freiwillig**. Es werden keine persönlichen Informationen ohne das vorherige Wissen der Befragten von oder über die Befragten gesammelt.
 - ValueQuest GmbH sendet den Befragten keine unaufgeforderten E-Mails zu und leitet die erhaltenen E-Mail-Adressen unter keinen Umständen an andere weiter. Nach der Beendigung einer Befragung werden die E-Mail-Adressen und die vom Auftraggeber bereitgestellten Daten nach vereinbarter Frist vernichtet und gelöscht, sofern sie nicht für Auswertungszwecke benötigt werden.
 - ValueQuest GmbH installiert auf ihren Websites angemessene **Sicherheitsvorkehrungen** installiert, die vor dem Verlust, dem Missbrauch und Veränderung der Informationen schützen. Nur qualifizierte Mitarbeitende der ValueQuest GmbH haben Zugang zu diesen Informationen. Diese Mitarbeitenden haben ausschliesslich Zugriff zum Zweck der Datenanalyse und der Qualitätskontrolle.

23) ValueQuest GmbH kann generelle Erkenntnisse aus der Studie weiterverwenden, z. B. zur Normierung von Frageformulierungen oder zur Bildung anonymisierter Durchschnittswerte aus mehreren Studien von verschiedenen Kunden. Es sorgt dafür, dass Dritte aus der Verwendung des Knowhows nicht auf die Resultate der Studie und die Identität des Auftraggebers schliessen können.

24) Die durch diese Studie erhobenen Daten und Ergebnisse werden nicht an andere Kunden der ValueQuest GmbH weitergegeben.

7. Haftung

- 25) Die ValueQuest GmbH führt die Untersuchungen (Erhebung, Erfassung, Auswertung und Ausfertigung von Daten) mit der gebotenen Sorgfalt nach den anerkannten Regeln der Markt- und Sozialforschung durch. Lässt die Auftragserteilung Ermessensspielräume offen, werden diese durch das Institut nach bestem Wissen ausgefüllt. Ein Mangel bei der Durchführung der Untersuchung liegt nur vor, wenn ValueQuest die ihm obliegende Sorgfaltspflicht in rechtswidriger Absicht verletzt.
- 26) Die ValueQuest GmbH verpflichtet sich, die Untersuchungsanlage und die damit erhobenen Informationen nach bestem Wissen und Gewissen («Best practice») so zu definieren, dass sie dem im Briefing deklarierten Gebrauch entsprechen. Ebenso hat die Studienrealisation nach den in der Marktforschung gültigen «Best practice»-Regeln zu erfolgen. Die Haftung für Folge- oder indirekte Schäden, wie insbesondere entgangener Gewinn, Datenverlust oder Verdienstausschlag, wird in jedem Fall wegbedungen.
- 27) Die Einstandspflicht von der ValueQuest GmbH für Schäden, die es zu vertreten hat, ist der Höhe nach beschränkt auf die Gesamthöhe des vereinbarten Honorars des jeweiligen Einzelauftrages. Mängelrügen müssen innerhalb von 60 Tagen nach Erhalt der Informationen schriftlich an die ValueQuest GmbH gerichtet werden.
- 28) ValueQuest GmbH steht nicht für die Folgen verspäteter Lieferung bzw. des Verlustes oder der Beschädigung von Testmaterial ein, soweit die Verspätung bzw. der Verlust oder die Beschädigung auf Umständen beruht, die ausserhalb des betrieblichen Bereichs von ValueQuest liegen, oder von der ValueQuest GmbH nicht schuldhaft herbeigeführt worden sind, so bei Naturkatastrophen und sonstigen Fällen höherer Gewalt, bei hoheitlichen Eingriffen und bei Arbeitskämpfen.

8. Vorzeitige Vertragsauflösung

- 29) Aus wichtigen Gründen kann der Vertrag vorzeitig von demjenigen Vertragspartner aufgelöst werden, der den wichtigen Grund nicht zu vertreten hat. Wichtig ist ein Grund, der eine Fortsetzung des Vertragsverhältnisses für den Kündiger unzumutbar macht.

9. Gerichtsstand

- 30) Anwendbar ist Schweizer Recht.
- 31) Gerichtsstand für allfällige Streitigkeiten ist Zürich. ValueQuest GmbH hat auch das Recht, den Auftraggeber an seinem Sitz zu belangen.
- 32) Die vorliegenden ABG sind von der Geschäftsleitung der ValueQuest GmbH am 1. Juli 2024 genehmigt worden und treten mit diesem Datum in Kraft.

Zürich, 1. Juli 2024

ValueQuest GmbH
Seestrasse 353
8038 Zürich

info@valuequest.ch