

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich

- 1.1. Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der Persona Institut GmbH, Münzgasse 2, 97877 Wertheim (im Folgenden: Persona Institut).
- 1.2. Diesen AGB entgegenstehende oder von diesen abweichende Allgemeine Geschäfts- oder Vertragsbedingungen des Kunden erkennt das Persona Institut nicht an, es sei denn, der Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Diese AGB gelten auch dann, wenn das Persona Institut in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Leistung gegenüber dem Kunden vorbehaltlos ausführt.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1. Das Persona-Institut ist die erste Anlaufstelle für deutsche Unternehmen zum Thema (datenbasierte) Personas und deren praktische Verwendung.
- 2.2. Der Kunde beauftragt das Persona Institut mit einem oder mehreren Bestandteilen des Leistungsportfolios.
- 2.3. Dieser Vertrag regelt im Folgenden die daraus resultierenden Rechte und Pflichten der jeweiligen Parteien.

3. Leistungen Rippler Media

- 3.1. Marktforschung
- 3.2. Erstellung auf wissenschaftlich erhobener Daten basierte Personas
- 3.3. Unternehmensberatung in Bezug auf prototypische Zielgruppenvertreter
- 3.4. Schulungen in Marktforschungs- und Personasowie Zielgruppenvertreter
- 3.5. Schulungen in Marktforschungs- und Personasowie Zielgruppenfragen
- 3.6. Erheben von Marktforschungsdaten
- 3.7. Erstellung und Zusammenstellen von Statistiken in Bezug auf prototypische Zielgruppenvertreter
- 3.8. Marktforschungsdienste in Bezug auf Kaufverhalten von Zielgruppen und Zielgruppenvertretern
- 3.9. statistische Analyse von Datenbeständen für Marktforschung (Dataming)
- 3.10. Meinungsforschung

4. Konkreter Leistungsumfang, Zustandekommen des Vertrages, Dienste Dritter, zeitlicher Projektablauf

- 4.1. Das Persona Institut erstellt ein Angebot, in welchem zum einen die einzelnen Leistungsbestandteile, ihr jeweiliger konkreter Leistungsumfang und insbesondere der Vermerk, ob eine Abnahme hinsichtlich jeden Leistungsbestandteils zu erfolgen hat, aufgeführt werden. Zum anderen enthält das Angebot gegebenenfalls Lizenzbestimmungen für einzelne Leistungsbestandteile.
- 4.2. Der Vertrag zwischen dem Persona Institut und dem Kunden kommt durch die Annahme des vom Persona Institut im Sinne von Ziffer 4.1 erstellten Angebots zustande. Die Annahme des Angebots sollte durch die Übermittlung des handschriftlich unterzeichneten Angebots per E-Mail (Scan) erfolgen, wenigstens ist jedoch eine Annahme des Angebotes in Textform mittels übereinstimmender E-Mail erforderlich. Eine telefonische oder mündliche Zusage reicht nicht aus.
- 4.3. Angebot und Annahme werden Bestandteil des Vertrages, sie werden im Folgenden als Auftrag bezeichnet.
- 4.4. Das Persona Institut darf sich zur Erbringung der angebotenen Leistungen Dritter bedienen, diese Dritten werden nicht Vertragspartner des Kunden. Das Persona Institut verpflichtet beauftragte Dritte auf Wunsch des Kunden zur Verschwiegenheit.
- 4.5. Der Zeitplan zur Umsetzung des Auftrags erfolgt nach Absprache der Vertragspartner und wird entsprechend als solcher protokollarisch dokumentiert (E-Mails dazu werden als ausreichend erachtet). Diese Zeitpläne werden Bestandteil dieses Vertrages. Der Zeitplan wird im Folgenden auch als Projektplan bezeichnet.

5. Leistungsänderungen im Projektverlauf

Der Kunde kann Änderungen und Ergänzungen der mittels des Auftrags konkret vereinbarten Leistungen unter den folgenden Voraussetzungen verlangen:

- Der Kunde erklärt seinen Änderungswunsch gegenüber dem Persona Institut wenigstens in Textform per E-Mail.
- Im Falle von vereinbarten Abnahmen ist eine Leistungsänderung nur bis zum Zeitpunkt der Abnahme möglich.
- Das Persona Institut prüft den Änderungswunsch so schnell als möglich und unterbreitet dem Kunden ein Angebot, das Angaben zur (technischen) Umsetzbarkeit, den damit verbundenen Kosten sowie der damit verbundenen Zeitplanverschiebung enthält. Dieses Angebot muss ebenfalls wenigstens in Textform per E-Mail abgegeben werden.
- Das Angebot des Persona Instituts muss vom Kunden wenigstens in Textform (z.B. in übereinstimmenden E-Mails) angenommen werden. Diese werden jeweils Bestandteil des Vertrags.
- Das Persona Institut wird während eines laufenden Leistungsänderungsverfahrens die vertragsgegenständlichen Leistungen planmäßig weiterführen, es sei denn der Kunde weist das Persona Institut wenigstens in Textform (etwa per E-Mail) an, dass die Arbeiten bis zur Entscheidung über die Leistungsänderung eingestellt oder eingeschränkt werden sollen. Sind vor Abschluss des Leistungsänderungsverfahrens Leistungen zu erbringen oder Handlungen durchzuführen, die aufgrund der Leistungsänderungen nicht mehr verwertbar wären, teilt das Persona Institut dies dem Kunden unverzüglich wenigstens per Textform, in der Regel per E-Mail, mit.

6. Abnahmen

Wenn und soweit im Auftrag Abnahmen vereinbart sind, gelten hierfür die nachfolgenden Regelungen:

- 6.1. Gegenstand der Abnahme ist die vertraglich geschuldete Leistung wie sie im Auftrag und/oder den Projektplänen und/oder sonstigen Leistungsbeschreibungen oder Leistungsänderungen konkret beschrieben ist. Voraussetzung für die Abnahme ist, dass das Persona Institut dem Kunden alle Arbeitsergebnisse vollständig zur Verfügung stellt und ihm die Abnahmebereitschaft anzeigt.
- 6.2. Der Kunde hat unverzüglich mit der Prüfung der Abnahmefähigkeit zu beginnen.
- 6.3. Erkennt der Kunde keine Abnahmefähigkeit und schlägt die Abnahme insoweit fehl, so wird wie folgt verfahren:
 - Der Kunde übergibt dem Persona Institut eine Auflistung und Beschreibung aller die Abnahme hindernden Mängel.
 - Das Persona Institut beseitigt die aufgezeigten Mängel und stellt binnen angemessener Frist eine mangelfreie und abnahmefähige Leistung bereit.

- Der Kunde prüft sodann nur die protokollierten Mängel, soweit sie ihrer Funktion nach Gegenstand einer isolierten Prüfung sein können.
- Der Kunde darf die Abnahme wegen unwesentlicher Mängel nicht verweigern. In diesem Fall steht die Abnahme jedoch unter dem Vorbehalt der unverzüglichen Behebung dieser Mängel durch das Persona Institut. Die unwesentlichen Mängel sind im Abnahmeprotokoll einzeln aufzuführen.
- Der Kunde hat die Abnahme unverzüglich, spätestens jedoch vier Wochen nach Anzeige der Abnahmebereitschaft durch das Persona Institut zu erklären.

7. Regelungen hinsichtlich der Teilnahme an Pitches

- 7.1. Erbringt das Persona Institut Leistungen im Rahmen eines Pitches, so ist dem Persona Institut der entstehende Aufwand in Form von abzurechnenden Manntagen nach den regulären Tagessätzen durch den Pitch-Kunden (im Folgenden hier als Auftraggeber bezeichnet) zu vergüten. In diesem Fall erhält der Auftraggeber das ausschließliche Nutzungsrecht an den unter dem Pitch entstandenen urheberrechtlich geschützten Werken (Konzepten, Designvorlagen etc.). Das ausschließliche Nutzungsrecht an den unter dem Pitch entstandenen urheberrechtlich geschützten Werken (Konzepten, Designvorlagen etc.) erlischt nach drei Monaten, wenn der Auftraggeber nicht binnen diesen Zeitraums die/das im Pitch entwickelte Kampagne/Idee/Produkt nachweisbar begonnen hat umzusetzen. Beginnt der Auftragsgeber die/das Kampagne/Idee/Produkt binnen dieses Zeitraums umzusetzen und bringt er sie binnen weiterer drei Monate auf den Markt, so behält der Auftraggeber das ausschließliche Nutzungsrecht an den urheberrechtlich geschützten Werken (Konzepten, Designvorlagen etc.). Dem Auftraggeber obliegt eine Anzeigepflicht gegenüber Rippler Media bezüglich der Umsetzung der Kampagne/Idee/des Produkt sowie deren Markteinbringung.
- 7.2. Von Ziffer 7.1. abweichende Vereinbarungen müssen gesondert getroffen und wenigstens in Textform (wie z.B. durch übereinstimmende Emails) vereinbart werden.
- 7.3. Erbringt das Persona Institut abweichend von Ziffer 7.1 und Ziffer 7.2 Leistungen im Rahmen eines Pitches ohne, dass der Auftraggeber eine Gegenleistung erbringt, so gelten die nachfolgenden Regelungen:
- Der Auftraggeber erhält hinsichtlich der im Rahmen des Pitches entstandenen urheberrechtlich geschützten Werke (Konzepte, Designvorlagen etc.) keinerlei Nutzungsrechte.
 - Die Parteien sind sich über die entsprechende Geltung des Urheberrechts auch hinsichtlich der im Rahmen des Pitches entstandenen nicht urheberrechtlich geschützten Arbeiten und Leistungen einig. Der Auftraggeber erhält ausdrücklich kein Nutzungsrecht an diesen Arbeiten und Leistungen.
 - Die Parteien sind sich weiter darüber einig, dass der Auftraggeber die im Rahmen des Pitches von Rippler Media erstellten Unterlagen - gleich ob urheberrechtlich geschützt oder nicht - nicht an Dritte, insbesondere nicht an dritte Agenturen, weitergeben darf.
 - Gibt der Kunde diese Unterlagen entgegen der hier bestehenden Regelungen an Dritte weiter, so ist seitens des Auftraggebers eine Vertragsstrafe zu leisten. Die Höhe der Vertragsstrafe wird vom Persona Institut im Verhältnis zum Aufwand der für den Pitch erbrachten Arbeiten angemessen festgesetzt. Die Vertragsstrafe wird fällig sobald dem Persona Institut eine Vertragsverletzung im vorstehenden Sinne bekannt wird und das Persona Institut die im Einzelfall angemessene Vertragsstrafe dem Auftraggeber zur Kenntnis gibt. Unberührt bleiben von der Vertragsstrafe weitergehende Schadensersatzansprüche.

8. Rechteeinräumung

- 8.1. Wenn und soweit urheberrechtlich geschützte Werke wie insbesondere Texte, Fotografien, Grafiken, sonstige Audio- oder Videodateien oder Software-Applikationen im Rahmen eines Auftrags erstellt werden, erhält der Kunde gegen Zahlung der im jeweiligen Auftrag bestimmten Lizenzgebühr ein Nutzungsrecht an den urheberrechtlich geschützten Werken, dessen konkrete Ausgestaltung im Rahmen des jeweiligen Auftrags vorgenommen wird. Das Nutzungsrecht kann sachlich, zeitlich und örtlich beschränkt sowie als einfaches, nicht ausschließliches oder ausschließliches Nutzungsrecht ausgestaltet sein.
- 8.2. Liefert der Kunde dem Persona Institut zur Umsetzung des Auftrags urheberrechtlich geschützte Inhalte wie insbesondere Texte, Fotografien, Grafiken, sonstige Audio- oder Videodateien oder Software-Applikationen, garantiert der Kunde dem Persona Institut über die erforderlichen Urheber- und Nutzungsrechte zu verfügen. Der Kunde überträgt dem Persona Institut hinsichtlich der gelieferten Inhalte alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Nutzungsrechte. Der Kunde steht dafür ein, diese Rechte auch Dritten gegenüber einräumen zu können. Vorstehendes gilt sinntensprechend ebenfalls in Bezug auf die Einwilligung von abgebildeten Personen hinsichtlich deren Persönlichkeitsrechts.
- 8.3. Sollten innerhalb eines Auftrages Videos, Bilder oder Grafiken mit Bildnissen von Personen (tatsächliche Abbildungen oder erkennbare Computeranimationen) erstellt werden, so ist der Kunde für die Einholung der Einwilligung der jeweils abgebildeten Person verantwortlich, er trägt genauso ggf. anfallende Lizenzgebühren.

9. Mitwirkungspflichten

- 9.1. Der Kunde unterstützt das Persona Institut bei allen Tätigkeiten, soweit seine Mitwirkung für die Leistungserbringung erforderlich ist. Der Kunde übergibt dem Persona Institut jeweils rechtzeitig alle zur Vertragserfüllung erforderlichen Informationen und Unterlagen, um die das Persona Institut bittet oder die nach dem Auftrag und/oder Projektplan ohnehin zur Übergabe vorgesehen sind.
- 9.2. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nach Ziffer 11.1 nicht rechtzeitig nach, so hat er alle damit verbundenen Konsequenzen, insbesondere eine mögliche Verzögerung hinsichtlich der Produktivsetzung des jeweiligen Leistungsbausteins zu vertreten.

10. Vertraulichkeits-/ Verschwiegenheitsvereinbarung

- 10.1. Das Persona Institut und der Kunde verpflichten sich, über alle im Rahmen des Auftrages gegenseitig bekannt gewordenen vertraulichen Informationen, die ihnen anvertraut oder die ihnen bei der Zusammenarbeit bekannt wurden, während der Dauer und nach Beendigung des Vertragsverhältnisses nicht an Dritte zu offenbaren oder unbefugt für eigene Geschäftszwecke zu verwenden. Die vertraulichen Informationen beider Parteien sind ausschließlich zur Vorbereitung und Durchführung des von Rippler Media für den Kunden durchzuführenden Auftrags zu verwenden.
- 10.2. „Vertrauliche Informationen“ im Sinne dieser Vereinbarung sind insbesondere alle während der Dauer des Auftrags in mündlicher, visueller oder schriftlicher Form oder über Datenträger ausgetauschte Informationen, dabei erzielte Erkenntnisse

und Ergebnisse und Betriebsgeheimnisse. Als vertrauliche Informationen gelten auch Kenntnisse und Informationen über die Tätigkeit und Projekte der jeweils anderen Partei.

- 10.3. Nicht vertraulich (offenkundig) sind Informationen, die:
- schon vor Beauftragung öffentlich bekannt waren oder danach ohne Verletzung dieser Vereinbarung öffentlich bekannt wurden
 - aufgrund zwingender Vorschriften öffentlichen Stellen zugänglich zu machen sind
 - von dem jeweils überlassenden Vertragspartner schriftlich als nicht vertrauliche Information freigegeben wurden.
- 10.4. Die Beweislast hinsichtlich der Offenkundigkeit von Informationen aus einem oder mehreren der vorgenannten Gründe trägt der Verwerter dieser Informationen. Sofern geheime Informationen rechtmäßig offenkundig werden, erlischt hinsichtlich dieser Informationen die Vertraulichkeit.
- 10.5. Alle Rechte einschließlich der Rechte am geistigen Eigentum der vertraulichen Informationen bleiben beim informierenden Vertragspartner. Dokumente und andere körperliche Träger der ausgetauschten Informationen sind nach Auftragsbeendigung samt all ihrer Vervielfältigungen unverzüglich und unaufgefordert an den Vertragspartner zurückzugeben. Elektronisch gespeicherte Daten sind zu löschen. Ausgenommen hiervon sind lediglich regelmäßig automatisch erzeugte elektronische Sicherungskopien. Jedoch dürfen auch diese nicht vom jeweils anderen verwertet werden. Auf schriftliches Verlangen sind auch während der Auftragsdurchführung vertrauliche Informationen samt ihrer Kopien zurückzugeben bzw. zu löschen.
- 10.6. Die Schweigepflicht gilt auch nach Beendigung des Vertrages und kann nur durch die jeweils betroffene Partei selbst schriftlich aufgehoben werden. Darüber hinaus verpflichten sich beide Parteien, die zum Zwecke des Auftrages überlassenen Unterlagen - soweit diese aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht gelöscht werden können - sorgfältig zu verwahren und gegen Einsichtnahme Dritter zu schützen.
- 10.7. Das Persona Institut und der Kunde verpflichten sich, Informationen nur an solche Mitarbeiter oder Dritte zu überlassen, die ihrerseits der Vertraulichkeits- und Verschwiegenheitsvereinbarung unterliegen, die Verpflichtungen enthält, die der vorliegenden Vereinbarung entsprechen.
- 10.8. Unabhängig von dann eventuell bestehenden Unterlassungs- und Schadensersatzansprüchen verpflichten sich beide Parteien, für jeden Fall des schuldhaften Verstoßes gegen diese Vereinbarung eine Vertragsstrafe in Höhe von Euro 10.000 (in Worten: zehntausend) zu zahlen.

11. Vergütung

- 11.1. Die Höhe der Vergütung für die durch das Persona Institut zu Vergütung erbringenden Leistungen sowie die Höhe der gegebenenfalls zu entrichtenden Lizenzgebühren wird durch den verbindlichen Auftrag gemäß Ziffer 4 sowie gegebenenfalls durch Vereinbarungen über die Leistungsänderung nach Ziffer 5 bestimmt.
- 11.2. Die Abrechnung der vereinbarten Vergütung sowie ggf. zu entrichten der Lizenzgebühren erfolgt nach Ablauf eines Monats, soweit nicht ausdrücklich durch den verbindlichen Auftrag gemäß Ziffer 4 anders vereinbart. Honorare und Lizenzgebühren sind grundsätzlich nicht skontierbar.
- 11.3. Rechnungen sind ohne Abzug zahlbar innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum.
- 11.4. Alle in Angeboten bzw. Aufträgen aufgeführten Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gesetzlich geltenden Umsatzsteuer.

12. Gewährleistung

- 12.1. Das Persona Institut leistet Gewähr nach den gesetzlichen Vorschriften, es sei denn die Gewährleistung ist durch die folgenden Klauseln gesondert beschränkt.
- 12.2. Im Falle einer Werkleistung leistet das Persona Institut bei mangelhafter Leistung Gewähr, in dem das Persona Institut durch Nachbesserung den Mangel beseitigt. Sollten zwei Nachbesserungsversuche pro Mangel fehlgeschlagen sein, kann der Kunde wahlweise mindern oder vom Vertrag zurücktreten. Im Falle des Rücktritts sind bis dahin erbrachte Leistungen gemäß der getroffenen Vereinbarung zu vergüten. Im Übrigen wird das Vertragsverhältnis rückabgewickelt.
- 12.3. Aus der Gewährleistungspflicht resultierende Ansprüche unterliegen einer Verjährungsfrist von einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die Regelung in Ziffer 10 ist hiervon unberührt.
- 12.4. Wenn und soweit das Persona Institut Server zur Nutzung von Software-Applikationen bereitstellt, gewährleistet das Persona Institut eine Verfügbarkeit der zur Betriebsbereitschaft der entwickelten Applikationen nötigen Server von 97% gerechnet auf einen Zeitraum von 12 Monaten.

13. Haftung

- 13.1. Das Persona Institut haftet unbeschränkt für die durch sie selbst, ihre Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden, bei arglistigem Verschweigen von Mängeln, bei der ausdrücklichen Übernahme einer Garantie sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit.
- 13.2. Für sonstige Schäden haftet das Persona Institut nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (Kardinalspflicht). Die Schadensersatzpflicht ist dabei auf solche Schäden begrenzt, die als vertragstypisch und vorhersehbar anzusehen sind. Eine etwaige Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Eine über das Vorstehende hinausgehende Haftung vom Persona Institut ist ausgeschlossen. Das Persona Institut haftet insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und Mangelfolgeschäden.

14. Rechtskonformität

- 14.1. Ausdrücklich nicht Gegenstand der Beratung des Persona Instituts ist die umfassende rechtliche Beratung oder Prüfung von Projekten auf Rechtskonformität wie sie nur durch Rechtsanwälte vorgenommen werden kann und darf. Das Persona Institut empfiehlt ausdrücklich, sämtliche Projekte auf Rechtskonformität durch qualifizierte Rechtsberater prüfen zu lassen und kann diese Leistung bei Dritten einkaufen; hierzu bedarf es jedoch einer gesonderten Vereinbarung.
- 14.2. Das Persona Institut wird den Kunden auf für das Persona Institut erkennbare rechtliche Risiken bezüglich des Inhalts und/oder Gestaltung geplanter Projekte hinweisen. Erachtet das Persona Institut eine rechtliche Prüfung des Projekts durch einen qualifizierten Rechtsberater für erforderlich, so wird diese rechtliche Prüfung nach Abstimmung mit dem Kunden auf dessen Kosten durchgeführt. Besteht der Kunde entgegen dem Hinweis seitens der auf eine Durchführung des Projekts ohne rechtliche Beratung, so haftet das Persona Institut nicht für hieraus resultierende Konsequenzen. In diesem Fall stellt der Kunde das Persona Institut von Ansprüchen Dritter frei.

15. Kennzeichenschutz und Public Relations

- 15.1. Die Bezeichnung des Persona Instituts, das dazugehörige Logo sowie sämtliche damit im Zusammenhang stehende Bezeichnungen sind eine eingetragte Marke der Rippler Media GmbH. Jede Nutzung dieser Kennzeichen durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch Rippler Media, es sei denn es handelt sich um eine Nutzung im Sinne von Ziffer 12.2.
- 15.2. Das Persona Institut erhält das Recht nach Absprache mit dem Kunden dessen Namen sowie die Art des für ihn durchgeführten Projekts als Referenz in allen Marketingunterlagen zu erwähnen. Das gleiche Recht wird dem Kunden zugestanden.

16. Schlussbestimmungen

- 16.1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 16.2. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Wertheim. Dasselbe gilt, wenn der Nutzer keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland oder Wohnsitz hat oder der gewöhnliche Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.
- 16.3. Änderung oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform, es sei denn in diesem Vertrag wird explizit auf die Textform für Änderungen oder Ergänzungen verwiesen. Änderungen oder Ergänzungen dieser Klausel bedürfen der Schriftform.
- 16.4. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages nicht wirksam sein, berührt dieses die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Gleiches gilt im Fall einer Vertragslücke.