

# FeedbackNow Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Wirksam [14 September 2018]

### I. Allgemeine Bestimmungen

#### 1. Gültigkeitsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("Bedingungen") regeln den Kauf von Waren und Dienstleistungen (wie unten definiert) durch einen Kunden ("Kunde") und gelten für alle Bestellungen ("Aufträge") für Waren und Dienstleistungen, die diese Bedingungen referenzieren. Der Kunde versichert, dass er die Rechtsfähigkeit und Vollmacht besitzt, diese Bedingungen einzuhalten. Die Geschäftsbedingungen des Kunden werden diese Bedingungen nicht ändern, davon abweichen oder ihnen widersprechen, es sei denn, die Parteien haben ausdrücklich schriftlich zugestimmt. In diesen Bedingungen bezeichnet "FeedbackNow" die im Auftrag des Kunden angegebene juristische Person, einschließlich der mit dieser juristischen Person verbundenen Unternehmen.

#### 2. FeedbackNow's Waren und Dienstleistungen

2.1 Die Waren und Dienstleistungen von FeedbackNow umfassen: i) Hardware und zugehörige Softwareprodukte, die Kundenzufriedenheit messen, wie Smiley-Boxen, Abfrageanzeigen und Konzentratoren/ Gateways (solche Produkte werden nachfolgend als "Verkaufsartikel" bezeichnet), ii) Lizenzen für die Informationen und Daten, die in den Verkaufsgesetzen erfasst sind (im Folgenden "Informationen" genannt), einschließlich damit verbundener Dienstleistungen, und iii) Anpassungsdienstleistungen im Zusammenhang mit den zu Verkaufsartikeln und Informationen (im Folgenden "Anpassungsdienste" genannt) und zusammen mit den Verkaufs- und Informationsartikeln Lizenzen und damit verbundene Dienstleistungen, zusammenfassend als "Waren und Dienstleistungen" bezeichnet. Die spezifischen Waren und Dienstleistungen, die der Kunde erworben hat, werden im entsprechenden Auftrag aufgeführt.

#### 3. Verbindlicher Vertrag

3.1. Diese Bedingungen und ein ausgeführtes Angebot stellen die umfassenden und vollständigen Geschäftsbedingungen dar, die den Kauf und Verkauf von FeedbackNow's Waren und Dienstleistungen durch den Kunden regeln und sind für den Kunden bei Ausführung des Auftrags bindend.

3.2 Dieser Artikel I (Allgemeine Bestimmungen) gilt für alle erworbenen Waren und Dienstleistungen. Artikel II (Bedingungen zu Verkaufsartikeln), Artikel III (Bedingungen zur Erteilung von Auskünften zu den Informationen) und Artikel IV (Bestimmungen zu Anpassungsdiensten) gelten nur für die Arten von Waren und Dienstleistungen, auf die im anwendbaren Artikel Bezug genommen wird.

#### 4. Preise, Preisanpassung, Zahlungen und Rechnungen

4.1 Alle im Auftrag angegebenen Preise und Gebühren verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer, Umsatzsteuer, Gebrauchssteuer und ähnlicher Steuern, und der Kunde verpflichtet sich, die eventuell anfallenden Steuern zu bezahlen.

4.2. Die Zahlung der Gebühren muss ausschließlich auf das im Auftrag angegebene Konto und die entsprechenden Rechnungen erfolgen. Es gibt keine Rabatte für vorzeitige oder pünktliche Zahlung.

4.3. Sofern nicht anders vereinbart, müssen Rechnungen innerhalb von 30 Tagen nach Ausstellung beglichen werden. Zahlungsrückstände werden mit 8% über dem Basiszinssatz oder dem gesetzlich zulässigen Satz, je nachdem welcher niedriger ist, verzinst. Diese Zinsen haben keine Auswirkung auf das Recht, Schadenersatzansprüche geltend zu machen.

---

4.4. Der Kunde erhält seine Rechnungen kostenlos per E-Mail. Kunden können eine gedruckte Rechnung auf Anfrage gegen Gebühr erhalten. Rechnungen werden an die im Auftrag angegebene Rechnungsadresse gesendet.

## **5. Aufrechnung**

Kunden dürfen keine geschuldeten Beträge verrechnen.

## **6. Uhrzeit / Datum der Leistung**

6.1. Der Auftrag beginnt und endet an den im Auftrag angegebenen Daten. Alle Verlängerungsbedingungen werden darin festgelegt.

6.2 FeedbackNow's rechtzeitige Leistung erfordert pünktliche Kommunikation und genaue Informationen vom Kunden und FeedbackNow ist nicht verantwortlich für Verzögerungen oder Leistungsstörungen, die durch diese Themenbereiche verursacht werden.

## **7. Geistiges Eigentum**

7.1 FeedbackNow's Verkaufsartikel, Methoden, Software, Daten, Algorithmen, Designs, Tools, Diagramme, Modelle, Zusammenstellungen, Präsentationen, Dienstleistungen, Markennamen und Marken, einschließlich FeedbackNow (zusammen "FeedbackNow IP") sind Eigentum von FeedbackNow und sind geschützt durch Gesetze zum geistigen Eigentum. Der Kunde darf keine Handlungen oder Unterlassungen begehen oder zulassen, die die Eigentumsrechte von FeedbackNow und die geistigen Eigentumsrechte der FeedbackNow IP beeinträchtigen. Alle Rechte des Kunden, FeedbackNow IP zu verwenden, sind hierin ausdrücklich aufgeführt; Es gibt keine stillschweigenden Rechte und FeedbackNow behält sich alle Rechte vor, die dem Kunden nicht ausdrücklich gewährt werden. Der Kunde darf keine FeedbackNow IP verwenden oder FeedbackNow IP mit Dritten teilen, sofern dies nicht ausdrücklich durch diese Bedingungen erlaubt ist.

## **8. Vertraulichkeit**

8.1. Beide Parteien werden die Vertraulichkeit aller Materialien und Informationen einhalten, die von einer Partei (die "offenlegende Partei") an die andere Partei (die "empfangende Partei") im Zusammenhang mit dem Kauf von Waren und Dienstleistungen, die als vertraulich, eingeschränkt oder in ähnlicher Weise gekennzeichnet sind, oder von einer vernünftigen Person in der Position der empfangenden Partei als vertraulich ("vertrauliche Information") verstanden werden. FeedbackNow IP und der Inhalt des Auftrags, einschließlich der Preisgestaltung, gelten als vertrauliche Informationen. Zu den vertraulichen Informationen gehören keine Informationen, die: (i) der Öffentlichkeit ohne Verschulden der empfangenden Partei bekannt sind oder bekannt werden; (ii) der empfangenden Partei bereits vor dem Empfang bekannt ist oder der empfangenden Partei von einem Dritten übermittelt wird, der ein gesetzliches Recht zur Offenlegung der Informationen hat; oder (iii) unabhängig von der empfangenden Partei ohne Bezugnahme auf vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei entwickelt wird.

8.2. Die empfangende Partei muss beim Schutz der vertraulichen Informationen mindestens die gleiche Sorgfalt walten lassen, die sie für ihre eigenen Informationen von gleicher Bedeutung anwendet, jedoch keinesfalls weniger als eine angemessene Sorgfalt. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der offenlegenden Partei wird die empfangende Partei vertrauliche Informationen nicht an andere Personen weitergeben, außer an ihre Angestellten oder Agenten, die in Bezug auf die Waren und Dienstleistungen Kenntnis haben müssen und die Vertraulichkeitsverpflichtungen unterliegen, die mindestens so restriktiv sind, wie die hierin enthaltenen. Auf Verlangen der offenlegenden Partei muss die empfangende Partei unverzüglich alle vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei (einschließlich Kopien davon), die sich in ihrem Besitz befinden oder unter ihrer Kontrolle stehen, zurückgeben oder vernichten. Keine der Parteien

---

haftet für die Offenlegung vertraulicher Informationen, wenn diese Offenlegung zur Einhaltung geltender Gesetze, behördlicher Vorschriften oder gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen erforderlich ist, vorausgesetzt, dass die empfangende Partei der offenlegenden Partei zuvor eine solche Offenlegung mitteilt (soweit gesetzlich zulässig), angemessene und rechtmäßige Maßnahmen unternimmt, um den Umfang einer solchen Offenlegung zu vermeiden oder zu minimieren, und angemessene Schritte einleitet, um der offenlegenden Partei (auf Kosten der offenlegenden Partei) bei der Anfechtung einer solchen Offenlegungspflicht zu helfen. Alle vertraulichen Informationen bleiben Eigentum der offenlegenden Partei, außer in dem Umfang, in dem der empfangenden Partei gemäß diesen Bedingungen Rechte in Bezug auf solche vertraulichen Informationen ausdrücklich gewährt werden. Jede Partei erkennt an, dass ihr Verstoß gegen diesen Abschnitt einen irreparablen Schaden verursachen kann, und stimmt hiermit zu, dass die andere Partei berechtigt ist, im Falle eines solchen Verstoßes Unterlassungsansprüche zu erheben, sowie weitere von einem zuständigen Gericht gewährte Ansprüche.

## **9. Haftungsbeschränkung**

9.1 FeedbackNow haftet nicht für Schäden, die dem Kunden aufgrund von Entscheidungen entstehen, die im Vertrauen auf FeedbackNow's Waren und Dienstleistungen getroffen wurden. In keinem Fall haftet FeedbackNow oder der Kunde für Folgeschäden, indirekte, spezielle oder zufällige Schäden, wie Schäden aufgrund entgangenen Gewinns, Geschäftsausfalls oder -verlusts, die sich aus diesen Bedingungen oder aus einem Auftrag ergeben, unabhängig davon, ob diese Partei von solchen möglichen Schäden in Kenntnis gesetzt wurde oder nicht. Die gesamte Haftung von FeedbackNow, die sich aus diesen Bedingungen ergibt, beschränkt sich auf die Gebühr, die FeedbackNow von dem Kunden gemäß den Aufträgen, die den Anspruch begründen, gezahlt wurde.

## **10. Auftragskündigung**

10.1 Ein Auftrag kann von einer der Parteien gekündigt werden, wenn die andere Partei eine wesentliche Verletzung dieser Bedingungen begeht, die nicht behebbar ist, oder, falls die Verletzung behoben werden kann, wenn die Verletzung nicht innerhalb von 30 Tagen nach schriftlicher Aufforderung behoben wurde.

## **11.0. Sonstiges**

11.1. FeedbackNow ist berechtigt, den Namen des Kunden und die von ihm verwendeten kommerziellen Beschreibungen für eigene Werbezwecke von FeedbackNow oder als Referenz zu verwenden.

11.2. Die Bedingungen haben zum Ziel, eine unabhängige Geschäftsbeziehung zwischen den Parteien zu schaffen, und sie sind nicht so auszulegen, dass sie ein Arbeitsverhältnis, eine Partnerschaft, ein Joint Venture oder eine Agenturbeziehung zwischen den Parteien begründen oder eine Partei dazu verpflichten, eine verbindliche Verpflichtung oder Vereinbarung mit der anderen einzugehen.

11.3. Für Waren und Dienstleistungen, die in den Vereinigten Staaten von Amerika zur Verfügung gestellt werden, müssen diese Bedingungen und die Beziehung der Parteien in Übereinstimmung mit den Gesetzen von Massachusetts geregelt und interpretiert werden, ohne Rücksicht auf Kollisionsnormen und die Gerichte von Massachusetts sind zudem zuständig für Rechtsstreitigkeiten, die sich aus diesen Bedingungen ergeben. Für Waren und Dienstleistungen, die außerhalb der Vereinigten Staaten von Amerika zur Verfügung gestellt werden, müssen diese Bedingungen und die Beziehung der Parteien in Übereinstimmung mit den Gesetzen von England und Wales geregelt und interpretiert werden, ohne Rücksicht auf Kollisionsnormen und die Gerichte von England und Wales sind zudem zuständig für Rechtsstreitigkeiten, die sich aus diesen Bedingungen ergeben. Das UN-Kaufrechtsübereinkommen gilt nicht für diese Bedingungen.

11.4. Sollte eine Bedingungen hierin null oder nichtig oder nicht durchsetzbar sein, so wird der Rest dieser Bedingungen davon nicht berührt. Die Vertragspartner verpflichten sich, eine solche Bedingungen durch eine

---

rechtlich zulässige zu ersetzen, die dem ursprünglichen Willen der Parteien möglichst nahe kommt.

11.5. Keine der Parteien kann diese Bedingungen oder einen Auftrag ganz oder teilweise ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei übertragen, mit der Ausnahme, dass eine der Parteien eine Abtretung im Rahmen einer Umstrukturierung, Konsolidierung, Verschmelzung oder eines wesentlichen Verkaufs all seiner Vermögenswerte vornimmt.

11.6. Alle Vorschriften in diesen Bedingungen, die ihrer Natur nach dazu bestimmt sind, den Ablauf oder die Beendigung der Bedingungen zu überdauern, behalten Gültigkeit, auch nach dem zuvor genannten Ablauf oder einer Kündigung aus bestimmten Gründen.

## **II. Bedingungen bezüglich Verkaufsartikel**

### **1. Geltungsbereich**

1.1. Die Bedingungen in diesem Artikel II gelten für den Erwerb von Kaufartikeln durch den Kunden.

### **2. Kaufartikel**

2.1. Der Kunde verpflichtet sich, die Menge und die Arten der Verkaufsartikel, die im Auftrag angegeben sind, gemäß den darin enthaltenen Zahlungsbedingungen zu kaufen, und FeedbackNow stimmt dem Verkauf zu.

2.2. Sofern nicht anders in einem Auftrag vereinbart, ist der Kunde allein verantwortlich für die Installation der Verkaufsartikel in seinen Räumlichkeiten.

2.3. FeedbackNow gewährt dem Kunden eine nicht übertragbare, nicht ausschließliche, weltweite Lizenz zur Nutzung der in der gekauften Hardware enthaltenen Software.

2.4. Der Kunde darf die Programmierung oder die Funktionen von Verkaufsartikeln nicht zurückentwickeln, dekonstruieren, modifizieren oder kopieren.

2.5. Der Kunde darf die Verkaufsartikel nicht an Dritte verkaufen, leasen, vermieten, verleihen, verteilen oder übertragen.

### **3. Zustand und Versandrisiko**

3.1. Das Eigentum und die Gefahr des Verlusts und der Beschädigung von Kaufgegenständen gehen auf den Kunden über, wenn solche Waren die Räumlichkeiten von FeedbackNow verlassen. Dies gilt unabhängig davon, welche Partei die Versandkosten trägt.

3.2. Wenn der Kunde eine spätere Lieferung wünscht oder die Lieferung aus vom Kunden verursachten Gründen verzögert wird, ist FeedbackNow berechtigt, die genannten Verkaufsartikel zu lagern und dem Kunden 2 % des Nettorechnungsbetrages pro Woche der Lagerung (oder eines Teils davon) zur Deckung der Lagerkosten in Rechnung zu stellen. Eine solche Verzögerung verlängert nicht das Fälligkeitsdatum für die Zahlung von Gebühren, die sich aus dem Auftrag ergeben. Das Recht zur Geltendmachung weiterer

---

Ansprüche bleibt vorbehalten.

3.3 FeedbackNow ist nicht verantwortlich für Lieferverzögerungen, die durch schlechtes Wetter oder andere Umstände außerhalb seiner Kontrolle verursacht werden.

#### **4. Unbezahlte Verkaufsartikel**

4.1. FeedbackNow behält sich das Eigentum an den Verkaufsartikeln vor, bis der Kunde sie vollständig bezahlt hat. FeedbackNow behält sich das Recht vor, nicht vollständig bezahlte Verkaufsartikel zurückzunehmen, wenn der Kunde gegen diese Bedingungen verstößt.

4.2. Der Kunde ist verpflichtet, die Verkaufsartikel bis zur vollständigen Bezahlung pfleglich zu behandeln, einschließlich der Versicherung dieser Gegenstände auf eigene Kosten gegen Feuer-, Diebstahl- und Wasserschäden. Der Kunde haftet für alle Schäden, die an den Verkaufsartikeln entstehen. Der Kunde darf keine Verkaufsartikel als Sicherheit oder Verbriefung verpfänden.

#### **5. Beschränkte Gewährleistung**

5.1. Sofern in einem Auftrag keine abweichende Frist vereinbart ist, sind die Verkaufsartikel für die Dauer von zwölf (12) Monaten ab Lieferdatum garantiert ohne Mängel und erfüllen ihre Spezifikationen und die entsprechenden Unterlagen ("Garantiezeit"). Der Kunde muss FeedbackNow innerhalb des Garantiezeitraums benachrichtigen, um Service für seinen Garantieanspruch zu erhalten. Garantieansprüche sind außerhalb des Garantiezeitraums ausgeschlossen.

5.2. Wenn der Kunde innerhalb des Garantiezeitraums einen gültigen Garantieanspruch eingereicht hat, wird FeedbackNow entweder den defekten Verkaufsartikel reparieren oder einen Ersatz liefern, nach alleinigem Ermessen von FeedbackNow.

5.3. Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf: i) Mängel, die die Performance der Verkaufsartikel nicht wesentlich beeinträchtigen, ii) geringfügige Abweichungen von den Unterlagen oder vereinbarten Spezifikationen, iii) natürliche Abnutzung, iv) Schäden aufgrund fahrlässigen Verhaltens oder übermäßige Beanspruchung oder Verwendung, v) Verwendung mit nicht genehmigter Hardware, Ausrüstung, Software oder Medien, vi) fehlerhafte Installation durch den Kunden, vii) Diebstahl, Verlust oder Vandalismus oder viii) Probleme, die durch externe Faktoren wie Probleme mit den Räumlichkeiten des Kunden oder andere ungewöhnliche externe Faktoren entstehen und nicht vorhersehbar sind. Wenn der Kunde oder ein Dritter Reparaturen oder Änderungen an den Verkaufsartikeln vornimmt, ist die genannte Garantie null und nichtig.

5.4. Der Kunde trägt die zusätzlichen Kosten für die Garantieleistung (einschließlich Versand, Reisekosten und Arbeitskosten) in Verbindung mit den Verkaufsartikeln.

5.5 DIE VORGENANNTTE GARANTIE WIRD ANSTELLE ALLER ANDEREN AUSDRÜCKLICHEN ODER STILLSCHWEIGENDEN, GESETZLICHEN ODER SONSTIGEN GEWÄHRLEISTUNGEN, EINSCHLIEßLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF IMPLIZITE GARANTIEEN DER MARKTGÄNGIGKEIT ODER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, UND GARANTIEEN BEZÜGLICH DER VERLETZUNG GEWÄHRT.

#### **6. Zeigen des Logos**

6.1 Das "FeedbackNow by Forrester" -Logo muss auf allen öffentlich zugänglichen Verkaufsartikeln in den Geschäftsräumen des Kunden sowie auf der Feedbackfrage, die diesem Verkaufsartikel beigelegt ist, sichtbar und unverändert sein.

### **III. Bedingungen in Bezug auf Lizenzen für Informationen**

---

## 1. Geltungsbereich

1.1. Die Bedingungen in diesem Artikel III gelten für den Erwerb einer Lizenz für Informationen durch den Kunden.

## 2. Lizenz für Informationen

2.1 Alle aus den Verkaufsunterlagen des Kunden generierten Informationen gehören FeedbackNow. Der Kunde kann ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht erwerben, auf die Informationen zuzugreifen und diese zu nutzen, die aus seinen Verkaufsartikeln (eine "Lizenz") für den im anwendbaren Auftrag festgelegten Zeitraum generiert werden. In Verbindung mit der Lizenz stellt FeedbackNow dem Kunden Software und Berichte zur Verfügung, die die Informationen zusammenfassen.

2.2 Der Kunde darf die Informationen für interne Geschäftszwecke verwenden. Dem Kunden wird außerdem ein begrenztes Recht gewährt, die zertifizierte Zusammenfassung der Ergebnisse in Bezug auf die Kundeninformationen, die aus den in der FeedbackNow-Software bereitgestellten Tools generiert werden, öffentlich anzuzeigen (ein "Zertifikat"). Die Anzeige eines Zertifikats darf einen begleitenden Text enthalten, der besagt, dass "Kunden-Feedback-Ergebnisse von FeedbackNow by Forrester zertifiziert wurden", aber alle anderen Verweise auf das Zertifikat, die Informationen, FeedbackNow oder seine Partner erfordern die vorherige schriftliche Zustimmung von FeedbackNow. Vorbehaltlich der vorstehenden Bedingungen ist es dem Kunden untersagt, Informationen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von FeedbackNow öffentlich zu teilen, zu verteilen, anzuzeigen, zu verkaufen oder an Dritte zu übertragen.

2.3 FeedbackNow behält alle Eigentumsrechte und Rechte an geistigem Eigentum an den Informationen und FeedbackNow kann die Informationen für beliebige Zwecke nutzen, die FeedbackNow nach alleinigem Ermessen für angemessen hält, einschließlich der Verwendung, Übertragung, Anzeige, Verteilung oder des Verkaufs der Informationen an Dritte, vorausgesetzt, dass FeedbackNow nicht auf den Kunden als Quelle solcher Informationen verweist. Die Eigentumsrechte von FeedbackNow in den Informationen sind unbefristet und unwiderruflich und laufen nicht ab oder enden mit dem Ablauf oder der Beendigung eines Auftrags oder dieser Bedingungen.

2.4 Der Kunde hat die Möglichkeit, freiwillig am FeedbackNow-Benchmark-Programm teilzunehmen, das es Unternehmen in der gleichen Branche ermöglicht, Informationen für Benchmarking-Zwecke zu teilen und zu vergleichen. Weitere Einzelheiten und Bedingungen sind im FeedbackNow Benchmark Data Sharing Agreement dargelegt.

## 3. Übertragung und Speicherung von Informationen

3.1 Die aus den Verkaufsunterlagen des Kunden generierten Informationen werden an FeedbackNow übermittelt und auf den Servern von FeedbackNow gespeichert. Der Kunde hat nicht die Möglichkeit, direkt auf die Informationen seiner Verkaufsartikel zuzugreifen, und hat nur dann Zugang zu den Informationen, wenn er eine Lizenz von FeedbackNow erwirbt.

3.2. FeedbackNow haftet nicht für Verzögerungen oder Unterbrechungen bei der Übermittlung von Informationen oder Berichten aufgrund von *höherer Gewalt* oder anderer Ereignisse außerhalb seiner Kontrolle, wie schlechtes Wetter, ein Strommangel oder Stromausfall oder elektrische Abschaltung oder Arbeitskampf. Falls ein Ereignis der *höheren Gewalt* länger als 30 Tage andauert, dann kann jede Partei einen Auftrag aus wichtigem Grund beenden.

3.3 FeedbackNow sichert die Informationen während der Laufzeit einer Lizenz, behält sich jedoch das Recht vor, die Informationen nach Ablauf oder Beendigung einer Lizenz zu löschen. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass er alle Informationen, die er lizenziert hat, gesichert und gespeichert hat.

---

#### **4. Informationssicherheit**

4.1 FeedbackNow verwendet Sicherheitsmaßnahmen nach Industriestandard, um die auf seinen Servern gespeicherten Informationen vor unbefugtem Verlust oder Zerstörung während der Laufzeit einer Lizenz zu schützen.

4.2. Der Kunde muss die sichere Verwendung und den Schutz der Passwörter, Benutzernamen und anderer Sicherheitsmaßnahmen im Zusammenhang mit dem Zugriff auf die Informationen sicherstellen und gewährleisten, dass keine Dritten Kenntnis von diesen Sicherheitsmaßnahmen erlangen. Der Kunde haftet für alle Schäden, die durch den Verlust seiner Passwörter oder unbefugten Zugriff auf die Informationen durch Dritte verursacht werden, sofern der unbefugte Zugriff nicht auf Fahrlässigkeit von FeedbackNow zurückzuführen ist.

4.3 Der Kunde verpflichtet sich, alle anwendbaren Gesetze bei der Verwendung von Informationen einzuhalten.

#### **5. Vertragslaufzeit**

5.1. Die Lizenz erlischt zu dem im Auftrag angegebenen Datum. Nach dem Ablauf kann der Kunde die Informationen, die er vor Ablauf auf seinen eigenen Systemen gespeichert hat, weiterhin verwenden, hat jedoch keinen Zugriff mehr auf vorhandene Informationen auf dem System von FeedbackNow oder erhält neue Informationen oder Berichte.

### **IV. Bedingungen in Bezug auf Anpassungsdienste**

#### **1. Geltungsbereich**

- 1.1. Die Bedingungen in diesem Artikel IV gelten für den Erwerb von Anpassungsdiensten durch den Kunden.
- 1.2. Der Umfang des Projekts und die Einzelheiten der Anpassungsdienste sind in einem von den Parteien vereinbarten und dem Auftrag beigefügten Angebot oder einer Leistungsbeschreibung niederzulegen.

#### **2. Leistungsstandard**

2.1 FeedbackNow führt die Anpassungsdienste auf fachmännische Weise gemäß den geltenden Industriestandards durch. FeedbackNow sichert zu, dass man über die erforderlichen Fähigkeiten, Kenntnisse und Befugnisse verfügt, um die Anpassungsdienste auszuführen.

#### **3. Zahlung**

3.1 Die Vergütung für Anpassungsdienste ist fällig und zahlbar in Übereinstimmung mit den im Auftrag festgelegten Zahlungsbedingungen.

#### **4. Vertragsdauer und Kündigung**

4.1. Ein Auftrag für Anpassungsdienste verfällt, wenn die Anpassungsdienste abgeschlossen wurden oder es

---

anders im Auftrag anderweitig festgelegt wurde.

4.2. Ein Auftrag für Anpassungsdienste kann von einer der Parteien gekündigt werden, wenn die andere Partei eine wesentliche Verletzung dieser Bedingungen begeht, die nicht behebbar ist, oder, falls die Verletzung behoben werden kann, wenn die Verletzung nicht innerhalb von 30 Tagen nach schriftlicher Aufforderung behoben wurde.

---