

# Nutzungsbedingungen

## 1. Allgemeines

- 1.1 Bei einem Vertrag (nachstehend auch: NETQ-Account) zu Bereitstellung und Abnahme von NetzUmfrage-Diensten (*NetQuestionnaires Dienst(en)*) handelt es sich um eine zwischen dem Kunden (nachstehend: Nutzer) und der NetQuestionnaires Nederland B.V. (nachstehend: "NETQ") in Utrecht geschlossene Vereinbarung. Als Dienste gelten die Anwendungen von NETQ, mit denen der Nutzer im Online-Betrieb Surveys erstellen und ausführen kann, wobei für den Nutzer die Erlangung von Feedback und neuen Erkenntnissen im Mittelpunkt steht.
- 1.2 NETQ bietet unterschiedliche Dienstleistungsformen an, wobei der Nutzer aus verschiedenen Typen von NETQ-Accounts auswählen kann. Die in diesen Bedingungen festgeschriebenen Bestimmungen sind vorbehaltlich einer ausdrücklich anders lautenden Regelung Grundlage sämtlicher NETQ-Accounts.
- 1.3 Der Vertrag gilt in dem Augenblick als geschlossen, in dem der Nutzer ein NETQ-Account einrichtet. Die vorliegenden Bedingungen, die NETQ-Datenschutzregelung und die NETQ-Antispam-Strategie sind unverbrüchlicher Bestandteil dieses Vertrags. Durch Abschluss des Vertrages und durch die Inanspruchnahme der NETQ-Dienste und Anwendungen bestätigt der Nutzer, dass er diese Bedingungen, die NETQ-Datenschutzregelung und die NETQ Antispam-Strategie gelesen und verstanden hat und deren Inhalt und Anwendung zustimmt.

## 2. Die Dienstleistung

- 2.1 NETQ bietet dem Nutzer folgende Dienstleistungen: Die von einem von NETQ bereit gestellten Server aus erfolgende Online-Zurverfügungstellung und kontinuierliche Vorhaltung der NETQ-Anwendungen, die Speicherung der vonseiten des Nutzers generierten und eingepflegten Daten, die Sicherung der Daten des Nutzers, die Durchführung und Pflege sowie die Verwaltung der NETQ-Anwendungen sowie die Gewährung von Nutzer-Support und dies in dem für den Account maßgeblichen und in diesen Nutzungsbedingungen festgeschriebenen Umfang.
- 2.2 Der Nutzer ist für die Verwaltung, wie unter anderem die Kontrolle der Einstellungen, die Nutzung der NETQ-Dienste und Anwendungen und die Art und Weise verantwortlich, in der die Ergebnisse der NETQ-Dienste und Anwendungen eingesetzt werden. Für die Beschaffung und/oder das ordnungsgemäße Funktionieren der Infrastruktur des Nutzers oder der Infrastruktur von Dritten ist NETQ nicht verantwortlich. Der Nutzer ist selbst vollumfänglich für die Unterweisung der vonseiten des Nutzers eingeschalteten Dritten und deren Nutzung der NETQ-Dienste und Anwendungen verantwortlich. Für die Kontrolle auf Richtigkeit und Vollständigkeit der unter Rückgriff auf die NETQ-Anwendungen generierten Ergebnisse übernimmt NETQ keine Verantwortung. Der Nutzer führt diese Kontrollen selbst durch. Darüber hinaus ist der Nutzer für die Einhaltung der NETQ-Datenschutzregelung und die NETQ-Antispam-Strategie verantwortlich.
- 2.3 Der Nutzer unterrichtet NETQ über sämtliche Umstände, die sich auf die Nutzung, Funktion und Verfügbarkeit der NETQ-Anwendungen auswirken können. Der Nutzer unterrichtet NETQ unverzüglich, sollte er die Vermutung hegen, dass Dritte unter Verwendung des Nutzernamens und des Passworts des Nutzers unberechtigterweise Zugang zu den Diensten haben.
- 2.4 Vorbehaltlich einer anders lautenden schriftlichen Vereinbarung ist NETQ in keinem Fall zur Durchführung einer Datenkonversion verpflichtet.
- 2.5 NETQ übernimmt keinerlei Garantie für die rechtzeitige Abstimmung der NETQ-Dienste und Anwendungen auf Änderungen der jeweils einschlägigen Rechtsvorschriften.

## 3. Geistiges Eigentumsrecht

- 3.1 Die NETQ-Anwendungen sind (das geistige) Eigentum von NETQ oder aber der mit ihr verbundenen Unternehmen oder der Unternehmen, von denen NETQ das Recht zur Nutzung dieser Rechte bekommen hat, und unterliegen den nationalen und internationalen Rechtsvorschriften zum geistigen Eigentumsrecht wie unter anderem dem Urheberrecht. Als NETQ-Anwendungen gelten in diesen Nutzungsbedingungen auch die zur Verfügung gestellte(n) oder zugänglich gemachte(n) Dokumentation, Datenbankstruktur, Nutzerschnittstellen, das



Masken-Layout, die Survey-templates, Gestaltungsschablonen und artgleiche Funktionalitäten. Die Zurverfügungstellung der NETQ Dienste und Anwendungen begründet in keinem Fall eine Übertragung eines oder auch mehrerer dieser Rechte.

- 3.2 Die Daten (dazu gehören auch die Daten der Befragten) des Nutzers, die der Nutzer für die Zwecke von NETQ Diensten und Anwendungen nutzt oder mit Hilfe von NETQ-Diensten und Anwendungen generiert, bleiben das uneingeschränkte (geistige) Eigentum des Nutzers oder aber das uneingeschränkte (geistige) Eigentum des Unternehmens, von dem Nutzer das Recht zur Nutzung dieser Daten erhalten hat.
- 3.3 Eine Ausnahme zur Bestimmung des Artikels 3.2 ist das NETQ-GROW Student Account. Im Zusammenhang mit den vonseiten des Nutzers unter Rückgriff auf die NETQ-Dienste und Anwendungen eines NETQ-GROW Student Account generierten Angaben und Daten gilt, dass der Nutzer NETQ kostenfrei ein nicht-exklusives, ewig währendes und übertragbares Nutzungsrecht für die Nutzung und (unmittelbare oder mittelbare) Bewirtschaftung dieser anonymisierten Angaben und Daten einräumt.
- 3.4 NETQ gewährt dem Nutzer auf der Grundlage und während der Laufzeit des Account nach Entrichtung der dafür möglicherweise geltenden Vergütungen das nicht-exklusive, nicht übertragbare Recht zur ausschließlichen Nutzung der NETQ-Dienste und Anwendungen nach Maßgabe des geltenden Account, der hier in Rede stehenden Bedingungen, der NETQ-Datenschutzregelung und der NETQ-Antispam-Strategie für ausschließlich eigene Zwecke.
- 3.5 Als Nutzer im Sinne dieser Nutzungsbedingungen gilt auch eine natürliche und in Diensten des Nutzers stehende oder in seinem Auftrag tätig werdende oder in anderer Form für den Nutzer arbeitende Person, die vonseiten des Nutzers mit dem Zugangsrecht zum Server ausgestattet worden ist, auf dem die NETQ-Dienste und Anwendungen zur Verfügung gestellt werden. Wird von einer natürlichen und nicht in Ausübung ihres Berufs oder einer betrieblichen Weisung handelnden Person ein Account eingerichtet, gilt diese Person als Nutzer.
- 3.6 Dem Nutzer ist es untersagt:
  - Die NETQ-Dienste und Anwendungen für andere als die in diesen Nutzungsbedingungen beschriebenen Zwecke zu nutzen oder aber die dem zugrundeliegende Software nachzuahmen oder an den NETQ-Diensten und Anwendungen irgendwelche Änderungen vorzunehmen,
  - die NETQ-Dienste und Anwendungen einem Dritten zur Verfügung zu stellen oder aber zugänglich zu machen,
  - die NETQ-Dienste und Anwendungen zu ändern, zu hacken oder eine andere Website in der Absicht zu verändern, damit den Anschein zu erwecken, dass diese Website zur Vorhaltung von NETQ-Diensten und Anwendungen berechtigt ist,
  - Kennzeichen und Merkmale geistiger Eigentumsrechte aus den NETQ-Diensten und Anwendungen zu entfernen,
  - die NETQ-Dienste und Anwendungen in Zuwiderhandlung gegen diese Nutzungsbedingungen, die NETQ-Datenschutzregelung, die NETQ-Antispam-Strategie und/oder aber in Begehung und/oder mit dem Ziel der Anstiftung zur Begehung von Straftaten durch den Nutzer, dessen Personal oder Dritte zu verwenden.
- 3.7 NETQ behält sich das Recht vor, die ordnungsgemäße Einhaltung dieser Nutzungsbedingungen zu kontrollieren oder kontrollieren zu lassen.
- 3.8 Unbeschadet der sonstigen NETQ-Rechte hat NETQ das Recht, dem Nutzer den Zugang zu den NETQ-Diensten und Anwendungen zu sperren, ohne das es dazu einer Mitteilung oder Warnung bedarf, sobald der Nutzer – und die Beurteilung dessen obliegt ausschließlich NETQ – in Zuwiderhandlung gegen diese Nutzungsbedingungen oder eines Teils dessen handelt. Für den Fall, dass NETQ den Zugang zu den NETQ-Diensten und Anwendungen sperrt, ist sie in keinem Fall zur Rückerstattung bereits gezahlter Vergütungen Zahlungen verpflichtet.
- 3.9 Der Nutzer erteilt NETQ das Recht, den Firmennamen und/oder das Logo des Nutzers, sofern zutreffend, auf der NETQ-Website als Referenz zu nutzen. Beendet der Nutzer die Nutzung der NETQ-Dienste und Anwendungen, löscht NETQ den Firmennamen und/oder das Logo des Nutzers auf dessen erste entsprechende Aufforderung dauerhaft von seiner Website.
- 3.10 Der Vertragspartner erteilt seine Zustimmung zur Verwendung seines Firmennamens und seines Logos auf einer Seite, auf der die Referenzen der Websites von NetQuestionnaires eingestellt sind. Vorbehaltlich einer anders lautenden Vereinbarung gilt dies unbefristet.

## 4. Verarbeitung personenbezogener Daten

- 4.1 Der Nutzer garantiert, dass sämtliche Anforderungen einer rechtmäßigen Verarbeitung der vonseiten des Nutzers im Zusammenhang mit den NETQ-Diensten und Anwendungen eingepflegten personenbezogenen Daten erfüllt sind.
- 4.2 Die Verantwortung für die unter Rückgriff auf die Inanspruchnahme der NETQ-Dienste und Anwendungen durch den Nutzer erlangten und/oder verarbeiteten Daten obliegt dem Nutzer. Der Nutzer haftet gegenüber NETQ dafür, dass die Daten nicht illegal sind und nicht in widerrechtlicher Weise erworben wurden und keinerlei Verletzung der Rechte Dritter bewirken. Der Nutzer stellt NETQ von jeglichem von dritter Seite gleich aus welchem Anlass im Zusammenhang mit der Verarbeitung dieser Daten oder der Erfüllung des Vertrages geltend gemachten Rechtsanspruch frei.
- 4.3 Kraft der im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten geltenden Rechtsvorschriften (wie beispielsweise dem Datenschutzgesetz) obliegen dem Nutzer gegenüber Dritten bestimmte Pflichten wie die Erteilung von Informationen sowie die Gewährung von Einsichtnahme in oder die Korrektur und die Löschung von personenbezogenen Daten der betreffenden Personen. Die Verantwortung für die Erfüllung dieser Obliegenheiten ist alleinige Sache des Nutzers. Die Parteien kommen überein, dass NETQ im erforderlichen Umfang im Hinblick auf die Verarbeitung personenbezogener Daten als 'Bearbeiter' im Sinne des Datenschutzgesetzes (*Wet Bescherming Persoonsgegevens*) gilt. Im technischen möglichen Umfang wirkt NETQ an den vonseiten des Nutzers kraft der geltenden Rechtsvorschriften für die Verarbeitung personenbezogener Daten zu erfüllenden Pflichten mit. Die mit dieser Mitwirkung einhergehenden Kosten sind in den für die NETQ-Dienste und Anwendungen vereinbarten Preisen und Vergütungen nicht enthalten und gehen zu Lasten des Nutzers.

## 5. Laufzeit und Verlängerung

- 5.1 NETQ-Accounts haben unterschiedliche Laufzeiten:
- Die Laufzeit der Trial-Versionen eines NETQ-Account beträgt 1 Monat – danach wird das Account automatisch in ein NETQ-FREE Account umgewandelt.
  - Die Laufzeit eines NETQ-FREE Account beträgt stets 1 Monat mit jeweils stillschweigender Verlängerung um einen Monat bei Ablauf dieser Frist. Auf diese Weise läuft dieser Account ohne entsprechende Kündigung ewig weiter.
  - Die Laufzeit eines NETQ-GROW Student Account beträgt 6 Monate und endet von Rechts wegen mit Ablauf dieser Frist. Bei Beendigung eines NETQ-GROW Student Account wird dieses Account automatisch in ein NETQ-FREE Account umgewandelt.
  - Die Laufzeit eines NETQ-GROW Flex Account beträgt 1 Monat. Nach Ablauf der Erstlaufzeit wird das Account unter Beibehaltung der maßgeblichen Bedingungen und vorbehaltlich einer von einer der Parteien ausgesprochenen Kündigung (jedoch unter Berücksichtigung der Bestimmungen des Artikels 8.1) jeweils um 1 Monat stillschweigend verlängert. Bei Beendigung eines NETQ-GROW Flex Account wird dieses Account automatisch in ein NETQ-FREE Account umgewandelt.
  - Die Laufzeit der sonstigen NETQ-GROW Accounts beträgt 12 Monate. Nach Ablauf der Erstlaufzeit wird das Account unter Wahrung der maßgeblichen Bedingungen jeweils stillschweigend und für die Dauer von 12 Monaten sowie vorbehaltlich einer von einer der Parteien ausgesprochenen Kündigung (jedoch unter Berücksichtigung der Bestimmungen des Artikels 8.1) verlängert. Bei Beendigung eines NETQ-GROW Account wird dieses Account automatisch in ein NETQ-FREE Account umgewandelt.
- 5.2 Die Kündigung erfolgt über das Account zum Ende der Laufzeit des Account. Eine vorzeitige Kündigung durch den Nutzer ist nicht möglich, die Bestimmung in Artikel 7:408 Absatz 1 Bürgerliches Gesetzbuch (*Burgerlijk Wetboek – BW*) ist ausgeschlossen.
- 5.3 Nach Einrichtung eines Account gewährt NETQ den Nutzern Zugang zu den NETQ-Diensten und Anwendungen und hat der Nutzer das Recht auf Inanspruchnahme der mit dem Account verbundenen Rechte. Voraussetzung dafür ist die Zahlung der möglicherweise zu entrichtenden Gebühren durch den Nutzer.
- 5.4 Nach Beendigung eines NETQ-GROW Account wird dieses automatisch in ein NETQ-FREE Account umgewandelt und hat der Nutzer zu bestimmten Funktionalitäten der NETQ-Dienste und Anwendungen möglicherweise keinen Zugang mehr.

- 5.5 Der Nutzer kann sein NETQ-Account während der Laufzeit aufwerten (upgraden). Wertet ein Nutzer sein NETQ-Account auf, ist der Betrag der zwischen beiden Account-Formen bestehenden Differenz sofort fällig. Ein Downgrade des NETQ Account des Nutzers ist nur gegen Ende der Laufzeit eines NETQ Account möglich.

## **6. Anwendung des NETQ-Account**

- 6.1 Für die Dauer der Laufzeit eines NETQ-Account setzt NETQ sich dafür ein, die NETQ-Dienste und Anwendungen für den Nutzer 24 Stunden lang an allen Tagen vorzuhalten, wobei NETQ für die Verfügbarkeit keine Garantie übernimmt. Die Verfügbarkeit kann durch vorhersehbare und nicht vorhersehbare Ursachen wie unter anderem, jedoch nicht ausschließlich, Präventiv-, Anpassungs- und Korrekturwartung, Systemverwaltung, Schutzmaßnahmen oder von außen einwirkende Ursachen unterbrochen werden. Im billigerweise möglichen Umfang unterrichtet NETQ den Nutzer über solche Aktivitäten und nimmt die eigenen Dienstleistungen schnellstmöglich wieder auf.
- 6.2 NETQ kann neue Versionen der NETQ-Dienste und Anwendungen herausbringen und installieren. NETQ ist nicht dazu verpflichtet, für den Nutzer bestimmte Merkmale oder Funktionalitäten der NETQ-Dienste und Anwendungen vorzuhalten, zu ändern oder hinzuzufügen.
- 6.3 Im Rahmen der NETQ-Dienste und Anwendungen möglicherweise auftretende Mängel werden von NETQ nach bestem Können behoben, sofern die betreffenden Mängel NETQ angezeigt und hinreichend detailliert beschrieben worden sind, wobei die Beurteilung dessen NETQ obliegt. Gegebenenfalls kann NETQ die Behebung der Mängel solange aufschieben, bis eine neue Version der NETQ-Dienste und Anwendungen zur Verfügung gestellt wird. Für die Behebung von Mängeln der NETQ-Dienste und Anwendungen, die nicht von NETQ selbst entwickelt worden sind, übernimmt NETQ keine Haftung. NETQ hat das Recht der Vornahme/Vorhaltung von Zwischenlösungen oder aber Softwareumwegen oder auch problemvermeidender Einschränkungen. Mängel sind nach Maßgabe des in Artikel 7 beschriebenen Verfahrens anzuzeigen. Für den Verlust oder die Verstümmelung von Daten oder aber die Instandsetzung verstümmelter oder verloren gegangener Daten haftet NETQ in keinem Fall.
- 6.4 Der Nutzer hat in der in Artikel 7 festgeschriebenen Form Zugang zu dem Nutzerforum.
- 6.5 Von der Datenbank und den NETQ-Diensten und Anwendungen wird ein Backup erstellt. NETQ bewahrt die jeweils aktuellen Backups auf. NETQ verwendet sich für eine sorgfältige Behandlung und Aufbewahrung der Backups. NETQ ist in keinem Fall dazu verpflichtet, einzelnen Nutzern ein Backup zur Verfügung zu stellen.
- 6.6 Der Nutzer präpariert und liefert die von ihm vorzulegenden Daten nach Maßgabe der von NETQ vorgegebenen Bedingungen und hier insbesondere in Übereinstimmung mit der NETQ-Datenschutzregelung und der NETQ-Antispam-Strategie an. Jegliche Beförderung und Übertragung von Daten erfolgt zu Lasten und auf die Gefahr des Nutzers und dies auch dann, wenn dies von NETQ selbst oder einem Dritten durchgeführt wird. Der Nutzer garantiert, dass sämtliche Materialien, Daten und Anweisungen, die er NETQ für die Zwecke der Anwendung der Dienste zur Verfügung gestellt hat, stets korrekt und vollständig sind und auch rechtmäßig erworben wurden und genutzt werden.
- 6.7 Dem Nutzer ist untersagt, über die NETQ-Dienste und Anwendungen verbotenes Material zur Verfügung zu stellen, das nach Ansicht von NETQ, beleidigenden, unnötigerweise verletzenden, diskriminierenden, aufwiegelnden Charakter hat oder aber in anderer Weise gegen allgemein geltende Normen und Werte, gegen diese Nutzungsbedingungen, geltende Rechtsvorschriften oder andere geltende Bestimmungen verstößt. Als Material in diesem Sinne gelten unter anderem pornografisches oder sexuell eindeutiges Material sowie zu Gewalt oder Hass gegenüber Gruppen von Personen aufrufende Inhalte, Inhalte zur Abfrage personenbezogener Details von Minderjährigen, dem Vollzug illegaler Handlungsweisen förderliche Inhalte oder selbst eine illegale Handlungsweise darstellende Inhalte sowie geistige Eigentumsrechte verletzende Inhalte.
- 6.8 NETQ setzt sich nach bestem Können für die sorgfältige Durchführung der Dienste ein. Die NETQ-Dienste werden auf der Grundlage einer Anstrengungsverpflichtung durchgeführt. NETQ übernimmt keine Garantie dafür, dass die NETQ-Dienste und Anwendungen fehlerlos oder frei von Mängeln oder Unterbrechungen funktionieren oder für bestimmte, seitens des Nutzers verfolgte Zwecke geeignet sind. Für die Richtigkeit und/oder Vollständigkeit und/oder auch der



rechtzeitigen Bereitstellung der NETQ-Dienste und Anwendungen übernimmt NETQ keine Haftung. Die Nutzung der NETQ-Dienste und Anwendungen geht zu Lasten und auf die Gefahr des Nutzers.

- 6.9 NETQ kann an Inhalt oder Umfang der NETQ-Dienste und Anwendungen Änderungen vornehmen.
- 6.10 Der Server, auf dem die NETQ-Dienste und Anwendungen und die vonseiten des Nutzers bereitgestellten und generierten Daten abgespeichert sind, befindet sich in den Niederlanden. Der Standort des Servers kann sich jedoch ändern und es ist nicht ausgeschlossen, dass sich dieser Standort zukünftig auch außerhalb der Niederlande oder auch der EU befindet.
- 6.11 Voraussetzung für die Einrichtung eines NETQ-GROW Student Account ist eine gültige Studenten-E-Mailadresse des Nutzers einer niederländischen oder flämischen Universität oder einer niederländischen oder flämischen Hochschuleinrichtung. Pro Studenten-E-Mailadresse kann nur einmalig ein NETQ-GROW Student Account eingerichtet werden.
- 6.12 Für das NETQ-GROW Unlimited Account gilt grundsätzlich eine unbeschränkte Zahl von Befragten. Dessen ungeachtet hat NETQ das Recht zur Begrenzung der Anzahl der Befragten, sollte NETQ der Ansicht sein, dass dies im Interesse der Aufrechterhaltung seines Dienstleistungsangebots auch für andere Nutzer erforderlich ist. Der Nutzer eines NETQ-GROW Unlimited Account hat grundsätzlich Anspruch auf eine dynamische Belastung des NETQ-Servers des durchschnittlichen NETQ-GROW Business Nutzers multipliziert mit dem Faktor zwanzig (20).

## **7. Nutzersupport**

- 7.1 Nutzer haben die Möglichkeit zur Platzierung von Calls im NETQ-Nutzerforum. Grundlage dieses Nutzerforums sind die Geschäftsbedingungen von Get Satisfaction. Im Rahmen dieses Nutzerforums können die Nutzer der NETQ Dienste und Anwendungen einander wechselseitig Hilfe und Support anbieten. Innerhalb des Nutzerforums möglicherweise gestellte Fragen, formulierte Anmerkungen und/oder geltend gemachte Beanstandungen werden von NETQ per definitionem nicht bearbeitet. NETQ ist in keinem Fall zur Beantwortung der im Nutzerforum präsentierten Calls verpflichtet.
- 7.2 Die Nutzer mit einem NETQ-GROW Business oder einem NETQ-GROW Ultimate Account können außerdem unter Zuhilfenahme der Hilfe-Funktion des NETQ-Account Fragen stellen oder Anmerkungen einreichen. Unter Rückgriff auf diese Hilfe-Funktion können Nutzer im Zusammenhang mit der (Art und Weise der) Nutzung der NETQ-Dienste und Anwendungen und auch im Kontext mit vermeintlichen Mängeln Fragen stellen. Fragen und Anmerkungen werden werktags (mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage) in der Zeit zwischen 9.00 und 17.00 Uhr CET bearbeitet. Auf Fragen oder Anmerkungen reagiert NETQ reagiert schnellstmöglich. NETQ erstrebt eine Antwortzeit von 2 Stunden innerhalb der vorbezeichneten Geschäftszeiten. Für den Fall, dass NETQ einen Call einer anderen Partei übertragen muss (beispielsweise einen Zulieferer von NETQ), hält NETQ den Nutzer über den weiteren Verlauf auf dem Laufenden und achtet darauf, dass der Zulieferer den vermeintlichen Fehler möglichst zeitnah behebt.
- 7.3 Im Interesse einer möglichst ordnungsgemäßen Erbringung der Supportleistungen von NETQ muss jede Mitteilung eines Nutzers folgenden Voraussetzungen genügen: a) Abgabe der Mitteilung durch den Nutzer, b) Einhaltung aller von NETQ im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme der NETQ-Dienste und Anwendungen formulierten Anweisungen und c) die Mitteilung enthält eine hinreichend klar verständliche Beschreibung des vermeintlichen Mangels und/oder eine deutliche formulierte Frage.

## **8. Preise und Zahlungsweise**

- 8.1 NETQ stellt die für ein NETQ-Account zu entrichtenden und vom Typ des jeweiligen NETQ-Accounts abhängigen Entgelte regelmäßig fest. Bei der Verlängerung des Account bemisst sich der Preis nach den zum Zeitpunkt der Verlängerung maßgeblichen Entgelten.
- 8.2 Die für ein NETQ-Account (Erst-Account oder auch Verlängerung) zu leistenden Zahlungen werden im automatischen Abbuchungsverfahren eingezogen. Die Accounts NETQ-GROW Student, NETQ-FREE und auch die Trial-Versionen von NETQ-Accounts werden kostenfrei zur Verfügung gestellt. Für das Account NETQ-GROW Flex ist eine monatliche Gebühr zu entrichten, während für die verbleibenden NETQ-Accounts eine jährliche Gebühr zu entrichten ist.

- 8.3 NETQ schickt dem Nutzer über dessen NETQ-Account digitalisierte Rechnungen zu. Der Nutzer erklärt sich damit einverstanden und stellt die jederzeitige Richtigkeit und Vollständigkeit der angegebenen Kontakt- und Bezahl Daten sicher.
- 8.4 Bis auf Widerruf erteilt der Nutzer NETQ die Vollmacht, den fälligen Betrag bei einer Verlängerung oder einem Upgrade des bereitgestellten NETQ-Accounts von seinem Bankkonto abzubuchen. NETQ greift zu diesem Zwecke auf die Daten zurück, die durch die iDEAL-, Credit Card- oder Paypal-Zahlung verfügbar werden.
- 8.5 Die Bezahlung erfolgt durch automatischen Zahlungseinzug. Gebühren sind unmittelbar nach Einrichtung eines NETQ-Account fällig und spätestens 1 Monate nach Vertragsschluss zu entrichten. Zahlungsziele gelten als Ausschlussfristen, bei Überschreitung eines Zahlungsziels befindet sich der Nutzer direkt in Verzug, ohne dass es dazu einer gesonderten Inverzugsetzung bedarf. Im Fall der nicht fristgerechten Zahlung schuldet der Nutzer neben dem gesetzlichen Zins (nach Artikel 6:119a Bürgerliches Gesetzbuch (*Burgerlijk Wetboek – BW*) oder nach Artikel 6:119 *BW* für natürliche und nicht in Ausübung ihrer beruflichen oder betrieblichen Tätigkeit handelnde Personen), außergerichtliche Inkassokosten in Höhe von 15% der Hauptsumme. Darüber hinaus haftet der Nutzer für sämtliche NETQ gerichtlich als auch außergerichtlich bewirkten Kosten, und hier in Sonderheit für Anwaltskosten.
- 8.6 Im Fall der nicht fristgerechten Zahlung ist, sofern zutreffend, direkt die komplette und für die gesamte Laufzeit des Account zu entrichtende Gebühr fällig.
- 8.7 Die MwSt. sowie andere geltende Steuern und Abgaben sind in allen genannten Preisen und Entgelten nicht enthalten. Die vom Nutzer zu entrichtenden Gebühren sind, sofern zutreffend, um diese Steuern und Abgaben erhöht. Dies hängt von einer möglichen Verlagerung der Steuerschuld ab.

## 9. Haftung und Gewährleistung

- 9.1 Mit Ausnahme eines Falles vorsätzlichen oder aber grob fahrlässigen Handelns lehnt NETQ jede Haftung für den durch die Nutzung, Nichtnutzbarkeit oder die nicht uneingeschränkte Nutzbarkeit der NETQ-Dienste und Anwendungen oder für den durch die Anwendung, die nicht ordnungsgemäße oder nicht fristgerechte Anwendung der NETQ-Dienste und Anwendungen bewirkten oder darin gründenden Schaden ab. Unbeschadet der vorstehenden Bestimmung bleibt die NETQ gegenüber dem Nutzer obliegende Haftung in jedem Fall auf maximal die Höhe der vom Nutzer für die Laufzeit des Account an NETQ entrichteten Gebühr beschränkt, innerhalb der der erlittene Schaden eingetreten ist.
- 9.2 Der Nutzer stellt NETQ von den von Dritten einschließlich von deren Personal geltend gemachten und im Zusammenhang mit Nutzung, Missbrauch oder der fehlenden Möglichkeit zur Nutzung der NETQ-Dienste und Anwendungen stehenden Schadenforderungen, wie beispielsweise – ohne dass diese eine vollzählige Aufzählung darstellt – einer behaupteten Verletzung geistiger Eigentumsrechte und der kraft des Datenschutzgesetzes (*Wet Bescherming Persoonsgegevens*) geltenden Obliegenheiten frei.

## 10. Ausschluss des Widerrufsrechts

- 10.1 Handelt es sich bei dem Nutzer um eine nicht zu beruflichen oder betrieblichen Zwecken handelnde Person, greift die in Artikel 7:46d Bürgerliches Gesetzbuch (*Burgerlijk Wetboek – BW*) geregelte Lösungsmöglichkeit nicht. Die NETQ-Dienste und Anwendungen können in ihrer in Artikel 7:46d Absatz 4 Buchstabe b Ziffer 3 *BW* festgeschriebenen Form kraft ihrer Beschaffenheit nicht zurückgeschickt werden.
- 10.2 Artikel 6 Absatz 3 der Richtlinie über den Verbraucherschutz beim Fernabsatz (97/7/EG) schreibt dazu fest, dass der Verbraucher das Widerrufsrecht für Vertragsabschlüsse zur Erbringung von Dienstleistungen nicht ausüben kann, deren Ausführung mit Zustimmung des Verbrauchers vor Ende der Widerrufsfrist von sieben Tagen begonnen hat.

## 11. Übertragung von Rechten

- 11.1 NETQ hat das Recht, die ihr kraft dieses Vertrages obliegenden Rechte einem anderen zu übertragen.

- 11.2 Der Nutzer bedarf für die Übertragung der ihm kraft dieses Vertrages zustehenden Rechte an einen Dritten der vorherigen schriftlichen Zustimmung von NETQ. NETQ hat das Recht, diese Zustimmung ohne Angabe von Gründen zu versagen.

## 12. Sonstige Bestimmungen

- 12.1 Sollte NETQ Messungen seines Serviceniveaus und der Verfügbarkeit vornehmen, wird die Messung der Verfügbarkeit ohne die im Vorfeld angekündigte instandhaltungsbedingte Deaktivierung und auch ohne die Umstände, die sich der Einflussnahme durch NETQ entziehen, und unter Berücksichtigung des Dienstes in seiner Gesamtheit während der Laufzeit des Vertrages vorgenommen. Vorbehaltlich eines Gegenbeweises gilt die/das von NETQ gemessene Verfügbarkeit und Serviceniveau als vollständiger Beweis.
- 12.2 Grundlage der hier genannten und auf der Grundlage des niederländischen Rechts auszulegenden Nutzungsbedingungen und der darin gründenden Rechte ist das niederländische Recht. Die in den NETQ-Diensten und Anwendungen sowie diesen Nutzungsbedingungen oder eines Teils dieser Nutzungsbedingungen gründenden Streitfälle werden mit dem Ziel der Erwirkung einer schiedsrichterlichen Entscheidung der *Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA)* in Rijswijk vorgelegt und auf der Grundlage der dafür maßgeblichen Vorschrift der *SGOA* verhandelt.
- 12.3 Die Nichtigerklärung oder Unwirksamkeit einer der Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen lässt die Rechtswirksamkeit der sonstigen Bedingungen unberührt.
- 12.4 NETQ hat das Recht, die vorliegenden Nutzungsbedingungen, die NETQ-Datenschutzregelung und die NETQ-Antispam-Strategie von Zeit zu Zeit anzupassen, wobei diese angepassten Nutzungsbedingungen ab dem Zeitpunkt der Einstellung in die Website von NETQ: [www.netq-enquete.nl](http://www.netq-enquete.nl) gelten. Kann sich der Nutzer mit den geänderten Nutzungsbedingungen nicht einverstanden erklären, kann der Nutzer das Account auf der Grundlage des in Artikel 5 beschriebenen Verfahrens kündigen. Die stets geltenden Nutzungsbedingungen werden auf der NETQ-Website: [www.netq-enquete.nl](http://www.netq-enquete.nl) veröffentlicht und können dort vom Nutzer heruntergeladen und ausgedruckt werden.

## 13. Bestimmungen mit fortwährender Wirkung

- 13.1 Nach Beendigung oder Auflösung des Vertrages gelten die Bestimmungen der Artikel 3.1, 3.2, 3.3, 4.6, 9.1, 9.2, 11.1, 12.2 sowie 12.3 uneingeschränkt fort.

## 14. Kontaktdaten

- 14.1 NetQuestionnaires Nederland B.V.  
Niederlassungsanschrift: Ondiep-Zuidzijde 6, 3551 BW Utrecht, Niederlande  
Korrespondenzanschrift: Postbus 10058, 3505 AB Utrecht, Niederlande  
Telefon: +31 (0)30-261 81 00  
E-Mail: [info@netquestionnaires.com](mailto:info@netquestionnaires.com)  
HR-Nummer (KvK): 30204020  
USt-Id-Nummer: NL 814467994B01  
Website: [www.netq-enquete.nl](http://www.netq-enquete.nl)