

## AGB - Allgemeine Geschäftsbedingungen

Alle Leistungen von der MMO – Media & Market Observer GmbH. (nachher: MMO), die einen Auftrag zur Medienbeobachtung- bzw. analyse betreffen, erfolgen zu den nachstehenden Bedingungen, die der Auftraggeber mit der Auftragserteilung anerkennt:

### 1. Auftragserteilung - Vertragsabschluss

1.a. Aufträge zur Medienbeobachtung/-analyse werden postalisch, per Fax oder per Mail entgegengenommen.

1.b. Nach der Beauftragung erhält der Auftraggeber eine schriftliche Bestätigung seines Beobachtungsprofils, in der Beobachtungs-/Analyseart, Liefermodus und Umfang (Stichworte, Medien, durchzuführende Analysen etc.) detailliert festgehalten sind; gleichzeitig mit dieser schriftlichen Bestätigung erhält der Auftraggeber eine Kopie dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die schriftlichen Angaben der Auftragsbestätigung zu überprüfen und bei Anweichungen MMO umgehend zu kontaktieren.

1.c. Der Auftrag zu Beobachtung bzw. Analyse ist erst von beiden Seiten als bindend anzusehen, wenn der Auftraggeber die Auftragsbestätigung, die als schriftlicher Vertrag übersandt wurde, firmenmäßig unterfertigt und an MMO zurücksendet. Bei Aufträgen bis (netto) € 500,- pro Monat kommt der Auftrag zu Beobachtung bzw. Analyse auch dann rechtswirksam zustande, wenn der erste Rechnungsbetrag durch den Auftraggeber auf das ihm bekannt gegebene Konto von MMO überwiesen wurde (Überweisung gilt als konkludente Vertragsannahme durch den Auftraggeber).

1.d. MMO behält sich vor, Aufträge ohne Begründung abzulehnen.

### 2. Beginn und Änderungen des Auftrages

2.a. Bei Beauftragung muss ein Startdatum des Auftrages definiert sein. Ist das Startdatum mit dem Auftragsdatum ident, dann startet die Stichwortsuche bzw. Analysetätigkeit in den Print- und Elektronikmedien mit Vormittag des darauffolgenden Tages. Die Online-Beobachtung kann am selben Tag abends begonnen werden.

2.b. Das Startdatum eines Auftrages kann entweder mit dem Artikeldatum oder mit dem Lesedatum festgelegt werden. Wird das Artikeldatum als Startdatum gewählt, dann erhält der Auftraggeber nur alle Artikel, die ab dem Startdatum erschienen sind. Wenn der Beobachtungsstart mit dem Lesedatum festgelegt wird, dann werden auch Medien geliefert, die am Vortag erschienen sind, aber erst am Tag des Auftragsstarts gelesen werden. Dies ist oft für Monatsmagazine relevant. Bei Beauftragung z.B. ab Lesedatum 1.4. werden auch Artikel aus einer Aprilausgabe eines Monatsmagazins, welches aber schon am 31.3. erschienen ist, geliefert.

2.c. Bei Änderungen von Stichworten (Suchbegriffen), Analyseinhalten oder bei Stornos muss eine schriftliche Benachrichtigung bei MMO postalisch, per Fax oder per e-mail rechtzeitig bekannt gegeben werden. Die Änderung im Fall der Medienbeobachtung wird jeweils am nächsten Arbeitstag wirksam. Die Änderung bei der Analyse wird nach Absprache mit dem nächsten Auswertungsintervall wirksam, um die Konsistenz und Vergleichbarkeit der Analyseergebnisse gewährleisten zu können.

2.d. Änderungen der Lieferform, der Bearbeitung, von Auslandsaufträgen oder der Medienbasis müssen ebenfalls schriftlich bei MMO eintreffen und können mit einer Umstellungszeit von 7 Arbeitstagen ausgeführt werden.

2.e. Der Auftraggeber erhält über alle Änderungen eine schriftliche Bestätigung. Es gelten die dort festgelegten Termine.

### 3. Laufzeit und Kündigung des Vertrages

3.a. Der Vertrag wird mit Enddatum oder bis auf Widerruf geschlossen. Der Vertrag läuft nach Auftragserteilung mindestens bis Ende des Auftragsmonats.

3.b. Aufträge ohne Enddatum laufen mindestens ein Monat und verlängern sich dann automatisch um ein weiteres Monat. Eine Kündigung ist einen Monat zum Quartal möglich.

3.c. Bei Aufträgen mit Enddatum wird der Auftrag am fixierten Tag beendet. Es werden alle Artikel, die das Datum des Kündigungstages bzw. das Datum des Endtages des Auftrages tragen, geliefert und im Falle einer Analyse ausgewertet. Der Auftraggeber erhält somit auch Artikel über das Enddatum des Auftrages hinaus zugeschickt, wenn sie das Datum des Auftrages oder davor tragen.

3.d. Artikel und begonnene Analysen, die zum Zeitpunkt der Kündigung noch im Produktionsablauf sind, werden mit der Schlussrechnung am Ende des Folgemonats verrechnet.

3.e. Kündigungen von Jahresaufträgen müssen per 15. des letzten Monats des Auftrages bei MMO eintreffen. Auch Jahresverträge verlängern sich automatisch um die gleiche Periode, wenn sie nicht rechtzeitig (somit vor dem 15. des letzten Kalendermonats des Auftrages) gekündigt werden.

3.f. Wird ein Auftrag vom Auftraggeber (oder von MMO aufgrund Verschulden des Auftraggebers) frühzeitig beendet oder zieht sich der Auftraggeber vor Beendigung der Beobachtung bzw. Analyse aus dem Vertrag zurück, werden bereits erfolgte Zahlungen nicht rückerstattet, und MMO wird

(i) bis zum vereinbarten Enddatum (bei Aufträgen mit Enddatum) oder bis zum Vertragsende unter Berücksichtigung der Kündigungsfristen gemäß Punkt 3. (bei Aufträgen ohne Enddatum) weiter seine vertragsgemäßen Leistungen erbringen und dem Auftraggeber in Rechnung stellen, oder

(ii) nach ausdrücklichem Ersuchen des Auftraggebers, das schriftlich zu erfolgen hat, eine verschuldensunabhängige Pönale in der Höhe des monatlichen Durchschnittspreises für die Beobachtung bzw. Analyse (berechnet nach dem letzten, der Beendigung vorangehenden Leistungszeitraum) verrechnen.

3.g. Aufträge mit Enddatum können bis zum Ablauf des Vertrages in unbefristete umgeändert werden.

### 4. Art und Umfang der Leistung

4.a. Gegenstand der Leistung ist die Suche in den Medien, die laut Medienbasis definiert sind, nach den Vorgaben des Auftraggebers. Bei Analysen sind Auswertung und Interpretation der Artikel nach den mit dem Auftraggeber abgestimmten Vorgaben Gegenstand der Leistung.

4.b. Die im Rahmen der Auftragsannahme erfolgte Beratung über den Informationsbedarf ist im Angebot inbegriffen. Weitere Beratungsleistungen, welche über das Angebot hinausgehen, können gesondert vereinbart werden. MMO behält sich vor, die Medienbasis in den Bereichen Print, Online und Elektronik jederzeit zu verändern und zu ergänzen, um die bestmögliche Aktualität für den Kunden zu gewährleisten. Größere Änderungen und Umstellungen der Medienlisten werden dem Kunden schriftlich per Mail oder postalisch mitgeteilt.

4.c. Die Beobachtung werblicher Inhalte ist ebenfalls möglich. Anzeigen und Sponsoring-Fotos werden auf Wunsch erfasst. Wort- und Textanzeigen sind von der Beobachtung ausgeschlossen, können im Zuge einer Analyse-beauftragung aber mit MMO vereinbart werden.

### 5. Preise und Zahlungsmodalitäten

5.a. Es gelten die zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Preise (laut Preisliste bzw. Angebot) als vereinbart.

Die Verrechnungsperiode ist üblicherweise monatlich – immer am Monatsende für die Leistungen des aktuellen Monats. Jahrespreise werden auf Wunsch entweder einmalig oder monatlich verrechnet. Bei der Verlängerung des Auftrages (auch bei einer automatischen Verlängerung gemäß 3.b. oder 3.e.) wird entweder am Ende des ersten Monats der neuen Periode der Gesamtbetrag abgerechnet oder – wenn vereinbart – monatlich.

Sämtliche Preise werden jährlich, jeweils im Jänner eines jeden Jahres an die Veränderungen des Verbraucherpreisindex (VPI) angepasst (Basis für die erste Anpassung ist der VPI für das Monat des Vertragsabschlusses).

5.b. Änderungen bleiben vorbehalten und werden mit einer Frist von 4 Wochen nach Bekanntgabe wirksam. Aufgrund von Preis Anpassungen oder Erhöhungen besteht kein besonderes Kündigungsrecht. Wird ein Auftrag nach Monatsmitte erteilt, findet die Rechnungslegung ebenfalls per Ende des gleichen Monats statt.

5.c. Etwaige Gutschriften werden bei der nächsten Monatsabrechnung von der Clipping-anzahl abgezogen und berücksichtigt.

5.d. Die Rechnung ist sofort ohne Abzug bei Erhalt fällig. Die Preise verstehen sich zuzüglich allfälliger Lizenzgebühren und der gesetzlich vorgeschriebenen Mehrwertsteuer.

5.e. Bei Zahlungsverzug behält sich MMO vor, Verzugszinsen in der gesetzlichen Höhe sowie Mahn- und Inkassospenden zu verrechnen.

5.f. Bei österr. Printmedien mit mehreren regionalen Nebenausgaben (Tages- und Wochenzeitungen) wird unabhängig von der Anzahl der Nebenausgaben (z.B. NÖN 29 Ausgaben; Krone Österreich 9 Ausgaben etc.), ein in der Hauptausgabe und den Nebenausgaben in gleicher Form erschienener Artikel maximal 5-fach verrechnet, aber nur einmal versandt (Liste dieser Medien auf Wunsch erhältlich).

5.g. Bei Printmedien mit hohen Beschaffungskosten oder Abgebühren (z.B. APA Journale) wird maximal der 3-fache Ausschnittspreis verrechnet.

5.h. Bei Clippings von ausländischen Partnern werden alle Ausgaben (auch regionale) verrechnet. Hier gilt die Regelung wie unter Punkt 5.f. angeführt nicht. Somit kann es hier zur Lieferung eines Artikels mit 18 Regionalausgaben kommen, welcher physisch nur einmal geliefert wird, jedoch 18mal verrechnet wird (hierfür gibt es keine gesonderte Liste).

### 6. Pflichten MMO

6.a. MMO verpflichtet sich zur gewissenhaften Ausführung des vom Auftraggeber erteilten Auftrags gemäß Beschreibung der jeweiligen Dienstleistung.

6.b. MMO stimmt in Absprache mit dem Auftraggeber dessen Bedarf ab, soweit der Auftraggeber MMO den Auftrag zu individuellen Informationsdienstleistungen erteilt hat.

6.c. MMO übersendet dem Kunden die von ihm bestellten Dienste in der vereinbarten Form und im vereinbarten Zeitraum.

6.d. Alle Änderungen werden von MMO schriftlich bestätigt.

### 7. Pflichten des Auftraggebers

7.a. Der Auftraggeber teilt MMO seinen Informationsbedarf und seine thematische Ausrichtung für die bestellten Leistungen verbindlich mit.

7.b. Stellt der Auftraggeber bei der Lieferung einer Leistung fest, dass diese insgesamt oder teilweise nicht korrekt ist, so teilt er dies MMO unverzüglich mit, um es MMO zu ermöglichen, zukünftige Lieferungen/Leistungen zu präzisieren und zu modifizieren.

7.c. Der Auftraggeber ist verpflichtet, jegliche Mängel der von MMO gelieferten Leistungen rechtzeitig und in der dafür angegebenen Form und Zeitspanne anzuzeigen. Reklamationen erfolgen schriftlich und mit Begründung.

7.d. Der Auftraggeber hat für die Empfangsfähigkeit etwaiger Geräte und Programme zu sorgen.

### 8. Erfüllungsort – Versand

8.a. Erfüllungsort aller Leistungen ist Wien, Österreich.

8.b. Alle Lieferungen erfolgen auf Gefahr und Kosten des Auftraggebers. Für verloren gegangene Lieferung auf dem Post-, Mail- oder Faxweg übernimmt MMO keine Haftung. Verlorengegangene Ausschnitte können kostenpflichtig nachproduziert und geliefert werden.

8.c. Die Übersendung (Lieferung) erfolgt vom vereinbarten Zeitpunkt an, der faktisch möglich ist. Dieser Zeitpunkt wird dem Auftraggeber von MMO mit der Auftragsbestätigung schriftlich mitgeteilt.

### 9. Reklamation – Gewährleistung

9.a. Nicht dem Auftrag entsprechende Ausschnitte sind binnen 14 Tagen ab Lieferdatum zu reklamieren.

9.b. Die Reklamation erfolgt schriftlich durch Rücksendung der entsprechenden Ausschnitte und unter Angabe des Reklamationsgrundes.

9.c. Der Auftraggeber erhält nach Prüfung im Falle der Berechtigung der Reklamation eine Gutschrift, die in der folgenden Rechnung berücksichtigt wird. Bei der Online-Beobachtung erhalten Sie im Fall einer Gutschrift ein Mail als Gutschriftmitteilung.

9.d. Weitergehende Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen. MMO übernimmt insbesondere keine Gewähr dafür, dass recherchierte und gefundene Online-Artikel unter dem angegebenen Hyperlink bzw. der URL zum Zeitpunkt des Aufrufes durch den Auftraggeber noch zur Verfügung stehen, oder der Link von Dritten noch verwendet wird. MMO übernimmt weiters keine Gewährleistung dafür, was der Kunde nach der Lieferung des Links mit dem dort gefundenen Artikel macht.

9.e. Vollständigkeit: eine vollständige Beobachtung bzw. Analyse kann nicht zugesagt werden. MMO übernimmt daher keinerlei Haftung für die Vollständigkeit; dementsprechende Schadenersatz- und/oder Gewährleistungsansprüche gegen MMO sind ausgeschlossen. (5-8% Fehlerquote unabhängig von Mediengruppe, Zeitraum oder subjektiver Relevanz des Auftraggebers.)

9.f. MMO kann keine Haftung für zugekaufte Leistungen (z.B.: Auslandsmedien-beobachtungen) übernehmen; entsprechende Schadenersatz- und/oder Gewährleistungsansprüche gegen MMO sind ausgeschlossen.

9.g. Technische Rahmenbedingungen: MMO arbeitet mit einem auf die speziellen Anforderungen der internen und externen Applikationen zugeschnittenen Datenbanksystem, das entsprechend dimensioniert ist, um allen Kunden eine ausreichende Performance und Verfügbarkeit gewährleisten zu können. Die Systeme werden auf technisch aktuellem Stand gehalten und proaktiv überwacht. Die Internetanbindung der MMO IT-Infrastruktur ist für eine große Zahl von gleichzeitigen Zugriffen ausgelegt und optimiert. Für die Nutzung der Produkte müssen keine IT-Kapazitäten auf Kundenseite vorgehalten werden. Für die Betrachtung der PDF-Produkte wird der Adobe Reader bzw. der Adobe Acrobat in der Version 7 oder 8 empfohlen (Minimalanforderung ist die Version 5.0). Über das Internet besteht eine weltweite Zugriffsmöglichkeit auf die webbasierten Produkte. Besondere Software auf Kundenseite ist nicht erforderlich. Es wird lediglich ein Webbrowser und eine Software zur Darstellung der PDF-Dokumente (siehe oben) benötigt. Die Web-Produkte von MMO werden im Standard auf den Microsoft Internet Explorer optimiert (Minimalvoraussetzung Version 5.5). JAVA-Scripts sollen unterstützt werden. ActiveX-Controls werden in manchen Applikationen für Komfort-Funktionen genutzt, bei entsprechendem Bedarf können alternative Lösungen angeboten werden. Web-Produkte von MMO sind nicht speziell für die Darstellung an mobilen Endgeräten (bspw. iPad, Blackberry, PDA) optimiert, da aufgrund der unterschiedlichen Geräte- und Browsertypen sowie Software-Versionen eine Optimierung auf das jeweils verwendete Gerät abgestimmt werden müsste. Bei Lieferung von gestalteten E-Mails (HTML oder Rich Text) kann MMO keine Gewährleistung für die Darstellung und Verlinkung innerhalb der Kundenumgebung übernehmen. Dies gilt insbesondere für das HTML-Decoding in Lotus Notes oder Macintosh-Umgebungen. MMO wird versuchen, im Rahmen des angebotenen Angebotsumfangs in Zusammenarbeit mit dem Kunden eine möglichst optimale Darstellung der Mail-Lieferungen zu erzielen.

### 10. Haftung

10.a. Schadenersatzansprüche gegen MMO sind unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen, es sein denn, MMO hat vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt oder die Schaden-ersatzansprüche resultieren aus dem Mangel einer ausdrücklich (schriftlich) zugesicherten Eigenschaft.

10.b. Soweit MMO haftet, wird der Schadenersatzanspruch auf den bei Vertragsabschluss typischerweise vorherseh-baren Schaden, der durch Verletzung entscheidender Vertragspflichten von MMO verursacht wurde, begrenzt. Dabei ist die Haftung von MMO pro Kalenderjahr im Ganzen auf die Höhe der im gleichen Zeitraum vom Auftraggeber zu zahlenden Vergütung (Nettobetrag) beschränkt.

10.c. In jedem Fall ist Ersatz für entgangenen Gewinn (samt nicht eingetretene Einsparungen beim Kunden) sowie mittelbare Schäden und Folgeschäden ausgeschlossen.

10.d. Die Haftung für entstandene Schäden des Auftraggebers, die für verspätete oder nichterfolgte Lieferungen, die durch Kurierdienste, die Post oder ähnliche Beförderungsunternehmen von MMO getätigt wurde, ist ausgeschlossen.

10.e. Die Haftung ist weiters für Schäden, die durch regelwidriges Verhalten des Auftraggebers gemäß den Pflichten des Auftraggebers dieses Vertrages verursacht wurden, ausgeschlossen.

10.f. MMO haftet nicht für Schäden aus höherer Gewalt (wie beispielsweise Naturereignisse, Kriege und Ähnliches) oder nicht vorhersehbare oder nicht abwendbare Ereignisse, die einen teilweisen oder völligen Wegfall einzelner oder aller Medien der Medienliste oder des gesamten Beobachtungsergebnisses nach sich ziehen. Dementsprechende Schadenersatz- und/oder Gewährleistungsansprüche gegen MMO (beispielsweise aufgrund dadurch verursachter Schäden, wie Betriebsstörungen oder Lücken in der Lieferung oder Medienliste) sind ausgeschlossen.

### 11. Urheberrechte

11.a. Die durch MMO an den Auftraggeber gelieferten Dokumente können urheberrechtlich geschützte Werke beinhalten. MMO räumt dem Auftraggeber daran keine Nutzungsrechte ein und übernimmt keinerlei Haftung für allfällige Ansprüche Dritter und weitere Nutzungshandlungen durch den Auftraggeber.

### 12. Einhaltung von Vorschriften des Urheberrechts

12.a. Der Auftraggeber ist für die Einhaltung der gesetzlichen und urheberrechtlichen Vorschriften verantwortlich und haftet alleine für von ihm begangene Verstöße gegen geltende urheberrechtliche Bestimmungen.

### 13. Vertraulichkeit

Anfragen, Aufträge und Themenprofile des Auftraggebers werden im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten vertraulich behandelt.

### 14. Schriftform

14.a. Änderungen, Ergänzungen und die Aufhebung dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

14.b. Mündliche Vereinbarungen bedürfen für ihre Gültigkeit der Schriftform.

### 15. Gerichtsstand

15.a. Für das vorliegende Vertragsverhältnis gilt ausschließlich das Recht der Republik Österreich, mit Ausschluss der Verweisungsnormen.

15.b. Ausschließlicher Gerichtsstand ist das für Wien Innere Stadt zuständige Gericht.

### 16. Schlussbestimmung

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrags unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit des Vertrages nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, eine dadurch entstandene Lücke durch eine Regelung auszufüllen, die dem wirtschaftlich gewollten Sinn und Zweck der Bestimmung und des Vertrags möglichst nahe kommt. Die Beweislast für abweichende Regeln obliegt jener Partei, die sie behauptet.

(Fassung 05/09)

MMO Media – Markt - Observer GmbH  
1030 Wien, Ungargasse 37  
Tel: +43 1 877 86 85 / fax: +43 1 877 86 85 – 415  
Mail: [medienbeobachtung@mmo.at](mailto:medienbeobachtung@mmo.at)  
web: [www.mmo.at](http://www.mmo.at)