

## **Allgemeine Geschäftsvereinbarungen der Customer Experience Experts GmbH, im weiteren CEE genannt, Stand 1.1.2019**

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsvereinbarungen der CEE, Huobmattstrasse 5, 6045 Meggen, vertreten durch den Geschäftsführer Michael Kolp nachstehend Auftraggeber genannt, regeln das Vertragsverhältnis zwischen CEE und den natürlichen und juristischen Personen, welche sich bei CEE für Auftragsstätigkeiten im Bereich Mystery Research über das Internet registrieren - nachfolgend Auftragnehmer genannt.

Indem der Auftragnehmer das Registrierungsformular online ausfüllt und absendet, akzeptiert er die nachfolgenden Vereinbarungen und schliesst mit CEE einen Vertrag.

### **1. Registrierungsvoraussetzungen**

Die Registrierung als Auftragnehmer von CEE setzt eine Anmeldung per Internet voraus. Mit der Registrierung und deren Annahme durch CEE kommt ein Vertrag zustande. Zweck der Registrierung ist die Option auf Aufträge, die vom Auftragnehmer nach Annahme des Auftrages entsprechend den Bestimmungen dieser Vereinbarungen gegen Entgelt durchgeführt werden. Der Auftragnehmer benötigt einen PC mit Internetzugang und einen E-Mailaccount. Es ist obligatorisch, eine auf den eigenen Namen registrierte E-Mailadresse zu verwenden, da im Auftragsfall vertrauliche Daten an diesen E-Mailaccount versandt werden. Die Registrierung als Auftragnehmer über einen fremden, nicht auf den eigenen Namen registrierten E-Mailaccount ist aus Haftungs- und Datenschutzgründen nicht zulässig.

Die Registrierung ist nur unbeschränkt geschäftsfähigen natürlichen und juristischen Personen erlaubt. Insbesondere Minderjährigen ist die Anmeldung untersagt. Der Auftragnehmer erklärt mit Abgabe seiner Registrierung ausdrücklich, dass er das achtzehnte Lebensjahr vollendet hat, voll geschäftsfähig ist.

Die von CEE bei der Registrierung abgefragten Daten sind vollständig und korrekt anzugeben, so zum Beispiel Vor- und Nachname, die aktuelle Adresse, Telefonnummer, eine gültige E-Mail-Adresse. Die Anmeldung einer juristischen Person darf nur von einer vertretungsberechtigten natürlichen Person vorgenommen werden, die namentlich genannt werden muss. Tritt nach der Registrierung eine Änderung der angegebenen Daten ein, so ist der Auftragnehmer verpflichtet, die Daten umgehend auf dem Online-Tool PROPHET zu ergänzen.

### **2. Leistungen & Vertragsverhältnis**

CEE bietet verschiedene projektorientierte Tätigkeiten und Aufträge an, mit deren Durchführung der Auftragnehmer beauftragt werden kann. Zu den Aufgaben des Auftragnehmers gehören je nach Angabe bei der Registrierung

- Testbesuche, Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-Preisfragen, Service-, Store-, Filial-Checks, Web-Checks
- Durchführung telefonischer und/oder persönlicher Tests
- Teilnahme an Online-Umfragen

Durch diesen Vertrag wird ein Arbeitsverhältnis nicht begründet. Sofern der Auftragnehmer einen Auftrag annimmt, wird er im Rahmen einer selbstständigen Tätigkeit Vertragspartner der CEE und ist für die Erfüllung der übernommenen Aufträge und die Beachtung der folgenden Inhalte der Vertragsgrundlage selbst verantwortlich.

Sofern der Auftragnehmer die folgenden Grundlagen der Zusammenarbeit nicht oder nicht vollständig beachtet, kann dieses dazu führen, dass die Tätigkeit des Auftragnehmers nicht vergütet wird oder er sich schadensersatzpflichtig macht und sein Tester-Account gelöscht wird.

### **3. Auftragsannahme**

Testkauf oder Mystery Shopping bedeutet, dass der Auftragnehmer seine Beobachtungen objektiv dokumentiert – unabhängig von der persönlichen Einstellung zu dem Produkt/Marke bzw. der Dienstleistung, es sei denn, es wird ausdrücklich nach der Meinung des Auftragnehmers gefragt.

Um den Auftrag ordnungsgemäss erfüllen zu können, liest der Auftragnehmer alle Unterlagen (Briefing, Fragebogen, Auftragsinformationen etc.) sofort und gründlich durch. Er meldet sich, wenn ihm die Unterlagen unvollständig erscheinen oder er diese auf Grund technischer Probleme nicht lesen kann. Auch wenn der Auftragnehmer bereits Testkäufe für dieses oder ein ähnliches Projekt unternommen hat, liest er sich die Unterlagen gründlich durch. Sehr oft haben sich in der Zwischenzeit wichtige Änderungen ergeben. Durch die verbindliche Annahme des Auftrages garantieren er die Durchführung entsprechend der beigefügten Unterlagen.

Besonders zu beachten ist:

- Der Auftragnehmer nimmt keine Mystery Checks für Standorte an, bei denen er verwand oder befreundet ist mit dem Personal und/oder wenn er für denselben Arbeitgeber tätig ist, der hinter der Marke des Mystery Checks steht. Die Objektivität des Auftragnehmers muss zu jedem Zeitpunkt gewährleistet sein.
- Die Testkäufe müssen in dem im Auftragsanschreiben angegebenen Zeitraum durchgeführt werden.
- Die Testkäufe müssen in der jeweils richtigen Filiale (Adresse) durchgeführt werden.
- Die in dem jeweiligen Auftragsschreiben und Briefing genannten Anweisungen und Bedingungen sind genauestens einzuhalten.
- Eine im Angebot und/oder Briefing verlangte Schulung ist vor Checkbeginn durchzuführen.
- Sollte einer der Testkäufe des Auftragnehmers nicht den oben genannten Vorgaben entsprechen, so kann dieses zu einer Honorarkürzung auf Check Basis, bis zur Nichtvergütung aller durchgeführten Testkäufe führen.
- CEE ist vor Durchführung des Checks jederzeit berechtigt, dem Auftragnehmer die Durchführung des Checks zu entziehen.

### **4. Auftragsmodalitäten**

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass er zuverlässig für die Auftragsvergabe erreichbar ist, insbesondere über die angegebene E-Mail-Adresse. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, sein für CEE bereitgestelltes E-Mailkonto regelmässig, spätestens alle sieben Tage auf neue E-Mails zu überprüfen und eine Veränderung des E-Mailaccounts auf dem Online-Tool PROPHET zu

ergänzen. Bei Benutzung eines Spam-Filters ist sicherzustellen, dass E-Mails von CEE ordnungsgemäss übermittelt werden können.

Im Falle einer Beauftragung verpflichtet sich CEE, folgende für die Durchführung der Tätigkeit erforderlichen Informationen und Unterlagen dem Auftragnehmer rechtzeitig per E-Mail zuzuleiten:

- Art der zu erbringenden Tätigkeit
- Ort des zu testenden Unternehmens resp. des zu testenden Produkts oder der zu testenden Dienstleistung
- Zeitrahmen und Fristen für die entsprechende Tätigkeit
- Projektunterlagen
- Honorar
- Sonstige, von diesem Rahmenvertrag abweichende Vereinbarungen

Sobald der Auftragnehmer einen Auftrag angenommen hat, ist dieser bindend.

Für den Auftraggeber besteht keine Pflicht, den Auftragnehmer mit einer bestimmten Anzahl an Tätigkeiten zu beauftragen. Der Auftragnehmer ist zur Annahme eines Einzelauftrags nicht verpflichtet.

## **5. Rechnungsstellung, Zahlung**

Das Honorar für die Tätigkeit wird mit jedem Auftrag gesondert vereinbart. Die Abrechnung erfolgt, wenn der Auftragnehmer den Auftrag innerhalb der vorgegebenen Frist ausgeführt hat und die Leistung pünktlich und vollständig erbracht wurde. Für Mystery Checks trifft das zu, wenn der Auftragnehmer die Test-Fragebögen auf den angegebenen Online-Plattformen vollständig und fehlerfrei eingegeben haben. Nach Beendigung des kompletten Auftrags erhält der Auftragnehmer dazu eine Abrechnung zugeschickt.

Das Honorar erhält der Auftragnehmer nach erfolgter Qualitätsüberprüfung durch CEE und einer Plausibilitätsprüfung durch den Kunden, auf das vom Auftragnehmer angegebene Konto. Die Zahlungsfrist nach erfolgter Prüfung beträgt 15 Werktage.

Der Auftragnehmer bestätigt, die Angaben korrekt und der Wahrheit entsprechend zu erfassen und erklärt sich damit einverstanden, dass das Arbeitsverhältnis mit CEE auf Mandatsbasis besteht. Die im Nebenerwerb erbrachte Tätigkeit ist bis zu einem jährlichen Maximum von CHF 2'300.00 von der AHV befreit. CEE rechnet bis zu diesem Maximum keine AHV/IV/EO/ALV-Beiträge ab. Dies gilt insbesondere, wenn der Unterzeichnende zur Zeit der Leistungserbringung in einem Arbeitsverhältnis steht.

Wenn der Auftragnehmer eine selbständig erwerbende Person ist, ist diese selbst verantwortlich und verpflichtet, die AHV mit der Ausgleichskasse abzurechnen. Damit CEE den Auftragnehmer als selbstständig erwerbende/n Mystery Shopper/in führen darf, benötigt CEE ein Schreiben der Ausgleichskasse, in dem klar ersichtlich ist, dass die Selbstständigkeit des Auftragnehmers auch die ausbezahlten Honorare aus der Tätigkeit als Mystery Shopper/in beinhaltet.

Ausländische Auftragnehmer kümmern sich selbstständig um die nötigen Arbeitsbewilligungen in der Schweiz.

## **6. Vertragslaufzeit, Kündigungsfristen**

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Der Vertrag kann jederzeit von beiden Parteien fristlos gekündigt werden.

## **7. Durchführung, Anzeige einer Verhinderung**

Bestätigte Aufträge sind vom Auftragnehmer gemäss den von CEE gestellten Anweisungen durchzuführen. Sollte der Auftragnehmer in wesentlichen Punkten von der Auftragsbeschreibung abweichen, so behält sich CEE das Recht vor, den Auftrag nicht zu vergüten.

Ein Auftrag gilt als bindend, wenn der Auftragnehmer die Durchführung des Einzelauftrags durch Annahme und Bekanntgabe des Durchführungsdatums auf der dazu bereitgestellten Internet-Plattform PROPHET bestätigt.

Nach verbindlicher Auftragsannahme kann der Auftragnehmer einen Auftrag nur aus dringenden, für CEE nachvollziehbaren Gründen, zurückgeben. Der Auftraggeber muss CEE hierüber unverzüglich informieren. Bei Nichtdurchführung - ohne rechtzeitige Absage – wird der Auftraggeber die Zusammenarbeit beenden und sämtliche zusätzlich entstandenen Kosten gegen den Auftragnehmer geltend machen.

## **8. Datenschutz**

Um sich für Aufträge gemäss Punkt 2 zu registrieren, ist die Angabe von Standardkontaktdaten (Name, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail etc.) erforderlich. Andere vom Auftraggeber angefragte Informationen (demografische Angaben) sind zwar optional, durch deren Fehlen ist ein Auftragnehmer jedoch für bestimmte Aufträge nicht geeignet.

Grundsätzlich werden die Daten des Auftragnehmers Kunden oder Dritten nicht zugänglich gemacht. CEE behält sich dennoch vor, persönlich identifizierbare Informationen über den Auftragnehmer an andere Unternehmen oder Personen weiterzugeben, jedoch nur wenn:

- CEE das Einverständnis des Auftragnehmers hat, diese Informationen zusammen zu nutzen.
- CEE auf Vorladungen unter Strafandrohung, gerichtliche Verfügungen oder ein rechtliches Verfahren antworten müssen oder um dem Gesetz zu entsprechen.
- CEE Gründe feststellt, dass die Tätigkeiten des Auftragnehmers den Bestimmungen oder im Voraus festgelegte Bedingungen von CEE verletzen oder gegen das Gesetz verstossen; In diesem Fall darf CEE die Informationen an Behörden oder dritte Parteien weiterleiten, das diese helfen, die mutmasslichen oder bestehenden Verstösse zu verfolgen.

Der Auftragnehmer willigt ein, dass CEE das Recht hat, die Daten des Auftragnehmers, die im Bezug mit dem durchgeführten Mystery Check erhoben wurden, beim Kunden löschen zu lassen.

## **9. Verschwiegenheitsverpflichtung**

Beide Parteien verpflichten sich, die jeweils von der anderen Partei erhaltenen Informationen streng vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben. Diese Verpflichtung bezieht sich auf alle Daten und besteht auch über das Ende der vertraglichen Zusammenarbeit fort.

## **10. Aufbewahrung von Test-Dokumenten**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den ausgefüllten Papierfragebogen und sämtliche Unterlagen, die der Auftragnehmer während des Testkaufs erhalten hat, als Checknachweis 6 Monate aufzuheben und bei Bedarf an CEE zu senden. CEE wird die Originalunterlagen zur Kontrolle stichprobenartig anfordern. In keinem Fall darf der Auftragnehmer die Testkaufunterlagen – insbesondere das Briefing und den Fragebogen – Dritten zugänglich machen oder auf unlautere Art verwenden.

## **11. Nutzungsrechte**

Die Nutzungsrechte an urheberrechtlich geschützten Arbeitsergebnissen aus der Tätigkeit nach diesem Vertrag gehen mit deren Entstehung uneingeschränkt auf den Auftraggeber über.

## **12. Schlussbestimmungen**

Erfüllungsort für Leistungen und Zahlungen ist Meggen. Gerichtsstand für alle Klagen gegen die CEE ist Luzern. Für Klagen der CEE gegen den Kunden ist Luzern gleichfalls Gerichtsstand.

Für alle Ansprüche aus diesem Vertrag gilt ausschliesslich das Recht der Schweizerischen Gesetzgebung.