Allgemeine Geschäftsbedingungen für theconsumer.ai

5. November 2026 · Version 2026-11-05-D4

Begriffe

Credits
Einheiten zur Abrechnung der vereinbarten Forschungsleistungen.

Vertragsperiode
Die jeweils vereinbarte anfängliche oder verlängerte Laufzeit eines kostenpflichtigen Abonnements beziehungsweise Enterprise-Vertrags. Bei Monatsabonnements beträgt sie einen Monat, bei Jahresabonnements zwölf Monate; individuell vereinbarte Enterprise-Regelungen gehen vor.

Credit-Monat
Der monatliche Zeitraum, für den ein monatliches Credit-Kontingent bereitgestellt wird. Er ist auch bei jährlicher Vorauszahlung monatlich und muss nicht einem Kalendermonat entsprechen. Ein Upgrade beginnt nach Ziffer 9 einen neuen Credit-Monat.

On Demand
Der Plan ohne laufendes kostenpflichtiges Abonnement oder Enterprise-Vertrag. Kostenpflichtige Forschungsleistungen können im vereinbarten Umfang mit verfügbaren Test-Credits oder gekauften Credit-Paketen genutzt werden.

Dynamic Personas
KI-generierte Forschungsprofile auf Grundlage von Bevölkerungsstatistik, die keine bestimmten realen Personen abbilden. Ihre Antworten sind simuliert.

Premium Twins
Digitale Forschungsprofile auf Grundlage zuvor geführter Tiefeninterviews mit realen Personen. Befragt wird das digitale Profil, nicht die reale Person; auch seine Antworten sind simuliert.

Kundeninhalte
Vom Kunden oder seinen berechtigten Nutzern bereitgestellte oder ihrer Plattformnutzung zugeordnete inhaltliche Daten: Eingaben, Prompts, Chats, Anhänge, Materialien, Studien, Zielgruppendaten, Antworten, Berichte und Präsentationen einschließlich inhaltlich aussagekräftiger Metadaten wie Chat- und Projekttitel, Vorschauen, Dateinamen, Teamnamen, Kontext, Anweisungen, Beziehungen und Versionen. Die Einordnung überträgt keine Rechte an fremden Inhalten oder geschützten Anbietergrundlagen. Inhaltsfreie technische Kennungen sind davon zu unterscheiden. Ausschließlich für Konto-, Zahlungs- oder Kommunikationsverwaltung verarbeitete Daten werden zweckbezogen gesondert behandelt; dies erlaubt keine Übernahme inhaltlicher Namen oder Texte in Produktanalyse oder Telemetrie.

1. Anbieter und Geltungsbereich

Anbieter ist die SYNCON Labs GmbH, Adalbertstraße 56, 80799 München, Deutschland, E-Mail: reach@theconsumer.ai (wir). Diese AGB regeln die geschäftliche Nutzung der Forschungsplattform theconsumer.ai durch den bestellenden Unternehmer (Kunde). Das Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, nicht an Verbraucher.

Die AGB gelten für kostenlose Nutzung, Credit-Käufe und Abonnements einschließlich Enterprise. Individuelle Vereinbarungen haben Vorrang. Persönlich erbrachte Beratungs- und Forschungsprojekte werden gesondert beauftragt. Anlage 1 ‚Datenexport und Anbieterwechsel' und Anlage 2 ‚Nutzungsrichtlinie (Acceptable Use Policy)' sind Bestandteil dieser AGB.

2. Vertragsschluss und Teams

Der kostenlose Nutzungsvertrag kommt durch die Registrierung unter Zustimmung zu diesen AGB und unsere Freischaltung zustande. Kostenpflichtige Leistungen erfordern eine ausdrückliche Bestellung und deren Annahme durch uns, etwa durch Bestätigung oder Freischaltung der bestellten Leistung. Kostenlose Nutzung und aufgebrauchte Test-Credits führen nicht automatisch zu einem kostenpflichtigen Abonnement.

Vertragspartner ist das bestellende Unternehmen oder die selbstständig handelnde Person. Wer für einen anderen bestellt, muss hierzu bevollmächtigt sein. Der Kunde bestimmt seine berechtigten Nutzer und verantwortet deren vertragsgemäße Nutzung. Die technische Rolle im Team ersetzt keine rechtsgeschäftliche Vollmacht. Eine Einladung begründet für das eingeladene Mitglied kein eigenes kostenpflichtiges Abonnement. Abgerechnet wird je Team nach der jeweiligen Bestellung. Eingeladene Nutzer anderer Unternehmen handeln im betreffenden Team als berechtigte Nutzer des einladenden Vertragskunden; die Einladung begründet für die Teaminhalte kein weiteres Vertragsverhältnis mit ihrem eigenen Unternehmen. Rechte an eingebrachten Inhalten und personenbezogenen Daten bleiben erhalten. Eigene Bestellungen oder eigene Teams können gesonderte Vertragsverhältnisse begründen.

Vor Vertragsschluss werden die Vertragsbedingungen einschließlich beider Anlagen speicherbar bereitgestellt. Maßgeblich ist die ausgewählte deutsche oder englische Fassung in der vereinbarten Version, vorbehaltlich wirksamer Änderungen nach Ziffer 17. Sprache, Version, Zeitpunkt und Zustimmung werden festgehalten. Datenschutzhinweise und etwa erforderliche Einwilligungen werden gesondert behandelt.

3. Leistung und Support

Wir stellen die vereinbarten Plattformfunktionen zur Planung, Durchführung und Auswertung KI-simulierter Forschung bereit. Umfang, Kontingente und Grenzen ergeben sich aus der Bestellung oder dem individuellen Vertrag. Antworten von Dynamic Personas und Premium Twins sind simuliert, auch wenn Premium Twins auf zuvor interviewten realen Personen beruhen.

Wir schulden die vereinbarten Funktionen und deren ordnungsgemäße Bereitstellung. Repräsentativität für reale Befragte, bestimmte Marktprognosen oder wirtschaftlicher Erfolg werden nicht garantiert. Der Kunde prüft die fachliche Eignung und Belastbarkeit der Ergebnisse und verantwortet seine geschäftlichen Entscheidungen. Gesetzliche Mängel- und Haftungsrechte bleiben erhalten.

Wir bieten E-Mail-Support über reach@theconsumer.ai. Feste Reaktionszeiten oder Verfügbarkeitsquoten gelten nur, wenn sie gesondert vereinbart sind. Die Pflicht zur vertragsgemäßen Bereitstellung und Fehlerbehebung bleibt bestehen.

4. Nutzung und Kundeneingaben

Der Kunde erhält für die Vertragsdauer das Recht, die Plattform durch seine berechtigten Nutzer im vereinbarten Umfang zu nutzen. Agenturen und Beratungen dürfen für ihre Auftraggeber forschen. Ein Weiterverkauf von Plattformzugängen oder ein White-Label-Betrieb der Plattform erfordert eine gesonderte Vereinbarung.

Der Kunde sichert Zugänge gegen unbefugte Nutzung und stellt nur Inhalte bereit, die er rechtmäßig zur vereinbarten Verarbeitung zur Verfügung stellen darf. Das gilt auch für Dateien, Bilder, Vorlagen und Schriften sowie für Rechte und Rechtsgrundlagen bei personenbezogenen Daten. Besonders sensible personenbezogene Daten realer Menschen, insbesondere nach Art. 9 oder 10 DSGVO, dürfen nur auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung und der erforderlichen Rechtsgrundlagen bereitgestellt werden. Rein synthetische Forschung zu entsprechenden Themen ist davon zu unterscheiden.

Vorgesehene API-, MCP- und Exportfunktionen dürfen im vereinbarten Umfang genutzt werden. Unbefugtes Auslesen fremder Daten, Umgehung von Zugangsschutz oder Nutzungslimits und rechtswidrige Nutzung sind untersagt. Zwingende gesetzliche Nutzungs-, Interoperabilitäts- und Exportrechte werden nicht eingeschränkt.

Es ist untersagt, gezielt die Identität realer Personen hinter unseren Premium Twins aufzudecken, deren Pseudonymisierung aufzuheben oder dies durch Verknüpfung mit anderen Datenbeständen zu versuchen. Rechtmäßig gesondert vereinbarte Verarbeitung eigener Interviewdaten bleibt davon zu unterscheiden; eine gesonderte Berechtigung darf nicht allein aus Ergebnis- oder Exportrechten abgeleitet werden.

Ohne gesonderte Berechtigung sind gezielte Extraktion und systematische Abfragen zum Aufbau einer Kopie unseres Twin- oder Interviewbestands oder zum Nachbau unserer Modelle untersagt. Hohe Abfragezahlen allein begründen keinen Missbrauch. Zulässige Statistik, eigene Ergebnisanalyse, vereinbarte API-Nutzung, Export und gesetzlicher Anbieterwechsel einschließlich Übertragung kundeneigener Daten bleiben erhalten. Weitere Nutzungsregeln bestimmt Anlage 2.

5. Rechte an Inhalten und Ergebnissen

Rechte an vom Kunden bereitgestellten Kundeninhalten verbleiben beim jeweiligen Berechtigten. Der Kunde räumt uns nur die Rechte ein, die zur vereinbarten Verarbeitung, Bereitstellung, Sicherung, Rückgabe und Löschung von Kundeninhalten erforderlich sind. Eine Nutzung für fremde Kunden oder eigene Forschungsdatenbanken ist damit nicht gestattet.

Soweit entsprechende Rechte bestehen und uns zustehen, erhält der Kunde mit Bereitstellung der Befragungsergebnisse, Berichte und Präsentationen einfache, weltweite und zeitlich unbegrenzte Nutzungsrechte. Er darf sie kommerziell nutzen, bearbeiten, veröffentlichen und Auftraggebern entsprechende Nutzungsrechte einräumen. Diese Rechte bestehen nach Vertragsende fort. Ausschließlichkeit oder urheberrechtliche Schutzfähigkeit KI-generierter Ergebnisse werden nicht garantiert. Rechte an eingebrachten oder gesondert ausgewiesenen Fremdmaterialien bleiben unberührt.

Der Kunde darf Berichte und Präsentationen mit eigenem Branding weitergeben. Der simulierte Charakter der Forschung muss erkennbar bleiben; simulierte Antworten dürfen nicht als tatsächlich geführte Interviews oder gemessene reale Marktanteile dargestellt werden. Die Ergebnisrechte übertragen keine Rechte an unserer Plattformsoftware oder geschützten Anbietergrundlagen. Der Exportumfang richtet sich nach der Anlage. Die Ergebnisrechte erlauben keine nach Ziffer 4 untersagte Re-Identifizierung oder Rekonstruktion von Anbieterbeständen und -modellen; rechtmäßige Ergebnisanalyse und zwingende Exportrechte bleiben unberührt.

6. Vertraulichkeit und Trainingsverbot

Beide Parteien schützen nicht öffentliche vertrauliche Informationen der anderen Partei, insbesondere vertrauliche Kundeninhalte. Zugriff erhalten nur Personen und Dienstleister, die ihn zur Vertragserfüllung benötigen und entsprechend zur Vertraulichkeit verpflichtet sind. Die Pflicht gilt über das Vertragsende hinaus, solange die Information vertraulich ist.

Ausgenommen sind Informationen, die nachweislich rechtmäßig öffentlich bekannt, bereits rechtmäßig bekannt, unabhängig entwickelt oder rechtmäßig von Dritten erhalten wurden. Gesetzlich erforderliche Offenlegungen bleiben zulässig; soweit erlaubt, wird die andere Partei vorab informiert. Vom Kunden autorisierte Freigaben seiner Inhalte bleiben möglich. Diese Ausnahmen betreffen nur die Vertraulichkeitspflicht, nicht das Trainingsverbot oder den Inhaltsausschluss für Analyse und Telemetrie.

Wir und die von uns eingesetzten Dienstleister verwenden Kundeninhalte nicht zum Training oder Fine-Tuning von KI-Modellen, auch nicht nach Anonymisierung. Firmenname, Logo oder kundenspezifische Ergebnisse verwenden wir als Referenz oder für Werbung nur nach gesonderter Zustimmung. Die Zustimmung zu diesen AGB genügt dafür nicht.

7. Datenschutz und technische Überwachung

Soweit wir personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeiten, gilt eine gesonderte Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV). Sie regelt insbesondere Weisungen, Unterauftragnehmer, Schutzmaßnahmen, Speicherfristen und Löschung. Für eigene Zwecke verarbeitete Konto-, Zahlungs- und Kommunikationsdaten werden in den Datenschutzhinweisen gesondert beschrieben. Eine Zustimmung zu AGB ersetzt weder eine erforderliche Rechtsgrundlage noch einen zulässigen Drittlandtransfermechanismus.

Die von uns und unseren Dienstleistern verantwortete serverseitige Verarbeitung von Kundeninhalten erfolgt innerhalb der EU, einschließlich Speicherung, Gateway-Annahme und -Durchleitung sowie Modellverarbeitung. Davon zu unterscheiden sind vom Kunden veranlasste Downloads, Freigaben und Übermittlungen an ihn oder an von ihm gewählte externe Empfänger. Diese Empfängerwahl berechtigt uns nicht zu einer sonstigen Verarbeitung von Kundeninhalten außerhalb der EU.

Modellanbieter und zwischengeschaltete Modellgateways dürfen Anfrage- und Antwortinhalte nach abgeschlossener Verarbeitung nicht speichern (Zero Data Retention). Die notwendige Speicherung von Kundeninhalten in der Plattform zur Vertragserfüllung ist davon getrennt.

Standardmäßige Analyse-, Fehlerdiagnose- und Telemetrieübermittlungen, einschließlich Produktanalyse, Fehlerberichten, Breadcrumbs und Performance-Traces, enthalten keine Kundeninhalte. Dies gilt auch für automatisch übernommene Seitentitel, URL-Bestandteile, Gruppen-Eigenschaften und andere Metadaten. Insbesondere werden Teamnamen, Chat- und Projekttitel, Vorschauen und Dateinamen nicht auf diesem Weg übermittelt. Erfasst werden nur erforderliche inhaltsfreie technische Betriebsangaben, etwa Ereignisart, Modellkennung, Verarbeitungsdauer, Tokenzahlen und technische Kennungen. Auch gezieltes Inhalts-Tracing mit produktiven Kundendaten ist standardmäßig ausgeschlossen.

Eine Inhaltsdiagnose kann pro Supportticket in Textform beauftragt werden, etwa durch E-Mail oder eine speicherbare Ticketfreigabe. Die Freigabe nennt Ticket, Diagnosezweck, betroffene Projekte beziehungsweise Chats und zulässige Zugriffe. Sie muss von einer für diese Inhalte berechtigten Person stammen und ersetzt weder eine fehlende datenschutzrechtliche Grundlage noch die Berechtigung zum Zugriff auf fremde private Chats. Team-Inhaberschaft allein genügt dafür nicht.

Der Zugriff endet mit Ticketabschluss oder Widerruf, spätestens jedoch nach 14 Kalendertagen je Freigabe; eine Fortsetzung erfordert eine erneute Freigabe. Zusätzliche Diagnosekopien werden nach Zweckfortfall gelöscht, spätestens 30 Kalendertage nach Ticketabschluss, sofern keine frühere wirksame Löschanweisung besteht. Inhaltsfreie Nachweis- und Sicherheitsprotokolle unterliegen gesondert vorab festgelegten Zwecken und Fristen; sie dürfen nicht als dauerhafte Inhaltskopien dienen. Die notwendige reguläre Speicherung von Kundeninhalten zur Plattformleistung bleibt hiervon getrennt.

8. Preise und Zahlung

Maßgeblich sind die bei Bestellung vereinbarten Nettopreise zuzüglich anfallender Umsatzsteuer. Kostenpflichtige Bestellungen sind bei allen Tarifen außer Enterprise im Voraus zu bezahlen, bei Jahresabonnements für das Jahr und bei Monatsabonnements für den Monat. Für Enterprise werden Zahlungsweise, Zahlungsziel und Abrechnungsturnus im individuellen Vertrag festgelegt; diese AGB bestimmen dafür kein pauschales Zahlungsziel.

Preise bleiben während der vereinbarten Vertragsperiode fest. Eine Erhöhung für eine folgende Vertragsperiode kündigen wir mindestens sechs Wochen vorher an; sie erfordert die ausdrückliche Zustimmung des Kunden. Ohne Zustimmung entsteht kein höherer Preis. Unsere ordentlichen Kündigungsrechte bleiben bestehen.

9. Credits und Planwechsel

Zuteilung und Verbrauch werden vor Kauf beziehungsweise vor Freigabe einer kostenpflichtigen Aktion angezeigt. Monatliche Kontingente werden auch bei jährlicher Vorauszahlung monatlich bereitgestellt; ungenutzte Monats-Credits werden nicht übertragen und verfallen am Ende des jeweiligen Credit-Monats.

Zusätzlich gekaufte Credit-Pakete gelten zwölf Monate ab Kauf, unabhängig vom Abonnement. Der verbleibende Bestand verfällt anschließend; das Ablaufdatum wird vor Kauf und im Nutzungskonto angezeigt. Testguthaben, Monatskontingente und gekaufte Pakete werden getrennt ausgewiesen. Verbraucht werden zuerst Test-Credits, dann Monats-Credits und anschließend das am frühesten ablaufende Paket.

Ein Upgrade gilt sofort: Der alte Credit-Monat endet und dessen Restkontingent verfällt. Die volle neue Monatszuteilung wird bereitgestellt; ein neuer Credit-Monat beginnt. Der Zahlungsausgleich wird vor Bestätigung ausgewiesen. Ein Downgrade gilt ab der nächsten Vertragsperiode. Gültige gekaufte Pakete bleiben bei Planwechsel und Abo-Ende erhalten.

Testguthaben hat während des bestehenden betroffenen Nutzungsverhältnisses kein zeitliches Ablaufdatum. Verbrauch und berechtigte Bestandskorrekturen bleiben möglich; mit vollständiger Beendigung der betreffenden Nutzung endet die Einsetzbarkeit. Testguthaben begründet keinen Auszahlungsanspruch und verlängert weder die Vertragsdauer noch unsere Kündigungsfristen.

10. Abrechnungskorrekturen und Erstattungen

Scheitert eine Befragung technisch, wird ihr Credit-Preis vollständig zurückgebucht. Bei Abbruch durch den Kunden werden nur vollständig gelieferte Befragte berechnet. Für technisch ausgefallene Antworten werden Credits zurückgebucht; die Fortsetzung einer fehlgeschlagenen Auswertung löst keine erneuten Befragungskosten aus.

Zurückgebuchte Credits behalten ihren Ursprungstopf und dessen ursprüngliches Ablaufdatum. Eine zusätzliche Gültigkeit entsteht nicht; ist der Topf bereits abgelaufen, kann die Gutschrift daher nicht mehr nutzbar sein. Diese Kontokorrektur erledigt keine weitergehenden gesetzlichen

Ansprüche. Insbesondere werden bestehende Mängel-, Minderungs-, Kündigungs- oder Geldrückzahlungsansprüche unabhängig davon erfüllt und nicht durch eine verfallene Gutschrift abgegolten.

Bei Rückabwicklung einer Paket-Zahlung wird der zugehörige Bestand korrigiert. Eine Verrechnung bereits verbrauchter Credits setzt voraus, dass eine wirksame Zahlungsforderung fortbesteht; berechtigte Rückzahlungsansprüche werden dadurch nicht entwertet.

11. Vertragsperioden und Kündigung

Monatsabonnements verlängern sich um jeweils einen Monat, Jahresabonnements um jeweils zwölf Monate, sofern sie nicht spätestens zum Ende der Vertragsperiode gekündigt werden. Der Kunde kann die Kündigung jederzeit zum Ende der Vertragsperiode vormerken; eine zusätzliche Kündigungsvorfrist besteht nicht. Abweichende individuell vereinbarte Enterprise-Regelungen haben Vorrang.

Bei gewöhnlichem Abo-Ende ohne vollständige Beendigung oder gesetzlichen Anbieterwechsel fällt das Team auf On Demand zurück. Gültige Pakete, verbleibendes Testguthaben und vorhandene Inhalte bleiben erhalten; neue Aktionen und Funktionen hängen vom dann geltenden Plan und Guthaben ab. Abo-Kündigung und vollständige Beendigung des Nutzungsverhältnisses sind unterschiedliche Vorgänge.

Der Kunde kann die kostenlose Nutzung jederzeit beenden. Wir können mit mindestens sechs Wochen Vorlauf ordentlich kündigen, bei bezahlten Abonnements frühestens zum Ende der vereinbarten Vertragsperiode; für kostenlose Nutzung beträgt unser Vorlauf ebenfalls sechs Wochen. Kündigungen sind über die vorgesehenen Funktionen oder in Textform möglich. Gesetzliche außerordentliche Kündigungs- und Anbieterwechselrechte bleiben bestehen.

12. Finanzielle Folgen der Beendigung

Gewöhnliche Kündigung zum Ende der Vertragsperiode und bloße Nichtnutzung begründen keine anteilige Erstattung des Abonnementpreises oder Auszahlung ungenutzter Credits. Gesetzliche Ansprüche bei Mängeln, nicht erbrachten Leistungen oder wirksamer vorzeitiger Beendigung bleiben unberührt.

Beenden wir eine bereits bezahlte Leistung selbst vorzeitig und kann sie deshalb nicht mehr erbracht werden, erstatten wir die dafür gezahlte Vorauszahlung zum tatsächlich gezahlten Preis anteilig. Bei Abos richtet sich der Anteil nach der verbleibenden nicht mehr erbringbaren Leistungszeit, bei gekauften Credit-Paketen nach dem noch gültigen, nicht mehr nutzbaren Restbestand zum jeweiligen Kaufpreis. Bereits erbrachte Leistungen werden nicht rückabgewickelt. Gratisguthaben begründet keine Auszahlung.

Bei Ausübung eines gesetzlichen Rechts zum vorzeitigen Anbieterwechsel verlangen wir keine zusätzliche Beendigungsentschädigung. Vorausbezahlte Abo-Grundgebühren für die Zeit nach wirksamer Vertragsbeendigung erstatten wir zeitanteilig auf Grundlage des tatsächlich gezahlten Preises; der Jahresrabatt wird nicht nachträglich entzogen. Bereits durchgeführte Befragungen werden nicht rückabgewickelt. Diese Wechselregel betrifft Abo-Grundgebühren. Gekaufte Credit-

Pakete werden nicht allein wegen des Wechsels automatisch ausgezahlt; die Erstattung nicht mehr erbringbarer Leistungen nach dem vorstehenden Absatz und weitere gesetzliche Ansprüche bleiben erhalten.

13. Sperrungen

Bei konkreter Sicherheitsgefahr oder schwerem Missbrauch dürfen wir erforderliche betroffene Funktionen sofort sperren. Bei sonstigen behebbaren Vertragsverstößen erfolgt eine Sperrung grundsätzlich erst nach Warnung und angemessener Abhilfefrist. Maßnahmen müssen verhältnismäßig sein; wir teilen den Grund mit, soweit dies Sicherheit und Recht erlauben, und heben die Sperrung nach Behebung auf.

Zahlungsstreitigkeiten führen nicht automatisch zum Verlust von Kundendaten oder gesetzlichen Exportrechten. Berechtigte Datenrückgabe- und Exportansprüche werden unter Wahrung der notwendigen Identitäts- und Sicherheitsprüfung erfüllt.

14. Mängelrechte

Es gelten die gesetzlichen Mängelrechte mit dem nachfolgend ausdrücklich geregelten Ausschluss ausschließlich der verschuldensunabhängigen Schadensersatzhaftung für anfängliche Mängel.

Soweit Mietrecht anwendbar ist, ist die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Mängel nach § 536a Abs. 1 Alternative 1 BGB ausgeschlossen. Ansprüche auf Fehlerbehebung und Erfüllung, Minderung und Kündigung bleiben bestehen. Schadensersatz bei von uns zu vertretenden Pflichtverletzungen richtet sich nach Ziffer 15. Die dort genannten Ausnahmen für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Personenschäden, übernommene Garantien, Arglist und zwingende Haftung bleiben unberührt.

Der Kunde meldet erkennbare Störungen mit den zur Prüfung erforderlichen Angaben; unnötige Offenlegung vertraulicher oder personenbezogener Inhalte ist zu vermeiden. Credit-Korrekturen und das Fehlen eines gesonderten SLA schließen gesetzliche Rechte nicht aus.

15. Haftung

Wir haften unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie in Fällen zwingender gesetzlicher Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz. Gleiches gilt bei übernommenen Garantien oder arglistig verschwiegenen Mängeln im jeweiligen gesetzlichen Umfang.

Bei einfacher Fahrlässigkeit haften wir für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Wesentlich sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Eine zusätzliche pauschale Euro-Obergrenze oder Begrenzung auf gezahlte Monatsentgelte besteht nicht. Im Übrigen ist die Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Die Ausnahmen des vorstehenden Absatzes bleiben stets erhalten.

Abweichend vom vorstehenden Absatz haften wir bei echten, eigenständig vereinbarten und von entgeltlichen Gesamtleistungen abtrennbaren unentgeltlichen Testleistungen nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Die Ausnahmen des ersten Absatzes, insbesondere für Personenschäden und zwingende gesetzliche Haftung, bleiben erhalten. Der Planname On Demand oder ein fehlendes laufendes Abo begründet allein keine Unentgeltlichkeit. Mit gekauften Credits bezahlte Leistungen und ohne gesonderten Aufpreis enthaltene Funktionen bezahlter Pakete fallen nicht unter diese Sonderregel.

Diese Haftungsregelungen gelten auch für unsere gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

16. Datenexport und Löschung

Der Kunde erhält den in der Anlage beschriebenen Export seiner Daten. Nach vollständiger Beendigung des betroffenen Nutzungsverhältnisses bleibt ein kostenloser Abrufzeitraum von 90 Kalendertagen. Das bloße Abo-Ende bei fortgesetzter On-Demand-Nutzung löst diese Frist nicht aus. Eine wirksame Wahl früherer Löschung wird berücksichtigt.

Verfahren, Formate, Zugriffsschutz, Anbieterwechsel und anschließende Löschung richten sich nach der Anlage und einer einschlägigen AVV. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben auf die dafür erforderlichen Daten beschränkt; sie begründen kein pauschales Recht zur weiteren Speicherung sämtlicher Forschungsinhalte.

17. Weiterentwicklung und Vertragsänderungen

Wir dürfen Funktionen, Modelle und technische Anbieter weiterentwickeln oder austauschen, solange vereinbarter Leistungsumfang und zugesagte Datenschutzstandards erhalten bleiben. Eine bestimmte Modellversion wird nicht zugesagt. Wesentliche Leistungskürzungen benötigen eine gesonderte vertragliche Grundlage.

Ohne erneute Zustimmung dürfen wir diese AGB nur an nach Vertragsschluss geänderte Gesetze, einschlägige Rechtsprechung oder bindende Behördenvorgaben anpassen, soweit dies zur rechtmäßigen Fortführung des Vertrags notwendig und dem Kunden zumutbar ist. Die Anpassung darf nur so weit reichen, wie der konkrete Anlass es erfordert, und das Vertragsgleichgewicht nicht unangemessen zu unseren Gunsten verändern.

Wir informieren den Vertragskunden in Textform mindestens sechs Wochen vorher über Änderung, Anlass, Auswirkungen und Wirksamkeitsdatum sowie sein Recht, den betroffenen Vertrag bis zum Wirksamwerden kostenlos außerordentlich zu kündigen. Eine kürzere Ankündigung ist nur zulässig, soweit ein zwingender rechtlicher Umsetzungstermin sie erforderlich macht; dann informieren wir unverzüglich. Schweigen wird nicht als Zustimmung fingiert.

Das Änderungsrecht erlaubt keine freien Änderungen von Preisen, wesentlichen Leistungen, Haftung, Datenschutz-, Export- oder Kündigungsrechten und keine nachträgliche Beschränkung bereits eingeräumter unbefristeter Ergebnisrechte. Für Preiserhöhungen gilt Ziffer 8.

Weitergehende Änderungen erfordern eine Vereinbarung oder ein neues Angebot nach wirksamer Beendigung des bisherigen Vertrags. Rein redaktionelle Klarstellungen ändern keine Rechte und Pflichten.

18. Recht, Gerichtsstand und Sprache

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Zwingend anwendbares Unionsrecht und sonstige zwingend anwendbare gesetzliche Vorschriften bleiben unberührt.

München ist ausschließlicher Gerichtsstand, soweit eine solche Vereinbarung gesetzlich zulässig ist, insbesondere gegenüber Kaufleuten oder in zulässigen internationalen Fällen. Zwingende Zuständigkeiten bleiben erhalten. Ist die Vereinbarung im Einzelfall unzulässig, gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

Deutsch und Englisch sind vollwertige Vertragsfassungen. Maßgeblich ist die bei Vertragsschluss ausgewählte Fassung; eine generelle Vorrangregel für Deutsch besteht nicht.

19. Vertragsübernahme bei Unternehmensübertragung

Im Rahmen der Übertragung des Unternehmens oder des die Plattform betreffenden Geschäftsbetriebs dürfen wir den Vertrag auf einen geeigneten, zur ordnungsgemäßen Erfüllung fähigen Erwerber übertragen, der sämtliche vertraglichen Pflichten einschließlich Datenschutz, Vertraulichkeit und fortbestehender Ergebnisrechte übernimmt. Die Übernahme darf die vereinbarten Leistungen oder Schutzstandards nicht herabsetzen. Gesetzliche Anforderungen an die Übernahme und Datenverarbeitung bleiben erhalten. Der Kunde erteilt mit Vertragsschluss seine Zustimmung im Voraus ausschließlich zu einer so beschriebenen und begrenzten Vertragsübernahme; weitergehende gesetzliche Anforderungen bleiben unberührt.

Wir informieren den Kunden mindestens sechs Wochen vor einer solchen Übernahme in Textform über Erwerber, Übernahmetermin und wesentliche Folgen. Der Kunde kann den betroffenen Vertrag bis zum Übernahmetermin zu diesem Zeitpunkt kostenlos außerordentlich kündigen. Vorauszahlungen für nach dieser Beendigung nicht mehr erbringbare Leistungen erstatten wir entsprechend Ziffer 12 anteilig. Gesetzliche Übergänge im Rahmen einer Gesamtrechtsnachfolge bleiben unberührt; die vereinbarten Schutz- und Informationspflichten sowie das hier zugesagte Sonderkündigungsrecht werden dadurch nicht aufgehoben.

20. Aufrechnung und Zurückbehaltung

Der Kunde kann mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen sowie mit berechtigten Gegenforderungen aus demselben Vertragsverhältnis aufrechnen. Die Aufrechnung mit anderen bestrittenen Gegenforderungen ist ausgeschlossen. Gesetzliche Leistungsverweigerungs- und Zurückbehaltungsrechte, insbesondere wegen zusammenhängender Ansprüche aus demselben Vertragsverhältnis, bleiben erhalten.

Anlage 1: Datenexport und Anbieterwechsel

A1. Exportkategorien und Formate

Der Export umfasst die dem Kunden zugeordneten Kundeninhalte einschließlich Eingaben, Ausgaben und relevanter Metadaten. Dazu gehören Kundendateien und Materialien, berechtigt zugängliche Chats und Nachrichten einschließlich Anhängen und Beziehungen, Projekt- und Teamkontext, Designs und Fragebögen, kundenspezifische Zielgruppendaten, Studien und einzelne Antworten, Berichte und Präsentationen sowie die zum Verständnis nötigen Beziehungen, Versionen, Zeitangaben und Variablenbeschreibungen. Vom Kunden bereitgestellte eigene Interviewdaten sind eingeschlossen.

Originaldateien werden im bereitgestellten Format zurückgegeben. Strukturierte Inhalte und Metadaten werden in gängigen maschinenlesbaren Formaten, insbesondere JSON und gegebenenfalls CSV, mit Beschreibung der Struktur und Beziehungen bereitgestellt. Antworten, Codes, Variablen und Tabellen werden als JSON beziehungsweise CSV ausgegeben. Berichte und Präsentationen können zusätzlich als PDF beziehungsweise PPTX bereitgestellt werden; reine PDF-Ausgaben ersetzen nicht den strukturierten Gesamtexport.

Diese Kategorien- und Formatliste wird dem Kunden vor Vertragsschluss bereitgestellt und als aktuelles Formatverzeichnis zugänglich gehalten. Technische Aktualisierungen dürfen den vereinbarten Exportumfang nicht verkürzen.

A2. Anbietergrundlagen und Zugriffsschutz

Der Export überträgt nicht unsere Plattformsoftware, internen Modellgewichte oder einen vorbestehenden allgemeinen Interview- und Twin-Corpus. Geschützte Anbieter- oder Drittbestandteile sowie Geschäftsgeheimnisse dürfen nur insoweit ausgenommen werden, wie dies rechtlich zulässig ist; betroffene Kategorien und Gründe werden vor Vertragsschluss konkret benannt. Kundeneigene Interviewdaten, Studienantworten und kundenspezifisch erzeugte Daten werden nicht allein durch Bezeichnung als ‚Rohdaten', ‚Panel' oder ‚KI-generiert' ausgeschlossen. Ausnahmen dürfen einen geschuldeten Anbieterwechsel nicht vereiteln.

Wir prüfen Identität und Berechtigung der anfordernden Person. Persönliche Zugriffsschranken bleiben erhalten: Ein Team-Export macht private Chats anderer Mitglieder nicht automatisch für Team-Inhaber sichtbar. Berechtigte gesetzliche Auskunfts-, Rückgabe- und Exportansprüche werden über den dafür geeigneten geschützten Prozess bearbeitet. Daten anderer Kunden sind ausgeschlossen.

A3. Exportweg und Kosten

Exportanfragen können über die dafür bereitgestellten Funktionen oder per E-Mail an reach@theconsumer.ai gestellt werden. Der Support ist Anlaufstelle; erforderliche kostenlose offene Schnittstellen und deren Dokumentation werden bereitgestellt. Der Anspruch auf einen geschuldeten Export setzt kein fortbestehendes kostenpflichtiges Abonnement voraus.

Für den vereinbarten Datenexport und die erforderliche Unterstützung eines geschuldeten Anbieterwechsels berechnen wir keine zusätzlichen Wechselentgelte. Normale Leistungsentgelte bis zur wirksamen Vertragsbeendigung bleiben geschuldet. Die finanzielle Abwicklung eines vorzeitigen Anbieterwechsels richtet sich nach Ziffer 12 der AGB.

A4. Ablauf eines gesetzlichen Anbieterwechsels

Soweit die gesetzlichen Wechselvorschriften des EU Data Act anwendbar sind, kann der Kunde den Wechsel zu einem anderen Anbieter der gleichen Dienstart oder zu einer eigenen IKT-Infrastruktur in Textform verlangen. Statt eines Wechsels kann er die Löschung wählen. Wir bestätigen den Ablauf und die notwendigen Mitwirkungsschritte. Die Vorbereitungs- beziehungsweise Ankündigungsfrist vor Beginn der Übergangsphase beträgt höchstens zwei Monate ab Zugang des Verlangens; sie wird nicht durch eine längere vereinbarte Vertragsperiode blockiert.

Die anschließende Übergangsphase beträgt grundsätzlich höchstens 30 Kalendertage. Wir unterstützen den Wechsel mit angemessener Sorgfalt, erhalten währenddessen die vereinbarte Dienstleistung aufrecht und gewährleisten die gebotene Datensicherheit. Die Beteiligten arbeiten konstruktiv zusammen; der Kunde ermöglicht erforderliche Informationen und die Mitwirkung des übernehmenden Anbieters. Wir informieren über uns bekannte Risiken für die Dienstkontinuität während des Wechsels.

Ist der Abschluss innerhalb von 30 Kalendertagen technisch nicht durchführbar, informieren wir innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Eingang des Wechselverlangens mit technischer Begründung und einem alternativen Übergangszeitraum von höchstens sieben Monaten. Der Kunde kann den Übergangszeitraum einmal für einen seinen Zwecken angemessenen Zeitraum verlängern. Solche Ausnahmen werden nicht zur wirtschaftlichen Behinderung des Wechsels genutzt.

Der erfolgreiche gesetzliche Wechsel beendet den betroffenen Nutzungsvertrag einschließlich der dazugehörigen On-Demand-Nutzung; ein automatischer Rückfall auf On Demand findet dabei nicht statt. Nicht betroffene Dienste oder eine gesondert ausdrücklich vereinbarte Weiternutzung bleiben getrennt. Bei Wahl der Löschung statt eines Wechsels endet der betroffene Vertrag mit Ablauf der maßgeblichen Vorbereitungs- beziehungsweise Ankündigungsfrist, soweit nicht eine frühere Beendigung vereinbart oder gesetzlich geboten ist. Wir teilen die Beendigung mit. Die Entgeltabrechnung richtet sich nach Ziffer 12 der AGB. Weitergehende gesetzliche Wechsel-, Lösch- und Kündigungsrechte bleiben erhalten.

A5. Abrufzeitraum und Löschung

Nach vollständiger Beendigung des betroffenen Nutzungsverhältnisses gewähren wir 90 Kalendertage kostenlosen Datenabruf. Bei einem gesetzlichen Anbieterwechsel beginnt dieser Abrufzeitraum mit Ende der Übergangsphase. Bei einem gewöhnlichen Abo-Ende mit fortgesetzter On-Demand-Nutzung beginnt noch keine Abruffrist. Eine wirksame frühere Löschwahl geht vor, soweit kein zwingender Aufbewahrungsgrund besteht.

Nach Ablauf des Abrufzeitraums werden die betroffenen Kundendaten und digitalen Vermögenswerte gelöscht, soweit kein rechtlicher Aufbewahrungsgrund oder ausdrücklich vereinbarter späterer Zeitpunkt besteht. Wir informieren über den Abschluss beziehungsweise die rechtlich erforderlichen Ausnahmen. Aufbewahrung für Rechnungs- oder Nachweispflichten bleibt auf die dafür erforderlichen Daten und Zwecke beschränkt.

Bei personenbezogener Auftragsverarbeitung richten sich Rückgabe und Löschung nach der Wahl des Verantwortlichen und Art. 28 Abs. 3 Buchst. g DSGVO sowie der AVV. Kopien und Backups sind in den vorab festgelegten Löschprozess einbezogen. Während einer erforderlichen technischen Löschrotation werden betroffene Daten für andere Nutzung gesperrt; nach einer Wiederherstellung wird die Löschung erneut durchgesetzt. Backups begründen kein unbegrenztes Aufbewahrungsrecht.

A6. Nachweise und weitere Informationen

Vor Vertragsschluss stellen wir die Informationen über Exportverfahren, Kategorien, Formate, rechtmäßig begründete Ausnahmen, bekannte technische Einschränkungen und erforderliche Schnittstellen bereit. Die Informationen über Infrastruktur-Jurisdiktionen und Schutzmaßnahmen gegen rechtswidrige ausländische Behördenzugriffe werden entsprechend den anwendbaren gesetzlichen Vorgaben zugänglich gemacht. Die AVV ergänzt die personenbezogenen Daten betreffende Schutz- und Löschverfahren. Diese Anlage ersetzt keine weitergehenden zwingenden gesetzlichen Rechte.

Das aktuelle Online-Format- und Exportregister ist unter https://www.theconsumer.ai/de/agb#section-A1 erreichbar. Informationen zu Infrastruktur-Jurisdiktionen und Behördenzugriffen stehen unter https://www.theconsumer.ai/de/datenschutz#infrastruktur.

Anlage 2: Nutzungsrichtlinie (Acceptable Use Policy)

U1. Geltung und zulässige Nutzung

Diese Nutzungsrichtlinie gilt für die Plattformnutzung durch den Kunden und seine berechtigten Nutzer einschließlich API-, MCP- und Exportfunktionen. Sie ergänzt die AGB im vereinbarten Leistungsumfang. Agenturarbeit, kommerzielle Ergebnisnutzung und die in den AGB eingeräumten Rechte bleiben zulässig. Individuelle Vereinbarungen und zwingende gesetzliche Rechte haben Vorrang.

U2. Rechtmäßige Inhalte und Systemsicherheit

Untersagt sind rechtswidrige Nutzung und Bereitstellung von Inhalten ohne erforderliche Rechte oder Rechtsgrundlagen, unbefugter Zugriff auf fremde Daten, Missbrauch fremder Identitäten sowie das Umgehen von Zugangsschutz und vereinbarten Nutzungslimits. Schadsoftware oder gezielt störende Eingriffe in unsere Systeme oder die Systeme anderer sind nicht gestattet. Rechtmäßige Sicherheits- und Interoperabilitätshandlungen bleiben im gesetzlich gebotenen Umfang möglich.

Für personenbezogene Daten und besonders sensible reale Personendaten gilt Ziffer 4 der AGB. Eine zulässige synthetische Untersuchung eines Themas wird nicht allein wegen dieses Themas zur unzulässigen Verarbeitung realer Personendaten.

U3. Schutz realer Personen hinter Premium Twins

Der Kunde darf weder gezielt versuchen, reale Personen hinter unseren Premium Twins zu identifizieren, noch deren Pseudonymisierung aufheben oder durch Zusammenführung mit anderen Datenbeständen zu umgehen versuchen. Ergebnis- oder Exportrechte sind keine entsprechende Berechtigung. Rechtmäßig gesondert vereinbarte Verarbeitung kundeneigener Interviewdaten bleibt nach Ziffer 4 der AGB möglich.

U4. Kein gezielter Nachbau von Anbieterbeständen und Modellen

Ohne gesonderte Berechtigung sind gezielte Extraktion und systematische Abfragen zum Aufbau einer Kopie unseres Twin- oder Interviewbestands oder zum Nachbau unserer Modelle untersagt. Dazu zählt die zweckgerichtete Zusammenstellung von Abfragen und Ergebnissen, um solche Anbieterbestände oder Modelle zu rekonstruieren.

Hohe Abfragezahlen allein begründen keinen Verstoß. Rechtmäßige Statistik, eigene Ergebnisanalyse, vereinbarte API-Nutzung, Export von Kundeninhalten und gesetzlicher Anbieterwechsel einschließlich Übertragung kundeneigener Daten bleiben erhalten. Ausnahmen für geschützte Anbietergrundlagen richten sich nach Anlage 1; sie dürfen den geschuldeten Export nicht vereiteln.

U5. Ergebnisweitergabe und Kennzeichnung

Bei Bearbeitung, Veröffentlichung und Weitergabe muss der simulierte Charakter der Forschung erkennbar bleiben. Simulierte Antworten dürfen nicht als tatsächlich geführte Interviews oder gemessene reale Marktanteile dargestellt werden. Kundenbranding und rechtmäßige kommerzielle Nutzung bleiben nach Ziffer 5 der AGB möglich. Ein Weiterverkauf von Plattformzugängen oder White-Label-Betrieb der Plattform bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

U6. Providerauflagen, Änderungen und Verstöße

Nur Nutzungsauflagen, die in der vor Vertragsschluss bereitgestellten Version dieser AUP konkret beschrieben sind, werden auf diesem Weg Vertragspflichten des Kunden. Sämtliche aktuellen oder künftig geänderten Bedingungen unserer Modellanbieter werden nicht pauschal einbezogen. Die Erfüllung unserer eigenen Providerverträge bleibt unsere Verantwortung; unsere Leistungs-, Datenschutz- und Trainingsverbotszusagen gegenüber dem Kunden bleiben erhalten.

Änderungen dieser AUP unterliegen Ziffer 17 der AGB. Sie erlauben keine Umgehung der vereinbarten Grenzen für Vertragsänderungen. Bei Verstößen gelten die verhältnismäßigen Maßnahmen, Abhilfe- und Exportrechte nach Ziffer 13 der AGB.