Allgemeine Auftragsbedingungen (AGB) der Resonance Insights GmbH

> Diese AGB gelten für Angebote und Aufträge der Resonance Insights GmbH gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB). Sie werden durch ausdrücklichen Verweis im jeweiligen Angebot und dessen Bestätigung Vertragsbestandteil (§ 1). Individuelle Regelungen im Angebot gehen dieser AGB vor. Gegenüber Verbrauchern werden diese AGB **nicht** eingesetzt — dafür wäre eine eigene, verbraucherschutzkonforme Fassung nötig (§ 305 Abs. 2/3, 310 Abs. 3 BGB gelten dann direkt).

§ 1 Geltungsbereich, Vertragsschluss und Verhältnis zum Angebot

(1) Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB. Entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Mandanten werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, Resonance Insights stimmt ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zu.

(2) Der Vertrag kommt zustande durch Übersendung eines **Angebots** durch Resonance Insights (z. B. über die Angebotsplattform MOCO) und dessen **Bestätigung** durch den Mandanten in Text- oder elektronischer Form (z. B. digitale Angebotsbestätigung, E-Mail). Das Angebot enthält die individuellen Bestandteile — Leistungsbeschreibung, **Vergütungsmodell nach § 3 Abs. 1**, Zeitrahmen und Mitwirkungspflichten — und verweist ausdrücklich auf die Geltung dieser AGB sowie, sofern einschlägig, auf die Anlage AVV und auf die besonderen Bedingungen der §§ 13 oder 14.

(3) **Individualvereinbarungen im Angebot gehen dieser AGB vor**, soweit sie ihr widersprechen.

(4) Diese AGB gilt in der zum Zeitpunkt der jeweiligen Angebotsbestätigung gültigen Fassung (Datum/Version siehe Fußzeile). Änderungen wirken nur für danach bestätigte Angebote; bereits bestätigte Aufträge bleiben von einer späteren AGB-Änderung unberührt, sofern nicht ausdrücklich einvernehmlich anders vereinbart.

(5) Für Mandate mit besonderem Abstimmungsbedarf (z. B. individuell verhandelte Konditionen, mehrjährige Exklusivpartnerschaften, Vorgaben der Rechtsabteilung des Mandanten) kann anstelle dieser AGB weiterhin ein individueller **Beratungsvertrag** (Vorlage 02a/02b) geschlossen werden. Beide Wege schließen sich gegenseitig aus; maßgeblich ist, was im Angebot bzw. Vertrag tatsächlich vereinbart wurde.

§ 2 Art der Leistung

(1) Resonance Insights erbringt die im jeweiligen Angebot beschriebene Beratungs- und Begleitungsleistung als **Dienstvertrag** nach §§ 611 ff. BGB. Geschuldet ist die ordnungsgemäße Erbringung der Leistung im Rahmen des im Angebot beschriebenen Leistungsumfangs, **nicht ein konkreter Erfolg** — einschließlich etwaiger im Angebot genannter Liefer-Ergebnisse. Deren tatsächliche Realisierung hängt von Umfang und Komplexität der Aufgabenstellung sowie von der Mitwirkung des Mandanten ab.

(2) Sofern ein Angebot ausdrücklich einen abgrenzbaren **Werkerfolg** (abnahmepflichtiges Ergebnis) vorsieht, gelten ergänzend die gesetzlichen Regelungen des Werkvertragsrechts (§§ 631 ff. BGB) für diesen Teil der Leistung; im Zweifel gilt Dienstvertragsrecht. **Klarstellung:** Die Vereinbarung eines Festpreises oder eines wiederkehrenden Festbetrags begründet für sich genommen **keinen** Werkvertrag und keine Abnahmepflicht. Die Art der Vergütung (§ 3 Abs. 1) und die Rechtsnatur der Leistung sind voneinander unabhängig.

(3) **Aufwands- und Terminangaben** von Resonance Insights sind unverbindliche Schätzungen, sofern sie im Angebot nicht ausdrücklich als verbindlich (Fest-Budget bzw. Fixtermin) bezeichnet sind.

(4) **Leistungsänderungen.** Änderungen oder Erweiterungen des vereinbarten Leistungsumfangs werden einvernehmlich in Textform abgestimmt. Ihre Vergütung richtet sich nach dem im Angebot vereinbarten Vergütungsmodell: Bei Vergütung nach Zeitaufwand werden sie nach tatsächlichem Aufwand zum vereinbarten Stundensatz vergütet; **nennt das Angebot keinen Stundensatz, wird die Vergütung des Mehraufwands vor Ausführung gesondert in Textform vereinbart.** Ergänzend gelten § 13 Abs. 5 bzw. § 14 Abs. 5.

§ 3 Vergütung, Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

(1) **Vergütungsmodelle.** Das Angebot bestimmt, nach welchem der folgenden drei Modelle vergütet wird; alle Beträge verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. **Modell (a) Zeitaufwand:** Das Angebot nennt einen Stundensatz; ergänzend gelten § 3 Abs. 1a, 2 und 4. **Modell (b) Festpreis:** Das Angebot nennt einen einmaligen Festbetrag für einen abgegrenzt beschriebenen Leistungsumfang; ergänzend gilt § 14. **Modell (c) wiederkehrender Festbetrag** (Retainer, Fractional-Rolle): Das Angebot bezeichnet die Leistung als laufendes Mandat und sieht eine wiederkehrende Vergütung vor; ergänzend gilt § 13. Trifft das Angebot keine ausdrückliche Bestimmung, gilt Modell (a). Ein Angebot kann mehrere Modelle nebeneinander enthalten; die besonderen Bedingungen gelten dann jeweils für den betroffenen Leistungsteil.

Übersicht zu Absatz 1 — die Regelung selbst steht im Absatztext:

Modell	Wann	Ergänzend gilt
(a) Zeitaufwand — Standard	Angebot nennt einen Stundensatz	§ 3 Abs. 1a, 2 und 4
(b) Festpreis für ein abgegrenztes Projekt	Angebot nennt einen einmaligen Festbetrag	**§ 14**
(c) Wiederkehrender Festbetrag — Retainer, Fractional-Rolle	Angebot bezeichnet die Leistung als laufendes Mandat	**§ 13**

(1a) **Für Modell (a) gilt ergänzend:** Vorbereitende Formate (Pre-Work, z. B. Vorab-Fragebögen, 1:1-Vorgespräche, Mini-Teaching-Sessions) gelten als reguläre Leistungszeit. Eine Mindestvergütung pro Termin besteht nicht; auch kurze Klärungen werden minutengenau abgerechnet. **Bei den Modellen (b) und (c) findet dieser Absatz keine Anwendung** — dort ist die Vor- und Nachbereitung mit dem vereinbarten Betrag abgegolten und wird nicht gesondert erfasst.

(2) **Nur bei Vergütung nach Zeitaufwand (Modell a):** Nennt das Angebot eine **Aufwands-Obergrenze bzw. ein Budget**, informiert Resonance Insights den Mandanten rechtzeitig vor deren Erreichen (in der Regel bei ca. 80 %), begründet einen etwaigen Mehraufwand und holt vor Überschreitung die Freigabe in Textform ein. Ohne Freigabe werden keine Stunden über der Obergrenze abgerechnet; die Bearbeitung endet dann mit dem erreichten, in dieser Form übergebenen Zwischenstand.

(3) Reisekosten (Bahn, Flug, Übernachtung, Taxi, Kilometerpauschale 0,30 €/km) bedürfen — unabhängig von ihrer Höhe — der vorherigen Freigabe durch den Mandanten in Textform (E-Mail genügt). Fahrtzeit wird, sofern im Angebot nicht abweichend geregelt, zum halben Stundensatz abgerechnet. Übernachtungen werden nach tatsächlichem Aufwand (mittlere Kategorie) gegen Beleg, Verpflegung nur nach vorheriger Absprache erstattet; private Zeit am Reisetag wird nicht berechnet.

(4) **Nur bei Vergütung nach Zeitaufwand (Modell a):** Resonance Insights erfasst geleistete Zeiten minutengenau projekt- und aufgabenbezogen; mit jeder Rechnung wird ein detaillierter Leistungsnachweis übergeben. Auf Anforderung wird zwischen den Abrechnungszyklen eine kostenfreie Zwischen-Übersicht zur Verfügung gestellt; der Mandant kann Zeit-Einträge hinterfragen, bevor sie in Rechnung gestellt werden, sofern er eine Zwischen-Übersicht angefordert hat. Die entstehenden Dokumente werden im abgestimmten Cloud-Ordner abgelegt und sind dort jederzeit einsehbar. **Bei den Modellen (b) und (c) besteht keine Pflicht zum Zeitnachweis**, weil die Vergütung nicht an den Zeitaufwand anknüpft; an seine Stelle tritt die Berichterstattung nach § 13 Abs. 10 bzw. § 14 Abs. 4.

(5) Rechnungen werden als PDF bzw. als E-Rechnung (Format nach EN 16931) an die im Angebot genannte Rechnungs-E-Mail-Adresse übermittelt. Das Zahlungsziel beträgt 14

Kalendertage ab Rechnungsstellung, ohne Abzug, sofern im Angebot nicht abweichend geregelt. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen (§§ 286, 288 BGB).

§ 4 Mitwirkungspflichten des Mandanten und beigestellte Inhalte

(1) Der Mandant stellt die für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Zugänge, Unterlagen und Ansprechpartner rechtzeitig zur Verfügung und wirkt in dem im Angebot beschriebenen Umfang mit (insbesondere Terminwahrnehmung, Rückmeldungen, Freigaben). Verzögerungen, die auf unzureichender Mitwirkung beruhen, gehen nicht zulasten von Resonance Insights; vereinbarte Termine verschieben sich angemessen, und hierdurch entstehender Mehraufwand (z. B. Wartezeiten, erneute Einarbeitung) kann nach Aufwand berechnet werden, nachdem Resonance Insights hierauf hingewiesen hat.

(2) **Beigestellte Inhalte.** Für Inhalte, Unterlagen und Weisungen, die der Mandant beistellt, sichert der Mandant zu, dass er zu deren Nutzung berechtigt ist und ihre Verarbeitung keine Rechte Dritter oder gesetzliche Vorschriften verletzt. Resonance Insights prüft beigestellte Inhalte nicht auf entgegenstehende Schutzrechte Dritter. Der Mandant stellt Resonance Insights von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer Rechtsverletzung durch beigestellte Inhalte oder Weisungen beruhen.

§ 5 Vertraulichkeit und Berufsgeheimnis nach § 203 StGB

(1) Jede Partei behandelt vertrauliche Informationen der anderen strikt vertraulich, nutzt sie ausschließlich für den Zweck des jeweiligen Auftrags und gibt sie nicht an Dritte weiter („need-to-know"; Dritte werden vorher entsprechend verpflichtet). Diese Regelung ersetzt eine separate Vertraulichkeitsvereinbarung (NDA).

(2) Erfasst sind technische, wirtschaftliche, prozess-, marken- und personenbezogene Informationen jeder Form, unabhängig von einer Kennzeichnung. Ausnahmen: Informationen, die vorbekannt, allgemein bekannt, von Dritten rechtmäßig erhalten, unabhängig entwickelt oder gesetzlich offenzulegen sind.

(3) Besonders schutzwürdige Informationen (insbesondere besondere Kategorien nach Art. 9 DSGVO, z. B. Gesundheitsdaten): Eine Berührung wird so weit wie möglich vermieden; eine Dokumentation erfolgt nur, soweit unverzichtbar, und ohne Identifizierbarkeit.

(4) Ist der Mandant Berufsgeheimnisträger im Sinne des § 203 StGB (z. B. Arzt, Apotheker, Rechtsanwalt, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer) bzw. dessen Praxis oder Kanzlei, ist Resonance Insights „sonstige mitwirkende Person" gemäß § 203 Abs. 3 StGB. Resonance Insights wird hiermit in Textform zur Geheimhaltung verpflichtet und ist ausdrücklich über die Strafbarkeit einer unbefugten Offenbarung nach § 203 StGB belehrt worden.

(5) Resonance Insights verpflichtet eingesetzte Mitarbeiter und Unterauftragnehmer in mindestens demselben Umfang weiter (§ 203 Abs. 4 StGB), setzt nur sorgfältig ausgewählte Dienstleister ein und beschränkt die Kenntnisnahme geschützter Geheimnisse auf das für die Leistung unbedingt erforderliche Maß.

(6) Die Vertraulichkeitspflichten gelten für die Dauer der Zusammenarbeit und drei (3) Jahre darüber hinaus; gesetzliche Geheimhaltungspflichten (insbesondere § 203 StGB) gelten zeitlich unbegrenzt fort.

§ 6 Aufzeichnung von Terminen mit KI-Transkription (Fathom / Plaud)

(1) Resonance Insights setzt zur Vor- und Nachbereitung der Termine KI-Transkriptions-Werkzeuge (Fathom und/oder Plaud oder vergleichbare Werkzeuge) ein. Eine Aufzeichnung und automatisierte Verschriftung der zwischen den Parteien stattfindenden Beratungs- und Workshop-Termine (digital oder vor Ort) erfolgt ausschließlich auf Grundlage einer **gesonderten, jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerruflichen Einwilligung** des Mandanten, die im Angebot als eigener Zustimmungspunkt — **nicht** als Teil der pauschalen AGB-Bestätigung — eingeholt wird. Die Aufzeichnungen und Transkripte dienen ausschließlich der Vor- und Nachbereitung der Termine sowie der Erstellung von Protokollen, Synthesen und strukturierten Konzept-Dokumenten für den Mandanten.

(2) Bei Terminen, an denen über den Mandanten bzw. seinen Vertreter hinaus weitere Personen teilnehmen (insbesondere Mitarbeitende), sichert der Mandant zu, **deren ausdrückliche Einwilligung zur Aufzeichnung vor Beginn des jeweiligen Termins einzuholen** — die Einwilligung des Mandanten deckt nur dessen eigene Teilnahme ab, nicht die weiterer, nicht am Vertragsschluss beteiligter Personen. Resonance Insights weist zu Terminbeginn zusätzlich aktiv auf die laufende Aufzeichnung hin und gibt jeder anwesenden Person die Möglichkeit zum Widerspruch; im Fall eines Widerspruchs wird die Aufzeichnung umgehend beendet. Das Aufzeichnen des nichtöffentlich gesprochenen Wortes ist nur mit Einwilligung zulässig (§ 201 StGB).

(3) Roh-Audio und maschinelle Transkripte werden in den Konten der Resonance Insights GmbH und der von ihr eingesetzten Dienste vorgehalten und durch starkes Passwort sowie, soweit der jeweilige Dienst dies anbietet, durch Zwei-Faktor-Authentifizierung gesichert. **Transkripte und die daraus erzeugten Zusammenfassungen werden dauerhaft aufbewahrt**, weil sie die Arbeits- und Nachweisgrundlage der Beratung bilden und auch nach Auftragsende belegen, was besprochen und entschieden wurde. Roh-Audio wird nicht über den für die Verschriftung erforderlichen Zeitraum hinaus vorgehalten. Der Mandant kann der weiteren Aufbewahrung jederzeit widersprechen und Löschung verlangen (Absatz 5).

(4) Bei Termin-Inhalten, die der Schweigepflicht nach § 203 StGB unterliegen, wird die Aufzeichnung nicht durchgeführt oder unmittelbar pausiert; erforderliche Notizen werden in diesem Fall manuell und ohne KI-Cloud-Verarbeitung erstellt.

(5) Der Mandant kann die Einwilligung nach Absatz 1 jederzeit in Textform mit Wirkung für die Zukunft widerrufen; bereits angefertigte Aufzeichnungen werden auf Anforderung gelöscht.

(6) Bei der Aufzeichnung ist Resonance Insights datenschutzrechtlich **Verantwortlicher** (nicht Auftragsverarbeiter); Einzelheiten zur Verarbeitung ergeben sich aus der Datenschutzinformation von Resonance Insights (abrufbar unter resonanceinsights.de/rechtliches/datenschutz).

§ 7 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

(1) Die Parteien beachten DSGVO und BDSG.

(2) **Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO ist kein stillschweigender Bestandteil dieser AGB.** Soweit Resonance Insights im Auftrag des Mandanten personenbezogene Daten systematisch verarbeitet (insbesondere bei Fernunterstützung mit Zugriff auf personenbezogene Daten oder bei Aufbereitung überlassener Inhalte mit Personenbezug), schließen die Parteien einen gesonderten **Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV)** gemäß Art. 28 DSGVO. Dieser wird als Anlage zum jeweiligen Angebot ausdrücklich referenziert und beigefügt und ist mit der Angebotsbestätigung **gesondert** anzunehmen — die AVV wird nicht allein durch den allgemeinen Verweis auf diese AGB Vertragsbestandteil. Bis zu einer solchen gesonderten Annahme findet keine systematische Auftragsverarbeitung statt.

(3) **E-Mail-/Postfach-Zugriff:** Greift Resonance Insights im Rahmen der Umsetzung auf E-Mail-Postfächer zu, geschieht dies nur auf Weisung und im erforderlichen Umfang. Da Postfächer dem Fernmeldegeheimnis (TDDDG) unterfallen können, stellt der Mandant die hierfür erforderliche Rechtsgrundlage bzw. Einwilligungen betroffener Personen sicher.

(4) **Kein Account-Zugriff durch Resonance Insights:** Resonance Insights fordert keine Zugangsdaten an und übernimmt keine Accounts des Mandanten. Die Umsetzung erfolgt ausschließlich per Fernunterstützung, während der Mandant selbst angemeldet ist. Erfolgt die Umsetzung per Fernunterstützung (z. B. TeamViewer), geschieht dies über eine verschlüsselte Verbindung, nur unter Anleitung bzw. Aufsicht des Mandanten und ohne unbeaufsichtigten Zugriff, jeweils nur im erforderlichen Umfang.

(5) **Einsatz von KI-Diensten:** Bei nicht-sensiblen Informationen dürfen Standard-Cloud-KI-Dienste mit EU-Hosting und AV-Vertrag eingesetzt werden; bei besonders schutzwürdigen Informationen (Art. 9 DSGVO) ausschließlich lokal betriebene Systeme oder ausdrücklich geeignete Dienste. Soweit Resonance Insights KI-Systeme als Betreiber einsetzt, beachtet

sie die einschlägigen Pflichten der EU-KI-Verordnung (insbesondere Transparenz und KI-Kompetenz). Welche Daten welche KI-Werkzeuge nutzen dürfen, wird bei Bedarf in einer KI-Anwendungs-Leitlinie (Ampel grün/gelb/rot) festgelegt.

(6) Technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO werden eingehalten; Details siehe Anlage AVV, sofern geschlossen.

§ 8 Haftung und Hinweise

(1) Resonance Insights haftet für Schäden aus der Verletzung vertraglicher Pflichten bei **Vorsatz und grober Fahrlässigkeit** in vollem Umfang. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Resonance Insights nur für die Verletzung **wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten)** — also solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Auftrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Mandant regelmäßig vertraut und vertrauen darf. In diesen Fällen ist die Haftung auf den **typischen, bei Auftragserteilung vorhersehbaren Schaden** begrenzt. Diese Begrenzung gilt auch für die Haftung für gesetzliche Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Resonance Insights. Eine darüber hinausgehende Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt.

(2) **Datensicherung und Datenverlust.** Der Mandant bleibt für die regelmäßige, dem Stand der Technik entsprechende Sicherung seiner Daten selbst verantwortlich. Außerhalb von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie außerhalb einer ausdrücklich als Kernleistung vereinbarten Datensicherung ist die Haftung von Resonance Insights für Datenverlust auf den typischen Wiederherstellungsaufwand begrenzt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Mandanten eingetreten wäre.

(3) Resonance Insights ist keine Rechtsanwaltskanzlei, keine Steuerberatungsgesellschaft, keine Versicherungsberatung oder -vermittlung und keine Finanz- oder Anlageberatung. Erstellte Dokumente, Texte, Vorlagen und Konzepte sind als strukturierte Recherche und Vorbereitungs-Material zu verstehen — nicht als rechts-, steuer-, versicherungs- oder finanzverbindliche Beratung.

(4) Für Dokumente mit rechtlicher oder steuerlicher Wirkung ist eine fachliche Prüfung durch eine entsprechend qualifizierte Stelle vor produktivem Einsatz oder Vorlage gegenüber Dritten oder Behörden verpflichtend.

(5) Resonance Insights haftet nicht für Schäden, die aus der Nutzung von KI-generierten Inhalten ohne anschließende fachliche Prüfung entstehen. Die Endverantwortung für die produktive Nutzung liegt beim Mandanten.

(6) Resonance Insights unterhält ein Versicherungspaket der Hiscox-Gruppe:

Modul	Versicherungssumme je Schadensfall	Maximierung pro Versicherungsjahr
Vermögensschadenhaftpflicht („Consult by Hiscox")	500.000 €	3-fach
Betriebshaftpflicht für Personen- und Sachschäden (inkl. Mietsachschäden)	10.000.000 €	3-fach
Cyber-Versicherung („CyberClear Start")	100.000 €	1-fach

Auf Anforderung werden Versicherungsbestätigungen vorgelegt.

(7) Resonance Insights erstellt im Rahmen eines Auftrags keine Dokumente, die in der Außenwirkung als individuelle rechtliche oder steuerliche Beratung des Mandanten gegenüber Dritten oder Behörden wirken sollen.

§ 9 Geistiges Eigentum und Nutzungsrechte

(1) Die verwendete Methodik (insbesondere Vorlagen, Konzept-Architekturen, Bewertungs-Raster und Modul-Strukturen) bleibt geistiges Eigentum von Resonance Insights und kann in anderen Mandaten weiterverwendet werden.

(2) Die mandantenspezifischen Arbeitsergebnisse (konkrete Konzepte, Texte, Vorlagen, SOPs, Listen, Workflows) gehen mit **vollständiger Bezahlung der auf die jeweilige Leistung entfallenden Vergütung** in das unbeschränkte Nutzungsrecht des Mandanten über. Bei Ratenzahlung oder Zahlungsmeilensteinen ist die vollständige Zahlung des betroffenen Leistungsteils maßgeblich; bei laufenden Mandaten die Zahlung des Monats, in dem das Ergebnis entstanden ist.

(3) KI-generierte Materialien werden mit der gleichen Sorgfalt behandelt wie selbst erstellte Inhalte; der Mandant erhält an ihnen die gleichen Nutzungsrechte.

(4) Resonance Insights darf das Mandat als Referenz (Name, allgemeine Beschreibung) öffentlich nennen, sofern der Mandant schriftlich zustimmt. Eine konkrete Inhalts-Wiedergabe bedarf in jedem Einzelfall der separaten Freigabe.

(5) **Keine Wettbewerbsbeschränkung.** Beide Parteien sind in der Wahl weiterer Geschäftsbeziehungen frei; Resonance Insights darf gleichzeitig oder anschließend Wettbewerber des Mandanten beraten. Die Vertraulichkeitspflichten nach § 5 bleiben unberührt.

§ 10 Empfehlungs-Provisionen und Affiliate-Links

Resonance Insights setzt im Rahmen der Beratung verschiedene Werkzeuge ein und empfiehlt sie dem Mandanten. Bei einigen dieser Werkzeuge erhält Resonance Insights bei Anschaffung durch den Mandanten eine Empfehlungs-Provision vom Hersteller; dies wird offen kommuniziert und beeinflusst die Empfehlung nicht. Provisionen werden in der Abrechnung nicht verrechnet.

§ 11 Laufzeit und Beendigung

(1) Ein einzelner Auftrag auf Basis eines bestätigten Angebots endet mit Erbringung der beschriebenen Leistung, bei Vergütung nach Zeitaufwand (§ 3 Abs. 1 Modell a) auch mit Erschöpfung eines vereinbarten Budgets, sofern im Angebot nicht abweichend geregelt. Für Festpreis-Projekte gilt § 14 Abs. 3, für laufende Mandate § 13 Abs. 7.

(2) Sieht ein Angebot eine **laufende Pauschale/Retainer** vor, kann dieser Teil von beiden Parteien mit einer Frist von vier (4) Wochen zum Monatsende in Textform gekündigt werden, sofern das Angebot keine abweichende Frist nennt.

(3) Vorbehaltlich § 13 Abs. 8 kann Resonance Insights bei laufenden Pauschalen/Retainern den Stundensatz bzw. die Pauschale mit einer Ankündigungsfrist von sechs (6) Wochen zum Beginn eines neuen Abrechnungszeitraums anpassen, höchstens einmal je zwölf (12) Monate. Im Erhöhungsfall steht dem Mandanten ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anpassung zu.

(4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt. Bereits begonnene Arbeitspakete werden bis zur sinnvollen Übergabe abgerechnet, sofern der Mandant nicht ausdrücklich eine sofortige Einstellung verlangt.

(5) Bei Auftragsende werden alle mandantenspezifischen Unterlagen vollständig an den Mandanten übergeben. Resonance Insights ist berechtigt, anonymisierte oder vergleichbar abstrahierte Fassungen der entstandenen Methodik-Bausteine datenschutzsicher weiter aufzubewahren und in eigenen Folge-Mandaten zu verwenden, sofern keine Rückschlüsse auf den Mandanten möglich sind.

(6) Der Mandant kann jederzeit in Textform die vollständige Löschung sämtlicher ihn betreffender Inhalte verlangen, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht. Resonance Insights bestätigt die Löschung schriftlich.

§ 12 Schlussbestimmungen

(1) **Textform / Vorrang von Individualabreden.** Änderungen und Ergänzungen eines auf dieser AGB beruhenden Auftrags sollen in Textform (§ 126b BGB) erfolgen. Individuelle

Vertragsabreden haben stets Vorrang (§ 305b BGB) und sind auch dann wirksam, wenn sie nicht in Textform getroffen wurden.

(2) **Salvatorische Klausel.** Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, eine unwirksame Bestimmung durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

(3) **Höhere Gewalt.** Bei unverschuldeten Ereignissen außerhalb des Einflussbereichs einer Partei ruhen die betroffenen Pflichten für die Dauer des Ereignisses. Dauert ein Ereignis höherer Gewalt länger als acht (8) Wochen an, ist jede Partei berechtigt, den betroffenen Auftrag in Textform zu kündigen; bereits erbrachte Leistungen werden abgerechnet.

(4) **Abtretungs-, Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrecht.** Eine Abtretung von Rechten aus einem Auftrag ist nur mit Zustimmung der anderen Partei zulässig (§ 354a HGB bleibt unberührt). Eine Aufrechnung sowie die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts sind nur mit bzw. wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Forderungen zulässig.

(5) **Verjährung.** Es gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

(6) **Anwendbares Recht und Gerichtsstand.** Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten ist **Lübeck**, sofern beide Parteien Kaufleute sind oder eine Partei keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.

(7) **Vertragsgrundlage.** Ein Auftrag setzt sich zusammen aus dem bestätigten Angebot, dieser AGB und — soweit geschlossen — der Anlage AVV. Bei Widersprüchen geht die speziellere Regelung vor (Angebot > AVV in ihrem Anwendungsbereich > AGB). Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

Teil B — Besondere Bedingungen je Vergütungsmodell

> Die §§ 13 und 14 gelten **nur**, wenn das Angebot das jeweilige Vergütungsmodell nach § 3 Abs. 1 vorsieht. Für alle übrigen Leistungen bleibt es bei §§ 1–12. Enthält ein Angebot mehrere Modelle, gelten die besonderen Bedingungen jeweils für den betroffenen Leistungsteil.

§ 13 Besondere Bedingungen für laufende Mandate (Retainer, Fractional-Rollen)

(1) Anwendungsbereich. Dieser Paragraf gilt für Leistungen, die das Angebot als laufendes Mandat, Retainer oder Fractional-Rolle bezeichnet und für die es eine Vergütung als wiederkehrenden Festbetrag vorsieht (§ 3 Abs. 1 Modell c).

(2) Gegenstand der Vergütung. Der Festbetrag vergütet die Wahrnehmung der im Angebot beschriebenen Rolle und die Erbringung der dort genannten Leistungen. Er ist **keine Vergütung nach Zeitaufwand**. Eine Abrechnung nach Stunden findet für diese Leistungen nicht statt; § 3 Abs. 1a, § 3 Abs. 2 und § 3 Abs. 4 finden insoweit keine Anwendung.

(3) Angaben zur Termin-Kapazität. Nennt das Angebot einen Umfang gemeinsamer Termin- oder Meetingzeit, dient diese Angabe der Erwartungsklärung. Sie ist **weder eine Aufwandsobergrenze für die Leistung insgesamt noch eine Abrechnungsgrundlage**. Vorbereitung, Nachbereitung und die außerhalb gemeinsamer Termine erbrachte Arbeit werden auf eine solche Angabe **nicht angerechnet**.

(4) Nicht in Anspruch genommene Termine. Nimmt der Mandant die im Angebot vorgesehenen Termine nicht oder nicht vollständig in Anspruch, entsteht kein Anspruch auf Übertragung in Folgemonate, auf Rückvergütung oder auf Verrechnung mit anderen Leistungen.

(5) Zusätzliche Termine und Mehrleistung. Resonance Insights ist nicht verpflichtet, über den im Angebot vorgesehenen Umfang hinaus Termine wahrzunehmen. Eine gleichwohl erbrachte Mehrleistung erfolgt freiwillig und begründet keinen Anspruch für die Zukunft. Sollen dauerhaft weitergehende Leistungen erbracht werden, werden diese in Textform gesondert vereinbart.

(6) Selbstständigkeit und Abgrenzung. Resonance Insights erbringt die Leistungen als selbstständiges Unternehmen in freier Zeit- und Ortseinteilung mit eigenen Betriebsmitteln. Es besteht keine Weisungsgebundenheit und keine Eingliederung in die Arbeitsorganisation des Mandanten. Resonance Insights übernimmt keine Organstellung, keine Vertretungsbefugnis und keine Personalverantwortung im arbeitsrechtlichen Sinn; eine im Angebot verwendete Rollenbezeichnung (etwa „Fractional CMO" oder „Interim COO") ist rein beschreibend. Die Leistung wird durch Resonance Insights erbracht; der Einsatz geeigneter Mitarbeitender oder Unterauftragnehmer bleibt vorbehalten. Resonance Insights bleibt frei, für weitere Mandanten tätig zu werden (§ 9 Abs. 5).

(7) Laufzeit. Sieht das Angebot eine Mindestlaufzeit vor, geht sie § 11 Abs. 2 vor. Die ordentliche Kündigung ist in diesem Fall frühestens zum Ende der Mindestlaufzeit möglich; im Übrigen gelten die im Angebot genannten Fristen. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit läuft

das Mandat unbefristet weiter, sofern das Angebot nichts anderes bestimmt. § 11 Abs. 4 (Kündigung aus wichtigem Grund) und § 12 Abs. 3 (höhere Gewalt) bleiben unberührt.

(8) Vergütungsanpassung. Abweichend von § 11 Abs. 3 ist die Vergütung für die Dauer einer vereinbarten Mindestlaufzeit fest, sofern das Angebot nichts anderes bestimmt.

(9) Rechnungsstellung. Die Vergütung wird jeweils zu Beginn des Leistungsmonats in Rechnung gestellt. Für einen Rumpfmonat zu Beginn oder Ende des Mandats wird zeitanteilig abgerechnet. Im Übrigen gilt § 3 Abs. 5.

(10) Berichterstattung. An die Stelle des Zeitnachweises nach § 3 Abs. 4 tritt eine Berichterstattung über den Arbeitsstand in dem im Angebot vorgesehenen Rhythmus, im Zweifel im Rahmen der vereinbarten Termine. Sie beschreibt Fortschritt, offene Punkte und anstehende Entscheidungen — nicht aufgewendete Zeit.

(11) Mitwirkung und Verzögerung. Verzögert sich die Leistungserbringung, weil der Mandant Zugänge, Entscheidungen oder Unterlagen nicht rechtzeitig bereitstellt (§ 4), bleibt der Vergütungsanspruch unberührt; Ergebnisse verschieben sich entsprechend. Resonance Insights weist auf erkennbare Verzögerungen hin.

§ 14 Besondere Bedingungen für Festpreis-Projekte

(1) Anwendungsbereich. Dieser Paragraf gilt für Leistungen, für die das Angebot einen einmaligen Festbetrag für einen abgegrenzt beschriebenen Leistungsumfang vorsieht (§ 3 Abs. 1 Modell b).

(2) Rechtsnatur. Auch bei Vereinbarung eines Festpreises bleibt es bei Dienstvertragsrecht nach § 2 Abs. 1, sofern das Angebot nicht ausdrücklich einen abnahmepflichtigen Werkerfolg vorsieht (§ 2 Abs. 2). Der Festpreis dient der Planungssicherheit des Mandanten und ist **kein Erfolgsversprechen**.

(3) Abschluss des Projekts. Das Projekt ist abgeschlossen, wenn die im Angebot beschriebenen Leistungen erbracht sind. Ist im Angebot kein abnahmepflichtiger Werkerfolg vereinbart, besteht keine Abnahmepflicht und kein Abnahmeverfahren; Resonance Insights zeigt den Abschluss in Textform an. Etwaige Termin- oder Dauerangaben sind Richtwerte, sofern sie nicht ausdrücklich als Fixtermin bezeichnet sind (§ 2 Abs. 3).

(4) Kein Aufwandsnachweis. Der Festpreis knüpft nicht an den Zeitaufwand an; § 3 Abs. 1a, § 3 Abs. 2 und § 3 Abs. 4 finden keine Anwendung. An die Stelle des Zeitnachweises tritt auf Anforderung ein **Fortschrittsbericht** zum Stand der vereinbarten Leistungen.

(5) Änderungen des Leistungsumfangs. Leistungen, die über den im Angebot beschriebenen Umfang hinausgehen, sind vom Festpreis nicht erfasst. Sie werden vor Ausführung in Textform beschrieben und gesondert vergütet; die Vergütung wird dabei ausdrücklich vereinbart. Ohne solche Vereinbarung besteht weder eine Leistungs- noch eine

Vergütungspflicht. Unwesentliche Konkretisierungen innerhalb des beschriebenen Umfangs bleiben hiervon unberührt.

(6) Zahlungsplan. Der Festpreis wird nach dem im Angebot vorgesehenen Zahlungsplan in Rechnung gestellt. Zulässig ist insbesondere die Anknüpfung einer Rate an ein **Ereignis** (etwa die Annahme des Angebots oder den Abschluss eines beschriebenen Leistungsteils) statt an ein Datum; die Rechnungsstellung erfolgt dann zum Zeitpunkt des Ereignisses. Trifft das Angebot keine Bestimmung, wird der Festpreis mit Abschluss des Projekts in Rechnung gestellt. Im Übrigen gilt § 3 Abs. 5.

(7) Mitwirkung und Verzögerung. Verzögert sich das Projekt aus Gründen, die der Mandant zu vertreten hat (§ 4), verschieben sich die Termine angemessen; der Festpreis bleibt unberührt. Entsteht durch die Verzögerung erheblicher Mehraufwand (etwa Wartezeiten oder erneute Einarbeitung), gilt Absatz 5, nachdem Resonance Insights hierauf hingewiesen hat.

(8) Vorzeitige Beendigung. Wird das Projekt vor Abschluss beendet, ohne dass Resonance Insights dies zu vertreten hat, ist die Vergütung anteilig nach dem erreichten Leistungsstand geschuldet; bereits gezahlte Raten werden angerechnet. Der erreichte Zwischenstand wird in der vorliegenden Form übergeben.

(9) Nutzungsrechte. § 9 Abs. 2 gilt mit der Maßgabe, dass die Nutzungsrechte an den Projektergebnissen mit vollständiger Zahlung des Festpreises übergehen. Bei einer Beendigung nach Absatz 8 gehen sie am übergebenen Zwischenstand mit Zahlung der anteiligen Vergütung über.

Resonance Insights GmbH · Gutenbergstraße 1, Eingang B, 23611 Bad Schwartau · HRB 25622 HL, AG Lübeck · USt-IdNr. DE451185427 · Geschäftsführer Helmut Reinhard Göthel

Version v4 · gültig ab 20. September 2026
