

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für offene Seminare (AGB-off Sem) (Stand 29.01.2019)

### 1. Geltungsbereich

- 1.1. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für offene Seminare von Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH (kurz MW-KDT genannt).
- 1.2. Offene Seminare finden an von der MW-KDT festgelegten und auf der Website [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de) veröffentlichten Terminen statt. Sie richten sich an Teilnehmer unterschiedlicher Firmen und sind für jeden nach vorheriger Anmeldung buchbar.
- 1.3. Allen Angeboten und Auftrags- bzw. Anmeldebestätigungen der MW-KDT liegen ausschließlich die dort genannten besonderen Bedingungen und nachrangig diese „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für offene Seminare“ zugrunde.
- 1.4. Die Seminarangebote sind freibleibend und unverbindlich.

### 2. Anmeldung

- 2.1. Anmeldungen müssen schriftlich über unsere Website, per Online-Buchung oder über die zum Download verfügbaren Anmeldeformulare erfolgen. Sie sind verbindlich und werden in der Reihenfolge des Anmeldeeingangs von uns berücksichtigt.
- 2.2. Sie erhalten unmittelbar nach dem Eingang eine Zugangsbestätigung per Mail.
- 2.3. Die Anmeldung kommt zustande, wenn Sie von uns eine schriftliche Anmeldebestätigung erhalten. Ihr Trainingsplatz ist mit Geldeingang verbindlich gebucht.
- 2.4. Die Teilnehmerzahl pro Seminar ist begrenzt. Um den gewünschten Trainingseffekt hoch zu halten, sind max. 10 Teilnehmer pro Seminar vorgesehen. Sollte das von Ihnen gewünschte Seminar bereits ausgebucht sein, informieren wir Sie über Alternativen.
- 2.5. Spätestens 2 bis 4 Wochen vor Trainingsbeginn erhalten Sie Informationen zu Veranstaltungsort, Anfahrt und Buchung Ihrer Unterkunft.
- 2.6. Im Tagungshotel wird von uns i.d.R. ein Zimmerkontingent reserviert, das Sie für eine begrenzte Zeit buchen können.

### 3. Gebühren, Preise und Leistungen

- 3.1. Die aktuellen Preise sind auf der Webseite veröffentlicht oder werden auf Anfrage zugesandt. Alle Trainingsgebühren und -preise verstehen sich pro Teilnehmer und zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 3.2. Die jeweils angegebenen Seminargebühren beinhalten, wenn nicht anders angegeben, die
  - Tagungspauschale pro Tag und Teilnehmer/-in (Darin enthalten sind ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag, Pausenerfrischungen, Getränke während der Trainingszeit sowie Begrüßungskaffee am ersten Tag vor Seminarbeginn),
  - die umverteilten Sachkosten (Tagungsraum und Technik, Seminarunterlagen, Arbeits- und Übungsmaterialien) sowie
  - Teilnahmebescheinigung (Voraussetzung ist eine Mindestanwesenheit von 80%).
- 3.3. Prüfungs- und Zertifizierungsgebühren werden in der Regel gesondert ausgewiesen und in Rechnung gestellt.
- 3.4. Die Trainingsgebühr stellen wir nach erfolgter Anmeldebestätigung mit 14 Tagen Zahlungsziel ohne Abzüge in Rechnung.
- 3.5. Reise- und Übernachtungskosten sind grundsätzlich nicht in den Seminargebühren enthalten.

#### 4. Wertgutscheine, Rabatte

- 4.1. Wertgutscheine können nur für offene Seminare eingelöst werden (Geben Sie hierzu bitte die Wertgutschein-Nr. bei der Anmeldung an.)
- 4.2. Wertgutscheine werden nach dem angegebenen Datum (i.d.R. 3 Jahre ab Ausstellung) ungültig.
- 4.3. Wertgutscheine können nicht ausbezahlt werden und dürfen auch nicht weiterverkauft oder auf andere Firmen übertragen werden.
- 4.4. Reicht der eingelöste Wertgutschein für die gesamte Trainingsgebühr nicht aus, erhalten Sie über den restlichen Seminarpreis eine Rechnung.
- 4.5. Wenn Sie mehrere Teilnehmer zu einem offenen Seminar anmelden (gleiches Thema, gleicher Zeitraum, gleicher Ort), fragen Sie uns nach einem Teamrabatt.
- 4.6. Rabatte sind untereinander nicht kombinierbar (z.B. Wertgutschein und Teamrabatt).

#### 5. Stornierung, Umbuchung, Vertreter

- 5.1. Sie können jederzeit vor Trainingsbeginn schriftlich stornieren oder auf einen anderen Termin desselben Trainings umbuchen. Bei einer Stornierung oder Umbuchung entstehen Ihnen folgende Kosten:
  - bis 4 Wochen (28 Tage) vor Trainingsbeginn: 75,- € Bearbeitungsgebühr pauschal
  - zwischen 27 und 11 Tagen vor Trainingsbeginn: 75,- € pro Seminartag
  - bei kurzfristiger Stornierung oder Umbuchung innerhalb von 10 Tagen vor Trainingsbeginn oder bei (teilweisem) Nichterscheinen des angemeldeten Teilnehmers fällt die gesamte Trainingsgebühr an.
- 5.2. Bei Inanspruchnahme eines Rabatts wird 5.1. folgendermaßen ersetzt:  
Bei einer Umbuchung auf einen anderen Termin (nur einmalig möglich) entstehen folgende Kosten:
  - Umbuchung bis 28 Tage vor Trainingsbeginn: 75,- € Bearbeitungsgebühr pauschal,
  - zwischen 27 und 11 Tagen vor Trainingsbeginn: 75,- € pro Seminartag,
  - innerhalb von 10 Tagen vor Trainingsbeginn, bei (teilweisem) Nichterscheinen des angemeldeten Teilnehmers sowie der kompletten Stornierung der Teilnahme fällt die gesamte Trainingsgebühr an
- 5.3. Selbstverständlich können Sie jederzeit vor Trainingsbeginn anstelle des gemeldeten Teilnehmers schriftlich einen Vertreter benennen. Ihnen entstehen dadurch keine zusätzlichen Kosten.

#### 6. Absage, Änderung von Trainings

- 6.1. Wir behalten uns vor, Trainings wegen zu geringer Teilnehmerzahl bis spätestens 14 Tage vor dem geplanten Trainingsbeginn abzusagen. Bereits von Ihnen entrichtete Teilnahmegebühren werden selbstverständlich zurückerstattet. Haftungs-, Schadenersatz sowie weitergehende Ansprüche bestehen nicht.
- 6.2. Wir behalten uns vor, Trainings aus sonst wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z.B. nachweisliche Erkrankung des Trainers, höhere Gewalt etc.) abzusagen. Bereits von Ihnen entrichtete Teilnahmegebühren werden Ihnen selbstverständlich zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht.  
Ebenso sind Änderungen des Seminarorts bis 14 Tage vor Trainingsbeginn vorbehalten.
- 6.3. Bitte beachten Sie dies auch bei der Buchung Ihrer Flug- oder Bahntickets und der Hotelübernachtung.

## 7. Haftungs- und Schadensersatzansprüche

- 7.1. Haftungs- und Schadensersatzansprüche gegen die MW-KDT werden ausgeschlossen, soweit sie nicht Schäden betreffen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.
- 7.2. Die im Rahmen des Trainings zur Verfügung gestellten Inhalte und Dokumente werden nach bestem Wissen und Kenntnisstand erstellt. Haftung und Gewähr für die Korrektheit, Aktualität, Vollständigkeit und Qualität der Inhalte sind ausgeschlossen.
- 7.3. Sie allein tragen die Verantwortung für die Auswahl des Seminars und für die mit ihm erzielten Ergebnisse.

## 8. Änderung von Seminaren

- 8.1. Wir sind berechtigt, notwendige inhaltliche, methodische und organisatorische Änderungen oder Abweichungen (z. B. aufgrund von Lehrplanänderungen) vor oder während des Seminars vorzunehmen, soweit diese den Nutzen des angekündigten Seminars für den Teilnehmer nicht wesentlich ändern.
- 8.2. Wir sind berechtigt, die vorgesehenen Trainer im Bedarfsfall (z. B. Krankheit, Unfall) durch andere hinsichtlich des angekündigten Themas gleich qualifizierte Personen zu ersetzen.

## 9. Vertraulichkeit

- 9.1. MW-KDT behandelt alle wichtigen internen Informationen über den Auftraggeber stets mit großer Sorgfalt und absoluter Vertraulichkeit.
- 9.2. Die Rückmeldung über Verhalten bzw. Leistungen einzelner Teilnehmer an den Auftraggeber ist kein Teil des Auftrags. Gegenüber den Trainingsteilnehmern gilt das Prinzip der Vertraulichkeit, es sein denn, Sie entbinden uns ausdrücklich von der beraterischen Schweigepflicht.

## 10. Eigentumsvorbehalt, Urheberrecht

- 10.1. Wir behalten uns bei der Lieferung von Seminarunterlagen das uneingeschränkte Eigentum bis zur vollständigen Erfüllung sämtlicher Zahlungsverpflichtungen durch Sie vor.
- 10.2. Unterlagen dürfen weder ganz noch auszugsweise ohne vorherige schriftliche Zustimmung der MW-KDT Unterlagen kopiert, verarbeitet, verbreitet, digitalisiert oder zur öffentlichen Wiedergabe verwendet werden. Alle Rechte bleiben Martin Wiesend vorbehalten.
- 10.3. Sie sind nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Martin Wiesend berechtigt, Inhalte und Leistungen des besuchten Seminars Ihrerseits auf den Markt zu bringen oder Dritten zugänglich zu machen.

## 11. Widerrufsrecht

- 11.1. Sie können Ihre Anmeldung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Art. 246 § 2 i.V.m. § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB i.V.m. Art. 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.
- 11.2. Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vor Ende der Widerrufsfrist begonnen oder vollständig erfüllt ist.
- 11.3. Der Widerruf ist zu richten an:  
Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH, Jakobstr. 24, 95447 Bayreuth,  
Fax: 0921 / 970 023, info@kundendienst-trainer.de.
- 11.4. Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurück zu gewähren.

## 12. Hinweise zum Datenschutz

- 12.1. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die MW-KDT auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen die für die Vertragsabwicklung erforderlichen personenbezogenen Daten erhebt, verarbeitet und nutzt. Die Kundendaten werden zu Abwicklungs-, Abrechnungs- und Werbezwecken in Form von Namen, Unternehmen, Wohn- und Geschäftssitz sowie Kommunikationsdaten elektronisch gespeichert. Die Speicherung und Verarbeitung der Kundendaten erfolgt unter Beachtung des Bundesdatenschutzgesetzes.
- 12.2. Die MW-KDT darf die übermittelten Anmeldedaten oder Teile davon an involvierte Dritte zum Zwecke der Leistungserbringung weitergeben.
- 12.3. Ebenso darf die MW-KDT erforderliche personenbezogene Daten verarbeiten, nutzen und löschen, die der Kunde im Laufe des Lehrganges erstellt. Dazu gehören Leistungsüberprüfungen wie Tests oder Arbeiten. Solche Daten werden anonymisiert gespeichert, bearbeitet und keinesfalls an Dritte weitergegeben. Der Zweck der Verarbeitung dieser Daten besteht einzig in der Verbesserung der Lehrgangsqualität.
- 12.4. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke widersprechen. Teilen Sie uns dies bitte schriftlich mit.
- 12.5. Der Kunde hat jederzeit das Recht, Auskunft über Umfang und Inhalt der von ihm gespeicherten, personenbezogenen Daten zu erhalten.

## 13. Sonstiges

- 13.1. Nebenabreden bedürfen der Schriftform.
- 13.2. Die MW-KDT ist berechtigt, die Firma des Teilnehmers in ihrer Kundenliste aufzuführen.
- 13.3. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- 13.4. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 13.5. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die aus diesem Vertragsverhältnis entstehen, ist Bayreuth.