

Allgemeine Geschäftsbedingungen von CRESSANDI

Stand 1/2017

1. Geltungsbereich

1.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden (nachfolgend: „Kunde“) und dem Anbieter von Coachings für Mediziner, Therapeuten und Führungskräfte in medizinischen Praxen sowie Trainings und Coachings für Mitglieder medizinischer Teams, Frau Astrid Feuchter, An der Schäferwiese 25, 81245 München (nachfolgend CRESSANDI) als Vertragspartner.

1.2 Für das Vertragsverhältnis zwischen Kunde und CRESSANDI gelten in erster Linie die Vertragsschluss-Unterlagen einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die auf der Webseite von CRESSANDI unter <http://www.cressandi.de/impressum> abzurufen sind sowie weitere Vertragsunterlagen als Vertragsgrundlage; hilfsweise gelten die gesetzlichen Vorschriften über den Dienstvertrag, §§ 611 ff. BGB.

1.3 Die Coachings und Trainings richten sich ausschließlich an natürliche und/oder juristische Personen, die in medizinischen Einrichtungen arbeiten. Die Teilnahme von Verbrauchern im Sinne von §13 BGB ist ausgeschlossen.

1.4 Die AGB von CRESSANDI gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen erkennt CRESSANDI in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen AGB abweichender Bedingungen die vertragsgegenständliche Coaching- Dienstleistung erbringt und den entgegenstehenden AGB nicht widersprochen hat.

1.5 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten in der jeweils aktuellen Fassung, die auf der Internetseite veröffentlicht ist. Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit zu ändern. Bestehende Coaching- und Trainingsprogramme unterliegen dem zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Stand.

2. Vertragsgegenstand, Vertragssprache

2.1 CRESSANDI bietet dem Kunden zum einen ein achtmonatliches Coachingprogramm an, welches individuell die Schritte für Führungskräfteentwicklung und Praxispositionierung aufzeigt. Die genaue Beschreibung der Leistung von CRESSANDI, insbesondere der Module ist im Curriculum unter <http://www.cressandi/angebot.de> näher beschrieben.

Für die Laufzeit des achtmonatlichen Coachingprogramms erhält der Kunde von CRESSANDI 4x 3,5h Einzelcoaching-sitzungen oder 10x 1,5h Telefon-/Skypecoaching, alle benötigten Unterlagen für die Erstellung eines individuellen Praxislogbuches, 4 kostenfreie halbstündige Umsetzungs-telefonate nach den Coachings, kostenfreie Nachbegleitung per Email bis zu einem Jahr nach dem Start des Programms. Das Teamtraining bezieht sich auf einen Trainingstag, welches einem üblichen Arbeitstag (ca. 8 Stunden). Es beinhaltet ein Kostenfreies Vorgespräch, ein 20 minütiges telefonisches Briefing aller Mitarbeiter, alle benötigten Unterlagen und Arbeitsmaterialien, den passenden Trainingsraum, je nach Gruppengröße, kostenfreie Nachbegleitung per Email bis zu einem Jahr nach dem Start des Trainings. Verpflegung ist nicht enthalten. Das Teamtraining behandelt die akuten Themen des Kunden und ist ergebnisoffen. Der Kunde erhält alle benötigten Unterlagen zum Bearbeiten seines Anliegens.

2.2 Alle Coachings und Trainings sowie der Vertragsschluss erfolgen in deutscher Sprache.

3. Vertragsschluss

3.1 Vertragsangebot: Die Anmeldung zum Coachingprogramm und zum Teamtraining kann per E-Mail, Fax, Brief, Telefon

erfolgen. Zudem kann das Angebot in einem Beratungsgespräch persönlich auf einem Antragsformular oder – insbesondere in telefonischen Gesprächen - im Nachgang über die in Satz 1 dieser Ziffer 3.1 genannten Angebotswege erfolgen. Die Anmeldung des Kunden für die Teilnahme am Coachingprogramm und zum Teamtraining gem. Satz 1 dieser Ziffer 3.1 gilt als verbindliches Vertragsangebot an CRESSANDI. Sofern sich aus der Bestellung nichts anderes ergibt, ist CRESSANDI berechtigt, dieses Vertragsangebot innerhalb von 2 Wochen nach seinem Zugang bei CRESSANDI anzunehmen. Der Vertrag kommt damit erst mit Annahme von CRESSANDI zustande. Die Annahme-Bestätigung erfolgt in der Regel per E-Mail und unverzüglich.

3.2 Wirksamer Vertragsschluss mit Angebotsannahme: Verträge gelten nach der Maßgabe dieser AGB durch Annahme von CRESSANDI als zustande gekommen, wenn die schriftliche Bestätigung des Vertragsschlusses über die Teilnahme am Coachingprogramm und am Teamtraining gem. Ziffer 2.1 vorliegt. Die reine Entgegennahme einer telefonischen Bestellung stellt auch keine verbindliche Annahme durch CRESSANDI dar. Die Bestätigung und Annahme durch CRESSANDI erfolgt im Allgemeinen unverzüglich, spätestens am Tag des Beginns des Coachingprogramm und des Teamtrainings.

3.3 Angebotsablehnung: CRESSANDI ist berechtigt, Vertragsangebote ohne Angabe von Gründen zurückzuweisen. CRESSANDI wird in diesem Fall einer fehlenden Angebotsannahme eine entsprechende E-Mail an den Kunden versenden. Der Kunde ist verpflichtet, die bei der Registrierung abgefragten Daten richtig und vollständig mitzuteilen. Falsche Angaben berechtigen CRESSANDI zur fristlosen Kündigung des Vertrags.

4. Preise, Zahlungsmodalitäten, Rechnungsstellung, Währung, Rabattgutscheine

4.1 Die kostenpflichtige Buchung des Coachingprogramms und des Teamtraining entsprechend den Optionen nach vorstehender Ziffer 3 erfolgt zu den auf der Internetseite von CRESSANDI unter der folgenden

<http://www.cressandi/angebot.de> ausgewiesenen Gebühren. Die für die kostenpflichtigen Angebote ausgewiesenen Preise verstehen sich einschließlich der gesetzlichen Mehrwertsteuer; der Mehrwertsteueranteil ist jedoch gesondert ausgewiesen.

4.2 Die Teilnahmegebühr ist grundsätzlich vollständig sofort mit wirksamem Vertragsschluss zur Zahlung fällig, d. h. der Kunde hat diese grundsätzlich sofort zu entrichten. Die Anmeldung verpflichtet damit bei Komplettzahlung zudem grundsätzlich zur Zahlung der Teilnahmegebühr vor Beginn der ersten Termine. Es erfolgt eine Rechnungsstellung.

4.3 Spätere Zahlungen sind abweichend von Ziffer 4.2 im Rahmen von Ratenzahlung durch 4 Raten möglich, die der Kunde bei Bestellung wählen kann. Wirksame Ratenzahlungsvereinbarungen werden durch Annahme durch CRESSANDI mit Bestätigung der Ratenzahlungsvereinbarung schriftlich vereinbart. Es besteht jedoch kein Anspruch des Kunden auf Abschluss einer Ratenzahlungsvereinbarung. Bei einer Ratenzahlung erfolgt die Zahlungsabwicklung ebenfalls über Rechnung.

4.4 Der Kunde kann alternativ zu den Ziffern 4.2 und 4.3 auch ein persönliches oder telefonisches Beratungsgespräch als Voraussetzung für ein wirksames Vertragsangebot wählen. In diesem Fall erfolgt ein möglicher Vertragsschluss der Parteien gemäß Ziffer 3.1 und 3.2 erst nach dem Beratungsgespräch.

4.5 Es gelten die gesetzlichen Verzugsregeln. Darüber hinaus gilt als vereinbart, dass bei Verzug des Kunden mit einer Rate von mehr als 7 Tagen über dem vereinbarten Ratenzahlungstermin hinaus der verbleibende Gesamtteilnahmepreis sofort abweichend von Ziffer 4.3 zur Zahlung fällig ist.

4.6 CRESSANDI erstellt dem Kunden über die Teilnahmegebühr unter Ausweisung der Mehrwertsteuer eine Rechnung. Die Parteien vereinbaren mit Vertragsschluss die elektronische Rechnungsstellung und -übermittlung durch CRESSANDI gem. § 14 Abs. 1 Satz 7 UStG. Der elektronische Rechnungsversand erfolgt vorbehaltlich der fortwährenden Aufrechterhaltung der Zustimmung des Kunden auf dem elektronischen Wege.

4.7 Die Zahlung an CRESSANDI erfolgt ausschließlich in EURO. Die Zahlung in anderen Währungen bedarf der vorherigen Abklärung und der ausdrücklich schriftlichen Zustimmung durch die CRESSANDI einschließlich schriftlicher Regelung über das Procedere, insb. den Wechselkurs.

4.8 CRESSANDI vergibt von Zeit zu Zeit bei besonderen Marketingaktionen Rabattgutscheine für einen Aktionszeitraum. Der Wert der Gutscheine wird dann bei Buchung. Die Rabattaktion ist auf den Aktionszeitraum des Gutscheins begrenzt. Ein Rechtsanspruch auf einen Rabattgutschein besteht nicht.

5. Teilnahme, Aufrechnung, Storno

5.1 Die Verpflichtung zur Zahlung der Coachinggebühren besteht unabhängig von der aktiven Teilnahme und Umsetzung an den Coachingterminen.

5.2 Bei Nichtteilnahme am Coachingprogramm oder am Teamtraining oder Abbruch der Sitzungen erstattet CRESSANDI keine Teilnahmegebühren. Noch nicht gezahlte Gebühren im Rahmen einer Ratenzahlungsvereinbarung sind zu bezahlen.

5.3 Gegen Forderungen von CRESSANDI kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

5.4 Geht ein schriftlicher Stornierungsauftrag des Vertrages bis spätestens 7 Tage nach der ersten Sitzung ein, erstattet CRESSANDI die bereits entrichteten Gebühren abzgl. der bereits geleisteten Sitzung zurück. Es wird keine Bearbeitungsgebühr abgezogen. Die weiteren Gebühren im Falle einer Ratenzahlung entfallen. Bei späterem Eingang der Stornierung als in Satz 1 dieser Ziffer 5.4 beschrieben ist die Teilnahmegebühr in voller Höhe wie bei Abbruch nach Ziffer 5.2 zu bezahlen.

6. Nutzungsbestimmungen, Pflichten des Kunden, Wohilverhaltensregeln

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche bereitgestellte Unterlagen und Dokumente vor dem Zugriff Dritter sicher aufzubewahren. Sämtliche Unterlagen und sonstige Materialien dürfen ausschließlich für den persönlichen Bedarf des Kunden und firmenangehöriger Personen verwendet werden. untersagt. Der Kunde haftet bei von ihm zu vertretender Nichteinhaltung.

6.4 Der Kunde verpflichtet sich, die vorstehenden Regelungen der Ziffern 6.1 und 3.3 einzuhalten, weiter, die jeweils geltenden Bestimmungen der Datenschutzgesetze und -verordnungen der Bundesrepublik Deutschland und des Landes seines Wohnsitzes bezüglich der personenbezogenen Daten von Mitarbeitern, zu beachten und die Daten ohne Einverständnis der Betroffenen weder für gewerbliche Zwecke zu nutzen noch Dritten zugänglich zu machen.

7. Vertragsrücktritt von CRESSANDI

7.1 Bei ausbleibendem Zahlungseingang des Komplettpreises oder einer Rate gemäß den Bestimmungen in Ziffer 4 hat CRESSANDI das Recht, vom Vertrag zurückzutreten.

7.2 CRESSANDI ist weiter berechtigt, bei Missbrauch im Sinne von vorstehender Ziffer 6 dieser AGB - Verstoß gegen die Kundenpflichten und Wohilverhaltensregeln - vom Vertrag zurückzutreten.

8. Absage von Coachingterminen

8.1 Wird ein Coachingprogramm oder ein Teamtraining aus technischen oder sonstigen vom CRESSANDI zu verantwortenden Gründen abgesagt, so wird die bezahlte Gebühr voll erstattet oder ein Ersatztermin angeboten. Ein weiterer Anspruch auf Haftungs- und Schadensersatzansprüche bestehen nicht.

8.2 Sollte der angekündigte Referent, insb. CRESSANDI selbst, aus wichtigem Grund nicht oder nicht im angekündigten Umfang teilnehmen können, so ist CRESSANDI darüber hinaus berechtigt, für angemessenen Ersatz zu sorgen.

Regressansprüche seitens der Kunden sind ausgeschlossen.

9. Schutzrechte

9. 1. Alle von CRESSANDI erstellten Dokumente, die beim Coachingprogramm oder Teamtraining verwendet werden, dürfen nur für die persönliche Verwendung des Kunden oder eines Firmenangehörigen genutzt werden und sind

urheberrechtlich geschützt. Jede Art der Verteilung/ Vervielfältigung oder Übersetzung ist nur und ausschließlich mit der schriftlichen Genehmigung durch CRESSANDI gestattet. 9.2. Alle im Webauftritt, Telefonaten und in den Coachingsitzungen genannten und ggf. durch Dritte, oder CRESSANDI selbst geschützten Marken- und Warenzeichen unterliegen den jeweiligen Bestimmungen des Kennzeichenrechts.

10. Nutzungsrechte, Urheberrechtslizenz

10.1 CRESSANDI räumt dem Kunden jenseits der gesetzlich geregelten Erlaubnistatbestände ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht ausschließlich zum eigenen und firmeninternen Gebrauch des Kunden an den geschützten Materialien ein. Hinzu kommt ein einmaliges körperliches Vervielfältigungsrecht an den urheberrechtlich geschützten Materialien. Diese Nutzungsrechteinräumung ist kündbar und widerruflich durch CRESSANDI bei Verletzungen des Urheberrechts.

10.2 Diese einfache, nur dem Kunden und seinen Firmenangehörigen zustehende Nutzungseinräumung und einmalige körperliche Vervielfältigungsrecht gemäß vorstehender Ziffer 10.1 umfasst abschließend allein das Nutzungsrecht und einmalige körperliche Vervielfältigungsrecht des Kunden und an den urheberrechtlich geschützten Materialien, nicht aber weitergehende Rechte, etwa das Recht zu verbreiten, vorzuführen, öffentlich zugänglich zu machen oder zu senden, unterzulizenzieren, zu vermarkten, zu vertreiben, eine Neuerschaffung zu erstellen und diese urheberrechtliche Neuerschaffung dann in abgeänderter, übersetzter, bearbeiteter oder in sonstiger Weise umgestalteter Form in jeder denkbaren Nutzungsart zu nutzen. Diese Nutzungsrechtsbeschränkung betrifft auch die gewerbliche oder im Rahmen einer selbstständigen Tätigkeit erfolgende Informationsvermittlung gegenüber Dritten.

11. Haftungsbegrenzung

11.1. Das Coachingprogramm und das Teamtraining werden mit größter Sorgfalt und nach bestem Wissen und Gewissen vorbereitet und geplant. Durch den Ablauf und die Inhalte sollten die Kunden in der Lage sein, den zu vermittelnden Inhalt erfolgreich aufzunehmen und umzusetzen. CRESSANDI haftet jedoch nicht für einen Coachingerfolg, für welchen immer die Umsetzung der vermittelten Inhalte erforderlich ist, die nicht in der Verantwortlichkeit von CRESSANDI liegt.

11.2. Sollten objektive Dienstleistungsqualitätsmängel vorliegen, die CRESSANDI zu vertreten hat, so können Ansprüche bis maximal der Höhe der entrichteten Teilnahmegebühren erhoben werden.

11.3 Sonstige Schadensersatzansprüche gegen CRESSANDI sind unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen, es sei denn, CRESSANDI, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haben vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt. Für leichte Fahrlässigkeit haftet CRESSANDI nur, wenn eine für die Erreichung des Vertragszwecks wesentliche Vertragspflicht durch den CRESSANDI, seine gesetzlichen Vertreter oder leitende Angestellte oder Erfüllungsgehilfen verletzt wurde, sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. CRESSANDI haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.

12. Datenschutz/Geheimhaltung

12.1 Personenbezogene Daten des Kunden wie Vor- und Zuname, Straße mit Hausnummer, Postleitzahl mit Wohnort, Telefonnummer und E-Mail-Adresse, die CRESSANDI übermittelt werden, werden ohne eine anderslautende Einwilligung des Kunden ausschließlich zur Abwicklung der Vertragsbeziehung zwischen Kunde und CRESSANDI gespeichert und verwendet und ggf. im Rahmen der Vertragsdurchführung an beteiligte Kooperationspartner wie zum Beispiel Dentaquum weitergeleitet, soweit dies zur Erfüllung des Vertrages notwendig ist. Die Daten werden in elektronischen Systemen erfasst und nur für die interne Nutzung gespeichert. Diese werden unbeteiligten Dritten nicht zur Verfügung gestellt. Soweit personenbezogene Daten des Kunden gespeichert oder sonst verarbeitet

werden, erfolgt dies unter Einhaltung und Beachtung der entsprechenden Datenschutzgesetze. Die Datenschutzerklärung gilt ergänzend. <http://www.cressandi/Datenschutz>

12.2 Ohne Einwilligung des Kunden wird CRESSANDI Daten des Kunden nicht für Zwecke der Werbung, Markt- oder Meinungsforschung nutzen. Die Datenschutzeinwilligung gilt bei Einwilligung ergänzend.

12.3 CRESSANDI verpflichtet sich, über alle ihm im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Kunden, strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art, zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d. h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl von CRESSANDI als auch des Kunden, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen von CRESSANDI erforderlich ist oder vom Kunden gewünscht ist oder selbst offen gelegt wird. In Zweifelsfällen wird sich CRESSANDI vom Kunden vor einer solchen Weitergabe eine Zustimmung erteilen lassen.

13. Geld-zurück-Garantie

13.1 CRESSANDI räumt jedem Kunden eine Geld-zurück-Garantie innerhalb von 7 Tagen nach der ersten Coachingsitzung ein, sollte ein Teilnehmer nicht mit den Leistungen von CRESSANDI zufrieden sein oder eine andere Erwartung gehabt haben. Dieser Wunsch ist schriftlich anzuzeigen.

13.2 Mit Wahrnehmung des Rechts aus der Geld-zurück-Garantie hebt der Kunde den Vertrag rückwirkend ab Vertragsbeginn auf. Eine Zahlungsverpflichtung der Gebühr besteht dann nicht mehr, gezahlte Beiträge werden abzgl. der in Anspruch genommenen Coachingzeit zurück-erstattet.

13.3 Im Gegenzug verpflichtet sich der Kunde, alle im ausgehändigten Materialien und Dateien zu vernichten und zu löschen. Diese unterliegen dem Urheberschutz von CRESSANDI. Die Rechteeinräumung gemäß Ziffer 10 wird mit Ausübung der Geld-zurück-Garantie ebenfalls rückwirkend aufgehoben. Die Einräumung ist an eine wirksame Teilnahme gekoppelt. Diese ist gemäß Ziffer 13.2 rückwirkend entfallen. Eine Nutzungsberechtigung an Coachingmaterialien und –unterlagen entfällt damit ebenfalls.

14. Referenzen

14.1 CRESSANDI ist dazu berechtigt, die gegenüber dem Kunden erbrachten Leistungen, einschließlich damit korrespondierender Nutzungen/Produktionen, auch des Kunden, zu Demonstrationszwecken sowie zum Zwecke der Werbung, Eigenwerbung, Information und für Begleitmaterialien, in sämtlichen TV Medien, neuen Medien, insbesondere der eigenen Website/Homepage, sowie in Printmedien zu nutzen, insbesondere auch zu veröffentlichen oder auf sie hinweisen, es sei denn, der Kunde kann ein entgegenstehendes berechtigtes Interesse schriftlich geltend machen.

14.2 CRESSANDI und der Kunde arbeiten in positiver und sorgfältiger Weise zusammen, um Werbe- und allgemeine Mitteilungen in Bezug auf ihre Beziehung, den Vertrag, die Nutzung der Leistungen von CRESSANDI durch den Kunden und sonstige in gegenseitigem Einvernehmen vereinbarte Angelegenheiten zu veröffentlichen. Weder CRESSANDI noch der Kunde darf solche Werbe- und allgemeinen Mitteilungen nach der vorstehenden Ziffer 14.1 ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des anderen - die nicht unbillig vorenthalten werden darf -veröffentlichen.

15. Schlussbestimmungen

15.1 Auf das Vertragsverhältnis zwischen Kunden und CRESSANDI findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Entsprechendes gilt für das sonstige Rechtsverhältnis.

15.2 Für Klagen gegen Kunden, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Personen sind, die ihren Wohn- /Geschäftssitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, oder deren Wohn- /Geschäftssitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz

von CRESSANDI vereinbart. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

15.3 Änderungen, Ergänzungen und Zusätze zu dem auf Grundlage dieser allgemeinen Geschäftsbeziehungen geschlossenen Vertrags haben nur Gültigkeit, wenn sie zwischen den Vertragsparteien schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für die Abänderung dieser Vertragsbestimmung.