

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH

1. Gegenstand des Vertrages

COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH bietet (als **Auftragnehmer**) dem Kunden (als **Auftraggeber**) Führungskräfte-Training, interkulturelles Training, Kundenservice-Training (für Kundenbetreuer und Verkaufspersonal), Verhandlungstraining, Trainerausbildung, Kommunikationstraining, Sprachtraining, Trainingsprogramm-Management, Management von Trainingseinrichtungen, Projektmanagement und Dolmetscherdienste.

2. Vertragsschluss

Der Vertrag kommt mit der Anmeldung des Auftraggebers und seiner Annahme durch COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH zustande. Wird bei schriftlicher oder fernmündlicher Anmeldung bzw. Anmeldung per e-Mail die Annahme von COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE nicht ausdrücklich schriftlich erklärt, kommt der Vertrag mit der Aushändigung der Anmeldebestätigung zustande. Der Auftraggeber erhält eine Anmeldebestätigung.

3. Auswahl von Experten und Trainern

Die Auswahl von Experten und Trainern wird durch COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH nach bestem Gewissen vorgenommen.

Trainer oder Dritte, die von COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH beauftragt und eingesetzt werden, sind **nicht** zum Empfang von Geld berechtigt. Sie sind nicht berechtigt, für und gegen COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH Verträge abzuschließen. Eine Vollmacht, COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH zu vertreten, besteht nicht, soweit nicht ausdrücklich eine wirksame schriftliche Vollmachtsurkunde vorgelegt werden kann.

4. Auskunft und Information

COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH verpflichtet sich, stets auf dem neuesten Stand der fachlichen Entwicklung zu sein.

5. Vergütung, Fälligkeit und Erfüllungsort

Die Vergütung erfolgt grundsätzlich nach Abschluss einzelner Projekte. Die Vergütung versteht sich immer zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer (Mehrwertsteuer).

Bei den jeweiligen Projekten ist zwischen Intensiveinsätzen und Nicht-Intensiveinsätzen, sonstigen Kommunikationsleistungen und Zusatzleistungen sowie Fahrt- und Unterbringungskosten zu unterscheiden.

a) Intensivtraining

Intensivtrainings dauern planmäßig mehr als 180 Minuten pro Tag.

Die Vergütung ist spätestens 10 Tage nach Zustellung der Rechnung von COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE fällig.

Für Intensivtrainings, die länger als sechs Monate andauern, erfolgt nach sechs Monaten des Projekts eine Teilzahlung durch den Auftraggeber anteilig der bereits erbrachten Leistung durch COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH.

Die Kosten für Beratung, Konzeption, Programmgestaltung und individuelle Trainingsplangestaltung sind gesondert zu begleichen.

b) Nicht-Intensivtrainings

Nicht-Intensivtrainings dauern planmäßig bis maximal 180 Minuten pro Tag.
Die ersten vier Wochen eines Nicht-Intensiv-Trainings (ab einem Monat Dauer) gelten als Probezeit.

In der Probezeit kann der Vertrag jederzeit von beiden Seiten schriftlich und ohne Begründung gekündigt werden.

Die Vergütung für Nicht-Intensiveinsätze wird spätestens 10 Tage nach Zugang der Rechnung durch COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH fällig.

c) Sonstige Kommunikations- und Zusatzleistungen

Sonstige Kommunikationsdienstleistungen, Gutachten, Übersetzungen und andere Zusatzleistungen werden stets gesondert nach ihrem tatsächlichen Anfall und individueller Vereinbarung vergütet.

d) Fahrt-, Unterbringungs- und sonstige erforderliche Kosten

Fahrt-, Unterbringungs- und sonstige erforderliche Kosten sind gesondert zu vergüten. Die Höhe bestimmt sich nach deren tatsächlichen Anfall und wird durch entsprechende Rechnung oder sonstigen prüfbaren Nachweis nachgewiesen.

Diese Kosten sind spätestens 10 Tage nach dem jeweiligen vereinbarten Projektabschnitt fällig.

Sofern bereits tatsächlich angefallen, sind diese Kosten vom Kunden auch zu bezahlen, wenn er aus Gründen seines Risikobereiches nicht am Training teilnehmen kann.

COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH ist bestrebt, Unterbringung, Fahrt und sonstige erforderliche Kosten angemessen und am kostengünstigsten zu gestalten. Darüber hinaus sollen die Kosten nach Möglichkeit abgestimmt werden.

e) Für alle anfallenden Kosten gilt im Übrigen folgendes:

Die jeweilige Erstellung und Versendung einer entsprechenden Rechnung erfolgt durch COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH.
Erfüllungsort ist der Sitz des Unternehmens COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH, Herwarthstr. 5, 12207 Berlin.

Kommt der Kunde mit der Zahlung des Entgelts in Verzug, so gelten die allgemeinen gesetzlichen Vorschriften. Danach hat der Verbraucher im Verzug Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten und der Unternehmer 8 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz (§ 247 BGB) zu zahlen. COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH bleibt der Nachweis gestattet, dass ein höherer Schaden entstanden ist. Weiterer Schadensersatz neben dem Verzugsschaden bleibt hierdurch unberührt.

6. Kostenlose Serviceleistungen

Die Erstellung und Aushändigung eines Zertifikats durch COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE ist kostenlos.

7. Stornierungen

a) Stornierung der Intensivtrainings

Eine Stornierung des Intensivtrainings ist jederzeit vor Trainingsbeginn schriftlich oder telefonisch möglich. Telefonisch hat die Stornierung über die

Telefonnummer: 0170 – 903 77 96

zu erfolgen.

Erfolgt die Stornierung innerhalb von 14 Tagen vor Trainingsbeginn, so werden dem Auftraggeber 25 % (zuzüglich Umsatzsteuer) der Trainingsgebühr in Rechnung gestellt. Erfolgt die Stornierung innerhalb von 7 Tagen vor Trainingsbeginn, so werden dem Auftraggeber 40 % (zuzüglich Umsatzsteuer) der Trainingsgebühr in Rechnung gestellt. Erfolgt die Stornierung bis 1 Tag vor Trainingsbeginn, so werden dem Auftraggeber 60 % (zuzüglich Umsatzsteuer) der Trainingsgebühr in Rechnung gestellt. Erfolgt die Stornierung am Trainingstag oder erfolgt keine Stornierung, so werden dem Auftraggeber 100 % der Trainingsgebühr (zuzüglich Umsatzsteuer) in Rechnung gestellt. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis gestattet, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden sei. Unberührt bleibt jeweils die Möglichkeit der Kündigung aus wichtigem Grund.

Erfolgt eine Stornierung, so hat der Auftraggeber eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 25,00 € zuzüglich Umsatzsteuer für Korrespondenz, Stornierung und Recherche nach einem Ausweichtermin zu entrichten. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis gestattet, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden sei. Unberührt bleibt jeweils die Möglichkeit der Kündigung aus wichtigem Grund.

Als besonderer Service wird dem Auftraggeber eine Umbuchung auf einen zeitnahen und für beide Parteien angemessenen Nachholtermin geboten. Die Umbuchungsmöglichkeit kann für das umgebuchte Training nicht wiederholt in Anspruch genommen werden. Der Auftraggeber hat dazu bis zu 7 Tagen vor Trainingsbeginn seine Umbuchung schriftlich anzumelden.

Der Auftraggeber hat außerdem die Möglichkeit, einen bzw. mehrere Ersatzteilnehmer zu stellen. Von dieser Möglichkeit soll vorrangig Gebrauch gemacht werden.

Wird durch den Auftraggeber weder storniert, umgebucht, gekündigt oder einen bzw. mehrere Ersatzteilnehmer gestellt, so ist die volle Vergütung zu zahlen.

b) Stornierung der Nichtintensivtrainings

Erfolgt die Stornierung innerhalb von 10 Tagen vor Trainingsbeginn, so werden dem Auftraggeber 25 % (zuzüglich Umsatzsteuer) der Trainingsgebühr in Rechnung gestellt. Erfolgt die Stornierung innerhalb von 5 Tagen vor Trainingsbeginn, so werden dem Auftraggeber 40 % (zuzüglich Umsatzsteuer) der Trainingsgebühr in Rechnung gestellt. Erfolgt die Stornierung bis 1 Tag vor Trainingsbeginn, so werden dem Auftraggeber 60 % (zuzüglich Umsatzsteuer) der Trainingsgebühr in Rechnung gestellt. Erfolgt die Stornierung am Trainingstag oder erfolgt keine Stornierung, so werden dem Auftraggeber 100 % der Trainingsgebühr (zuzüglich Umsatzsteuer) in Rechnung gestellt. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis gestattet, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden sei. Unberührt bleibt jeweils die Möglichkeit der Kündigung aus wichtigem Grund.

Für eine Stornierung zahlt der Auftraggeber eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 25,00 € zuzüglich Umsatzsteuer für Korrespondenz, Stornierung und Recherche nach einem Ausweichtermin. Dem Auftraggeber bleibt jeweils der Nachweis gestattet, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden sei. Unberührt bleibt die Möglichkeit der Kündigung aus wichtigem Grund.

Als besonderen Service wird dem Auftraggeber eine Umbuchung auf einen zeitnahen und für beide Parteien angemessenen Nachholtermin geboten. Die Umbuchungsmöglichkeit kann nicht wiederholt in Anspruch genommen werden auf das Training, das umgebucht wurde. Der Auftraggeber hat dazu bis zu 3 Tagen vor Trainingsbeginn seine Umbuchung schriftlich anzumelden.

Der Auftraggeber hat außerdem die Möglichkeit, einen oder mehrere Ersatzteilnehmer zu stellen. Von dieser Möglichkeit soll vorrangig Gebrauch gemacht werden.

Wird durch den Auftraggeber weder storniert, umgebucht, gekündigt oder ein oder mehrere Ersatzteilnehmer gestellt, so ist die volle Vergütung zu zahlen.

8. Kündigung

Der Vertrag ist nur aus wichtigem Grund kündbar. Dies gilt jedoch nur bis zu einer Vertragsdauer von maximal 24 Monaten ab Vertragsschluss.

Absenheit gilt nicht als Kündigungsgrund. Ein wichtiger Grund besteht insbesondere bei nicht rechtzeitiger Zahlung vereinbarter (Teilzahlungs-) Raten oder bei gemeinschaftswidrigem Verhalten.

Der Vertrag ist schriftlich zu kündigen. Eine telefonische Mitteilung gilt nicht als Kündigung.

9. Verhinderung des Kunden

Ist der Auftraggeber oder ein Teilnehmer an der Teilnahme des Trainings verhindert, so hat der Auftraggeber die Möglichkeit, statt des angemeldeten Teilnehmers (oder den angemeldeten Teilnehmern) einen Dritten (oder andere Teilnehmer) zu stellen, um so den Leistungsaustausch zu gewährleisten. Aus wichtigem Grund, der in der/den Person/en des/der Dritten liegen muss, kann COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH diesen Dritten ablehnen. Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt.

10. Verhinderung des Trainers oder Experten

Fällt ein von COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH ausgesuchter Trainer oder Experte aus und kann kein anderer geeigneter Trainer oder Experte gestellt werden, so erfolgt eine zeitnahe Nachholung des Termins unter Beibehaltung des Leistungsumfanges. Hierfür sind Termin und Ort zwischen COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH und dem Auftraggeber zeitnah abzustimmen. Sollte der Nachholtermin nicht binnen eines halben Kalenderjahres gemeinsam gefunden und realisiert werden können, so entsteht kein Anspruch mehr auf die Gegenleistung. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

Die dem Auftraggeber hierdurch gegebenenfalls entstandenen Kosten werden nur ersetzt, wenn diese tatsächlich angefallen sind, erforderlich und angemessen sind und er hierüber einen prüfbaren Nachweis erbringt.

11. Trainingsfreie Zeit

Trainingsfreie Zeiten werden gemeinsam abgestimmt und gesondert vereinbart. Der Auftraggeber erhält von diesen Zeiten in angemessener Zeit, jedoch spätestens vier Wochen vor trainingsfreier Zeit in geeigneter Form Auskunft durch COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH.

12. Haftung

COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH haftet nicht für leichte Fahrlässigkeit. Die Haftung ist ferner auf die typischerweise vorhersehbaren Schäden beschränkt, wenn die Pflichtverletzung leicht fahrlässig erfolgt. Dies gilt nicht für Körperschäden (Leben, Leib, Gesundheit) und die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Die Haftung für Vorsatz oder wegen groben Verschuldens bleibt unberührt.

Für Teilnehmende mit Bildungsgutschein gelten im Übrigen, insbesondere für Wegeunfälle, die Bestimmungen der Unfallkasse Berlin.

13. Urheberrechte auf schriftliches Material

Das bezahlte und übergebene schriftliche Material geht in das Eigentum des Auftraggebers über. Das Kopieren oder die Weitergabe von Lehrmaterialien ist ohne vorherige Zustimmung von COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH nicht gestattet, es sei denn als private Kopie. Fotografieren und Filmen sowie Aufnahmen auf Tonträgern in den Lehrveranstaltungen ist ohne vorherige Zustimmung nicht gestattet.

14. Speicherung personenbezogener Daten

Zum Zwecke der Verwaltung werden mittels automatisierter Datenverarbeitung personenbezogene Daten gespeichert. Mit der Anmeldung werden folgende Daten erhoben: Name(n), Vorname(n), Firma, Titel, Abteilung, Anschrift, Telefonnummer, e-Mail-Adresse, Veranstaltung- und Veranstaltungsnummer, Trainingstermine, Anzahl der Teilnehmer.

Beim Lastschriftinzugsverfahren werden erhoben: Name, Vorname, Firma, Betrag, Bankinstitut, Bankleitzahl, Kontonummer und Veranstaltung.

COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH verpflichtet sich, die Daten nicht an Dritte

weiterzugeben. Die Daten werden von COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen der Bundesrepublik Deutschland behandelt und bearbeitet.

15. Schweigeverpflichtung

COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH verpflichtet sich, über alle im Rahmen eines Trainings erlangten Tatsachen und Meinungen betreffend den Auftraggeber Stillschweigen zu wahren und die Informationen nach außen nicht zu verwenden oder Dritten preiszugeben.

16. Abweichende Geschäftsbedingungen

Anderslautende Geschäftsbedingungen gelten nicht. Die Geschäftsbedingungen von COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH gelten auch, selbst wenn COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE der Verwendung anders lautender Geschäftsbedingungen nicht widerspricht.

17. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Ist der Auftraggeber Kaufmann, so ist – auch für Scheck- oder Wechselverfahren – Berlin ausschließlicher Gerichtsstand. Der gleiche Gerichtsstand gilt, wenn der Auftraggeber im Zeitpunkt der Einleitung eines gerichtlichen Verfahrens keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bundesrepublik Deutschland hat. Der Nichtkaufmann ist jedoch berechtigt, jedes gesetzlich zuständige Gericht anzurufen. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

18. Verbindlichkeit des Vertrages

Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Bedingungen in seinen übrigen Teilen verbindlich. Sollte eine Regelung ganz oder teilweise unwirksam sein, so treffen die Vertragspartner unverzüglich eine Vereinbarung, die dem mit der unwirksamen Regelung erstrebten wirtschaftlichen Erfolg am nächsten kommt (insbesondere durch ergänzende Vertragsauslegung). Sollte dies aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen fehlschlagen, so gelten im Ergebnis die gesetzlichen Bestimmungen.

19. Änderungen und Ergänzungen

Im Sinne der Transparenz- und Beweisfunktion bedürfen Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages der Schriftform. Auch die Änderung dieser Schriftformerfordernis bedarf der Schriftform. Der Vorrang der Individualabrede bleibt unberührt.

COMMUNICATION SERVICES ROLAND LUKE GMBH, Berlin, Deutschland
Stand 04/2012