

## Allgemeine Geschäftsbedingungen IOM Institut Online Mediation - Anne Rickert

### § 1 Allgemeines

- 1.1. Diese AGB sind Grundlage all meiner Veranstaltungen und Dienstleistungen. IOM erbringt alle Leistungen gegenüber dem Vertragspartner ausschließlich auf Grundlage der zwischen den Parteien vereinbarten Leistungsvereinbarung laut Angebot.
- 1.2. Vertragspartner sind sowohl Verbraucher als auch Unternehmer.  
Verbraucher im Sinne der Geschäftsbedingungen sind natürliche Personen, mit denen in Geschäftsbeziehung getreten wird, ohne dass diesen eine gewerbliche oder selbstständige berufliche Tätigkeit zugerechnet werden kann. Verbrauchern stehen IOM Leistungen nur dann zur Verfügung, wenn sie ihre Rechnungs- und Lieferanschrift in Deutschland und das 18. Lebensjahr vollendet haben. Unternehmer im Sinne der Geschäftsbedingungen sind natürlich oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften.
- 1.3. Abweichungen sowie Änderungen und Ergänzungen von diesen AGB sind schriftlich zu treffen.

### § 2 Leistungen

- 2.1. IOM Trainings- und Weiterbildungsleistungen werden in Form von Präsenztrainings (Inhouse beim Kunden oder an einem anderen Veranstaltungsort), als Online-Trainings (im virtuellen Raum) oder Blended Learning (Mix aus Präsenz- und live Online-Training) angeboten. Informationen zu einzelnen Angeboten sind den Produktflyern auf der IOM Website zu entnehmen.
- 2.2. IOM Mediationen werden in Form von Präsenzmediation (vor Ort beim Kunden oder an einem anderen Standort), als Live Online-Mediation im virtuellen Raum oder als Hybrid-Mediation (Mix aus Präsenzmediation und live Online-Mediation) angeboten.
- 2.3. IOM Beratungs- und Forschungsleistungen werden zunächst mit dem Vertragspartner abgestimmt und sind als individualvertragliche Vereinbarung (LV) Bestandteil des Vertrags.

### § 3 Vertragsschluss

- 3.1. Die Anmeldung und/oder Bestellung durch den Kunden hat entweder schriftlich (Post, E-Mail) oder online über die IOM Website zu erfolgen. Mit der Anmeldung oder Bestellung erklärt der Kunde sein verbindliches Vertragsangebot, an dem Training/Seminar teilnehmen und/oder das bestellte Training/Seminar buchen zu wollen. Der Kunde erhält von IOM nach Prüfung eine elektronische Anmeldebestätigung und somit kommt der Vertrag zustande. Als Vertragsannahme gilt auch die Ausführung des Auftrags.
- 3.2. Die Teilnehmerplätze sind begrenzt und werden in der Reihenfolge der Anmeldung vergeben.
- 3.3. Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Auftragsbestätigung nach Zugang unverzüglich auf Richtigkeit zu prüfen und bei Abweichung innerhalb von 7 Tagen schriftlich zu widersprechen.

### § 4 Widerrufsrecht

#### WIDERRUFSBELEHRUNG:

Als Verbraucher können Sie Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Schriftform widerrufen. Sie ist auch gewährt bei Übermittlung auf dem Weg der elektronischen Datenübertragung bzw. per Fernabsatz. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung der IOM Informationspflichten gem. Art. 246 EGBGB. Bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr (§ 312e Abs. 1 Satz 1 BGB) zudem nicht vor Erfüllung von IOM Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit § 3 BGB-InfoV.

Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs an:

IOM Institut Online Mediation - Anne Rickert, Lenastr. 13, 70193 Stuttgart, [info@iom-rickert.de](mailto:info@iom-rickert.de)

Widerrufsfolgen: Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen herauszugeben.

Erlöschen des Widerrufsrechts: Das Widerrufsrecht erlischt, wenn IOM mit der Ausführung der Dienstleistung mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers vor Ende der Widerrufsfrist begonnen hat oder der Verbraucher diese selbst veranlasst hat. ENDE der WIDERRUFSBELEHRUNG

## §5 Rücktrittsrechte & Stornierungen

### 5.1. Stornierung von Inhouse-Trainings und Vor-Ort-Beratungsangeboten

Wünscht der Vertragspartner, den Termin für die Durchführung eines Inhouse-/Präsenz- oder Blended Learning-Veranstaltung oder Beratung vor Ort beim Kunden zu verschieben, so ist dies kostenlos möglich, sofern das IOM bis spätestens vier (4) Wochen vor dem ursprünglich geplanten Termin eine entsprechende schriftliche Mitteilung (E-Mail ausreichend) zugeht. Der Termin kann jedoch nur einmalig um maximal drei (3) Monate verschoben werden. Das IOM wird dem Kunden mehrere Alternativtermine unter Berücksichtigung eines vom Kunden etwaig gewünschten Durchführungszeitraums vorschlagen. Der Kunde kann bis 24h vor Veranstaltungsbeginn kostenlos Ersatzteilnehmer benennen.

Es gelten folgende Rücktrittsfristen und -gebühren:

- bis 4 Wochen vor Termin: keine Rücktrittsgebühren
- bis 2 Wochen vor Termin: 25% des Veranstaltungspreises /Honorars
- kürzer als zwei (2) Wochen vor Termin: 50% des Veranstaltungspreises /Honorars
- kürzer als 4 Arbeitstage vor Termin bzw. bei Nicht-Erscheinen: 100% des Preises

Nimmt ein Vertragspartner nicht die volle Leistung in Anspruch, so besteht für den nicht genutzten Teil kein Rückvergütungsanspruch.

### Stornierung von offenen Trainings(reihen) und Webinaren

Unbeschadet eines gesetzlichen Widerrufsrechts kann der Vertragspartner bis zum Beginn der Trainingsmaßnahme vom Vertrag zurücktreten und bis 24h vor Veranstaltungstermin kostenfrei einen Ersatzteilnehmer benennen. Für offene Schulungsangebote und Veranstaltungen gelten folgende Rücktrittsfristen und -gebühren:

- bis 2 Wochen vor Beginn der Veranstaltung: keine Rücktrittsgebühren
- kürzer als zwei (2) Wochen vor Termin: 25% des Veranstaltungspreises
- bis 6 Arbeitstage vor Termin: 50% des Veranstaltungspreises
- innerhalb der letzten 5 Arbeitstage oder bei Nichterscheinen: 100% des Veranstaltungspreises

### Stornierung von Mediationsterminen

Schriftlich bestätigte Termine für Präsenz-, Online- oder Hybrid-Mediationen können bis zwei (2) Wochen vor vereinbartem Termin kostenfrei schriftlich storniert werden. Der Kunde kann einmalig einen Ersatztermin benennen, andernfalls stellt IOM den bereits geleisteten Vorbereitungsaufwand in Rechnung. Es gelten folgende Fristen und Gebühren für Absagen

- bis 6 Arbeitstage vor Mediationstermin: 25% des Honorars der geplanten Sitzung
- kürzer als 6 Arbeitstage vor Termin: 50% des Honorars der geplanten Sitzung
- innerhalb der letzten 2 Arbeitstage vor Termin oder bei Nichterscheinen: 100% des Honorars

5.2. Besteht ein Schulungsangebote aus mehreren einzelnen Terminen (Schulungsreihe), so gilt als Veranstaltungsbeginn der Schulungsreihe das Anfangsdatum der ersten Veranstaltung. Nach Ablauf der Stornierungsfrist vor Beginn der ersten Veranstaltung können auch die nachfolgenden Veranstaltungen der Schulungsreihe nicht mehr abgesagt werden.

5.3. Bei Absagen oder Stornierungen ist IOM berechtigt jegliche Aufwände für Stornierungen oder Ausfallgebühren bei Reise- und Übernachtungskosten unabhängig von den vorgenannten Fristen in voller Höhe zu berechnen.

5.4. Für die Einhaltung der Fristen ist der Zugang des schriftlichen Rücktrittschreibens beim IOM maßgeblich..

## §6 Preise

6.1. Preise (Trainings-/Seminargebühren, Honorare,...) werden in der Leistungsvereinbarung /im Angebot festgelegt. Sämtliche Preise verstehen sich als Nettopreise zzgl. der jeweils gültigen Mehrwertsteuer; es sei denn der Preis ist bereits „inkl. MwSt“ deklariert.

6.2. Die Trainings-/Seminarkosten beinhalten die Teilnahmegebühr, Arbeitsunterlagen und Teilnahmebescheinigung bzw. Zertifikat.

6.3. Die Rechnung zu offenen Trainings und Webinaren wird nach Anmeldung zu einer offenen Veranstaltung gestellt. Rechnungen für Inhouse-Trainings, Moderations-, Beratungs- und Mediationsdienstleistungen werden nach Leistungserbringung gestellt. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug zur Zahlung fällig.

6.4. Nebenkosten bei Inhouse- oder Präsenztrainings, Präsenzmedationen und Beratungen werden zzgl. zum vereinbarten Honorar wie folgt berechnet:

- Reisekosten: Bahntickets, Km-Pauschale 0,40 €/km, Transferkosten (Taxi, ÖNV)
- Übernachtung (nach Anfall)

- Tagesverpflegung (pauschal nach Anfall)
  - Kosten, die im Zusammenhang mit der Stellung eines Veranstaltungsortes entstehen
- 6.5. Gerät der Vertragspartner mit einer Zahlung in Verzug, so behält sich das IOM vor, Verzugsschaden (z. B. Inkassogebühren, Mahngebühren, Verzugszinsen) geltend zu machen.

#### **§7 Durchführung & Absagen seitens IOM**

- 7.1. Schulungsangebote werden erst nach Erreichen der Mindestteilnehmerzahl durchgeführt. Wird die festgelegte Mindestanzahl nicht erreicht, kann das IOM einen Ersatztermin festlegen oder vom Vertrag zurücktreten. Änderungen des Termins und/oder des Veranstaltungsortes erfolgen nur bei zwingender Notwendigkeit. Das IOM teilt solche Änderungen dem Kunden unverzüglich schriftlich mit. Sollte dem Kunden der neue Termin nicht zusagen, kann dieser vom Vertrag zurücktreten und bekommt eine bereits geleistete Verfügung zurückerstattet. Über die Rückerstattung der geleisteten Vergütung hinaus stehen dem Kunden bei einem Vertragsrücktritt keine Ansprüche zu.
- 7.2. Der Umfang der IOM Leistung richtet sich nach der Leistungsvereinbarung des jeweils gebuchten Angebots (s. Informationen auf der Website). Darüber hinaus behält sich IOM notwendige inhaltliche und methodische Anpassungen bzw. Abweichungen sowie insbesondere den Wechsel von Beratern und Trainern vor, soweit diese das Thema und den Gesamtcharakter des gebuchten Angebots nicht wesentlich verändern.
- 7.3. Bei Inhouse- und Präsenzveranstaltungen wird der Ort mit dem Vertragspartner vorab vereinbart. Soweit hierüber keine Regelung getroffen wurde, stellt der Vertragspartner den Veranstaltungsort inklusive der technischen Voraussetzungen kostenfrei zur Verfügung.
- 7.4. Bei Online-Veranstaltungen stellt IOM dem Vertragspartner Nutzungsrechte für den virtuellen Raum zur Verfügung, die nur für die Dauer der Leistungserbringung gelten. Nach Absprache kann auch ein virtueller Raum des Vertragspartners genutzt werden. In diesem Falle stellt der Vertragspartner IOM uneingeschränkten Zugang zum virtuellen Raum für die Dauer der vereinbarten Leistung sowie technischen Support bereit.
- 7.5. Bei Ausfall einer Veranstaltung auf Grund von Krankheit der Mediatorin oder Trainerin, höhere Gewalt oder sonstige unvorhersehbare Ereignisse, besteht kein Anspruch auf die Durchführung der Veranstaltung. Bereits geleistete Zahlungen werden unverzüglich zurückerstattet.

#### **§ 8 Urheber-, Marken & sonstige Schutzrechte**

- 8.1. Das Urheberrecht sowie alle sonstigen geistigen und gewerblichen Schutzrechte an den Trainings- und Arbeitsunterlagen des IOM sowie an sämtlichen Konzepten, Entwürfen und Methoden stehen IOM zu.
- 8.2. Mit der Anmeldung oder Beauftragung verpflichtet sich der Vertragspartner IOM-Trainings- und Arbeitsunterlagen (Foliensätze, Vorlagen, Handouts, Grafiken, Medien etc.) oder Teile davon zu keiner Zeit und unter keinen Umständen fotomechanisch oder elektronisch zu reproduzieren, zu verarbeiten, zu vervielfältigen, zu übersetzen, zu verbreiten oder zur öffentlichen Wiedergabe zu benutzen.
- 8.3. IOM-Trainings- und Arbeitsunterlagen (Foliensätze, Vorlagen, Handouts, Medien etc.) oder Teile davon sind nur für den persönlichen Gebrauch der Trainingsteilnehmer bestimmt und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden. Ausgenommen hiervon sind Unterlagen, die eindeutig andere Vermerke zum Urheberschutz tragen (z.B. Hinweise auf Creative Commons Lizenzen).
- 8.4. Sofern in IOM Veranstaltungen Software und elektronische Materialien eingesetzt werden, die durch Urheber- und Markenrechte geschützt sind, dürfen diese weder kopiert noch verarbeitet werden. Ich übernehme keine Gewähr, dass die eingesetzten Produkte, Verfahren und Skripte frei von Schutzrechten Dritter sind.

#### **§ 9 Mitwirkungspflicht**

- 9.1. Der Vertragspartner ist verpflichtet, bei eventuell auftretenden Leistungsstörungen alles ihnen Zumutbare zu tun, um zu einer Behebung oder einer Begrenzung der Störung beizutragen.
- 9.2. Der Vertragspartner sorgt für die Teilnahme an einem Online-Training bzw. Mediation eigenständig für eine stabile Internetverbindung mit ausreichender Übertragungsgeschwindigkeit sowie eine funktionierende Infrastruktur für E-Mail-Empfang und -Versendung gemäß der von IOM erhaltenen technischen Hinweise.
- 9.3. Login-Informationen sind vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und geheim zu halten.

## **§ 10 Sach- und Rechtsmängel & Haftung**

- 10.1. Für die Rechte des Vertragspartners bei Sach- und Rechtsmängeln gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist.
- 10.2. Eine nur zeitweise Inanspruchnahme eines Online-Trainings durch den Vertragspartner selbst oder eine den Trainingszweck nur kurzfristig behindernde technische Störung, berechtigt den Vertragspartner nicht zu einer Minderung der Gebühr.
- 10.3. Weist die Durchführung eines Online-Trainings wesentliche Mängel auf (z. B. eine verhindernde technische Störung wie z.B. Serverausfall des Virtual Classroom Anbieters), so hat der Vertragspartner dies gegenüber IOM zu rügen. Das IOM kann nach eigenem Ermessen das Training ohne Mehrkosten für den Vertragspartner innerhalb angemessener Frist wiederholen oder dem Vertragspartner anbieten, die Vergütung angemessen zu reduzieren.
- 10.4. IOM Veranstaltungen sind so gestaltet, dass ein engagierter Teilnehmer die Ziele der Veranstaltung erreichen kann. Ich hafte jedoch nicht für den Trainingserfolg.
- 10.5. Schadensersatzansprüche des Teilnehmers bestehen nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - gleich aus welchem Rechtsgrund - einmalig bis zu einer Gesamtbetrag in Höhe der Gesamtvergütung, höchstens jedoch insgesamt bis zu einem Betrag von 9.000€. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen. Ich hafte nicht für Schäden durch Viren und andere Schädlinge auf kopierten Datenträgern.

## **§ 11 Datenschutz & Sonstiges**

- 11.1. Personenbezogene Daten werden nur für den vertraglich vereinbarten Zweck verarbeitet oder genutzt. Die Daten werden insbesondere gegen unbefugten Zugriff gesichert und sie werden nur mit Zustimmung des anderen Vertragspartners an Dritte weitergeben. Das IOM weist den Vertragspartner auf die Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen gemäß der Datenschutzerklärung auf der Website sowie vorsorglich auf Art. 28 DSGVO (Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung) hin.
- 11.2. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung der Bestimmungen des UN-Kaufrechts (Übereinkommen der Vereinten Nationen vom 11. April 1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf) sowie der kollisionsrechtlichen Bestimmungen wird ausgeschlossen.
- 11.3. Im Fall einer Streitigkeit wird das IOM stets eine außergerichtliche Streitbeilegung anstreben. Sollte sich eine gerichtliche Auseinandersetzung nicht vermeiden lassen, ist der Gerichtsstand in Stuttgart.
- 11.4. Sollten einzelne Bestimmungen der AGB unwirksam, nicht durchsetzbar sein oder werden oder Lücken enthalten, so bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. Die Vertragsparteien verpflichten sich, die unwirksamen, undurchführbaren oder fehlenden Bestimmungen durch wirksamen Regelungen zu ersetzen, die dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck sowie dem Willen der Vertragsparteien am nächsten kommen.