

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Firma Frank Fichert - Sales Quality

## 1. Vertragsgegenstand, Vertragsschluss

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Durchführung sämtlicher Trainings und Dienstleistungen durch Frank Fichert - Sales Quality.

1.2 Es gelten ausschließlich die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Geschäftsbedingungen des Auftraggebers (im Folgenden „Teilnehmer“ genannt) gelten nicht, auch wenn Frank Fichert - Sales Quality ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Gleiches gilt auch dann, wenn Frank Fichert - Sales Quality in Kenntnis entgegenstehender Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Teilnehmers die geschuldeten Leistungen bewirkt.

1.3 Die AGB gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Für Zwecke dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist ein „Unternehmer“ eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss des Vertrages in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 Abs. 1 BGB).

1.4 Die Teilnahme an einer von Frank Fichert - Sales Quality durchgeführten Schulung, einem Training, einer Beratung oder Ähnlichem - im Folgenden „Maßnahme“ genannt - setzt zunächst eine entsprechende Anmeldung durch den Teilnehmer genannt - voraus. Diese Anmeldung soll unter Verwendung des von Frank Fichert - Sales Quality bereitgestellten Formulars entweder schriftlich oder online erfolgen. Im Rahmen dieser Anmeldung wählt der Teilnehmer dasjenige Training bzw. diejenige Beratung aus, dass oder die er zu besuchen bzw. zu buchen beabsichtigt, oder aber Termin, Ort und Thema der Zertifizierungsprüfung. Art und Umfang der von Frank Fichert - Sales Quality zu erbringenden Trainingsleistungen ergeben sich aus dem jeweils aktuellen Trainingskatalog bzw. der Leistungsbeschreibung des vorausgegangenen Angebotes von Frank Fichert - Sales Quality.

1.5 Im Anschluss wird Frank Fichert - Sales Quality dem Teilnehmer ein schriftliches Angebot über die ausgewählten Leistungen unterbreiten bzw. eine schriftliche Auftragsbestätigung zukommen lassen. Der Vertrag über die Erbringung der Leistungen kommt erst zustande, wenn der Teilnehmer dieses Angebot schriftlich bestätigt hat, bzw. der zugewandenen Auftragsbestätigung nicht binnen 7 Werktagen schriftlich widerspricht. Davon ausgenommen sind freie Seminare und/oder Onlinekurse, die über einen externen Anbieter (z. B. Digistore24) gebucht werden, bei Letzteren ergibt sich der Vertragsschluss aus den jeweiligen Nutzungsbedingungen.

## 2. Durchführung der Maßnahmen

2.1 Frank Fichert - Sales Quality führt die Maßnahmen in der Regel selbst oder durch von Frank Fichert - Sales Quality beauftragte Dritte durch und ist in der Wahl der jeweiligen Referenten frei. Es besteht kein Anspruch auf einen bestimmten Referenten.

2.2 Frank Fichert - Sales Quality ist berechtigt die Inhalte der Trainings zu verändern, soweit das Ausbildungsziel hierdurch nicht beeinträchtigt wird. Die Beschreibung bei der Buchung gibt den wesentlichen Inhalt des Seminars wieder. Unwesentliche Änderungen hiervon, bleiben vorbehalten.

2.3 Frank Fichert - Sales Quality ist nach rechtzeitiger Vorankündigung zur Verschiebung von Terminen, Trainingszeiten oder zur Verlegung des Trainingsortes befugt.

2.4 Frank Fichert - Sales Quality wird dem Teilnehmer während der Maßnahme alle notwendigen Kenntnisse entsprechend dem jeweiligen Trainingsplan vermitteln. Dazu werden durch Frank Fichert - Sales Quality auch die notwendigen und jeweils aktuellen Trainingsunterlagen zur Verfügung gestellt.

2.5 Frank Fichert - Sales Quality wird die Maßnahmen in Absprache mit dem Teilnehmer entweder in eigenen Räumlichkeiten, in Räumlichkeiten des Teilnehmers oder andernorts erbringen. Als Ausführungstermin gilt der im Angebot bzw. parallelen Schriftverkehr (z. B. E-Mail oder Kurznachrichtendienste per Handy) benannte und vom Teilnehmer bestätigte Zeitraum.

2.6 Soweit die Maßnahmen in den Räumlichkeiten von Frank Fichert - Sales Quality stattfinden, stellt Frank Fichert - Sales Quality jedem Teilnehmer einen Arbeitsplatz mit Arbeitsmaterial zur Verfügung. Sämtliche Nebenkosten (Reise- und Übernachtungskosten, Verpflegungsmehraufwendungen etc.) hat der Teilnehmer selbst zu tragen.

2.7 Findet eine Maßnahme in den Räumlichkeiten des Teilnehmers statt, stellt der Teilnehmer die für die Durchführung des Trainings notwendige Infrastruktur und bereitet eventuell notwendige Arbeitsmaterialien vor.

2.8 Auf Wunsch erhält jeder Teilnehmer nach Abschluss des Trainings einen Nachweis über die Teilnahme am Training.

2.9 Die Maßnahme beginnt zur vereinbarten Uhrzeit, ein verspätetes Erscheinen des Teilnehmers reduziert damit die tatsächliche Unterrichtszeit ist aber ohne Einfluss auf die Vergütung.

### **3. Vergütung und Zahlungsbedingungen**

3.1 Die vom Teilnehmer zu entrichtende Vergütung wird im Vertrag bzw. in der Auftragsbestätigung schriftlich vereinbart und versteht sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Fehlt eine Vereinbarung über die Höhe der Vergütung, gilt die im Zeitpunkt des Vertragsschlusses jeweils aktuelle Preisliste von Frank Fichert - Sales Quality als vereinbart.

3.2 Alle Forderungen werden mit Rechnungsstellung fällig und sind ohne Abzüge innerhalb von 14 Tagen zahlbar. Handelt es sich um die Buchung eines freien Seminars oder eines Leistungspaketes, welches sich über einen längeren Zeitraum erstreckt (z. B. Dynamic Sales Training), dann ist die Forderung vor Schulungsbeginn zu erbringen. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zu allen Preisangaben hinzugerechnet und in den Rechnungen gesondert ausgewiesen.

3.3 Mit Ablauf der Zahlungsfrist der Ziffer 3.2. Satz 1 kommt der Teilnehmer in Verzug. Frank

Fichert - Sales Quality ist im Verzugsfall berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 %-Punkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu erheben. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens bleibt vorbehalten.

#### **4. Rücktritt durch Frank Fichert - Sales Quality**

4.1 Frank Fichert - Sales Quality ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, falls wegen überzähliger oder mangelnder Anmeldungen eine ordnungsgemäße oder wirtschaftlich tragbare Durchführung der Schulung oder des Trainings nicht gewährleistet ist oder die Durchführung wegen Krankheit, aus technischen Gründen oder aus anderen, von Frank Fichert - Sales Quality nicht zu vertretenden Gründen ganz ausfallen muss.

4.2 Vor Ausübung dieses Rücktrittsrechts wird sich Frank Fichert - Sales Quality bemühen, im Einvernehmen mit dem Teilnehmer das jeweilige Training bzw. die jeweilige Schulung/Maßnahme auf einen anderen Termin zu verschieben. In diesem Falle bleibt der abgeschlossene Vertrag bestehen, dieser wird einvernehmlich von den Parteien abgeändert. Für den Fall, dass eine einvernehmliche Vertragsänderung scheitert, ist der geschlossene Vertrag insbesondere hinsichtlich einer möglicherweise vom Kunden bereits gezahlten Vergütung rückabzuwickeln. Von dieser Regelung ausgeschlossen sind speziell ausgewiesene Sonderpreise für freie Seminare (z. B. Kennenlern- oder Aktionspreise). Ein „Frühbucherticket“ jedoch unterliegt der vorgenannten Regelung.

#### **5. Rücktritt durch den Teilnehmer für freie Seminare**

5.1 Der Teilnehmer hat das Recht, vor dem Training oder der Schulung einen Ersatzteilnehmer zu benennen. Diese Umbuchung ist für den Auftraggeber kostenfrei.

5.2 Der Teilnehmer ist ebenfalls berechtigt, jederzeit durch schriftliche Erklärung gegenüber Frank Fichert - Sales Quality vom Vertrag zurückzutreten.

5.3 Soweit die Rücktrittserklärung Frank Fichert - Sales Quality spätestens am 14. Werktag vor Beginn des Trainings oder der Schulung zugeht, entstehen dem Teilnehmer keine Kosten. Soweit der Teilnehmer innerhalb von 14 Werktagen bis spätestens zum 7. Werktag vor Beginn des Trainings oder der Schulung vom Vertrag zurücktritt, hat der Teilnehmer 50 % der vereinbarten Vergütung zu entrichten. Erklärt der Teilnehmer innerhalb von weniger als 7 Werktagen vor Beginn des Trainings seinen Rücktritt vom Vertrag, ist die Vergütung in voller Höhe an Frank Fichert - Sales Quality zu entrichten. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass Frank Fichert - Sales Quality überhaupt kein oder nur ein wesentlich geringerer Schaden als vorstehende Pauschalen entstanden ist.

5.4 Sofern der Teilnehmer lediglich die Verlegung eines im Vertrag vereinbarten Termins wünscht, ohne gleichzeitig den Rücktritt vom Vertrag insgesamt erklären zu wollen, muss die entsprechende schriftliche Erklärung des Teilnehmers spätestens am 7. Werktag vor Beginn des vereinbarten Trainings oder des Schulungstermins bei Frank Fichert - Sales Quality eingegangen sein. Sofern der Teilnehmer mit Verlegung der geplanten Maßnahme einen Ersatztermin vereinbart, der nicht weiter als 3 Monate vom geplanten Termin entfernt ist, entstehen dem Teilnehmer keine Kosten. Der bestehende Vertrag wird einvernehmlich abgeändert. Geht Frank Fichert - Sales Quality diese Erklärung erst innerhalb von weniger als 7 Werktagen vor Beginn des Trainings/der Maßnahme zu,

wird sie auf einen späteren Zeitraum als 3 Monate zum geplanten Beginn oder auf „unbestimmte Zeit“ verlegt, hat der Teilnehmer 50 % der vereinbarten Vergütung als Bearbeitungsgebühr an Frank Fichert - Sales Quality zu zahlen.

5.5 Weitergehende Ansprüche bleiben Frank Fichert - Sales Quality vorbehalten. Dies betrifft insbesondere Stornierungskosten für bereits gebuchte Reisen bei Leistungen, die in den Räumlichkeiten des Kunden oder am sonst vereinbarten Ort stattfinden sollten. Dasselbe gilt für die Anmietung separater Schulungs-/ Seminarräume.

## 6. Stornierung

6.1 Die rechtswirksame Stornierung bedarf der Schriftform.

Bei Absage einer vereinbarten Maßnahme durch den Teilnehmer und bei Verschiebung eines Termins wird das folgende Ausfallhonorar jeweils in Prozent vom vereinbarten Honorar fällig:

Tage zwischen Beauftragung und geplantem Beginn der Maßnahme	Tage zwischen Stornierung und geplantem Beginn der Maßnahme	Fälliges Ausfallhonorar bei Stornierung
<b>Mehr als 30 Tage</b>		
	Bis 42 Tage	20 %
	41 bis 28 Tage	40 %
	27 bis 14 Tage	60 %
	13 Tage und weniger	80 %
<b>Mehr als 20 Tage</b>		
	Bis 21 Tage	20 %
	20 bis 14 Tage	40 %
	13 bis 8 Tage	60 %
	7 Tage und weniger	80 %
<b>20 Tage oder weniger</b>		
	Bis 14 Tage	40 %
	13 bis 8 Tage	60 %
	7 Tage und weniger	80 %

6.2. Bei Absage einer geplanten Maßnahme durch den Teilnehmer mit Berufung auf „höhere Gewalt“ (z. B. Pandemie, Infektionsprävention o. Ä.) hat Frank Fichert - Sales Quality das Recht, Präsenz-Maßnahmen und Präsenz-Veranstaltungen ersatzweise digital durchzuführen (z. B. Online-Schulung per Zoom, Teams o. Ä.). Nimmt der Teilnehmer davon Abstand und wünscht eine ersatzlose Stornierung, hat der Teilnehmer 50 % der vereinbarten Vergütung als Ausfallhonorar an Frank Fichert - Sales Quality zu zahlen.

Erfolgt die Stornierung aufgrund einer offiziellen behördlichen Untersagung bzw. einer anwendbaren Empfehlung durch eine öffentlich anerkannte Stelle (z. B. Gesundheitsamt, Robert Koch-Institut), ist die Stornierung für den Teilnehmer kostenfrei, wenn ein Ersatztermin oder eine digitale Ausführung dem Teilnehmer nicht zuzumuten ist.

6.3. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass Frank Fichert - Sales Quality überhaupt kein oder nur ein wesentlich geringerer Schaden als vorstehende Pauschalen entstanden ist.

## **7. Rechte an Trainingsunterlagen, Software**

7.1 Sämtliche Trainingsunterlagen dienen ausschließlich der persönlichen Nutzung durch den Teilnehmer.

7.2 Der Teilnehmer erkennt die Urheberrechte von Frank Fichert - Sales Quality und damit die ausschließlichen Nutzungs- und Verwertungsrechte an den Schulungsunterlagen und der Schulungssoftware an.

7.3 Frank Fichert - Sales Quality räumt dem Teilnehmer das einfache, nicht übertragbare Recht zur Nutzung der übergebenen Trainingsunterlagen und der Schulungssoftware für den vertraglich vorgesehenen Einsatzzweck ein. Das Nutzungsrecht an der Schulungssoftware ist zeitlich auf die Dauer der Trainingsmaßnahme beschränkt und erlischt nach Beendigung des Trainings automatisch, ohne dass es dazu einer besonderen Erklärung von Frank Fichert - Sales Quality bedarf. Dem Teilnehmer ist es insbesondere nicht gestattet, die Schulungssoftware oder die Schulungsunterlagen zu reproduzieren, insbesondere unter Verwendung elektronischer Systeme zu verarbeiten, zu vervielfältigen, zu bearbeiten oder sonst zu verändern sowie Dritten in irgendeiner Form zugänglich zu machen. Zu den Schulungsunterlagen zählen auch sämtliche von Frank Fichert - Sales Quality an den Teilnehmer auf Datenträgern überlassenen oder über elektronische Netzwerke zugänglich gemachten Wissensprodukte oder Lernsysteme.

7.4 Daneben erkennt der Teilnehmer die Marken-, Warenzeichen-, Namens- und Patentrechte von Frank Fichert - Sales Quality an der Software und allen zugehörigen Unterlagen an. Es ist dem Teilnehmer untersagt, Urheberrechtshinweise und Hinweise auf bestehende Schutzrechte zu entfernen, zu verändern oder in anderer Weise unkenntlich zu machen.

## **8. Vertraulichkeit**

8.1 Der Teilnehmer ist zeitlich unbegrenzt verpflichtet, über alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, die ihm im Zusammenhang mit der Trainingsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Ohne schriftliche Erklärung von Frank Fichert - Sales Quality darf der Teilnehmer sie weder an Dritte weitergeben noch für sich selbst verwenden.

8.2 Der Teilnehmer darf weder intern noch nach außen eigene Trainings oder Schulungen hinsichtlich aller Produkte von Frank Fichert - Sales Quality durchführen.

8.3 Der Teilnehmer verpflichtet sich, die Bestimmungen des Datenschutzes einzuhalten, insbesondere keine Kundendaten an Dritte, auch nicht an evtl. Hersteller oder am Projekt beteiligte Händler, weiterzugeben und stellt Frank Fichert - Sales Quality im Falle der Verletzung einer Datenschutzbestimmung durch den Teilnehmer von Ansprüchen Dritter und jeglicher Haftung frei.

## **Haftung**

9.1 Ansprüche des Teilnehmers auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der

Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Frank Fichert - Sales Quality, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig ist.

9.2 Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet Frank Fichert - Sales Quality nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Betrag, auf den die Haftpflichtversicherung von Frank Fichert - Sales Quality lautet, begrenzt.

9.3 Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten in gleichem Umfang zugunsten gesetzlichen Vertreters, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen der Frank Fichert - Sales Quality.

9.4 Die Einschränkungen dieser Ziffer 7 gelten nicht für die Haftung für garantierte Beschaffenheitsmerkmale, wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

9.5 .

9.6 Vertragliche Schadensersatzansprüche des Teilnehmers gegen Frank Fichert - Sales Quality verjähren unbeschadet kürzerer gesetzlicher Verjährungsfristen innerhalb eines halben Jahres ab Anspruchsentstehung.

9.7 Nach dem Stand der Technik ist es nicht möglich, zu jeder Zeit den Zugriff auf den die Lerninhalte enthaltenden Server zu garantieren. Ein kurzzeitig nicht möglicher Zugriff führt nicht zu einer Haftung von Frank Fichert - Sales Quality. Bei Datenverlust haftet Frank Fichert - Sales Quality nur in Höhe des bei Vorhandensein von Sicherungskopien erforderlichen Rekonstruktionsaufwandes.

## **Sonstiges**

10.1 Alle Rechte aus dem Vertragsverhältnis darf der Teilnehmer nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Frank Fichert - Sales Quality abtreten.

10.2 Für alle Ansprüche aus dem Vertrag gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes.

10.3 Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen sollen aus Beweisgründen schriftlich niedergelegt werden. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen worden.

10.4 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertrag ist Metzingen, sofern der Auftrag von einem Vollkaufmann im Rahmen seines Handelsgewerbes oder einer juristischen Person des öffentlichen Rechts erteilt wurde.

*Stand: 07/2023*