

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen Deutsche Gesellschaft für Qualität, DGQ Weiterbildung GmbH

§ 1 Geltungsbereich

1.1 Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für den gesamten Geschäftsverkehr der Deutschen Gesellschaft für Qualität DGQ Weiterbildung GmbH (nachfolgend „DGQ WEITERBILDUNG“) mit ihren Kunden. Die Geltung erfasst insbesondere das reguläre Fortbildungsprogramm der DGQ WEITERBILDUNG, welches allen interessierten Kunden offen steht (nachfolgend „offene Veranstaltungen“), online bereitgestellte Trainings und veranstaltungsbegleitende Trainingsmaterialien (nachfolgend „E-Learnings“) sowie speziell auf einen Unternehmenskunden zugeschnittene Lehrgänge und Seminare (im Folgenden „Inhouse-Trainings“), ferner die Lieferung von Trainingsunterlagen sowie im Rahmen der Vertragsdurchführung erbrachte Nebenleistungen und sonstige Nebenpflichten.

Die AGB gelten für die gesamte Dauer der Geschäftsbeziehung. Etwaige Allgemeine Geschäftsbedingungen eines Kunden werden auch dann nicht Vertragsinhalt, wenn die DGQ WEITERBILDUNG ihnen nicht ausdrücklich widerspricht, und werden insbesondere nicht stillschweigend anerkannt.

1.2 Die §§ 3, 4, 11, 12, 13 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten analog für die Anmeldung zu Prüfungen und deren Durchführung im Rahmen der Zertifizierung von Personen. § 2 gilt analog mit der Maßgabe, dass die Anmeldung zur Prüfung bindend wird mit Erhalt einer entsprechenden Auftragsbestätigung des Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (nachfolgend „DGQ e.V.“), welcher die Prüfungen durchführt und für welche die DGQ WEITERBILDUNG die Anmeldung stellvertretend entgegennimmt. Die Abrechnung der Prüfungsleistung erfolgt unmittelbar durch den DGQ e.V. Die in den Rechnungen des DGQ e.V. ausgewiesenen Beträge werden mit Rechnungszustellung fällig. Die in §§ 5.2 und 5.3 enthaltenen Regelungen gelten entsprechend für die Rechnungen des DGQ e.V. mit der Maßgabe, dass der DGQ e.V. an die Stelle der DGQ WEITERBILDUNG tritt.

§ 2 Auftragserteilung und Leistung

2.1 Die Angebote der DGQ WEITERBILDUNG sind bindend, es sei denn, dass etwas anderes schriftlich oder in Form einer E-Mail geregelt ist. Weicht der Auftrag des Kunden von dem Angebot ab, kommt der Vertrag mit dem Inhalt der Auftragsbestätigung der DGQ WEITERBILDUNG

zustande. Für offene Veranstaltungen und E-Learnings gelten die Regelungen in § 3.

2.2 Der Kunde kann der DGQ WEITERBILDUNG Aufträge in folgenden Formen erteilen:

- postalisch
- per Fax
- per E-Mail
- per Onlinebuchung bei offenen Veranstaltungen
- ausschließlich per Onlinebuchung bei E-Learnings

Der Kunde erhält nach Eingang der Annahme (Inhouse-Trainings) bzw. der Anmeldung (offene Veranstaltungen und E-Learnings) eine Auftragsbestätigung per E-Mail bzw. auf Verlangen postalisch. Ist das Angebot freibleibend und nicht bindend, so gilt mit dieser Auftragsbestätigung der Auftrag seitens der DGQ WEITERBILDUNG als angenommen und die Vertragsbeziehung als zustande gekommen. Der Kunde ist verpflichtet, die Auftragsbestätigung nach Zugang unverzüglich auf deren Richtigkeit zu prüfen. Sollte die Auftragsbestätigung von dem Auftrag des Kunden abweichen, so ist er verpflichtet, dieser innerhalb von 7 Arbeitstagen nach Zugang bei ihm gegenüber der DGQ WEITERBILDUNG per Post, Fax oder per E-Mail zu widersprechen. Ansonsten gilt der Vertrag mit dem Inhalt der Auftragsbestätigung als stillschweigend genehmigt.

2.3 Aktualisierungen und Änderungen von Angeboten und Aufträgen bzw. der Vertragsbeziehung werden von beiden Vertragsparteien schriftlich oder durch E-Mails festgelegt und als Zusatzvereinbarung Bestandteil der Vertragsbeziehung zwischen der DGQ WEITERBILDUNG und dem Kunden.

2.4 Die DGQ WEITERBILDUNG versendet sämtliche im Zusammenhang mit dem Vertrag und dem Vertragsschluss stehenden Dokumente an den Kunden per E-Mail bzw. auf Verlangen per Post. Dabei handelt es sich insbesondere um die Auftragsbestätigung, die Rechnung, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und – sofern der Kunde Verbraucher i.S.d. § 13 BGB ist – die Belehrung über das Widerrufsrecht sowie Informationsmaterialien. Der Kunde ist berechtigt, stattdessen die Übersendung einzelner oder aller Dokumente per Post zu verlangen. Die DGQ WEITERBILDUNG kann in diesem Fall eine Gebühr in Höhe von EUR 1,00 pro versandtes Dokument erheben.

§ 3 Offene Veranstaltungen und E-Learnings

3.1 Anmeldungen zu offenen Veranstaltungen der DGQ WEITERBILDUNG sind möglichst frühzeitig an die DGQ WEITERBILDUNG zu richten. Ungeachtet der Regelung in § 2.1 Satz 1 ist die Anmeldung erst verbindlich, sobald

sie von der DGQ WEITERBILDUNG bestätigt wird. Die Bestätigung erfolgt per E-Mail, oder, wenn der Kunde dies verlangt, schriftlich. Die Bestätigung bei E-Learnings erfolgt ausschließlich per E-Mail. Die Regelungen der Sätze 4-6 des § 2.2 gelten entsprechend. Zusammen mit der Bestätigung werden dem Kunden die Rechnung, diese AGB und – sofern der Kunde Verbraucher i.S.d. § 13 BGB ist – die Belehrung über das Widerrufsrecht übersandt. Ein Recht auf Teilnahme an Veranstaltungen mit begrenzter Teilnehmerzahl besteht nicht.

3.2

Die Teilnahmegebühr versteht sich, wenn nicht ausdrücklich etwas anderes ausgewiesen ist, je Teilnehmer und Veranstaltung.

3.3

Abmeldungen und Umbuchungen müssen schriftlich oder per E-Mail an die DGQ Geschäftsstelle Frankfurt am Main erfolgen. Bei Abmeldungen und Umbuchungen aus Gründen, welche die DGQ WEITERBILDUNG nicht zu vertreten hat, sind pro Teilnehmer und Veranstaltung folgende Gebühren zu entrichten:

- bis 14 Arbeitstage (Montag-Freitag) vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei
- zwischen 13 und 3 Arbeitstagen vor Veranstaltungsbeginn 30% der Gebühr
- ab 2 Arbeitstagen vor Veranstaltungsbeginn volle Gebühr.

Entscheidend ist dabei der Eingang der Abmeldung bzw. Umbuchung bei der DGQ WEITERBILDUNG. Selbstverständlich wird ohne zusätzliche Kosten ein Ersatzteilnehmer akzeptiert. Bei Fernbleiben von der Veranstaltung oder vorzeitiger Beendigung der Teilnahme aus Gründen, welche die DGQ WEITERBILDUNG nicht zu vertreten hat, ist die volle Teilnehmergebühr zu entrichten.

Diese Regelung gilt auch für E-Learnings mit einem genauen Durchführungszeitpunkt (z.B. Webinare).

Bei zeitunabhängigen E-Learnings gilt die abweichende Regelung, dass der Kunde ab dem Zeitpunkt, in dem er Zugriff auf das E-Learning hat, verpflichtet ist, die volle Gebühr zu zahlen.

Dem Kunden bleibt es in allen Fällen offen nachzuweisen, dass der DGQ Weiterbildung kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.

§ 4 Preise

Preise und Leistungen der DGQ WEITERBILDUNG aus dem aktuellen Bildungsprogramm sind in der Regel gemäß § 4 Nr. 21 UStG umsatzsteuerbefreit. Für andere Preise und Leistungsangebote gilt die jeweils gültige gesetzliche Mehrwertsteuer.

§ 5 Zahlung und Fälligkeit

5.1

Der Anspruch der DGQ WEITERBILDUNG auf Zahlung des Preises ist bei offenen Veranstaltungen zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn fällig, bei Inhouse-Trainings und E-Learnings mit Zugang der Rechnung beim Kunden. Alle Leistungen der DGQ WEITERBILDUNG, die nicht ausdrücklich als im Preis vereinbart ausgewiesen wurden, sind Nebenleistungen, die gesondert entlohnt werden. Ist ein Festpreis vereinbart, so kann die DGQ WEITERBILDUNG anteilig Abschlagszahlungen entsprechend dem Fortgang der Auftrags erledigung in Rechnung stellen.

5.2

Beanstandungen der Rechnungen der DGQ WEITERBILDUNG sind innerhalb einer Ausschlussfrist von 21 Arbeitstagen nach Zugang der Rechnung schriftlich oder per E-Mail der DGQ WEITERBILDUNG mitzuteilen und zu begründen. Die DGQ WEITERBILDUNG verpflichtet sich, die Rechnungsempfänger in der Rechnung auf die Frist und die Folgen ihres Versäumnisses hinzuweisen.

5.3

Zur Aufrechnung und Zurückbehaltung gleichartiger Forderungen ist der Kunde nur berechtigt, wenn sie rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind. Für ungleichartige Forderungen ist ein Zurückbehaltungsrecht auf Forderungen, die aus demselben Vertragsverhältnis beruhen, beschränkt.

§ 6 Durchführung und Ausfall bzw. Absage von Veranstaltungen

6.1

Die offenen Veranstaltungen werden entsprechend dem bekannt gegebenen Programminhalt und nach anerkannten didaktischen und fachlichen Grundsätzen durchgeführt. Die DGQ WEITERBILDUNG behält sich den Wechsel von Trainern, eine Verlegung oder Änderung des Programmablaufs vor, sofern hierdurch das Veranstaltungsziel nicht grundlegend verändert wird und die Änderung für den Kunden unter Berücksichtigung der Interessen der DGQ WEITERBILDUNG zumutbar ist. Ein Anspruch auf Veranstaltungsdurchführung durch einen bestimmten Trainer oder an einem bestimmten Veranstaltungsort besteht nicht. Bei Inhouse-Trainings werden der Veranstaltungsort sowie der eingesetzte Trainer im Vorhinein mit dem Kunden festgelegt.

6.2

Die Durchführung der E-Learnings basiert auf dem Stand der Technik für online-basierte Inhalte. Ein Internetzugang sowie die gängigen und aktuellen Browser und Zusatzsoftware (insbesondere Software für Ton- und Videowiedergabe, aber auch PDF-Reader sowie gängige Text- und Tabellenkalkulationsprogramme) sind durch den Kunden bereitzustellen. Hindernisse beim Aufruf des E-Learnings, insbesondere durch Firewalls, Internetabbrüche, Fehlfunktionen oder Konfigurationsaspekte

auf Anwenderseite sind nicht durch die DGQ WEITERBILDUNG zu verantworten.

6.3

Die DGQ WEITERBILDUNG verpflichtet sich, die von ihr zu erbringenden Leistungen mit didaktischer und fachlicher Sorgfalt nach bestem Wissen durchzuführen, kann jedoch einen Lernerfolg des Kunden nicht gewährleisten. Auch übernimmt die DGQ WEITERBILDUNG keine Gewährleistung dafür, dass ihre Leistung hinter den Erwartungen des Kunden zurückbleiben.

6.4

Muss eine Veranstaltung aus Gründen, welche die DGQ WEITERBILDUNG zu vertreten hat (z.B. wegen Erkrankung eines Trainers oder aufgrund zu geringer Teilnehmerzahl) ausfallen, werden die Kunden unverzüglich informiert. Bereits geleistete Teilnehmergebühren für die Veranstaltungen werden erstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

6.5

Wird ein verbindlich vereinbarter Leistungstermin für ein Inhouse-Training vom Kunden nicht mindestens 15 Arbeitstage vorher schriftlich oder per E-Mail aus Gründen, welche die DGQ WEITERBILDUNG nicht zu vertreten hat, abgesagt, ist die DGQ WEITERBILDUNG berechtigt, vollen Ersatz der Vergütung der nicht erbrachten Leistung zu verlangen, es sei denn, der Kunde weist der DGQ WEITERBILDUNG einen geringeren Schaden oder das Ausbleiben eines Schadens nach.

§ 7 Mitwirkung des Kunden bei Inhouse-Trainings/ kundenspezifischen Trainings

7.1

Die Mitwirkungspflichten des Kunden werden in der Auftragsbestätigung der DGQ WEITERBILDUNG festgehalten.

7.2

Der Kunde trägt den Mehraufwand, welcher der DGQ WEITERBILDUNG dadurch entsteht, dass sich die Vertragsdurchführung aufgrund nicht ordnungsgemäßer Mitwirkungshandlungen des Kunden verzögert. Die DGQ WEITERBILDUNG ist auch bei Vereinbarung eines Fest- oder Höchstpreises berechtigt, diesen Mehraufwand zusätzlich abzurechnen.

7.3

Obwohl die DGQ WEITERBILDUNG zumutbare Schutzmaßnahmen ergreifen wird, um die Verbreitung von Schadsoftware möglichst zu vermeiden (z.B. durch die Nutzung von Anti-Virenprogramme), obliegt es dem Kunden, an seiner Hard- und Software geeignete und ausreichende Sicherungsmaßnahmen zum Schutz der eigenen Dateien und Programmen vor Verlust, Zerstörung oder Beschädigung vorzunehmen.

§ 8 Haftungsbeschränkung

8.1

Die DGQ WEITERBILDUNG übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch höhere Gewalt (z.B. Stromausfälle, Naturereignisse, Arbeitskämpfe oder Verkehrsstörungen, Netzwerk- und Serverfehler, Leitungs- und Übertragungsstörungen, Viren oder sonstige Unwägbarkeiten des täglichen Lebens) entstanden sind.

8.2

Die DGQ WEITERBILDUNG haftet nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt. Im Falle der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten haftet die DGQ WEITERBILDUNG auch bei leichter Fahrlässigkeit. In diesem Fall ist die Ersatzpflicht jeweils auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden beschränkt. Unter wesentlichen Vertragspflichten, auch sog. Kardinalpflichten im Sinne der Rechtsprechung, sind solche Pflichten zu verstehen, die die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglichen und auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf. Jede weitergehende Haftung auf Schadensersatz ist ausgeschlossen.

8.3

Die DGQ WEITERBILDUNG haftet nicht für Schäden, die daraus entstehen, dass der Kunde selbst oder Dritte die ihm überlassenen Materialien, Dokumente oder Informationen verändert oder verfälscht haben.

8.4

Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen der DGQ WEITERBILDUNG.

8.5

Diese Haftungsbeschränkungen bzw. Haftungsausschlüsse gelten nicht für die Haftung aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, nach § 44a TKG oder im Falle der Übernahme einer Garantie oder Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

§ 9 Urheberrechte und Veröffentlichungen

9.1

Alle Urheberrechte und Miturheberrechte bzw. ausschließlichen Nutzungsrechte an den von der DGQ WEITERBILDUNG erstellten Trainingsunterlagen, Darstellungen etc. verbleiben bei der DGQ WEITERBILDUNG.

9.2

Die Weitergabe der von der DGQ WEITERBILDUNG erstellten Unterlagen, Darstellungen etc. sowie der im Zusammenhang mit der Leistung erworbenen Informationen etc. an Dritte sowie deren Veröffentlichung ist unzulässig, es sei denn, dass die Parteien hierüber eine gesonderte Vereinbarung in Schriftform oder in Form von E-Mails getroffen haben.

§ 10 Verschwiegenheit

Die DGQ WEITERBILDUNG ist verpflichtet, alle ihr im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses bekannt gewordenen Informationen über den Kunden geheim zu halten. Das gilt insbesondere für alle Informationen, die vom Kunden als vertraulich bezeichnet werden oder als Betriebsgeheimnis erkennbar sind.

§ 11 Datenschutzhinweis

11.1

Die Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten der Kunden erfolgt unter strikter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung und des Bundesdatenschutzgesetzes.

11.2

Die Speicherung und Verarbeitung der personenbezogenen Kundendaten erfolgt ausschließlich, soweit dies für die Ausführung und Abwicklung der Vertragsbeziehung mit dem Kunden erforderlich ist und solange die DGQ WEITERBILDUNG zur Aufbewahrung dieser Daten gesetzlich verpflichtet ist.

11.3

Eine Übermittlung von personenbezogenen Kundendaten an Dritte erfolgt nur nach ausdrücklich erklärter Einwilligung des Kunden oder wenn die Übermittlung zur Wahrung der berechtigten Interessen der DGQ WEITERBILDUNG erforderlich ist, sofern nicht die schutzwürdigen Interessen oder Grundrechte der Kunden überwiegen. Darüber hinaus ist die DGQ WEITERBILDUNG zur Übermittlung der Kundendaten nur berechtigt, wenn sie zur Herausgabe der Daten gesetzlich verpflichtet ist. Die Erhebung, Übermittlung oder sonstige Verarbeitung von personenbezogenen Daten des Kunden zu anderen als den hier genannten Zwecken ist nicht gestattet und findet seitens der DGQ WEITERBILDUNG nicht statt.

11.4

Im Übrigen gilt die Datenschutzerklärung der DGQ WEITERBILDUNG.

§ 12 Anzuwendendes Recht

Für die zwischen der DGQ WEITERBILDUNG und dem Kunden bestehenden Vertragsbeziehungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

§ 13 Erfüllungsort, Gerichtsstand und Informationen zur alternativen Streitbeilegung

13.1

Ist der Kunde Unternehmer i.S.d. § 14 BGB, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist Erfüllungsort – soweit nichts anderes vereinbart wird – Frankfurt am Main.

13.2

Ist der Kunde Unternehmer i.S.d. § 14 BGB, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so sind die Gerichte in Frankfurt am Main für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der Vertragsbeziehung zu dem Kunden ausschließlich zuständig.

13.3

Die Europäische Kommission stellt gemäß Online-Streitbeilegungsverordnung (Verordnung (EU) Nr. 524/2013) eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) für Verbraucher bereit, die der Kunde unter <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=DE> finden kann. Die DGQ WEITERBILDUNG ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Stand Mai 2018