

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (nachfolgend „DGQ e.V.“)

### § 1 Geltungsbereich

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für den gesamten Geschäftsverkehr des Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (nachfolgend „DGQ e.V.“) mit seinen Kunden. Die Geltung erfasst insbesondere die folgenden Dienstleistungen:

- Personenzertifizierungsverfahren von der Antragsbearbeitung über die Prüfung bis hin zur Erteilung des Zertifikats durch die Personenzertifizierungsstelle des Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V..
- Durchführung von kostenpflichtigen oder kostenfreien Veranstaltungen

Die AGB gelten für die gesamte Dauer der Geschäftsbeziehung. Etwaige Allgemeine Geschäftsbedingungen eines Kunden werden auch dann nicht Vertragsinhalt, wenn der DGQ e.V. ihnen nicht ausdrücklich widerspricht, und werden insbesondere nicht stillschweigend anerkannt. Gegenüber Unternehmen und juristischen Personen des öffentlichen Rechts gelten die Bedingungen auch für alle zukünftigen Geschäftsbeziehungen.

### § 2 Vertragsschluss und Leistung

#### 2.1

Ein Vertrag mit dem DGQ e.V. gilt erst dann als geschlossen, wenn der Kunde ein Angebot des DGQ e.V. vorbehaltlos annimmt oder ihm eine schriftliche Auftragsbestätigung zugeht oder dem DGQ e.V. mit der Ausführung der Leistung beginnt. Erteilt der DGQ e.V. eine schriftliche oder elektronische Auftragsbestätigung, so ist diese für Inhalt und Umfang des Vertrages maßgeblich, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

#### 2.2

Der Kunde kann dem DGQ e.V. Aufträge in folgenden Formen erteilen:

- postalisch und elektronisch
- per Fax
- per E-Mail
- per Onlinebuchung bei offenen Veranstaltungen

Bei allen Prüfungen, welche Bestandteil eines Zertifizierungsprozesses sind, erhält der Kunde per E-Mail die jeweils für die Zertifizierung/Prüfung relevanten Bestimmungen, die auf der jeweils aktuellen Zertifizierungs- und Prüfungsordnung des DGQ e.V. basiert.

Die Beauftragung durch den Kunden ist hierzu separat an die Personenzertifizierungsstelle des DGQ e.V. zu richten.

Der Kunde ist verpflichtet, die Anmeldebestätigung nach Zugang unverzüglich auf deren Richtigkeit zu prüfen. Sollte die Auftragsbestätigung von dem Auftrag des Kunden abweichen, so ist er verpflichtet, diese innerhalb von 7 Tagen nach Zugang bei ihm gegenüber dem DGQ e.V. 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 dem DGQ e.V. und dem Kunden.

#### 2.4

Der DGQ e.V. 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. Der DGQ e.V. kann in diesem Fall eine Gebühr in Höhe von EUR 1,00 pro versandtes Dokument erheben.

#### 2.5

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

### § 3 Stornierung, Umbuchung, Schriftform

#### 3.1

Sämtliche Stornierungen und Umbuchungen müssen unter Wahrung der Schriftform oder elektronischen Form gem. § 126 BGB gegenüber dem DGQ e.V. mit Sitz in Frankfurt am Main erfolgen.

#### 3.2

Bei Stornierungen und Umbuchungen aus Gründen, welche der DGQ e.V. nicht zu vertreten hat, sind pro Teilnehmer und Veranstaltung folgende Gebühren zu entrichten:

- Eine kostenlose Stornierung der Anmeldung ist bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn möglich.
- Bei einer Stornierung der Anmeldung zwischen 13 und 3 Tagen vor Veranstaltungsbeginn werden 30 % der Gebühr fällig.
- Bei einer Stornierung der Anmeldung 2 Tage vor Veranstaltungsbeginn werden die gesamten Gebühren fällig.

Entscheidend ist dabei der Eingang der Abmeldung bzw. Umbuchung bei dem DGQ e.V.. Bei Fernbleiben von der Veranstaltung oder vorzeitiger Beendigung der Teilnahme aus Gründen, welche der DGQ e.V. nicht zu vertreten hat, ist die volle Teilnehmergebühr zu entrichten. Ein Anspruch auf Umbuchung entsteht in diesem Fall nicht.

### 3.3

Diese Regelung gilt auch für Online-Formate mit einem genauen Durchführungszeitpunkt (z.B. Webinare). Bei zeitunabhängigen Online-Formaten gilt die abweichende Regelung, dass der Kunde ab dem Zeitpunkt, in dem er tatsächlich Zugriff auf Online-Formate hat, verpflichtet ist, die volle Gebühr zu zahlen. Dem Kunden bleibt es in allen Fällen offen nachzuweisen, dass dem DGQ e.V. kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.

### 3.4

Wird ein verbindlich vereinbarter Leistungstermin für eine Inhouse-Zertifizierung vom Kunden nicht mindestens 14 Tage vorher schriftlich oder per E-Mail aus Gründen, welche der DGQ e.V. nicht zu vertreten hat, abgesagt, ist der DGQ e.V. berechtigt, vollen Ersatz der Vergütung der nicht erbrachten Leistung zu verlangen, es sei denn, der Kunde weist dem DGQ e.V. einen geringeren Schaden oder das Ausbleiben eines Schadens nach.

## § 4 Preise

Preise und Leistungen des DGQ e.V. 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 des DGQ e.V. auf Zahlung des Preises ist fällig mit Zugang der Rechnung beim Kunden. Alle Leistungen des DGQ e.V., die nicht ausdrücklich als im Preis vereinbart ausgewiesen wurden, sind Nebenleistungen (z.B. Reisekosten, Bücherverkauf), die gesondert entlohnt werden.

### 5.2

Beanstandungen der Rechnungen des DGQ e.V. sind innerhalb einer Ausschlussfrist von drei Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich oder per E-Mail der DGQ e.V. mitzuteilen und zu begründen. Es sei denn der Rechnungsempfänger kann nachweisen, dass er die Beanstandung trotz angemessener Sorgfalt nicht hätte früher vorbringen können. Der DGQ e.V. verpflichtet sich, die Rechnungsempfänger in der Rechnung auf die Frist und die Folgen ihres Versäumnisses hinzuweisen.

### 5.3

Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig

festgestellt, unbestritten oder von dem DGQ e.V. schriftlich anerkannt sind. Handelt es sich bei dem Kunden um einen Verbraucher, so stehen im abweichend von Satz 1 Zurückbehaltungsrechte wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis generell uneingeschränkt zu.

## § 6 Durchführung von Veranstaltungen oder Prüfungen in Präsenz und/oder Online

### 6.1

Die Veranstaltungen oder Prüfungen werden entsprechend dem bekannt gegebenen Inhalt durchgeführt. Der DGQ e.V. behält sich den Wechsel von Prüfern oder Referenten, eine Verlegung oder Änderung des Programmablaufs und Inhalts vor, sofern hierdurch das Veranstaltungs- bzw. Prüfungsziel nicht grundlegend verändert wird und die Änderung für den Kunden unter Berücksichtigung der Interessen des DGQ e.V. zumutbar ist. Ein Anspruch auf Veranstaltungs-/Prüfungsdurchführung durch einen bestimmten Prüfer oder Referenten oder an einem bestimmten Veranstaltungs-/Prüfungsort besteht nicht.

### 6.2

Die Durchführung der Online-Formate 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 der Online-Formate, insbesondere durch Firewalls, Internetabbrüche, Fehlfunktionen oder Konfigurationsaspekte auf Anwenderseite sind nicht durch den DGQ e.V. zu verantworten. Ein Rückerstattungsanspruch bei nicht funktionierender Technik ist ausgeschlossen.

### 6.3

Die Zugangslinks zu den Online-Formaten dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden oder öffentlich verfügbar gemacht werden. Der Zugang ist personalisiert, so dass ein Rückschluss auf den Verletzer dieser Regel möglich ist. Sollte der DGQ e.V. Kenntnis erlangen, dass ein Online-Format mehrfach unter dem gleichen Link besucht wird oder dass ein Zugangslink öffentlich zugänglich gemacht wurde, so steht ihr ein Schadensersatz zu.

### 6.4

Der DGQ e.V. 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 der DGQ e.V. keine Gewährleistung dafür, dass ihre Leistung hinter den Erwartungen des Kunden zurückbleiben.

### 6.5

Muss eine Veranstaltung oder Prüfung aus Gründen, welche der DGQ e.V. zu vertreten hat (z.B. wegen Erkrankung eines Prüfers oder Referenten oder aufgrund zu geringer Teilnehmerzahl) ausfallen, werden die Kunden unverzüglich in-

formiert. Bereits geleistete Teilnahmegebühren für die Veranstaltungen oder Prüfungen werden erstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

#### 6.6

Der Teilnehmer verpflichtet sich, personenbezogene Daten anderer Teilnehmer, von denen er möglicherweise im Zusammenhang mit einem Online-Format Kenntnis erlangt, weder zu gewerblichen Zwecken zu nutzen noch Dritten zugänglich zu machen oder nicht ohne Zustimmung der betroffenen Personen weiterzugeben.

#### 6.7

Im Rahmen von Zertifizierungsprozessen werden Online-Prüfungen neben Präsenzprüfungen angeboten. Die Absolvierung von Online-Prüfungen setzt in der Regel die Erfüllung der Prüfungsvoraussetzungen voraus. Der Kunde absolviert die Online-Prüfungen an einem eigenen PC, Laptop, Tablet oder Mobilgerät. Er ist selbst verantwortlich geeignete und ausreichende Sicherungsmaßnahmen zum Schutz der eigenen Dateien und Programmen vor Verlust, Zerstörung oder Beschädigung vorzunehmen. Online-Prüfungen bestehen entweder aus einer schriftlichen Prüfung in Form eines Multiple Choice Tests oder aus einer Kombination aus einem schriftlichen und mündlichen Prüfungsteil.

### § 7 Mitwirkung des Kunden

#### 7.1

Die Mitwirkungspflichten des Kunden werden in der Auftragsbestätigung des DGQ e.V. festgehalten.

#### 7.2

Der Kunde hat dem DGQ e.V. alle für die Durchführung des Auftrages erforderlichen und notwendigen Unterlagen, Informationen und Materialien zur Verfügung zu stellen. Der DGQ e.V. ist grundsätzlich nicht verpflichtet, vom Kunden zur Verfügung gestellte Daten, Informationen oder sonstige Leistungen auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen, soweit hierzu unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände des Einzelfalls kein Anlass besteht, es sei denn, dass der Auftrag dies ausdrücklich umfasst.

#### 7.3

Der Kunde trägt jeglichen Mehraufwand, der dadurch entsteht, dass Arbeiten infolge verspäteter, unrichtiger oder lückenhafter Angaben oder nicht ordnungsgemäßer Mitwirkungshandlungen des Kunden wiederholt werden müssen oder sich verzögern. Der DGQ e.V. ist auch bei Vereinbarungen eines Fest- oder Höchstpreises berechtigt, diesen Mehraufwand zusätzlich abzurechnen. Weitergehende gesetzliche Ansprüche des DGQ e.V. bleiben ausdrücklich vorbehalten.

#### 7.4

Obwohl der DGQ e.V. 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 Anzeige von Leistungsmängeln und Gewährleistung

#### 8.1

Meldet der Kunde des DGQ e.V. nicht innerhalb von 7 Tagen nach Abwicklung des Auftrages etwaige objektiv vorhandene, offensichtliche Leistungsmängel, so gilt der Auftrag als endgültig abgewickelt. Der DGQ e.V. verpflichtet sich, zum Zeitpunkt der Abwicklung des Auftrages den Kunden auf die Frist und die Folgen seines Versäumnisses hinzuweisen.

#### 8.2

Sofern eine Mängelanzeige erfolgt, ist dem DGQ e.V. die Möglichkeit zur Nachbesserung einzuräumen. Wird nicht innerhalb angemessener Zeit nacherfüllt, oder sollte die Nachbesserung fehlgeschlagen sein, so kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder Herabsetzung der Vergütung (Minderung) verlangen.

### § 9 Haftungsbeschränkung

#### 9.1

Der DGQ e.V. 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.

#### 9.2

Der DGQ e.V. haftet nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt. Im Falle der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten haftet der DGQ e.V. 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.

#### 9.3

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

#### 9.4

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

#### 9.5

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.

### § 10 Urheberrechte und Veröffentlichungen

#### 10.1

Alle Urheberrechte und Miturheberrechte bzw. ausschließlichen Nutzungsrechte an den von dem DGQ e.V. erstellten Unterlagen, Darstellungen, Prüfungsfragen, Berechnungen, Online-Seminare etc. verbleiben bei dem DGQ e.V.

#### 10.2

Die Arbeitsunterlagen, Darstellungen, Prüfungsfragen, Berechnungen, etc. sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht – auch nicht auszugsweise – ohne schriftliche Einwilligung des DGQ e.V. und der jeweiligen Referenten/Prüfer/Autoren vervielfältigt oder gewerblich genutzt werden. Soweit Inhalte in digitaler Form (z.B. Skriptunterlagen im PDF-Format, Video- und Audioaufzeichnungen) zur Verfügung gestellt werden (z.B. durch E-Mail-Versand, Streaming oder Download) erhält der Kunde kein Eigentum hieran. Der Kunde erhält das einfache, nicht übertragbare Recht, die digitalen Inhalte zum ausschließlich persönlichen Gebrauch gemäß Urheberrechtsgesetz in der jeweils angebotenen Art und Weise zu nutzen. Die digitalen Inhalte dürfen für den persönlichen Gebrauch einmalig heruntergeladen und ausgedruckt sowie ausschließlich auf eigene Endgeräte kopiert werden. Es ist nicht gestattet, die digitalen Inhalte für Dritte zu kopieren, öffentlich zugänglich zu machen bzw. weiterzuleiten, im Internet oder in andere Netzwerke entgeltlich oder unentgeltlich einzustellen, sie nachzuahmen, auszudrucken, weiterzuverkaufen oder für kommerzielle Zwecke zu nutzen sowie die Inhalte in irgendeiner Weise inhaltlich oder redaktionell zu ändern oder geänderte Versionen zu benutzen. Es ist untersagt, z. B. während E-Prüfungen etc. Screenshots oder Video-Captures anzufertigen. Auch die Weitergabe der Online-Zugangsdaten an Dritte ist nicht gestattet.

#### 10.3

Der DGQ e.V. übernimmt keine Haftung für die Inhalte der Vorträge oder der begleitenden Arbeitsunterlagen, sofern kein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden des Veranstalters oder eines Erfüllungsgehilfen des Veranstalters vorliegt.

### § 11 Verschwiegenheit

Der DGQ e.V. ist verpflichtet, alle des 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. Über alle im Rahmen einer Beratungstätigkeit bekannt gewordenen betrieblichen, geschäftlichen und privaten Angelegenheiten des Kunden ist der DGQ e.V. verpflichtet, Stillschweigen zu bewahren. Diese Verpflichtung zur Verschwiegenheit gilt im gleichen Maße für die Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen des

### § 12 Datenschutzhinweis

Die Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten der Kunden erfolgt unter Beachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Es wird insofern auf die gesonderte Datenschutzerklärung des DGQ e.V. verwiesen.

### § 13 Anzuwendendes Recht

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

### § 14 Schlussbestimmungen

#### 14.1

Gerichtsstand und Erfüllungsort für alle aus der Geschäftsverbindung herrührenden Ansprüche gegenüber Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist der Sitz des DGQ e.V. – Frankfurt am Main.

#### 14.2

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. Der DGQ e.V. ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

#### 14.3

Sollten einzelne Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam, undurchführbar oder lückenhaft sein oder nach Vertragsschluss werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt.

Stand: November 2023