



**Dokument enthält Allgemeine Geschäftsbedingungen für  
Inhouse-Trainings (AGB-Inhouse)  
Und für offene Seminare (AGB-off Sem)**

KDT GmbH - Die Kundendienst-Trainer

Kurzestr. 7 D - 89522 Heidenheim an der Brenz  
Tel. +49 921 980 324 info@kundendienst-trainer.de [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de)

Managing Director/Geschäftsführer: Emre Günes

Amtsgericht Bayreuth • HRB 4875 • Sitz Bayreuth

Vat-Id-No./USt-Id-Nr. DE265025002

Tax-No./Steuer-Nr. 208/132/10275

VR-Bank Bayreuth-Hof e.G. • BIC GENODEF1HO1

IBAN DE13 7806 0896 0009 0097 01



## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Inhouse-Trainings (AGB-Inhouse)

(Stand 27.09.2022)

### 1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Inhouse-Trainings von Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH (kurz KDT genannt). Unter Inhouse-Training verstehen wir eine maßgeschneiderte Weiterbildung für mehrere Mitarbeiter eines Unternehmens, die von der KDT durchgeführt wird.
- 1.2. Allen Angeboten und Auftragsbestätigungen der KDT liegen ausschließlich die dort genannten Bedingungen und nachrangig diese „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Inhouse-Trainings“ zugrunde.

### 2. Vertragsabschluss

- 2.1. Die Buchung ist verbindlich, wenn sie gegenüber der KDT in Textform (per Post, Fax oder E-Mail) erfolgt.
- 2.2. Mit Erhalt unserer Auftragsbestätigung per Mail kommt der Vertrag zustande.

### 3. Inhalte, Leistungsumfang und Zeiten

- 3.1. Details, wenn nicht bereits detailliert im Angebotsphase geklärt und beschrieben, werden mit dem Trainer telefonisch vor dem Training final geklärt.
- 3.2. Unsere Standardtrainingszeiten sind von 9.00 bis 17.00 Uhr, falls nicht anders mit dem Trainer vereinbart.
- 3.3. Vor- oder nachgelagerte Online-Elemente können davon auch abweichen.

### 4. Gebühren und Kosten

- 4.1. Alle Trainingsgebühren und -preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 4.2. Das Tageshonorar gilt für Mehrtagestermine am Block.
- 4.3. Für Eintagestermine berechnen wir wegen des höheren Fahrtzeiten- und Vorbereitungsaufwandes 10% Aufschlag auf das Honorar.
- 4.4. Anfallende Kosten für An- und Abreise, Übernachtung (i.d.R. Anreise am Vorabend der Veranstaltung), Verpflegung während des Seminars und ggf. Tagungspauschalen sind vom Kunden direkt zu tragen oder werden nach Aufwand abgerechnet. Fahrtkosten berechnen wir pro IST-km oder nach tatsächlichem Beleg, z.B. bei kostengünstigerem Flug.
- 4.5. Die Teilnehmerunterlagen, Arbeitsmaterialien bzw. Workshopdokumentationen von KDT werden pro Teilnehmer in Rechnung gestellt. Dabei gilt die angemeldete Teilnehmerzahl, die 14 Tage vor dem Seminar bekannt ist.
- 4.6. Mit diesen Vergütungen ist die kundenspezifische Modifikation von vorliegenden Standardkonzepten durch KDT abgedeckt (bis ca. 1,5 Std. Arbeitsaufwand). Fallen auf Kundenwunsch umfangreichere Konzeptionsarbeiten an, wie auch z. B. die Kombination von mehreren Themen in einem Ein- oder Zweitagesseminar, so berechnen wir diese Arbeiten nach Aufwand, mindestens jedoch mit 0,25 Tagessätzen.
- 4.7. Um den Lern- und Anwendungseffekt hoch zu halten, erstellt der Trainer nach Abschluss des Seminars auf Wunsch ein hochwertiges Fotoprotokoll. Dieses wird zur Sicherung der Nachhaltigkeit 2 bis 4 Wochen nach dem Seminar digital an die Teilnehmer verschickt und mit einmalig 150 € pro Gruppe berechnet.



## 5. Vertraulichkeit, Geheimhaltung und Foto- / Videoaufnahmen

- 5.1. KDT behandelt alle wichtigen internen Informationen über den Auftraggeber stets mit großer Sorgfalt und absoluter Vertraulichkeit. Wir wahren damit die Interessen jedes einzelnen Auftraggebers, da wir wissentlich oder unwissentlich auch für eventuelle Mitbewerber tätig sein könnten.
- 5.2. Wenn gewünscht, kann eine gesonderte Geheimhaltungsvereinbarung unterzeichnet werden.
- 5.3. Die Rückmeldung über Verhalten bzw. Leistungen einzelner Mitarbeiter an den Auftraggeber ist kein Teil des Auftrags.
- 5.4. In den Veranstaltungen können Fotografien von den Teilnehmenden angefertigt werden. Diese werden für die Trainingsdokumentationen verwendet und Teilnehmenden und Auftraggebenden zur Verfügung gestellt. Eine Verwendung über diesen Zweck hinaus, wird mit den Auftraggebenden im Einzelfall abgeklärt.

## 6. Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten nach Art. 13/14 DSGVO

- 6.1. KDT nimmt den Schutz persönlicher Daten sehr ernst. Die Privatsphäre ist für uns ein wichtiges Anliegen. Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Einklang mit den jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzanforderungen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken. Personenbezogene Daten im Sinne dieser Datenschutzerklärung sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Personen unserer Auftraggeber aufweisen.
- 6.2. Quelle und Herkunft der Datenerhebung  
- Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die wir direkt vom Auftraggeber erhoben haben.
- 6.3. Soweit dies für die Erbringung unserer Dienstleistungen erforderlich ist, verarbeiten wir von anderen Unternehmen oder sonstigen Dritten zulässigerweise erhaltene personenbezogene Daten.
- 6.4. Datenkategorien
  - Relevante personenbezogene Datenkategorien können insbesondere sein:
  - Personendaten (Name, Geburtsdatum, Geburtsort, Beruf/Branche und ähnliche Daten)
  - Kontaktdaten (Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und vergleichbare Daten)
  - Ggf. Video- und Bildaufzeichnungen
- 6.5. Zwecke und Rechtsgrundlagen der verarbeiteten Daten

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Einklang mit den Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), dem Bundesdatenschutzgesetz neue Fassung (BDSG-neu) sowie anderen anwendbaren Datenschutzvorschriften (Details im Folgenden).

- 6.6. Zwecke zur Erfüllung eines Vertrages oder von vorvertraglichen Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO)

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt zur Durchführung unserer Verträge mit dem Auftraggeber, sowie zur Durchführung von Maßnahmen und Tätigkeiten im Rahmen vorvertraglicher Beziehungen. Dazu gehören im Wesentlichen: die vertragsbezogene Kommunikation mit unseren Auftraggebern, die entsprechende Abrechnung und damit verbundene Zahlungstransaktionen (sofern erforderlich), die Nachweisbarkeit von Aufträgen und sonstigen Vereinbarungen sowie die Qualitätskontrolle durch entsprechende Dokumentation, Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und die Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten; Gewährleistung der IT-Sicherheit (u. a. System- bzw. Plausibilitätstests) und der allgemeinen Sicherheit, Sicherstellung und Wahrnehmung des Hausrechts (z. B. durch Zutrittskontrollen); Gewährleistung der Integrität, Authentizität und Verfügbarkeit der Daten, Verhinderung und Aufklärung von Straftaten sowie die Kontrolle durch Aufsichtsgremien oder Kontrollinstanzen (z. B. Revision).



## 7. Eigentumsvorbehalt und Urheberrecht

- 7.1. Wir behalten uns bei der Lieferung von Seminarunterlagen das uneingeschränkte Eigentum bis zur vollständigen Erfüllung sämtlicher Zahlungsverpflichtungen durch Sie vor.
- 7.2. Alle Seminartitel, Ausschreibungstexte, Seminarkonzepte, Teilnehmerunterlagen und für das Seminar entwickelte Seminarmaterialien sind im Sinne des Urheberrechts geistiges Eigentum der KDT.
- 7.3. Unterlagen dürfen weder ganz noch auszugsweise ohne vorherige schriftliche Zustimmung der KDT kopiert, verarbeitet, verbreitet, digitalisiert oder zur öffentlichen Wiedergabe verwendet werden. Alle Rechte bleiben KDT vorbehalten.
- 7.4. Auftraggeber sind nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von KDT berechtigt, Inhalte und Leistungen des besuchten Seminars Ihrerseits auf den Markt zu bringen oder Dritten zugänglich zu machen.

## 8. Haftungs- und Schadensersatzansprüche

- 8.1. Haftungs- und Schadensersatzansprüche gegen KDT werden ausgeschlossen, soweit sie nicht Schäden betreffen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.
- 8.2. Die im Rahmen des Trainings zur Verfügung gestellten Inhalte und Dokumente werden nach bestem Wissen und Kenntnisstand erstellt. Haftung und Gewähr für die Korrektheit, Aktualität, Vollständigkeit und Qualität der Inhalte sind ausgeschlossen.
- 8.3. Die Auftraggeber allein tragen die Verantwortung für die Auswahl des Seminars und für die mit ihm erzielten Ergebnisse.

## 9. Umbuchung oder Vertreter / Stornierung / Absage

- 9.1. Bis 60 Tage vor dem jeweiligen Veranstaltungstermin ist eine Stornierung oder Terminverschiebung kostenfrei möglich. In allen anderen Fällen berechnet KDT einen Aufwandsersatz gemäß folgender Staffelung:
  - zwischen dem 59. und 30. Tag vor Seminarbeginn 30% der Vertragssumme,
  - zwischen dem 29. und 21. Tag vor Seminarbeginn 50% der Vertragssumme,
  - zwischen dem 20. und 08. Tag vor Seminarbeginn 75% der Vertragssumme,
  - ab dem 7. Tag vor Seminarbeginn 100% der Vertragssumme.
- 9.2. Bei einer erneuten Verschiebung des gleichen Themas fallen zusätzlich zu o.g. Kosten 50% der Vertragssumme an.
- 9.3. Wurden für eine ersatzlos abgesagte Veranstaltung bereits inhaltliche Konzepte erstellt, die über die Beilage zum Angebot hinaus gehen oder sind nach Auftragserteilung sonstige erhebliche Aufwendungen entstanden, so berechnen wir bei Stornierung unsere Kosten nach Aufwand gemäß dem o. g. Tagessatz.
- 9.4. KDT ist berechtigt Bildungsangebote bei folgenden Gegebenheiten abzusagen:
  - zu geringer Teilnehmeranzahl
  - aus wichtigen unvorhersehbaren Gründen z.B. kurzfristige Erkrankung des Referenten, höhere Gewalt
  - bereits bezahlte Lehrgangsgebühren werden zurückerstattet, weitergehende Haftungs- und Schadensansprüche (Bahn- Flugticket, Hotelkosten...) sind ausgeschlossen
  - fällt ein Trainer von der KDT durch höhere Gewalt kurzfristig aus (z. B. durch Erkrankung), so bemühen wir uns, im Einvernehmen mit dem Auftraggeber entweder einen geeigneten Ersatztrainer oder einen Ersatztermin zu finden. Schadenersatzforderungen des Auftraggebers an KDT sind ausgeschlossen.



## **10. Absage- und Änderungsvorbehalt wegen einer möglichen pandemischen Lage**

- 10.1. KDT behält sich vor, die Veranstaltung abzusagen, zu verschieben, Veranstaltungsort, -inhalte, -ablauf und -bewirtung zu ändern und während der Veranstaltung zu befolgende Hygiene-Verhaltensvorschriften zu erlassen, wenn bzw. soweit dies aufgrund einer pandemischen Lage erforderlich ist oder eine unveränderte Durchführung einen Aufwand erfordern würde, der in einem groben Missverhältnis zum Leistungsinteresse des Auftraggebers steht.
- 10.2. KDT haftet nicht für durch eine Absage, Verschiebung oder sonstige Änderung verursachte Schäden und vergebliche Aufwendungen, insbesondere nicht für solche aufgrund von oder im Zusammenhang mit Beförderungs- und Beherbergungsleistungen.
- 10.3. KDT gibt durch eine Änderung entstehende Kostenersparnisse – z.B. durch einen Wegfall der Pausenbewirtung – an Sie anteilig weiter.
- 10.4. Im Fall einer Verschiebung oder sonstigen erheblichen Änderung sind Sie berechtigt, von dem Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt kann nur innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Änderungsmitteilung erklärt werden. Er ist in Textform zu erklären.

## **11. Sonstiges, Zahlungsbedingungen und Gerichtsstand**

- 11.1. KDT ist berechtigt, den Auftraggeber, sprich die Firma in ihrer Kundenliste aufzuführen.
- 11.2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- 11.3. Alle genannten Beträge verstehen sich grundsätzlich zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer, sofern nicht andere Regelungen greifen und für uns kostenneutral anwendbar sind.
- 11.4. Zahlungen sind 14 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.
- 11.5. Gerichtsstand ist Bayreuth.