

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1 Anwendungsbereich und Gültigkeit

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind gültig ab 1. Januar 2008.
- 1.2 Sie regeln sämtliche Rechtsverhältnisse zwischen uns und unseren Kunden und gelten für alle unsere Dienstleistungen und Produkte.
- 1.3 Sie sind integrierter Bestandteil aller Offerten, Auftragsbestätigungen und Terminreservierungen.
- 1.4 Abweichungen von diesen AGBs müssen von uns schriftlich bestätigt werden, damit sie Gültigkeit erlangen.
- 1.5 Gegenbestätigungen durch den Auftraggeber mit dem Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird widersprochen. Dessen abweichende Bedingungen gelten nur, soweit sie von uns schriftlich bestätigt werden. Entsprechendes gilt für mündliche Nebenabsprachen oder Ergänzungsvereinbarungen zum schriftlichen Vertrag.

### 2 Treue- und Sorgfaltspflicht

- 2.1 Wir verpflichten uns, unsere Beratungsleistungen mit grösster Sorgfalt zu erbringen.
- 2.2 Wir und unsere Kunden verpflichten sich gegenseitig zur Loyalität und zur Offenheit. Beide Seiten unternehmen alles in ihrer Macht stehende, um den Erfolg der vereinbarten Dienstleistung möglich zu machen.
- 2.3 Für die Nutzung und Umsetzung der Beratungsergebnisse trägt der Auftraggeber die alleinige Verantwortung. Allfällige Schadensersatzansprüche seitens der auftraggebenden Organisation, ihrer Mitglieder oder Dritter werden, so

weit gesetzlich zulässig, ausdrücklich wegbedungen.

- 2.4 Allfällige Mängel in den Beratungsleistungen, die eindeutig durch uns verursacht worden sind, werden wir auf unsere Kosten korrigieren. Diese Korrektur umfasst namentlich das erneute Führen von Coachinggesprächen und die Korrektur von Berichten und Stellungnahmen. Weite Schadenersatzansprüche werden ausdrücklich wegbedungen.

### 3 Vertraulichkeit und Datenschutz

- 3.1 Wir behandeln alle Firmen- und Personendaten, die wir im Zusammenhang mit unserer Tätigkeit erfahren, oder die wir durch unsere Tätigkeit generieren absolut vertraulich. Wir geben sie nicht an Dritte weiter. Ausnahmen sind zulässig, wenn eine Organisation oder eine Einzelperson uns ausdrücklich dazu ermächtigt.
- 3.2 Personendaten behandeln wir mit höchster Sorgfalt. Wenn im Rahmen von Aufträgen individuelle, personenbezogene Berichte über einzelne Angehörige einer Organisation erstellt werden, so betrachten wir diese Einzelpersonen als die einzig berechtigten Empfänger dieser Informationen, unabhängig davon, wer den Auftrag erteilt hat oder bezahlt.
- 3.3 Berichte oder Auskünfte an andere Personen, insbesondere auch an andere Mitglieder der Organisation und Vorgesetzte, werden nur mit dem Einverständnis der berechtigten Person erteilt.
- 3.4 Ein von Punkt 3.3 abweichendes Verfahren ist gestattet, wenn auf für alle Beteiligten erkennbare Weise ein anderes Vorgehen sinnvoll und vereinbart worden ist. Wenn den betreffenden Personen das

abweichende Vorgehen vorher mitgeteilt worden ist und sie keinen Widerspruch einlegen, gilt es als akzeptiert.

- 3.5 Wir sind berechtigt, Kundennamen im Sinne einer allgemeinen Referenz zu verwenden.

#### **4 Offertstellung**

- 4.1 Wir legen Wert auf eine seriöse Abklärung des Kundenbedarfs und erstellen Offerten in der Regel nur nach einem persönlichen Vorgespräch mit dem Kunden.

- 4.2 Vorgespräche, die zu keiner Offertstellung führen, sind bis zu einer Dauer von 30 Minuten kostenlos.

- 4.3 Arten von Offerten:

- Standardofferten: Sie beinhalten ein telefonisches oder persönliches Vorgespräch und betreffen standardisierte Beratungsleistungen wie die unter „Programme“ auf der Webseite beschriebenen Leistungen.
- Kundenspezifische Offerten:
- Einfache Offerten: Sie beinhalten ein persönliches Vorgespräch und das kundenspezifische Angebot.
- Komplexe Offerten: Sie beinhalten mindestens ein persönliches Vorgespräch, das kundenspezifische Angebot sowie in der Regel die persönliche Präsentation beim Kunden.

- 4.4 Aufwand für Offerten:

- Standardofferten erstellen wir kostenlos.
- Kundenspezifische Offerten sind im Auftragsfall kostenlos. Dient das Vorgespräch bereits der Problemlösung und kann der Kunde daraus bereits einen offenkundigen Nutzen ziehen, so wird dieses im Rahmen des Auftrags in der Regel verrechnet.
- Wenn kein Auftrag zustande kommt, verrechnen wir bei

kundenspezifischen Offerten einen pauschalen Unkostenbeitrag (CHF 250.- bei einfachen, CHF 500.- bei komplexen Offerten). Dieser wird als Abgeltung für den Inhalts- und Entscheidungs-Nutzen verstanden, welcher der Kunde aufgrund einer Offerte in jedem Fall hat.

- Wir informieren den Kunden bei der Angebotnachfrage mündlich oder schriftlich über die allfällige Kostenpflichtigkeit von Angeboten.

#### **5 Auftragserteilung**

- 5.1 Ein Auftrag gilt als erteilt, wenn

- eine schriftliche Auftragsbestätigung oder eine schriftliche Terminreservation vorliegt,
- eine mündliche Terminreservation vorliegt, sofern aus den Umständen klar zu erkennen ist, dass der Kunde gewillt war, die betreffende Dienstleistung zum vorgesehenen Zeitpunkt zu beziehen, oder wenn für ihn erkennbar war, dass wir die entsprechenden Termine und Ressourcen reserviert haben, oder
- mündlich oder schriftlich, ein Besprechungstermin beim Kunden verlangt wurde,
- eine schriftliche Offerte vorliegt und wir im offenkundigen Einverständnis des Kunden mit der Arbeit begonnen haben. Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 5.2 Bei Rahmenofferten oder Rahmenauftragsbestätigungen gilt der Auftrag auch dann als erteilt, wenn das weitere Vorgehen in separaten Plänen (z.B. Projektplänen) geregelt wird. Die gemäss solchen Plänen reservierte Termine, nicht-terminierten Arbeitstage oder sonstige Ressourcen gelten als erteilte Aufträge.

## 6 Leistungsverrechnung und Zahlungskonditionen

- 6.1 Wenn nicht ausdrücklich anders vereinbart, werden unsere Leistungen nach effektiv geleistetem Aufwand verrechnet. Dabei gilt jeweils unsere aktuell gültige Honorar- und Leistungsübersicht.
- 6.2 Finden die Arbeitssitzungen nicht am von uns bestimmten Ort statt, stellen wir die Reisespesen, allfällige Verpflegungs- und Übernachtungskosten sowie die Reisezeit in Rechnung. Dabei gilt jeweils unsere aktuell gültige Honorar- und Leistungsübersicht.
- 6.3 Auslagen wie Raummieten, spezielle Arbeitsinstrumente und andere Fremdkosten sprechen wir vorgängig mit unseren Kunden ab und stellen diese in Rechnung.
- 6.4 Muss eine vereinbarte Arbeitssitzung durch den Kunden abgesagt oder verschoben werden, so ist dies bis eine Woche vor dem vereinbarten Termin ohne Kostenfolge möglich. Bis 2 Tage vorher werden wir 50% des vereinbarten Honorars, bei einer späteren Absage- und bei Nichterscheinen, den gesamten Honorarbetrag in Rechnung stellen.
- 6.5 Bei Aufträgen über einen längeren Zeitraum behalten wir uns vor, bei Auftragserteilung eine Akontozahlung von max. 50% des budgetierten Gesamthonorars oder das vollständige Honorar bei Aufträgen mit Pauschalhonoraren in Rechnung zu stellen.
- 6.6 In der Regel erfolgt die Abrechnungen unserer Leistungen und Auslagen monatlich, spätestens jedoch zum Abschluss des Auftrags. Mit jeder Rechnung erhält der Kunde eine detaillierte Übersicht, die über die erbrachten Leistungen und Auslagen Auskunft gibt.

- 6.7 Unsere Kunden verpflichten sich, unsere Rechnungen innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist zu zahlen. Für unsere Rechnungen gilt - sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist - eine Zahlungsfrist von 10 Tagen ab Datum der Rechnung.
- 6.8 Bei Zahlungsverzug behalten wir uns vor, einen Verzugszins von 5% p.a. und Mahnkosten von CHF 30.- pro Mahnung in Rechnung zu stellen.
- 6.9 Bei allen mehrwertsteuerpflichtigen Leistungen verrechnen wir zusätzlich den entsprechenden Mehrwertsteuerbetrag.

## 7 Annullierung von Aufträgen durch den Kunden

- 7.1 Tritt der Kunde vorzeitig vom Auftrag zurück, so hat er die bereits erbrachten Leistungen und die Auslagen zu bezahlen.
- 7.2 Zudem schuldet er uns eine Entschädigung für die entgangenen Umsätze, welche vom Zeitpunkte der Auftragserteilung und dem Zeitpunkt des Rücktritts abhängen. Diese Entschädigung wird unabhängig davon fällig, ob es uns gelingt, für den betreffenden Zeitpunkt einen anderen Auftrag zu akquirieren oder nicht.
- 7.3 Bei Rahmenaufträgen gemäss 5.2 gilt als entschädigungspflichtiges Auftragsvolumen alles, was zwei Monate über den Beendigungstermin des Auftrags gemäss vorliegenden Plänen reserviert oder geplant war.
- 7.4 Annulliert der Kunde einen bereits erteilten Auftrag, so werden folgende Zahlungen fällig, auch wenn noch keine Leistungen durch uns erbracht worden sind:
  - 0 % bei Annullierung bis zu 30 Tagen vorher,
  - 50 % bei Annullierung 29-2 Tage vorher,
  - 100 % bei späterer Annullierung.

## **8 Annullierung von Aufträgen durch uns**

- 8.1 Können wir aus Gründen, auf die wir keinen Einfluss haben (Unfall oder Krankheit des betreffenden Coachs, Ausfall von Transportmitteln usw.), einen Auftrag nicht erfüllen, so kann der Auftraggeber keine Schadenersatzforderungen geltend machen.
- 8.2 Wir verpflichten uns in dem Fall, den Auftrag nach Möglichkeit mit einem anderen Coach zu erfüllen oder (wenn dies nicht möglich ist oder vom Kunden nicht gewünscht wird) zum nächstmöglichen Termin nachzuholen.

## **9 Geistiges Eigentum und Copyright**

- 9.1 Wir verwenden für die Erfüllung unserer Geschäftszwecke allgemein zugängliches Fach- und Methodenwissen, aus anderen Quellen übernommenes Wissen und von uns selbst entwickeltes, weiterentwickeltes und auf die besonderen Kundenverhältnisse angepasstes Wissen.
- 9.2 Wird Fach- und Methodenwissen aus anderen Quellen übernommen, so wird dies im Sinne eines Zitats deklariert, oder es besteht zwischen uns und dem Inhaber des Copyrights eine entsprechende Vereinbarung.
- 9.3 Auf alle eigenen Unterlagen beanspruchen wir das Copyright, unabhängig davon, ob ein entsprechender Copyright- Vermerk auf dem betreffenden Dokument angebracht ist.
- 9.4 Wir gewähren unseren Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung der von uns zur Verfügung gestellten Dienstleistungen und Unterlagen gemäss den Vertragsdokumenten. Eine andere Verwendung unserer Dienstleistungen und Unterlagen, sei

es zu kommerziellen oder nichtkommerziellen Zwecken, ist nur mit unserem ausdrücklichen Einverständnis gestattet.

## **10 Gerichtsstand**

- 10.1 Auf jedes Vertragsverhältnis mit uns ist ausschliesslich Schweizerisches Recht anwendbar.
- 10.2 Gerichtsstand für entstehende Rechtsstreitigkeiten ist Schaffhausen (SH).