

AGB vom Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner

1. Vertragsinhalt

Das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner erbringt Dienstleistungen für den Auftraggeber auf der Grundlage eines gesonderten Vertrages. Neben den in diesem Vertrag enthaltenen Vereinbarungen gelten die nachstehend aufgeführten Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Kornelia Klenner als vereinbart. Gegenbestätigungen unter Zugrundelegung eigener Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird hiermit widersprochen.

2. Vertragsbestimmungen

Das Institut für Kundenbeziehungsmanagement - Kornelia Klenner ist ein Dienstleistungsunternehmen und unterliegt als solches den für Dienstleistungsbetriebe geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Verordnungen. Das Institut für Kundenbeziehungsmanagement - Kornelia Klenner wickelt die ihr übertragenen Aufgaben auf dienstvertraglicher Basis ab.

Das Institut für Kundenbeziehungsmanagement berechnet die für den Auftraggeber ausgeführten Dienstleistungen. Eine Übersicht über die erbrachten Leistungen kann auf Wunsch innerhalb von 30 Tagen anhand einer Leistungsaufzeichnung erbracht werden. Eine weitere Nachweispflicht besteht nicht.

Als Nachweis für geführte Telefonate im Auftrag dient die Gesprächsdatenerfassung vom Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner. Eine weitere Nachweispflicht besteht nicht.

Bestellte, nicht genutzte oder nicht rechtzeitig stornierte Leistungen werden in voller Höhe in Rechnung gestellt.

Das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner behält sich Preisanpassungen vor. Die Preisanpassungen werden ein Monat vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt. Sie gelten als akzeptiert, wenn nicht binnen 14 Tagen ab Zugang schriftlich widersprochen wird.

Das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner tritt, falls vereinbart, als Erfüllungshilfe und im Namen des Auftraggebers auf, gibt Informationen unter seinem Namen weiter und nimmt im Namen des Auftraggebers Informationen und Termine entgegen. Der Auftraggeber ist für die Richtigkeit der vom Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner weitergegebenen Informationen und Auskünfte verantwortlich.

3. Haftungsbeschränkung

Schadensersatzansprüche aus Unmöglichkeit der Leistung, aus positiver Vertragsverletzung, aus Verschulden bei Vertragsabschluss und aus unerlaubter Handlung sind sowohl gegen das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner als auch gegen deren Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt. Für Verzögerungen, Fehlleitung und technische Komplikationen haftet das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner nur, soweit vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt.

Das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner haftet nicht für

Fehlleistungen, Übertragungsfehler, Missverständnisse und sonstige aus dem üblichen Geschäftsverkehr entstehende Falschmeldungen.

4. **Telesales-Outbound**

Das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner übernimmt für den Auftraggeber die Outbound-Telefongespräche unter dem vom Auftraggeber gewünschten Namen. Anfallende Telefongebühren bei Gesprächen für den Auftraggeber, Gebühren für die Weiterleitung und Telefax sowie E-Mail Gebühren sofern vom Institut für Kundenbeziehungsmanagement ausgeführt, übernimmt der Auftraggeber.

5. Der Auftraggeber erhält seine Nachrichten auf dem für das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner üblichen Weg übermittelt. Das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner haftet nicht für Ausfälle und Fehlfunktionen im Rahmen technischer Störungen und anderer unvorhersehbarer Umstände.

6. **Rücktrittsvereinbarung**

Für den Fall, dass durch den Auftraggeber eine Kündigung oder eine Reduzierung des beauftragten Projektumfangs erfolgt, werden die nicht mehr zu erbringenden Leistungen mit einer Ausfallpauschale in Höhe von 50% der infolge Kündigung nicht zur Entstehung gelangten Honoraranprüche, sowie evtl. einem Mindermengenzuschlag auf bereits erbrachte Leistungen abgerechnet. Sofern sich nach verbindlicher Festlegung des Starttermins bei einzelnen Projektdurchgängen Verschiebungen ergeben, die nicht vom Auftragnehmer verursacht werden, können Ausfallhonorare berechnet werden. Sie betragen bei Outboundprojekten je für das Projekt geplanten Telesales-Spezialisten (Kundenbeziehungsmanager) 375 € täglich.

7. **Coaching und Beratung**

Gegenstand des Vertrages ist die Erbringung der vereinbarten Leistungen, nicht die Herbeiführung eines bestimmten Erfolges. Insbesondere schuldet das Institut für Kundenbeziehungsmanagement - Kornelia Klenner nicht ein bestimmtes wirtschaftliches Ergebnis. Stellungnahmen und Empfehlungen bereiten die unternehmerische Entscheidung des Auftraggebers vor, sie können sie in keinem Fall ersetzen. Beratungsleistungen werden auf der Grundlage von der Auftraggeberin/vom Auftraggeber oder seinen Beauftragten zur Verfügung gestellten Daten und Informationen erbracht. Die Gewähr für ihre sachliche Richtigkeit und für ihre Vollständigkeit liegt bei der Auftraggeberin/beim Auftraggeber.

8. **Copyright**

Alle an den/die Auftraggeber/Auftraggeberin ausgehändigten Unterlagen sind, soweit nichts anderes vereinbart ist, in der vereinbarten Vergütung enthalten. Das Urheberrecht an den Unterlagen gehört allein dem Institut für Kundenbeziehungsmanagement, Kornelia Klenner. Dem Auftraggeber ist es nicht gestattet, die Unterlagen ohne schriftliche Zustimmung von Kornelia Klenner ganz oder auszugsweise zu reproduzieren und/oder Dritten zugänglich zu machen.

9. **Versicherungsschutz**

Jeder/jede Auftraggeber/Auftraggeberin trägt die volle Verantwortung für sich und seine Handlungen innerhalb und außerhalb der Coachings und kommt für eventuell verursachte Schäden selbst auf. Veranstalter von Team-Coachings, Seminaren, Workshops usw. ist immer der/die Auftraggeber/Auftraggeberin. Die Teilnehmer haben deshalb keinen Versicherungsschutz durch das Institut für Kundenbeziehungsmanagement - Kornelia Klenner. Der Versand bzw. die elektronische Übertragung jeglicher Daten erfolgt auf Gefahr des Auftraggebers.

10. **Kündigung**

Die Jahres-Verträge haben Mindestlaufzeiten von 12 Monaten und können mit einer

Frist von 1 Monat zum Quartal gekündigt werden. Die Verträge beinhalten grundsätzlich auch individuelle Laufzeiten und vereinbarte Kündigungsfristen, ansonsten gilt 4 Wochen zum Monatsende. Das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner hat das Recht, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn: ein Zahlungsverzug von mehr als 4 Wochen vorliegt oder ein geschäftschädigendes Verhalten vom Kunden bekannt wird. Der Auftraggeber die eidesstattliche Versicherung abgegeben hat, gegen ihn ein Haftbefehl ergangen, der Konkurs über sein Vermögen eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wurde und dies bekannt ist.

Bei einer fristlosen Kündigung wird als Schadensersatz die Buchung in einer Summe für die Restlaufzeit des Vertrages fällig. Weitere Schadensersatzforderungen die in Zusammenhang mit einer fristlosen Kündigung stehen, behält sich das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner vor.

Der Auftraggeber ist nach Beendigung des Vertrages verpflichtet, sich jeglichen Gebrauches interner Informationen über das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner zu enthalten. Wird dies nicht erfüllt, wird die vertragliche Regelung zur Abrechnung fällig.

11. Absage von Terminen, Workshops und kostenpflichtigen Meetings

Bei einer Absage bis 30 Tage vor Coaching- oder Workshopbeginn bzw. gebuchten Meetingterminen müssen wir Ihnen 50 % des vereinbarten Honorars, ab 20 Tage vorher 75 % und ab 10 Tage vorher 100 % in Rechnung stellen.

12. Zahlungen und Zahlungstermine

Die monatlichen Zahlungen sind zum 10. des Folgemonats fällig. Über die Höhe erhält der Kunde jeweils am Monatsende eine separate Rechnung. Etwaige Mahnungen werden mit jeweils 10 € in Rechnung gestellt.

Bei einem Zahlungsverzug bleibt es dem Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner freigestellt, die Dienstleistung an den Kunden vorübergehend einzustellen. Zur Wiederaufnahme der Dienstleistung wird eine Kautionszahlung mindestens in Höhe des Zahlungsverzuges vereinbart.

Für Coaching- und Beratungsleistungen werden die in der Coaching- bzw. Beratungsvereinbarung festgelegten Honorare berechnet. Findet das Coaching bzw. die Beratung außerhalb des Dienstsitzes vom Institut für Kundenbeziehungsmanagement - Kornelia Klenner statt, werden zusätzlich Reisekosten in zeitlich und wirtschaftlich vertretbarem Rahmen sowie Übernachtungskosten in angemessenem Rahmen berechnet. Solange keine Kostenzusage von anderer Stelle vorliegt, gilt der/die Auftraggeber/Auftraggeberin als Schuldner des Coaching- bzw. Beratungs-Honorars. Das Honorar ist, wenn nichts anderes vereinbart wurde, innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung und ohne Abzug fällig. Die Zurückbehaltung unseres Honorars und die Aufrechnung sind nur zulässig, wenn die Ansprüche der Auftraggeberin/des Auftraggebers vom Institut für Kundenbeziehungsmanagement, Kornelia Klenner, anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind.

13. Konkurrenzverbot

Die Kundenbeziehungs-Manager (freie und feste), Unterauftragnehmer, Mitarbeiter sowie Erfüllungsgehilfen von Institut für Kundenbeziehungsmanagement - Kornelia Klenner dürfen bis 12 Monate nach Beendigung der Auftragsdurchführung nicht vom Auftraggeber als Angestellte oder freie Mitarbeiter(Innen) beschäftigt oder direkt beauftragt werden. Das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner

ist berechtigt, bei Verstoß gegen diese Bestimmungen eine Konventionalstrafe von 10.000 Euro zu berechnen.

14. Datenschutz Klausel/Geheimhaltung

Das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner verpflichtet sich, keine Kundendaten an Dritte weiter zu leiten. Der Auftraggeber berechtigt das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner zur Erfassung und Speicherung von Personendaten. Das Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner erhebt, verarbeitet und nutzt die Auftraggeber-Daten ausschließlich im Auftrag und nach Weisung des Auftraggebers i.S.v. Art. 28 DSGVO, geregelt im Auftragsverarbeitungsvertrag. Die Pflichten für die vertrauliche Behandlung bestehen über die Zusammenarbeit hinaus. Auf Wunsch erhält der Auftraggeber eine separate Vertraulichkeitserklärung.

15. Sektenerklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich nicht nach der Technologie von L. Ron Hubbard (Gründer der Scientology-Organisation) arbeite oder gearbeitet habe, dass ich nicht nach der Technologie von L. Ron Hubbard geschult wurde und keine Kurse und/oder Seminare bei der Scientology-Organisation besuche oder besucht habe, in denen nach der Technologie von L. Ron Hubbard gearbeitet wird und dass sämtliche Coachings und Beratungen nicht nach dieser Technologie durchgeführt werden. Zudem lehne ich sektiererische Praktiken jedweder Art ab und distanziere mich ausdrücklich von Sekten und ähnlichen Organisationen.

16. Schlußbestimmungen Salvatorische Klausel

Sollte eine der Klauseln dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein, berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Klauseln. Die unwirksame Klausel soll sodann durch eine Klausel ersetzt werden, welche den wirtschaftlichen Interessen der Parteien und der von ihnen beabsichtigten Regelung möglichst nahe kommt.

17. Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort für vorstehenden Vertrag ist Sitz vom Institut für Kundenbeziehungsmanagement – Kornelia Klenner.

Alle Vereinbarungen mit dem Kunden unterliegen dem deutschen Recht. Soweit gesetzlich zulässig, gilt der Gerichtsstand Traunstein als vereinbart.

Institut für Kundenbeziehungsmanagement

Kornelia Klenner
Bahnhofstr. 1 A
83250 Marquartstein
Deutschland
Tel. +49.8641.951 849 -0

Stand: 25. Mai 2018