

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der ProServ Produktionsservice und Personaldienste GmbH – Geschäftsbereich Akademie

1. Allgemeines

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge über die Teilnahme an Veranstaltungen, wie z.B. Impulsvorträgen, Seminaren oder Workshops bei denen ProServ Produktionsservice und Personaldienste GmbH (nachfolgend ProServ) an externen Veranstaltungsorten als Veranstalter auftritt sowie alle Akademieleistungen der ProServ am Standort der Akademie in Karlsruhe oder am Kundenstandort, gegenüber Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher) und Unternehmern im Sinne des § 14 BGB (Unternehmer). Die mit ProServ abgeschlossenen Verträge sind Dienstverträge, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird. Ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg wird nicht geschuldet. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Teilnehmers finden keine Anwendung, es sei denn, ProServ stimmt ihrer Geltung ausdrücklich zu. Mit der Beauftragung gelten diese Bedingungen als angenommen. Auftraggeber im Sinne der AGB ist, wer für einen anderen (Teilnehmer) eine Veranstaltung bzw. Akademieleistung im zuvor genannten Sinne bucht. Teilnehmer ist wer eine Veranstaltung bzw. Akademieleistung selbst besucht. Diese kann von dem Teilnehmer selbst gebucht sein oder von einem Auftraggeber für den Teilnehmer. Die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendeten männlichen Bezeichnungen dienen ausschließlich der besseren Lesbarkeit und gelten für alle Geschlechter.

2. Anmeldung und Vertragsschluss

Die Anmeldung erfolgt online über das von ProServ bereitgestellte Anmeldeformular. Das Absenden der Anmeldung stellt ein verbindliches Angebot dar. Der Vertrag kommt durch ausdrückliche Anmeldebestätigung (per E-Mail) zustande. ProServ ist berechtigt, Anmeldungen ohne Angabe von Gründen abzulehnen. Die Anzahl der Teilnehmer kann begrenzt sein; Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

3. Preise, Rechnungsstellung und Zahlung

Alle Preise verstehen sich in Euro als Nettopreise zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer, sofern nicht ausdrücklich als Bruttopreise ausgewiesen. Etwaige Nebenkosten (z. B. Reise-, Übernachtungs- oder Verpflegungskosten) sind, soweit nicht anders vereinbart, vom Teilnehmer bzw. Auftraggeber zu tragen. Der Rechnungsbetrag ist spätestens 7 Tage ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig und vom Auftraggeber zu begleichen. Bei Zahlungsverzug ist ProServ berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu berechnen sowie nach Mahnung eine Bearbeitungspauschale zu erheben. Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte stehen nur zu, soweit Gegenansprüche unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif sind. Solange keine Kostenzusage von anderer Stelle vorliegt, gilt der Auftraggeber als Schuldner des Schulungs- bzw. Beratungshonorars.

4. Leistungsumfang und Durchführung

Der Umfang der Leistungen ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen der Veranstaltung. ProServ ist berechtigt, qualifizierte Dritte (z. B. Referenten, Trainer, Dienstleister) zur Leistungserbringung einzusetzen. Die Durchführung kann in Präsenz vor Ort, online oder hybrid gemäß der Leistungsbeschreibung erfolgen. Veranstaltungsort ist entweder die Akademie der ProServ oder ein externer Veranstaltungsort; bei Online- oder Hybridformaten erhalten Teilnehmer rechtzeitig vor Beginn die technischen Informationen und Zugangsdaten. Ein Anspruch auf Durchführung durch einen bestimmten Referenten oder an einem bestimmten Ort besteht nicht.

5. Teilnahmevoraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Teilnehmer haben etwaige in der Leistungsbeschreibung ausgewiesene fachliche oder technische Voraussetzungen (z. B. stabile Internetverbindung, geeignete Endgeräte, Software) zu erfüllen. Zugangsdaten für Online-Formate sind personenbezogen und dürfen Dritten nicht überlassen werden. Teilnehmer haben während der Veranstaltung die Hausordnung am Veranstaltungsort sowie die Anweisungen des Veranstaltungs- bzw. Technikpersonals zu beachten und alles zu unterlassen, was den Ablauf stört oder Rechte Dritter verletzt.

6. Umbuchung, Stornierung und Vertretung durch den Teilnehmer

6.1. bei Veranstaltungen durch den Veranstalter ProServ an externen Veranstaltungsorten

Eine Stornierung von Veranstaltungen, wie z.B. Impulsvorträgen, Workshops, Seminaren, Trainings, die an externen Veranstaltungsorten stattfinden ist unter Beachtung der folgenden Stornierungsgebühren möglich:

- Bis 6 Wochen vor Veranstaltungsbeginn: kostenfrei
- 6–3 Wochen vor Beginn: 40 % des Honorars
- 3–1 Woche vor Beginn: 60 % des Honorars
- Weniger als 1 Woche vor Beginn oder Nichterscheinen: volles Honorar.

Stornierungen sind an akademie@proserv-dl.de zu richten. Maßgeblich ist der Zugang bei ProServ. Die Stornierungskosten trägt der Auftraggeber. Hat der Teilnehmer für sich selbst gebucht, trägt der Teilnehmer die Stornierungskosten.

Eine Umbuchung von Veranstaltungen ist unter Beachtung der folgenden Stornierungsgebühren möglich:

- Einmalige Umbuchung bis 4 Wochen vor Beginn: kostenfrei
- Umbuchung ab 4 Wochen vor Beginn: 10 % des Honorars (mind. 50 €, max. 350 € zzgl. MwSt.)
- Umbuchung nach Veranstaltungsbeginn bei mehrmoduligen Veranstaltungen: 30 % des Honorars zzgl. MwSt.

Ein Ersatzteilnehmer kann jederzeit kostenfrei durch den Auftraggeber benannt werden; die Vertretung bedarf der vorherigen Mitteilung an ProServ und setzt die Erfüllung etwaiger Teilnahmevoraussetzungen durch den Ersatzteilnehmer voraus. Die vorstehenden Regelungen lassen zwingende gesetzliche Rechte des Verbrauchers, insbesondere ein etwaiges Widerrufsrecht, unberührt.

6.2. bei Akademieleistungen durch den Veranstalter ProServ (intern)

Eine Stornierung der Akademieleistungen ist unter Beachtung der folgenden Stornogegebühren möglich:

- Bei Kursen mit einer Länge von bis zu zwei (2) Tagen: Stornierungen bis 48 Stunden vor Beginn: 25 % des Nettohonorars, bei späteren Stornierungen wird das volle Honorar fällig.
- Bei Kursen mit einer Länge von drei (3) und mehr Tagen: Stornierungen bis 48 Stunden vor Beginn: 50 % des Nettohonorars, bei späteren Stornierungen wird das volle Honorar fällig.

Stornierungen sind an akademie@proserv-dl.de zu richten. Maßgeblich ist der Zugang bei ProServ. Die Stornierungskosten trägt der Auftraggeber. Hat der Teilnehmer für sich selbst gebucht, trägt der Teilnehmer die Stornierungskosten. E-Learning Angebote sind nicht stornierbar. Es gilt jedoch das Widerrufsrecht für Verbraucher.

7. Absage, Termin- und Programmänderungen durch ProServ

ProServ ist berechtigt, Veranstaltungen aus wichtigem Grund abzusagen, zu verschieben oder inhaltlich angemessen anzupassen, insbesondere bei Ausfall des Referenten, höherer Gewalt, unzureichender Teilnehmerzahl, behördlichen Auflagen oder nicht zu vertretenden technischen Störungen. Über wesentliche Änderungen wird ProServ unverzüglich informieren. Bei Absage ohne Ersatztermin erstattet ProServ bereits gezahlte Teilnahmeentgelte. Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Ersatz von Reise- oder Übernachtungskosten, bestehen nur nach Maßgabe der Haftungsregelungen dieser AGB. Ist für eine Veranstaltung eine Mindestteilnehmerzahl vorgesehen, behält sich ProServ vor, die Veranstaltung bis spätestens 7 Kalendertage vor Beginn abzusagen oder einen Ersatztermin anzubieten, sofern die Mindestanzahl nicht erreicht wird. Bereits geleistete Zahlungen werden bei endgültiger Absage erstattet.

8. Foto-, Ton- und Videoaufnahmen

ProServ kann bei Veranstaltungen Foto-, Ton- und Videoaufnahmen zu Dokumentations- und Informationszwecken anfertigen und in den eigenen Medienkanälen von ProServ verwenden. Teilnehmer werden hierüber vorab informiert. Teilnehmer, die nicht aufgenommen oder namentlich genannt werden möchten, teilen dies bitte vor Veranstaltungsbeginn in Textform mit; ProServ wird die Interessen der Teilnehmer angemessen berücksichtigen. Eigene Aufnahmen der Teilnehmer während der Veranstaltung sind nur mit vorheriger Zustimmung von ProServ und den betroffenen Personen zulässig.

9. Urheber- und Nutzungsrechte an Unterlagen

Alle ausgegebenen oder zugänglich gemachten Unterlagen, Präsentationen, Aufzeichnungen, Skripte, Checklisten, Tools und sonstigen Materialien sind urheberrechtlich geschützt. Die Nutzungsrechte werden, sofern nicht anders angegeben, als einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht ausschließlich zum eigenen Gebrauch des Teilnehmers eingeräumt. Jede Vervielfältigung, Verbreitung, öffentliche Zugänglichmachung, Bearbeitung oder Weitergabe an Dritte ist ohne ausdrückliche Zustimmung von ProServ unzulässig. Bei Online-Formaten ist das Mitschneiden von Bild, Ton oder Chat-Inhalten untersagt.

10. Vertraulichkeit

ProServ und die Teilnehmer verpflichten sich, sämtliche im Rahmen der Veranstaltungen bekanntwerdenden, als vertraulich erkennbaren Informationen, insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, streng vertraulich zu behandeln und ausschließlich zum vertraglich vereinbarten Zweck zu verwenden. Dies gilt auch für Beiträge anderer Teilnehmer in Diskussionsrunden oder Gruppenarbeiten. Die Pflicht zur Vertraulichkeit gilt nicht für Informationen, die allgemein bekannt sind, ohne Verstoß gegen diese AGB bekannt werden oder aufgrund gesetzlicher Vorschriften bzw. behördlicher Anordnung offengelegt werden müssen.

11. Einhaltung von KI-Vorschriften

Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, alle anwendbaren Gesetze und Vorschriften einzuhalten, die die Entwicklung, Bereitstellung und Nutzung von Systemen der künstlichen Intelligenz (KI) regeln. Hierzu zählen insbesondere die Verordnung über künstliche Intelligenz (KI-VO), nationale KI-Regelungen, die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) in der jeweils geltenden Fassung. Der Auftraggeber erkennt an und stimmt zu, dass ProServ im Rahmen der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen Systeme der KI einsetzen darf. Der Einsatz solcher Systeme ist auf die im Vertrag festgelegten Zwecke beschränkt und erfolgt in transparenter, nachvollziehbarer, nicht-diskriminierender und sicherer Weise.

12. Versicherung und Sicherheit

Teilnehmer sind für ihren ausreichenden Versicherungsschutz selbst verantwortlich. ProServ bietet keine Unfall-, Diebstahl- oder Haftpflichtversicherung für Teilnehmer. Das Mitbringen von Gegenständen erfolgt auf eigene Gefahr; eine Haftung für Verlust oder Beschädigung mitgebrachter Sachen übernimmt ProServ nur nach Maßgabe der Haftungsregelungen dieser AGB. Sicherheitshinweise und Hausordnungen am Veranstaltungsort sind einzuhalten.

13. Haftung

Veranstaltet die ProServ Schulungen, Seminare, Workshops, Coachings, Vorträge, so haftet ProServ unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von ProServ, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen beruhen, und nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) ist die Haftung von ProServ der Höhe nach beschränkt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden, maximal jedoch auf das geschuldete Honorar. Eine weitergehende Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. ProServ haftet nicht für Ausfälle, Störungen oder Beeinträchtigungen, die auf höhere Gewalt, behördliche Maßnahmen oder nicht von ProServ zu vertretende technische Umstände (z. B. flächendeckende Netzstörungen) zurückzuführen sind. Bei Daten- oder Programmverlusten ist die Haftung auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer, dem Risiko angemessener Datensicherung eingetreten wäre.

Die im Rahmen der Akademieleistungen gegebenen sowie in allen Dokumentationen niedergelegten Informationen und Ratschläge sind durch ProServ sorgfältig erwogen und geprüft. Der Versand bzw. die elektronische Übertragung von Daten erfolgt auf Gefahr des Auftraggebers. Soweit rechtlich zulässig ist die Haftung von ProServ für etwaige Schäden im Zusammenhang mit den Akademieleistungen der Höhe nach maximal auf die vom Auftraggeber geschuldete Vergütung beschränkt. Im Falle einer mangelbehafteten Leistungserbringung ist ProServ zur Nachbesserung berechtigt. Bei zweimaligem Fehlschlagen der Nachbesserung stehen dem Auftraggeber die gesetzlichen Rechte zu. Der Mangel muss vom Auftraggeber binnen einer Woche nach Beendigung der Akademieleistungen schriftlich angezeigt werden.

14. Werbewiderspruchsrecht

Die Teilnehmenden erklären ihr Einverständnis zur Nutzung ihrer personenbezogenen Daten für Werbemaßnahmen von ProServ sowie für Zwecke der Markt- und Meinungsforschung. Den Teilnehmenden ist bekannt, dass sie jederzeit von ihrem Widerspruchsrecht gemäß Artikel 21 DSGVO gegen die Verwendung ihrer personenbezogenen Daten für diese Zwecke Gebrauch machen können. Dieser kann an datenschutz@adeccogroup.com gerichtet werden.

15. Widerrufsrecht für Verbraucher

Verbraucher haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Kunde ProServ Produktionsservice und Personaldienste GmbH, Pfannkuchstraße 8, 76185 Karlsruhe, akademie@proserv-dl.de, mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über den Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Der Kunde kann dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs:

Wenn der Verbraucher diesen Vertrag widerruft, hat ProServ dem Verbraucher alle bereits erhaltenen Zahlungen unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf dieses Vertrags bei ProServ eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet ProServ dasselbe Zahlungsmittel, das der Verbraucher bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn mit dem Verbraucher wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Verbraucher wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Hat der Verbraucher verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so hat der Verbraucher ProServ einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde ProServ von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichtet hat, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

16. Schlussbestimmung

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages mit dem Auftraggeber einschließlich dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine Regelung ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen möglichst nahekommt.

17. Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort ist Karlsruhe. Gerichtsstand ist das zuständige Amtsgericht Karlsruhe. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.