

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:

- Durchführung von E-Prüfungen und Präsenzprüfungen als Personenzertifizierungsprozess
- Erteilung von Zertifikaten
- Rechnungsstellungen
- 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 die 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 Auftragsbestätigung oder elektronisch, 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

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

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, dieser innerhalb von 7 Arbeitstagen 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.

§ 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 die DGQ e.V. nicht zu vertreten hat, sind pro Teilnehmer und Veranstaltung folgende Gebühren zu entrichten:

- Eine kostenlose Stornierung der Anmeldung ist bis 14 Arbeitstage (Montag-Freitag) vor Veranstaltungsbeginn möglich.
- Bei einer Stornierung der Anmeldung zwischen 13 und 3 Arbeitstagen vor
- Veranstaltungsbeginn werden 30% der Gebühr fällig.
- Bei einer Stornierung der Anmeldung 2 Arbeitstage vor Veranstaltungsbeginn werden die gesamten Gebühren fällig.

Entscheidend ist dabei der Eingang der Abmeldung bzw. Umbuchung bei dem DGQ

e.V.. Ohne zusätzliche Kosten wird ein Ersatzteilnehmer akzeptiert. 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.

§ 5 Preise

Preise und Leistungen des DGQ e.V. aus dem jeweils aktuellen Bildungsprogramm sind in der Regel gemäß § 4 Nr. 21 UStG umsatzsteuerbefreit. Für andere Preise und Leistungsangebote gilt die jeweils gültige gesetzliche Mehrwertsteuer.

§ 6 Zahlung und Fälligkeit

6.1

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. Ist ein Festpreis vereinbart, so kann der DGQ e.V. anteilig Abschlagszahlungen entsprechend dem Fortgang der Auftrags erledigung in Rechnung stellen.

6.2

Beanstandungen der Rechnungen des DGQ e.V. sind innerhalb einer Ausschlussfrist von 21 Arbeitstagen nach Zugang der Rechnung schriftlich oder per E-Mail der DGQ e.V. mitzuteilen und zu begründen. Der DGQ e.V. verpflichtet sich, die Rechnungsempfänger in der Rechnung auf die Frist und die Folgen ihres Versäumnisses hinzuweisen.

6.3

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.

§ 7 E-Prüfungen

7.1

Im Rahmen von Zertifizierungsprozessen werden E-Prüfungen neben Präsenzprüfungen angeboten. Die Absolvierung von E-Prüfungen setzt in der Regel die Erfüllung der Prüfungsvoraussetzungen voraus.

7.2

Der Kunde absolviert die E-Prüfungen an einem eigenen PC, Laptop, Tablet oder Mobilgerät. Er ist selbst verantwortlich geeignete und ausreichende Sicherungsmaß-

nahmen zum Schutz der eigenen Dateien und Programmen vor Verlust, Zerstörung oder Beschädigung vorzunehmen.

7.3

E-Prüfungen bestehen entweder aus einer schriftlichen Prüfung in Form eines Multiple Choice Tests oder aus einer Kombination aus einem schriftlichen und mündlichen Prüfungsteil. Der mündliche Prüfungsteil einer E-Prüfung besteht in der Regel aus einer Präsenzprüfung in Form einer Präsentation.

7.4

Die Durchführung der Online-Formate basiert auf dem Stand der Technik für onlinebasierte 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 bzw. Anspruch auf Bestehen einer E-Prüfung bei nicht funktionierender Technik ist ausgeschlossen.

§ 8 Mitwirkung des Kunden

8.1

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

8.2

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.

8.3

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.

8.4

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.

§ 9 Anzeige von Leistungsmängeln und Gewährleistung

9.1

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

9.2

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.

§ 10 Haftungsbeschränkung

10.1

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.

10.2

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

10.3

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.

10.4

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

10.5

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.

§ 11 Urheberrechte und Veröffentlichungen

11.1

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.

11.2

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 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 OnlineZugangsdaten an Dritte ist nicht gestattet.

11.3

Der DGQ e.V. übernimmt keine Haftung für die Inhalte der Seminarvorträge oder der begleitenden Arbeitsunterlagen, sofern kein vorsätzliches oder grob fahrlässiges

Verschulden des Veranstalters oder eines Erfüllungsgehilfen des Veranstalters vorliegt.

§ 12 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 DGQ e.V.

§ 13 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.

§ 14 Anzuwendendes Recht

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

§ 15 Schlussbestimmungen

15.1

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

15.2

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.

15.3

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

Stand August 2020