

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der *forwardservice GmbH* sind gültig für Vorträge, Seminare, Trainings, Workshops, Beratungen und Coachings. Für **welearning** gelten eigene Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Inhalt

I.	Vertragsschluss	1
II.	Leistungen.....	1
III.	Kosten.....	1
IV.	Pflichten/Mitwirkungsobliegenheiten des Auftraggebers.....	1
V.	Rahmenbedingungen.....	2
VI.	Vertraulichkeitserklärung	2
VII.	Urheberrecht.....	2
VIII.	Verwendung Bild- und Filmmaterial	2
IX.	Schriftform	2
X.	Rücktritt vom Auftrag	3
XI.	Außerplanmäßige Änderungen	3
XII.	Haftung	3
XIII.	Gerichtsstand und anwendbares Recht	3
XIV.	Teilnichtigkeit/Salvatorische Klausel	4

Allgemeine Geschäftsbedingungen **welearning**

I.	Anwendungsbereich	5
II.	Vertragsgegenstand.....	5
III.	Preise und Zahlungsbedingungen	5
IV.	Nutzungsvoraussetzungen.....	7
V.	Pflichten des Betreibers.....	7
VI.	Pflichten des Kunden.....	7
VII.	Lizenzumfang	8
VIII.	Widerrufsbelehrung.....	10
IX.	Schlussbestimmungen	10
X.	Copyright	11

I. Vertragsschluss

Der Auftrag gilt erst durch eine schriftliche Annahme des Angebotes oder die unterzeichnete Rücksendung der Auftragsbestätigung durch den Auftraggeber bzw. durch beiderseitige Vertragsunterzeichnung.

II. Leistungen

Der Umfang der individuellen Leistungen ergibt sich aus dem Angebot, dem Vertrag oder der beidseitig unterzeichneten Auftragsbestätigung. Inhaltliche und/oder organisatorische Änderungen oder Abweichungen können vor oder während der Durchführung vorgenommen werden, soweit diese den Auftrag in ihrem Kern nicht völlig verändert.

III. Kosten

Soweit nicht anders vereinbart, wird die Leistung wie folgt vergütet: 50 Prozent des vereinbarten Honorars gemäß Auftragsbestätigung sind bei Auftragsbestätigung fällig, die restlichen 50 Prozent zuzüglich Spesen sind direkt nach Leistungserbringung fällig. Sie erhalten zum jeweiligen Fälligkeitsdatum eine Rechnung über den Auftrag gemäß Auftragsbestätigung. Zahlbar nach Rechnungserhalt, gebührenfrei und ohne Abzug zur Zahlung.

In der Rechnung werden, sofern in der Vereinbarung nicht abweichend vermerkt, erfasst:

- Referenten-Honorar, Reisekosten vom/zum Veranstaltungsort (Flug – Business Class, Bahn – 1. Klasse).
- Eine Pauschale von EUR 0,75 (netto) pro Kilometer bei Anreise per Pkw.
- Übernachtungskosten: Sollte ein längerer Aufenthalt des Referenten seitens des Auftraggebers erwünscht sein, oder eine An- bzw. Abreise am Tag des Vortrags zu normalen Geschäftszeiten nicht realisierbar sein, sind die anfallenden Übernachtungskosten (Hotel Kategorie mindestens 4 Sterne) durch den Auftraggeber zu leisten.
- Die An- und Abreise einer Begleitperson.

IV. Pflichten/Mitwirkungsobliegenheiten des Auftraggebers

Der Auftraggeber übernimmt die Kosten und die Bestellung der Veranstaltungsstätte einschließlich der technischen Ausstattung (z.B. Beamer, Mikro, Videoequipment etc.). Verpflegungs-, Übernachtungs- und sonstige Tagungsauslagen werden separat auf den Rechnungen vermerkt.

V. Rahmenbedingungen

Um ein bestmögliches Ergebnis zu erreichen, bitten wir Sie, folgende Rahmenbedingungen zu gewährleisten:

- Ein von der Veranstaltung beauftragter Techniker steht dem Referenten zur Seite, um ihn bei der Durchführung der Techniktests zu unterstützen.
- Für die Präsentation wird ein Standard-Beamer ab mindestens 2000ANSI Lumen benötigt. Die Präsentation kann Video- und/oder Tonmitschnitte beinhalten. Daher muss die entsprechende Tontechnik vor Ort vorhanden sein.
- Die Leinwand hat entsprechend der Saalgröße und Teilnehmerzahl eine gewisse Größe aufzuweisen.
- Es wird ein Ansteckmikrofon oder Headset benötigt (kein fest installiertes Mikrofon, kein Handmikrofon).
- Sobald mehr als 50 Teilnehmer erwartet werden und der Raum eine entsprechende Größe vorweist, wird eine Bühne beansprucht.

VI. Vertraulichkeitserklärung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, alle Informationen und Unterlagen, die im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber erlangt werden, auch nach Beendigung des Auftrages absolut vertraulich zu behandeln und keinem unbefugten Dritten zur Kenntnis zu geben.

VII. Urheberrecht

Dem Auftraggeber sowie seinen Mitarbeitern, Zuhörern und Gästen ist es nicht gestattet, die Arbeitsunterlagen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von der *forwardservice GmbH* ganz oder auszugsweise zu reproduzieren, zu vervielfältigen, in datenverarbeitenden Medien aufzunehmen und/oder Dritten zugänglich zu machen.

VIII. Verwendung Bild- und Filmmaterial

Ein Ton- oder Videomitschnitt der Veranstaltung ist ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Auftragnehmers nicht gestattet. Bild- und Filmmaterial kann nach Rücksprache und Freigabe für interne Zwecke und Presseveröffentlichungen im Zusammenhang mit der entsprechenden Veranstaltung (siehe Auftragsbestätigung) verwendet werden.

IX. Schriftform

Jede Änderung oder Ergänzung des Vertrages bedarf der Schriftform. Der Verzicht auf die Schriftform bedarf ebenfalls der Schriftform.

X. Rücktritt vom Auftrag

Im Falle eines Rücktritts durch den Auftraggeber ist bis 12 Wochen vor Beginn der Veranstaltung ein Pauschalhonorar in Höhe von 50% des vereinbarten Honorars fällig. Nach Ablauf dieser Frist, ist das vereinbarte Honorar in voller Höhe zu leisten.

XI. Außerplanmäßige Änderungen

Bitte haben Sie Verständnis, dass sich *forwardservice* eventuelle außerplanmäßige Änderungen wie einen krankheitsbedingten Ausfall vorbehält. In solch einem Fall verpflichtet sich *forwardservice*, in Absprache mit dem Auftraggeber, einen gleichwertigen Ersatz bereitzustellen. Über derartige Änderungen werden Sie unverzüglich in Kenntnis gesetzt. Im Falle einer außerplanmäßigen Absage bzw. Verschiebung werden bereits bezahlte Honorare zurückerstattet.

XII. Haftung

Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für einen mit der Schulungsveranstaltung ggf. beabsichtigten Erfolg. Der Auftraggeber ist für die Einhaltung der Sicherheitsvorschriften und Unfallverhütungsbestimmungen verantwortlich. Für die Verursachung vorsätzlicher oder fahrlässiger Schäden an fremdem Eigentum durch Teilnehmer der Veranstaltung wird vom Auftragnehmer keine Haftung übernommen. In gleicher Weise ist die Haftung für Personenschäden ausgeschlossen. Ausgenommen von dem Haftungsausschluss sind vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen des Auftragnehmers und seiner gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

XIII. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Ansprüche aus dem Vertrag zwischen dem Auftraggeber und der *forwardservice GmbH* – bzw. Streitigkeiten aus diesen Geschäftsbedingungen ist – soweit gesetzlich zulässig – der Sitz von *forwardservice GmbH*. Dies gilt ebenfalls, falls der Auftraggeber keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat oder der Auftraggeber nach Vertragsschluss seinen Sitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Geltungsbereich der Zivilprozessordnung verlegt oder sein Sitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

XIV. Teilnichtigkeit/Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages einschließlich dieser AGB rechtsunwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Regelungen. Dasselbe gilt bei Lücken des Vertrages. Anstelle der unwirksamen oder fehlenden Bestimmungen soll eine Regelung gelten, die dem Willen der Parteien wirtschaftlich am besten entspricht.
(Stand Januar 2020)

Allgemeine Geschäftsbedingungen **w**elearning

I. Anwendungsbereich

- a. Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten zwischen der *forwardservice* GmbH – die Beratungsagentur für Customer Experience (im Folgenden „*forwardservice*“ genannt) und dem Vertragskunden (im Folgenden „Kunde“ genannt) für die kostenpflichtigen Inhalte, die über eine Domain, derzeit „<https://zugang-welearning.com>“ zur Verfügung gestellt werden.
- b. Es gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zwischen Kunde und *forwardservice* geltenden Bestimmungen. Abweichende Bestimmungen des Kunden bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung und der Zustimmung von *forwardservice*.

II. Vertragsgegenstand

- a. *forwardservice* stellt dem Kunden, gegen Entgelt in Form von zeitlich beschränkten Lizenzen, Inhalte von **w**elearning und weitere Leistungen, die der Umsetzung von **w**elearning dienen, über die Online-Plattform zur Verfügung.
- b. Die Inhalte dienen dem Kunden für unternehmensinterne Schulungszwecke.
- c. Alle Inhalte sind rechtlich geschützt, und dem Kunden wird keinerlei Eigentum übertragen. Der Kunde erhält ein Nutzungsrecht, welches nur auf die internen Zwecke sowie eine festgelegte zeitliche Nutzung beschränkt ist. Jede weitere Nutzung bedarf der Zustimmung von *forwardservice*.
- d. *forwardservice* behält sich das Recht vor, die Online-Inhalte jederzeit zu ändern, wenn dies erforderlich ist. Das ist beispielsweise der Fall, wenn Inhalte nicht mehr zeitgemäß sind oder durch aktuellere ersetzt werden.
- e. Nach Ablauf der Lizenz erlischt der Zugang auf die Online-Plattform.

III. Preise und Zahlungsbedingungen

- a. Für die Lizenz gelten die zum Zeitpunkt der Bestellung beim Angebot angegebenen Preise. Die angegebenen Preise sind Nettopreise. Das heißt, es fällt zuzüglich die gesetzliche Mehrwertsteuer an.

- b. Die Bezahlung von Lizenzen erfolgt, sofern mit *forwardservice* nicht anders vereinbart, für den Vertragszeitraum jeweils vor Herstellung des Zugangs zur Online-Plattform. Bei jeder Verlängerung einer Lizenz ist der Preis wiederum vor Verlängerung des Zugangs zu bezahlen.
- c. Die Bezahlung der Lizenz erfolgt soweit nicht abweichend vereinbart für die gebuchte Vertragsdauer auf Vorauszahlung.
- d. Der Kunde hat auf der Standardplattform von *forwardservice* im ersten Nutzungsmonat ein Sonderausstiegsrecht, in dem er kündigen kann. In diesem Zeitraum stehen ihm nur die Inhalte des ersten Nutzungsmonats zur Verfügung. Wird der Vertrag nicht gekündigt, so werden die Inhalte des ersten halben Lehrjahres freigeschaltet. Kündigt der Kunde nach dem ersten Nutzungsmonat, werden die angefallenen Leistungen, beispielsweise für das Briefing für die Plattform, die Bereitstellung der Plattform und die Lizenzgebühr für den angefallenen Monat, in Rechnung gestellt.
Für eine eigene Kundenplattform oder Individualisierungen ist die Möglichkeit eines Sonderausstiegsrechts nicht gültig. Hier muss der Vertrag wie vereinbart erfüllt werden.
- e. Der Kunde kann die Lizenz unter Einhaltung einer 3-monatigen Kündigungsfrist zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres schriftlich kündigen. Auch *forwardservice* behält sich dieses Recht vor.
- f. Im Falle der Vorauszahlung muss der Gesamtbetrag 14 Tage vor Freischaltung der Inhalte des ersten Nutzungsmonats eingegangen sein. Die Zugänge werden erst nach Eingang der Zahlung oder zum vereinbarten Datum des Lizenzbeginns freigeschaltet.
- g. *forwardservice* behält sich das Recht vor, den Zugang zur Plattform bei mangelnder Kontodeckung zu sperren.
- h. Auf der Standardplattform von *forwardservice* wird dem Kunden der Online-Abruf der jeweiligen Seminarinhalte in Etappen á 6 Monaten gewährt.
- i. Bei einer eigenen Kundenplattform findet, wenn nicht anders vereinbart, eine jährliche Transaktion statt. Es fallen gegenüber dem Standardmodell zusätzliche Kosten für die Bearbeitung und Adaption der Plattform an. Der Kunde entrichtet den jährlichen Betrag für die gesamte Plattform und die Inhalte für die vereinbarte Laufzeit einmalig. *forwardservice* stellt die Inhalte zum Online-Abruf zur Verfügung.
- j. Die Vertragsdauer wird individuell für 12 alternativ 24 Monate festgelegt und ist dem Vertrag zu entnehmen. Wird der Vertrag von 12 auf 24 Monate verlängert, so wird nach dem 11. Monat die Rechnung für das zweite Jahr gestellt. Die Zahlung muss innerhalb von 14 Tagen eingegangen sein. *forwardservice* stellt nach Eingang der Zahlung die nachfolgenden Inhalte ab dem 11. Monat zur Verfügung.

IV. Nutzungsvoraussetzungen

- a. Für die Nutzung der Online-Inhalte sind technische Voraussetzungen des Kunden zu erfüllen. Grundlegend sind
 - eine durchgängig funktionierende Verbindung ins Internet mit mindestens DSL ab 3 Mbit/s oder eine 3G-Mobilfunkverbindung
 - ein aktueller Webbrowser, wie z.B. Google Chrome ab Version 40, Firefox ab Version 39, Apple Safari ab Version 8, Opera ab Version 27 oder Internet Explorer ab Version 10
 - ein aktiviertes JavaScript und die Erlaubnis, Cookies zu setzen und auszulesen
 - Lautsprecher für die Tonwiedergabe oder Kopfhörer, Maus- oder Touch-Eingabegeräte und eine Tastatur
 - ein PC, Mac oder Linux
 - beim mobilen Einsatz wird der Einsatz über das Apple iPhone ab Version 5 oder das Apple iPad ab Version 2
- b. Diese technischen Mittel sind nicht Inhalt des Vertrages.
- c. Sämtliche Kosten, die durch die Internetnutzung entstehen, trägt der Kunde.
- d. Der Kunde bekommt für die Nutzung der Online-Plattform einen Benutzerzugang von *forwardservice* gestellt.

V. Pflichten des Betreibers

- a. *forwardservice* ist verpflichtet, dem Kunden alle Inhalte über die Online-Plattform über das dem Kunden zugehörige Benutzerkonto, zugänglich zu machen.
- b. Eine jederzeitige Erreichbarkeit des Internetportals hat *forwardservice* nicht zu gewährleisten. Insbesondere technisch bedingte Ausfälle (Server, Stromausfall...) hat *forwardservice* nicht zu vertreten.

VI. Pflichten des Kunden

- a. Der Kunde ist verpflichtet, bei Vertragsabschluss Vor- und Nachnamen sowie E-Mail-Adresse anzugeben, welche der Wahrheit entsprechen und vollständig sein muss. Bei einer Änderung dieser Daten ist *forwardservice* unverzüglich zu informieren.

- b. Die Zugangsdaten sind Dritten nicht zugänglich zu machen. *forwardservice* behält sich, im Falle eines Verstoßes, das Recht vor, den Zugang zu sperren, den Vertrag zu widerrufen und gegebenenfalls rechtliche Schritte einzuleiten.
- c. Der Kunde hat, zum Zeitpunkt des Lastschrifteneinzuges, eine ausreichende Kontodeckung zu gewährleisten.
- d. Begleitmaterialien, die dem Kunden als printfertige Datei zur Verfügung gestellt werden, dienen dem Schulungszweck und sind entsprechend nur an den festgelegten Kreis der Schulungsteilnehmer weiterzugeben.
- e. Die Vervielfältigung, Veröffentlichung und Verbreitung der von *forwardservice* zur Verfügung gestellten Inhalte ist grundsätzlich unzulässig und darf nur unter ausdrücklicher Zustimmung erfolgen. Geltende Gesetze und Rechtsvorschriften sind einzuhalten.
- f. Eine missbräuchliche Nutzung der Inhalte ist unzulässig.
- g. Der Kunde ist verpflichtet, die Informationen und Pflichten über den Lizenzumfang an alle Moderatoren weiterzugeben. Die Moderatoren müssen diesen Lizenzumfang beachten und dafür Sorge tragen, dass das Urheberrechtlich geschützte Material im Kreise der ausgewählten Empfänger bleibt. *forwardservice* unterstützt den Kunden mit einer Übersicht auf der Plattform mit Bestätigungsfunktion der Kenntnisnahme. Ein Anspruch auf diese Plattformfunktion besteht nicht.

VII. Lizenzumfang

- a. Das **w**elearning-System und die damit verbundenen Präsentationen sowie Begleitunterlagen von **w**elearning wurden mit großem Aufwand und großer Präzision hergestellt. Die darin verkörperten Leistungen und der Rahmen der nachstehend eingeräumten Rechte resultieren außerdem aus jahrzehntelanger Berufserfahrung der Beteiligten und stellen somit erhebliche Vermögenswerte dar. Daher stehen die **w**elearning Plattform sowie alle Materialien, die von der *forwardservice* GmbH gezeigt bzw. ausgehändigt werden, unter wettbewerbs- und urheberrechtlichem Schutz. Die Beachtung der mit dieser Lizenz eingeräumten Rechte hat deshalb wesentliche Bedeutung. Dem Erwerber werden mit dem Erwerb dieser Lizenz folgende Rechte eingeräumt:
- b. Der Erwerber darf die Dateiinhalte im Rahmen von Präsenz-Veranstaltungen, an denen bis zu 12 Personen pro Lizenz persönlich anwesend sind, präsentieren; d.h. sie z.B. auf Monitoren, Beamern oder ähnlichen zur Darstellung bestimmten Geräten im Rahmen der Trainingsmodule optisch zugänglich zu machen. Die Präsentation in

anderen oder größeren Foren ist ausdrücklich untersagt, insbesondere ist die Übertragung von Inhalten an andere als den realen Präsentationsort, z.B. in virtuelle Foren, auf virtuelle elektronische Plattformen oder die Sendung über Streaming-, Kabel- oder Fernsehkanäle und ähnliche zur Verbreitung geeigneter Medien ist im Vorfeld mit dem Vertragspartner schriftlich zu vereinbaren.

- c. Die Plattform und die Materialien dürfen ohne schriftliche Genehmigung von *forwardservice* nicht aufgenommen, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme (u.a. durch Fotografie, Screenshots, Audio- und Video-Aufnahmen) verarbeitet, vervielfältigt, genutzt oder verbreitet werden.
- d. Der Erwerber darf von einzelnen Folien oder Passagen, die in **we**learning enthalten und dafür ausdrücklich freigegeben sind, Ausdrücke anfertigen und diese als Schulungsmaterial nur den Veranstaltungsteilnehmern zur Verfügung stellen. Der Erwerber hat dafür Sorge zu tragen, dass Dritte auf derartige Druckerzeugnisse keinen Zugriff haben.
- e. Alle sonstigen Urheber-, Nutzungs-, Bearbeitungs- und Verwertungsrechte verbleiben bei *forwardservice*. Die Erweiterung der eingeräumten Lizenz auf weitere Bereiche bedarf der vorherigen ausdrücklichen und schriftlichen Zustimmung von *forwardservice* und der eindeutigen Definition des am Werk eingeräumten Rechts. Soweit sich ein Erwerber eines ihm eingeräumten Rechts berührt, das nicht ausdrücklich im vorstehend definierten Rahmen geregelt wurde, ist er für Grund, Umfang und Inhalt des behaupteten Rechts beweispflichtig.
Für jeden Einzelfall einer Verletzung und unter Ausschluss des Einwandes des Fortsetzungszusammenhangs sowie ungeachtet weitergehender Ansprüche des Rechteinhabers ist der Erwerber verpflichtet, *forwardservice* eine auf weitere Ansprüche anzurechnende Vertragsstrafe von 2.500,00 EUR zu zahlen. Jeder Fall einer Urheberrechtsverletzung wird zivil- und strafrechtlich verfolgt.
- f. Um eine ordnungsgemäße Durchführung von **we**learning sicherzustellen erheben wir Nutzungsdaten. Diese werden dem Vertragspartner auf Wunsch zur Verfügung gestellt. Diese Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Möchte der Vertragspartner von der Erhebung der Nutzungsdaten ausgenommen werden, so ist *forwardservice* hiervon schriftlich in Kenntnis zu setzen.

VIII. Widerrufsbelehrung

- a. Der Kunde hat das Recht, binnen zwei Wochen, ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um das Widerrufsrecht auszuüben, hat der Kunde die

forwardservice GmbH
Jahnstraße 35
40215 Düsseldorf
Tel. 0211/39029530
E-Mail: relevant@forwardservice.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über den Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, zu informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der Kunde die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

- b. Wenn der Kunde diesen Vertrag widerruft, sind beide Vertragsparteien verpflichtet, empfangene Leistungen zurückzugewähren. Kann der Kunde die empfangene Leistung nicht, oder nur im verschlechtertem Zustand zurückgewähren, ist ein Wertersatz zu leisten. Zahlungsverpflichtungen, die bis zum Zeitpunkt des Widerrufs entstanden sind, können somit weiterhin bestehen. *forwardservice* überweist dem Kunden die Zahlungen unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem die Mitteilung über den Widerruf dieses Vertrags beim Unternehmen eingegangen ist. Die Rückzahlung erfolgt auf das vom Kunden für den Einzug angegebene Konto.

IX. Schlussbestimmungen

- a. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- b. Gerichtsstand ist der Sitz von *forwardservice*, derzeit Düsseldorf.
- c. Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages rechtlich unwirksam sein oder Regelungslücken bestehen, so bleibt der Vertrag in seinen übrigen Teilen wirksam. Anstelle der unwirksamen/fehlenden Bestimmung gelten die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften.

X. Copyright

- a. Sämtliche Texte, Bilder und andere veröffentlichten Informationen unterliegen, sofern nicht anders gekennzeichnet, dem Copyright von *forwardservice* oder werden mit Erlaubnis der Rechteinhaber veröffentlicht.
- b. Jede Verlinkung, Vervielfältigung, Verbreitung, Sendung und Wieder- bzw. Weitergabe der Inhalte ist ohne schriftliche Genehmigung von *forwardservice* ausdrücklich untersagt.