

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen Forschungsgemeinschaft Qualität e.V. (FQS)

August-Schanz-Str. 21A
60433 Frankfurt am Main
Telefon (069) 95424-123
Telefax (069) 95424-6285

infofqs@dgq.de

§ 1 Geltungsbereich

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für den gesamten Geschäftsverkehr der Forschungsgemeinschaft Qualität e.V. (nachfolgend „FQS“) mit ihren Kunden. Die Geltung erfasst insbesondere Veranstaltungen und Seminarangebote, online bereitgestellte Angebote, wie Webinare und angebotene Publikationen sowie im Rahmen der Vertragsdurchführung erbrachte Nebenleistungen und sonstige Nebenpflichten.

Die AGB gelten für die gesamte Dauer der Geschäftsbeziehung. Etwaige Allgemeine Geschäftsbedingungen eines Kunden werden auch dann nicht Vertragsinhalt, wenn die FQS ihnen nicht ausdrücklich widerspricht, und werden insbesondere nicht stillschweigend anerkannt.

§ 2 Auftragserteilung und Leistung

2.1 Angebote

Die Angebote der FQS sind bindend, es sei denn, dass etwas Anderes schriftlich oder in Form einer E-Mail geregelt ist. Weicht der Auftrag des Kunden von dem Angebot ab, kommt der Vertrag mit dem Inhalt der Auftragsbestätigung der FQS zustande. Für Seminare und Online-Angebote gelten die Regelungen in § 3.

2.2 Auftragserteilung

Der Kunde kann der FQS Aufträge in folgenden Formen erteilen:

- postalisch,
- per Fax,
- per E-Mail,
- per Onlinebuchung bei Seminaren über die Webseite der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ),
- ausschließlich per Onlinebuchung über die Webseite der DGQ bei Webinaren.

Der Kunde erhält nach der Anmeldung eine Auftragsbestätigung per E-Mail bzw. auf Verlangen postalisch. Ist das Angebot freibleibend und nicht bindend, so gilt mit dieser Auftragsbestätigung der Auftrag seitens der FQS als angenommen und die Vertragsbeziehung als zustande gekommen. Der Kunde ist verpflichtet, die Auftragsbestätigung 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 der FQS per Post, Fax oder per E-Mail zu widersprechen. Ansonsten gilt der Vertrag mit dem Inhalt der Auftragsbestätigung als stillschweigend genehmigt.

2.3 Zusatzvereinbarungen

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 der FQS und dem Kunden.

2.4 Dokumentenversand

Die FQS 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. Die FQS kann in diesem Fall eine Gebühr in Höhe von EUR 1,00 pro versandtem Dokument erheben.

§ 3 Seminare und Online-Angebote

3.1 Anmeldung

Anmeldungen zu Seminaren der FQS sind möglichst frühzeitig an die FQS zu richten. Ungeachtet der Regelung in § 2.1 Satz 1 ist die Anmeldung erst verbindlich, sobald sie von der FQS bestätigt wird. Die Bestätigung erfolgt per E-Mail, oder, wenn der Kunde dies verlangt, schriftlich. Die Bestätigung bei Webinaren erfolgt ausschließlich per E-Mail. Die Regelungen der Sätze 4-6 des § 2.2 gelten entsprechend. Zusammen mit der Bestätigung werden dem Kunden die Rechnung, diese AGB und – sofern der Kunde Verbraucher i.S.d. § 13 BGB ist – die Belehrung über das Widerrufsrecht übersandt. Ein Recht auf Teilnahme

an Veranstaltungen mit begrenzter Teilnehmerzahl besteht nicht.

3.2 Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr versteht sich, wenn nicht ausdrücklich etwas anderes ausgewiesen ist, je Teilnehmer und Veranstaltung.

3.3 Abmeldung und Umbuchung

Abmeldungen und Umbuchungen müssen schriftlich oder per E-Mail an die FQS Geschäftsstelle Frankfurt am Main erfolgen. Bei Abmeldungen und Umbuchungen aus Gründen, welche die FQS nicht zu vertreten hat, sind pro Teilnehmer und Veranstaltung folgende Gebühren zu entrichten:

- bis 14 Arbeitstage (Montag-Freitag) vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei
- zwischen 13 und 3 Arbeitstagen vor Veranstaltungsbeginn 30 % der Gebühr
- ab 2 Arbeitstagen vor Veranstaltungsbeginn volle Gebühr.

Entscheidend ist dabei der Eingang der Abmeldung bzw. Umbuchung bei der FQS. Selbstverständlich wird ohne zusätzliche Kosten ein Ersatzteilnehmer akzeptiert. Bei Fernbleiben von der Veranstaltung oder vorzeitiger Beendigung der Teilnahme aus Gründen, welche die FQS nicht zu vertreten hat, ist die volle Teilnehmergebühr zu entrichten. Diese Regelung gilt auch für Webinare mit einem genauen Durchführungszeitpunkt.

Bei zeitunabhängigen Webinaren gilt die abweichende Regelung, dass der Kunde ab dem Zeitpunkt, in dem er Zugriff auf das Webinar hat, verpflichtet ist, die volle Gebühr zu zahlen.

Dem Kunden steht es in allen Fällen offen nachzuweisen, dass der FQS kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.

§ 4 Preise

Preise und Leistungen der FQS sind in der Regel gemäß § 19 UStG umsatzsteuerbefreit. Für andere Preise und Leistungsangebote gilt die jeweils gültige gesetzliche Mehrwertsteuer.

§ 5 Zahlung und Fälligkeit

5.1 Zahlungsziel

Die Zahlung des Preises ist bei Seminaren der FQS zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn fällig, bei Webinaren mit Zugang der Rechnung beim Kunden. Alle Leistungen der FQS, die nicht ausdrücklich als im Preis vereinbart ausgewiesen wurden, sind Nebenleistungen, die gesondert entlohnt werden.

5.2 Reklamation

Beanstandungen von Rechnungen der FQS sind innerhalb einer Ausschlussfrist von 21 Arbeitstagen nach Zugang der Rechnung schriftlich oder per E-Mail der FQS mitzuteilen und zu begründen.

5.3 Aufrechnung und Zurückbehaltung

Zur Aufrechnung und Zurückbehaltung gleichartiger Forderungen ist der Kunde nur berechtigt, wenn sie rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind. Für ungleichartige Forderungen ist ein Zurückbehaltungsrecht auf Forderungen, die aus demselben Vertragsverhältnis beruhen, beschränkt.

§ 6 Durchführung und Ausfall bzw. Absage von Veranstaltungen

6.1 Durchführung von Seminaren

Die Seminare werden entsprechend dem bekannt gegebenen Programminhalt durchgeführt. Die FQS behält sich den Wechsel von Seminarleitern und/oder Referenten, eine Verlegung oder Änderung des Programmablaufs vor, sofern hierdurch das Veranstaltungsziel nicht grundlegend verändert wird und die Änderung für den Kunden unter Berücksichtigung der Interessen der FQS zumutbar ist. Ein Anspruch auf Veranstaltungsdurchführung durch einen bestimmten Seminarleiter bzw. Mit bestimmten Referenten oder an einem bestimmten Veranstaltungsort besteht nicht.

6.2 Durchführung von Webinaren

Die Durchführung der Webinare basiert auf dem Stand der Technik für online-basierte 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 von Webinaren, insbesondere durch Firewalls, Internetabbrüche, Fehlfunktionen oder Konfigurationsaspekte auf Anwenderseite sind nicht durch die FQS zu verantworten.

6.3 Gewährleistungsausschluss

Die FQS verpflichtet sich, die von ihr zu erbringenden Leistungen mit fachlicher Sorgfalt nach bestem Wissen durchzuführen. Die FQS übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass ihre Leistung die Erwartungen des Kunden erfüllen.

6.4 Rückerstattung bei Absage

Muss eine Veranstaltung aus Gründen, welche die FQS zu vertreten hat (z.B. wegen Erkrankung eines Trainers oder aufgrund zu geringer Teilnehmerzahl) ausfallen, werden die Kunden unverzüglich informiert. Bereits geleistete Teilnehmergebühren für die Veranstaltungen werden erstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

§7 Publikationen

7.1 Bestellung

Bei Bestellungen ist stets der vollständige Titel und die Bestellnummer der Publikation anzugeben. FQS-Mitglieder bitten wir ihre Mitgliedsnummer hinzuzufügen.

Es gelten die Preise zum Zeitpunkt der Bestellung. Der Vertrag kommt bei Zustellung der Ware zustande.

7.2 Rückgaberecht

Die erhaltene Ware kann ohne Angabe von Gründen innerhalb von zwei Wochen durch Rücksendung der Ware zurückgegeben werden. Die Frist beginnt frühestens mit Erhalt der Ware. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung der Ware oder des Rücknahmeverlangens. Die FQS trägt die Kosten und Gefahr der Rücksendung, es sei denn, es handelt sich um einen Bestellwert unter € 40,-. Für diesen Fall hat der Kunde/das Mitglied die Rücksendekosten zu tragen, soweit die Ware nicht falsch oder beschädigt geliefert wurde. Die Rücksendung oder das Rückgabeverlangen hat zu erfolgen an die Bestelladresse.

7.3 Rückgabefolgen

Sofern die FQS nach Rücksendung der Ware eine Verschlechterung derselben feststellen muss, kann Wertersatz verlangt werden. Dies gilt nicht, wenn die Verschlechterung der Ware ausschließlich auf deren Prüfung – wie sie etwa im Ladengeschäft

möglich gewesen wäre – zurückzuführen ist. Im Übrigen kann die Wertersatzpflicht vermieden werden, wenn die Ware nicht wie ein Eigentum in Gebrauch genommen und alles unterlassen wird, was deren Wert beeinträchtigt.

Ein Rückgaberecht besteht nicht bei CD-ROMs oder Software, die von dem Kunden entsiegelt worden ist.

7.4 Umtausch

Bücher können in besonders begründeten Fällen gegen andere Titel innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt umgetauscht werden. Der Umtausch bedarf der vorherigen Zustimmung durch die FQS.

7.5 Technische Mängel und Schäden

Alle unsere Angebote, besonders jene aus eigener Produktion, werden sorgfältig überprüft. Dennoch können gelegentliche Beschädigungen oder technische Mängel nicht ausgeschlossen werden.

Mangelhafte Exemplare werden gegen einwandfreie umgetauscht. Um eine reibungslose Bearbeitung gewährleisten zu können, bitten wir, schadhafte Exemplare innerhalb von 14 Tagen unter Angabe des Rechnungsdatums sowie der Art der Beschädigung zurückzuschicken. Der Umtausch ist porto- und gebührenfrei.

7.6 Lieferungs- und Zahlungsbedingungen

Alle im Internet und Broschüren genannten Preise sind Endpreise, die für alle Mitglieder und Kunden im In- und Ausland gültig sind. Preisänderungen werden im Internet bekanntgegeben. Die Preise in Euro (EUR) verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer und zuzüglich Versand.

Für Sendungen ins Ausland sind die Versandkosten transportabhängig. Die FQS nennt auf Anfrage die aktuellen Versandkosten.

7.7 Fälligkeit der Rechnungen

Für Rechnungen für Publikationen gilt ein Zahlungsziel von 30 Tagen nach Rechnungsdatum. Aus technischen Gründen können keine Rechnungen doppelt ausgestellt werden.

Bitte beachten Sie, dass beim Versand unter Umständen mit zusätzlichen Zollgebühren zu rechnen ist.

Bitte haben Sie Verständnis, dass bei Lieferungen außerhalb der EU kein Widerrufs- und Rückgaberecht besteht.

Sämtliche vertraglichen Beziehungen zwischen der FQS und dem Kunden unterliegen deutschem Recht.

7.8 Nichtverfügbarkeit

Die FQS behält sich vor, von der Ausführung einer Bestellung abzusehen, wenn die Ware oder Leistung nicht mehr vorrätig, vergriffen oder verfügbar ist. Ein bereits geleistetes Entgelt wird zurückerstattet. In diesem Fall wird der Kunde unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit informiert. Ware, die am Lager ist, gelangt schnellstmöglich zum Versand. Sollten Umstände eintreten, die zu Lieferverzögerungen führen, wird die FQS umgehend darüber informieren.

7.9 Eigentumsvorbehalt

Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum der FQS. Eine Änderung der Anschrift ist der FQS dahin unaufgefordert mitzuteilen. Die Übergabe der Ware begründet noch keinen Eigentumsübergang, sondern lediglich ein Eigentümer-Besitzer-Verhältnis.

7.10 Nutzungsrechte

Mit Kauf einer CD erhält der Kunde das Recht, das Programm/die Software ausschließlich auf einem PC oder anderer im Vertrag gesondert benannter Endgeräte zu nutzen. Mehrfach- bzw. Parallelnutzung z. B. im Rahmen eines Netzwerkes ist unzulässig. Zuwiderhandlungen hiergegen sind strafbar.

§ 8 Tagungen und Konferenzen

8.1 Allgemeine Hinweise für Tagungen und Konferenzen

Anmeldungen sind an die Geschäftsstelle der FQS zu richten. Hierfür ist das entsprechende Anmeldeformular zu verwenden. Alternativ können Tagungen und Konferenzen auch online über die Webseite der FQS buchen. Anmeldungen sollten möglichst frühzeitig erfolgen. Die Anmeldung bestätigen wir schriftlich mittels Bestätigungs-E-Mail oder auf Verlangen postalisch. Die Anmeldebestätigung ist vom Anmeldenden zu prüfen, ob Vor- und Zuname sowie ggf. Titel des Teilnehmers richtig und vollständig angegeben wurden. Diese Daten werden auf die Teilnahmelisten übertragen. Bei Ersatzanmeldungen (z.B. aus Krankheitsgründen)

können bei der FQS-Geschäftsstelle in Frankfurt am Main vorgenommen werden.

8.2 Zimmerreservierung

Tagungen und Konferenzen finden in öffentlichen Veranstaltungsstätten oder in Hotels statt. Mit der Rechnung gibt die FQS Hinweise auf nahegelegene Hotels. Veranstaltungshotels halten in der Regel befristet Zimmerkontingente bereit. Die FQS versendet bei Rechnungsstellung detaillierte Informationen zur Zimmerbuchung, ebenfalls per E-Mail bzw. auf Verlangen postalisch. Buchungen erfolgen durch die Teilnehmer selbst unter Hinweis auf die FQS-Veranstaltung.

8.3 Gebühren

Die Teilnahmegebühr wird zwei Wochen vor der Veranstaltung fällig. Die Gebühren sind i.d.R. umsatzsteuerbefreit.

8.4 Stornierungen/Umbuchungen

Stornierungen können in schriftlicher Form, z.B. per Fax, oder in elektronischer Form per E-Mail an die FQS gerichtet werden. Entscheidend ist das Datum, an dem die schriftliche bzw. elektronische Stornierung bei der FQS eingeht.

Bei Stornierung sind für entstandene Kosten pro Teilnehmer und Veranstaltung folgende Gebühren zu entrichten:

bis 14 Arbeitstage (Montag-Freitag) vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei
zwischen 13 und 3 Arbeitstagen vor Veranstaltungsbeginn 30% der Gebühr
ab 2 Arbeitstagen vor Veranstaltungsbeginn volle Gebühr.

Bei Fernbleiben oder bei Abbruch der Teilnahme ist die volle Teilnahmegebühr zu entrichten.

Ersatzteilnehmer werden ohne zusätzliche Kosten akzeptiert.

8.5 Absage der Veranstaltung

Die FQS behält sich das Recht vor, die Tagungen und Konferenzen bei zu geringer Teilnehmerzahl oder infolge höherer Gewalt abzusagen. In jedem Fall ist die FQS bemüht die Teilnehmer rechtzeitig zu informieren. Die bereits gezahlten Gebühren werden bei Absage einer Tagung oder Konferenz zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

§ 9 Haftungsbeschränkung

9.1 Höhere Gewalt

Die FQS 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.

9.2 Haftung

Die FQS haftet nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt. Im Falle der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten haftet die FQS 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.

9.3 Fälschung, Veränderung

Die FQS haftet nicht für Schäden, die daraus entstehen, dass der Kunde selbst oder Dritte die ihm überlassenen Materialien, Dokumente oder Informationen verändert oder verfälscht haben.

9.4 Personenkreis

Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen der FQS.

9.5 Reichweite

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.

§ 10 Urheberrechte und Veröffentlichungen

10.1 Vorbehalt

Alle Urheberrechte und Miturheberrechte bzw. ausschließlichen Nutzungsrechte an den von der

FQS erstellten Seminarunterlagen, Publikationen, Darstellungen etc. verbleiben bei der FQS.

10.2 Weitergabe

Die Weitergabe der von der FQS erstellten Unterlagen, Publikationen, Darstellungen etc. sowie der im Zusammenhang mit der Leistung erworbenen Informationen etc. an Dritte sowie deren Veröffentlichung ist unzulässig, es sei denn, dass die Parteien hierüber eine gesonderte Vereinbarung in Schriftform oder in Form von E-Mails getroffen haben.

§ 11 Verschwiegenheit

Die FQS ist verpflichtet, alle ihr 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.

§ 12 Datenschutzhinweis

12.1 DSGVO

Die Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten der Kunden erfolgt unter strikter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung und des Bundesdatenschutzgesetzes.

12.2 Datennutzung, -speicherung und -verarbeitung

Die Speicherung und Verarbeitung der personenbezogenen Kundendaten erfolgt ausschließlich, soweit dies für die Ausführung und Abwicklung der Vertragsbeziehung mit dem Kunden erforderlich ist und solange die FQS zur Aufbewahrung dieser Daten gesetzlich verpflichtet ist.

12.3 Zustimmungsvorbehalt

Eine Übermittlung von personenbezogenen Kundendaten an Dritte oder für die Erfüllung der Satzungszwecke der FQS erfolgt nur nach ausdrücklich erklärter Einwilligung des Kunden oder wenn die Übermittlung zur Wahrung der berechtigten Interessen der FQS erforderlich ist, sofern nicht die schutzwürdigen Interessen oder Grundrechte der Kunden überwiegen. Darüber hinaus ist die FQS zur Übermittlung der Kundendaten nur berechtigt, wenn sie zur Herausgabe der Daten gesetzlich verpflichtet ist. Die Erhebung, Übermittlung oder sonstige Verarbeitung von personenbezogenen Daten des Kunden zu anderen als den hier genannten

Zwecken ist nicht gestattet und findet seitens der FQS nicht statt.

12.4 Datenschutzerklärung

Im Übrigen gilt die Datenschutzerklärung der DGQ sinngemäß soweit anwendbar.

§ 13 Anzuwendendes Recht

Für die zwischen der FQS und dem Kunden bestehenden Vertragsbeziehungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

§ 14 Erfüllungsort, Gerichtsstand und Informationen zur alternativen Streitbeilegung

14.1 Erfüllungsort

Ist der Kunde Unternehmer i.S.d. § 14 BGB, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist Erfüllungsort – soweit nichts anderes vereinbart wird – Frankfurt am Main.

14.2 Gerichtsstand

Ist der Kunde Unternehmer i.S.d. § 14 BGB, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so sind die Gerichte in Frankfurt am Main für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der Vertragsbeziehung zu dem Kunden ausschließlich zuständig.

14.3 Online Streitbeilegung

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. Die FQS ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.