

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Leistungen des Instituts für Dienstleistungs- und Prozessmanagement GmbH

§ 1 Geltungsbereich

1.

Die Bestimmungen der §§ 1 bis 13 gelten für sämtliche Beratungs- und Schulungsangebote und für sämtliche Verträge mit unseren Auftraggebern unabhängig von Inhalt und Rechtsnatur der von den Auftraggebern angebotenen bzw. übernommenen Leistungen.

2.

Soweit unsere Beratungsverträge oder Angebote Bestimmungen enthalten, die von den folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen, gehen die individuell angebotenen oder vereinbarten Vertragsregeln diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

§ 2 Vertragsgegenstand /Leistungsumfang

1.

Gegenstand des Auftrags ist die vereinbarte, im Vertrag bezeichnete Beratungs- bzw. Schulungstätigkeit, nicht die Erzielung eines bestimmten wirtschaftlichen Erfolges. Die Leistungen des Auftragnehmers sind erbracht, wenn die erforderlichen Analysen, die sich daraus ergebenden Schlussfolgerungen und die Empfehlungen erarbeitet und gegenüber dem Auftraggeber erläutert sind. Unerheblich ist, ob oder wann die Schlussfolgerungen bzw. Empfehlungen umgesetzt werden.

2.

Auf Verlangen des Auftraggebers hat der Auftragnehmer Auskunft über den Stand der Auftragsausführung zu erteilen bzw. nach Ausführung des Auftrags Rechenschaft abzulegen durch einen schriftlichen Bericht, der den wesentlichen Inhalt von Ablauf und Ergebnis der Beratung wiedergibt. Soll der Auftragnehmer einen umfassenden, schriftlichen Bericht, insbesondere zur Vorlage an Dritte erstellen, muss dies gesondert vereinbart werden.

3.

Der Auftragnehmer führt alle Arbeiten mit größter Sorgfalt und stets auf die individuelle Situation und die Bedürfnisse des Auftraggebers bezogen durch.

4.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, in den Erhebungen und Analysen die Situation des Unternehmens im Hinblick auf die Fragestellung richtig und vollständig wiederzugeben. Von Dritten oder vom Auftraggeber gelieferte Daten werden nur auf Plausibilität überprüft. Die aus den Untersuchungen abzuleitenden Schlussfolgerungen und Empfehlungen erfolgen nach bestem Wissen und nach anerkannten Regeln von Wissenschaft und Praxis. Die Darstellung der Empfehlungen erfolgt in verständlicher und nachvollziehbarer Weise.

§ 3 Mitwirkungsobliegenheiten des Auftraggebers

1.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Auftragnehmer nach Kräften zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung notwendigen Voraussetzungen zu schaffen; insbesondere hat er alle für die Auftragsdurchführung notwendigen oder bedeutsamen Unterlagen rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.

2.

Auf Verlangen des Auftragnehmers hat der Auftraggeber die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm vorgelegten Unterlagen sowie seiner Auskünfte und mündlichen Erklärungen schriftlich zu bestätigen.

3.

Als Auftragnehmer werden wir auch ungefragt und möglichst frühzeitig über solche Umstände informiert, die von Bedeutung für das Projekt sein können.

4.

Von uns ggf. gelieferte Zwischenergebnisse und Zwischenberichte werden vom Auftraggeber unverzüglich daraufhin überprüft, ob die darin enthaltenen Informationen über den Auftraggeber bzw. sein Unternehmen zutreffen; etwa erforderliche Korrekturen und ebenso Änderungswünsche werden uns unverzüglich schriftlich mitgeteilt.

§ 4 Datensicherung / Unterlagen

1.

Der Auftraggeber stellt rechtzeitig vor Beginn unserer Tätigkeiten sicher, dass an seinen EDV-Geräten von IfDP-Mitarbeitern aufgezeichnete Daten im Fall der Vernichtung oder Verfälschung mit vertretbarem Aufwand aus maschinenlesbaren Datenträgern rekonstruiert werden können (Datensicherung).

2.

Die Pflicht des Auftragnehmers zur Aufbewahrung der Unterlagen erlischt sechs Monate nach Zustellung, im Übrigen drei Jahre nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

§ 5 Leistungsänderungen

1.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Änderungsverlangen des Auftraggebers Rechnung zu tragen, sofern es ihm im Rahmen seiner betrieblichen Kapazitäten, insbesondere hinsichtlich des Aufwandes und der Zeitplanung zumutbar ist.

2.

Soweit sich die Prüfung der Änderungsmöglichkeiten oder die Realisierung der gewünschten Änderungen auf die Vertragsbedingungen auswirken, insbesondere auf den Aufwand des

Auftragnehmers oder den Zeitplan, vereinbaren die Parteien eine angemessene Anpassung der Vertragsbedingungen, insbesondere einer Erhöhung der Vergütung und Verschiebung der Termine. Soweit nichts anderes vereinbart ist, führen wir in diesem Fall bis zur Vertragsanpassung die Arbeiten ohne Berücksichtigung der Änderungswünsche durch.

3.

Ist eine umfangreiche Prüfung des Mehraufwandes notwendig, kann eine gesonderte Beauftragung hierzu verlangt werden.

4.

Änderungen und Ergänzungen des Auftrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Protokolle über diesbezügliche Besprechungen oder den Projektsachstand werden dem gerecht, sofern sie von den Bevollmächtigten beider Seiten unterzeichnet sind.

§ 6 Leistungshindernisse, Verzug, Unmöglichkeit

1.

Der Auftragnehmer kommt mit seinen Leistungen nur in Verzug, wenn bestimmte Fertigstellungstermine als Fixtermine vereinbart sind und der Auftragnehmer die Verzögerung zu vertreten hat. Nicht zu vertreten haben wir beispielsweise höhere Gewalt und andere Ereignisse, die bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbar waren und uns die vereinbarte Leistung zumindest vorübergehend unmöglich machen oder unzumutbar erschweren.

2.

Sind die Leistungshindernisse vorübergehender Natur, so sind wir berechtigt, die Erfüllung unserer Verpflichtungen um die Dauer der Verhinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Wird dagegen durch Hindernisse im Sinne von § 6 Ziffer 1 die Leistung dauerhaft unmöglich, so werden wir von unseren Vertragspflichten frei. Soweit Verzug oder Unmöglichkeit von uns zu vertreten sind, gelten ergänzend §7 Ziffer 2 bis 4.

3.

Ereignisse höherer Gewalt, die die Leistung wesentlich erschweren oder zeitweilig unmöglich machen, berechtigen die jeweilige Partei, die Erfüllung ihrer Leistung um die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Arbeitskampf und ähnliche Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und unverschuldet sind. Die Parteien teilen sich gegenseitig unverzüglich den Eintritt solcher Umstände mit.

§ 7 Gewährleistung, Haftung

1.

Wenn und soweit etwaige Beratungsfehler und/oder etwaige Mängel einer von uns erstellten Leistung darauf beruhen, dass der Auftraggeber seine Mitwirkungsobliegenheiten gemäß §3 nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erfüllt hat, ist eine Haftung unsererseits ausgeschlossen. Den Nachweis der vollständigen und rechtzeitigen Erfüllung

aller Mitwirkungsobliegenheiten wird im Streitfall der Auftraggeber führen. Wir übernehmen ferner keine Haftung für etwaige Schäden des Auftraggebers durch Nichtbeachtung der § 4 dieser AGB.

2.

Der Auftragnehmer haftet dem Auftraggeber, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, für die von ihm bzw. seinen Organen oder leitenden Mitarbeitern vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden. Der vorstehende Gewährleistungsausschluss erstreckt sich nicht auf eine Haftung für zu vertretende Schäden des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Dem Verschulden und der Pflichtverletzung des Auftragnehmers steht diejenige eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen gleich.

3.

Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit besteht im Übrigen nur bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. In diesem Fall sowie bei Vorsatz und Fahrlässigkeit solcher Erfüllungsgehilfen, die keine leitenden Angestellten sind, haftet der Auftragnehmer nur in Höhe des typischerweise, unter Berücksichtigung aller maßgeblichen und erkennbaren Umstände voraussehbaren Schadens. Für einen einzelnen Schadensfall ist sie auf maximal 250.000 EUR begrenzt. Als einzelner Schadensfall gilt die Summe der Schadensersatzansprüche aller Anspruchsberechtigten, die sich aus einer Einzelnen, zeitlich zusammenhängend erbrachten, abgrenzbaren und insoweit einheitlichen Leistung ergibt. Bei Vorhersehbarkeit eines wesentlich höheren Schadensrisikos ist der Auftragnehmer verpflichtet, dem Auftraggeber eine höhere Haftungssumme anzubieten, wobei er seine Vergütung entsprechend anpassen kann. Der Auftragnehmer haftet nicht für die unsachgemäße Anwendung oder Umsetzung der im Rahmen der Leistungen oder in den Arbeitsunterlagen enthaltenen Empfehlungen durch den Auftraggeber.

4.

Schadensersatzansprüche des Auftraggebers gegen den Auftragnehmer verjähren in 2 Jahren ab Anspruchsentstehung und Kenntnisnahme bzw. Erkennen müssen, in jedem Fall aber in 5 Jahren ab Anspruchsentstehung. Die Verkürzung der Verjährung gilt nicht in Fällen von Vorsatz oder Arglist.

§ 8 Rechnungsstellung, Zahlung

1.

Bei Fehlen abweichender Vereinbarungen sind wir berechtigt, Honorar und angefallene Auslagen monatlich im Nachhinein auf der Basis der bei uns jeweils geltenden Tagessätze dem Auftraggeber in Rechnung zu stellen. Dies gilt auch bei Vereinbarung einer Pauschalvergütung, solange die Monatsrechnung insgesamt die vereinbarte Pauschale nicht übersteigt. Vertragsgemäß gestellte Rechnungen sind sofort zur Zahlung fällig. Nach 14 Kalendertagen ab Rechnungsstellung tritt Verzug ein, ohne dass es einer Mahnung bedarf. Mehrere Auftraggeber (natürliche und/oder juristische Personen) haften gesamtschuldnerisch.

2.

Ist der Auftraggeber mit einem Ausgleich fälliger Zahlungen in Verzug, so sind wir berechtigt, die Arbeit an dem Projekt einzustellen, bis diese Forderungen erfüllt sind. Dadurch bedingte Verzögerungen gehen alleine zu Lasten des Auftraggebers

§ 9 Schutz des geistigen Eigentums

1.

Der Auftraggeber steht dafür ein, dass die im Rahmen des Auftrags von uns gefertigten Berichte, Organisationspläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen und Berechnungen nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke verwandt und nicht ohne ausdrückliche Zustimmung im Einzelfall vervielfältigt, bearbeitet, übersetzt, nachgedruckt, weitergegeben oder verbreitet werden. Die Nutzung der erbrachten Beratungsleistungen für mit dem Auftraggeber verbundene Unternehmen bedarf einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.

2.

Soweit Arbeitsergebnisse urheberrechtsfähig sind, bleibt der Auftragnehmer Urheber. Der Auftraggeber erhält in diesen Fällen das nur durch §9 Ziffer 1 eingeschränkte, im Übrigen zeitlich und örtlich unbeschränkte, unwiderrufliche, ausschließliche und nicht übertragbare Nutzungsrecht an den Arbeitsergebnissen.

3.

Als Teilnehmerunterlagen für Seminare, Workshops oder Vorträge werden urheberrechtlich geschützte Texte und Daten, Checklisten, Ablaufpläne und Materialien ausgegeben. Die Teilnehmerunterlagen sind daher ausschließlich zur persönlichen Verwendung durch die Teilnehmer bestimmt. Jegliche Vervielfältigung, Nachdruck oder Übersetzung, Weitergabe an Dritte ohne ausdrückliche Zustimmung, auch von Teilen der Unterlagen sind nicht gestattet und bedeuten eine Urheberrechtsverletzung, die zivilrechtlich verfolgt wird.

§ 10 Treuepflicht

1.

Die Parteien verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie informieren sich unverzüglich wechselseitig über alle Umstände, die im Verlauf der Projektausführung auftreten und die Bearbeitung beeinflussen können.

2.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Einstellung oder sonstige (auch selbstständige) Tätigkeit von Beratern und Dozenten des Auftragnehmers, die im Rahmen der Auftragsdurchführung tätig sind oder waren, vor Ablauf von zwölf Monaten nach Beendigung der Zusammenarbeit zu unterlassen.

3.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, ihm zur Kenntnis gelangte Kündigungs- oder Veränderungsabsichten von zur Durchführung des Auftrags eingesetzten Mitarbeitern des Auftragnehmers diesem unverzüglich mitzuteilen.

§ 11 Zusatz für Seminare und Veranstaltungen

1.

Die schriftliche Anmeldung ist für den Teilnehmer verbindlich. Ein Widerruf der Anmeldung seitens des Teilnehmers ist nur bis spätestens 1 Woche vor Seminar- bzw. Veranstaltungsbeginn kostenfrei möglich. Der Widerruf muss schriftlich erfolgen. Bei später eingehendem Widerruf stellen wir Ihnen 80% des Seminarentgeltes oder Tagungsbeitrages in Rechnung. Bei Widerruf innerhalb von 24 Stunden vor Seminar- bzw. Veranstaltungsbeginn, Nichterscheinen bzw. vorzeitigem Abbruch stellen wir das volle Seminarentgelt bzw. den vollen Tagungsbeitrag in Rechnung. Maßgebend ist der Eingang des Widerrufs in unserem Hause. Aus Kulanz akzeptieren wir jedoch die Teilnahme von Ersatzpersonen. Für das Thema Qualitäts- und Beschwerdemanagement ist dies mitunter nur bedingt möglich, da für die Teilnahme und Zertifizierung bestimmte Zugangsvoraussetzungen erforderlich sind. Diese Regelung gilt auch für in sich selbständige Module oder Zyklen bei Veranstaltungskomplexen.

2.

Wir behalten uns vor, ein Seminar/einen Lehrgang wegen zu geringer Teilnehmerzahl abzusagen oder wenn Gründe vorliegen, die wir nicht zu vertreten haben (Erkrankung des Dozenten, höhere Gewalt). In diesen Fällen werden die Teilnehmer umgehend telefonisch bzw. schriftlich benachrichtigt. Bereits gezahlte Seminarentgelte werden erstattet. Weitere Ansprüche bestehen ausdrücklich nicht. Im Übrigen gelten unsere Teilnahmebedingungen für Seminare.

Hinweis gemäß § 33 BDSG: Kundendaten werden elektronisch und nicht-elektronisch verarbeitet.

§ 12 Sonstiges

1.

Neben den individuellen Absprachen und diesen Geschäftsbedingungen gilt für alle Ansprüche nur deutsches Recht.

2.

Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden nur Anwendung, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

3.

Erfüllungsort für die Leistungen und Zahlungen ist Wernigerode.

4.

Soweit der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus

dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten das am Geschäftssitz vom IfDP zuständige Gericht, soweit nicht ein abweichender ausschließlicher Gerichtsstand gegeben ist oder der Rechtsstreit nichtvermögensrechtliche Streitigkeiten betrifft, die den Amtsgerichten unabhängig vom Streitwert zugewiesen sind. Das IfDP ist jedoch berechtigt, den Auftraggeber auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

5.

Rechte aus dem Vertragsverhältnis mit dem Auftragnehmer dürfen nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung abgetreten werden.

6.

Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen oder des Vertrages bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein.

§ 13 Schlussbestimmungen

1. Sollten einzelne der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Anstelle der unwirksamen Bedingungen sollen solche Regelungen treten, die dem wirtschaftlichen Zweck des Vertrages und der angemessenen Wahrung der beiderseitigen Interessen am nächsten kommen.

2. Alle unsere früheren Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Leistungen sind hierdurch aufgehoben.