



Europäisches Institut
für angewandtes
Kundenmanagement

Wir bringen den Kunden in Ihr Unternehmen!

Für Sie erforschen wir die Kundenwelten.

Mit Ihnen gemeinsam planen wir Customer Centricity und Content Marketing.

Mit uns entwickeln Sie Ihr Unternehmen zur profilierten Marke und realisieren nachhaltige CRM- & CXM-Erfolge.

Die Fortbildung von Kundenmarketing-Managern und Kundenkommunikations-Experten machen wir zur Herzenssache.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) zur Teilnahme an unseren offenen Seminaren, Workshops und Lehrgängen in Deutschland, Österreich und Südtirol / Italien in der Fassung vom 20.05.2019

Europäisches Institut für angewandtes Kundenmanagement (eifk)
Institutsleiter Dipl.-Soz /FH Alexander Schell
Fraunhoferstraße 8/III, D-82152 Martinsried
Mobil +49-171-4228760
Internet: www.eifk.de
eMail: schell@eifk.de

1. Leistungen

Das Europäische Institut für angewandtes Kundenmanagement - im Folgenden eifk genannt -, vertreten durch Alexander Schell, erbringt die Leistungen nach Art und Umfang gemäß den aktuellen Seminarbeschreibungen.

Es gilt grundsätzlich der in der Ankündigung oder auf der eifk-Website angegebene Preis. Die jeweils angegebenen Teilnahmeentgelte bei Seminar-, Workshop- und Lehrgangsveranstaltungen beinhalten, soweit nicht anders angegeben, ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag, Heiß- und Erfrischungsgetränke im Seminarraum, Heiß- und Kaltgetränke nebst kleinen Snacks in den beiden Kaffeepausen am Vormittag und Nachmittag eines jeden vollen Seminartages, die Seminar- und Arbeitsunterlagen, sowie das Abschlusszertifikat.

2. Seminarunterlagen

Das Teilnahmeentgelt inkludiert alle genannten Seminarunterlagen der gebuchten Veranstaltung wie in der Beschreibung angegeben. Die Unterlagen erhalten Sie vor Ort als Print-Handouts und / oder im Anschluss an das Seminar per eMail in digitaler Form.

Die im Rahmen der gebuchten Weiterbildungsveranstaltung zur Verfügung gestellten Dokumente werden nach bestem Wissen und Kenntnisstand erstellt. Haftung und Gewähr für die Korrektheit, Aktualität, Vollständigkeit und Qualität der Inhalte sind ausgeschlossen.

Die Rechte an den in den Seminaren zur Verfügung gestellten Unterlagen (z. B. Präsentationsfolien, Handouts, Übungen, Fallstudien) liegen – soweit keine anderen Quellen benannt - beim eifk.

Die Weitergabe von Seminarunterlagen an Dritte, also an Personen, die weder Arbeitskollegen oder Mitarbeiter des Kunden sind, oder öffentliche Verbreitung oder Zugänglichmachung von Seminarunterlagen oder Lehrmaterialien ist nicht zugelassen. Insbesondere die Veröffentlichung von Audio- oder Videodaten, digitalen Präsentationen oder Skripten in öffentlich zugänglichen Internetportalen (Sharing) ist untersagt. Jede weitere Verwendung und Weitergabe an Dritte bedarf immer der schriftlichen Zustimmung des eifk.

3. Foto- und Videoaufnahmen

Foto- und Videoaufnahmen während der Veranstaltung sind ohne Genehmigung des eifk nicht zugelassen.

4. Reservierung, Buchung und Bestätigung

Die Reservierung Ihres Seminarplatzes nehmen Sie bitte schriftlich per E-Mail vor. Sie erhalten dann vom eifk eine Bestätigung Ihrer verbindlichen Anmeldung. Mit der Bestätigung Ihrer Reservierung wird der Auftrag verbindlich.

Sollte die Veranstaltung zu diesem Zeitpunkt bereits ausgebucht sein, melden wir uns umgehend.

Es gelten die zum Buchungsdatum angegebenen Preise. Das Teilnahmeentgelt wird mit der Anmeldung fällig.

Eine Buchung wird erst mit vollständiger Bezahlung des Seminarpreises wirksam. Für das Buchungsdatum gilt der Eingang des Seminarentgelts auf unserem Geschäftskonto. Das eifk bestätigt Ihren Seminarplatz schriftlich nach Eingang Ihrer Zahlung.

Anmeldungen zum Seminar werden in der Reihenfolge des Eingangs der Seminarentgelte bis zur max. Teilnehmerzahl berücksichtigt. Die maximale Anzahl an Teilnehmern bei Seminaren ist den Beschreibungen zu entnehmen oder beim eifk anzufragen. Sie beträgt themenabhängig zwischen 6 und 20 Personen.

5. Seminargebühren

Die jeweils angegebenen Teilnahmeentgelte für unsere Seminar-, Workshop- und Lehrgangsveranstaltungen beinhalten, soweit nicht anders angegeben, die Kosten für den Referenten, die Nutzung der Räume und der vorhandenen oder mitgebrachten Technik, sämtliche Seminar- und Arbeitsunterlagen (Give-aways, Handouts, Übungs- und Anschauungsmaterial, ggf. auch Fachbücher, Booklets und Fachzeitschriften), ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag, Heiß- und Erfrischungsgetränke im Seminarraum, Heiß- und Kaltgetränke nebst kleinen Snacks in den beiden Kaffeepausen am Vormittag und Nachmittag eines jeden vollen Seminartages, sowie das Abschlusszertifikat.

Sonstige Nebenkosten wie externe Kaffeepausen, Reisespesen für An- und Abreise, Parkplatzgebühren, Hotelübernachtungen, etc. sind im Kurspreis nicht enthalten.

6. Stornierung durch Unternehmen, Firmen und selbständig Tätige und Widerruf durch Privatpersonen

Sie können jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Eine Stornierung ist jedoch nur schriftlich möglich. Bitte beachten Sie, dass wir in diesem Fall Bearbeitungsgebühren erheben. Bei Eingang Ihrer Stornierung bis 4 Wochen vor Beginn des gebuchten Kurses fallen keine Kosten an. Bei einer Absage nach diesem Zeitpunkt bis 14 Tage vor Beginn der Veranstaltung werden 50% des jeweiligen Kursentgeltes, bei einer Absage bis 7 Tage vor Beginn werden 75% des jeweiligen Kursentgeltes als Bearbeitungsgebühr erhoben. Bei Stornierung ab 6 Tage vor Beginn der Veranstaltung oder am Veranstaltungstag oder bei Fernbleiben ohne Benachrichtigung des eifk wird der jeweilige Kurspreis in voller Höhe zur Zahlung fällig.

Ein Widerruf steht nur Privatpersonen zu. Diese haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen einen online geschlossenen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem die Privatperson die Buchung vorgenommen haben, also an dem Tag, an dem das von ihr bezahlte Teilnahmeentgelt auf dem eifk-Geschäftskonto eingelangt ist.

Um ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Privatpersonen das eifk mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. Postbrief / Einschreiben oder E-Mail) über ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass diese die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Der Widerruf ist zu richten an: eifk-Poststelle, Alexander Schell, Mergenthaler Straße 1, 81247 München, info@eifk.de.

Wenn Privatpersonen diesen Vertrag widerrufen, haben wir ihnen alle Zahlungen, die wir von ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf des online geschlossenen Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das die Privatperson bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit der Privatperson wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Widerrufenden wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

7. Vertretung

Sie können jederzeit anstelle der angemeldeten Person eine Ersatzperson benennen. Ihnen entstehen dabei keine zusätzlichen Kosten.

8. Umbuchung

Sie können grundsätzlich in Absprache mit dem eifk auf einen anderen Veranstaltungstermin oder auch eine andere Veranstaltung umbuchen. Dafür wird jedoch eine einmalige Verwaltungspauschale in Höhe von EUR 35,00 fällig.

9. Absage und Terminverschiebung durch das eifk

Das eifk behält sich das Recht vor, das Seminar bei Unterschreitung der Mindestteilnehmerzahl zu stornieren und ggf. den Seminartermin in Absprache mit den angemeldeten Teilnehmern zu verlegen.

Bei Ausfall eines Seminars durch höhere Gewalt und unvorhersehbare Vorfälle (z.B. Unwetter, Schließung von Landesgrenzen, Brand, Unfall, Streik, Todesfall, Erkrankung des Trainers) oder sonstige, nicht vom eifk zu vertretenden Umständen besteht kein Anspruch auf Durchführung des Seminars zum kommunizierten Termin. In diesem Fall wird das gebuchte Seminar an einem Ersatztermin durchgeführt, der mit allen Angemeldeten abgesprochen wird.

Das eifk kann im Falle einer Absage oder eines Ausfalls nicht zum Ersatz von Reise- oder Übernachtungskosten sowie von sonstigen Folgeschäden verpflichtet werden.

Muss ein Seminartermin vom eifk storniert oder verlegt werden, wird dies jedem Teilnehmer rechtzeitig und persönlich mitgeteilt.

10. Änderungsvorbehalte

Das eifk ist berechtigt, notwendige inhaltliche, methodische und organisatorische Änderungen oder Abweichungen (z. B. aufgrund von Rechtsänderungen) vor oder während der Veranstaltung vorzunehmen, soweit diese den Nutzen der angekündigten Veranstaltung für die Teilnehmerschaft nicht wesentlich ändern.

Das eifk hat das Recht, die vorgesehenen Referenten im Bedarfsfall (z. B. Krankheit, Unfall) durch andere hinsichtlich des angekündigten Themas gleich qualifizierte Personen zu ersetzen.

11. Zahlungsbedingungen

Die Seminargebühren werden ohne jeden Abzug sofort und damit vor Seminarbeginn fällig.

Eine Buchung ist erst mit der vollständigen Zahlung der Kursgebühr gültig.

Alle genannten Kurspreise gelten exklusive der zum Zeitpunkt der Veranstaltung geltenden gesetzlichen ausländischen (österreichischen oder italienischen) oder deutschen Mehrwertsteuer.

Findet das Seminar im europäischen Ausland (Österreich oder Italien) statt, wird im Business-to-Business-Verhältnis das Reverse Charge-Verfahren angewendet, d.h. für Organisationen, Unternehmen und Selbständige, die im Besitz einer gültigen Umsatz-/Mehrwertsteuer-Identifikationsnummer (UID, DE, ATU, IT) sind wird keine deutsche oder die jeweilige Inlands-Mehrwertsteuer berechnet.

Privatpersonen zahlen die deutsche Mehrwertsteuer, z.Zt. 19%.

Die Zahlung erfolgt ausschließlich in Euro (EUR).

Sie können kostenfrei per Banküberweisung (Wir empfehlen im Interesse der Gültigkeit Ihrer Buchung dringend eine Echtzeit-Überweisung, das sog. Instant Payment, zu veranlassen!) oder kostenpflichtig (Gebührenanteil EUR 3,00) per PayPal zahlen.

Nach Eingang Ihrer Reservierung wird Ihr Auftrag verbindlich und Sie erhalten eine ordentliche Rechnung.

Bitte beachten Sie, dass eventuell anfallende Bankbearbeitungsgebühren immer zu Lasten des Teilnehmers gehen.

12. Hotelreservierung

Auf Wunsch reserviert das eifk mit der Anmeldung dem Teilnehmer ein Zimmer in einem ausgesuchten und geeigneten Hotel. Die Kosten für Übernachtung, Frühstück und Abendessen sowie für nicht in den Seminargebühren enthaltenen Nebenkosten sind vom Teilnehmer zu tragen und direkt mit dem Hotel abzurechnen. Informationen zum Hotel sowie eine Wegbeschreibung erhält der Teilnehmer mit der Seminarbestätigung.

13. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Die Rechtsbeziehung der Vertragsparteien aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag unterstehen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Der Gerichtsstand ist München / Deutschland.

14. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Vertrag davon im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt mit Rückwirkung diejenige wirksame, welche die Parteien unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten vereinbart hätten, wenn ihnen bei Abschluss des Vertrags die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit der Bestimmung bekannt gewesen wäre. Entsprechendes gilt für eine Lücke des Vertrags.

15. Außergerichtliche Streitbeilegung

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreichbar ist. Das eifk ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle gesetzlich nicht verpflichtet und erklärt sich auch dazu nicht bereit.

16. Datenschutzbestimmungen

Alle Angaben bei einer Online-Anfrage unserer Kunden über per eMail versendete oder über unsere Website zur Verfügung gestellten Kontaktformulare werden einschließlich der dort angegebenen Kontaktdaten zwecks Bearbeitung der Anfrage und für den Fall von Anschlussfragen bei uns gespeichert.

Diese Daten geben wir nicht ohne die Einwilligung unserer Kunden weiter. Die Verarbeitung der in das Kontaktformular eingegebenen Daten erfolgt somit ausschließlich auf Grundlage Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Unsere Interessenten und Kunden können diese Einwilligung jederzeit widerrufen. Dazu reicht eine formlose Mitteilung per E-Mail info@eifk.de an das eifk.

Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitungsvorgänge bleibt vom Widerruf unberührt. Die im Kontaktformular eingegebenen Daten verbleiben bei uns, bis man uns zur Löschung auffordert, die Einwilligung zur Speicherung widerruft oder der Zweck für die Datenspeicherung entfällt (z.B. nach abgeschlossener Bearbeitung der Anfrage und Durchführung des Seminars).

Zwingende gesetzliche Bestimmungen – insbesondere Aufbewahrungsfristen – bleiben unberührt.

Bitte beachten Sie auch unsere Datenschutzerklärung unter <https://www.eifk.com/datenschutz/>