

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Trainings, Schreibbegleitung, Lektorat, Moderation und weitere Dienstleistungen

1. Anbieterin, Geltungsbereich und Begriffe

1.1 Anbieterin. Mag. Dr. Susanne Altmann, Anna-Hand-Weg 4/3/22, 1030 Wien, Österreich, E-Mail: info@schreibstar.at, Telefon: +43 664 144 77 89, Website: www.schreibstar.at (nachfolgend „Anbieterin“).

1.2 Geltungsbereich. Diese AGB gelten für Verträge über die von der Anbieterin angebotenen Dienstleistungen, insbesondere Trainings, Workshops, Schreibbegleitung, Lektorat und Korrektorat, Moderation, Sprecherinnenleistungen sowie die Resonanzfeld-Methode. Sie gelten gegenüber Verbraucher:innen und Unternehmer:innen, soweit einzelne Bestimmungen nicht ausdrücklich nur für eine dieser Gruppen vorgesehen sind.

1.3 Begriffe. „Verbraucher:in“ und „Unternehmer:in“ werden im Sinn des österreichischen Konsumentenschutzgesetzes verstanden. „Kund:in“ bezeichnet beide Gruppen.

1.4 Vorrang individueller Vereinbarungen. Individuelle schriftliche Vereinbarungen, Angebote und Auftragsbestätigungen gehen diesen AGB vor. Abweichende Geschäftsbedingungen von Unternehmer:innen gelten nur, wenn die Anbieterin ihnen ausdrücklich schriftlich zustimmt.

1.5 Einbeziehung. Die bei Vertragsabschluss bereitgestellte Fassung der AGB ist maßgeblich. Änderungen für bereits geschlossene Verträge bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung; bloßes Schweigen gilt nicht als Zustimmung.

2. Angebot und Vertragsabschluss

2.1 Unverbindliche Informationen. Allgemeine Leistungsbeschreibungen auf der Website stellen noch kein verbindliches Angebot dar, sofern sie nicht ausdrücklich als buchbar oder verbindlich bezeichnet sind.

2.2 Vertragsabschluss. Ein Vertrag kommt zustande, wenn die Anbieterin eine Anfrage oder Buchung schriftlich bestätigt, ein beiderseits unterzeichnetes Angebot vorliegt oder mit der Leistungserbringung im Einvernehmen mit der Kundin bzw. dem Kunden begonnen wird.

2.3 Vertragsunterlagen. Leistungsinhalt, Umfang, Termin, Ort bzw. Online-Format, Honorar und allfällige Nebenkosten ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot oder der Auftragsbestätigung.

2.4 Minderjährige. Verträge mit Minderjährigen werden nur mit Zustimmung ihrer gesetzlichen Vertretung geschlossen.

3. Leistungsbereiche und fachliche Abgrenzung

3.1 Individueller Leistungsumfang. Art und Umfang der Leistung richten sich nach der jeweiligen Vereinbarung. Die Anbieterin schuldet die fachgerechte Durchführung der vereinbarten Dienstleistung, nicht jedoch einen bestimmten persönlichen, wirtschaftlichen, akademischen oder gesundheitlichen Erfolg.

3.2 Mental- und Präsenztraining. Diese Angebote dienen der persönlichen und beruflichen Entwicklung, der Selbstreflexion sowie dem Training von Aufmerksamkeit, Kommunikation, Stimme, Körpersprache und Auftreten.

3.3 Resonanzfeld-Methode. Die Resonanzfeld-Methode ist ein angeleiteter humanenergetischer Wahrnehmungs- und Reflexionsprozess. Sie gibt keine Vorhersagen, Diagnosen oder verbindlichen Entscheidungs- bzw. Handlungsempfehlungen. Die Kundin bzw. der Kunde entscheidet selbst, welche Wahrnehmungen persönlich bedeutsam sind.

3.4 Keine Heilbehandlung. Mentaltraining, Präsenztraining und Resonanzfeld-Methode ersetzen keine medizinische, psychologische, psychotherapeutische oder sonstige heilkundliche Diagnose, Beratung oder Behandlung. Bei gesundheitlichen oder psychischen Beschwerden ist geeignete fachliche Hilfe in Anspruch zu nehmen.

3.5 Moderation und Sprecherinnenleistungen. Bei Moderationen und Sprachaufnahmen werden Einsatz, Nutzungszweck, Nutzungsdauer, Gebiet, Medien, Bearbeitungsrechte und erforderliche Freigaben im jeweiligen Angebot festgelegt.

4. Wissenschaftliche Schreibbegleitung und akademische Integrität

4.1 Eigenleistung. Die wissenschaftliche Arbeit wird von der Kundin bzw. dem Kunden selbst verfasst. Die Anbieterin übernimmt kein Ghostwriting und erstellt keine als Eigenleistung einzureichenden Prüfungs- oder Abschlussarbeiten bzw. bewerteten Textteile.

4.2 Inhalt der Begleitung. Die Unterstützung kann Schreibprozess, Themen- und Fragestellungsklärung, Struktur, Argumentationslogik, Verständlichkeit, wissenschaftlichen Stil und sprachliches Feedback umfassen. Eine fachwissenschaftliche Betreuung, die Prüfung sämtlicher Quellen oder die Garantie einer bestimmten Bewertung ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

4.3 Hochschulvorgaben. Die Kundin bzw. der Kunde ist für die Einhaltung der Prüfungsordnung, Zitierregeln, Offenlegungspflichten und sonstigen Vorgaben der jeweiligen Bildungseinrichtung verantwortlich.

4.4 Künstliche Intelligenz. Ob und in welchem Umfang KI-Werkzeuge verwendet werden dürfen, richtet sich nach den Vorgaben der Bildungseinrichtung bzw. des Auftraggebers. KI-Ergebnisse sind von der Kundin bzw. dem Kunden auf Richtigkeit, Quellen, Urheberrechte, Vertraulichkeit und erforderliche Kennzeichnung zu prüfen.

5. Durchführung, Termine und Online-Leistungen

5.1 Termine. Vereinbarte Termine sind für beide Seiten verbindlich. Liefer- oder Leistungsfristen sind nur dann Fixtermine, wenn sie ausdrücklich als solche bestätigt wurden.

5.2 Online-Termine. Für Online-Leistungen sorgt die Kundin bzw. der Kunde für eine geeignete Internetverbindung, ein funktionierendes Endgerät sowie eine störungsarme Umgebung. Kurzzeitige technische Störungen werden nach Möglichkeit durch Fortsetzung, Ersatztermin oder eine angemessene Verlängerung ausgeglichen.

5.3 Aufzeichnungen. Ton-, Bild- oder Videoaufnahmen sind nur mit vorheriger ausdrücklicher Zustimmung aller Beteiligten zulässig.

5.4 Verhinderung der Anbieterin. Kann ein Termin aus einem von der Anbieterin zu vertretenden Grund nicht stattfinden, wird ein Ersatztermin angeboten. Ist dieser nicht zumutbar oder nicht möglich, werden bereits bezahlte Entgelte für die ausgefallene Leistung zurückerstattet. Weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

5.5 Höhere Gewalt. Bei Ereignissen außerhalb des zumutbaren Einflussbereichs der Parteien, die die Leistung vorübergehend verhindern, wird der Termin nach Möglichkeit verschoben. Dauert das Hindernis unangemessen lange an, können beide Seiten hinsichtlich der noch nicht erbrachten Leistungen vom Vertrag zurücktreten; bereits bezahlte Entgelte für diese Leistungen werden erstattet.

6. Mitwirkungspflichten

6.1 Informationen und Unterlagen. Die Kundin bzw. der Kunde stellt die für die Leistung erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig, vollständig und in einem geeigneten Format zur Verfügung und weist auf verbindliche Fristen hin.

6.2 Rechte Dritter. Für bereitgestellte Texte, Bilder, Logos, Audio- und Videodateien sowie sonstige Inhalte sichert die Kundin bzw. der Kunde zu, über die erforderlichen Rechte zu verfügen. Erkennbare rechtliche Bedenken teilt die Anbieterin mit; eine umfassende rechtliche Prüfung ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurde.

6.3 Verzögerungen. Verzögerungen oder zusätzlicher Aufwand aufgrund verspäteter, unvollständiger oder nachträglich geänderter Angaben können zu einer Terminverschiebung und – nach vorherigem Hinweis – zu einer angemessenen zusätzlichen Vergütung führen.

6.4 Freigabe. Vor Veröffentlichung, Einreichung, Druck oder sonstiger endgültiger Nutzung kontrolliert die Kundin bzw. der Kunde die übermittelte Fassung, insbesondere Namen, Zahlen, Quellen, Zitate, Links und fachliche Angaben.

7. Terminabsage und Umbuchung

7.1 Einzeltermine von Verbraucher:innen. Ein vereinbarter Einzeltermin kann bis 48 Stunden vor Beginn kostenfrei verschoben oder abgesagt werden. Bei einer späteren Absage können 50 % des vereinbarten Entgelts, bei einer Absage innerhalb von 24 Stunden oder bei Nichterscheinen 100 % verrechnet werden. Dies gilt nicht, soweit der Termin anderweitig vergeben werden kann oder die Kundin bzw. der Kunde nachweist, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

7.2 Veranstaltungen und Unternehmensaufträge. Für Workshops, Moderationen, Gruppenveranstaltungen und größere Unternehmensaufträge gelten die im Angebot vereinbarten Stornobedingungen. Fehlt eine Vereinbarung, ist eine Absage bis 21 Kalendertage vor dem Termin kostenfrei; bei 20 bis 8 Tagen werden 50 %, ab 7 Tagen 100 % des vereinbarten Honorars fällig, jeweils abzüglich ersparter Aufwendungen und anderweitig erzielter Einnahmen.

7.3 Gesetzliches Rücktrittsrecht. Ein gesetzliches Rücktrittsrecht von Verbraucher:innen, insbesondere bei Fernabsatz- oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen, bleibt von diesen Stornoregeln unberührt.

7.4 Verhinderung. Bei nachgewiesener Erkrankung oder einem vergleichbaren unvorhersehbaren Härtefall bemühen sich die Parteien um eine angemessene einvernehmliche Lösung, insbesondere einen Ersatztermin.

8. Entgelt, Nebenkosten und Zahlung

8.1 Honorar. Das Honorar ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot oder der Auftragsbestätigung. Gegenüber Verbraucher:innen werden Gesamtpreise einschließlich aller Steuern und Abgaben angegeben. Soweit die Kleinunternehmerbefreiung zur Anwendung kommt, wird keine Umsatzsteuer ausgewiesen.

8.2 Zusatzleistungen. Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs werden nur nach vorheriger Abstimmung gesondert verrechnet. Reise-, Material-, Versand- oder sonstige Nebenkosten werden im Angebot ausgewiesen oder vor ihrer Entstehung vereinbart.

8.3 Voraus- und Teilzahlungen. Die Anbieterin kann bei größeren oder länger dauernden Aufträgen eine angemessene Vorauszahlung oder Teilzahlungen vereinbaren.

8.4 Fälligkeit. Rechnungen sind innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist ohne Abzug zu bezahlen. Fehlt eine Frist, beträgt sie 14 Kalendertage ab Zugang der Rechnung.

8.5 Zahlungsverzug. Bei Verzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen. Notwendige und angemessene Kosten der außergerichtlichen Betreuung sind zu ersetzen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Bei Verbraucher:innen werden keine über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehenden Pauschalen verlangt.

8.6 Zurückbehaltung. Bei fälligen offenen Forderungen kann die Anbieterin weitere, noch nicht erbrachte Leistungen nach vorheriger Mahnung und angemessener Nachfrist bis zur Zahlung aussetzen, sofern dem keine zwingenden gesetzlichen Bestimmungen entgegenstehen.

9. Rücktrittsrecht für Verbraucher:innen

9.1 Rücktrittsfrist. Wird der Vertrag im Fernabsatz, etwa per E-Mail, Telefon oder online, oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen, können Verbraucher:innen grundsätzlich binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurücktreten. Die Frist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses.

9.2 Ausübung. Zur Ausübung genügt eine eindeutige Erklärung an Mag. Dr. Susanne Altmann, Anna-Hand-Weg 4/3/22, 1030 Wien, E-Mail: info@schreibstar.at. Das Musterformular im Anhang kann verwendet werden, ist aber nicht verpflichtend.

9.3 Vorzeitiger Leistungsbeginn. Soll die Dienstleistung auf ausdrücklichen Wunsch der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers bereits während der Rücktrittsfrist beginnen, ist bei einem späteren Rücktritt ein angemessener Betrag für die bis dahin vertragsgemäß erbrachten Leistungen zu bezahlen.

9.4 Vollständige Leistung. Das Rücktrittsrecht erlischt bei einem Dienstleistungsvertrag erst dann vorzeitig, wenn die Dienstleistung vollständig erbracht wurde und mit ihrer Ausführung nach ausdrücklicher Zustimmung sowie nach Kenntnissnahme vom Verlust des Rücktrittsrechts bei vollständiger Vertragserfüllung begonnen wurde.

9.5 Rückzahlung. Im Rücktrittsfall werden erhaltene Zahlungen, abzüglich eines gegebenenfalls gemäß Punkt 9.3 geschuldeten Betrags, unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab Eingang der Rücktrittserklärung mit demselben Zahlungsmittel zurückgezahlt, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

10. Lektorat, Korrektorat und Textleistungen

10.1 Sorgfaltsmaßstab. Lektorat und Korrektorat werden mit fachlicher Sorgfalt im vereinbarten Umfang durchgeführt. Aufgrund der sprachlichen und redaktionellen Natur der Leistung kann keine absolute Fehlerfreiheit garantiert werden; zwingende Gewährleistungsrechte werden dadurch nicht eingeschränkt.

10.2 Leistungsabgrenzung. Ein Korrektorat umfasst grundsätzlich Rechtschreibung, Grammatik, Zeichensetzung und vereinbarte typografische Punkte. Ein Lektorat kann darüber hinaus Stil, Verständlichkeit, Konsistenz und Aufbau betreffen. Der konkrete Prüfumfang wird im Angebot festgelegt.

10.3 Fachliche und rechtliche Prüfung. Tatsachen, Fachinhalte, Berechnungen, Quellen, Plagiate, rechtliche Zulässigkeit und institutionelle Vorgaben werden nur geprüft, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

10.4 Korrekturschleifen. Die Anzahl der enthaltenen Überarbeitungs- oder Korrekturschleifen ergibt sich aus dem Angebot. Nachträgliche inhaltliche Änderungen durch die Kundin bzw. den Kunden sind nicht automatisch vom ursprünglichen Auftrag umfasst.

11. Urheberrecht und Nutzungsrechte

11.1 Unterlagen der Anbieterin. Konzepte, Übungen, Präsentationen, Handouts, Audio- und Videoinhalte sowie sonstige von der Anbieterin erstellte Unterlagen bleiben urheberrechtlich geschützt. Die Kundin bzw. der Kunde erhält ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht für den vereinbarten Zweck.

11.2 Keine Weitergabe. Eine Vervielfältigung, Veröffentlichung, Weitergabe, Bearbeitung oder kommerzielle Nutzung über den vereinbarten Zweck hinaus bedarf der vorherigen Zustimmung der Anbieterin, soweit nicht eine gesetzliche Ausnahme greift.

11.3 Individuell erstellte Texte und Aufnahmen. Nutzungsrechte an individuell erstellten Texten, Moderationskonzepten oder Sprachaufnahmen richten sich nach dem Angebot. Sie gehen im vereinbarten Umfang erst nach vollständiger Bezahlung über.

11.4 Kund:innenmaterial. An den von Kund:innen bereitgestellten Inhalten werden der Anbieterin nur jene Rechte eingeräumt, die zur Durchführung des Auftrags erforderlich sind.

12. Vertraulichkeit und Datenschutz

12.1 Vertraulichkeit. Die Anbieterin behandelt ihr im Rahmen des Auftrags anvertraute, nicht öffentlich bekannte Informationen vertraulich. Gesetzliche Offenlegungspflichten bleiben unberührt.

12.2 Besondere Daten. Gesundheitsdaten oder andere besonders sensible Informationen sollen nur übermittelt werden, wenn dies für die vereinbarte Leistung erforderlich ist und ein geeigneter Übermittlungsweg abgestimmt wurde.

12.3 Datenschutz. Personenbezogene Daten werden nach den geltenden Datenschutzbestimmungen verarbeitet. Nähere Informationen enthält die aktuelle Datenschutzerklärung auf der Website.

12.4 Referenzen. Name, Logo, Foto, Tonaufnahme oder Kundenstimme werden nur mit vorheriger ausdrücklicher Einwilligung als Referenz veröffentlicht. Eine datenschutzrechtliche Einwilligung kann für die Zukunft widerrufen werden.

13. Gewährleistung und Haftung

13.1 Verbraucher:innen. Gegenüber Verbraucher:innen gelten die gesetzlichen Gewährleistungs- und Schadenersatzbestimmungen. Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Personenschäden und nicht, soweit eine Haftung zwingend gesetzlich vorgesehen ist.

13.2 Unternehmer:innen. Gegenüber Unternehmer:innen haftet die Anbieterin für Sach- und Vermögensschäden bei leichter Fahrlässigkeit nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten; in diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Haftung für Personenschäden, Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie zwingende gesetzliche Haftung bleibt unberührt.

13.3 Entscheidungen und Ergebnisse. Die Umsetzung von Impulsen, Übungen, Textempfehlungen und Arbeitsergebnissen sowie daraus abgeleitete Entscheidungen liegen in der Verantwortung der Kundin bzw. des Kunden. Dies schließt eine Haftung für schuldhaftes Pflichtverletzungen der Anbieterin nicht aus.

13.4 Fremde Dienste. Für die Verfügbarkeit und Funktionsweise externer Plattformen, Videokonferenzdienste oder Übertragungswege haftet die Anbieterin nur, soweit sie die Störung zu vertreten hat.

14. Vertragsdauer und Beendigung

14.1 Einzelaufträge. Ein Einzelauftrag endet mit vollständiger Erbringung der vereinbarten Leistungen.

14.2 Laufende Begleitungen. Dauer, Termine und ordentliche Kündigungsmöglichkeiten längerfristiger Begleitungen oder Pakete werden im Angebot geregelt. Das Recht zur außerordentlichen Auflösung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

14.3 Bereits erbrachte Leistungen. Bei einer wirksamen Beendigung sind die bis dahin vertragsgemäß erbrachten und nicht bereits abgeholzten Leistungen zu bezahlen. Gesetzliche Rücktritts- und Gewährleistungsrechte bleiben unberührt.

15. Anwendbares Recht, Streitbeilegung und Gerichtsstand

15.1 Recht. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts. Gegenüber Verbraucher:innen gilt diese Rechtswahl nur, soweit dadurch der Schutz zwingender Bestimmungen des Staates ihres gewöhnlichen Aufenthalts nicht entzogen wird.

15.2 Gerichtsstand bei Verbraucher:innen. Für Verbraucher:innen gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

15.3 Gerichtsstand bei Unternehmer:innen. Für Streitigkeiten mit Unternehmer:innen wird – soweit gesetzlich zulässig – die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts in Wien vereinbart.

15.4 Alternative Streitbeilegung. Die Anbieterin ist nicht verpflichtet und derzeit nicht bereit, an einem Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Gesetzliche Informationspflichten nach Entstehen einer konkreten Streitigkeit bleiben unberührt.

16. Schlussbestimmungen

16.1 Textform. Erklärungen können, soweit gesetzlich zulässig und nicht anders vereinbart, auch per E-Mail abgegeben werden.

16.2 Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen. Sollte eine Bestimmung unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften. Gegenüber Verbraucher:innen erfolgt keine geltungserhaltende Reduktion zu ihrem Nachteil.

16.3 Vertragssprache. Vertragssprache ist Deutsch. Leistungen in englischer Sprache können gesondert vereinbart werden.

Anhang: Muster-Rücktrittsformular

Wenn du als Verbraucher:in vom Vertrag zurücktreten möchtest, kannst du dieses Formular ausfüllen und übermitteln. Die Verwendung des Formulars ist nicht verpflichtend.

An: Mag. Dr. Susanne Altmann, Anna-Hand-Weg 4/3/22, 1030 Wien, E-Mail: info@schreibstar.at

Hiermit trete ich/treten wir (*) von dem von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung zurück:

Vertrag abgeschlossen am: _____

Name der Verbraucherin/des Verbrauchers: _____

Anschrift: _____

Datum: _____ Unterschrift (nur bei Mitteilung auf Papier): _____

(*) Unzutreffendes streichen.