



**Dokument enthält Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für  
Inhouse-Trainings (AGB-Inhouse)  
Offene Seminare (AGB-Off Sem) sowie  
VC999 Neuanlagen und Service**

KDT GmbH - Die Kundendienst-Trainer  
Kurze Str. 7 D - 89522 Heidenheim an der Brenz  
Tel. +49 921 980 324 [info@kundendienst-trainer.de](mailto:info@kundendienst-trainer.de) [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de)

Managing Director/Geschäftsführer: Emre Günes  
Amtsgericht Bayreuth • HRB 4875 • Sitz Bayreuth  
Vat-Id-No./USt-Id-Nr. DE265025002  
Tax-No./Steuer-Nr. 208/132/10275  
VR-Bank Bayreuth-Hof e.G. • BIC GENODEF1HO1  
IBAN DE13 7806 0896 0009 0097 01



## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**

(Stand 03.04.2023)

### **1. Geltungsbereich**

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Trainings von KDT GmbH - Die Kundendienst-Trainer (kurz KDT genannt). Unter Inhouse-Training verstehen wir eine maßgeschneiderte Weiterbildung für mehrere Mitarbeiter eines Unternehmens, die von der KDT durchgeführt wird.
- 1.2. Allen Angeboten und Auftragsbestätigungen der KDT liegen diese „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ zugrunde.
- 1.3. Für den Bereich KDT Service (VC999 Neuanlagen und Service) gelten die AGB der VC999 Verpackungssysteme AG (Stand Juli 2014) unverändert.

### **2. Vertragsabschluss**

- 2.1. Die Buchung ist verbindlich, wenn sie gegenüber der KDT in Textform (per Post, Fax oder E-Mail) erfolgt.
- 2.2. Mit Erhalt unserer Auftragsbestätigung per Mail kommt der Vertrag zustande.

### **3. Inhalte, Leistungsumfang und Zeiten**

- 3.1. Inhaltliche Details, wenn nicht bereits detailliert im Angebotsphase geklärt und beschrieben, werden mit dem Trainer telefonisch vor dem Training final geklärt.
- 3.2. Unsere Standardtrainingszeiten sind von 9.00 bis 17.00 Uhr, falls nicht anders mit dem Trainer vereinbart.
- 3.3. Vor- oder nachgelagerte Online-Elemente weichen davon ab.

### **4. Gebühren und Kosten**

- 4.1. Alle Trainingsgebühren und -preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 4.2. Das Tageshonorar gilt für Mehrtagestermine am Block.
- 4.3. Für Eintagestermine berechnen wir wegen des höheren Fahrtzeiten- und Vorbereitungsaufwandes und/oder für weitere Fremdsprachen 10%.
- 4.4. Anfallende Kosten für An- und Abreise, Übernachtung (i.d.R. Anreise am Vorabend der Veranstaltung), Verpflegung während des Seminars und ggf. Tagungspauschalen sind vom Kunden direkt zu tragen oder werden nach Aufwand zuzüglich 10% Bearbeitungsgebühr abgerechnet. Fahrtkosten berechnen wir pro IST-km oder nach tatsächlichem Beleg.
- 4.5. Die Teilnehmerunterlagen, Arbeitsmaterialien bzw. Workshopdokumentationen von KDT werden pro Teilnehmer in Rechnung gestellt. Dabei gilt die angemeldete Teilnehmerzahl, die 14 Tage vor dem Seminar bekannt ist.
- 4.6. Mit diesen Vergütungen ist die kundenspezifische Modifikation von vorliegenden Standardkonzepten durch KDT abgedeckt (bis ca. 1,5 Std. Arbeitsaufwand). Fallen auf Kundenwunsch umfangreichere Konzeptionsarbeiten an, wie auch z. B. die Kombination von mehreren Themen in einem Ein- oder Zweitagesseminar, so berechnen wir diese Arbeiten nach Aufwand, mindestens jedoch mit 0,25 Tagessätzen.
- 4.7. Um den Lern- und Anwendungseffekt hochzuhalten, erstellt der Trainer nach Abschluss des Seminars auf Wunsch ein hochwertiges Fotoprotokoll. Dieses wird zur Sicherung der Nachhaltigkeit 2 bis 4 Wochen nach dem Seminar digital an die Teilnehmer verschickt und mit einmalig 150 € pro Gruppe berechnet.



## **5. Vertraulichkeit, Geheimhaltung und Foto- / Videoaufnahmen**

- 5.1. KDT behandelt sämtliche internen Informationen des Auftraggebers mit höchster Sorgfalt und strikter Vertraulichkeit. So stellen wir sicher, dass die Interessen jedes einzelnen Auftraggebers gewahrt bleiben – auch in Fällen, in denen wir wissentlich oder unwissentlich für dessen Mitbewerber tätig sind.
- 5.2. Wenn gewünscht, kann eine gesonderte Geheimhaltungsvereinbarung unterzeichnet werden.
- 5.3. Die Rückmeldung über Verhalten bzw. Leistungen einzelner Mitarbeiter an den Auftraggeber ist kein Teil des Auftrags.
- 5.4. Während der Veranstaltungen können Fotografien der Teilnehmenden angefertigt werden. Diese dienen der Trainingsdokumentation und werden den Teilnehmenden sowie den Auftraggebenden zur Verfügung gestellt. Eine darüber hinausgehende Nutzung erfolgt nur nach gesonderter Abstimmung mit den Auftraggebenden.

## **6. Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten nach Art. 13/14 DSGVO**

- 6.1. KDT legt größten Wert auf den Schutz personenbezogener Daten. Die Wahrung der Privatsphäre ist uns ein wichtiges Anliegen. Wir verarbeiten personenbezogene Daten stets im Einklang mit den jeweils geltenden gesetzlichen Datenschutzvorschriften und ausschließlich zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken. Personenbezogene Daten im Sinne dieser Datenschutzerklärung sind alle Informationen, die einen Bezug zu den Personen unserer Auftraggebenden aufweisen.
- 6.2. Quelle und Herkunft der Datenerhebung  
– Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die wir direkt vom Auftraggeber erhoben haben.
- 6.3. Soweit dies für die Erbringung unserer Dienstleistungen erforderlich ist, verarbeiten wir von anderen Unternehmen oder sonstigen Dritten zulässigerweise erhaltene personenbezogene Daten.
- 6.4. Datenkategorien
  - Relevante personenbezogene Datenkategorien können insbesondere sein:
  - Personendaten (Name, Geburtsdatum, Geburtsort, Beruf/Branche und ähnliche Daten)
  - Kontaktdaten (Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und vergleichbare Daten)
  - Ggf. Video- und Bildaufzeichnungen
- 6.5. Zwecke und Rechtsgrundlagen der verarbeiteten Daten

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Einklang mit den Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), dem Bundesdatenschutzgesetz neue Fassung (BDSG-neu) sowie anderen anwendbaren Datenschutzvorschriften (Details im Folgenden).

- 6.6. Zwecke zur Erfüllung eines Vertrages oder von vorvertraglichen Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO)

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt zur Durchführung unserer Verträge mit dem Auftraggeber, sowie zur Durchführung von Maßnahmen und Tätigkeiten im Rahmen vorvertraglicher Beziehungen. Dazu gehören im Wesentlichen: die vertragsbezogene Kommunikation mit unseren Auftraggebern, die entsprechende Abrechnung und damit verbundene Zahlungstransaktionen (sofern erforderlich), die Nachweisbarkeit von Aufträgen und sonstigen Vereinbarungen sowie die Qualitätskontrolle durch entsprechende Dokumentation, Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und die Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten; Gewährleistung der IT-Sicherheit (u. a. System- bzw. Plausibilitätstests) und der allgemeinen Sicherheit, Sicherstellung und Wahrnehmung des Hausrechts (z. B. durch Zutrittskontrollen); Gewährleistung der Integrität, Authentizität und Verfügbarkeit der Daten, Verhinderung und



Aufklärung von Straftaten sowie die Kontrolle durch Aufsichtsgremien oder Kontrollinstanzen (z. B. Revision).

## **7. Eigentumsvorbehalt und Urheberrecht**

- 7.1. Wir behalten uns bei der Lieferung von Seminarunterlagen das uneingeschränkte Eigentum bis zur vollständigen Erfüllung sämtlicher Zahlungsverpflichtungen durch Sie vor.
- 7.2. Alle Seminartitel, Ausschreibungstexte, Seminarkonzepte, Teilnehmerunterlagen und für das Seminar entwickelte Seminarmaterialien sind im Sinne des Urheberrechts geistiges Eigentum der KDT.
- 7.3. Unterlagen dürfen weder ganz noch auszugsweise ohne vorherige schriftliche Zustimmung der KDT kopiert, verarbeitet, verbreitet, digitalisiert oder zur öffentlichen Wiedergabe verwendet werden. Alle Rechte bleiben KDT vorbehalten.
- 7.4. Auftraggeber sind nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von KDT berechtigt, Inhalte und Leistungen des besuchten Seminars Ihrerseits auf den Markt zu bringen oder Dritten zugänglich zu machen.

## **8. Haftungs- und Schadensersatzansprüche**

- 8.1. Haftungs- und Schadensersatzansprüche gegen KDT werden ausgeschlossen, soweit sie nicht Schäden betreffen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.
- 8.2. Die im Rahmen des Trainings zur Verfügung gestellten Inhalte und Dokumente werden nach bestem Wissen und Kenntnisstand erstellt. Haftung und Gewähr für die Korrektheit, Aktualität, Vollständigkeit und Qualität der Inhalte sind ausgeschlossen.
- 8.3. Die Auftraggeber allein tragen die Verantwortung für die Auswahl der Seminarthemen und für die mit ihnen erzielten Ergebnisse.

## **9. Umbuchung oder Vertreter / Stornierung / Absage**

- 9.1. Bis 60 Tage vor dem jeweiligen Veranstaltungstermin ist eine Stornierung durch eine pauschale Bearbeitungsgebühr in Höhe von 150 € oder eine Terminverschiebung kostenfrei möglich. In allen anderen Fällen berechnet KDT einen Aufwandsersatz gemäß folgender Staffelung:
    - zwischen dem 59. und 30. Tag vor Seminarbeginn 30% der Vertragssumme,
    - zwischen dem 29. und 21. Tag vor Seminarbeginn 50% der Vertragssumme,
    - zwischen dem 20. und 08. Tag vor Seminarbeginn 75% der Vertragssumme,
    - ab dem 7. Tag vor Seminarbeginn 100% der Vertragssumme.
  - 9.2. Bei einer erneuten Terminverschiebung des gleichen Themas fallen zusätzlich zu o.g. Kosten 50% der Vertragssumme an.
  - 9.3. Wurden für eine ersatzlos abgesagte Veranstaltung bereits inhaltliche Konzepte erstellt, die über die Beilage zum Angebot hinaus gehen oder sind nach Auftragserteilung sonstige erhebliche Aufwendungen entstanden, so berechnen wir bei Stornierung unsere Kosten nach Aufwand gemäß dem o. g. Tagessatz.
  - 9.4. KDT ist berechtigt, Bildungsangebote insbesondere in folgenden Fällen abzusagen:
    - a) bei zu geringer Teilnehmerzahl,
    - b) aus wichtigen, unvorhersehbaren Gründen, wie z. B. kurzfristiger Erkrankung des Referenten oder höherer Gewalt.
- Bereits entrichtete Lehrgangsgebühren werden in diesen Fällen zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers, insbesondere Schadensersatzansprüche (z. B. Reisekosten, Hotelkosten), sind ausgeschlossen.



- Fällt ein KDT-Trainer kurzfristig aus Gründen höherer Gewalt aus (z. B. Krankheit), bemüht sich KDT, im Einvernehmen mit dem Auftraggeber entweder einen geeigneten Ersatztrainer zu stellen oder einen Ersatztermin zu vereinbaren. Schadensersatzansprüche des Auftraggebers sind in diesem Fall ausgeschlossen.

## **10. Absage- und Änderungsvorbehalt wegen einer möglichen pandemischen Lage**

- 10.1. KDT behält sich vor, die Veranstaltung abzusagen, zu verschieben, Veranstaltungsort, -inhalte, -ablauf und -bewirtung zu ändern und während der Veranstaltung zu befolgende Hygiene-Verhaltensvorschriften zu erlassen, wenn bzw. soweit dies aufgrund einer pandemischen Lage erforderlich ist oder eine unveränderte Durchführung einen Aufwand erfordern würde, der in einem groben Missverhältnis zum Leistungsinteresse des Auftraggebers steht.
- 10.2. KDT haftet nicht für durch eine Absage, Verschiebung oder sonstige Änderung verursachte Schäden und vergebliche Aufwendungen, insbesondere nicht für solche aufgrund von oder im Zusammenhang mit Beförderungs- und Beherbergungsleistungen.
- 10.3. KDT gibt entstehende Kosteneinsparungen, die durch Änderungen entstehen – beispielsweise durch den Wegfall der Pausenbewirtung – anteilig an den Auftraggeber weiter.
- 10.4. Im Falle einer Verschiebung oder sonstigen erheblichen Änderung des Bildungsangebots ist der Auftraggeber berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt muss innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Mitteilung über die Änderung in Textform erklärt werden.

## **11. Sonstiges, Zahlungsbedingungen und Gerichtsstand**

- 11.1. KDT ist berechtigt, die Firma des Auftraggebers als Referenz aufzuführen.
- 11.2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- 11.3. Alle genannten Beträge verstehen sich grundsätzlich zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer, sofern nicht andere Regelungen greifen und für uns kostenneutral anwendbar sind.
- 11.4. Zahlungen sind 14 Tage nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.
- 11.5. Gerichtsstand ist Bayreuth.

## **12. KDT Service – VC999 Neuanlagen und Service**

### **12.1 Allgemeines**

12.1.1 Der Vertrag ist mit dem Empfang der schriftlichen Bestätigung des Lieferanten, dass er die Bestellung annimmt (Auftragsbestätigung), abgeschlossen. Angebote, die keine Annahmefrist enthalten, sind unverbindlich.

12.1.2 Diese Lieferbedingungen sind verbindlich, wenn sie im Angebot oder in der Auftragsbestätigung als anwendbar erklärt werden. Anderslautende Bedingungen des Bestellers haben nur Gültigkeit, soweit sie vom Lieferanten ausdrücklich und schriftlich angenommen worden sind.

12.1.3 Alle Vereinbarungen und rechtserheblichen Erklärungen der Vertragsparteien bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. Erklärungen in Textform, die durch elektronische Medien übertragen oder festgehalten werden, sind der Schriftform gleichgestellt, wenn dies von den Parteien besonders vereinbart wurde.



## 12.2 Umfang der Lieferungen und Leistungen

12.2.1 Die Lieferungen und Leistungen des Lieferanten sind in der Auftragsbestätigung einschließlich eventueller Beilagen abschließend aufgeführt.

12.2.2 Der Lieferant ist ermächtigt, Änderungen, die zu Verbesserungen führen, vorzunehmen, soweit diese keine Preiserhöhung bewirken.

### 12.3 Pläne, technische Unterlagen und Maschinen-Software

12.3.1 Prospekte und Kataloge sind ohne anderweitige Vereinbarung nicht verbindlich. Angaben in technischen Unterlagen sind nur verbindlich, soweit sie ausdrücklich zugesichert sind.

12.3.2 Jede Vertragspartei behält sich alle Rechte an Plänen und technischen Unterlagen vor, die sie der anderen ausgehändigt hat. Die empfangende Vertragspartei anerkennt diese Rechte und wird die Unterlagen nicht ohne schriftliche Ermächtigung der anderen Vertragspartei ganz oder teilweise Dritten zugänglich machen oder außerhalb des Zwecks verwenden, zu dem sie übergeben wurden.

12.3.3 Die mit einer Maschine ausgelieferte Maschinensoftware bleibt Eigentum des Lieferanten und darf ohne seine schriftliche Einwilligung nicht verändert werden. Der Besteller erhält eine nicht übertragbare Nutzungslizenz, die – je nach Ausgestaltung des Einzelvertrages – inhaltlich und zeitlich limitiert sein kann.

### 12.4 Vorschriften im Bestimmungsland und Schutzvorrichtungen

12.4.1 Der Besteller hat den Lieferanten spätestens mit der Bestellung auf Vorschriften und Normen aufmerksam zu machen, die für die Ausführung der Lieferungen, den Betrieb sowie die Krankheits- und Unfallverhütung relevant sind.

12.4.2 Mangels anderweitiger Vereinbarung entsprechen die Lieferungen den Vorschriften und Normen am Sitz des Bestellers, auf die dieser den Lieferanten hingewiesen hat. Zusätzliche oder andere Schutzvorrichtungen werden geliefert, soweit dies ausdrücklich vereinbart ist.

### 12.5 Preise

12.5.1 Alle Preise verstehen sich – mangels anderweitiger Vereinbarung – netto, ab Werk, ohne Verpackung, in Euro (€), ohne Abzüge.

12.5.2 Sämtliche Nebenkosten wie Fracht, Versicherung, Ausfuhr-, Durchfuhr-, Einfuhr- und andere Bewilligungen sowie Beurkundungen gehen zu Lasten des Bestellers. Ebenso hat der Besteller alle Arten von Steuern, Abgaben, Gebühren, Zöllen usw. zu tragen oder diese gegen Nachweis dem Lieferanten zu erstatten, falls dieser hierfür leistungspflichtig geworden ist.

12.5.3 Der Lieferant behält sich eine angemessene Preisanpassung vor, falls sich zwischen Angebot und vertragsmäßiger Erfüllung die Lohnansätze oder Materialpreise ändern. Eine Preisanpassung erfolgt außerdem, wenn:

- die Lieferfrist nachträglich aus den in Ziff. 8.3 genannten Gründen verlängert wird,
- Art oder Umfang der Lieferungen oder Leistungen geändert werden,
- Material oder Ausführung sich aufgrund unvollständiger oder fehlerhafter Unterlagen des Bestellers ändern.



## 12.6 Prüfung und Abnahme

12.6.1 Der Lieferant prüft die Lieferungen und Leistungen soweit üblich vor Versand. Weitergehende Prüfungen sind besonders zu vereinbaren und vom Besteller zu bezahlen.

12.6.2 Der Besteller hat die Lieferungen und Leistungen innerhalb angemessener Frist zu prüfen und eventuelle Mängel unverzüglich schriftlich zu rügen. Unterlässt er dies, gelten die Lieferungen und Leistungen als genehmigt.

12.6.3 Die Durchführung einer Abnahmeprüfung sowie die Festlegung der dafür geltenden Bedingungen bedürfen einer besonderen Vereinbarung.

## 12.7 Ergänzende AGB VC999

Für Neuanlagen und Serviceleistungen von VC999 gelten ergänzend die AGB von VC999, insbesondere:

- Mängelrügen sind innerhalb der in den VC999-AGB festgelegten Fristen vorzunehmen.
- Ersetzte oder reparierte Teile bleiben Eigentum des Lieferanten.
- Transport- und Montagekosten gehen, soweit nicht anders vereinbart, zu Lasten des Bestellers.
- Zusicherungen gelten nur für ausdrücklich zugesicherte Eigenschaften und innerhalb der vereinbarten Gewährleistungsfristen.
- Nachbesserungen erfolgen nach Wahl des Lieferanten; der Besteller hat dem Lieferanten hierzu die erforderliche Gelegenheit zu geben.

## 12.8 Eigentumsvorbehalt

12.8.1 Der Lieferant bleibt Eigentümer seiner Lieferungen bis zur vollständigen Zahlung.

12.8.2 Der Besteller ist verpflichtet, Maßnahmen zum Schutz des Eigentums des Lieferanten zu unterstützen, insbesondere die Eintragung des Eigentumsvorbehalts zu ermöglichen.

12.8.3 Die gelieferten Gegenstände sind auf Kosten des Bestellers instand zu halten und gegen Risiken zu versichern.

## 12.9 Lieferfrist

12.9.1 Die Lieferfrist beginnt, sobald der Vertrag abgeschlossen, alle behördlichen Formalitäten erledigt, Zahlungen und Sicherheiten geleistet und technische Punkte geklärt sind.

12.9.2 Lieferfristverlängerungen erfolgen bei:

- a) verspäteter oder unvollständiger Bereitstellung von Angaben durch den Besteller,
- b) unvorhersehbaren Hindernissen trotz gebotener Sorgfalt,
- c) Verzögerungen durch den Besteller oder Dritte

12.9.3 Für verspätete Lieferungen kann der Besteller eine Verzugsentschädigung geltend machen (max. ½ % pro Woche, insgesamt 5 %).

## 12.10 Verpackung

12.10.1 Die Verpackung wird besonders in Rechnung gestellt und nicht zurückgenommen.

12.10.2 Ist sie Eigentum des Lieferanten, muss sie vom Besteller franko zurückgesendet werden.

## 12.11 Übergang von Nutzen und Gefahr



12.11.1 Nutzen und Gefahr gehen spätestens mit Abgang ab Werk auf den Besteller über.

12.11.2 Verzögert sich der Versand aus Gründen des Bestellers, gehen Nutzen und Gefahr zum ursprünglich vorgesehenen Zeitpunkt auf den Besteller über.

#### 12.12 Versand, Transport und Versicherung

12.12.1 Sonderwünsche zum Versand, Transport oder Versicherung sind rechtzeitig mitzuteilen.

12.12.2 Transport erfolgt auf Rechnung und Gefahr des Bestellers.

12.12.3 Beanstandungen sind unverzüglich dem Frachtführer zu melden.

#### 12.13 Gewährleistung, Haftung für Mängel

12.13.1 Gewährleistungsfrist: 12 Monate (Mehrschichtbetrieb: 6 Monate).

12.13.2 Haftung für Material-, Konstruktions- und Ausführungsfehler; Kosten für Transport und Montage trägt der Besteller.

12.13.3 Nachbesserungen erfolgen nach Wahl des Lieferanten; Fristverlängerungen gelten analog.

12.13.4 Ausschlüsse: Schäden durch natürliche Abnutzung, unsachgemäße Wartung, Missachtung von Vorschriften, übermäßige Beanspruchung, unvollständige Unterlagen oder höhere Gewalt.

#### 12.14 Vertragsauflösung durch den Lieferanten

12.14.1 Unvorhergesehene Ereignisse, wirtschaftliche Änderungen oder nachträgliche Unmöglichkeit berechtigen den Lieferanten zur Anpassung oder Auflösung des Vertrags.

#### 12.15 Ausschluss weiterer Haftungen

12.15.1 Alle Ansprüche des Bestellers sind auf die AGB beschränkt.

12.15.2 Ersatz von Produktionsausfall, Gewinnverlust oder anderen mittelbaren Schäden ist ausgeschlossen, außer bei rechtswidriger Absicht oder grober Fahrlässigkeit.

#### 12.16 Rückgriffsrecht des Lieferanten

12.16.1 Bei Schäden Dritter durch Handlungen oder Unterlassungen des Bestellers oder seiner Hilfspersonen steht dem Lieferanten ein Rückgriffsrecht zu.

#### 12.17 Montage

12.17.1 Übernimmt der Lieferant Montage oder Montageüberwachung, gelten die Allgemeinen Montagebedingungen des Herstellers.

#### 12.18 Zahlungsbedingungen

12.18.1 Die Zahlungen sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum am Domizil des Lieferanten in Euro (€) ohne Abzug zu leisten.

12.18.2 Die Zahlung gilt als erfolgt, sobald der Lieferant über die Beträge frei verfügen kann.

12.18.3 Bei Zahlungsverzug fallen Verzugszinsen von mindestens 4 % über dem 3-Monats-EUR-LIBOR an; der Ersatz weiteren Schadens bleibt vorbehalten.



## 12.19 Gerichtsstand und anwendbares Recht

12.19.1 Gerichtsstand ist der Sitz des Lieferanten.

12.19.2 Das Rechtsverhältnis untersteht materiellem deutschen Recht.

12.19.3 Der Lieferant kann den Besteller auch an dessen Sitz belangen.

## 12.20 Umbuchung, Vertreter, Stornierung und Absage von Servicetechniker-Einsätzen

12.20.1 Bis 60 Tage vor dem jeweiligen Servicetermin ist eine Stornierung durch eine pauschale Bearbeitungsgebühr in Höhe von 150 € oder eine Terminverschiebung kostenfrei möglich.

12.20.2 Bei späteren Stornierungen oder Absagen gelten folgende Aufwendungsersatzregelungen:

- zwischen dem 59. und 30. Tag vor Einsatzbeginn: 30 % der vereinbarten Vertragssumme,
- zwischen dem 29. und 21. Tag vor Einsatzbeginn: 50 % der vereinbarten Vertragssumme,
- zwischen dem 20. und 8. Tag vor Einsatzbeginn: 75 % der vereinbarten Vertragssumme,
- ab dem 7. Tag vor Einsatzbeginn: 100 % der vereinbarten Vertragssumme.

12.20.3 Bei einer erneuten Terminverschiebung desselben Einsatzes oder Themas fallen zusätzlich zu den o.g. Kosten 50 % der Vertragssumme an.

12.20.4 Ein Vertreter oder Ersatztechniker kann nach Absprache gestellt werden; etwaige Umbuchungen oder Änderungen sind rechtzeitig mitzuteilen und werden gemäß den Ziffern 12.20.1–12.20.3 abgerechnet.