

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN THE BERLITZ SCHOOLS OF LANGUAGES AG

Sämtliche personenbezogenen Ausdrücke wenden sich an Frauen und Männer gleichermaßen.

1. Geltung der allgemeinen Geschäftsbedingungen

1.1. Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen („AGB“) der The Berlitz Schools of Languages AG, Handelsregister ZH CH-020.3.903.273-3 (im folgenden „Berlitz“), gelten als verbindliche Grundlage für sämtliche Vertragsbeziehungen zwischen Verbrauchern oder Unternehmern (nachfolgend gemeinsam auch „Nutzer“ oder „Kunde“ genannt), die Angebote von Berlitz in Anspruch nehmen. Bei Vertragsabschluss über die Internetdienste von Berlitz auf www.berlitz.ch werden diese AGB durch den Nutzer insbesondere durch das Klicken des entsprechenden Zustimmungsbrowsers akzeptiert. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschliesst, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Regelungen dieser AGB, die ausdrücklich als für Unternehmer geltend bezeichnet sind, gelten nicht gegenüber Verbrauchern.

1.2. Bestimmte Dienstleistungen und/oder Produkte von Berlitz können jeweils separaten Vertragsbedingungen und/oder Anmeldebedingungen unterliegen, wodurch die Regelungen dieser AGB ergänzt werden. Auf diese wird im Zusammenhang mit der jeweiligen Dienstleistung/dem jeweiligen Produkt ggf. gesondert hingewiesen. Soweit diese separaten und besonderen Bedingungen für einzelne Leistungsbereiche von den Vorschriften dieser AGB abweichen, gelten die Regelungen der besonderen Bedingungen vorrangig gegenüber der jeweiligen Regelung dieser AGB.

1.3. Vertragspartner ist The Berlitz Schools of Languages AG, Handelsregister ZH CH-020.3.903.273-3, es sei denn, ein anderer Vertragspartner ist im Rahmen besonderer Angebote ausdrücklich bezeichnet.

1.4. Vertragssprache ist Deutsch bzw. Französisch.

1.5. Einkaufs- oder Geschäftsbedingungen der gewerblichen Nutzer gelten nur, wenn und soweit Berlitz dieser Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

1.6. Diese AGB liegen in verschiedenen Sprachen vor. Im Falle eines Widerspruches zwischen der deutschen Version der AGB und einer ihrer offiziellen Übersetzungen hat die deutsche Version Priorität.

2. Allgemeine Vertragsgrundlagen

2.1. Schliesst der Kunde als Erziehungsberechtigter einen Vertrag mit Berlitz für einen Erziehungsbefohlenen als Teilnehmer ab, nimmt der Kunde zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass sämtliche Vertragsbestimmungen sinnge-

mäss auch für den Teilnehmer gelten. Insbesondere ist der Kunde damit einverstanden, dass die Aufsichtspflicht von Berlitz nur zwischen uhrzeitmässigem Start- und Endzeitpunkt der Leistungserbringung besteht. Daher haftet der Erziehungsberechtigte insbesondere für das pünktliche Bringen und Abholen zum/vom Leistungsort. Berlitz haftet nicht für Schäden, die aus der Nichtwahrnehmung dieser Verpflichtung des Erziehungsberechtigten resultieren. Auf das Ausschlussrecht von Berlitz bei Selbst-, Fremd-, Sachgefährdung oder bei störendem Verhalten wird ausdrücklich hingewiesen; der Erziehungsberechtigte ist verpflichtet, während der Leistungserbringung stets erreichbar und bereit zu sein, den Erziehungsbefohlenen abzuholen.

2.2. Der Berlitz Webshop auf www.berlitz.ch richtet sich ausschliesslich an Nutzer mit Wohnort oder Sitz in der Schweiz. Berlitz speichert die Bestellung und die eingegebenen Bestelldaten. Über die per E-Mail zugesandte Auftragsbestätigung kann der Kunde auf die Bestellung einschliesslich der AGB zugreifen. Auch hat der Kunde die Möglichkeit, sowohl die Bestellung als auch die AGB vor dem Absenden der Bestellung an Berlitz auszudrucken.

2.3. Im Übrigen, d. h. ausserhalb der Online-Bestellmöglichkeit über www.berlitz.ch, erfolgt der Vertragsschluss zwischen dem Kunden und Berlitz durch Unterzeichnung eines von Berlitz zur Verfügung gestellten Studienvertrages, der ebenfalls ausschliesslich unter Geltung dieser AGB abgeschlossen wird, in einem Berlitz Center oder durch Eingang eines per Post, per Telefax oder per E-Mail übermittelten und unterschriebenen Studienvertrages bei Berlitz. In dem schriftlichen Studienvertrag wird das jeweils zu buchende Training oder die jeweils zu buchende Dienstleistung gesondert bezeichnet und beschrieben.

2.4. Terminzusagen seitens Berlitz stehen unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit entsprechender Trainer. Berlitz ist bemüht, bei Ausfall eines Trainers immer einen Ersatztrainer zu stellen. Ein Anspruch auf Unterricht durch einen bestimmten Trainer besteht nicht. Für von seiten Berlitz ausgefallene Unterrichtseinheiten (UE) oder Trainings bietet Berlitz Ersatzunterrichtseinheiten bzw. Ersatztrainings an. Ist dies im Einzelfall nicht möglich, verpflichtet sich Berlitz neben unverzüglicher Benachrichtigung des Kunden zur Rückvergütung ggf. gezahlter und nicht durchgeführter Unterrichtseinheiten oder Trainings nach jeweiligem Vertragsende. Ein Wechsel insbesondere des Sprachtrainers kann Bestandteil der Berlitz Methode sein und berechtigt den Kunden weder zur Kündigung noch zum Rücktritt vom Vertrag.

2.5. Berlitz verpflichtet sich zur sorgfältigen Bedarfsanalyse und zielorientierten Trainingsplanung, haftet aber nicht für das Nichterreichen eines bestimmten Lern- und Trainingserfolges, da insbesondere die entsprechende Mitwirkung des Kunden bzw. der Teilnehmenden sowie deren persönliche Voraussetzungen für das Lernen an sich nicht im Einflussbereich von Berlitz liegen. Die von Berlitz gemachten Vorgaben bezüglich durchschnittlich benötigter Unterrichtseinheiten/ Trainingsausmasse zum Erreichen eines Trainings-

zieles beruhen auf langjährigen Erfahrungen und können im Einzelfall von tatsächlichen Erfordernissen abweichen.

3. Rücktrittsrecht für Verbraucher bei Fernabsatzverträgen und bei ausserhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen

Rücktrittsbelehrung

Rücktrittsrecht

Der Kunde hat das Recht, binnen vierzehn Tagen ab dem Tag des Vertragsabschlusses ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten. Um das Rücktrittsrecht auszuüben, muss der Kunde Berlitz (The Berlitz Schools of Languages AG, 8001 Zürich, Theaterstrasse 12, Tel: 0041/254 20 70, shop-cancellation@berlitz.ch) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über seinen Entschluss, von diesem Vertrag zurückzutreten, informieren. Der Kunde kann dafür das diesen AGB beigefügte Muster-Rücktrittsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Der Kunde kann das Muster-Rücktrittsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf der Webseite www.berlitz.ch elektronisch ausfüllen und übermitteln. Wird von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht, so wird Berlitz unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Rücktritts übermitteln. Zur Wahrung der Rücktrittsfrist reicht es aus, dass die Mitteilung über die Ausübung des Rücktrittsrechts vor Ablauf der Rücktrittsfrist abgesendet wird.

Folgen des Rücktritts

Wenn der Kunde vom Vertrag zurücktritt, hat Berlitz alle Zahlungen, die Berlitz vom Kunden bereits erhalten hat, einschliesslich der Lieferkosten unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über den Rücktritt dieses Vertrags bei Berlitz eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet Berlitz dasselbe Zahlungsmittel, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit dem Kunden wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Kunden wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Hat der Kunde verlangt, dass die Dienstleistungen während der Rücktrittsfrist beginnen sollen, so hat der Kunde Berlitz einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde Berlitz von der Ausübung des Rücktrittsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichtet, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Das Rücktrittsrecht besteht nur für Verbraucher und nicht für Unternehmer. Im Übrigen besteht das o. g. Rücktrittsrecht für Verbraucher nur bei ausserhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und im Rahmen sog. Fernabsatzverträge, d. h. von Verträgen, bei denen der Unternehmer oder eine in seinem Namen oder Auftrag handelnde Person und der Verbraucher für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss ausschliesslich Fernkommunikationsmittel verwenden, es sei denn, dass der Vertragsschluss

nicht im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems erfolgt. Fernkommunikationsmittel sind alle Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrags eingesetzt werden können, ohne dass die Vertragsparteien gleichzeitig körperlich anwesend sind, wie Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über den Mobilfunkdienst versendete Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk und Telemedien.

Muster-Rücktrittsformular

für Verbraucher bei Fernabsatzverträgen und bei ausserhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen

(Wenn der Kunde vom Vertrag zurücktreten will, kann der Kunde dieses Formular verwenden, ausfüllen und an Berlitz senden)

An
The Berlitz Schools of Languages AG
Theaterstrasse 12
8001 Zürich,

Tel: 0041/254 20 70
E-Mail: shop-cancellation@berlitz.ch

- Hiermit trete(n) ich/wir (*) zurück von dem von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*) / die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

-Berlitz Center (*):
/ virtuelle Dienstleistung (BVC/eBerlitz) (*)

Bestellt am (*) / erhalten am (*)

- Name des/der Verbraucher(s) (und des Teilnehmers, falls nicht ident)

- Anschrift des/der Verbraucher(s)

- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

- Datum

(*) Unzutreffendes streichen.

4. Preisangaben, Zahlungs- und Verzugsbedingungen

4.1. Für die jeweiligen Dienstleistungen und/oder Produkte von Berlitz gelten die jeweils angegebenen Preise zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses.

4.2. Die auf www.berlitz.ch oder in den Katalogen von Berlitz ausgewiesenen Preise sind Endpreise und beinhalten die gesetzliche Mehrwertsteuer, soweit diese auf die jeweilige Dienstleistung oder das jeweilige Produkt anfällt bzw. soweit nicht explizit getrennt ausgewiesen. Präsenz-Sprachtraining ist in der Schweiz von der Mehrwertsteuer befreit, so dass insoweit keine Ausweisung der Mehrwertsteuer erfolgt.

4.3. Zahlungen sind binnen 14 Tagen ab Vertragsabschluss, jedoch spätestens vor Beginn der vereinbarten Dienstleistung zur Zahlung fällig.

4.4. Die Zahlung im Onlineshop kann durch Überweisung oder per Kreditkarte, im Berlitz Center grundsätzlich durch Überweisung oder bar erfolgen. Die Zahlungsabwicklung erfolgt über die SIX Payment Services (Germany) GmbH, Langenhorn Chaussee 92-94, 22415 Hamburg, mit der Plattform SaferpayTM.

4.5. Für den Fall eines (auch nur teilweisen) Zahlungsverzuges gelten sämtliche zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen Kosten, Mahn- und Inkassospesen sowie die geltenden gesetzlichen Verzugszinsen als vereinbart.

5. Haftung

5.1. Berlitz haftet auf Schadenersatz nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Berlitz haftet ferner für die fahrlässige Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten (Kardinalpflichten), d. h. solchen Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung ein Vertragspartner regelmässig vertrauen darf. Im Falle der fahrlässigen Verletzung von Kardinalpflichten haftet Berlitz jedoch nur für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.

5.2. Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Ein Ausschluss oder eine Begrenzung der Haftung von Berlitz wirkt auch für die persönliche Haftung ihrer gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen.

6. Datenverwendung / Werbung

Kundendaten werden bei Vertragsabschluss insbesondere zur Vertragsabwicklung und für die Dauer der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht abgespeichert. Auf die Datenschutzerklärung des Webshops wird hingewiesen. Eine Weitergabe der Daten erfolgt neben gesetzlich verpflichtender Übermittlung gegebenenfalls notwendigerweise nur an Kreditkartenunternehmen oder einen Transporteur bei postalischer Übermittlung von Materialien.

Berlitz nutzt und verarbeitet die personenbezogenen Daten des Kunden für eigene werbliche Zwecke, indem Berlitz dem Kunden Informationen zu ähnlichen Waren bzw. Dienstleistungen, die der Kunde bereits bestellt bzw. gebucht hatte, zuschickt. Der Kunde kann der Nutzung seiner Daten zu diesem Zweck jederzeit widersprechen, indem er seinen Widerspruch unter dem Kennwort „Datenschutz“ per E-Mail an dataprotection@berlitz.ch versendet. Seine Daten werden dann gelöscht.

7. Technische Voraussetzungen für die Teilnahme an virtuellen Trainingsformen

Der Kunde ist für die Schaffung und das Bestehen der technischen Voraussetzungen für die Teilnahme an virtuellen Trainingsformen auf eigene Kosten sowohl hinsichtlich Hard- als auch Software sowie sonstigem technischen Equipment selbst verantwortlich. Berlitz trifft ausschliesslich eine zeitgerechte Informationspflicht für die technischen Voraussetzungen. Unterrichtseinheiten, die aus auf Seiten des Kunden zu vertretenden technischen Mängeln nicht konsumiert werden können, sind jedenfalls zu bezahlen.

8. Ausschluss bei störendem Verhalten

Berlitz behält sich vor, Kunden / Teilnehmer, die die Unterrichtseinheit in einer Form stören, die ein vertragskonformes Training für die anderen Kunden / Teilnehmer nicht zulässt, aus dem Training bzw. auch aus dem weiteren Kursprogramm auszuschliessen. In diesem Fall werden Unterrichtsgebühren noch nicht in Anspruch genommen, jedoch bereits bezahlter Unterrichtseinheiten, von Berlitz rückerstattet.

9. Rechtswahl / Gerichtsstand / Schriftformgebot

Es gilt Schweizer Recht, unter Ausschluss des UN-Rechts, über den internationalen Warenkauf (CISG). Soweit kein anderes Gericht gesetzlich zwingend zuständig ist, ist der Gerichtsstand der Sitz von Berlitz, d. h. Zürich. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform. Auch ein Abgehen davon erfordert die Schriftform. Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein, so bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt.

10. Besondere Bedingungen für Präsenz-Sprachtraining und Berlitz Virtual Classroom

10.1. Unterrichtsbedingungen

Eine Unterrichtseinheit (UE) umfasst 40 Minuten sofern nicht anders einzelvertraglich festgelegt. Auf jede Unterrichtseinheit folgt eine unterrichtsfreie Zeit von 5 Minuten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ein pädagogischer Mitarbeiter zwecks Qualitätskontrolle des eingesetzten Sprachtrainers bestimmten Unterrichtseinheiten beiwohnen kann sowie diese, zu eben diesem Zweck, auch mit diversen Medien aufnehmen kann. Für jeden einzelnen Unterrichtsvertrag erhebt Berlitz zunächst eine Servicepauschale in Höhe von maximal 90,00 CHF als Deckungsbeitrag für den personellen und administrativen Aufwand. Die Vertragsdauer wird einzelvertraglich festgelegt. Nach Ablauf der vertraglich vereinbarten Vertragsdauer ist Berlitz von seiner Leistungspflicht befreit. Nimmt ein Kunde nach Ablauf der vereinbarten Unterrichtsdauer weiterhin an Unterrichtseinheiten teil, so gilt dies als Verlängerung des Vertrages zu den jeweils aktuell gültigen Vertragsbedingungen.

10.2. Einzeltraining

10.2.1. Einzeltraining - Classic / Total Immersion

Die Festlegung des individuellen Unterrichtsplans erfolgt zwischen Kunde und Leitung / Rezeption bzw. Studienberater des massgeblichen Berlitz Centers, jedenfalls nicht zwischen Kunde und Sprachtrainer. Der Kunde ist verpflichtet bei Einzeltraining Classic, eine Verhinderung an der Unterrichtsteilnahme bis spätestens 14:00 Uhr des den geplanten Unterrichtseinheiten vorhergehenden Werktags der Berlitz Center-Rezeption mitzuteilen. Kann der Kunde an einem Montag nicht am Unterricht teilnehmen, so muss diese Mitteilung bis spätestens 14:00 Uhr des vorhergehenden Freitags erfolgen. Bei Total Immersion ist die Verhinderung an der Unterrichtsteilnahme bis spätestens 14:00 Uhr 3 Werktage vor den geplanten UEs der Berlitz Center-Rezeption mitzuteilen - kann der Kunde an einem Montag nicht am Unterricht teilnehmen, so muss diese Mitteilung bis spätestens 14:00 Uhr des vorhergehenden Mittwochs erfolgen. Bei Unterricht im Berlitz Virtual Classroom muss die Mitteilung über die Unterrichtsverhinderung bis spätestens 13:00 Uhr des den geplanten Unterrichtseinheiten vorhergehenden Werktags zugehen. Samstags sowie Karfreitag, 24.12. und 31.12. gelten jedenfalls nicht als Werktage. Unterrichtseinheiten, die nicht oder erst nach Ablauf dieser Frist vom Kunden abgesagt werden, sind jedenfalls zu bezahlen.

10.2.2. Einzeltraining - Berlitz Happy Hour

Vertragsdauer wird einzelvertraglich mit dem Kunden festgelegt. Nach Ablauf der vertraglich vereinbarten Vertragsdauer ist Berlitz von seiner Leistungspflicht befreit. Der Unterricht findet entsprechend des im Voraus vereinbarten Unterrichtsplans statt. Bei Berlitz Happy Hour ist die Verschiebung nur innerhalb der von Berlitz vorgegebenen Happy Hour Zeiten möglich. Diese Zeiten sind im jeweiligen Berlitz Center zu erfragen. Spätester Zeitpunkt der Absage eines vereinbarten Unterrichtstermins siehe Pkt. 10.2.1. (Einzeltraining - Classic)

10.3. Gruppentraining

Gruppentrainings finden an fix vorgegebenen Terminen statt. In Absprache und mit Zustimmung des Kursteilnehmers kann aus pädagogischen Gründen eine Versetzung des Kunden in eine andere Gruppe erfolgen, wenn diese Versetzung der Optimierung des Lernfortschritts der Gruppe bzw. des einzelnen Kunden dienlich erscheint.

Mindestteilnehmerzahl der Gruppe:

Jede Gruppe hat eine vertraglich vorgesehene Mindestteilnehmerzahl. Wird diese unterschritten, verringern sich die benötigten Unterrichtseinheiten bei gleichbleibender Vertragssumme (flexible Unterrichtseinheiten-Anpassung). Der Kunde erklärt sich mit dieser Vorgehensweise einverstanden.

Die Gruppentrainings klassifizieren sich wie folgt:

Semi-Privat:

2-3 Teilnehmer: 50 UE
1 Teilnehmer: 30 UE Einzelunterricht oder KV

Semi-Privat:

2-3 Teilnehmer: 40 UE
1 Teilnehmer: 24 UE Einzelunterricht oder KV

Workshops:

4-6 Teilnehmer: 16 UE
3 Teilnehmer: 14 UE
2 Teilnehmer: 12 UE
1 Teilnehmer: KV

Kleingruppe:

4-6 Teilnehmer: 60 UE
3 Teilnehmer: 48 UE
2 Teilnehmer: 40 UE
1 Teilnehmer: 18 UE Einzelunterricht oder KV

Virtuelle Intensivgruppe:

3-5 Teilnehmer 60 UE
2 Teilnehmer 48 UE
1 Teilnehmer 22 UE Einzelunterricht oder KV

Berlitz Klasse:

7-10 Teilnehmer: 80 UE
5-6 Teilnehmer: 64 UE
3-4 Teilnehmer: 50 UE
1-2 Teilnehmer: KV

Kids & Teens Kurse:

4-6 Teilnehmer: 15 UE
2-3 Teilnehmer: 12 UE
1-2 Teilnehmer: KV

UE = Unterrichtseinheiten

KV = Kursverschiebung

Bei Kursen mit anderen Volumina findet eine analoge Anpassung statt

Berlitz ist zur Auflösung einer Gruppe oder Kürzung des Volumens der Unterrichtseinheiten eines Gruppentrainings bei Unterschreitung der Mindestteilnehmerzahl berechtigt und im Falle der Auflösung eines Gruppentrainings zur Rückzahlung der Unterrichtsgebühren der nicht geleisteten Unterrichtseinheiten verpflichtet.

10.4. Firmeninterne Gruppenkurse

Die Gruppengröße beim Präsenz-Gruppentraining beträgt maximal 10 Teilnehmer, bei Teilnahme am Berlitz Virtual Classroom 6 Teilnehmer. Für die gesamte firmeninterne Gruppe gelten die Bedingungen gemäss Ziffer 10.2.1. (Einzelunterricht - Classic)

11. Kündigungen / Stornierungen

Kommt ein Kunde seiner Zahlungsverpflichtung nicht nach und gerät entsprechend in Verzug so ist Berlitz zur fristlosen Kündigung berechtigt. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

11.1. Einzeltraining

Die unter 10.2.1 und 10.2.2 genannten Unterrichtsprogramme können bis spätestens 14:00 Uhr des den geplanten UE vorangehenden Werktags / Total Immersion 3 vorangehende Werktage, Unterricht im Berlitz Virtual Classroom kann bis 13:00 Uhr des den geplanten UE vorangehenden Werktags in Schriftform gekündigt werden.

11.2. Gruppentraining

Eine Kündigung des Präsenz-Gruppenunterrichts ist bis 4 Wochen vor Unterrichtsbeginn kostenfrei in Schriftform möglich. Bei späteren Kündigungen vor Beginn der ersten UE fallen bei Gruppenkursen 20%, bei Intensivkursen (mindestens 20 UE / Woche) 50% Stornogebühren auf die Unterrichtsgebühren an. Bei Kündigung von Intensivkursen bis 5 Tage vor Unterrichtsbeginn werden 70% der Unterrichtsgebühren berechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen, Berlitz nachzuweisen, dass die durch seine Kündigung ersparten Aufwendungen eine wesentlich geringere Stornogebühr oder überhaupt keine Stornogebühr rechtfertigen. Bei bereits begonnenen Kursen im Präsenz-Gruppenunterricht gilt: kann der Kunde nicht am Unterricht teilnehmen (z.B. wegen Krankheit, Urlaub, beruflicher Verhinderung, etc.) ist die Unterrichtsgebühr trotzdem zu entrichten. Der Vertrag kann mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen zum Monatsende, frühestens jedoch 4 Wochen nach Kursbeginn in Schriftform gekündigt werden.

11.3. eBerlitz

Lizenzen im Bereich e-Learning können nur innerhalb von 30 Tagen nach Bereitstellung der Lizenz gekündigt werden und wenn der Teilnehmer das Audit und die Lizenz noch nicht genutzt hat. Das Recht von Berlitz und des Teilnehmers, den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt. Für den Einzelunterricht per Telefon gelten die Bedingungen gemäss Ziffer 11.1. Bei Gruppentraining im Berlitz Virtual Classroom findet vor Unterrichtsbeginn eine „Orientation“ in Form eines Einführungstermins statt, der rechtzeitig mit dem Kunden abgestimmt wird. Für diese Unterrichtsform kann der Kunde seinen Vertrag bis einen Tag vor der „Orientation“ kostenlos kündigen.

12. Rückzahlungsansprüche

Der Kunde kann bei Kündigung Rückerstattung von Kursgebühren aus nicht in Anspruch genommenen, jedoch bereits bezahlten UE verlangen. Dies gilt für UE, die nach Ablauf der Kündigungsfrist noch wahrzunehmen wären. Gesonderte oder abweichende schriftliche Vereinbarungen zwischen Kunde und Berlitz sind möglich. Eine Rückzahlung der Gebühren nicht in Anspruch genomener UE nach Ablauf der gesetzlichen Verjährungsfrist ist ausgeschlossen. Eine Rückerstattung der Kosten für bezahlte und ausgehändigte Unterrichtsmaterialien sowie der Servicepauschale ist ebenfalls ausgeschlossen.

13. Besondere Bedingungen für Trainings im Bereich interkulturelle Kompetenz und Führungs-/Managementkompetenz

13.1. Umbuchung und Stornierung

Umbuchungen und Stornierungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Der Kunde kann bis 6 Wochen vor dem Training eine kostenlose Umbuchung auf ein vergleichbares anderes Berlitz Seminar machen, sofern die Umbuchung für Berlitz aus betrieblichen Gründen nicht unzumutbar ist. Die kostenlose Stornierung ist ebenfalls bis 6 Wochen vor Seminarbeginn möglich, bei Stornierungen bis 14 Tage vor Seminarbeginn fallen 50% Stornogebühren auf die Vertragssumme an. Bei einer späteren Stornierung wird die gesamte Teilnahmegebühr berechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen, Berlitz nachzuweisen, dass die durch seine Kündigung ersparten Aufwendungen eine wesentlich geringere Stornogebühr oder überhaupt keine Stornogebühr rechtfertigen.

13.2. Absage des Seminars

Berlitz behält sich das Recht vor, bei Ausfall eines Referenten das Seminar abzusagen. Berlitz verpflichtet sich, die Teilnehmer über Absagen unverzüglich zu informieren. Im Falle der Absage einer Veranstaltung erstattet Berlitz die bereits erfolgten Zahlungen.

14. Besondere Bedingungen für Berlitz e-Learning, Blended Learning und Einzeltraining per Telefon

14.1. Allgemeines

Berlitz bietet im Rahmen dieses Produktbereichs Kurse an, die per Telefon und/oder Internet erfolgen (nachfolgend in diesem Abschnitt auch „Dienstleistungen“ genannt).

14.2. Teilnehmer

Der Kunde gibt den oder die Namen des oder der gewünschten Teilnehmer/s bei der Auftragserteilung an und versichert, dass diese/r Kenntnis der vorliegenden Geschäftsbedingungen hat/haben und diese beachtet/beachten. Der Kunde verpflichtet sich ausserdem ausdrücklich dazu, Zugangsdaten und Passwörter im Kundenbereich derart zu schützen, dass eine unberechtigte Nutzung der Dienstleistungen von Berlitz durch Dritte ausgeschlossen ist. Der Zugang zu den Online-Angeboten steht ausschliesslich solchen Teilnehmern zur Verfügung, denen ein Benutzername und ein persönliches Passwort zugeteilt wurden. Es handelt sich um eine zeitlich befristete Dienstleistung. Berlitz gewährt seinen Kunden keine Erstattung für einen nicht oder nur wenig genutzten Zugang.

14.3. Dauer des Trainings, Lizenz, Audit

Mit Unterzeichnung und Bezahlung durch den Kunden bzw. im Falle einer Onlinebuchung erhält der Kunde eine Lizenz für das e-Learning/Blended Learning (Bereitstellung der Lizenz), die maximal bis zum Ende des im Vertrag vorgesehenen Kurses gilt. Bei Einzeltraining per Telefon kann das Training nicht über den 31. Dezember des Jahres N + 1 hinausgehen, wobei N das Jahr der Unterzeichnung des Vertrages bzw. der Auftragsbestätigung ist. Berlitz und seine Kunden setzen sich gemeinsam dafür ein, dass die Kurse innerhalb des Zeitraumes stattfinden, der aus pädagogischen Gesichtspunkten von Berlitz vorgesehen wurde.

Vor Beginn des Trainings wird ein Online Audit, ein Einstufungstest über das Internet, durchgeführt, mit dessen Hilfe das Level, die Ziele und die berufsspezifische Ausrichtung für das Trainingsprogramm für den einzelnen Teilnehmer ermittelt werden. Das Online Audit nimmt ca. 30 Minuten in Anspruch.

14.4. Änderung des Vertrages, Neuorganisation des Kurses

Eine neue Organisation der Telefonkurse auf Wunsch des Kunden (Änderung der Kursinhalte, der Sprache oder Ähnliches) oder die Zuteilung von Kurseinheiten an einen anderen Kursteilnehmer ist jederzeit möglich. Eine solche Änderung wird dem Kunden im Gegenwert von zwei Kurseinheiten per Telefon berechnet. Soll eine Lizenz auf einen anderen Teilnehmer übertragen werden, ist dies nur innerhalb von 30 Tagen nach Bereitstellung der Lizenz möglich und setzt voraus, dass der bisherige Teilnehmer das Audit und die Lizenz noch nicht genutzt hat.

14.5. Technische Voraussetzung, Verantwortlichkeit

Der Teilnehmer ist für die Funktionsfähigkeit seines Computers bzw. seiner Telefonverbindung und deren Wartung verantwortlich. Er trägt die Kosten für die Internetverbindung, um auf die Dienstleistungen zugreifen zu können. Berlitz übernimmt keine Gewähr dafür, dass die angebotenen Dienstleistungen mit dem Computer und/oder dem Telefon des Kunden auch tatsächlich genutzt werden können.

14.6. Zahlungsbedingungen beinhaltetete / nicht beinhaltetete Telefonkosten

Im Preis für Telefonkurse, die über die Organisationsplattform NetPlanning gebucht wurden, sind nur Kosten für die Telefonverbindungen zu Festnetzanschlüssen in den unter www.berlitz.de/upload/pdfs/laender_telefon.pdf aufgeführten Ländern mit enthalten. Für alle anderen Länder kann Skype kostenlos genutzt werden. Ansonsten werden die für die übrigen Regionen oder Länder zusätzlich entstehenden Kosten dem Kunden in Rechnung gestellt. Diese zusätzlichen Kosten berechnen sich nach der Tarifskaala des von Berlitz genutzten Telefonanbieters und sind auf den Kostenvoranschlägen sowie den Rechnungen angegeben. Zwischenzeitliche Änderungen der Tarifstruktur werden an den Kunden weiterbelastet. Allfällige Kosten durch passives Roaming hat der Kunde selbst zu tragen. Im Falle des Zahlungsverzugs kann Berlitz die Fortsetzung aller laufenden Aufträge, ungeachtet der Ausübung sonstiger Rechte, aussetzen.

14.7. Kurse via Internet (e-Learning und/oder Blended Learning) – Systemanforderungen

Mit seinem Benutzernamen und seinem persönlichen Passwort haben der Kunde bzw. die Teilnehmer während der Vertragslaufzeit jederzeit 24 Stunden am Tag und 7 Tage die Woche per Internet von jedem beliebigen Computer aus, der mit Internetzugang, der Software Flash Player Version 10.3 oder höher (Version 11.3 oder höher für die Option CyberTeachers Live), den Webbrowsern Internet Explorer 8 oder höher, Firefox 3 oder höher, Chrome 9 oder höher, Safari 4 oder höher sowie den Betriebssystemen Windows XP, Vista oder Windows 7 / 8 oder Mac OS X 10.4 oder höher ausgestattet ist, Zugang zu seinem Kursprogramm. Diese Programme funktionieren nicht oder nur eingeschränkt mit dem Browser Netscape. Für eine optimale Nutzung, insbesondere der Multimediafunktionen im Rahmen der Fragen zum Hörverständnis, muss der Computer des Kunden ausserdem über eine Soundkarte (Soundblaster-kompatibel), Kopfhörer (oder Lautsprecher) sowie ein Mikrofon verfügen. Der Kunde übernimmt die notwendige technische Ausstattung für alle durch ihn angemeldeten Teilnehmer selbst. Die Funktionsfähigkeit und die Wartung des genutzten Computers und/oder die Bereitstellung eines ordnungsgemäss ausgestatteten Computers, der notwendig ist, um dem Kurs per Internet zu folgen, fallen unter keinen Umständen in den Verantwortlichkeitsbereich von Berlitz oder seinen Erfüllungsgehilfen. Die Kosten für die Internetverbindung, die notwendig ist, um den Einstufungstest/Online Sprachaudit, NetPlanning, Kurse via Internet oder den Online ReTest nutzen zu können, gehen ausschliesslich zulasten des Kunden. Die im Rahmen des Online-Trainings per Internet zugänglichen Berlitz Angebote können den Nutzer zum Aufruf von externen Webseiten oder Links leiten, die von Berlitz nicht kontrolliert werden. Berlitz kann nicht für Vermögensschäden oder sonstige Schäden des Kunden und seiner Teilnehmer verantwortlich gemacht werden, die diese in Fällen erleiden, in denen sie den didaktischen Rahmen des Angebots verlassen. Für jede von Berlitz zu vertretende Verbindungsunterbrechung von mehr als 48 Stunden an Werktagen kann die Dienstleistung auf Anfrage des Kunden um die der Unterbrechung entsprechenden Dauer verlängert werden, wenn dieser die Unterbrechung tatsächlich belegen kann.

14.8. Organisation des Einzeltrainings per Telefon

Die telefonischen Unterrichtseinheiten haben eine Dauer von 30 Minuten, können von Teilnehmern montags bis sonntags 24 Stunden (Englisch) bzw. montags bis freitags von 7:00 bis 21:00 Uhr (Deutsch, Französisch, Spanisch, Italienisch) belegt werden und beginnen immer zur vollen oder halben Stunde (Beispiel: 7:00 Uhr, 7:30 Uhr, 8:00 Uhr etc.). Teilnehmer planen ihre Kurse selbstständig direkt auf NetPlanning, der zur Verfügung gestellten Reservierungsplattform.

Die Kurse werden über Skype oder am Telefon durchgeführt.

Bei Kursen, die über Skype stattfinden, gibt der Teilnehmer bei der Kursreservierung seine Skype ID an. Der Trainer nimmt dann zur vereinbarten Zeit Kontakt mit dem Teilnehmer auf. Der Teilnehmer muss dafür den Skypekontakt bestätigen. Bei Kursen, die am Telefon stattfinden, ruft der Trainer den Teilnehmer auf der von ihm bei der Reservierung auf NetPlanning angegebenen Festnetznummer an. In keinem Fall darf der Teilnehmer von sich aus seinen Trainer anrufen. Berlitz stellt keine Telefonverbindung für das Einzeltraining per Telefon zur Verfügung. Die Kunden sind für den betriebsfähigen Zustand der eingesetzten Telefonanlage für die Kurse per Telefon selbst verantwortlich. Im Falle einer Verhinderung muss der Kunde seine Reservierung mindestens 6 Stunden vor dem ursprünglich vereinbarten Kursbeginn stornieren. Diese Stornierung muss ausschliesslich über die Reservierungsplattform NetPlanning vorgenommen werden. Erfolgt eine Stornierung nicht mindestens 6 Stunden vor Kursbeginn oder wird ein Kurs nach seinem Beginn abgebrochen, wird dieser Kurs als erteilt betrachtet und entsprechend berechnet. Der Teilnehmer erhält eine E-Mail mit einer Benachrichtigung über diesen berechneten Kurs.

15. Besondere Bedingungen Prüfungen und Zertifikate

Für den Fall, dass Berlitz nur die Vorbereitung auf ein/en Test/Zertifikat schuldet, wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass in diesem Fall der Kunde selbst für die Organisation, etc. des Tests bzw. der Prüfung zur Erlangung des Zertifikats bei der zuständigen Institution verantwortlich ist.

Für den Fall, dass Berlitz die Durchführung einer Prüfung bzw. eines Tests schuldet, hat der Kunde die Möglichkeit, spätestens 7 Werktage (ohne Samstag) vor dem Tag der Prüfung/des Tests gegen eine Bearbeitungsgebühr von 10 % der Prüfungsgebühr, mindestens jedoch 60,00 CHF, zurückzutreten. Allfällig bereits bezahlte Prüfungs- oder Testgebühren werden zurückerstattet. Eventuell anfallende Stornogebühren für externe Prüfungen werden allerdings an den Kunden weitergegeben. Ergänzend zu Punkt 2.4. haftet Berlitz ausdrücklich in keinem Fall für die erfolgreiche Absolvierung eines Tests/einer Prüfung bzw. für die erfolgreiche Erreichung eines Zertifikates.

16. Besondere Bedingungen Berlitz Study Abroad Programme

Der Kunde nimmt zur Kenntnis und ist damit einverstanden, dass das Ausmass von Sprachunterricht im Rahmen eines Berlitz Study Abroad Programmes sich nach den Bedingungen des Unterrichtsorts richtet und daher von gegenständlichen, für die Schweiz geltenden Bedingungen ohne Auswirkung auf den Preis abweichen kann.

Stand: 31.01.2019