

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, kurz auch AGB genannt, gelten für die gesamte und künftige Dauer der geschäftlichen Beziehung inklusive aller Geschäftsdokumente, wie zum Beispiel Angebote, Vereinbarungen oder Zusatzverträge, zwischen der Einzelfirma „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ und der Gegenpartei, auch genannt „Auftraggeber“. Der Auftraggeber kann eine Einzelperson oder ein Unternehmen sein. Mit der Erteilung eines Auftrages an „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ gelten diese Bedingungen als gelesen, akzeptiert und angenommen. Jegliche von den AGBs abweichende Bestimmungen müssen vorab schriftlich vereinbart und im Einvernehmen unterzeichnet werden. Diese AGBs gelten in der Schweiz, sowie auch im Ausland, und beruhen auf Schweizer Recht. Die Sprache im Geschäftsverkehr ist die deutsche Sprache.

Definitionen

Aufgrund der einfacheren Lesbarkeit umfasst jeweils das Wort „Auftraggeber“ in der männlichen Form alle Geschlechter und steht auch vertretend für die Gegenpartei, welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt. Die Bezeichnung „Auftraggeber“ umfasst und steht auch stellvertretend für Kursteilnehmer und/oder Klienten. In einigen Passagen wird das Wort „Auftraggeber“ auch durch die Begriffe „Kunde“, „Klient“, „Teilnehmer“ oder „Unternehmen“ ersetzt. Diese Begrifflichkeiten umfassen alle Personen, Institutionen oder juristische Personen, welche die durch „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ angebotenen Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Die Dienstleistung der „Prozessbegleitung“ wird auch kurz mit „Begleitung“ oder „Begleitungsprozess“ umschrieben und ist in den nachfolgenden Absätzen im Groben definiert. Die Person, welche die „Begleitungen“ durchführt, wird auch als „Begleitungsperson“ oder „Prozessbegleiter“ umschrieben.

Unter Prozessbegleitung werden folgende Aktivitäten verstanden: Die Prozessbegleitung gestaltet sich individuell und richtet sich nach den Bedürfnissen, Erwartungen und Erfordernissen von Seiten des Auftraggebers. Grundsätzlich zählen dazu zum Beispiel die Ermittlung von Lösungsmöglichkeiten, Ausarbeitung von Lösungswegen, Definition von Problemen und Herausforderungen, Einnehmen von neuen Perspektiven, Unterstützung bei der Definition und Umsetzung von Massnahmen und ähnlichen Tätigkeiten.

Unter Prozessbegleitung werden folgende Rollen der Begleitungsperson verstanden: Coaching, Training und Beratung. Der Begleitungsprozess kann auch als „betriebliches Mentoring“ definiert werden, wenn es im 1:1 Setting stattfindet. Es ist auch ein Begleitungsprozess mit mehreren Klienten möglich. Alle vorher erwähnten Rollen können von der Begleitungsperson, je nach Bedarf und aus ihrer Sicht, im Begleitungsprozess eingenommen werden.

Unter Workshop wird eine zeitlich begrenzte Veranstaltung in einer Gruppe mit genau definierter Teilnehmerzahl in einem vordefinierten Rahmen (online, offline, Zeitdauer, Schwerpunkt, etc.) verstanden. Das Ziel eines Workshops ist eine intensive und praxisorientierte Auseinandersetzung mit einem vorab definierten Themenbereich. Der Workshopleiter kann, je nach Bedarf und Ermessen, in diesem Rahmen ebenso die Rollen des Coachs, des Trainers, des Moderators, des Kursleiters/Wissensvermittlers und/oder des Beraters einnehmen.

Unter Kurs wird eine Wissensvermittlung zu einem bestimmten Themenkomplex in Gruppen mit vordefinierter Teilnehmeranzahl verstanden. Die Gestaltung und Zielsetzung können, je nach Art und Themenbereich des Kurses, sowie je nach Bedürfnissen und Vorstellungen der Zielgruppe, sehr unterschiedlich sein. Der Begriff Kurs umfasst in diesen AGB`s auch die „Seminartätigkeit“ und kann auch eine einmalige Lern- und Lehrveranstaltung darstellen, um Wissen in Gruppen aktiv und interaktiv zu erwerben, zu vertiefen und zu festigen. Dies kann innert Stunden, sowie in einem oder mehreren Tagen erfolgen.

Die Anwendung, Umsetzung, Implementierung oder Verfolgung aller im Begleitungsprozess durch den Klienten definierten oder übernommenen Massnahmen und Aktivitäten obliegt allein der Verantwortung des Klienten. Der Prozessbegleiter übernimmt dafür keine Haftung, weder während noch nach dem Begleitungsprozess. Es können somit keine Haftungsansprüche gegenüber der Begleitungsperson geltend gemacht werden. Ebenso gelten diese Spezifikationen für den Bereich der Dienstleistungserbringung in Form von Workshops und Kursen.

1. Gegenstand

- 1.1. Gegenstand der Dienstleistung ist die Prozessbegleitung und bzw. oder die Erarbeitung und/oder Weitergabe von Wissen in Form von Workshops und Kursen, die von mir, Sonja Pichler, als Einzelunternehmerin für den oder die Klienten, den Auftraggeber oder den/die Teilnehmer angeboten werden.
- 1.2. Die Dienstleistung der Prozessbegleitung kann in verschiedenen Formen stattfinden, welche nach meinem Ermessen und anhand der mündlichen Zustimmung des Klienten im Prozess angewendet werden (z.B. Coaching, Training, Beratung oder die Kombination aller Aspekte). Der Inhalt und der Umfang der Prozessbegleitung werden in Abstimmung mit dem Klienten im Vorfeld schriftlich definiert.
- 1.3. Die Dienstleistung der Erarbeitung von Themengebieten und/oder der Wissensweitergabe erfolgt in der Rolle der Trainerin, Workshop- bzw. Kursleiterin und bezieht sich auf ein vorher mit dem Auftraggeber, Teilnehmer oder Klienten definiertes Thema oder Fachgebiet und eine vorab definierte Zielgruppe.
- 1.4. Die einzelnen Dienstleistungen werden jeweils in einer entsprechenden Vereinbarung mit dem Klienten, Auftraggeber oder Teilnehmer genau definiert (Umfang, Dauer, Anzahl Teilnehmer, usw.).

2. Kontaktaufnahme und Buchung der Dienstleistung

- 2.1. Für die Buchung einer Dienstleistung erfolgt im Vorfeld eine Kontaktaufnahme mit der von „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ angeführten Kontaktdaten und Möglichkeiten. Die Kontaktaufnahme kann schriftlich oder mündlich erfolgen.
- 2.2. Die schriftliche Kontaktaufnahme erfolgt mittels E-Mail an info@sonjapichler.ch, über das Kontaktformular auf der Webseite www.sonjapichler.ch oder auch über die schriftlichen Kommunikationsformen wie zum Beispiel Whatsapp oder Telegram.
- 2.3. Eine telefonische Kontaktaufnahme kann über die auf der Webseite oder Visitenkarte angeführte Telefonnummer erfolgen.
- 2.4. Nach Eingang der Kontaktanfrage setzt sich „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ mit dem Interessenten in Verbindung. In einem kurzen und kostenlosen Vorgespräch von ca. 10-15 Minuten, welches grundsätzlich telefonisch erfolgt, werden die wichtigsten Aspekte mit dem Klienten angeschaut, die gegenseitige Übereinstimmung betreffend die Zusammenarbeit abgeklärt, allfällige formelle Fragen beantwortet, Vorgehensweisen abgestimmt, Pakete oder Termine grob vereinbart, usw.
- 2.5. Im Vorgespräch wird zudem abgeklärt, ob eine formelle und schriftliche Angebotsunterbreitung für den Klienten notwendig ist. Sollte keine formelle und schriftliche Angebotserstellung notwendig sein, dann wird die Dienstleistung seitens des Klienten mit der schriftlichen Vergabe eines Termines an den Klienten als definitiv und rechtswirksam angesehen. Sollte eine formelle und schriftliche Angebotsunterbreitung notwendig sein, wird die Zusammenarbeit mit der Angebotsunterzeichnung verbindlich und rechtskräftig.
- 2.6. Sollte ein Vorgespräch von 10-15 Minuten nicht ausreichen, wird die Bestandsaufnahme der Situation nach Zustimmung des Klienten und nach Ermessen der Begleitungsperson in das Dienstleistungspaket aufgenommen. In diesem Fall erfolgt eine vorangehende Information an den Klienten.
- 2.7. Wird eine Dienstleistung über die Webseite (z.B. über Terminkalender, Webshop, etc.) verbindlich gebucht, werden das Vorgespräch und alle vorangegangenen und damit verbundenen Punkte der Kontaktaufnahme hinfällig (Punkte 2.4 bis 2.6) und die Buchung der Dienstleistung über die Webseite wird als definitiv und rechtskräftig angesehen. Bei einer Buchung über die Webseite werden zudem vom Klienten, vom Teilnehmer oder vom Auftraggeber alle entsprechende Datenschutzverarbeitungsrichtlinien von den entsprechenden Online-Tools (E-Mailprogramm, Kalender, Online-Shop etc.) automatisch akzeptiert. In diesen Fällen ist kein Anspruch auf Datenschutzverletzung seitens „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ zulässig. Ebenso werden im zeitgleichen Moment die gültigen AGBs und die Datenschutzbestimmungen akzeptiert.

3. Ort, Zeit und Tätigkeit der Prozessbegleitung

- 3.1. Ort, Zeit, sowie die Art und Weise der Prozessbegleitung oder der Kurs- und Workshopleitung wird vom Prozessbegleiter oder Workshop- und Kursleiter in Abstimmung mit den Bedürfnissen und Erfordernissen des Klienten festgelegt, sowie nach dem eigenen pflichtgemässen Ermessen der Begleitungsperson oder des Workshop- und Kursleiters.
- 3.2. Die Prozessbegleitung findet grundsätzlich beim Auftraggeber vor Ort, online oder in der Natur statt. Einzelprozessbegleitungen können auch in den Begleitungsräumlichkeiten der Begleitungsperson stattfinden. Allfällige Abweichungen des Durchführungsortes sind nach gemeinsamer Absprache und nach beidseitiger schriftlicher Bestätigung zulässig. Die Workshops und Kurse finden beim Auftraggeber vor Ort oder online statt. Die Art und Weise der Begleitung bzw. des Workshop- oder Kursangebotes wird in einer kurzen Vereinbarung zwischen Prozessbegleiter bzw. Workshop- oder Kursleiter genau definiert. Individuelle Erfordernisse oder Sonderwünsche können in beidseitigem Einverständnis und schriftlich abweichend definiert werden. Daraus erfolgende Zusatzkosten sind vom Auftraggeber zu tragen.
- 3.3. Der Umfang der Prozessbegleitung oder der Umfang der Workshops und Kurse beläuft sich entweder auf einzelne Stunden oder einzelne Tage und findet im zeitlichen Rahmen innerhalb bestimmter definierter Fristen statt. Auch das voraussichtliche Ende einer Prozessbegleitung oder eines Workshops und Kurses wird in einer separaten Vereinbarung definiert.
- 3.4. Der in Absatz 3.3 vereinbarte Umfang der ursprünglichen Vereinbarung kann anhand einer zusätzlichen Vereinbarung und im Einverständnis von beiden Parteien erweitert oder gekürzt werden. Erweiterungen und Kürzungen bedürfen der Schriftform und der Zustimmung beider Parteien.
- 3.5. Geplante längere Ferienzeiten oder Abwesenheiten innerhalb des Zeitraumes der Prozessbegleitung oder der Workshops und Kurse sind vor dem Startbeginn an „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ in schriftlicher Form mitzuteilen. So können die Prozessbegleitung und die Gestaltung der Workshops und Kurse professionell und individuell zwischen den Parteien abgestimmt und geplant werden.
- 3.6. Allfällige Krankheiten, welche eine Verhinderung der Abhaltung der Prozessbegleitung oder der Workshops und Kurse mit sich bringen, werden unter Punkt 7 definiert. Dies gilt für den Klienten und auch für den Prozessbegleiter bzw. Workshop- und Kursleiter.
- 3.7. Verfügt ein Unternehmen, welches der Auftraggeber ist, keinen angemessenen Raum für Prozessbegleitungen oder Workshops und Kurse, kann bei Bedarf ein externer Raum durch den Prozessbegleiter, sowie durch den Kurs- oder Workshopleiter, angemietet werden. Nach vorgehender Absprache kann die Gegenpartei selbst passende Räumlichkeiten anmieten ohne organisatorische Intervention des Prozessbegleiters oder des Workshop- und Kursleiters.
- 3.8. Wird die Tätigkeit vor Ort ausgeübt, werden entsprechende Anfahrts- und sonstige Pauschalkosten laut separatem Angebot bzw. separater Vereinbarung verrechnet.
- 3.9. Wird die Dienstleistung online erbracht, dann verwendet „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ Zoom oder MS Teams. Sollte die Dienstleistung über Zoom oder MS Teams erbracht werden, dann werden vom Klienten, vom Teilnehmer oder vom Auftraggeber entsprechende Datenschutzverarbeitungsrichtlinien von Zoom oder MS Teams automatisch akzeptiert. In diesen Fällen ist kein Anspruch auf Datenschutzverletzung seitens „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ zulässig.
- 3.10. Sollten im Zuge der Dienstleistungserbringung (Durchführung, Vor- und Nachbereitung) weitere Online-Tools (z. B. Online-Whiteboards, Online-Umfragetools, Online-Stormboard, etc.) zur Unterstützung herangezogen werden, dann werden vom Klienten, vom Teilnehmer oder vom Auftraggeber entsprechende Datenschutzverarbeitungsrichtlinien vom verwendeten Online-Tool ebenso automatisch akzeptiert.
- 3.11. Sollte eine Dienstleistungserbringung seitens der Begleitungsperson oder des Workshop- und Kursleiters in persönlicher Präsenz, also zum Beispiel vor Ort, in den Begleitungsräumen oder in der freien Natur, unmöglich sein, kann die Option der Durchführung der Dienstleistung in einer Online-Form erfolgen.
- 3.12. Sollte eine Partei ihre Pflichten aus diesem Vertrag aufgrund eines Hindernisses, welches ausserhalb ihrer Kontrolle liegt und welches zur Zeit des Vertragsabschlusses weder vorhergesehen noch verhindert werden konnte, wie beispielsweise Streiks, Krieg, Feuer, Fluten, Embargos, Epidemien, Erdbeben oder ähnliche Fälle, nicht nachkommen können, so hat sie den Vertrag nicht verletzt.

- 3.13. Falls eine Partei der Auffassung ist, ein solches die Vertragserfüllung beeinträchtigendes Hindernis sei eingetreten, so ist sie zur sofortigen Benachrichtigung der anderen Partei verpflichtet, wobei sie über die Einzelheiten dieses Hindernisses, insbesondere über dessen Dauer und Einfluss auf die Erfüllung der Vertragspflichten, zu orientieren hat.
- 3.14. Wenn ein solches die Vertragserfüllung beeinträchtigendes Hindernis länger als sechs Monate dauert, kann die jeweils andere Partei ohne Fristansetzung von der Teillieferung zurücktreten.

4. Verantwortungsbereich der Begleitperson bzw. des Kurs- und Workshopleiters

- 4.1. Die Begleitperson und der Workshop- und Kursleiter verpflichten sich, keine vertraulichen Daten und Informationen an aussenstehende Dritte weiterzugeben, ausser es wurde im Vorfeld und im Zuge eines separaten Vertrages oder einer separaten Vereinbarung geregelt. Darin enthalten ist auch die Grenze der Weitergabe von Informationen betreffend den Begleitungsprozess, welche auch dem Ethikkodex des Berufsfeldes entspricht. Weiterhin verpflichten sich die Begleitperson und der Workshop bzw. Kursleiter die vertraulichen Informationen ausschliesslich zur vertraglich vereinbarten Prozessbegleitung oder Abhaltung, Durchführung und Nachbereitung von Workshops und Kursen zu verwenden. Alle im Zuge der Dienstleistungserbringung bekannt gewordenen geschäftlichen, betrieblichen und bzw. oder privaten Angelegenheiten des Klienten bleiben auch nach Beendigung der Vereinbarung unbegrenzt unter Stillschweigen gegenüber Dritten.
- 4.2. Vertrauliche und persönliche Informationen betreffend Begleitungen und Workshops bzw. Kurse, werden so verwahrt, dass kein unbefugter Dritter Zugriff darauf nehmen kann. Sie werden dafür verwendet, sodass „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ allen ihr auferlegten Verpflichtungen aus gesetzlichen Bestimmungen, nachkommen kann. Detailliertere Infos werden unter Punkt 9 „Datenschutz“ ausgeführt.
- 4.3. Die Begleitperson und der Workshop- und Kursleiter verpflichtet sich auch dazu, alle zur Verfügung stehenden Techniken, Tools und Mittel zum grösstmöglichen Nutzen des Klienten einzusetzen.
- 4.4. Alle Methoden, Tools und Prozessinterventionen werden vor Anwendung dem Klienten erklärt und auch seine Zustimmung zur Anwendung abgeholt.
- 4.5. Der Begleitungsprozess soll den Selbsthilfeprozess beim Klienten anstossen und fördern. Die Begleitperson hat die Aufgabe, Impulse zu geben, den Erkenntnisprozess anzustossen und zu fördern, reflektierende Gespräche anzuregen, unterstützende und motivierende Aspekte einzubauen und ähnliches.
- 4.6. Sollte sich im Zuge der gemeinsamen Zusammenarbeit herauskristallisieren, dass eine weitere Zusammenarbeit aufgrund von personellen oder beruflichen Befangenheiten oder wegen Überschreiten der fachlichen Kompetenzen nicht möglich ist, kann anhand einer gemeinsamen, schriftlichen Auflösung die Zusammenarbeit jederzeit beendet werden.
- 4.7. Die Begleitperson, sowie der Workshop- und Kursleiter unterstehen der Schweigepflicht. Allerdings wird hier das Recht vorbehalten, diese Schweigepflicht aufzuheben, sollte eine Eigen- oder Fremdverletzungsgefahr sichtbar werden. In diesem Fall wird eine Meldung an eine professionell zuständige Stelle gemacht werden.

5. Verantwortungsbereich des Auftraggebers, Klienten oder Teilnehmers

- 5.1. Der Klient erkennt mit diesen AGB's vollumfänglich an, dass er während und zwischen den Sitzungen in vollem Umfang selbst für die eigene körperliche und geistige Gesundheit verantwortlich ist. Das selbe gilt auch für die Teilnahme an Kursen und Workshops.
- 5.2. Der Klient erkennt mit diesem Vertrag auch vollumfänglich an, dass alle Schritte und Massnahmen, die im Zuge der Prozessbegleitung oder im Zuge der Teilnahme an Kursen und Workshops vom Klienten durchgeführt werden, nur im eigenen Verantwortungsbereich liegen.
- 5.3. Die Grundlagen für einen Begleitungsprozess sind Kooperation, Offenheit und gegenseitiges Vertrauen. Jeder Begleitungsprozess beruht auf einer aktiven, freien und selbstverantwortlichen Mitarbeit und Gestaltungshaltung des Klienten.
- 5.4. Alle Entscheidungen im Begleitungsprozess werden allein vom Klienten getroffen. Die Umsetzung und Anwendung von erwähnten und offerierten Inputs liegt einzig im Ermessen und im Verantwortungsbereich des Klienten.

- 5.5. Die Verantwortung für sich selbst und alle damit verbundenen Aspekte im Prozess liegen klar beim Klienten. Da die aktive Teilnahme des Klienten für die Prozessgestaltung ausschlaggebend ist und das Ergebnis auch davon abhängt, wird der Erfolg einer Begleitung nicht garantiert. Daher können auch keine Erfolgsgarantie und kein Erfolgsversprechen gegeben werden.
- 5.6. Während die Begleitperson im Prozess unterstützt, wird die eigentliche ergebnisverantwortliche Arbeit vom Klienten geleistet. Diese ergebnisverantwortliche Arbeit liegt ausserhalb des Einflussbereiches der Begleitperson. Die Bereitschaft und Offenheit zur Auseinandersetzung, sowie eine selbstkritische, objektive, neutrale und möglichst detaillierte Betrachtung der eigenen Persönlichkeit, der persönlichen Situation, des eigenen Umfeldes, und der persönlichen Lebensbereiche sind unabdingbare Voraussetzung für eine Zusammenarbeit und für die Erzielung eines nachhaltigen Erfolges des Begleitungsprozesses.
- 5.7. Der Klient verpflichtet sich auch dazu, die Begleitperson darüber zu informieren, wenn er sich neben der Prozessbegleitung in therapeutischer Behandlung befindet und unter dem Einfluss von Medikamenten steht. Das selbe gilt auch für Kurse und Workshops.
- 5.8. Die Begleitung ersetzt keine Diagnose, ärztliche oder medizinische Behandlung und es wird auch kein Versprechen über eine Heilung, eine Veränderung oder das Eintreten des oder eines erwünschten Zustandes gegeben. Dies kann aus dem Grund nicht gemacht werden, da dies nicht im Einflussbereich der Begleitperson oder des Workshop- und Kursleiters liegt, sondern sich in der Verantwortung des Klienten befindet.
- 5.9. Der Begleitungsprozess ersetzt auch keine Psychotherapie und kann auch nicht als Psychotherapie angesehen werden.
- 5.10. Im Bereich von Workshops und Kursen gelten die Voraussetzungen und Annahmen unter Punkt 5.1 bis Punkt 5.9 ebenso für jeden Teilnehmer bzw. für den Auftraggeber.

6. Honorar und Zahlungsweise

- 6.1. Für Online-Terminbuchungen (nur Begleitungen) beträgt das Honorar für Einzelpersonen pro Sitzung CHF 160.- / für Unternehmen pro Sitzung CHF 200.-. Eine Sitzung dauert in der Regel 60 Minuten. Eine Ausnahme bildet die allererste Sitzung. Die Erstsitzung (auch Kennenlernsitzung genannt) dauert zwischen 60 und 90 Minuten, je nach Erfordernissen der Begleitung und nach Ermessen der Begleitperson. Sollte die angegebene Dauer einer Erstsitzung oder einer Folgesitzung nicht erreicht werden, besteht kein Anrecht auf anteilmässige Rückerstattung des bezahlten oder zu zahlenden Betrages. Sollte bei einer Sitzung aus jedwelchen Gründen die gebuchte Dauer überschritten werden, wird im 15-Minuten-Raster zusätzlich abgerechnet. Pro 15 Minuten wird ein Betrag von CHF 40.- für Einzelpersonen und CHF 50.- für Unternehmen abgerechnet.
- 6.2. Das Honorar für eine längerfristig andauernde Prozessbegleitung wird in einer separaten Vereinbarung massgeschneidert festgelegt. Dabei handelt es sich um eine Art von „Begleitungs-Packages“, welche im Vorgespräch mit dem Auftraggeber, Klienten oder Teilnehmer gemeinsam definiert worden sind und anschliessend mit einer Vereinbarung schriftlich bestätigt werden.
- 6.3. Die Stunden-, Tages- und Mehrtageshonorare für Kurse und Workshops, sowie für betriebsinterne Begleitungen werden individuell und massgeschneidert in einer separaten Vereinbarung festgelegt.
- 6.4. Ausgenommen von diesen oben genannten Punkten betreffend die Honorarangaben sind eventuelle „interaktive Begleitungs-Packages“ und „interaktive Workshops bzw. Kurse“, welche auf online Plattformen abgehalten, deren Zugriff mittels persönlicher Login-Daten über eine Plattform erfolgt und auf der Webseite zum vorgegebenen und definierten Preis gekauft werden können.
- 6.5. Zusätzliche Aufwendungen oder anfallende Kosten für spezifische Kurs- oder Workshopmaterialien, spezielle Begleitungswünsche, individuelle Persönlichkeitsprofile, spezifische Bücher oder ähnliches, werden, nach vorgängiger Absprache mit dem Auftraggeber, diesem in Rechnung gestellt.
- 6.6. Für Sitzungen „vor Ort“ wird die Reisezeit zum Stundenansatz von CHF 100 verrechnet. Für Zugfahrten gelten die Zuggicketpreise 1. Klasse (Verrechnung 1:1) und bei Autofahrten gilt ein zusätzlicher Kilometertarif von CHF 0.70 für beide Strecken (Hin- und Rückfahrt).
- 6.7. Die Rechnung und alle anderen Dokumente werden digital per E-Mail versendet. In Ausnahmefällen ist auch ein Postversand möglich.

- 6.8. Das vereinbarte Honorar kann mittels Vorkasse als Banküberweisung mit Spezifikation der Daten auf der Rechnung beglichen werden. In bestimmten Fällen und vor allem im Bereich der Unternehmen ist auch eine Zahlung auf Rechnung mit 15 bis 30 Tagen Zahlungsfrist möglich. Die Inhaberin der Einzelfirma „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ behält sich allerdings das Recht vor, diese Zahlungsart nur in bestimmten Fällen zu gewähren. Alle anderen Zahlungsarten sind nur zulässig, wenn dies in gegenseitiger Absprache akzeptiert und beidseitig schriftlich bestätigt wird.
- 6.9. Alle genannten Preisangaben können individuell mit einer separaten Vereinbarung geregelt werden. In den detailliert erstellten Offerten für Unternehmen und Einzelpersonen (längerfristige Begleitungen, Workshops, sowie Kurse) sind diese Kosten massgeschneidert und individuell berücksichtigt laut Offerte.
- 6.10. „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ kann die Preise frei festlegen und jederzeit ändern. Bei den Buchungen ist der auf der Website veröffentlichte Preis massgebend.
- 6.11. Die Preise werden in Schweizer Franken angegeben und müssen auch in einer dieser Währungen beglichen werden. MwSt. wird derzeit keine erhoben und somit auch nicht ausgewiesen, da „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ nicht MwSt.-pflichtig ist.

7. Kündigung von schriftlichen Vereinbarungen und Rückforderungen

- 7.1. Der Zusammenarbeit kann von beiden Parteien jederzeit schriftlich gekündigt werden.
- 7.2. Der Klient kann aus den AGBs oder jeglicher Vereinbarung nicht das Recht ableiten, bereits bezahlte Beträge zurückzufordern (ausser in den Fällen benannt unter Punkt 7.5).
- 7.3. Eine Aufhebung einer Vereinbarung ist jederzeit und nach beidseitigem schriftlichem Einverständnis möglich. In dieser Aufhebungsvereinbarung wird auch zeitgleich definiert, welche Beträge an den Auftraggeber zurückerstattet werden. Wird kein Rückerstattungsbetrag definiert, so ist keine Rückerstattung geschuldet und muss auch nicht geleistet werden.
- 7.4. Bleibt ein Klient einer Begleitungssitzung unentschuldigt fern, muss das entsprechende Honorar trotzdem bezahlt werden. Absagen für Prozessbegleitungen müssen vom Klienten mindestens 48 h vor Beginn bei der jeweiligen Prozessbegleitung bei „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ in den unter Punkt 2 definierten Kontaktdaten in schriftlicher Form eintreffen. Absagen betreffend Termine, die montags stattfinden, müssen bis spätestens am vorhergehenden Freitag um 12:00 Uhr in schriftlicher Form eintreffen. Spätere Absagen werden nur in Ausnahmefällen akzeptiert. Der Klient, Teilnehmer oder Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass die Absage bei „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ zur geforderten Zeit eintrifft.
- 7.5. Ein Workshop oder Kurs kann jederzeit storniert werden. Eine Stornierung hat schriftlich zu erfolgen. Die Stornokosten bezogen auf die Offerten- bzw. Rechnungskosten sind wie folgt geregelt:
 - Storno > 15 Tage vor Kursbeginn: keine Kosten
 - Storno <= 15 und > 7 Tagen vor Kursbeginn: 50%
 - Storno <= 7 und >=3 Tage vor Kursbeginn: 75%
 - Storno <3 Tage vor Kursbeginn: 100%
- 7.6. Ausnahmen betreffend die oben genannten Stornokosten stellen allfällige bis zu den oben genannten Terminen nicht mehr stornierbare Leistungen von externen Stellen dar, die involviert worden sind (z.B. externe Raummieten, externe Caterings, etc.). Diese Kosten gehen im Ausmass von 100% direkt zu Lasten des Auftraggebers.
- 7.7. Sollte eine Begleitung oder ein Workshop bzw. Kurs von Seiten der Begleitungsperson oder des Workshop- bzw. Kursleiters nicht durchgeführt werden können, so muss dies dem Auftraggeber in angemessener Weise und mit angemessener Vorlaufzeit (24 h) kommuniziert werden. Die Begleitungsperson behält sich in jedem Falle vor Stornierung bzw. Absage der Begleitung oder des Workshops bzw. Kurses vor, einen Ersatz an ihrer Stelle für die Durchführung zu finden. Sollte dies nicht möglich sein, so wird in Vereinbarung mit dem Auftraggeber oder Klienten ein Ersatztermin gesucht. Nur wenn diese zwei Optionen seitens „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ nicht realisiert werden können, kann der Auftraggeber eine Rückerstattung unter Punkt 7.8 beantragen.
- 7.8. Im Falle einer notwendigen Rückerstattung der Kosten aufgrund Punkt 7.7 beläuft sich dies rein auf das bereits bezahlte oder zu bezahlende Honorar seitens der Gegenpartei. Anderweitig anfallende Kosten, wie zum Beispiel Übernachtungs-, Reise- und/oder Verpflegungskosten, die vom Klienten,

Teilnehmer oder Auftraggeber beglichen werden müssen, werden von „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ nicht vergütet oder beglichen.

8. Technische Voraussetzungen

- 8.1. Jeder Klient oder Teilnehmer ist selbst dafür verantwortlich, die technischen Voraussetzungen zu schaffen, die zur Teilnahme an der Begleitung oder den Workshops bzw. Kursen notwendig und erforderlich sind. Ebenso übernehmen die Klienten oder Teilnehmer auch dafür die Kosten.
- 8.2. Der Dienstleistungsanbieter übernimmt keine Verantwortung, sollte eine Begleitungs-, Workshop- oder Kursteilnahme aufgrund technischer Probleme bei den Teilnehmern oder Klienten nicht möglich sein.
- 8.3. Sollten die Teilnehmer oder Klienten vom Auftraggeber abweichen, so liegt die Verantwortung der Punkte 8.1 bis 8.3 bei Auftraggeber und Teilnehmer bzw. Auftraggeber und Klient und muss zwischen diesen zwei Parteien geregelt werden.

9. Datenschutz

- 9.1. Der Schutz von persönlichen und vertraulichen Daten ist für die Einzelfirma „Sonja Pichler Coaching, Training und Beratung“ besonders wichtig. Aufgrund der Transparenz und der gesetzlichen Vorschriften sind nachfolgend die wichtigsten Bestimmungen aufgelistet.
- 9.2. Dem Schutz von persönlichen und vertraulichen Daten wird von der Einzelfirma „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ ein sehr hohes Mass an Aufmerksamkeit geschenkt und alles Notwendige unternommen, um diesem Schutz bestmöglichst nachzukommen. Es gilt grundsätzlich zu beachten, dass die Datenübertragung im Internet jederzeit und überall mit Sicherheitslücken behaftet sein kann. Ein vollumfänglicher und gänzlicher Schutz vor einem Zugriff durch Fremde und Unberechtigte ist somit nicht realisierbar und wäre auch eine utopische Aussage.
- 9.3. Die Datenübermittlung an bzw. Datenbereitstellung gegenüber Dritten erfolgt unter Berücksichtigung nachfolgender Bestimmungen. Auch gelten besondere Rechte von Seiten des Auftraggebers im Zuge der Datenverarbeitung. Die relevantesten Bestimmungen und Vorschriften sind in den nachfolgenden Absätzen genauer ausgeführt.
- 9.4. Personenbezogene Daten werden an Dritte nur übermittelt, wenn dies zum Zweck der Vertragsabwicklung, der Abrechnung oder der Geltendmachung von Rechten und Pflichten, die im Zuge des Geschäftsverhältnis entstehen, erforderlich ist oder sofern im Zuge der Unterzeichnung dieser vorliegenden AGB`s dazu die Einwilligung erteilt wurde. Insbesondere werden Daten an Dritte in Zusammenhang mit der Erfüllung von gesetzlichen und rechtlichen Verpflichtungen, zur Erbringung der Auftragsabwicklung und allen damit verbundenen Tätigkeiten weitergegeben. Damit verbundene Tätigkeiten können zum Beispiel die Führung einer ordentlichen Buchhaltung, die Erfüllung von Steuerverpflichtungen und Steuerabrechnungen und ähnliche Tätigkeiten sein.
- 9.5. In bestimmten Fällen kann die Datenweitergabe an Dritte im Zuge einer direkten Zustimmung seitens des Auftraggebers erfolgen, indem zum Beispiel folgende Aktionen von Seiten des Auftraggebers, des Teilnehmers, des Klienten vor, während oder nach der Dienstleistungserbringung vorgenommen werden:
 - aktiver Login mit einem vorgesehenen Link auf einer Plattform (z. B. Zoom, MS Teams, Google Meet, etc.), den die Einzelfirma „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ im Zuge der Dienstleistungserbringung bereitstellt
 - aktive Eingabe und Übermittlung von persönlichen Daten über den Terminkalender (z. B. YouCanBookMe) auf der Webseite der Einzelfirma „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“
 - aktive Verwendung und aktiver Login bei einem interaktiven Tool (z. B. Stormboard, Online-Whiteboard, Mentimeter, Kahoot, Learning Snacks, Mindmeister, Quizlet, Slido und ähnliche Tools), welche im Begleitungsprozess oder während eines Kurses oder Workshops angeboten und verwendet werden, sowie als Vorbereitungs- und/oder Nachbereitungsaufgabe dienen (z.B. Einholen von Feedback des Auftraggebers, Einholen des Wissensstandes von Teilnehmern, Verschaffen eines Überblicks über die Ausgangslage).

In diesen Fällen gilt die Zustimmung zur entsprechenden Datenverarbeitung durch das entsprechende Tool explizit erteilt, da eine aktive Intervention seitens des Auftraggebers, des Teilnehmers, des Klienten dazu notwendig ist und die Aktionsausführung auf der Basis der freiwilligen Zusammenarbeit beruht.

- 9.6. Dem Auftraggeber stehen laut den Bestimmungen der DSGVO und des schweizerischen Datenschutzgesetzes grundsätzlich die folgende Rechte zu:
 - Recht auf Berichtigung (Artikel 16 DSGVO)
 - Recht auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“) (Artikel 17 DSGVO)
 - Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Artikel 18 DSGVO)
 - Recht auf Benachrichtigung – Mitteilungspflicht im Zusammenhang mit der Berichtigung oder Löschung personenbezogener Daten oder der Einschränkung der Verarbeitung (Artikel 19 DSGVO)
 - Recht auf Datenübertragbarkeit (Artikel 20 DSGVO)
 - Widerspruchsrecht (Artikel 21 DSGVO)
 - Recht, nicht einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung — einschliesslich Profiling — beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden (Artikel 22 DSGVO)
- 9.7. In jedem Belangen betreffend Datenschutz kann der Auftraggeber, Klient oder Teilnehmer eine E-Mail mit dem entsprechenden Anliegen an info@sonjapichler.ch verfassen oder ein Schreiben an den entsprechenden Rechtssitz der Firma senden. Es liegt in der Verantwortung des Absenders sicherzustellen, dass sein Anliegen auch bei der Einzelfirma „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ effektiv eingetroffen ist.
- 9.8. Die Webseite unterliegt einer „HTTPS-Verbindung“ mit SSL-Zertifikat. Mit diesem Sicherheitszertifikat unterliegt der Verkehr mit dieser Webseite hohen Sicherheitsstandards. Diese Standards, welche auf einem Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet basieren, tragen zum Schutz vertraulicher Daten bei. Die Benutzung dieser Absicherung der Datenübertragung ist erkennbar am kleinen Schlosssymbol links oben im Browser und der Verwendung des Schemas „https“ als Teil der Webseitenadresse (<https://www.sonjapichler.ch>). Zudem verwendet Webador auch noch DNSSEC für die Domain, die zusätzlichen Schutz bietet.
- 9.9. Persönliche Daten, die auf dieser Website elektronisch übermittelt werden, wie zum Beispiel Name, E-Mail-Adresse, Adresse oder andere persönliche und vertrauliche Angaben im Rahmen der Übermittlung eines Formulars, werden gemeinsam mit dem Zeitpunkt des Zugriffs und der IP-Adresse gespeichert und entsprechend den Datenschutzrichtlinien des verwendeten Anbieters „Webador“ behandelt. Die Datenschutzrichtlinien von Webador können unter <https://www.webador.de/agb> und unter <https://www.webador.de/datenschutz> eingesehen und nachgelesen werden.
- 9.10. Bei Besuch der Webseite werden automatisch Daten erhoben. Diese Datenerhebung und die entsprechende Datenverarbeitung sind mittels spezifischer „Webseiten-Datenschutzerklärung“ auf der Webseite unter dem Menüpunkt „Unsere Zusammenarbeit aus rechtlicher Sicht“ (<https://www.webador.de/v2/website/3853048/editor/page/18360240>) zugänglich. Mit Bestätigung der Cookie-Richtlinien erfolgt eine Zustimmung der Speicherung und der entsprechenden Daten.
- 9.11. Bei Kontaktaufnahme über das Formular auf der Webseite oder über die angeführte E-Mail-Adresse, werden die damit übermittelten Angaben von der Einzelfirma „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ für einen Zeitraum von minimal 3 Monaten gespeichert, maximal bis zum Abschluss aller mit der zur Erbringung der Dienstleistung verbundenen Tätigkeiten und gesetzlichen Anforderungen.
- 9.12. Proaktiv und ohne Zustimmung werden keine persönlichen oder vertraulichen Daten weitergegeben. Jedoch kann nicht ausgeschlossen werden, dass bei Vorliegen von rechtswidrigem Verhalten anderer Personen diese Daten eingesehen werden können.
- 9.13. Erfolgt die Kommunikation von persönlichen oder vertraulichen Daten mittels E-Mail und somit abseits dieser Webseite, können wir keine sichere Übertragung und den Schutz von persönlichen Daten nach den Datenschutzbestimmungen nachvollziehen. Es wird empfohlen, vertrauliche Daten niemals unverschlüsselt per E-Mail zu übermitteln.
- 9.14. Die persönlichen Daten werden so lange gespeichert oder in Papierformat aufbewahrt, solange dies zur Erfüllung aller gesetzlichen Verpflichtungen in Bezug auf die geschäftliche Zusammenarbeit notwendig ist. Sollte keine geschäftliche Beziehung zu Stande kommen, werden die Daten, welche mittels dem Kontaktformular oder mittels E-Mail an info@sonjapichler.ch übermittelt wurden, innert spätestens 3 Monaten gelöscht.

- 9.15. Sollte eine Möglichkeit bestehen, dass sich Benutzer auf der Website registrieren können, werden zusätzlich die persönlichen Informationen, die sie in ihren Benutzerprofilen angeben, gespeichert. Jeder Benutzer kann jederzeit seine persönlichen Informationen einsehen, verändern oder löschen (der Benutzername kann jedoch nicht verändert werden). Administratoren der Website können diese Informationen ebenfalls jederzeit einsehen, verändern und löschen.
- 9.16. Folgende Informationen können vom Inhaber der Webseite über die Webseitenbesuche für statistische Zwecke abgerufen und ausgewertet werden. Grundlegend beinhaltet die Statistik folgende Informationen:
- Anzahl der Besucher auf der Webseite
 - Anzahl der Seitenaufrufe der Besucher
 - Anzahl Seitenaufruf pro Nutzer

Weiters sind auch umfassendere Statistiken betreffend die Analyse von Webseitenbesuchern zugänglich. Diese Statistiken beinhalten folgende Informationen:

- Geografische Herkunft: IP-Adresse für die Ableitung des Standortes bzw. der geografischen Herkunft des Besuchers bzw. der Besucherin der Webseite.
- Seiten: Die Anzahl der aufgerufenen Seiten der Webseite
- Gerät: Daten über das Gerät mit welchem der Besucher auf die Webseite zugegriffen hat
- Verkehrsquelle: Den Weg, über den die Besucher der Webseite zu dieser Webseite gefunden haben (z. B. über verlinkte Webseiten, Suchmaschinen oder Adressleisten)
- Webshop-Analyse: Bei Vorhandensein eines Webshops kann auch die Anzahl der Bestellungen ersichtlich sein, wie die Bestellungen eingegangen sind und auch wie viel Umsatz damit generiert worden ist. Zudem ist es möglich pro Gerät, Verkehrsquelle und geografischer Herkunft zu sehen, wie hoch die Anzahl der Bestellungen und der Umsatz war.

Die Definitionen und Spezifikationen zu den einzelnen Analysewerten, welche von Webador in der Statistik bereitgestellt werden und zu denen die Einzelfirma „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ Zugang hat, sind frei für alle Webseitenbesucher unter folgendem Link nachlesbar: <https://help.webador.com/de/support/solutions/articles/5000009089-statistiken-ansehen>

- 9.17. Weitere wichtige Informationen betreffend den Datenschutz und die entsprechenden Cookies sind du unter dem Menüpunkt „Unsere Zusammenarbeit aus rechtlicher Sicht“ (<https://www.sonjapichler.ch>) zugänglich.
- 9.18. Zudem ist auch das Thema Cookies sehr relevant in Bezug auf die persönliche Sicherheit der Daten. Verbraucherzentralen empfehlen bestenfalls das Löschen der Cookies auf den eigenen Geräten nach jedem Surfen im Internet, mindestens jedoch einmal im Monat. Sobald eine Cookie-Löschung erfolgt, erfolgt möglicherweise eine Abmeldung von allen Webseiten, auf denen eine mögliche Anmeldung vorhanden ist und ebenso eine mögliche Löschung der dort gespeicherten Einstellungen und Informationen.
- 9.19. Es ist auch möglich zum eigenen Schutz alle Drittanbieter-Cookies zu blockieren und bestimmte Webseiten in eine Ausnahmeliste einzutragen.
- 9.20. Alle weiteren notwendigen Informationen zu Datenschutz und Datenverarbeitung, Informationen über die Einhaltung des Datenschutzgesetzes vom Hostinganbieter «Webador», die auf der Webseite von Webador platzierten Cookies, sowie die Verarbeitung von Daten durch die angebotenen Diensten durch „Webador“ sind unter <https://www.webador.de/datenschutz>, <https://www.webador.de/agb> und unter <https://www.webador.de/agb#verwerkersvereinkomst> zugänglich.
- 9.21. Für weitere Datenschutzrichtlinien und -erklärungen vor allem die Webseite www.sonjapichler.ch können unter folgendem Pfad eingesehen werden: <https://www.sonjapichler.ch/unsere-zusammenarbeit-aus-rechtlicher-sicht/datenschutz-cookies>.

10. Urheberrecht, Nutzungsbedingungen

- 10.1. Das Urheberrecht an allen Dokumenten, Entwürfen, Angeboten, Vorschlägen, Konzepten, sowie anderweitigen Materialien, Vorlagen und Unterlagen, welche durch die Einzelunternehmung „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ im Rahmen der Dienstleistungserbringung erstellt, ausgehändigt und/oder zur Verfügung gestellt werden, verbleibt bei der „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“.
- 10.2. Das gesamte Material und die gesamten Unterlagen inklusive aller Dokumente, Entwürfe, Angebote, Vorschläge, Konzepte, Vorlagen und anderweitigen Materialien, die im Zuge der Dienstleistungserbringung von „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ ausgehändigt

und/oder zur Verfügung gestellt werden, dürfen nicht vervielfältigt, veröffentlicht oder öffentlich und nichtöffentlich zugänglich gemacht werden. Sie dürfen vor allem nicht im Zuge oder zum Zwecke der Erbringung gleicher oder ähnlicher Dienstleistungen angepasst, verändert, überarbeitet oder umgeschrieben werden. Eine Ausnahme stellt jeweils eine schriftliche und ausdrückliche Zustimmung von „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“ dar.

- 10.3. Ausgenommen von den obigen Punkten sind alle Dokumente, Entwürfe, Angebote, Vorschläge, Konzepte, sowie anderweitige Materialien, Vorlagen und Unterlagen, welche ein anderes Urheberrecht aufweisen und auch so gekennzeichnet sind. Diese unterliegen dem Schutz des ursprünglichen Urhebers und dessen Urheberrecht und entziehen sich dem Einflussbereich des Urheberrechts seitens von „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“.

11. Haftung und Versicherungsschutz

- 11.1. Bei der angebotenen Tätigkeit handelt es sich um eine reine Dienstleistung. Ein Erfolg ist, wie bereits unter Punkt 5 erwähnt und ausführlich erläutert, weder geschuldet noch garantiert. Aus diesem Grund wird auch jeglicher Haftungsanspruch ausgeschlossen.
- 11.2. Sämtliche Klienten oder Teilnehmende sind für den Begleitungsprozess oder die Teilnahme an Kursen oder Workshops persönlich oder durch ihren Arbeitgeber bzw. den Auftraggeber versichert. Der Versicherungsschutz inklusive der Schadenshaftung ist somit Angelegenheit der Teilnehmer oder Klienten, bzw. des Arbeitgebers oder Auftraggebers. Aus diesem Grund wird darauf aufmerksam gemacht, dass über eine ausreichende Haftpflicht- und Unfallversicherung verfügt werden muss.
- 11.3. Die Teilnahme an den verschiedenen Dienstleistungen erfolgt auf eigene Verantwortung und somit auf eigene Gefahr.
- 11.4. Der Versand bzw. die elektronische Übertragung jeglicher Daten erfolgen auf Verantwortung des Klienten, des Auftraggebers oder der Teilnehmer.
- 11.5. Sollten Klienten oder Teilnehmer nicht mit dem Auftraggeber übereinstimmen, obliegt die Erfüllung der obigen Punkte dem Auftraggeber (Punkt 10.1 bis 10.5).
- 11.6. Die Begleitungsperson oder der Workshop- und Kursleiter haftet ausschließlich für Schäden, die auf einer grob-fahrlässigen oder vorsätzlichen Vertrags- oder Pflichtverletzung beruhen. Die Höhe der Haftung beläuft sich maximal auf das vereinbarte Honorar für den gesamten Begleitungsprozess oder für die durchzuführenden oder durchgeführten Workshops und Kurse.

12. Allgemeine Bestimmungen

- 12.1. Ausschliesslicher Gerichtsstand für etwaige Streitigkeiten, die sich aus diesen AGBs oder einer zusätzlichen Vereinbarung ergeben, ist der Geschäftssitz von „Sonja Pichler Coaching, Training & Beratung“.
- 12.2. Sollten Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise rechtsunwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, unwirksame Bestimmungen so zu ersetzen, dass ihr wirtschaftlicher Zweck soweit zulässig gewahrt wird.