

**1. Geltung der allgemeinen Geschäftsbedingungen**

**1.1.** Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen („AGB“) der Berlitz Luxembourg SARL, 89-93 Grand-Rue, L-1661 Luxembourg (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. 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 die Berlitz Luxembourg SARL, 89-93 Grand-Rue, L-1661, Luxembourg, es sei denn, ein anderer Vertragspartner ist im Rahmen besonderer Angebote ausdrücklich bezeichnet.

**1.4.** Vertragssprache ist Französisch.

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

**2. Vertragsschluss**

**2.1.** Soweit nicht im Rahmen besonderer Angebote in diesen AGB abweichend geregelt, stellen die Angebote von Berlitz im Internet sowie den Katalogen ein verbindliches Angebot an den Kunden dar, den Vertrag mit Berlitz zu schließen. Der Kunde kann das Angebot durch seine Bestellung annehmen. Bei der Bestellung im Internet kommt der Vertrag mit Absendung der Bestellung des Kunden an Berlitz zustande.

**2.2.** Im Berlitz Webshop kann das gewünschte Produkt unverbindlich durch Anklicken des Produktnamens oder des Buttons „Details“ genauer angesehen werden. Durch Anklicken des Buttons [In den Warenkorb] kann der Kunde den Artikel in den Warenkorb legen. Der Inhalt des Warenkorbs kann jederzeit durch Anklicken des Links/der Grafik [Warenkorb] unverbindlich angesehen werden. Die Produkte können durch Anklicken der Grafiken [Entfernen] und [Aktualisieren] wieder aus dem Warenkorb entfernt oder geändert werden. Wenn der Kunde die Produkte im Warenkorb kaufen bzw. buchen möchte, klickt er in der Seite „Warenkorb“ auf den Button [weiter]. Im weiteren Verlauf des Bestellvorgangs gibt der Kunde zunächst seine persönlichen Daten ein und wählt die Zahlungsart aus. Im letzten Schritt unter „Prüfen und Buchen“ hat der Kunde die Möglichkeit, alle Angaben nochmals zu überprüfen, zu korrigieren, zu löschen oder zu ändern. Eingabefehler können auch dadurch berichtigt

werden, dass der Kunde im Browser rückwärts navigiert oder den Bestellvorgang abbricht und von vorn beginnt. Um die Buchung abzuschließen, muss der Kunde die AGB akzeptieren und auf den Button [kaufen] drücken. Damit versendet der Kunde die Bestellung an Berlitz. Der Kunde erhält daraufhin eine Bestätigung über den Auftrag per E-Mail zugeschickt.

**2.3.** 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.

**2.4.** Im Übrigen, d. h. außerhalb der Online-Bestellmöglichkeit über [www.berlitz.lu](http://www.berlitz.lu), erfolgt der Vertragsschluss zwischen dem Nutzer und Berlitz durch Unterzeichnung eines von Berlitz zur Verfügung gestellten Unterrichtsvertrages, der ebenfalls ausschließlich unter Geltung dieser AGB abgeschlossen wird, in einer Berlitz Sprachschule oder durch Übermittlung eines unterschriebenen Unterrichtsvertrages an eine Berlitz Sprachschule per Post, per Telefax oder per E-Mail. In dem schriftlichen Unterrichtsvertrag wird der jeweils zu buchende Kurs oder die jeweils zu buchende Dienstleistung gesondert bezeichnet und beschrieben.

**2.5.** Terminzusagen seitens Berlitz stehen unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit entsprechender Lehrkräfte. Berlitz ist bemüht, bei Ausfall einer Lehrkraft immer eine Ersatzlehrkraft zu stellen. Ein Anspruch auf die Unterrichtung durch eine bestimmte Lehrkraft besteht nicht. Für ausgefallene Unterrichtseinheiten (UE) oder Programme bietet Berlitz Ersatzunterrichtseinheiten bzw. Ersatzprogramme an. Ist dies im Einzelfall nicht möglich, verpflichtet sich Berlitz neben unverzüglicher Benachrichtigung des Nutzers zur Rückvergütung ggf. gezahlter und nicht durchgeführter UE nach jeweiligem Programmabschluss. Ein Wechsel der Lehrkraft kann Bestandteil der Berlitz Methode sein und berechtigt den Kunden weder zur Kündigung noch zum Rücktritt vom Vertrag. Berlitz haftet nicht für das Nichterreichen eines bestimmten Lern- und Unterrichtserfolges. Die von Berlitz gemachten Vorgaben bezüglich benötigter UE zum Erreichen eines Unterrichtszieles beruhen auf langjährigen Erfahrungen und können im Einzelfall von tatsächlichen Erfordernissen abweichen.

**3. Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen****Widerrufsbelehrung**

## Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

Berlitz Luxembourg SARL  
89-93 Grand-Rue  
L-1661 Luxembourg  
Fax: +352 – 26 97 60 75  
E-Mail: [info@berlitz.lu](mailto:info@berlitz.lu)

#### Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangenen Leistungen sowie Nutzungen (z. B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren beziehungsweise herausgeben, müssen Sie uns insoweit Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

#### Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

#### Ende der Widerrufsbelehrung

Das Widerrufsrecht besteht nur für Verbraucher und nicht für Unternehmer. Im Übrigen besteht das o. g. Widerrufsrecht für Verbraucher nur im Rahmen sog. Fernabsatzverträge, d. h. von Verträgen über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln abgeschlossen werden, es sei denn, dass der Vertragsschluss nicht im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems erfolgt. Fernkommunikationsmittel sind Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrags zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien eingesetzt werden können, insbesondere Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails sowie Rundfunk, Tele- und Mediendienste. Die Vorschriften über Fernabsatzverträge finden u. a. keine Anwendung auf Verträge über Fernunterricht sowie auf Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung, Beförderung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie Freizeitgestaltung, wenn sich der Unternehmer bei Vertragsschluss verpflichtet, die Dienstleistungen zu einem bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb eines genau angegebenen Zeitraums zu erbringen.

#### 4. Preisangaben und Zahlungsbedingungen

**4.1.** Für die jeweiligen Dienstleistungen und/oder Produkte von Berlitz gelten die jeweils angegebenen Preise zum Zeitpunkt der Bestellung. Die Preisangaben für Unterricht und Unterrichtsmaterial erfolgen unter dem Vorbehalt einer entsprechenden Einstufung des Kunden in einen entsprechenden Kurs. Sollte die Einstufung von den tatsächlichen Erfordernissen abweichen, können sich Änderungen der Preise ergeben.

**4.2.** Die auf [www.berlitz.lu](http://www.berlitz.lu) oder in den Katalogen von Berlitz ausgewiesenen Preise beinhalten keine gesetzliche Mehrwertsteuer, soweit diese auf die jeweilige Dienstleistung oder das jeweilige Produkt anfällt.

**4.3.** Die jeweils geltenden Preise ergeben sich aus der jeweiligen Dienstleistungs- bzw. Produktbeschreibung auf [www.berlitz.lu](http://www.berlitz.lu).

Der Nutzer verpflichtet sich zur Zahlung dieses Preises. Die Zahlung wird bei Bestellung der Dienstleistung bzw. des Produkts fällig.

**4.4.** Die Zahlung im Onlineshop kann durch Banklastschrift oder per Kreditkarte, im Berlitz Center nur per Banklastschrift oder bar erfolgen. Die Zahlungsabwicklung erfolgt über die SIX Payment Services (Europe) S.A., Zweigniederlassung Frankfurt/Main, Dreieichstraße 59, 60594 Frankfurt, mit der Plattform SaferpayTM.

#### 5. Besondere Bedingungen für Präsenz- Sprachunterricht und Berlitz Virtual Classroom

##### 5.1. Unterrichtsbedingungen

Eine Unterrichtseinheit (UE) umfasst 40 Minuten. Auf jede UE folgt eine unterrichtsfreie Zeit von 5 Minuten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ein pädagogischer Mitarbeiter zwecks Qualitätskontrolle der eingesetzten Lehrkraft bestimmten UE beiwohnen kann.

##### 5.2. Zahlungsbedingungen

Für jeden einzelnen Unterrichtsvertrag erhebt Berlitz zunächst eine Beratungsgebühr in Höhe von 55,00 Euro als Deckungsbeitrag für den personellen und administrativen Aufwand. Der Kunde ist verpflichtet, die im Angebot genannten Unterrichtsgebühren neben der Beratungsgebühr spätestens vor Beginn der ersten UE zu zahlen, soweit der Sprachunterricht nicht online gebucht wurde und eine abweichende Fälligkeit vorgesehen ist. Im Falle einer Ratenzahlungsvereinbarung ist zu diesem Zeitpunkt die erste Rate zur Zahlung fällig. Ab Tag der Buchung erfolgen die weiteren Ratenzahlungen automatisiert alle 4 Wochen. Sämtliche Unterrichtsmaterialien sind grundsätzlich sofort bei Erhalt zur Zahlung fällig. Der zwischen dem Kunden und Berlitz geschlossene Vertrag gilt auch als (Dauer-)Rechnung. Eine gesonderte Rechnungsstellung erfolgt nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden; gegenüber gewerblichen Kunden wird stets eine separate Rechnung erstellt. Eingehende Zahlungen werden immer mit der ältesten Forderung verrechnet, sofern bei der Zahlung nichts anderes bestimmt wurde. Sollte der Vertrag ohne Inanspruchnahme von UE durch den Kunden länger als 6 Monate ruhen, so ist Berlitz berechtigt, im Falle einer Tarifänderung eine Preisanpassung durchzuführen. Der Kunde wird hierüber von der Berlitz Center-Leitung entsprechend unterrichtet. Nicht in Anspruch genommene, jedoch bereits bezahlte UE verfallen nach 1 Jahr ab dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch auf Durchführung der UE entstanden ist.

##### 5.3. Total Immersion/Einzelunterricht/Berlitz Happy Hour

Die Festlegung des individuellen Unterrichtsplanerfolgt zwischen Kunde und Leitung bzw. Rezeption des Berlitz Centers, nicht zwischen Kunde und Lehrkräften. Der Kunde ist verpflichtet, eine Verhinderung an der Unterrichtsteilnahme bis spätestens 14.00 Uhr am Vortag der geplanten UE der Berlitz Center-Leitung 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 Unterricht im Berlitz Virtual Classroom muss die Mitteilung über die Unterrichtsverhinderung bis spätestens 13.00 Uhr am Vortag der geplanten UE zugehen. Wird der Termin nicht oder erst nach Ablauf dieser Frist vom Kunden abgesagt, werden die UE berechnet. Nicht in Anspruch genommene, jedoch bereits bezahlte UE können nach schriftlicher Mitteilung gegenüber dem Berlitz Center durch den Kunden auf Dritte übertragen werden. Bei einer Buchung des Einzelunterrichts „Berlitz Happy Hour“ muss der Unterricht in einem Berlitz Center in den folgenden

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der Berlitz Luxembourg SARL – gültig ab 01.01.2014**

Zeiträumen stattfinden: Montag bis Freitag: 10:00 – 12:00 oder 14:00–16:30 Uhr.

Total Immersion können bis zu 2 Wochen im Voraus storniert werden. Laufende Total Immersions können nicht storniert werden.

**5.4. Gruppenunterricht**

Die Starttermine ergeben sich aus den Informationen auf [www.berlitz.de](http://www.berlitz.de) oder aus den Katalogen von Berlitz. Berlitz ist berechtigt, aus pädagogischen Gründen eine Versetzung des Kunden in eine andere Gruppe vorzunehmen, wenn diese Versetzung der Optimierung des Lernfortschritts der Gruppe bzw. des einzelnen Kunden dienlich erscheint. Eine Kündigung bis 4 Wochen vor Unterrichtsbeginn ist kostenfrei in Schriftform möglich. Bei späteren Kündigungen vor Beginn der ersten UE fallen bei Gruppenkursen 20 %, bei Crashkursen (mindestens 20 UE/Woche) 50 % Stornogebühren auf die Unterrichtsgebühren an. Bei einer Kündigung von Crashkursen nach 5 Tagen vor Unterrichtsbeginn werden 70 % der Unterrichtsgebühren berechnet. Bei bereits begonnenen Kursen 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 3 Monate nach Kursbeginn in Schriftform gekündigt werden. Eine fristlose Kündigung beider Vertragsparteien ist nur aus wichtigem Grund möglich. Kommt der 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. Nimmt der Kunde nach Ablauf der vereinbarten Unterrichtsdauer weiterhin an Unterrichtseinheiten teil, so gilt dies als Verlängerung des Vertrages zu den jeweils aktuell gültigen Vertragsbedingungen. Mindestteilnehmerzahl der Gruppe: Jede Gruppe hat eine Mindestteilnehmerzahl. Wird diese unterschritten, verringern sich die benötigten UE bei gleichbleibenden Zahlungsbedingungen (flexible UE-Anpassung). Die Anzahl der UE beziehen sich auf jeweils ein Berlitz Level.

Berlitz ist zur Auflösung einer Gruppe oder Kürzung des Stundenvolumens eines Gruppenunterrichtes bei Unterschreitung der Mindestteilnehmerzahl berechtigt und im Falle der Auflösung eines Gruppenunterrichtes zur Rückzahlung der Kursgebühren der nicht geleisteten UE verpflichtet.

Bei Gruppenkursen für Kinder und Jugendliche gilt: Sollte ein Kind den Kurs in einer Form stören, die einen lebendigen Spielunterricht für die anderen Kinder nicht zulässt, ist die Kursleitung berechtigt, diesem Kind eine künftige Teilnahme am Kinderprogramm zu verweigern. In diesem Fall werden Kursgebühren künftig nicht in Anspruch genommener, jedoch bereits bezahlter Unterrichtseinheiten von Berlitz erstattet.

**5.5. Firmentraining**

Die Gruppengröße beträgt maximal 10 Teilnehmer. Für die gesamte firmeninterne Gruppe gelten die Bedingungen des „Einzelunterricht Premium“.

**5.6. Kündigung, Rückzahlungsansprüche**

Die unter 5.3 genannten Unterrichtsprogramme können bis spätestens 14.00 Uhr am Vortrag der geplanten UE, Unterricht im Berlitz Virtual Classroom kann bis 13.00 Uhr am Vortrag der geplanten UE in Schriftform gekündigt werden. 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 genommener, jedoch bereits bezahlter UE nach Ablauf der gesetzlichen Verjährungsfrist ist ausgeschlossen. Eine Rückerstattung der Kosten für bezahlte und ausgehändigte Unterrichtsmaterialien sowie der Einschreibgebühr ist ebenfalls ausgeschlossen.

**6. Besondere Bedingungen für Trainings im Bereich interkulturelle Kompetenz und Managementkompetenz****6.1. Seminargebühren**

Die Teilnahmegebühr ist fällig nach Erhalt der Rechnung, spätestens jedoch 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn. Diese Gebühr beinhaltet neben der Durchführung des Seminars die Kosten für sämtliche Seminarunterlagen. Bei offenen Seminaren sind darüber hinaus die Kosten für Snacks und Getränke während der Pausen sowie das Mittagessen in den Seminargebühren enthalten. Ein Mittagessen ist bei halbtägigen Seminaren nicht enthalten.

**6.2. Stornierung und Umbuchung**

Bei Stornierung bis 3 Wochen (21 Tage) vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von 178,50 Euro inkl. gesetzlicher MwSt. erhoben. Bei späteren Absagen wird die gesamte Teilnahmegebühr berechnet. Die Stornierung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Benennung von Ersatzteilnehmern ist zu jedem Zeitpunkt möglich. Eine kostenlose Umbuchung von einem Seminar in ein vergleichbares anderes Seminar kann nur bis 3 Wochen (21 Tage) vor Veranstaltungsbeginn und mit Zustimmung von Berlitz erfolgen. Eine Umbuchung steht allerdings unter der Voraussetzung, dass in dem umgebuchten Seminar wegen der limitierten Teilnehmerzahl noch offene und nicht reservierte Plätze zur Verfügung stehen. Bereits gezahlte Gebühren werden mit dem umgebuchten Seminar verrechnet. Für jede Umbuchung innerhalb von 3 Wochen (21 Tagen) vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungspauschale in Höhe von 59,90 Euro inkl. gesetzlicher MwSt. erhoben. Ab dem Tag des Seminarbeginns ist eine Umbuchung ausgeschlossen. Ein Anspruch des Kunden auf Umbuchung besteht nicht. Kommt eine Umbuchung nicht zustande, gelten die Bedingungen für Stornierungen.

**6.3. Übernachtungs- und Verpflegungskosten**

Soweit in Angebot nicht abweichend geregelt, hat jeder Teilnehmer selbst für Unterkunft und Verpflegung auf eigene Kosten zu sorgen.

**6.4. Absage des Seminars/Änderung des Tagungsprogramms**

Berlitz behält sich das Recht vor, z. B. bei Ausfall eines Referenten oder aufgrund mangelnder Teilnehmerzahl, das Seminar abzusagen. Berlitz verpflichtet sich, die Teilnehmer über Absagen oder erforderliche Änderungen des Programms unverzüglich und rechtzeitig vor Veranstaltungsbeginn zu informieren. Im Falle der Absage einer Veranstaltung erstattet Berlitz die bereits gezahlten Gebühren oder stellt den Teilnehmern auf Wunsch eine Transferkarte aus. Diese Transferkarte ermöglicht die Teilnahme an einem Ersatztermin oder an einem anderen Seminar. Preisdifferenzen werden jeweils entsprechend ausgeglichen, d. h. sind entweder von Berlitz zu erstatten bzw. vom Kunden 14 Tage vor Seminarbeginn zu zahlen. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn, diese beruhen auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen von Berlitz. In

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der Berlitz Luxembourg SARL – gültig ab 01.01.2014**

zwingenden Ausnahmefällen notwendig werdende Änderungen des Tagungsprogramms, des Veranstaltungstermins, der Referenten oder des Veranstaltungsortes muss sich Berlitz in zumutbarem Umfang vorbehalten. Berlitz wird die Teilnehmer in diesem Fall unverzüglich von den Änderungen in Kenntnis setzen.

**7. Besondere Bedingungen für Berlitz ELearning, Blended Learning und Einzelunterricht per Telefon****7.1. Allgemeines**

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

**7.2. Teilnehmer/-innen**

Der Kunde gibt den oder die Namen des oder der gewünschten Teilnehmer/-innen bei der Auftragserteilung an und versichert, dass diese Kenntnis der vorliegenden Geschäftsbedingungen haben und diese 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.

**7.3. 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 möglich, wenn der bisherige Teilnehmer die Lizenz noch nicht genutzt hat.

**7.4. 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.

**7.5. Zahlungsbedingungen und Dauer der Ausbildung**

Der Preis für Telefonkurse, die über die Organisationsplattform NetPlanning gebucht wurden, umfasst die Kosten für die Telefonverbindungen zu Festnetzanschlüssen in Europa, den Vereinigten Staaten und Kanada. Für die übrigen Regionen oder Länder werden die 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. Im Falle des Zahlungsverzugs kann Berlitz die Fortsetzung aller laufenden Aufträge, ungeachtet der Ausübung sonstiger Rechte, aussetzen. Die Vereinbarung über eine gekaufte Lizenz für ELearning/Blended Learning wird am Tag der Unterzeichnung durch den Kunden bzw. nach Versendung der Bestellung durch den Kunden im Falle einer Online-Buchung wirksam und gilt maximal bis zum Ende des im Vertrag vorgesehenen Kurses. Bei

Einzelunterricht per Telefon kann die Ausbildung 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.

**7.6. Kurse via Internet (E-Learning und/oder Blended Learning) – Systemanforderungen**

Mit seinem Benutzernamen und seinem persönlichen Passwort hat der Kunde und seine 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 9 oder höher, den Webbrowsern Internet Explorer 7 oder höher, Firefox 3 oder höher, Chrome 9 oder höher, Safari 4 oder höher sowie den Betriebssystemen Windows XP, Vista oder Windows 7 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 Verantwortungsbereich 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. Unsere im Rahmen der Online-Ausbildung per Internet zugänglichen Angebote können den Nutzer zum Aufruf von externen Webseiten oder Links leiten, die von uns 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 entsprechende Dauer verlängert werden, wenn dieser die Unterbrechung tatsächlich belegen kann.

**7.7. Organisation des Einzelunterrichts per Telefon**

Die telefonischen Unterrichtseinheiten haben eine Dauer von 30 Minuten und können von Teilnehmern montags bis sonntags 24 Stunden belegt werden und beginnen halbstündlich (Beispiel: 7.00, 7.30, 8.00 etc.). Teilnehmer planen ihre Kurse selbstständig direkt auf NetPlanning, der zur Verfügung gestellten Reservierungsplattform. Der Kurslehrer ruft den Teilnehmer dann auf der von ihm bei der Reservierung auf NetPlanning angegebenen Festnetznummer an. In keinem Fall darf der Teilnehmer von sich aus seinen Kurslehrer anrufen. Berlitz wird in keinem Fall eine Telefonverbindung zum Erhalt des Einzelunterrichts per Telefon zur Verfügung stellen. 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 unser Reservierungstool NetPlanning vorgenommen werden. Erfolgt eine Stornierung nicht mindestens 6 Stunden zuvor oder

wird ein Kurs nach seinem Beginn abgebrochen, wird dieser Kurs als erteilt betrachtet und entsprechend berechnet. Eine E-Mail mit einer Benachrichtigung über diesen berechneten Kurs wird an den Teilnehmer gesendet.

Stand: September 2012

© 2012 Berlitz Luxembourg SARL

### **7.8. Kündigung**

Lizenzen im Bereich E-Learning und/oder Blended Learning sind nicht ordentlich kündbar. Das Recht von Berlitz und des Teilnehmers, den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt. Der Einzelunterricht per Telefon ist gemäß Ziffer 5.8 kündbar.

## **8. Haftung**

**8.1.** 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.

**8.2.** 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.

## **9. Werbung**

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 [info@berlitz.lu](mailto:info@berlitz.lu) versendet. Seine Daten werden dann gelöscht.

## **10. Schlussbestimmungen**

**10.1.** Es gilt Luxemburgisches Recht unter Ausschluss des UN-Rechts über den internationalen Warenkauf (CISG). Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit hierdurch der durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates des gewöhnlichen Aufenthaltes des Verbrauchers gewährte Schutz nicht entzogen wird.

**10.2.** Gerichtsstand ist der Sitz von Berlitz, d.h. Luxembourg, soweit der Kunde nicht Verbraucher, sondern Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder soweit der Kunde nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort ins Ausland verlegt hat oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

**10.3.** Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform. Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein, so ist Berlitz berechtigt, diese durch eine wirksame Bestimmung mit ähnlicher Zweckrichtung zu ersetzen. Ist dies nicht möglich, so gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Der Grundsatz des Vorrangs der Individualabrede gilt gegenüber Verbrauchern vorrangig.