

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## für Desideria Einzel-Coaching und Familien-Mediation

### 1. Anwendung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 1.1. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Geschäftsbeziehung zwischen Desideria Care e. V. und den Klient\*innen im Rahmen des Desideria Einzel-Coachings und der Familien-Mediation als Dienstvertrag. Abweichende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.
- 1.2. Rechtliche Grundlage des Dienstvertrages sind die §§ 611 ff Bürgerliches Gesetzbuch (BGB). Der Dienstvertrag kommt zustande, wenn der/die Klient\*in das generelle Angebot des Desideria Einzel-Coachings oder der Familien-Mediation annehmen möchte, Kontakt mit Desideria Care e.V. oder einem der Desideria Familien-Coaches aufnimmt und die Leistung mündlich oder schriftlich beauftragt.. Desideria Care e.V. und/oder Desideria Familien-Coaches sind berechtigt, einen Dienstvertrag ohne Angabe von Gründen abzulehnen oder zu kündigen, wenn das erforderliche Vertrauensverhältnis nicht erwartet werden kann, sie auf Grund ihrer Spezialisierung oder aus gesetzlichen Gründen nicht coachen dürfen oder können oder wenn es Gründe gibt, die sie in Gewissenskonflikte bringen könnten. In diesem Fall bleibt der Honoraranspruch von Desideria Care e. V. für die gebuchten und bis zur Ablehnung/Kündigung der Begleitung entstandenen Leistungen erhalten. Im Übrigen sind von Desideria Care e. V. bereits erhaltene Vorauszahlungen über nicht erbrachte Leistungen zu erstatten.

### 2. Inhalt und Zweck des Dienstvertrags

- 2.1. Desideria Familien-Coaches erbringen ihre Dienstleistung gegenüber ihren Klient\*innen in der Form, dass sie ihre Kenntnisse und Fähigkeiten zwecks familientherapeutischer Beratung, systemischem Coaching, Mediation, Schulung und Prävention anwenden, die dem mutmaßlichen Willen ihrer Klient\*innen entsprechen. Dazu gehören insbesondere Methoden aus dem systemischen Coaching und der familientherapeutischen Beratung.
- 2.2. Ein subjektiv erwarteter Erfolg der Begleitung durch Coaching und anderen genannten Dienstleistungen kann nicht in Aussicht gestellt oder garantiert werden. Gegenstand des Vertrags ist daher die Erbringung der vereinbarten Leistungen, nicht die Herbeiführung eines bestimmten Ziels des/der Klient\*in.
- 2.3. Das Desideria Einzel-Coaching und die Familien-Mediation sollten in persönlichen Gesprächen (Sitzungen) stattfinden, kann aber auf Wunsch des/der Klient\*in auch telefonisch oder auf sonstigem Wege (Videotelefonie, Internetchats etc.) stattfinden.
- 2.4. Desideria Einzel-Coaching und Familien-Mediation sind ausdrücklich keine Ausübungen der Heilkunde, demnach darf der Desideria Familien-Coach gem. HPG § 1 Abs. 2 keine Krankheiten feststellen, heilen oder lindern. Der Desideria Familien-Coach darf keine Krankschreibung vornehmen und er darf keine Medikamente verordnen. Es handelt sich nicht um einen Behandlungsvertrag i. S. v. § 630a BGB, die § 630a BGB ff. finden keine Anwendung.
- 2.5. Das Desideria Einzel-Coaching und die Familien-Mediation sind keine Psychotherapie und kein Ersatz für eine Psychotherapie. Der/die Klient\*in trägt während des gesamten Coaching- und Mediations-Prozesses die volle Verantwortung für sein/ihr Handeln, sowohl während als auch außerhalb der Termine. Die Teilnahme an Desideria Einzel-Coaching und Familien-Mediation setzen eine normale physische und psychische Belastbarkeit voraus.

### 3. Widerrufsrecht des Verbrauchers

3.1. In Ergänzung zu diesen AGB haben Verbraucher im Sinne des § 13 BGB ein Widerrufsrecht nach § 312g Abs. 1 BGB, sofern der Vertrag als Fernabsatzvertrag gemäß § 312c Abs. 1 BGB geschlossen worden ist. Fernabsatzverträge sind alle Verträge, die ausschließlich über Fernkommunikationsmittel zustande gekommen sind. Fernkommunikationsmittel sind alle Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrages eingesetzt werden können, ohne dass die Vertragsparteien gleichzeitig körperlich anwesend sind, wie Briefe, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über den Mobilfunkdienst versandte Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk und Telemedien.

#### 3.2. Widerrufsbelehrung

Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

#### 3.3. Widerrufsrecht

Klient\*innen haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen den Dienstvertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der/die Klient/in Desideria Care e. V. unter nachfolgenden Kontaktdaten eine eindeutige Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über seinen/ihren Entschluss, den Dienstvertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der/die Klient/in die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet.

Desideria Care e.V., Lessingstr. 5, 80336 München

Mail: [info@desideria.org](mailto:info@desideria.org)

Tel.: +49 89 59 99 74 33

#### 3.4. Folgen des Widerrufs

Wenn der/ die Klient/in den Dienstvertrag widerruft, hat Desideria Care e. V. dem/ der Klient/in alle vorab erhaltenen Zahlungen unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf des Dienstvertrags bei Desideria Care e. V. eingegangen ist. Für die Rückzahlung verwendet Desideria Care e. V. dasselbe Zahlungsmittel, das der/ die Klient/in bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit dem/der Klient/in wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem/ der Klient/in wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Hat der/ die Klient/in verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so hat der/ die Klient/in Desideria Care e. V. einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil, der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der/ die Klient/in Desideria Care e. V. von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichtet hat, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen zu entsprechen.

### 4. Mitwirkung des/der Klient/in

4.1. Um optimale Bedingungen für die Verhaltens- und Einstellungsänderungen sowie alle notwendigen Lernprozesse zu ermöglichen, ist es notwendig, dass sich der/ die Klient/in dem Desideria Familien-Coach angemessen und vollständig offenbart. Für Folgen, die daraus entstehen, dass der/ die Klient/in unwahre oder unvollständige Angaben macht, trägt er/sie selbst die Verantwortung.

4.2. Desideria Care e. V. und/oder die Desideria Familien-Coaches sind berechtigt, das Coaching oder die Mediation abzubrechen und den Dienstvertrag fristlos zu kündigen, wenn mangelnde Mitwirkung des/der Klient/in den Coaching-/ Mediations-Prozess verhindert oder die Coaching-/ Mediations-Inhalte verneint werden. Der Vergütungsanspruch von Desideria Care e. V. für die bis zum Abbruch/ Kündigung des Coachings/ der Mediation gebuchten und erbrachten Leistungen bleibt in diesem Fall vollumfänglich bestehen. Im Übrigen sind von Desideria Care e. V. bereits erhaltene Zahlungen über vor dem Abbruch/ Kündigung gebuchte, aber wegen des Abbruchs/ der Kündigung nicht mehr erbrachten Leistungen zu erstatten.

## 5. Bezahlung

- 5.1. Die Bezahlung der Leistungen für Desideria Einzel-Coaching und Familien-Mediation erfolgen nach dem jeweils gültigen Preismodell von Desideria Care e.V.. Die gebuchten Leistungen werden durch Desideria Care e. V. vorab in Rechnung gestellt.
- 5.2. Grundsätzlich können nur Coaching-/ Mediations-Leistungen in Anspruch genommen werden, die über Desideria Care e.V. gebucht und bezahlt worden sind.
- 5.3. Die Leistungen können innerhalb von 12 Monaten ab Auftragserteilung abgerufen werden.
- 5.4. Vereinbarte Coaching Sitzungen können bis 24 Stunden vor dem gesetzten Termin entweder persönlich, per E-Mail oder telefonisch kostenlos abgesagt werden. Ist ein Termin an einem Montag vereinbart, hat die Absage spätestens an dem davor liegenden Freitag zu erfolgen. Bei späterer Absage entsteht ein Ausfall-Honorar von 50% des gültigen Satzes. Bei unentschuldigtem Nicht-Erscheinen werden 100% des gültigen Satzes in Rechnung gestellt.
- 5.5. Termine, die von Seiten des Desideria Familien-Coaches abgesagt werden, werden nicht in Rechnung gestellt. Der/die Klient/in hat in diesem Fall keinerlei Ansprüche gegenüber dem Desideria Familien-Coach. Dieser schuldet auch keine Angabe von Gründen.

## 6. Vertraulichkeit

- 6.1. Klientendaten werden von Desideria Care e. V. und den Desideria Familien-Coaches vertraulich behandelt. Auskünfte zu Inhalten von Gesprächen und eingesetzten Methoden werden nur nach ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung des/der Klient/in erteilt.
- 6.2. Wenn der Desideria Familien-Coach aufgrund gesetzlicher Vorschriften zur Weitergabe der Daten an Dritte verpflichtet ist, beispielsweise bei Straftaten oder auf behördliche oder gerichtliche Anordnung, gilt Absatz 6.1. nicht. Dies gilt auch bei Auskünften an Personensorgeberechtigte, sofern diese nachgewiesen wurde, allerdings nicht jedoch für Auskünfte an Ehepartner\*innen, Verwandte, Familienangehörige, Kolleg\*innen oder Vorgesetzte.
- 6.3. Absatz 6.1. findet ferner keine Anwendung, wenn in Zusammenhang mit den Desideria Einzel-Coaching Leistungen persönliche Angriffe gegen den Desideria Familien-Coach oder seine Berufsausübung stattfinden und er sich mit der Verwendung zutreffender Daten oder Tatsachen entlasten kann.
- 6.4. Die Desideria Familien-Coaches führen Aufzeichnungen über ihre erbrachten Leistungen. Der/die Klient/in kann Einsicht in diese Aufzeichnungen verlangen. In diesem Fall erhält er/sie die aufgezeichneten Informationen in Kopie. Absatz 6.2. bleibt davon unberührt.

## 7. Datenschutz

Der Schutz der persönlichen Daten von Klient\*innen ist Desideria Care e. V. ein besonderes Anliegen. Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten erfolgt in dem Rahmen, wie es nach der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) zulässig ist. Dem Grundsatz der Datenminimierung wird Rechnung getragen. Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten erfolgt zum Zwecke der Leistungserbringung nach Absatz 1. Wenn Klient\*innen sich zu den in Absatz 2.1 genannten Dienstleistungen anmelden, ist es für den Vertragsabschluss erforderlich, dass der/die Klient/in alle persönlichen Daten angibt, die Desideria Care e. V. für die Leistungsabwicklung benötigt. Für die Erbringung der Leistungen notwendigen Pflichtangaben sind gesondert markiert, weitere Angaben sind freiwillig. Die von Klient\*innen angegebenen Daten verarbeitet Desideria Care e. V. zur Leistungsabwicklung. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DS-GVO. Desideria Care e. V. ist aufgrund handels- und steuerrechtlicher Vorgaben verpflichtet, die Adress- und Zahlungsdaten von Klient\*innen für die Dauer von zehn Jahren zu speichern. Allerdings nimmt Desideria Care e. V. nach zwei Jahren eine Einschränkung der Verarbeitung vor, d. h. die Daten der Klient\*innen werden nur zur Einhaltung



der gesetzlichen Verpflichtungen eingesetzt. Der/die Klient/in ist jederzeit berechtigt, seine/ihre Daten einzusehen und ggf. Angaben zu verändern bzw. löschen zu lassen. Eine Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt nicht. Dem/der Klient/in ist bei Beginn des Desideria Einzel-Coachings, frühestens aber beim ersten Coaching Termin eine gesonderte Einverständniserklärung zur Datenverarbeitung im Rahmen des Dienstvertrages zur Unterschrift vorzulegen. Sämtliche Informationen, die zwischen dem/der Klient/in und dem Desideria Familien-Coach im Rahmen der Leistungserbringung nach Absatz 1 ausgetauscht werden, werden vertraulich behandelt. Alle Desideria Familien-Coaches und Mitarbeiter\*innen von Desideria Care e.V. sind zur Wahrung auf die Vertraulichkeit verpflichtet worden, Art 5 Abs. 1 f, Art. 32 Abs.4 DSGVO. Diese Verpflichtung zur Geheimhaltung gilt auch über die Leistungserbringung im Sinne von Absatz 2.1 hinaus.

## **8. Schlussbestimmungen**

- 8.1. Sollten einzelne Bestimmungen des Dienstvertrags oder der Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, wird damit die Wirksamkeit des Vertrags insgesamt nicht berührt. Die ungültige oder nichtige Bestimmung ist vielmehr in freier Auslegung durch eine Bestimmung zu ersetzen, die dem Vertragszweck oder dem Parteiwillen am nächsten kommt.
- 8.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen dem deutschen Recht. Dies gilt auch für ihre Auslegung. Gerichtsstand ist München.