

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der CRM Centrum für Reisemedizin GmbH

### 1. Geltungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Lieferungen und Leistungen der CRM Centrum für Reisemedizin GmbH (CRM). Abweichenden Bedingungen des Kunden - gleichgültig wann sie dem CRM zugehen - wird ausdrücklich widersprochen.

### 2. Art der Dienstleistungen und Produkte

- (1) Bezug von Printprodukten in Form von Einzel- oder Abonnementbestellungen
- (2) Reisemedizinische Fortbildungen als Präsenz- und Online-Veranstaltungen
- (3) Beiträge zu Mitgliedschaften (z.B. CRM travel.NET, gemäß dem jeweils gültigen Vertrag)
- (4) Sonstige Agenturleistungen

### 3. Auftragserteilung

- (1) Die Erteilung von Aufträgen für sämtliche durch das CRM angebotenen Produkte und Leistungen muss grundsätzlich per Brief, Fax, E-Mail, Bestellvordruck oder über die Website - erfolgen.
- (2) Sind Kunde / Teilnehmer / Mitglied und Rechnungsempfänger nicht identisch, haften Kunde / Teilnehmer / Mitglied für die Kostenübernahme durch den Rechnungsempfänger.

### 4. Auftragsbestätigung

- (1) Bestellungen von Printprodukten und Mitgliedschaften werden durch Rechnung oder Benachrichtigung bestätigt.
- (2) Seminaranmeldungen werden aufgrund der begrenzten Teilnehmerzahlen bei Präsenz-Veranstaltungen des CRM in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Erst durch die verbindliche Anmeldebestätigung seitens des CRM kommt ein Vertrag zustande. Bei Überschreitung der Teilnehmerzahl erhält der Anmeldende eine Absage in Schrift- oder Textform. Auf Wunsch kann er sich auf eine Warteliste setzen lassen. Dies begründet jedoch keinen Rechtsanspruch auf einen Teilnehmerplatz bei der Fortbildungsveranstaltung.

### 5. Leistungsumfang

- (1) Print- und sonstige Produkte werden i.d.R. ab Versandort des CRM, unter in Rechnungstellung anteiliger Versandkosten (gemäß aktueller Preisliste), geliefert. Die Gefahr geht mit der Absendung auf den Kunden über.
- (2) Teilnahmegebühren für Präsenzveranstaltungen beinhalten die Teilnahme an der Fortbildung, Seminarunterlagen, Getränke im Tagungsraum sowie in den Kaffeepausen, einen Mittagsimbiss, die Ausstellung von Teilnahmebescheinigungen und sofern für die Fortbildung vorgesehen, die Ausstellung von Zertifikaten.
- (3) Teilnahmegebühren für Online-Fortbildungsveranstaltungen (CRM Online-Teaching, CRM E-Learning etc.) beinhalten die Nutzung des Moduls für den gebuchten Nutzungszeitraum durch einen namentlich benannten Nutzer. Ebenso enthalten sind - sofern vorhanden - Prüfungsmodule sowie ggf. die Ausstellung der entsprechenden Teilnahmebescheinigungen oder Zertifikate.
- (4) Nicht in den Teilnahmegebühren enthalten sind Reise- und sonstige Aufenthaltskosten des Teilnehmers. Buchung und Abrechnung von Hotelzimmern nehmen die Teilnehmer selbst vor.

### 6. Seminarunterlagen, Teilnahmebescheinigung und Zertifikate

- (1) Die Teilnehmer erhalten zu Beginn der Fortbildung die Seminarunterlagen. Diese sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht – auch nicht Auszugsweise - ohne Einwilligung des CRM bzw. der jeweiligen Dozenten vervielfältigt oder zur Gestaltung anderer Veranstaltungen genutzt werden.
- (2) Jeder Teilnehmer erhält nach Beendigung der Fortbildung eine Teilnahmebescheinigung. Sofern für die Fortbildungseinheit eine Prüfung vorgesehen ist, wird ein erfolgreicher Abschluss bescheinigt.
- (3) Wird das Seminarziel nicht erreicht oder ist eine Teilnahme an der regulär am Ende der Veranstaltung stattfindenden Prüfung nicht möglich, kann die Prüfung an einem anderen vereinbarten Termin bis zu zweimal kostenlos nachgeholt werden. Weitere Wiederholungen sind kostenpflichtig.
- (4) Bei nachgewiesener, erfolgreicher Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen können die Teilnehmer etwa erhältliche Zertifikate bei den dafür vorgesehenen Stellen beantragen. Eventuell entstehende Kosten für die Ausstellung von Zertifikaten bei fremden Stellen trägt der Teilnehmer.

### 7. Rechnungsstellung, Zahlung

- (1) Die Rechnungsstellung erfolgt mit Auslieferung bestellter Printprodukte. Bis zur vollständigen Bezahlung bleiben die Produkte Eigentum des CRM.
- (2) Seminargebühren für Präsenzveranstaltungen werden in der Regel vier Wochen vor Seminarbeginn in Rechnung gestellt.
- (3) Online-Fortbildungen werden unmittelbar nach der Auftragsbestätigung mit einem Zahlungsziel von zwei Wochen in Rechnung gestellt.
- (4) Die Webinare CRM Online Teaching sowie der Reise-Gesundheitsbrief Online werden gesammelt am Ende des Kalenderjahres in Rechnung gestellt.
- (5) Das genaue Zahlungsziel ist ohne Skonto zu begleichen und der jeweiligen Rechnung zu entnehmen.
- (6) Abonnements und Mitgliedsbeiträge (mit Ausnahme von CRM travel.NET *plus*) werden jährlich für das gesamte Kalenderjahr im März eines Jahres in Rechnung gestellt. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate.
- (7) Die Mitgliedsbeiträge für CRM travel.NET *plus* werden jährlich im Voraus zum Ende des Vertragsjahres in Rechnung gestellt. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate.
- (8) Alle vom CRM angebotenen Leistungen sind umsatzsteuerpflichtig. Die Umsatzsteuer wird gesondert ausgewiesen.
- (9) Alle Produktsendungen verstehen sich zzgl. der jeweiligen Versandkosten. Die Preise beziehen sich auf den Versand in Deutschland. Die Preise für Sendungen ins Ausland können abweichen. Bei Anfragen aus dem Ausland wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice.
- (10) Die Aufrechnung mit Gegenansprüchen durch den Kunden ist nur zulässig, soweit diese unstreitig oder rechtskräftig festgestellt sind.

### 8. Zahlungsverzug

- (1) Im Fall des Verzuges sind die gesamten Forderungen des CRM sofort fällig und können ab Verzugsbeginn mit Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe berechnet werden.
- (2) Das CRM ist berechtigt, einen säumigen Kunden von der Weiterbelieferung bzw. der Teilnahme an einer Fortbildung auszuschließen. Der Ausschluss enthebt den Kunden nicht von der Begleichung offener Forderungen.

### 9. Rücktritt, Kündigung und Widerrufsrecht

- (1) Rücktritt, Kündigungen und Widerruf sind nur schriftlich möglich.
- (2) Alle Bestellungen von Printprodukten können innerhalb von 14 Tagen widerrufen werden.
- (3) Bei Präsenzveranstaltungen ist ein Rücktritt wie folgt möglich:

- bis acht Wochen vor Seminarbeginn kostenfrei
- zwischen der 8. bis zur 5. Woche vor Veranstaltungsbeginn werden 50% der Seminargebühren fällig
- innerhalb der letzten 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn bzw. bei Nichterscheinen wird die komplette Seminargebühr fällig.

Die vorstehenden Pauschalen (50 % der Seminargebühr bzw. komplette Seminargebühr) finden nur Anwendung, wenn der Kunde/Teilnehmer keinen niedrigeren Schaden durch den Rücktritt nachweist.

- (4) Für nicht genutzte Leistungen besteht kein Anspruch auf Rückvergütung.
- (5) Online-Veranstaltungen (CRM Online-Teaching, CRM E-Learning etc.) können nur bis zur Zusendung des Zugangspassworts storniert werden.
- (6) Abonnements und Mitgliedschaften (mit Ausnahme von CRM travel.NET *plus*) gelten im Jahr des Abschlusses bis zum 31.12. des Jahres und verlängern sich jeweils um ein Jahr, wenn sie nicht 3 Monate vor Ablauf des Kalenderjahres gekündigt werden.
- (7) Die CRM travel.NET *plus* Mitgliedschaft läuft nach Bestelleingang mindestens 24 Monate und verlängert sich um jeweils ein Jahr, wenn sie nicht 3 Monate

vor Ablauf des Vertragsjahres gekündigt wird. Die Mitgliedschaft kann auf Wunsch des Kunden auch um weitere zwei Jahre verlängert werden. Nur durch die Verlängerung um weitere zwei Jahre besteht ein Anspruch auf ein neues CRM travel.TAB sowie ein kostenfreies CRM Refresherseminar.

#### **10. Rückgaberecht**

- (1) Ohne schriftliches Einverständnis des CRM werden keine Rücksendungen akzeptiert. Durch das CRM genehmigte Rücksendungen sind unter Angabe der Rechnungsnummer auf dem üblichen Postweg an unsere Düsseldorfer Anschrift zu senden.
- (2) Der Kunde trägt sämtliche Kosten und Risiken der Rücksendung. Unfrei zurückgesandte und ungenehmigte Lieferungen gehen zu Lasten des Kunden.
- (3) Nur unbeschädigte Ware kann vom CRM zurückgenommen werden. Beschädigte Ware ist von der Rücknahme ausgeschlossen.

#### **11. Umbuchung bzw. Vertretungsregelung bei Fortbildungen**

- (1) Eine kostenfreie Umbuchung von Fortbildungen ist bis einschließlich dem 15. Tag vor Veranstaltungsbeginn auf einen anderen Veranstaltungstermin oder eine andere Veranstaltung möglich.
- (2) Bei Umbuchungen innerhalb der letzten 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn werden 50% der Teilnahmegebühr fällig.
- (3) Ein angemeldeter Teilnehmer kann bis einschließlich dem 5. Tag vor Veranstaltungsbeginn einen Ersatzteilnehmer benennen. Erst nach schriftlicher Erklärung des Ersatzteilnehmers zur Teilnahme an der Fortbildung und Übernahme der Teilnahmegebühren gilt die Vertretungsregelung als verbindlich.

#### **12. Absage von Fortbildungen, Änderungsvorbehalt, Ausschluss**

- (1) Das CRM ist berechtigt eine Fortbildungsveranstaltung bei zu geringer Teilnehmerzahl bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn abzusagen. Bei durch CRM nicht zu vertretenden Ereignissen (u.a. höhere Gewalt, plötzliche Erkrankung oder Ausfall des Referenten) kann eine Absage auch danach erfolgen.
- (2) In diesem Fall wird keine Rechnungsstellung veranlasst. Ggf. bereits gezahlte Teilnahmegebühren werden zurückerstattet, wenn eine Umbuchung auf ein anderes Seminar nicht gewünscht oder möglich ist. Über notwendige Änderungen werden die Teilnehmer unverzüglich informiert. Weitergehende Ansprüche der Teilnehmer bestehen im Falle einer Absage nicht.
- (3) Das CRM behält sich inhaltliche, methodische und organisatorische Änderungen - auch während der Veranstaltung - vor, soweit diese den Gesamtcharakter der angekündigten Veranstaltung nicht wesentlich ändern.
- (4) Das CRM behält sich Änderungen an der Plattform bzw. der Nutzungsumgebung für Online-Fortbildungen im Sinne der Weiterentwicklung und Verbesserung des Angebotes vor. Ersatzansprüche der Teilnehmer entstehen dadurch nicht.
- (5) Das CRM kann im Bedarfsfall vorgesehene Referenten durch gleich qualifizierte Personen ersetzen. Der Wechsel von Referenten, Programmänderungen oder Änderungen im Ablaufplan berechtigen den Teilnehmer weder zum Rücktritt vom Vertrag noch zur Minderung des Entgelts / der Gebühr.
- (6) Das CRM behält sich vor, die Fortbildung ganz oder teilweise an einem anderen Ort in angemessener Entfernung als angekündigt durchzuführen. Über notwendige Änderungen werden die Teilnehmer unverzüglich informiert. Ersatzansprüche der Teilnehmer entstehen dadurch nicht.
- (7) Das CRM ist berechtigt, Teilnehmer in besonderen Fällen, z.B. Zahlungsverzug, Störung der Fortbildung und des Betriebsablaufs von der weiteren Teilnahme auszuschließen.

#### **13. Voraussetzungen für CRM Fortbildungen**

- (1) Die Teilnehmer an Online-Fortbildungen sind für die Bereitstellung der durch das CRM bekannt gegebenen Systemvoraussetzungen für den Internet-Zugang (z.B. geeignete Hardware, Telefon- sowie Internetanschluss etc.) auf eigene Kosten verantwortlich.
- (2) Die Teilnehmer sind verpflichtet, vom CRM vergebene Passwörter und den Login-Namen vertraulich zu behandeln. Für von ihnen ungewollte Aktivitäten über ihre Zugangsberechtigung (Passwort, Login) tragen die Teilnehmer selbst die Verantwortung.
- (3) Die Teilnehmer verpflichten sich gegenüber anderen Mitgliedern, Seminarteilnehmern, Referenten und Mitarbeitern des CRM, keine verletzenden, bedrohenden, obszönen, rassistischen oder gegen sonstige guten Sitten bzw. gegen geltende Gesetze verstoßende Äußerungen zu verbreiten und keine auf dem Server des CRM liegenden Seiten zu veröffentlichen.

#### **14. Nutzungsrechte für Online-Fortbildungen und Produkte**

- (1) Im Rahmen der oben genannten Leistungen und Produkte wird den Teilnehmern das einfache, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht eingeräumt, die entsprechende (lizenzierte) Software zu verwenden und die dazugehörige Dokumentation zu benutzen.
- (2) Das Recht, die Software oder die Dokumentation im Original oder als Vervielfältigungsstück Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zu überlassen, ist ausgeschlossen. Insbesondere hinsichtlich der Anzahl der Nutzer ist die Nutzung der Software oder der Dokumentation nur in dem Umfang vertraglich gestattet, für den eine entsprechende Nutzungsgebühr bezahlt worden ist.
- (3) Das CRM ist berechtigt, das Vertragsverhältnis im Ganzen oder lediglich die Bestimmungen hinsichtlich der Lizenzerteilung teilweise außerordentlich ohne Einhaltung von Kündigungsfristen zu kündigen (und im Falle der teilweisen Kündigung, den Vertragsinhalt im Übrigen nach billigem Ermessen neu zu bestimmen), wenn die andere Vertragspartei die Bestimmungen dieses Abschnitts und/oder die unter § 12 genannten Bestimmungen verletzt. Mit dem Zugang der Kündigung erlischt das Nutzungsrecht.

#### **15. Haftung und Ersatzansprüche**

- (1) Ersatzansprüche wegen nicht ordnungsgemäßer Durchführung bzw. offenkundiger Mängel der Leistung müssen unmittelbar nach Wareneingang, spätestens jedoch 2 Wochen nach Übergabe, schriftlich geltend gemacht werden.
- (2) Verborgene Mängel müssen unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitgeteilt werden.
- (3) Gewährleistungspflichtige Mängel behebt das CRM nach eigener Wahl durch kostenlose Beseitigung des Mangels oder Ersatzlieferung für den Kunden.
- (4) Schadensersatzansprüche des Kunden/Teilnehmers, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen der Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit, wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, für eine etwa vom CRM schriftlich übernommenen Garantie, für den Schaden aufgrund einer schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten oder in Fällen einer gesetzlich zwingenden Haftung. Wesentliche Vertragspflichten sind die jeweiligen vertraglichen Hauptleistungspflichten sowie sonstige vertragliche Pflichten, die im Falle einer schuldhaften Verletzung dazu führen können, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet wird. Die Haftung für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den Ersatz des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens begrenzt.
- (5) Die Darstellung medizinischer Sachverhalte, für die das CRM nicht haftet, enthebt den Teilnehmer nicht der Pflicht zur kritischen Prüfung und Aktualisierung vor Anwendung im Einzelfall.

#### **16. Datenschutz**

Das CRM hält sich an die aktuelle DS-GVO (Stand: April 2021). Alle Informationen zum Datenschutz des CRMs finden Sie unter <https://www.thieme.de/de/thieme-gruppe/Datenschutzerklaerung-CRM-DE.htm>

#### **17. Schlussbestimmungen**

- (1) Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages mit dem Vertragspartner einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der Bedingungen im Übrigen nicht berührt.
- (2) Erfüllungsort und - soweit der Kunde Kaufmann ist - Gerichtsstand für alle Ansprüche aus dem mit diesen Geschäftsbedingungen zusammenhängenden Vertrag ist Düsseldorf. Es gilt das deutsche Recht.