

Allgemeine Geschäftsbedingungen und Widerrufsrecht für Verbraucher von Lisa Rezaz Office Managerin - Einzelunternehmerin

1. Teil

Geltungsbereich und Anwendbares Recht

1 Geltungsbereich

(1) Die nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Rechtsgeschäfte gegenüber Verbrauchern und Unternehmern mit

Lisa Rezaz Office Managerin - Einzelunternehmerin

Vertreten durch

Rezaz, Lisa

Brunnenstr. 4, 90556 Cadolzburg

nachstehend „ich“ genannt. Die Rechtsgeschäfte können persönlich, postalisch, per Messenger, per Email, im Erstgespräch oder über die Website zustande kommen.

(2) Die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehende Sprache ist ausschließlich deutsch. Übersetzungen in andere Sprachen dienen ausschließlich deiner Information. Der deutsche Text hat Vorrang bei eventuellen Unterschieden im Sprachgebrauch.

(3) Es gelten ausschließlich diese AGB. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen, die du verwendest, werden von mir nicht anerkannt, es sei denn, dass ich ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich oder in Textform zugestimmt habe.

(4) Neben diesen AGB schließe ich in den Fällen, in denen ich als Auftragsverarbeiter nach Art. 28 EU-DSGVO tätig werde, einen Auftragsverarbeitungsvertrag ab. Dieser Vertrag regelt die Besonderheiten der Auftragsverarbeitung abschließend.

(5) Zudem schließe ich in einigen Fällen noch einen VA-Vertrag mit dir ab.

2 Anwendbares Recht und Verbraucherschutzvorschriften

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Privatrechts und des in Deutschland geltenden UN-Kaufrechts, wenn

- a) du als Unternehmer meine Leistungen buchst,
- b) du deinen gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland hast, oder
- c) dein gewöhnlicher Aufenthalt in einem Staat ist, der nicht Mitglied der Europäischen Union ist.

(2) Für den Fall, dass du Verbraucher i. S. d. § 13 BGB bist und du deinen gewöhnlichen Aufenthalt in einem Mitgliedsland der Europäischen Union hast, gilt ebenfalls die Anwendbarkeit des deutschen Rechts, wobei zwingende für den Verbraucher günstigere Bestimmungen des Staates, in dem du deinen gewöhnlichen Aufenthalt hast, unberührt bleiben.

(3) Verbraucher im Sinne der nachstehenden Regelungen ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer selbständigen beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit handelt.

(4) Es gilt die jeweils zum Zeitpunkt der Buchung gültige Fassung dieser AGB.

(5) Es gelten die Preise zum Zeitpunkt der Buchung.

2. Teil

Zustandekommen des Vertrages, Zahlungsmodalitäten, Laufzeit des Vertrages und Widerrufsrecht

3 Leistungsgegenstand

(1) Gegenstand des Vertrages können die folgenden Dienstleistungen sein (wobei die Auflistung nicht abschließend ist):

Backoffice:

- Prozessoptimierung
- Prozessautomatisierung
- Prozessdigitalisierung

Dabei können u. a. folgende Dienstleistungen vorkommen:

- Belegerfassung
- Rechnungserstellung
- Recherche
- Datenerfassung
- Email Management
- Kalendermanagement
- Texterstellung und Textverarbeitung
- Präsentationserstellung
- Prozessanalyse
- ...

Digitale Produkte:

- Workbook
- Anleitungen

(2) Die Einzelheiten des jeweiligen Auftrages werden durch mein gesondertes Angebot / VA-Vertrag bzw. deinen Anforderungen festgelegt. Dieses kann auch

telefonisch erfolgen und sollte dann noch einmal in Textform (E-Mail) aufgenommen werden.

4 Details der Leistungserbringung

- (1) Ich erbringe die Leistungen auf selbständiger Basis und trete nicht in ein Arbeitsverhältnis bei dir ein.
- (2) Ich werde nicht in deine unternehmerischen Abläufe integriert. Auf deine unternehmerischen Belange nehme ich jedoch Rücksicht.
- (3) Ich führe meine Tätigkeiten weisungsfrei aus.
- (4) Die zu erbringende Leistung wird in meinem Homeoffice erbracht.
- (5) Die Zusammenarbeit mit mir stellt keine schulische, prüfungsähnliche oder unterrichtsbezogene Leistung dar. Es erfolgt **keine** Lernzielkontrolle im Sinne des Fernunterrichtsschutzgesetzes (**FernUSG**). Alle Inhalte dienen der individuellen Reflexion und Optimierung deiner Büroorganisation. Du erhältst praxisbezogenes Feedback, Inspirationen und Umsetzungsimpulse im Rahmen einer individuellen Dienstleistung. Aufgezeichnete Inhalte oder Videomaterialien dienen deiner zeitunabhängigen Vertiefung, ersetzen jedoch keine systematische Anleitung oder Kontrolle deines Lernerfolgs.

5 Preise, Zahlungsbedingungen und Fälligkeiten

- (1) Nach der Kleinunternehmerregelung gem. § 19 UstG weise ich keine Umsatzsteuer aus.
- (2) Die Abrechnung erfolgt in Voraus auf Grundlage der in meinem Angebot genannten Honorare. Die Erbringung meiner jeweiligen Leistungen wird von einem vorherigen Zahlungseingang abhängig gemacht. Sobald ich deine Zahlung erhalten habe, hast du ab diesem Zeitpunkt einen Anspruch auf meine entsprechende Gegenleistung. Es wird nach Paketpreisen abgerechnet. Es wird eine Übersicht darüber erstellt, welche Tätigkeiten ich erbracht habe und welche Zeit diese in Anspruch genommen haben. Diese Übersicht wird dir am Ende der Dienstleistung übersandt.
- (3) Die Rechnung wird grundsätzlich per **Email (mit Eingangs- und Lesebestätigung)** in Form eines PDF-Dokuments sowie eines gültigen e-Rechnung-Formates an dich versandt. Der Rechnungsbetrag ist mit Zugang der Rechnung **sofort** fällig und **sofort bzw. bis spätestens 1 Werktag vor Beginn der Dienstleistung** an mich zu zahlen.
- (4) Es fallen für verspätete Zahlungen Zinsen in gesetzlicher Höhe sowie Kosten für zweckentsprechende Mahnungen an. Bei nicht erfolgreichem internen Mahnwesen kann ich die offene Forderung zur Beitreibung an einen Rechtsanwalt übergeben. In diesem Fall werden dir Kosten für die Inanspruchnahme der anwaltlichen Vertretung entstehen.
- (5) Du bist nicht berechtigt, gegenüber Zahlungsansprüchen von mir ein Zurückbehaltungsrecht geltend zu machen oder aufzurechnen; es sei denn, es handelt sich um unstreitige oder titulierte Gegenforderungen.
- (6) Solltest du in Zahlungsverzug geraten oder sonst in Verzug, bin ich berechtigt, die Leistung zu verweigern, bis alle fälligen Zahlungen geleistet sind.

Ich bin weiterhin berechtigt, Leistungen zurückzuhalten, zu unterbrechen, zu verzögern oder vollständig einzustellen, ohne zum Ersatz eines etwa entstehenden Schadens verpflichtet zu sein. Diese Rechte gelten unbeschadet sonstiger vertraglich vereinbarter oder gesetzlicher Rechte und Ansprüche von mir.

6 Zustandekommen des Vertrages

6.1 Buchung meiner Dienstleistungen

(1) Grundlage der Vertragsbeziehung ist das jeweils von mir vorgelegte Angebot einschließlich zugehöriger Leistungsbeschreibungen. Das Angebot basiert auf den von dir, **im Anfrage Fragebogen oder/und Erstgespräch**, gemachten Angaben.

In dem Angebot ist mein Honorar **dargestellt**. Das Angebot gilt, soweit darin keine abweichende Frist angegeben ist, für einen Zeitraum von **zwei Wochen** ab Zugang des Angebots bei dir.

(2) Mit Annahme des Angebots akzeptierst du die darin enthaltenen Konditionen und die Geltung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Annahme kann **per Email oder WhatsApp** erfolgen.

6.2 Für Buchungen, die mündlich, telefonisch, schriftlich, per Email, SMS, WhatsApp, per Instagram/LinkedIn, über mein Anfrage Formular, mein Kontaktformular oder ein Terminbuchungstool erfolgen, gilt Folgendes:

(1) Bei einer Zusammenarbeit bildet das vorbereitende kostenfreie Erstgespräch zwischen dir und mir die Grundlage für die Dienstleistung. Du nimmst Kontakt mit mir über Email, WhatsApp, Instagram/LinkedIn, Anfrage Formular oder Kontaktformular auf meiner Website auf bzw. buchst dein unverbindliches und kostenfreies Erstgespräch über meinen Terminkalender oder in Ausnahmefällen über direkte Absprache mit mir. Das Erstgespräch dauert 30 Minuten und findet per Zoom oder Google Meet statt.

(2) Möchtest du einen Termin über meinen Terminkalender buchen, klick hierzu auf meiner Website auf den Reiter „Back Office Talk“. Dort gelangst du direkt zur Buchungsseite für ein kostenfreies Erstgespräch - Ich nutze hierfür den Anbieter [Ionos](#) und [Cal.com](#). (Hier kommst du direkt zur Datenschutzerklärung der Anbieter: [IONOS](#), [Cal.com](#)) -

Wenn du dort klickst, öffnet sich eine Seite, auf der dir mögliche Termine angezeigt werden. Bitte schildere mir im Notizfeld bei der Terminbuchung kurz worum es geht. Ich nutze deine Daten ausschließlich zur Vorbereitung auf unser **Google- oder Zoom-Meeting**. Kommt kein Vertrag mit dir zustande, lösche ich deine Daten analog den gesetzlichen Vorschriften vollständig. (Meine Datenschutzerklärung: <https://www.lisa-rezaz.de/datenschutzerklärung/>)

Sobald du einen Termin für unser Erstgespräch ausgesucht hast, bekommst du eine automatische Terminbestätigung von mir. Sobald du mir den Eingang dieser Email, sowie dein Einverständnis über die Abhaltung des Gespräches via ZOOM oder Google Meet kurz mit dem Satz „Ich bestätige den Erhalt der Email und bin damit Einverstanden, das Meeting über ZOOM/Google Meet abzuhalten.“ Bestätigt hast, ist der nächste Step unser Erstgespräch, welches für dich 100% Kostenfrei und unverbindlich ist. In unserem Erstgespräch erläutere ich dir direkt mein spezielles Angebot für dich.

(3) Nach unserem Erstgespräch gibt es zwei mögliche Abläufe für den Vertragsabschluss:

Ablauf 1) Du brauchst noch Bedenkzeit:

Wir vereinbaren im Gespräch eine Bedenkzeit und wollen uns erneut über ein ZOOM oder Google Meet Call treffen. In diesem Fall sende ich dir im Nachgang ein unverbindliches Angebot mit allen wichtigen Informationen und einer kurzen Zusammenfassung unseres Gesprächs. Zudem sende ich dir Terminvorschläge (i. d. R. innerhalb von 2-3 Tagen nach unserem Erstgespräch) für unser Follow-Up Gespräch, in dem wir deine finale Entscheidung über eine Zusammenarbeit besprechen. Nach unserem Follow-Up-Gespräch bestätigst du mir mein Angebot verbindlich und schriftlich per Email (vorzugsweise als Antwort auf meine Email mit dem Angebot) oder per Whatsapp. Im Anschluss erhältst du eine verbindliche Vertragsbestätigung sowie die Rechnung (hiermit kommt der Vertrag zwischen uns verbindlich zu Stande) per Email und wir gehen weiter zur Abstimmung.

Dazu erhältst du von mir Onboarding-Unterlagen (hierfür nutze ich eine Powerpoint Präsentation oder/und ein freigegebenes Zoho-Board). Darin findest du alle wichtigen Informationen und Deadlines, sowie eine Auflistung der Daten/Infos, die ich bis zum Start benötige.

Ablauf 2) Du entscheidest dich im Erstgespräch für eine Zusammenarbeit:

Du entscheidest dich während des Erstgesprächs bereits dazu mit mir zusammenzuarbeiten. Im Anschluss an unser Gespräch schicke ich dir mein Angebot noch einmal in Textform zu, welches du mir schriftlich und verbindlich via Email (im besten Fall als Antwort auf meine Email mit dem Angebot) oder WhatsApp bestätigst. Sobald ich deine Bestätigung erhalten habe, schicke ich dir eine verbindliche Vertragsbestätigung sowie die Rechnung per Email. Somit ist der Vertrag zwischen uns zustande gekommen. Anschließend gehen wir weiter zur Abstimmung unserer Zusammenarbeit. Dazu erhältst du von mir Onboarding-Unterlagen (hierfür nutze ich eine Powerpoint Präsentation oder/und ein freigegebenes Zoho-Board). Darin findest du alle wichtigen Informationen und Deadlines, sowie eine Auflistung der Daten/Infos, die ich bis zum Start benötige.

(5) Als Zahlungsmöglichkeiten steht dir die Zahlung per **Vorkasse** zur Verfügung. Du erhältst hierzu von mir die entsprechende eRechnung bzw. eine

„normale“ Rechnung als PDF verschlüsselt per Email (das Kennwort erhältst du zeitgleich in einer separaten Email). Der gesamte Rechnungsbetrag ist bei Beauftragung sofort fällig. Sobald deine Zahlung eingegangen ist, hast du Anspruch auf meine entsprechende Gegenleistung.

a) PayPal: Durch Auswählen der Zahlungsart „PayPal“ und der Bestätigung „Jetzt Kaufen“ wirst du auf die Log-In Seite von PayPal weitergeleitet. Nach erfolgreicher Anmeldung werden deine bei PayPal hinterlegten Adress- und Kontodaten angezeigt. Die Zahlungsabwicklung erfolgt über PayPal zu deren Bedingungen. Anbieter des Dienstes ist PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg (im Folgenden: "PayPal"), unter Geltung der PayPal-Nutzungsbedingungen, einsehbar unter <https://www.paypal.com/de/webapps/mpp/ua/useragreement-full>

7 Widerrufsrecht für Verbraucher

(1) Als Verbraucher steht dir nach Maßgabe der **im Anhang** aufgeführten Belehrung ein Widerrufsrecht zu.

(2) Die Widerrufsfrist beginnt mit dem Vertragsabschluss. Der Vertrag ist in dem Moment abgeschlossen, indem du mein Angebot angenommen hast bzw. du die entgeltliche Bestätigungsmail der Buchung durch mich erhältst. Du kannst innerhalb von 14 Tagen deine **Beauftragung bzw. Buchung** kostenfrei widerrufen.

(3) Bei meinen Dienstleistungen gibt es hinsichtlich des Widerrufsrechts folgende Besonderheiten:

a) Wenn du meine Leistungen buchst und ich direkt bzw. innerhalb der 14-tägigen Widerrufsfrist mit der Leistung beginnen soll, verzichtest du insoweit auf das dir zustehende Widerrufsrecht.

b) Darauf weise ich **VOR Abschluss deiner Buchung** hin: „Du verlangst ausdrücklich, dass ich vor Ende der Widerrufsfrist von 14 Tagen, mit der Leistung beginne. **Du verzichtest daher auf** dein dir zustehendes Widerrufsrecht, wenn ich die Leistung vollständig erbringe. Bei einer anteiligen Leistung an dich (als Kunde) innerhalb der Widerrufsfrist steht mir dafür - auch bei einem Widerruf - die Gegenleistung (**Bezahlung**) für die erbrachte Leistung zu.“

(4) Wird die Buchung innerhalb von 14 Tagen widerrufen und meine Leistung hat in dieser Zeit bereits begonnen, hast du nur Anspruch auf eine anteilige Erstattung deiner Kosten. Bereits geleistete Dienste werden dann von der Rückerstattung anteilig abgezogen.

8 Vertragslaufzeit und Kündigung

(1) Die Vertragslaufzeit wird auf unbestimmte Dauer geschlossen bzw. richtet sich nach dem jeweiligen Angebot bzw. Vertrag.

(2) Das Vertragsverhältnis kann mit einer Frist von vier Wochen jederzeit gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon

unberührt. Jede Kündigung bedarf zur Wirksamkeit der Schriftform. ACHTUNG: Es können abweichende Kündigungsfristen laut Vertrag gelten!

(3) Da ich Kundendaten von dir verarbeite, bin ich ein Auftragsverarbeiter nach Art. 28 DSGVO. Wir haben dazu einen gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen. In diesem Vertrag gibt es ein besonderes Kündigungsrecht - dieses gilt entsprechend für das Hauptvertragsverhältnis. Mit der Beendigung des Auftragsverarbeitungsvertrages durch mich geht auch die Beendigung des Hauptvertragsverhältnisses einher.

3. Teil

Rechte und Pflichten des Kunden

9 Formate von digitalen Daten

(1) Lieferungen von Dateien an dich, erfolgen in folgenden Formaten:

- Texte als PDF Dateien, Excel-Dateien oder Word-Dokumente
- der Dateiaustausch kann über Email (mit Verschlüsselung), Sharepoint, freigegebenes Notion-Board, TeamDrive oder Teams erfolgen
- Bilder, Grafiken (inkl. Email-Banner Vorlagen) erstell ich dir in Canva und sende sie dir als eines dieser Formate: .png, .jpg, .gif, MP4
- Videos können in folgenden Formaten gesendet werden: YouTube-Link, HTML5, windows media, MPG, Notion Bibliothek
- Zur ergänzenden Kommunikation werden Kommunikationskanäle wie bspw. WhatsApp Nachrichten, Email, Teams oder die Kommentarfunktion bei Notion genutzt.

10 Nutzungsrechte, Bildrechte Dritter

(1) Ich räume dir hiermit jeweils mit dem Zeitpunkt der Erstellung zeitlich und räumlich unbegrenzt das alleinige Nutzungsrecht an den im Rahmen oder anlässlich dieses Vertrages erstellten Dokumenten, PDFs, Texten etc. ein – soweit ich selbst befugt bin, derartige Unterlizenzen zu erteilen.

(2) Das Nutzungsrecht ist räumlich, zeitlich und inhaltlich unbegrenzt und umfasst das Recht zu kommerzieller und nicht kommerzieller Nutzung einschließlich aller gegenwärtig unbekannt, aber zukünftig bekannten Formen der Nutzung.

11 Subunternehmer

Ich werde ohne deine vorherige Zustimmung den Auftrag oder Teile hiervon nicht an Dritte übertragen.

12 Erhebung, Speicherung und Verarbeitung deiner personenbezogenen Daten

(1) Zur Durchführung und Abwicklung einer Buchung benötige ich von dir die folgenden Daten:

- Vor- und Nachname

- Adresse / ggf. abweichende Rechnungsanschrift
- Email-Adresse
- Handynummer (nur bei Buchung einer Dienstleistung zwingend erforderlich)
- bei Unternehmern auch Firmenname und USt-ID Nr.

(2) Bei kostenpflichtigen Leistungen müssen die Angaben zum Namen, insbesondere zum Unternehmensnamen, korrekt sein. Gleiches gilt für die Anschrift. Die Rechnungen werden auf Basis dieser Angaben erstellt. Sollten hier Korrekturen erforderlich werden, kann dies zu Mehraufwand führen, den ich in angemessener Höhe berechnen werde.

(3) Bei einer Änderung der persönlichen Angaben, vor allem bei einem Wechsel der Email-Adresse, teilst du dieses bitte schnellstmöglich per Email an office@lisa-rezaz.de mit.

4. Teil

Verschwiegenheit und Haftungsregelungen

13 Datenschutz und Vertraulichkeit

(1) Du stellst mir zur Erfüllung der Leistungen, wie z.B. „Office Safari“ entsprechende Log-In Daten und Dateien/Informationen bereit. Ich gebe diese Daten nicht weiter und Sorge – im Rahmen des Zumutbaren – dafür, dass die Daten anderen nicht zugänglich sind.

(2) Zudem haben wir einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO und eine Geheimhaltungsvereinbarung geschlossen.

(2) Ich werde über alle als vertraulich zu behandelnden Informationen, die mir jeweils im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangen, Stillschweigen bewahren und diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen mit dem jeweils anderen Dritten gegenüber verwenden.

14 Verschwiegenheit beider Parteien

Ich verpflichte mich, während der Dauer und auch nach Beendigung der Zusammenarbeit, über alle vertraulichen Informationen von dir Stillschweigen zu bewahren. Wir haben dazu eine gesonderte Verschwiegenheitserklärung abgeschlossen.

15 Know-how-Schutz und Geheimhaltung

(1) Ich bin mir der Tatsache bewusst, dass alle Informationen, die ich während der Zusammenarbeit mit dir (von dir entwickelte Ideen, Konzepte und Betriebserfahrungen (Know-how)) und die aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder der Natur der Sache nach geheim zu halten sind, dem Geschäftsgeheimnis unterliegen. Aus diesem Grunde verpflichte ich mich, das Geschäftsgeheimnis zu wahren und über die vorgenannten Informationen Stillschweigen zu wahren.

- (2) Die Verpflichtung zur Geheimhaltung wirkt über das Ende unserer Zusammenarbeit hinaus.
- (3) Nicht von der Geheimhaltung betroffen sind folgende Informationen, die
- bereits vor der Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt waren,
 - die unabhängig von mir entwickelt wurden,
 - bei Informationsempfang öffentlich zugänglich waren oder sind oder anschließend ohne Verschulden meinerseits öffentlich zugänglich wurden.
- (4) Für jede Verletzung der Geheimhaltungspflicht wird eine angemessene Vertragsstrafe fällig.

16 Haftungsbeschränkung

(1) Ich hafte für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Ferner hafte ich für die fahrlässige Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung du regelmäßig vertrauen darfst. Im letztgenannten Fall hafte ich jedoch nur für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Ich hafte nicht für die leicht fahrlässige Verletzung anderer als der in den vorstehenden Sätzen genannten Pflichten.

Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

(2) Die Datenkommunikation über das Internet kann nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden. Ich hafte insoweit nicht für die ständige und ununterbrochene Verfügbarkeit meines Dienstleistungsangebots.

(3) Sämtliche genannten Haftungsbeschränkungen gelten ebenso für etwaige Erfüllungsgehilfen.

17 Höhere Gewalt

1) Höhere Gewalt liegt vor, wenn ein von außen kommendes, keinen betrieblichen Zusammenhang aufweisendes, auch durch äußerste, vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht abwendbares Ereignis vorliegt. Höhere Gewalt ist anzunehmen bei Naturkatastrophen (Überschwemmungen, Erdbeben, Naturkatastrophen, Sturm, Hurrikan, Feuer, bei politischen Ereignissen (Kriege, Bürgerkriege), sowie anderen Ereignisse, wie Seuchen, Pandemien, Epidemien, Krankheiten und Quarantäne-Anordnungen durch Behörden, Länder und Staaten.

Die Aufzählungen sind nicht abschließend, auch vergleichbare Ereignisse wie die unter Absatz 1 genannten, fallen unter den Begriff der höheren Gewalt.

(2) Die Partei, die zunächst von dem Ereignis erfährt, informiert die andere Partei zeitnah.

(3) Im Falle einer höheren Gewalt im Sinne von Absatz 1 sind wir uns einig, dass zunächst für die Dauer der Behinderung die Vertragsleistungen ausgesetzt werden. D.h. die Leistungen beider Parteien werden vorerst eingestellt. Bereits

im Vorfeld gezahlte Honorare für Dienstleistungen verbleiben für diese Zeit bei mir. Müssten durch dich noch Zahlungen geleistet werden, so sind die Zahlungen für bereits erbrachte Leistungen noch von dir zu erbringen. Für noch nicht geleistete Dienstleistungen kannst du die Zahlung für den Zeitraum der Vertragsaussetzung pausieren. Nach Beendigung des unvorhersehbaren Ereignisses, wird der Vertrag wieder aufgenommen.

Weitergehende mögliche Schäden trägt jede Partei für sich.

(4) Dauert das Ereignis **länger als 18 Monate**, sind wir beide berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 3 Wochen zum Monatsende in Textform zu kündigen. Die bereits durch mich erbrachten Leistungen sind von dir zu entrichten. Vorab bezahlte Honorare sind von mir zu erstatten.

(5) Für den Fall, dass das Ereignis länger als **24 Monate** andauert, wird der Vertrag aufgelöst. Es wird dann eine Endabrechnung durch mich erstellt. In dieser Abrechnung werden die Leistungen von mir und deine geleisteten Zahlungen aufgelistet. Für den Fall, dass du noch Zahlungen für bereits erbrachte Leistungen erbringen musst, müssen diese innerhalb von 14 Tagen nach Endabrechnungserhalt gezahlt werden.

Sollte es zu deinen Gunsten eine Gutschrift geben, wird dir diese innerhalb von 14 Tagen nach Versand der Endabrechnung ausgezahlt. Die Endabrechnung kann als PDF-Anhang per Email versandt werden. Weitergehende Ansprüche aufgrund der höheren Gewalt sind ausgeschlossen. Jede Partei trägt die für sich entstandenen Schäden selbst.

18 Haftungsausschluss

(1) Tool-Auswahl und Nutzung

Ich wähle alle im Rahmen der Zusammenarbeit eingesetzten Tools und Systeme sorgfältig nach bestem Wissen aus. Dennoch übernehme ich keine Haftung für Fehler, Ausfälle, Funktionsänderungen oder nicht vorhersehbare Einschränkungen der eingesetzten Drittanbieter-Tools (z. B. Automatisierungstools, Cloud-Dienste, Kommunikationsplattformen).

Du bist dafür verantwortlich, mir wahrheitsgemäße, vollständige und aktuelle Informationen zu deinen bestehenden Systemen, Einstellungen und Zugängen bereitzustellen. Ich hafter nicht für Schäden oder Folgekosten, die durch fehlerhafte Tool-Konfigurationen, abweichende Systemumgebungen, Updates von Drittanbieterdiensten, geänderte Schnittstellen oder falsche/ungeprüfte Eingaben von dir entstehen.

(2) Datenschutz & Nutzung externer Dienste

Ich weise dich ausdrücklich darauf hin, dass die Nutzung externer Tools (z. B. Cloudspeicher, CRM-Systeme, Messenger-Dienste, KI-Tools) datenschutzrechtliche Risiken beinhalten kann. Du bist dafür verantwortlich, die datenschutzrechtlichen Anforderungen für dein Unternehmen sicherzustellen, insbesondere die Einholung von Einwilligungen, das Vorhalten notwendiger Informationen (z. B. AV-Verträge), die Konfiguration deiner Tools sowie das Einhalten gesetzlicher Vorgaben. Ich hafter nicht für Datenschutzverstöße, die auf fehlerhafte Konfigurationen, fehlende Einwilligungen, unsachgemäße Nutzung

deinerseits oder Änderungen/Fehler der eingesetzten Drittanbieterdienste zurückzuführen sind.

(3) **Abhängigkeit von Drittanbietern & Systemumgebungen**

Da meine Dienstleistungen auf deinen bestehenden Systemen, Daten, Tools und Internetanbindungen aufbauen, kann ich keine Gewähr dafür übernehmen, dass alle Prozesse jederzeit störungsfrei funktionieren. Ich hafte nicht für zeitliche Verzögerungen oder Leistungseinschränkungen, die auf technische Probleme deiner Systeme, fehlende Zugänge, unvollständige Informationen oder externe Ausfälle zurückzuführen sind.

(4) **Sonstige Ausschlüsse**

Ich hafte nicht für entgangene Gewinne, ausgebliebene Geschäftserfolge, indirekte Schäden oder Folgeschäden, die im Rahmen der Zusammenarbeit entstehen können. Empfehlungen zu Tools, Prozessen oder Workflows erfolgen nach bestem Wissen, ersetzen jedoch keine rechtliche oder steuerliche Beratung. Die gesetzlichen Haftungsregelungen – insbesondere bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder Schäden an Leben, Körper und Gesundheit – bleiben unberührt.

(5) **Verantwortung für bereitgestellte Informationen und Kundendaten**

Ich bin auf korrekte, vollständige und aktuelle Informationen deinerseits angewiesen. Ich hafte nicht für Verzögerungen, Fehler oder Schäden, die entstehen, weil du unrichtige, veraltete oder unvollständige Angaben machst (z. B. Bankdaten, Steuernummer, Unternehmensinformationen, Tool-Zugänge, Einstellungen, Konfigurationen oder sonstige Daten).

(6) **Änderungen deinerseits nach Übergabe**

Nach der Übergabe der von mir erbrachten Leistungen sowie während eines Test- oder Supportmonats übernehme ich keine Haftung für Fehler, Funktionsstörungen oder Datenverluste, die darauf beruhen, dass du oder Dritte Einstellungen, Prozesse oder Systeme veränderst, die ich eingerichtet oder konfiguriert habe. Dies gilt auch dann, wenn weiterhin ein Retainer oder ein Support-Zeitraum besteht.

(7) **Aufzeichnungen von Meetings**

Wenn Online-Meetings (z. B. via Zoom oder Google Meet) aufgezeichnet werden, liegt die Speicherung, Verarbeitung und Sicherung dieser Aufzeichnungen ausschließlich in deiner Verantwortung. Ich hafte nicht für Verlust, Weitergabe, unbefugte Einsicht oder datenschutzrechtliche Folgen im Zusammenhang mit der Speicherung auf deinen Systemen.

(8) **Keine Erfolgsversprechen & rechtliche Verantwortung**

Ich schulde keinen bestimmten wirtschaftlichen oder geschäftlichen Erfolg. Strukturen, Workflows oder Systemeinstellungen unterstützen deine Abläufe, garantieren jedoch keine Verbesserungen in Bereichen, die außerhalb meines Einflussbereichs liegen (z. B. Marketing-Ergebnisse, Öffnungsraten von Emails, Konvertierung, Umsätze). Ich übernehme keine Haftung für die rechtliche, steuerliche oder datenschutzrechtliche Richtigkeit von erstellten Strukturen, Workflows oder Tool-Konfigurationen. Die Prüfung auf rechtliche Anforderungen obliegt dir.

5. Teil

Schlussbestimmungen und Gerichtsstand

19 Änderung dieser AGB

Diese AGB können geändert werden, wenn ein sachlicher Grund für die Änderung vorliegt. Das können beispielsweise Gesetzesänderungen, Anpassung meiner Angebote, Änderungen der Rechtsprechung oder eine Veränderung der wirtschaftlichen Verhältnisse sein. Bei wesentlichen Änderungen, die dich betreffen, informiere ich dich rechtzeitig über die geplanten Änderungen. Du hast nach der Information ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Nach Ablauf dieser Frist, sind diese neuen Regelungen wirksamer Vertragsbestandteil geworden.

20 Schlussbestimmungen

(1) Die hier verfassten Geschäftsbedingungen sind vollständig und abschließend. Änderungen und Ergänzungen dieser Geschäftsbedingungen sollten, um Unklarheiten oder Streit zwischen den Parteien über den jeweils vereinbarten Vertragsinhalt zu vermeiden, schriftlich gefasst werden – wobei Email (Textform) ausreichend ist.

(2) Soweit du als Verbraucher bei Abschluss des Vertrages deinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland hattest und entweder zum Zeitpunkt der Klageerhebung durch mich aus Deutschland verlegt hast oder dein Wohnsitz oder dein gewöhnlicher Aufenthaltsort zu diesem Zeitpunkt unbekannt ist, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten der Sitz von **Lisa Rezaz Office Managerin**. Für Kaufleute i.S.d. HGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist der Gerichtsstand der Sitz von **Lisa Rezaz Office Managerin**.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch der Vertrag im Übrigen nicht berührt. Der in der Regelung vereinbarte Leistungsumfang ist dann in dem rechtlich zulässigen Maß anzupassen.

4. Version

Stand 05/2026

Anhang

Anhang 1:

Verbraucherinformationen und Widerrufsbelehrung

- (1) Die für den Vertragsabschluss zur Verfügung stehende Sprache ist ausschließlich Deutsch.
- (2) Die Präsentation meiner Leistungen auf der Webseite stellen kein bindendes Angebot meinerseits dar. Erst die Buchung einer Leistung durch dich ist ein bindendes Angebot nach § 145 BGB. Im Falle der Annahme dieses Angebotes versende ich an dich eine Buchungsbestätigung per Email. Damit kommt der Vertrag über die Buchung zustande.
- (3) Die von mir angegebenen Preise verstehen sich als Bruttopreise inklusive Steuern (für Deutschland).
- (4) Die für die Abwicklung des Vertrages zwischen dir und mir benötigten Daten werden von mir gespeichert und sind für dich jederzeit zugänglich. Insoweit verweise ich auf die Regelung der Datenschutzerklärung auf meiner Webseite.
- (5) Als Verbraucher hast du ein Widerrufsrecht gemäß der nachstehenden Belehrung.

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Als Verbraucher hast du das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen den Vertrag zu widerrufen.

Dir steht kein Widerrufsrecht zu, wenn du ausdrücklich bei deiner Buchung zugestimmt hast, dass ich bereits vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung beginnen soll und diese Leistung vollständig erbracht wurde. Habe ich die Leistung teilweise erbracht, steht dir insoweit kein Widerrufsrecht mehr zu.

Fristbeginn bei Buchung meiner Leistungen

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage **ab dem Tag des Vertragsschlusses**. Der Vertragsschluss kommt an dem Tag zustande, an dem du von mir nach erfolgreicher Buchung eine Bestätigungs-Email bekommst.

Um dein Widerrufsrecht auszuüben, musst du mich an

Lisa Rezaz Office Managerin
Brunnenstr. 4, 90556 Cadolzburg
oder per Email an
office@lisa-rezaz.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder Email) über deinen Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Du kannst dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Anhang 2:

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass du die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absendest.

Folgen des Widerrufs

Wenn du diesen Vertrag widerrufst, habe ich dir alle geleisteten Zahlungen, die ich von dir erhalten habe, spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über deinen Widerruf dieses Vertrages bei mir eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwende ich dasselbe Zahlungsmittel, das du bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hast. Hast du die Zahlung als Banküberweisung getätigt, teile mir bitte deine Kontodaten mit, da ich auf dem Kontoauszug nur einen Teil deiner Kontodaten sehen kann.

Hast du zugestimmt, dass ich bereits vor Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist mit der Leistung beginnen soll, dann hast du mir für diese Leistungen auch die Gegenleistung (Honorar) zu erbringen und insoweit keinen Erstattungsanspruch.

Muster Widerrufsvorlage

Muster für das Widerrufsformular gemäß
Anlage 2 zu Artikel 246a § 1 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 und § 2 Abs. 2 Nr. 2 EGBGB

Lisa Rezaz Office Managerin
Brunnenstr. 4, 90556 Cadolzburg
oder an
Email: office@lisa-rezaz.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Buchung der folgenden Dienstleistung (Beschreibung, damit eindeutig festgestellt werden kann, auf welche Buchung sich der Widerruf bezieht)

- gebucht am: (*). /
- Bestätigungs-E-Mail erhalten am: (*)
- Name des/der Verbraucher(s);
- Anschrift des/der Verbraucher(s);
- Kontodaten für die Rückerstattung
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier);

Datum

(*) Unzutreffendes streichen