

Allgemeine Bedingungen für die Erbringung von Schulungsleistungen

§1

Allgemeines

1. Die vorliegenden Allgemeine Geschäftsbedingungen (nachfolgend **AGB** genannt) gelten für stationäre Schulungen, Remote- und E-Learning-Schulungen, Bestimmungen für den Abschluss von Verträgen über die Durchführung von Schulungen sowie für das Verfahren zur Abwicklung von Beschwerden.
2. Anbieter von Schulungsleistungen (nachfolgend **Veranstalter** genannt) ist Comarch SA mit Sitz mit Sitz in Kraków, Aleja Jana Pawła II 39A, eingetragen im Landesgerichtsregister beim Amtsgericht Kraków – Śródmieście, XI Wirtschaftsabteilung des Landesgerichtsregisters unter der Nummer KRS 0000057567, Steuernummer: 677-00-65-406, Handelsregisternummer 350527377. Das Grundkapital der Comarch SA beträgt 8.133.349,00 PLN und wurde in voller Höhe eingezahlt.

§2

Definitionen

1. **Administrator der E-Learning-Plattform** – eine durch Comarch beauftragte Person, die für die technische Verwaltung, den reibungslosen Betrieb und die Instandhaltung der E-Learning-Plattform zuständig ist.
2. **Schulungstag** – eine Schulungs-Einheit beträgt max. 8 Schulungsstunden (wobei eine Schulungs-/Unterrichtsstunde = 45 Minuten)
 - Parameter der stationären Schulungen:
 - a. Schulungsstunde/Unterrichtsstunde = 45 Minuten;
 - b. Dauer des Schulungstages = nicht länger als 8 Stunden;
 - c. Pro Schulungstag sind mindestens 2 Pausen je 15 Min. und eine längere Pause (30-60 Min) vorgesehen;
 - d. Gesamtdauer eines Schulungstages darf 8 Stunden nicht überschreiten;
 - e. Einzelne Schulungen dauern nicht länger als 5 aufeinanderfolgende Schulungstage.
 - Parameter der Fernschulungen:
 - a. Schulungsstunde/Unterrichtsstunde = 45 Minuten;
 - b. Dauer des Schulungstages = nicht länger als 8 Stunden; auf Kundenwunsch 4-Unterrichtsstunden-Tag möglich;

- c. Einzelne Schulungen dauern nicht länger als 5 aufeinanderfolgende Schulungstage.
 - d. Informationen über die Gesamtdauer der Fernschulungen sind dem Programm der jeweiligen Schulung zu entnehmen unter:
<https://www.comarch.com/training/de-schulungen/>.
- 3. Verbraucher** – natürliche Person oder Geschäftskunde, der mit dem Vertragsabschluss zum Erwerb von Schulungsleistungen private Zwecke verfolgt.
- 4. Konto** – eine Menge von Ressourcen, Berechtigungen und Einstellungen, die für den/die Teilnehmer/in auf der E-Learning-Plattform erstellt werden.
- 5. Lehrmaterialien** – Originalmaterialien, die den Lernprozess unterstützen und von Trainern / Vortragenden und Kursteilnehmern während der Schulung verwendet werden. Darunter sind zu verstehen: Tutorials, PDF-Dateien, Lern- und Arbeitsbücher, elektronische Datenträger, die den Teilnehmern vom Veranstalter zur Verfügung gestellt werden.
- 6. E-Learning-Plattform** – Plattform zur Durchführung von E-Learning-Schulungen mit Zugriff auf Lehrmaterialien, verfügbar unter: <https://e-profesor.comarch.pl/>.
- 7. Fernschulungsplattform**, auch als **Videokonferenz-Plattform** bezeichnet – Plattform für die Durchführung der Remote-Schulungen in Form von Live-Videokonferenzen in Echtzeit, mit der Vergabe von Zugangsberechtigungen an Teilnehmer durch den Veranstalter und mit lizenzierten Zugriffsrechten des Veranstalters für Zoom- und Webex-Plattformen.
- Auf Kundenwunsch kann die Schulung auf einer anderen Videokonferenz-Plattform durchgeführt werden, vorausgesetzt dass der Kunde über entsprechende Zugriffsrechte für die betreffende Plattform verfügt.
- 8. Schulungs-Service (Service)** – Plattform, die auf der Seite <https://www.comarch.com/training/de-schulungen/> verfügbar ist. Sie enthält detaillierte Informationen über Schulungen und Bestellmöglichkeiten von Präsenz- und Fernschulungen (inkl. Zugang auf Plattform für Fernschulungen) sowie E-Learning-Schulungen (inkl. Zugang auf E-Learning-Plattform).
- 9. Schulungen** – Schulungsleistungen können in Form von stationären Kursen, Fernschulungen, Hybridseminaren oder über den Zugang zu der E-Learning-Plattform angeboten werden. Detaillierte Informationen zu den einzelnen Schulungen sind dem Schulungs-Service zu entnehmen.
- 10. E-Learning-Schulungen** – Schulungen, die für Kursteilnehmerinnen auf einer E-Learning-Plattform (unter Verwendung von Moodle-Kursmanagementsystem) in kombinierter Form bereitgestellt werden, i.e. Zugriff auf Text- und Bilddateien im PDF-Format, Audio- und Videomaterial, interaktive Aufgaben. E-Learning-Schulungen sind über den Schulungs-Service: <https://www.comarch.com/training/de-schulungen/> zu erwerben. Die E-Learning-Schulungen stehen dem Teilnehmer für einen Zeitraum von 365 Tagen ab dem Erhalt der Zugangsdaten zur Verfügung.
- 11. Kombinierte Schulungen** – integrierte Mischform - Präsenzunterricht mit der Möglichkeit einer Fernteilnahme unter Verwendung von Computer und

Internetanschluss. Die Dauer der kombinierten Schulungen entspricht den Parametern für stationäre Schulungen.

12. **Stationäre Schulungen** – herkömmliche Form der Präsenzschulung, die auf der direkten Teilnahme der Kursteilnehmer an einer Schulung beruht und in den vom Veranstalter bereitgestellten Räumlichkeiten stattfindet.
13. **Fernschulungen** – Schulungen, die von einer vom Veranstalter beauftragten Person in Echtzeit durchgeführt und über das Internet auf einer Videokonferenz-Plattform übertragen werden. Dabei ist die Sprach- und Videokommunikation mit Kursteilnehmern an jedem Ort möglich, wo ein fester Internetanschluss verfügbar ist.
14. **Workshop-Umgebungen für Fernschulungen** – für ausgewählte Remote-Schulungen wird der Zugriff auf Online-Workshop-Umgebungen innerhalb der Infrastruktur von Comarch bereitgestellt. Die Workshop-Umgebungen werden in der sicheren Comarch-Cloud eingerichtet und den Teilnehmer über das Internet zur Verfügung gestellt.
15. **Teilnehmer** – volljährige, natürliche Person, die durch den Auftraggeber zur Teilnahme an der Schulung verpflichtet wurde.
16. **Vertrag über Erbringung von Schulungsleistungen (Vertrag)** – Dienstvertrag, der die Durchführung der bestellten Schulung zum Gegenstand hat.
17. **Auftraggeber** – volljährige, natürliche Person oder juristische Person nach Bürgerlichem Gesetzbuch, die den Teilnehmer zur Teilnahme an einer Schulung anweist.

§3

Technische Voraussetzungen

Eine Voraussetzung für die Nutzung des Schulungs-Service durch den Auftraggeber und den Teilnehmer ist der Zugriff auf ein mit dem Internet verbundenes Gerät (Computer, Laptop, Tablet, Smartphone) mit einem Internet-Browser, z.B. Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla FireFox oder Microsoft Edge mit der Option der Speicherung von Cookies. Der Veranstalter empfiehlt, die neuesten verfügbaren Browser-Versionen zu verwenden und ein aktives E-Mail-Konto zu haben.

Um an den Fernschulungen teilnehmen zu können, ist der Zugriff auf ein Gerät (Computer, Laptop) mit festem Internetanschluss (Downloadgeschwindigkeit/Übertragungsrate: min. 2 MB/s / 128 KB/s; empfohlen 4 MB/s / 512 KB/s), ein Internet-Browser (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla FireFox oder Microsoft Edge) sowie Micro und Kopfhörer erforderlich. Detaillierte technische Voraussetzungen, Anleitungen zur Konfiguration für die einzelnen Fernschulungen und deren Bedingungen sind dem Schulungs-Service zu entnehmen. Notwendige Zusatzinformationen werden dem Teilnehmer auch vor dem Beginn der Fernschulung mitgeteilt.

§4

Pearson VUE Prüfungen

1. Die Anmeldung zur Prüfung erfolgt per E-Mail und der Prüfungstermin ist mit dem Prüfungsverwalter zu vereinbaren - spätestens 7 Tage vor dem beabsichtigten Prüfungstermin. Die Prüfungsanmeldungen werden unter der folgenden E-Mail-Adresse entgegengenommen: training@comarch.com.
2. Die Prüfungen werden ausschließlich stationär im Comarch Schulungszentrum in Kraków durchgeführt. Jedem Prüfungsteilnehmer wird ein eigener Computerarbeitsplatz zur Verfügung gestellt.
3. Entsprechend dem von Pearson VUE festgelegten Verfahren soll der Prüfungsteilnehmer mindestens 15 Minuten vor dem Prüfungsbeginn zur Prüfung erscheinen und zwei Ausweisdokumente vorlegen. Prüfungsteilnehmer ohne gültige Ausweisdokumente können nicht zur Prüfung zugelassen werden.
4. Jeder Prüfungsteilnehmer ist verpflichtet, vor der Prüfung die Richtlinien des Prüfungsveranstalters für das jeweilige Fachgebiet zu lesen. Diese Richtlinien werden dem Prüfungsteilnehmer vor der Prüfung vorgelegt.
5. Die Prüfungsgebühr ist wie folgt zu entrichten:
 - a. juristische Personen: auf der Grundlage der Rechnung innerhalb von 7 Tagen nach Ablegen der Prüfung, per Überweisung (an das auf der Rechnung und im Formular angegebene Bankkonto)
 - b. natürliche Personen: auf der Grundlage der Rechnung unmittelbar vor dem Prüfungsbeginn, Barzahlung

Das Comarch Schulungs-Zentrum behält sich das Recht vor, die endgültige Zahlungsmethode zu bestimmen.

§5

Bedingungen des Vertragsabschlusses

1. Der Vertrag über die Erbringung der Schulungsleistungen wird auf der Grundlage der durch den Auftraggeber auf elektronischem Wege zugesendeten Bestellung, nach Annahme der vorliegenden AGB und nach Bestätigung der Anmeldung zur Schulung per E-Mail durch den Veranstalter geschlossen.
2. Dem Veranstalter steht eine Vergütung für die Durchführung der Schulung gemäß der aktuellen, im Schulungs-Service verfügbaren Preisliste zu.
3. Die Vergütung für die Schulung deckt nicht die Unterkunft- und Reisekosten des Schulungsteilnehmers ab (sofern nicht im Angebot der jeweiligen stationären Schulung enthalten oder zwischen dem Veranstalter und dem Arbeitgeber vereinbart).
4. Die Vergütung für die Schulung ist von dem Auftraggeber folgendermaßen zu entrichten:
 - a. volljährige natürliche Personen, vor der Schulung/Fernschulung - Zahlung an die angegebene Kontonummer;

- b. juristische Personen, nach der Schulung / Fernschulung - auf der Grundlage der zugeschickten Überweisungsrechnung;
 - c. juristische und volljährige natürliche Personen vor dem Erhalt des Zugriffs auf die E-Learning-Plattform - Vorauszahlung an die angegebene Kontonummer oder über ein anderes, von dem Veranstalter vorgegebenes Online-Zahlungssystem.
5. Die Rechnungsdaten entsprechen den in der Bestellung der Schulung angegebenen Daten. Die Rechnungen für die Schulung werden in Papierform oder, soweit eine Zustimmung des Auftraggebers vorliegt, auf elektronischem Wege zugesandt.
 6. Im Falle von Schulungen, die für ausländische Kunden angeboten werden, ist die Rechnungsstellung in EURO unter Berücksichtigung des USt.-Satzes nach dem polnischen Steuergesetz möglich.

§6

Pflichten der Parteien

1. Verpflichtungen des Veranstalters:

- a. Durchführung der angeforderten Schulung im Auftrag des Auftraggebers in dem Umfang und nach den Regeln, die im Schulungs-Service festgelegt sind;
- b. Sicherung des qualifizierten Schulungspersonals;
- c. Vorbereitung eines Schulungsprogramms und Erstellung des Schulungszeitplans
bei stationären Schulungen: Bereitstellung von Räumlichkeiten in dem für die Durchführung der Schulung erforderlichen Umfang (sofern der Auftraggeber nicht anders entscheidet und der Veranstalter zustimmt). Unter der Bereitstellung von Räumlichkeiten ist zu verstehen, dass für jeden Teilnehmer (je nach Gruppengröße) ausreichend Raum, angemessene Beleuchtung, optimale Temperatur und einen Luftaustausch sichergestellt werden. Jedem Teilnehmer wird der Zugang zu Sanitäranlagen sichergestellt. Je nach Art des Unterrichts steht dem Teilnehmer ein Stuhl, ein Arbeitsplatz am Tisch und eine Computerausrüstung zur Verfügung. Die Unterrichtsräume sind mit Audio- und Videogeräten und anderen Hilfsmitteln ausgestattet, die je nach Art der ausgewählten Schulung erforderlich sind (Whiteboards, Flipcharts, Kameras, zusätzliche Projektoren und Tonanlagen, zusätzliches Schreibmaterial);
- d. bei Fernschulungen: Übermittlung von Informationen über die Durchführung der Fernschulung (u.a. Link für Plattform, Datum und Uhrzeit der Schulung, technische Voraussetzungen) per E-Mail (an die in der Bestellung angegebenen E-Mail-Adresse) und Übertragung der Schulung über die spezielle Plattform unter Erfüllung der unter § 3 genannten technischen Anforderungen an den Teilnehmer. Für juristische Personen erfolgt der Zugriff auf die Fernschulungsplattform nach der Bestätigung der Schulung, für volljährige natürliche Personen - nach der Zahlung der Gebühr für die Schulung. Der Veranstalter ermöglicht dem Teilnehmer einer Fernschulung, mit dem Trainer/Referenten in Echtzeit zu kommunizieren - Fragen stellen und Fragen des Trainers zu beantworten - mündlich und über den Chat, der ein integrierter Teil der Fernschulungsplattform ist;
- e. Bereitstellung von Schulungsmaterialien - in elektronischer oder gedruckter Form je nach Schulungsart;
- f. Auswertung der Schulung hinsichtlich folgender Aspekte: Erreichen der gesetzten Ziele, Auswahl des Schulungsmaterials und der Schulungsmethoden, Gestaltung von Schulungseinrichtungen, Schulungsablauf und Arbeitsweise des Trainers/Referenten. Die Auswertung wird in Form einer Umfrage durchgeführt. Jedem Teilnehmer steht Anspruch auf Einsicht in die eigene

Auswertung sowie in die Gesamtauswertung der Schulung, an der er teilgenommen hat;

- g. Ausstellung eines persönlichen Zertifikats und/oder einer Bescheinigung, die die Teilnahme an der Schulung und erworbene Fähigkeiten bestätigen, für den Teilnehmer - unter der Voraussetzung der tatsächlichen Teilnahme an der Schulung. Bei Fernschulungen wird die Teilnahme über den Anwesenheitsbericht (mit Login-Dauer) bestätigt, das in der Fernschulungsplattform erzeugt wird. Das Zertifikat wird als PDF-Dokument an die bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Auf ausdrücklichen Wunsch des Teilnehmers einer Fernschulung wird das Zertifikat in Papierform ausgestellt und an die vom Teilnehmer angegebene Adresse geschickt.
- h. Bereitstellung des Zugriffs auf die E-Learning-Plattform für den Teilnehmer gemäß den im Schulungs-Service bestimmten Regeln. Die Aktivierung der E-Learning-Schulung erfolgt innerhalb von 48 Arbeitsstunden nach der Registrierung über das Registrierungstool.; Die E-Learning-Schulung wird für einen Zeitraum von 365 Tagen zur Verfügung gestellt, gerechnet ab dem Datum des Erhalts von Zugangsdaten durch den Teilnehmer.

2. Verpflichtungen des Schulungsteilnehmers:

- a. Teilnahme an der Schulung, Pünktlichkeit und Einhaltung der Anweisungen des Veranstalters und des Trainers;
- b. bei Fernschulungen - Herstellung einer Verbindung zur Fernschulungsplattform gemäß den bereitgestellten Anmeldungsanweisungen zum angegebenen Zeitpunkt und Einhaltung der im Schulungs-Service bestimmten Regeln;
- c. bei Verwendung der E-Learning-Plattform - Anmeldung gemäß den der im Schulungs-Service bestimmten Regeln;
- d. sollte die Schulung während der Gültigkeitsdauer des erworbenen Zugangs auf dem Konto nicht verfügbar sein oder sollten technische Probleme mit den Schulungen auftreten, ist der Teilnehmer verpflichtet, den Administrator per E-Mail darüber zu informieren Anfragen werden unter der folgenden Adresse entgegengenommen: training@comarch.com.
- e. Zugangsdaten dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden;
- f. Leistung der Zahlung für stationäre Schulung, Fernschulung, Hybridkurse (inkl. Zugang zur Fernschulungsplattform), E-Learning-Schulung (inkl. Zugang zur E-Learning-Plattform);
- g. Bei Rücktritt von der Schulung innerhalb von weniger als 5 (in Worten: fünf) Werktagen vor dem geplanten Schulungsbeginn wird dem Auftraggeber, der eine juristische Person ist, eine Verwaltungsgebühr in der Höhe von 50% der Schulungsgebühr in Rechnung gestellt. Wird der Rücktritt von der Schulung nicht gemeldet oder innerhalb von weniger als 2 Werktagen (in Worten: zwei) mitgeteilt, ist der Auftraggeber verpflichtet, die gesamten Schulungskosten zu bezahlen. Der Veranstalter kann den Auftraggeber von dieser Verpflichtung

entbinden, wenn er seine Abwesenheit rechtfertigt. Als Gründe für entschuldigte Abwesenheit gelten: ärztlich bescheinigte Erkrankung oder andere unvorhersehbare Umstände. Vergabe anderer Aufgaben (wie Arbeitsauftrag, Geschäftsreise) oder Urlaub des Teilnehmers während der Schulungsdauer gelten nicht als Gründe für entschuldigte Abwesenheit.

- h. Bei Kündigung des Zugangs zur E-Learning-Plattform meldet der Teilnehmer schriftlich seinen Rücktritt innerhalb von 14 Werktagen (an die E-Mail-Adresse training@comarch.com);
 - i. Wird der Zugang zur Schulung auf der E-Learning-Plattform gekündigt, nachdem die erworbene Schulung in Anspruch genommen wurde, wird die Gebühr für die Schulung nicht zurückerstattet. Als Basis für die Überprüfung dient die Protokollierung der vom Teilnehmerkonto aus erfolgten Anmeldungen im System. Sollen hingegen keine Schulungen verwendet werden, wird die Kündigung des Teilnehmers per E-Mail mit einer Nachricht bestätigt, die einen Vorschlag für Schlussabrechnung oder Änderung des E-Learning-Kurses enthält.
3. Bei erheblichen organisatorischen und/oder technischen Problemen oder anderen unvorhersehbaren Ereignissen, die außerhalb des Einflussbereichs des Veranstalters liegen, behält sich der Veranstalter das Recht vor, den Termin der Schulung innerhalb von weniger als 5 (in Worten: fünf) Werktagen vor dem Schulungsbeginn zu ändern. Die Information über Absage der Schulung oder Termin- oder Ortsänderung werden dem Teilnehmer umgehend per E-Mail an die von ihm in der Anmeldung angegebene E-Mail-Adresse zugeschickt.
- Bei den oben genannten Fällen kann der Auftraggeber von der Schulung zurücktreten, ohne die Gesamtkosten der Schulung tragen zu müssen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Veranstalter über seinen Rücktritt aus den oben genannten Gründen nicht später als 1 (in Worten: einen) Tag nach Erhalt der Mitteilung des Veranstalters über die Termin- oder Ortsänderung der Schulung zu informieren.
4. Der Veranstalter behält sich das Recht vor, die E-Learning-Plattform vorübergehend (im Schulungs-Service oder/und über individuelle Mailings ausdrücklich angegeben) deaktivieren, um Wartungsarbeiten und Verwaltungsmaßnahmen im Zusammenhang mit Pflege und Verbesserung des Lehrmaterials durchzuführen. Der Veranstalter sorgt dafür, dass die Häufigkeit der vorübergehenden Abschaltungen der Plattform den Teilnehmer so wenig wie möglich belastet.
 5. Der Veranstalter haftet nicht für Nichtdurchführung oder nicht ordnungsgemäße Durchführung der Schulung, wenn diese vom Auftraggeber durch den unter § 3 genannten fehlenden Zugang zur technischen Infrastruktur verursacht wurde.
 6. Der Veranstalter weist darauf hin, dass der Auftraggeber oder eine Institution, die die Schulung mit EU-Mitteln finanziert, zu Kontrollzwecken eine Aufzeichnung der Sitzung fordern kann. Der Teilnehmer nimmt damit zur Kenntnis, dass die von ihm besuchte Schulung aufgezeichnet werden kann. Die Bild-/Tonaufnahmen werden nur zu den oben genannten Zwecken im Rahmen der elektronischen Bild-/Tonverarbeitung

verwendet, ohne dass ein Enderzeugnis akzeptiert werden muss - jedoch nicht in Formen, die als beleidigend oder unethisch gelten.

§7

Regelungen für die Durchführung von Fernschulungen

1. Der Schulungsteilnehmer meldet sich über einen Webbrower oder eine spezielle Anwendung bei der Videokonferenzplattform an.
2. Vor Beginn der Veranstaltung erhält der Teilnehmer per E-Mail Zugangsdaten für die Fernschulung
Der Veranstalter übermittelt an den Teilnehmer einen Link, unter dem Zugriffsdaten dh. Kennworte/Codes zu der Fernschulung abrufbar sind. Dabei handelt es sich um einen Einmal-Link, der nur während der Fernschulung aktiv ist.
3. Der Teilnehmer tritt der Schulung auf der Videokonferenz-Plattform teil, indem er den vollständigen Namen als Benutzernamen eingibt, so dass der Trainer seine Identität verifizieren kann. Für Personen, die nicht auf der Teilnehmerliste stehen, wird der Zugang zur Schulung nicht gestattet.
4. Fernschulungs-Teilnehmer, die mit Workshop-Umgebungen arbeiten, erhalten vor der Schulung Zugriffsrechte für eine Test-Umgebung, auf welcher die technischen Fähigkeiten auf der Seite des Teilnehmers überprüft werden können (zu überprüfen sind: Qualität der Internetverbindung, Berechtigungen für die Verbindung vom Teilnehmerrechner, Version des Browsers und des Betriebssystems für die Verbindung zur Workshop-Umgebung)
5. Der Teilnehmer darf nur auf einem Gerät zur gleichen Zeit an der Schulung teilnehmen.
6. Eine Viertelstunde vor Beginn jeder Schulungssitzung bietet der Veranstalter dem Kursteilnehmer einen technischen Support an.
7. Dieser wird von einem speziellen Team geleistet. Mit der Einladung zur Schulung erhält der Teilnehmer einen direkten Kontakt zum technischen Support.
8. Die vom Veranstalter genutzten Plattformen bieten alle erforderlichen Funktionen für eine effektive Fernschulung (Sprachanrufe, Videoanrufe, Chats mit Teilnehmern, sichere Bildschirmfreigabe in beide Richtungen, Einrichtung virtueller Räume für Gruppenarbeit).
9. Die vom Veranstalter genutzten Plattformen entsprechen den Richtlinien für die digitale Barrierefreiheit und ermöglichen die Teilnahme an Fernschulungen stationär (Desktop-Computer mit Internetzugang) oder mobil (mobile Geräte mit Internetzugang).
10. Mit Sicherheitsrichtlinien sorgt der Veranstalter für eine Zugangskontrolle zu den Fernschulungssitzungen (zeitlich begrenzter Zugang, Sicherheitskennwörter).
11. Die Umgebungen sind gegen den unbefugten Zugriff durch Dritte geschützt und die Daten der Schulungsteilnehmer werden nach Beendigung der Fernschulung gelöscht.
12. Der Veranstalter nutzt die Online-Versionen der Videokonferenz-Plattformen und hat damit den ständigen Zugang zu aktuellen Softwareversionen.

13. Der Veranstalter behält sich das Recht vor, die gesamte Fernschulung oder nur einzelne Teile (einschließlich Screenshots) zum Nachweis der Durchführung der Veranstaltung (darunter Teilnahmebestätigung) aufzuzeichnen - (dies gilt insbesondere für Dienstleistungen, die mit öffentlichen Mitteln finanziert werden). Der Veranstalter informiert Teilnehmer und Trainer über die Aufzeichnung der Schulungen. Die aufgezeichneten Fernschulungen oder einzelne Ausschnitte der Aufzeichnung werden weder veröffentlicht noch verbreitet. Der Veranstalter bemüht sich, die aufgezeichneten Fernschulungen und einzelne Ausschnitte vor dem unkontrollierten Zugriff durch Unbefugte zu schützen. Die gesicherten Aufzeichnungen werden spätestens 10 Jahre nach ihrer Entstehung gelöscht (Aufbewahrungsfrist für Dokumentation von öffentlich finanzierten Schulungsleistungen).
14. Für die Verwendung von Bildmaterial mit Teilnehmern der über Videokonferenz-Plattformen angebotenen Fernschulungen gelten die Allgemeine Bedingungen für die Erbringung von Schulungsleistungen.
15. Der Veranstalter behält sich das Recht vor, den Ablauf der Veranstaltung durch einen zuständigen Mitarbeiter zu überwachen.
16. Der Veranstalter bemüht sich nach Kräften um einen reibungslosen Ablauf der Fernschulung und einen ausreichenden Schutz vor unbefugten Dritten. In Anbetracht der Tatsache, dass die Dienstleitung über das Internet erbracht wird, empfiehlt es sich für den Teilnehmer, angemessene Sicherheitsmaßnahmen in Bezug auf eigene Geräte zu ergreifen (Sicherstellung aktualisierter Software, Einsatz eines Virenschutzes, u.ä.).
17. Das detaillierte Verfahren für die Durchführung einer Fernschulung ist ausschließlich für interne Zwecke des Veranstalters vorgesehen, kann aber dem Teilnehmer oder der anweisenden/kostentragenden Partei auf Anfrage und nach vorheriger Absprache übermittelt werden.

§8

Lösungen zur Unterstützung von Fernschulungen

Weil die Fernschulungen in einer virtuellen Umgebung stattfinden und somit der Aufbau einer ähnlichen Trainer-Teilnehmer-Beziehung wie bei Präsenzkursen (im Schulungsraum) nicht möglich ist, bietet der Veranstalter mehrere unterstützende Zusatzleistungen an und empfiehlt den Trainern, einige Lösungen zur Unterstützung der Zusammenarbeit mit den Teilnehmern der Fernschulung zu verwenden.

1. Zusätzliche Tätigkeiten des Veranstalters:

- a. Übermittlung detaillierter Anweisungen zur Verbindung mit der Videokonferenzplattform und der Workshop-Umgebung an Teilnehmer;
- b. Bereitstellung einer Test-Umgebung, in der eine Test-Verbindung hergestellt werden kann, noch bevor die eigentliche Workshop-Umgebung zur Verfügung gestellt wird. Dies erlaubt dem Teilnehmer, mögliche Probleme (z.B.

eingeschränkter Internetzugang) zu erkennen und noch vor Beginn der Fernschulung aufzuheben;

- c. Bereitstellung eines Videotutorials zur Verbindung mit der Umgebung;
- d. Übermittlung einer Liste der häufigsten technischen Probleme bei der Verbindung mit der Workshop-Umgebung und der Methoden zur Lösung dieser Probleme
- e. Bereitstellung der Videotutorials des Videokonferenz-Plattform-Anbieters.

2. Empfehlungen für Trainer:

- a. Herstellen der Verbindung zur Videokonferenz-Plattform und zur Workshop-Umgebung 20 Minuten vor Beginn der Schulung und Überprüfung aller Systeme auf Funktionalität
- b. Verifizierung der Teilnehmeraufgaben hinsichtlich Eindeutigkeit der Lösungen. Aufgaben mit nicht eindeutigen Lösungen können in einer verteilten Arbeitsumgebung der Fernschulung schwer zu erklären sein;
- c. Verwendung von Tastaturkürzeln beim Arbeiten mit der Videokonferenz-Plattform (zur Erleichterung und Beschleunigung der Arbeitsprozesse);
- d. Einsatz von Methoden zur Aktivierung der Teilnehmer im theoretischen Schulungsteil: Abstimmungen, Umfragen, virtuelle Tafeln und Feedback-Methoden für Teilnehmer auf der Videokonferenz-Plattform
- e. Einsatz von Screen-Sharing, Bildschirmfreigabe, Dateitransfer, Gruppenarbeit im praktischen Schulungsteil
-
- f. Überwachung und Unterstützung der aktiven Teilnahme der Schulungsteilnehmer durch Fragestellung an bestimmte Teilnehmer, Formulierung von Fragen zur Anregung von Diskussionen und Einsatz vielfältiger Kommunikationsformen.

§9

Reklamationsverfahren

- 1. Jedem Auftraggeber steht das Recht zu, innerhalb von 14 Werktagen nach Beendigung der Schulung Reklamationen betreffend Durchführung der Schulung vorzubringen.
- 2. Die Beschwerden sind schriftlich per Einschreiben an die in den vorliegenden AGB unter § 1 Pkt. 2 angegebenen Adresse des Veranstalters oder per E-Mail einzureichen.
- 3. Ein Reklamationsantrag muss folgende Angaben enthalten:
 - a. Name/Vor- und Nachname des Auftraggebers;
 - b. Geschäftsadresse/Wohnadresse des Auftraggebers;
 - c. Gegenstand der Beanstandung (Name der Dienstleistung, Datum und Ort der Erbringung, usw.);

- d. inhaltliche und formelle Begründung der Beanstandung;
 - e. Erwartungen des Auftraggebers an den Veranstalter.
4. Die eingereichte Reklamation wird spätestens innerhalb von vierzehn Werktagen nach Eingang der Beschwerde beim Veranstalter bearbeitet. Sind weitere dies betreffende Untersuchungsmaßnahmen erforderlich, kann die Zeit der Reklamationsabwicklung entsprechend verlängert werden.
 5. Der Veranstalter behält sich das Recht vor, Reklamationen nicht zu bearbeiten, wenn diese nach der unter § 6 Pkt. 1 genannten Frist eingereicht wurden oder aus der Unkenntnis der vorliegenden ABG resultieren.

§10

Urhebervermögensrechte

1. Die an die Teilnehmer übergebenen Schulungsmaterialien gehen zum Zeitpunkt der Übergabe in deren Eigentum über - vorbehaltlich § 7 Pkt. 2.
2. Mit der Eigentumsübertragung der Kopien von Schulungsmaterialien erfolgt keine Übertragung der Urhebervermögensrechte für Schulungsmaterialien.
3. Der Inhalt der Schulungsmaterialien ist urheberrechtlich geschützt (Gesetz vom 04.02.1994 über Urheberrecht und verwandte Schutzrechte (ABl. von 2000, Nr. 80, Pos. 904 mit nachträglichen Änderungen)) und darf nicht vervielfältigt, verbreitet, verändert, in andere Sprachen übersetzt oder in irgendeiner Weise vertrieben werden.
4. Alle Materialien, die während der Schulung entstanden sind und vom Veranstalter veröffentlicht wurden, dürfen nur für den privaten Gebrauch und nur für nichtgewerbliche Zwecke mit Angabe der Quelle gespeichert und ausgedruckt werden.
5. Bei der Verwendung der Schulungsmaterialien sind die Urheberrechte Dritter zu beachten. Die Schulungsmaterialien müssen Verweis auf die Quelle und den Verfasser des Inhalts enthalten.
6. Die E-Learning-Schulungen, die auf der E-Learning-Plattform bereitgestellt werden, sind urheberrechtlich geschützt. Das Urheberrecht steht ausschließlich dem Veranstalter zu.
7. Vervielfältigung, Verbreitung über das Internet (einschließlich der Weitergabe des Zugangs zur E-Learning-Plattform und des Zugangs zur Fernschulungsplattform an Drittpersonen), Kopieren, Aufzeichnung, Vervielfältigung der Fragmente oder der gesamten Schulungsinhalte, Übersetzung in Fremdsprachen oder jede andere Form der Nutzung der Schulungsmaterialien, die über den eigentlichen Unterrichtszweck hinausgeht, sind verboten. Der Veranstalter hat das Recht, dem Auftraggeber eine Vertragsstrafe in Höhe von 30 000 PLN (in Worten: dreißigtausend Zloty) für jeden Verstoß gegen einen der oben genannten Punkte des Verbots zu berechnen.
8. Der Veranstalter behält sich das Recht vor, dem Teilnehmer den Zugang zu E-Learning-Schulungen zu verweigern, wenn der Teilnehmer die Schulungen rechtswidrig und ohne Einhaltung der vorliegenden AGB in Anspruch nimmt.

9. Der Veranstalter behält sich das Recht vor, das Mikrofon des Teilnehmers auszuschalten, falls das Verhalten des Teilnehmers von den allgemein anerkannten Normen abweicht.

§11

Haftung und Rücktrittsrecht

1. Jedem Auftraggeber, der Verbraucher ist, steht das Recht zu, den Vertrag innerhalb von 14 Tagen nach dem Datum des Vertragsabschlusses zu kündigen. Für bereits begonnene Schulungen steht dem Verbraucher das Kündigungsrecht nicht zu - mit Einverständnis des Verbrauchers vor Ablauf der 14-Tage-Frist.
2. Die Rücktrittserklärung kann in beliebiger Form eingereicht werden, wobei das Versenden von Rücktrittserklärungen in Schriftform an die Geschäftsadresse des Veranstalters oder an die E-Mail-Adresse training@comarch.com bevorzugt ist. Detaillierte Informationen über das Rücktrittsrecht sind dem Anhang Nr. 1 zu entnehmen.
Das Muster der Rücktrittserklärung ist im Anhang Nr. 2 der vorliegenden AGB beigefügt.
3. Kann der Teilnehmer nach Vertragsabschluss und Zahlungsleistung an der Schulung nicht teilnehmen und steht ihm kein Rücktrittsrecht zu, können die eingezahlten Mittel für eine gleichwertige Schulungsveranstaltung zu einem anderen, mit dem Veranstalter vereinbarten Termin angerechnet werden. Der Teilnehmer mit dem erteilten Zugriff auf die E-Learning-Plattform kann eine andere gleichwertige E-Learning-Schulung auswählen. Diese Regelung gilt nicht für Verbraucher.
4. Bei Absage der Schulung bietet der Verwalter den Teilnehmern einen Ersatztermin für die Schulung an. Dem Verbraucher steht das Recht zu, die bereits gezahlten Gebühren für die Schulung zurückzuerhalten.
5. Der Veranstalter haftet weder für Fehler, Störungen, Ungenauigkeiten oder Unregelmäßigkeiten in den bereitgestellten Schulungsmaterialien noch für Schäden, die sich aus der erbrachten Schulungsleistungen ergeben.
6. Die Haftung des Veranstalters ist ausgeschlossen für:
 - a. Schäden für den Teilnehmer, die durch Teilnahme oder Unfähigkeit zur Teilnahme an der Schulung verursacht werden;
 - b. Probleme bei der Arbeit mit den Schulungsmaterialien oder Unfähigkeit mit den Schulungsmaterialien zu arbeiten, was auf fehlende oder mangelhafte Verbindung zurückzuführen ist und außerhalb der Zuständigkeit des Veranstalters liegt.
 - c. bei Fernschulungen und E-Learning-Schulungen: unsachgemäße Vorbereitung der technischen Geräte (Computer, Laptop, Tablet-PC, Telefon, Smartphone);
 - d. Funktionsstörungen der Geräte und der Unterstützungssysteme des Teilnehmers sowie inkorrekte Vorbereitung und Konfiguration;

- e. plötzliche Unterbrechung der Fernschulung, was durch Verschulden des Lieferanten des Tools für die Fernschulungsplattform verursacht wird.
- 7. Die Haftung des Veranstalters gegenüber dem Auftraggeber, besonders in Bezug auf Nichtdurchführung oder nicht ordnungsgemäße Durchführung der Schulung sowie Rechtsvorschriften, ist auf die Höhe der Vergütung für die betroffene Schulung beschränkt. Die Haftung des Veranstalters für Schäden des Auftraggebers aufgrund entgangenen Gewinns und für Gewährleistung ist ausgeschlossen.
- 8. In Angelegenheiten, die nicht durch die AGB geregelt sind, gelten die Bestimmungen der polnischen Gesetzgebung. Alle Streitigkeiten, die aus der Organisation der Schulungen gemäß den AGB resultieren oder resultieren, werden von den Parteien den polnischen Gerichten zugewiesen.

§ 12

Schlussbestimmungen

- 1. Die AGB treten mit dem Datum der Veröffentlichung auf der Webseite des Veranstalters in Kraft und gelten unbefristet.
- 2. Der Veranstalter behält sich das Recht vor, die AGB zu ändern. Jegliche Änderungen gelten ab dem Datum der Veröffentlichung auf dieser Internetseite des Veranstalters. Die Verträge, die vor der Einführung der Änderungen der vorliegenden AGB verschlossen wurden, sind nach den am Tag des Vertragsschlusses geltenden Regelungen auszuführen. Die vorliegenden AGB gelten ab dem 1.07.2021.

ANHANG NR. 1

DETAILLIERTE INFORMATIONEN ÜBER DAS RÜCKTRITTSRECHT

Jedem Auftraggeber, der Verbraucher ist, steht das Recht zu, den Vertrag über Erbringung der Schulungsleistungen innerhalb von 14 Tagen nach dem Datum des Vertragsabschlusses ohne Angabe von Kündigungsgründen zu kündigen. Für bereits begonnene Schulungen steht dem Verbraucher das Kündigungsrecht nicht zu, sofern der Verbraucher die Schulungsanmeldung später als 14 Tage vor dem Beginn der Schulung vorgenommen hat. Die Rücktrittserklärung kann in beliebiger Form eingereicht werden, wobei das Versenden von Rücktrittserklärungen in Schriftform an die Geschäftsadresse des Veranstalters oder an die E-Mail-Adresse training@comarch.com bevorzugt ist.

Der Auftraggeber, der ein Verbraucher ist, kann die Vorlage der Rücktrittserklärung verwenden

- es ist aber nicht obligatorisch. Zur Wahrung der Rücktrittsfrist genügt es, wenn Sie die Mitteilung über die Ausübung des Rücktrittsrechts vor Ablauf der Rücktrittsfrist absenden.

Im Falle des Vertragsrücktritts werden dem Auftraggeber, der eine natürliche Person (Verbraucher) ist, sämtliche erhaltenen Zahlungen zurückerstattet. Für die Rückzahlung werden dieselben Zahlungsmethoden verwendet, die vom Auftraggeber bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurden. Der Auftraggeber, der eine volljährige natürliche Person (Verbraucher) ist, trägt keine zusätzlichen Kosten im Zusammenhang mit dem Rücktritt.

ANHANG NR. 2
Vorlage der Rücktrittserklärung

.....
(Ort, Datum)

Formular der Rücktrittserklärung

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)

Daten des Unternehmers:

Comarch SA

mit Sitz in Al. Jana Pawła II 39A, Kraków 31-864

USt.-IdNr.: 677-00-65-406

Daten des Verbrauchers:

.....
Adresse:

Telefonnummer /E-Mail-Adresse

Hiermit erkläre ich den Rücktritt von dem am geschlossenen Vertrag über die Erbringung der Schulungsleistungen.

.....
Unterschrift des Verbrauchers

Aktualisierung der Vorschriften	17.04.2024
Aktualisierung der Vorschriften	07.02.2024