

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR COACHING UND BERATUNG

Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Vertragsinformationen für Klientinnen und Klienten

## Inhaltsverzeichnis

1 Zweck und Geltungsbereich.....	2
1.1 Zweck der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).....	2
1.2 Geltungsbereich .....	2
2 Leistungen der 1LITE .....	2
2.1 Inhalt und Gegenstand von Dienstleistungsverträgen .....	2
2.2 Therapie wird ausgeschlossen.....	2
2.3 Zusammenhang von AGB und Dienstleistungsvertrag.....	2
2.4 Schweigepflicht.....	3
3 Dienstleistungsvertrag zum Coaching und/oder Beratung.....	3
3.1 Vertragspartner .....	3
3.2 Vertragsgegenstand und Vertragsschluss .....	3
3.3 Pflichten des Klienten - Termine einhalten, Verhinderungen und Absagen.....	3
3.4 Vertragsdauer und Preise .....	4
4 Zahlungsbedingungen.....	5
5 Mahngebühren.....	5
6 Rücktritt vom Dienstleistungsvertrag .....	5
7 Terminvereinbarungen .....	5
8 Ausfall durch Krankheit oder andere wichtige Gründe.....	6
8.1 Krankheit des Klienten.....	6
8.2 Krankheit oder andere Verhinderung des Coaches .....	6
9 Weiterweisung an Kollegen und anderes Fachpersonal .....	6
10 Gutscheine und Rabattaktionen .....	6
11 Qualitätsmanagement.....	6
12 Datenschutzbestimmungen.....	7
13 Haftungsbestimmungen .....	7
14 Schlussbestimmung.....	7
14.1 Änderungen an den AGB.....	7
14.2 Streitigkeiten und Gerichtsstand.....	7

# **1 Zweck und Geltungsbereich**

## **1.1 Zweck der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) von Stefan Blum (nachfolgend "Coach"), regeln die vertraglichen Rahmenbedingungen für alle zustande kommenden Dienstleistungsverträge des Einzelunternehmens 1LITE Stefan Blum (nachfolgend „1LITE“) mit seinen Klientinnen und Klienten (nachfolgend „Klient“).

## **1.2 Geltungsbereich**

Diese AGB beruhen auf schweizerischem Recht und gelten zusammen mit einem Dienstleistungsvertrag sowohl innerhalb der Schweiz als auch weltweit im Zusammenhang mit Verträgen zwischen der 1LITE und ihren Klienten.

# **2 Leistungen der 1LITE**

## **2.1 Inhalt und Gegenstand von Dienstleistungsverträgen**

Das Unternehmen 1LITE stellt Dienstleistungen in Form von Coaching und Beratung für Privatpersonen, Firmen und Institutionen zur Verfügung. Ein Coaching ist ein Beratungsprozess, der zum Ziel hat, den Klient in seiner selbstverantwortlichen Handlungssteuerung zu unterstützen, so dass der Klient seine eigenen individuellen Entwicklungsziele erreicht.

Zu Beginn des Coachingprozesses wird die aktuelle Situation über Gespräche systemisch analysiert und daraus werden gemeinsam Zielformulierungen mit dem Klienten abgeleitet. Der Coach unterstützt im weiteren Verlauf des Coachings den Klient in seinem Entwicklungsprozess im Hinblick auf eine Verbesserung der Selbststeuerung hin zu eigenen Entscheidungen und Erfolgen. Grundlage für das Arbeiten des Coachs ist eine systemische Haltung in Verbindung mit Wertschätzung, Lösungsorientierung und Ressourcenorientierung gegenüber dem Klienten. Das konkrete Vorgehen wird mit Blick auf die aktuelle Situation des Klienten individuell geplant, gemeinsam festgelegt, innerhalb des Prozesses fortlaufend evaluiert und sofern erforderlich auch angepasst. Dazu wird ein Dienstleistungsvertrag erstellt, der sowohl Inhalt und Ablaufstruktur als auch Kostenrahmen und Kostendach beinhaltet.

## **2.2 Therapie wird ausgeschlossen**

Grundsätzlich geht die 1LITE davon aus, dass ihr Klient voll handlungsfähig ist und seine Fähigkeit zum Selbstmanagement und zur Selbststeuerung ohne Einschränkung gegeben ist. Das durch 1LITE angebotene Coaching und Beratungskonzept grenzt sich deshalb von therapeutischen Behandlungsformen, wie z.B. Psychotherapie, vollständig ab. Daher werden von 1LITE therapeutische Behandlungskonzepte für psychische Erkrankungen, die insbesondere einer ärztlichen und/oder psychologischen Behandlung bedürfen, gänzlich ausgeschlossen und sind somit niemals Gegenstand eines Coachings- oder Beratungsvertrags.

Sollte der Coach im Verlauf des Coachings oder des Beratungsprozesses innerhalb der fortlaufenden Evaluation zur Erkenntnis gelangen, dass der Klient ärztliche oder psychologische Unterstützung benötigt, wird der Coach im Rahmen seiner Verantwortung den Klient unmittelbar an eine entsprechende Fachstelle, wie z.B. den Hausarzt, weiterweisen.

Hier steht die eigene Gesundheit und persönliche Integrität des Klienten absolut im Vordergrund, was gleichzeitig auch eine der Leitlinien des Einzelunternehmens *1LITE Stefan Blum* darstellt.

## **2.3 Zusammenhang von AGB und Dienstleistungsvertrag**

Diese AGB sind jeweils fester Bestandteil eines jeden Dienstleistungsvertrags, der von 1LITE mit einem Klienten abgeschlossen wird. Die AGB regeln die Rahmenbedingungen des Dienstleistungsvertrags und werden jeweils schriftlich vor Unterzeichnung des Dienstleistungsvertrags dem Klienten zur Verfügung gestellt. Ausserdem besitzt der Klient jederzeit die Möglichkeit, die aktuell gültigen AGB auf der Homepage einzusehen, für sich herunterzuladen und zu speichern und/oder diese auszudrucken.

Darüber hinaus hat der Klient vor Unterzeichnung des Dienstleistungsvertrags jederzeit die Möglichkeit, Fragen zu den AGB im Hinblick auf Inhalt und Verständnis an die 1LITE zu stellen. Soweit möglich und gewünscht werden dem Klienten selbstverständlich auch vor Vertragsabschluss alle Vertragsunterlagen zur persönlichen Verwendung und ggf. Überprüfung zur Verfügung gestellt. Der Klient hat darüber hinaus jederzeit auch vor Vertragsabschluss die Möglichkeit, sich einzelne Vertragsbestandteile durch die 1LITE

näher erläutern zu lassen und selbstverständlich auch erwünschte Änderungen zu verhandeln. Sollten sich aus diesen Verhandlungen Änderungen an den AGB für den Vertragsabschluss des Dienstleistungsvertrags ergeben, müssen diese spezifischen Änderungen in jedem Fall schriftlicher Bestandteil des Dienstleistungsvertrags sein. Mündliche oder fernmündliche Absprachen alleine finden keine Berücksichtigung im jeweiligen Dienstleistungsvertrag und müssen deshalb immer schriftlich als zusätzlicher Anhang des Dienstleistungsvertrags (inkl. Datum, Ort und wechselseitiger Unterschrift beider Vertragsparteien) dokumentiert werden. Vereinbarungen über E-Mail oder Fax müssen im weiteren Verlauf ebenfalls ausgedruckt, von beiden Vertragsparteien separat datiert und unterschrieben worden sein und als Anhang den Vertragsunterlagen beigelegt werden.

## **2.4 Schweigepflicht**

Der Coach verpflichtet sich gemäss der BSO-Richtlinien, über alle im Rahmen der Tätigkeit ihm bekannt gewordenen beruflichen, betrieblichen und privaten Angelegenheiten des Klienten, während als auch nach der Beendigung des Vertrags, Stillschweigen zu bewahren.

Sollte es sich innerhalb eines Dienstleistungsvertrags um eine sogenannte Dreieckskonstellation handeln, bei welcher der Auftraggeber in Persona nicht gleichzeitig dem Klienten entspricht, ist ein Gespräch mit allen Parteien zu Anfang als Voraussetzung notwendig, um zwischen allen Parteien klar abzusprechen und schriftlich zu dokumentieren, welche Ziele und Inhalte aus dem Coaching und Beratungsprozess kommuniziert werden und welche nicht. Damit soll eine nachvollziehbare und vertrauenswürdige Ausgangssituation für alle am Prozess beteiligten Einzelpersonen geschaffen werden.

## **3 Dienstleistungsvertrag zum Coaching und/oder Beratung**

### **3.1 Vertragspartner**

In Verbindung mit einem Dienstleistungsvertrag und diesen AGB kommt es zwischen dem Klient und nachfolgendem Einzelunternehmen zum Vertragsschluss.

Firmenbezeichnung: 1LITE Stefan Blum

Inhaber: Stefan Blum

Adresse: Rotkornstrasse 27 / CH-5727 Oberkulm / Schweiz

E-Mail: stefan@1lite.ch

Handelsregister-Nr.: Anmeldung in Vorbereitung

### **3.2 Vertragsgegenstand und Vertragsschluss**

Als Vertragsgegenstand werden folgende Kriterien schriftlich im Dienstleistungsvertrag für den Klienten individuell festgeschrieben:

- der zeitliche Gesamtumfang des Coachings und Beratungsprozesses
- Zielformulierungen
- Kostenumfang
- maximaler Kostenrahmen und Kostendach
- geplante Gesamtanzahl an Einzelsitzungen
- Dauer der Einzelsitzungen in Stunden
- der Ort, an dem die Einzelsitzungen stattfinden sollen

Der Vertragsschluss kommt durch Unterschrift des Klienten und des Coachs auf dem Dienstleistungsvertrag zustande. Spätere Ergänzungen, Änderungen oder andere Absprachen bedürfen der Schriftform und müssen ebenfalls von beiden Vertragsparteien (Klient und Coach) datiert und unterzeichnet sein. Sie werden dann als Anhang dem Dienstleistungsvertrag beigelegt.

### **3.3 Pflichten des Klienten - Termine einhalten, Verhinderungen und Absagen**

Der Klient verpflichtet sich seinerseits den erforderlichen Eigenaufwand zum Dienstleistungsvertrag zu erfüllen, in dem der Klient seine Aufmerksamkeit während der Vertragslaufzeit auf seinen eigenen Entwicklungsprozess richtet und zu den vereinbarten Terminen aller Einzelgespräche pünktlich (bestenfalls

15 min zuvor) am vereinbarten Treffpunkt erscheint. Sollte es zu einer Verspätung kommen, die nicht durch 1LITE oder den Coach verursacht ist, sondern durch den Klienten unmittelbar oder mittelbar bedingt wurde, wird der vereinbarte Zeitrahmen für das betreffende Einzelgespräch an diesem Tag nicht verlängert.

Ist der Klient verhindert, bsw. durch Krankheit oder andere Gründe, ist eine Absage per E-Mail oder telefonisch kostenfrei, sofern eine Frist von 48 Stunden (zwei ganze Tage in Stunden) vom Zeitpunkt der Absage bis zum Zeitpunkt des vereinbarten Termins eingehalten wurde. Ist diese Bedingung erfüllt, wird dem Klienten die kostenfreie Absage durch 1LITE per E-Mail schriftlich bestätigt. Eine spätere Absage von weniger als 48 Stunden zum vereinbarten Termin wird abhängig vom Grund kostenpflichtig.

Dabei werden folgende Gründe unterschieden:

- Nichterscheinen des Klienten ohne eine Absage  
→ 100% der geplanten Kosten zum betreffenden Termin werden durch 1LITE in Rechnung gestellt
- Krankheit  
→ Sobald der Klient erkennt, dass er erkrankt ist, ist er vertraglich verpflichtet, unmittelbar und sofort (ohne Verzug, soweit es seine gesundheitliche Situation zulässt) den Coach darüber in Kenntnis zu setzen, um damit die Weitervergabe des Termins an andere Klienten der 1LITE, zu ermöglichen. Das Risiko eines potenziell kostenintensiven Komplettausfalls des Termins wird damit weitgehend minimiert. Die Krankheit ist darüber hinaus durch ein ärztliches Attest zu belegen, welches im Original dem Coach vorgelegt werden muss. In einem solchen Fall ist 1LITE bestrebt, einen Ersatztermin zu ermöglichen und den ursprünglich Termin anderweitig zu vergeben. Wird kein ärztliches Attest vorgelegt, werden 100% der geplanten Kosten zum betreffenden Termin durch die 1LITE in Rechnung gestellt. Ist der Klient ausserdem bereits länger als 48 Stunden vor dem Termin erkrankt und versäumt die Benachrichtigung des Coachs bis spätestens 48 Stunden zum Termin, werden ebenfalls 100% der geplanten Kosten zum betreffenden Termin durch die 1LITE in Rechnung gestellt.  
Kosten, die der 1LITE entstehen, durch Anmietung von Räumlichkeiten oder bereits erfolgte Fahrtkosten (Transportmittel, Zeitaufwand, Hotelübernachtungen, etc.), und welche aufgrund sehr kurzfristiger, krankheitsbedingter Absagen nicht mehr vermieden werden konnten, werden dem Klienten in jedem Fall jeweils in tatsächlich entstandener Höhe in Rechnung gestellt.
- Andere Gründe für Verhinderungen mit einer Absage von weniger als 48 Stunden zum Termin  
→ Die 1LITE ist in allen Fällen von Verhinderungen bestrebt, ihren Klienten grosszügig und unterstützend entgegenzukommen. Für einmalige oder seltene Vorkommnisse dieser Art, fühlt sich die 1LITE verpflichtet, einen Ersatztermin zu ermöglichen und den ursprünglichen Termin an andere Klienten weiter zu vergeben. Sofern dies der 1LITE zeitlich und organisatorisch möglich ist, fällt für die Absage und Umbuchung des Termins lediglich eine einmalige Aufwandsgebühr von CHF 28.- an, die zu Beginn des Ersatztermins in bar zu entrichten ist. Dies setzt allerdings voraus, dass der Klient seiner Mitwirkungspflicht nachgekommen ist, und zum frühestmöglichen Zeitpunkt 1LITE über die Verhinderung informiert hat. Absagen hingegen, die sehr kurzfristig (innerhalb von wenigen Stunden zum Termin) erfolgen oder bei denen dem Klienten bereits einige Tage zuvor seine Verhinderung bekannt war, fallen leider nicht unter die oben aufgeführte Kategorie, und folglich werden 100% der geplanten Kosten zum betreffenden Termin durch die 1LITE in Rechnung gestellt.

In allen Fällen von Absagen mit weniger als 48 Stunden bis zum Termin wird die 1LITE im Sinne ihrer Klienten immer bestrebt sein, Kostenanteile so gering wie möglich zu halten. Besteht also die Möglichkeit Reservierungen von z.B. extra angemieteten Räumlichkeiten zu stornieren, wird dies durch 1LITE gemacht und folglich werden dann auch nur die effektiv angefallenen Stornierungskosten und eine Aufwandsgebühr für den effektiven Zeitaufwand (auf Basis des regulären Stundensatzes) in Rechnung gestellt. Das Gleiche gilt für Fahrtkosten, bsw. Fahrkarten der SBB, Mietwagen, Hotelbuchungen oder Ähnliches. Übersteigt der Stornierungsaufwand kostenseitig die ursprünglichen Kostenanteile, wird keine Stornierung durchgeführt, um die günstigste aller Varianten in Bezug zu den Kosten für den Klienten zu ermöglichen.

### **3.4 Vertragsdauer und Preise**

Die Vertragsdauer muss im Dienstleistungsvertrag geregelt sein. Die Preise werden in der Regel auf Basis von Stundensätzen kalkuliert, die auf der Homepage der 1LITE jederzeit einzusehen sind. Abhängig vom Gesamtpaket des Coachings und Beratungsprozesses ist der sich daraus ergebende Gesamtpreis im Dienstleistungsvertrag aufgeführt.

Der Gesamtpreis beinhaltet dabei folgende Positionen:

- das Honorar für die Coaching- und Beratungsgespräche
- Vor- und Nachbereitungsaufwand für die Einzelgespräche
- (sofern erforderlich) Gebühren für die Anmietung von Räumlichkeiten
- (sofern erforderlich) effektiver Fahrtkostenanteil (Transportmittel und/oder Zeitaufwand)
- (sofern erforderlich) Hotelübernachtungen
- (sofern erforderlich) sonstige Kostenanteile

## 4 Zahlungsbedingungen

Als Zahlungsmodalitäten stehen zwei Möglichkeiten zur Verfügung.

Im Falle eines Gesamtpakets, bestehend aus mehreren Einzelgesprächen, kann als erste Zahlungsvariante optional im Dienstleistungsvertrag vereinbart werden, dass der komplette Gesamtpaketpreis im Voraus, spätestens direkt vor dem ersten Einzelgespräch, zu zahlen ist.

Diese erste Zahlungsvariante kann per Überweisung erfolgen, muss aber vor dem ersten Einzelgespräch auf dem Bankkonto der 1LITE eingegangen sein. Ist dies nicht der Fall, befindet sich der Klient in Zahlungsverzug und muss unter Umständen mit zusätzlich anfallenden Mahngebühren rechnen (siehe Kapitel 5).

Alternativ kann eine zweite Zahlungsvariante gewählt werden, in der Form, dass direkt nach jedem Einzelgespräch die erforderliche Zahlung noch vor Ort nach Beendigung des Einzelgesprächs fällig wird.

Die zweite Zahlungsvariante wird in den folgenden Arten akzeptiert:

- Barzahlung
- TWINT (dazu ist ein Android-Smartphone oder iPhone erforderlich)
- Überweisung vor dem Termin zum jeweiligen Einzelgespräch
- Kredit- oder Bankkarte

## 5 Mahngebühren

Ist der Klient im Zahlungsverzug, wird er in der Regel einmalig per E-Mail (alternativ über den Postweg, wenn 1LITE kein E-Mail Account bekannt ist) innerhalb von 1 bis maximal 2 Wochen nach Fälligkeitstermin darüber schriftlich in Kenntnis gesetzt und wiederholt um Zahlung des ausstehenden Betrags innerhalb einer weiteren Frist von 8 Tagen gebeten. Ist der Zahlungsverzug des Klienten 4 Wochen nach Fälligkeitstermin immer noch gegeben, wird ihm eine letzte Zahlungsaufforderung schriftlich per Einschreiben mit einer letzten Frist von 10 Tagen zugestellt. Mit dieser letzten Zahlungsaufforderung wird der erhöhte administrative und zeitliche Aufwand zusätzlich als Mahngebühr in Rechnung gestellt. Die Mahngebühr orientiert sich an den Kosten für administrative und zeitliche Aufwendungen der 1LITE und wird mit mindestens CHF 68.- auf der letzten Zahlungsaufforderung ausgewiesen.

Ist der Klient nach Ablauf der letzten Frist immer noch im Zahlungsverzug, werden durch die 1LITE in Bezug zum jeweiligen Fall und unter Berücksichtigung aller Rechtsvorschriften weitere juristische Schritte eingeleitet.

## 6 Rücktritt vom Dienstleistungsvertrag

Sollte sich im Rahmen des Coaching und Beratungsprozesses eine Situation ergeben, in welcher der Klient sein Ziel bereits erreicht hat oder eine Weiterführung des Coaching- und Beratungsprozesses nicht mehr zielführend ist, kann der Klient eine Wandlung in Form eines Gutscheins für die noch nicht in Anspruch genommenen Coaching und Beratungszeiten erwirken. Eine Erstattung der bereits gezahlten Beträge ist nicht vorgesehen. Ein Gutschein verfällt nie und ist bis zu seiner endgültigen Einlösung gültig. Dazu bedarf es aber einer Ergänzung zum Dienstleistungsvertrag, die jeweils den spezifischen Inhalt, den Ort, das Datum und die Unterschrift beider Vertragsparteien beinhalten muss.

Grundsätzlich besteht die Möglichkeit den Dienstleistungsvertrag so zu vereinbaren, dass keine Vorauszahlung erfolgt und jeweils nur das zum gegebenen Tag stattgefundenе Einzelgespräch bezahlt werden muss. Daraus ergibt sich, dass der Rücktritt vom Dienstleistungsvertrag jederzeit kostenfrei erfolgen kann, wobei die bis dahin erbrachten Dienstleistungen der 1LITE in jedem Fall durch den Klienten zu bezahlen sind.

Ein Rücktritt vom Dienstleistungsvertrag aus anderen wichtigen Gründen ist standardgemäss nicht vorgesehen. Allerdings ist die 1LITE stets daran interessiert, einen offenen Dialog mit ihren Klienten zu führen und im Einzelfall eine beiderseits geeignete Lösung mit dem Klienten zu finden.

## 7 Terminvereinbarungen

Terminvereinbarungen können sowohl für jede Einzelsitzung als auch vorab in Blöcken vereinbart werden. Der Coach bestätigt Terminvergaben in der Regel per E-Mail. In Ausnahmefällen auch telefonisch, insbesondere, wenn es sich um kurzfristige Terminverschiebungen handelt.

In jedem Fall sind vereinbarte Termine durch den Klienten verpflichtend einzuhalten (siehe dazu auch 3.3).

## **8 Ausfall durch Krankheit oder andere wichtige Gründe**

### **8.1 Krankheit des Klienten**

siehe unter Punkt 3.3

### **8.2 Krankheit oder andere Verhinderung des Coachs**

Ist der Coach erkrankt oder aus einem anderen wichtigen Grund verhindert und kann aus diesem Grund einen Termin nicht wahrnehmen, informiert der Coach den Klienten schnellstmöglich in der Regel telefonisch (alternativ über E-Mail), um über diesen Weg auch gleich einen Ersatztermin mit dem Klienten finden zu können.

## **9 Weiterweisung an Kollegen und anderes Fachpersonal**

In einem Coachingprozess kann es durch vom Coach angewendete Interventionen vorkommen, dass unbewusste Anteile der Persönlichkeitsstruktur des Klienten an die Oberfläche kommen und dadurch vom Klienten bewusst wahrgenommen werden können. Diese Situationen sind Teil der angestrebten eigenverantwortlichen Persönlichkeitsentwicklung, auf die ein Coachingprozess abzielt. Sie können aber unter anderem auch Krisen des Klienten auslösen, die begleitet sind von depressiven Verstimmungen, Traurigkeit, Niedergeschlagenheit, Frust, Aggression, Hoffnungslosigkeit, Angst, Selbstzweifel und ähnliches mehr. Der Coach wird bestrebt sein, während des Coachings seine Prozessverantwortung beizubehalten, und den Klienten darin zu unterstützen, neue oder hilfreiche Perspektiven auf seine Situation einzunehmen, damit der Klient im Rahmen seines Entwicklungsprozesses in die Lage kommt, eigene Einsichten zu gewinnen und seine gesetzten Ziele zu erreichen. In manchen Fällen ist es aber notwendig, den Coachingprozess zu unterbrechen, weil die vorangenannten Einflussfaktoren von Krisen für den Klienten überwältigend sind. Dies zu beurteilen, liegt in der Verantwortung des Coachs und wird bei Bedarf offen gegenüber dem Klienten angesprochen. Grundsätzliches Ziel der 1LITE ist es, jederzeit die Gesundheit und Integrität des Klienten zu schützen. Das kann bedeuten, in einer solchen Situation zeitnah entsprechendes Fachpersonal zu Rate zu ziehen, oder den Klienten an entsprechendes Fachpersonal (Fachärzte, Psychologen, etc.) weiterzuweisen. Dies wird in der Regel dadurch gewährleistet, dass die vom Coach angesprochene Fachperson über die Situation in Kenntnis gesetzt wird und der Klient die Kontaktdaten der Fachperson erhält, mit der Vereinbarung umgehend bis zu einem definierten Zeitpunkt, bei dieser Fachperson vorstellig zu werden. Das Erscheinen des Klienten wird aktiv vom Coach bei der Fachperson abgefragt, um sicherzustellen, dass der Klient professionell unterstützt und gegebenenfalls fachgerecht behandelt wird. Siehe dazu auch den Punkt 2.2.

Sollte der Coach während des Coaching- oder Beratungsprozesses feststellen, dass er im Sinne der Zielerreichung des Klienten als prozessverantwortlicher Coach nicht weiter hilfreich sein kann, wird er dies offen gegenüber dem Klienten ansprechen. Sollten die dafür zugrunde liegenden Ursachen nicht aufzulösen sein, wird der Coach bestrebt sein, dem Klienten für die Fortführung seines Entwicklungsprozesses eine Fachperson (Coach, Mentor, Berater, etc.) aus seinem persönlichen Netzwerk nahezulegen. Es besteht für den Klienten jedoch keinerlei Verpflichtung, dieser Empfehlung zu folgen.

## **10 Gutscheine und Rabattaktionen**

Die 1LITE stellt ihren Kunden auch Gutscheine für Coaching und Beratung auf Stundenbasis zum Eigengebrauch oder auch zum Verschenken zur Verfügung. Hier gelten ausschliesslich die auf dem Gutschein abgedruckten Bedingungen. Die 1LITE betont an dieser Stelle, dass erworbene Gutscheine kein Ablaufdatum besitzen und bis zu ihrer Einlösung gültig bleiben. Die Gutscheine werden bei 1LITE registriert, so dass sichergestellt ist, dass selbst bei Verlust ein Ersatzgutschein ausgestellt werden kann. Die Gutscheine sind ebenfalls übertragbar und können deshalb an jede Person weitergegeben werden.

Rabattaktionen werden auf der Homepage von Zeit zu Zeit ausgeschrieben. Für alle Rabattaktionen gilt, dass sie nur im jeweils angegebenen Zusammenhang Gültigkeit besitzen und nicht auf andere Personen oder andere Angebote beliebig übertragbar sind. Rabattaktionen werden regulär im Rahmen von neuen Dienstleistungsverträgen verrechnet, sofern sie Gültigkeit besitzen.

## **11 Qualitätsmanagement**

Das Qualitätsmanagement der 1LITE orientiert sich an den Vorgaben aus dem "Reglement zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung" des Berufsverbands für Coaching, Supervision und Organisationsberatung ([www.bso.ch](http://www.bso.ch)).

## **12 Datenschutzbestimmungen**

Die Datenschutzbestimmungen der 1LITE sind in einem separaten Dokument geregelt. Dieses kann zu jederzeit auf der Homepage [www.1lite.ch](http://www.1lite.ch) eingesehen, heruntergeladen, gespeichert und ausgedruckt werden.

## **13 Haftungsbestimmungen**

1LITE ist bestrebt, ihre Klienten in ihrer individuellen Prozessentwicklung professionell zu unterstützen. Mit Prozessentwicklung ist ein Prozess gemeint, der im Wesentlichen auf die Analyse eigener Entwicklungspotenziale abzielt. Dann Lernziele in Abhängigkeit von eigenen Handlungskompetenzen formuliert und den Klienten weiterführend aktiv dazu anregt, Perspektivenwechsel vorzunehmen, welche es dem Klienten ermöglichen, neue Einsichten zu eigenem Verhalten oder zu spezifischen Situationen zu gewinnen.

Deshalb besteht gegenüber der 1LITE bzw. dem Coach kein Anspruch auf einen erfolgreichen Prozessverlauf, insbesondere weil die Handlungskompetenz und -steuerung zu jedem Zeitpunkt des Prozessverlaufs beim Klienten selbst verbleibt und daher aus Sicht der 1LITE keine Erfolgsversprechen abgegeben werden können. Auch ist der zu Anfang angestrebte Zeitrahmen des Coachings oder der Beratung eine erfahrungsgemässe Einschätzung. Im Prozessverlauf können sich aber Situationen ergeben, die durch individuell unterschiedliche Lern- und Entwicklungsfortschritte den Zeitrahmen deutlich erhöhen oder im günstigeren Fall auch verkürzen können.

Ergeben sich aus dem Prozessverlauf des Coachings oder der Beratung neue Handlungsmöglichkeiten für den Klienten, liegt es alleine in der Verantwortung des Klienten darüber zu entscheiden, welche dieser Möglichkeiten von ihm in seiner Lebenspraxis als tatsächliche Handlung umgesetzt und integriert werden. Eine Haftung der 1LITE für Folgen, die sich unmittelbar aus einer solchen Handlung des Klienten ergeben, ist ausgeschlossen. Es ist demgegenüber das erklärte Ziel von 1LITE, den Klienten in seiner Selbstwahrnehmung, Selbststeuerung und seiner Selbstverantwortung, zu stärken und damit seinen eigenen Leistungsprozess für ihn wahrnehmbar zu verbessern.

## **14 Schlussbestimmung**

### **14.1 Änderungen an den AGB**

1LITE behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Änderungen werden auf der Website von 1LITE zugänglich gemacht und treten mit ihrer Aufschaltung in Kraft. Zu diesem Zeitpunkt bereits bestehende Dienstleistungsverträge bleiben von diesen Änderungen unberührt.

### **14.2 Streitigkeiten und Gerichtsstand**

Für Streitigkeiten, die bezogen auf diese AGB oder im Zusammenhang mit zustande gekommenen Dienstleistungsverträgen entstehen, ist ausschliesslich Schweizer Recht anwendbar. Der Gerichtsstand entspricht dem zuständigen Gericht am Sitz der 1LITE.