

Sämtliche personenbezogenen Ausdrücke wenden sich an alle Geschlechter gleichermaßen.

1. Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

1.1. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen **The Berlitz Schools of Languages AG**, Handelsregister ZH CH-020.3.903.273-3 (im folgenden „Berlitz“) und dem Kunden. Massgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung.

Kunden im Sinne dieser Geschäftsbedingungen sind sowohl Verbraucher als auch Unternehmer. Verbraucher im Sinne der Geschäftsbedingungen sind natürliche Personen, mit denen in Geschäftsbeziehungen getreten wird, ohne dass diese in Ausübung oder zum Zweck einer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Unternehmer im Sinne dieser Geschäftsbedingungen sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personen und Gesellschaften, mit denen in Geschäftsbeziehungen getreten wird und die in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

1.2. Bestimmte Dienstleistungen und/oder Produkte von Berlitz können jeweils separaten Vertrags- und/oder Anmeldebedingungen unterliegen, wodurch die Regelungen dieser AGB ergänzt werden. Auf diese wird im Zusammenhang mit der jeweiligen Dienstleistung/dem jeweiligen Produkt gesondert in den produktspezifischen Bedingungen (s. Ziffer 5 dieser AGB) hingewiesen. Soweit diese separaten und besonderen Bedingungen für einzelne Leistungsbereiche von den Vorschriften dieser AGB abweichen, gelten die Regelungen der besonderen Bedingungen vorrangig gegenüber der jeweiligen Regelung dieser AGB.

1.3. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich zugestimmt.

2. Vertragsschluss

2.1. Soweit nicht im Rahmen besonderer Angebote abweichend geregelt, stellen die Angebote von Berlitz im Internet sowie die Berlitz Unterrichtsverträge ein verbindliches Angebot an den Kunden dar, den Vertrag mit Berlitz zu schliessen. Der Kunde kann das Angebot durch seine Bestellung annehmen. Bei der Bestellung im Internet kommt der Vertrag mit Absendung der Bestellung des Kunden an Berlitz zustande.

2.2. Im Berlitz Webshop können Produkte online bestellt werden. Der Kunde hat bis zum Ende des Bestellvorgangs die Möglichkeit seine Angaben zu überprüfen, zu korrigieren oder zu löschen. Eingabefehler können auch dadurch berichtigt werden, dass der Kunde im Browser rückwärts navigiert oder den Bestellvorgang abbricht und von vorn beginnt. Um die Bestellung abzuschliessen, muss der Kunde die jeweiligen Bedingungen akzeptieren und den Kauf bestätigen. Der Kunde erhält daraufhin eine Bestätigung über den Auftrag per E-Mail. Berlitz speichert die Bestellung und die eingegebenen Bestelldaten. Der Kunde erhält per E-Mail eine Auftragsbestätigung und hat jederzeit die Möglichkeit online auf die aktuellen AGB zuzugreifen und sich diese auszudrucken.

2.3. Im Übrigen, d. h. ausserhalb der Online-Bestellmöglichkeit über www.berlitz.com/de-ch erfolgt der Vertragsschluss zwischen dem Nutzer und Berlitz durch Unterzeichnung eines von Berlitz zur Verfügung gestellten Unterrichtsvertrages oder eines verbindlichen Anmeldeformulars. Beides wird ebenfalls ausschliesslich unter Geltung dieser AGB abgeschlossen. Die Zustellung erfolgt per E-Mail oder per Post. In dem schriftlichen Unterrichtsvertrag wird der jeweils zu buchende Kurs oder die jeweils zu buchende Dienstleistung gesondert bezeichnet und beschrieben.

2.4. Terminuszusagen seitens Berlitz stehen unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit entsprechender Lehrkräfte. Berlitz ist bemüht, bei Ausfall einer Lehrkraft immer eine Ersatzlehrkraft zu stellen. Ein Anspruch auf Unterricht durch eine bestimmte Lehrkraft besteht nicht. Für ausgefallene Unterrichtseinheiten (UE) oder Programme bietet Berlitz Ersatzunterrichtseinheiten bzw. Ersatzprogramme an. Ist dies im Einzelfall nicht möglich, verpflichtet sich Berlitz neben unverzüglicher Benachrichtigung des Nutzers zur Rückvergütung ggf. gezahlter und nicht durchgeführter UE nach jeweiligem Programmabschluss. Ein Wechsel der Lehrkraft kann Bestandteil der Berlitz Methode® sein und berechtigt den Kunden weder zur Kündigung noch zum Rücktritt vom Vertrag. Berlitz haftet nicht für das Nichterreichen eines bestimmten Lern- und Unterrichtserfolges. Die von Berlitz gemachten Vorgaben bezüglich benötigter UE zum Erreichen eines

Unterrichtszieles beruhen auf langjährigen Erfahrungen und können im Einzelfall von tatsächlichen Erfordernissen abweichen.

3. Widerrufsrecht für Verbraucher bei Fernabsatzverträgen und bei ausserhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (The Berlitz Schools of Languages AG, Theaterstrasse 12, 8001 Zürich, Tel: +41-254 20 70, E-Mail: shop-cancellation@berlitz.ch) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.

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

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschliesslich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Das Widerrufsrecht besteht nur für Verbraucher und nicht für Unternehmer. Im Übrigen besteht das o. g. Widerrufsrecht für Verbraucher nur bei ausserhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und im Rahmen sog. Fernabsatzverträge, d. h. von Verträgen, bei denen der Unternehmer oder eine in seinem Namen oder Auftrag handelnde Person und der Verbraucher für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss ausschliesslich Fernkommunikationsmittel verwenden, es sei denn, dass der Vertragsschluss nicht im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems erfolgt. Fernkommunikationsmittel sind alle Kommunikationsmittel, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrags eingesetzt werden können, ohne dass die Vertragsparteien gleichzeitig körperlich anwesend sind, wie Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über den Mobilfunkdienst versendete Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk und Telemedien.

Besonderer Hinweis zu Online-Programmen

Bei digitalen Lernlösungen, die nicht auf einem Datenträger zur Verfügung gestellt werden, erlischt das Widerrufsrecht bereits mit Beginn der Vertragsdurchführung - beispielsweise wenn der Login in ein Portal erfolgt ist und die erste Kurseinheit begonnen wurde. Der Kunde stimmt diesem Punkt im Rahmen dieser AGB zu.

Muster-Widerrufsformular

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

An
The Berlitz Schools of Languages AG
Gartenstrasse 25
8002 Zürich

E-Mail: shop-cancellation@berlitz.ch

- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)
- Bestellt am (*)/erhalten am (*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes streichen.

4. Preisangaben und Zahlungsbedingungen

4.1. Für die jeweiligen Dienstleistungen und/oder Produkte von Berlitz gelten die jeweils angegebenen Preise zum Zeitpunkt der Bestellung.

4.2. Die auf www.berlitz.com/de-ch oder in den Marketing- und Verkaufsunterlagen von Berlitz ausgewiesenen Preise sind Endpreise und beinhalten die gesetzliche Mehrwertsteuer, soweit diese auf die jeweilige Dienstleistung oder das jeweilige Produkt anfällt. Präsenz-Sprachunterricht ist in der Schweiz von der Umsatzsteuer befreit, so dass insoweit keine Ausweisung der Mehrwertsteuer erfolgt. Dies trifft auch für bestimmte weitere Produkte zu. Eine Ausweisung erfolgt im Rahmen der Angebotserstellung oder bei Buchung über den Berlitz Onlineshop.

4.3. Die jeweils geltenden Preise ergeben sich aus der jeweiligen Dienstleistungs- bzw. Produktbeschreibung. Der Nutzer verpflichtet sich zur Zahlung dieses Preises. Die Zahlung wird bei Bestellung der Dienstleistung bzw. des Produkts fällig. Die Geltendmachung eines höheren Verzugschadens bleibt vorbehalten.

4.4. Zahlungsmethoden

Im Berlitz Center: In den Schweizer Niederlassungen können gebuchte Produkte und Dienstleistungen durch Überweisung bezahlt werden. In einigen Centern ist auch die Zahlung per EC- oder Kredit-Karte möglich. Barzahlung ist nicht möglich.

Über den Berlitz Onlineshop: Die Zahlung aller anderen Produkte und Dienstleistungen im Onlineshop auf www.berlitz.com/de-ch kann per Kreditkarte oder Online-Überweisung erfolgen. Die Zahlungsabwicklung erfolgt über den Dienstleister Adyen, Adyen Headquarters; Simon Carmiggelstraat 6-50; 1011 DJ Amsterdam.

4.5. Zahlungsbedingungen

Je nach gebuchtem Programm kann Berlitz eine Servicepauschale als Deckungsbeitrag für den personellen und administrativen Aufwand erheben. Deren Höhe wird Ihnen bei der Buchung unter „Service-pauschale“ ausgewiesen.

Der Kunde ist verpflichtet, den im Angebot genannten Unterrichtspreis neben der Servicepauschale spätestens vor Beginn des Programms zu zahlen, soweit der Sprachunterricht nicht online gebucht wurde und eine abweichende Fälligkeit vorgesehen ist. Im Falle einer Ratenzahlungsvereinbarung ist zu diesem Zeitpunkt die erste Rate zur Zahlung fällig. Ab Tag der Buchung erfolgen die weiteren Ratenzahlungen gemäss der vertraglich vereinbarten Fälligkeitstermine. Der zwischen dem Kunden und Berlitz geschlossene Vertrag gilt auch als (Dauer-)Rechnung. Eingehende Zahlungen werden immer mit der ältesten Forderung verrechnet, sofern bei der Zahlung nichts anderes bestimmt wurde. Nicht in Anspruch genommene, jedoch bereits bezahlte Unterrichtseinheiten verfallen nach 3 Jahren ab dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch

auf Durchführung der Unterrichtseinheit entstanden ist, es sei denn die Vertrags- bzw. Programmlaufzeit ist anders festgelegt (s. Ziffer 5).

4.6. Zahlungsverzug

Im Falle des Zahlungsverzugs kann Berlitz die Fortsetzung aller laufenden Aufträge, ungeachtet der Ausübung sonstiger Rechte, aussetzen.

5. Besondere produktspezifische Bedingungen**5.1. Geltungsbereich**

Die im Einzelnen je Produkt geltenden Bestimmungen sind unter www.berlitz.com/de-ch/agb abrufbar und enthalten wichtige und für den Vertragsabschluss relevante Angaben. Diese umfassen u. a. Zahlungsbedingungen, Programmumfang und -dauer, Anzahl der Teilnehmer (Gruppengrösse), Dauer der Kurseinheiten (evtl. einschliesslich unterrichtsfreier Pausenzeiten), Kündigungs- und Rücktrittsfristen, Hinweise zu möglichen Stornierungsgebühren oder Rückerstattungen sowie Angaben zur Vertragslaufzeit, Einführung (Orientation Session), Festlegung des individuellen Unterrichtsplans, zu möglichen Konvertierungen bei Nichterreichung der Mindestteilnehmerzahl oder zu weiteren produktspezifischen Besonderheiten.

5.2. Besonderer Hinweis zur Kündigung

Bei bereits begonnenen Kursen im Präsenz- oder Online-Gruppenunterricht gilt: Kann der Kunde nicht am Unterricht teilnehmen (z. B. wegen Krankheit, Urlaub, beruflicher Verhinderung etc.), sind die Unterrichtskosten trotzdem zu entrichten. Eine fristlose Kündigung beider Vertragsparteien ist nur aus wichtigem Grund möglich. Kommt der Kunde seiner Zahlungsverpflichtung nicht nach und gerät entsprechend in Verzug, so ist Berlitz zur fristlosen Kündigung berechtigt. Nimmt der Kunde nach Ablauf der vereinbarten Unterrichtsdauer weiterhin an Unterrichtseinheiten teil, so gilt dies als Verlängerung des Vertrages zu den jeweils aktuell gültigen Vertragsbedingungen.

Gesonderte oder abweichende schriftliche Vereinbarungen zwischen Kunde und Berlitz sind möglich. Eine Rückzahlung der Gebühren nicht in Anspruch genommener, jedoch bereits bezahlter Unterrichtseinheiten nach Ablauf der gesetzlichen Verjährungsfrist ist ausgeschlossen. Eine Rückerstattung der Kosten für bezahlte und ausgehändigte Unterrichtsmaterialien sowie der Servicepauschale ist ebenfalls ausgeschlossen.

Dem Kunden bleibt es unbenommen, Berlitz nachzuweisen, dass die durch seine Kündigung ersparten Aufwendungen eine wesentlich geringere Stornogebühr oder überhaupt keine Stornogebühr rechtfertigen.

Das Recht von Berlitz und des Teilnehmers, den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.

Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

5.3. Besondere Hinweise zum Präsenz- und Online-Gruppenunterricht**Starttermine**

Die Starttermine ergeben sich aus den Informationen auf der Berlitz Webseite, in Verkaufsunterlagen oder im Rahmen einer Beratung in Ihrem Berlitz Center vor Ort oder online.

Lernfortschritt

In Absprache und mit Zustimmung des Kursteilnehmers kann aus pädagogischen Gründen eine Versetzung des Kunden in eine andere Gruppe erfolgen, wenn diese Versetzung der Optimierung des Lernfortschritts der Gruppe bzw. des einzelnen Kunden dienlich erscheint.

Kids & Teens Kurse

Bei Gruppenkursen für Kinder und Jugendliche gilt: Sollte ein Kind den Kurs in einer Form stören, die einen lebendigen Sprachunterricht für die anderen Kinder nicht zulässt, ist die Kursleitung berechtigt, diesem Kind eine künftige Teilnahme am Kinderprogramm zu verweigern. In diesem Fall werden Kursgebühren künftig nicht in Anspruch genommener, jedoch bereits bezahlter Unterrichtseinheiten von Berlitz erstattet.

5.4. Besondere Hinweise zu allen Online-Programmen**Technische Voraussetzungen und Verantwortlichkeit**

Die technischen Mindestanforderungen zur Teilnahme an den online stattfindenden Berlitz Programmen sind unter www.berlitz.com/de-ch/agb

abrufbar und können aufgrund technischer Veränderungen kontinuierlich modifiziert werden.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die technischen Voraussetzungen für den Zugang und die Nutzung zu den jeweilig gebuchten Dienstleistungen geschaffen werden. Dies betrifft insbesondere die eingesetzte Hardware und Betriebssystemsoftware, die Verbindung zum Internet, die Firewall-Einstellungen (falls vorhanden) und die aktuelle Browsersoftware. Der Kunde führt notwendige und zumutbare Anpassungsmassnahmen selbst durch und trägt die Kosten für die Internetverbindung, um auf den Onlinekurs zugreifen zu können.

Berlitz übernimmt keine Gewähr dafür, dass die angebotenen Dienstleistungen mit dem Computer des Kunden auch tatsächlich genutzt werden können.

Zugangsdaten

Der Kunde gibt den oder die Namen des oder der gewünschten Teilnehmer/s bei der Auftragserteilung an und versichert, dass diese Kenntnis der vorliegenden Geschäftsbedingungen haben und diese beachten. Der Zugang zu den Online-Angeboten steht ausschliesslich solchen Teilnehmern zur Verfügung, denen ein Benutzername und ein persönliches Passwort zugeteilt wurde. Sie verpflichten sich ausdrücklich dazu, die erhaltenen Zugangsdaten und Passwörter im Kundenbereich zu schützen, so dass eine unberechtigte Nutzung der Dienstleistungen von Berlitz durch Dritte ausgeschlossen ist. Sämtliche Online Programme sind nicht übertragbar. Es handelt sich um eine zeitlich befristete Dienstleistung. Berlitz gewährt seinen Kunden keine Erstattung für einen nicht oder nur wenig genutzten Zugang.

Aufzeichnung von Live Online-Unterricht

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass bestimmte Live Online Programme (s. Ziffer 5) im Berlitz Online Classroom aufgezeichnet werden und den Teilnehmern im Nachgang in ihrem Portal zur Verfügung stehen.

5.6 Qualitätssicherung

The Berlitz Schools of Languages AG ist nach eduQwa zertifiziert. Der Kunde erklärt sich daher damit einverstanden, dass ein pädagogischer Mitarbeiter zwecks Qualitätskontrolle der eingesetzten Lehrkraft bestimmten Kurseinheiten – im Präsenz- sowie Onlineunterricht – beiwohnen kann.

6. Kündigungen in Textform

Sämtliche Verträge, die mit Berlitz geschlossen wurden, können in Textform gekündigt werden.

7. Haftung

7.1. Berlitz haftet auf Schadenersatz nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Berlitz haftet ferner für die fahrlässige Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten (Kardinalpflichten), d. h. solchen Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung ein Vertragspartner regelmässig vertrauen darf. Bei leicht fahrlässig verursachten Schäden haften Berlitz und seine Erfüllungsgehilfen nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden.

7.2. Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Ein Ausschluss oder eine Begrenzung der Haftung von Berlitz wirkt auch für die persönliche Haftung ihrer gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen.

8. Werbung

Berlitz nutzt und verarbeitet die personenbezogenen Daten des Kunden für eigene werbliche Zwecke, indem Berlitz dem Kunden Informationen zu ähnlichen Waren bzw. Dienstleistungen, die der Kunde bereits bestellt bzw. gebucht hatte, zuschickt. Der Kunde kann der Nutzung seiner Daten zu diesem Zweck jederzeit widersprechen, indem er seinen Widerspruch unter dem Kennwort „Datenschutz“ per E-Mail an dataprotection@berlitz.ch versendet.

9. Schlussbestimmungen

9.1. Es gilt das Recht der Schweizerischen Eidgenossenschaft unter Ausschluss des UN-Rechts über den internationalen Warenkauf (CISG). Bei

Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit hierdurch der durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates des gewöhnlichen Aufenthaltes des Verbrauchers gewährte Schutz nicht entzogen wird.

9.2. Im Falle von Streitigkeiten über die Bedeutung oder Auslegung einer Bestimmung der ins Englische oder Französische übersetzten Version dieser AGB ist im Zweifel die deutsche Version massgeblich.

9.3. Gerichtsstand ist der Sitz von The Berlitz Schools of Languages AG, d. h. Zürich, soweit der Kunde nicht Verbraucher, sondern Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder soweit der Kunde nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort ins Ausland verlegt hat oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

9.4. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Textform. Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein, so gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Der Grundsatz des Vorrangs der Individualabrede gilt gegenüber Verbrauchern vorrangig.

9.5. Online-Plattform (OS-Plattform) zur aussergerichtlichen Streit-schlichtung

Wir sind verpflichtet, Sie im Rahmen unseres Onlineangebots auf die Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) der Europäischen Kommission hinzuweisen. Diese ist über die folgende Internetadresse erreichbar: www.ec.europa.eu/consumers/odr

Stand: 19.09.2023