



für Dienstleistungen der:

ARAG Service Center GmbH

ARAG Platz 1,

40472 Düsseldorf

Telefon: 0211 961010

Telefax: 0211 9890-2154

E-Mail: teammediation@arag.de

Steuernummer: DE 811 775 967

1. Geltungsbereich

Alle Leistungen, die über dieses Onlineportal im Rahmen der Mediation/des Konflikt-Managements für die Kunden erbracht werden, erfolgen ausschließlich auf Grundlage der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Abweichende Regelungen haben nur dann Geltung, wenn sie zwischen dem Dienstleister und den Kunden individuell vereinbart wurden.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1 Die ARAG Service Center GmbH, nachfolgend „Dienstleister“ genannt, erbringt nach Maßgabe dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Kunden, nachfolgend auch „Konfliktgegner“ oder „Konfliktpartei“ genannt, eine Telefonmediation/ein Konflikt-Management. Ein bestimmter rechtlicher oder wirtschaftlicher Erfolg ist nicht geschuldet. Der Dienstleister erbringt keine Rechtsberatung im Sinne des Rechtsdienstleistungsgesetzes.
- 2.2 Im Rahmen der Telefonmediation/des Konflikt-Managements führt der Dienstleister eine Mediation innerhalb des gesetzlichen Rahmens des deutschen Mediationsgesetzes durch. Die Mediation findet ausschließlich am Telefon statt. Ziel der Mediation ist die Herbeiführung einer außergerichtlichen Einigung zwischen den Konfliktgegnern auf dem Verhandlungsweg. Das jeweilige Verfahren beginnt, wenn sich der Dienstleister als Mediator und die Konfliktparteien mit der Durchführung des gewählten Verfahrens einverstanden erklären. Das Verfahren kann von jeder Konfliktpartei ohne Angabe von Gründen beendet werden. Das Verfahren kann von dem Mediator beendet werden, wenn er der Auffassung ist, dass eine eigenverantwortliche Kommunikation oder eine Einigung der Parteien nicht zu erwarten ist. Das Verfahren endet ebenfalls mit Erreichung einer Einigung zwischen den Konfliktparteien.
- 2.3 Beide Konfliktparteien müssen den Dienstleister mit der Durchführung der Mediation/des Konfliktmanagements beauftragen. Der Mediationsvertrag entsteht zwischen dem Dienstleister und beiden Konfliktgegnern.
- 2.4 Die Kosten des Verfahrens trägt ausschließlich diejenige Konfliktpartei, die die Leistung über das Onlineportal gebucht hat. Eine Verteilung der Kostenlast kann im laufenden Verfahren einvernehmlich zwischen den Parteien getroffen werden.

3. Zustandekommen des Vertrages

- 3.1 Der Mediationsvertrag kommt durch Erteilung eines Kundenauftrags durch die jeweilige Konfliktpartei und dessen Annahme durch den Dienstleister zustande.
- 3.2 Durch die Beauftragung der gewünschten Dienstleistung im Onlineportal gibt der Kunde ein verbindliches Angebot auf Abschluss dieses Dienstleistungsvertrages ab.
- 3.3 Der Dienstleister nimmt das Angebot durch Übermittlung einer Auftragsbestätigung in Textform an.
- 3.4 Die erste telefonische Kontaktaufnahme durch den Dienstleister und Zusendung der Kundeninformation und dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen an den Konfliktgegner welcher die Dienstleistung nicht über das Onlineportal gebucht hat, stellt lediglich eine Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes dar. Der Konfliktgegner gibt sein Angebot mündlich am Telefon nach Erhalt der Kundeninformation und dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ab und der Dienstleister nimmt dieses an.
- 3.5 Hält der Dienstleister eine Mediation bei der Buchung über das Onlineportal für ungeeignet, weist er den Kunden bei der Ablehnung darauf hin. In diesen Fällen wird der volle Betrag erstattet. Für die Erstattung wird dasselbe Zahlungsmittel verwendet, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat.

4. Widerrufsbelehrung

4.1 Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen nach Vertragsschluss ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beginnt frühestens mit Erhalt dieser Belehrung. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

ARAG Service Center GmbH
ARAG Platz 1,
40472 Düsseldorf
Telefon: 0211 961010
Telefax: 0211 9890-2154
E-Mail: teammediation@arag.de
Steuernummer: DE 811 775 967

mittels einer eindeutigen Erklärung oder des Widerrufsformulars am Ende der AGB (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

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

4.2 Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, 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.

4.3 Wertersatz bei Ausübung des Widerrufsrechtes

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll und wurde die bestellte Dienstleistung bereits teilweise erbracht, 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 Widerrufsrechtes hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachte Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

4.4 Erlöschen des Widerrufsrechtes

Haben Sie die Dienstleistung während der Widerrufsfrist abgerufen und wurde diese bereits vollständig erbracht, so erlischt Ihr Recht auf Widerruf, wenn Sie vor der Bestellung zur Kenntnis genommen und ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir mit der Erbringung der Dienstleistung beginnen können und Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung verlieren

4.5 Ausschluss des Widerrufsrechtes

Das Widerrufsrecht besteht nicht, wenn Sie bei Vertragsschluss in überwiegender Ausübung Ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handeln und Sie deshalb als Unternehmer anzusehen sind (§ 14 BGB).

Ende der Widerrufsbelehrung

5. Leistungsumfang, Pflichten der Vertragspartner

5.1 Die vom Dienstleister zu erbringende Leistung umfasst die Durchführung einer Mediation, wie unter Punkt 2.2 dargestellt.
Die Erzielung eines rechtlichen oder wirtschaftlichen Erfolges ist ausdrücklich nicht geschuldet.

5.2 Der Dienstleister wird die Kunden im Rahmen einer Mediation in periodischen Abständen über den Verlauf des Verfahrens in Kenntnis setzen. Sofern ein Kunde eine E-Mail-Adresse ohne Sicherheitsmaßnahmen (Verschlüsselung) mitteilt und diesen Kommunikationsweg ausgewählt hat, ist der Dienstleister befugt Informationen auch an diese E-Mail-Adresse zu übermitteln, es sei denn der Kunde widerspricht dieser Verfahrensweise, widerruft seine Einwilligung oder gibt sonst eine Änderung der Kommunikationsdaten bekannt.

5.3 Der Dienstleister verpflichtet sich, sämtliche Informationen, welche er im Rahmen der Durchführung der Dienstleistung erhält, vertraulich zu behandeln. Informationen, welche im Rahmen der Durchführung der Dienstleistung erlangt wurden, dürfen nur mit ausdrücklicher Einwilligung der Vertragsparteien an Dritte herausgegeben werden.

5.4 Bei der Durchführung eines Mediationsverfahrens verpflichten sich die durch den Dienstleister eingesetzten Mediatoren zur absoluten Neutralität und Allparteilichkeit und werden dabei für keine Partei rechtsberatend tätig.

- 5.5 Ist dem Dienstleister die vertraglich geschuldete Erbringung der Dienstleistung tatsächlich nicht möglich, so hat er die Kunden unverzüglich darüber in Kenntnis zu setzen.

6. Preise und Zahlungsbedingungen

- 6.1 Dienstleistung wird ausschließlich zu dem aufgeführten einmaligen Festpreis berechnet und ist mit Erteilung des Kundenauftrages über das Onlineportal fällig. Die Zahlung erfolgt über den bei der Auftragserteilung ausgewählten Weg per PayPal oder Kreditkarte im Voraus. Die inkassoführende Gesellschaft ist dabei die ARAG SE.

7. Haftung

- 7.1 Der Dienstleister haftet den Kunden gegenüber, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, nicht für die von ihm sowie seiner Vertreter und Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden. Der Haftungsausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, sowie nicht für solche Schäden, die auf die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) zurückzuführen sind. Bei wesentlichen Vertragspflichten handelt es sich um solche Pflichten, die die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrages erst ermöglichen und auf die Sie vertrauen dürfen und deren schuldhaftes Nichterfüllen die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet. Der Haftungsausschluss gilt auch nicht für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

8. Anwendbares Recht/Gerichtsstand

Es findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Für Verbraucher gilt dies nur insoweit, als dadurch keine gesetzlichen Bestimmungen des Staates eingeschränkt werden, in dem der Kunde seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt hat. Gerichtsstand ist bei Streitigkeiten mit Kunden, die kein Verbraucher, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen sind, Sitz des Dienstleisters.

9. Sonstige Bestimmungen

- 9.1 Änderungen oder Ergänzungen dieser Bedingungen bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein. Dies gilt auch für diese Regelung.
- 9.2 Sollte eine der Bestimmungen dieser AGB ungültig sein oder werden, bleibt dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.