

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

§ 1 Geltungsbereich und Vertragspartner

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, die über die Internetseiten [erinnern.shop](#) und [erinnern.coach](#) zwischen

Laura Otersen

Hasenweg 15

41564 Kaarst

(nachfolgend "Anbieter") und dem Kunden (nachfolgend "Kunde") geschlossen werden.

Vertragspartner ist der Anbieter. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

§ 2 Leistungsumfang, Vertragsgegenstand & Disclaimer

1. **erinnern.shop:** Der Anbieter erstellt individuelle Abschieds- und Trauerreden ("Abschiedsgeschichten") auf Basis der vom Kunden im Rahmen der "Online-Gedenkreise" bereitgestellten Informationen. Die Lieferung erfolgt in digitaler Form als Textdokument (PDF-Datei) und/oder als Audio-Datei (MP3-Datei).
2. **erinnern.coach:** Der Anbieter erbringt Dienstleistungen im Bereich der Online-Trauerbegleitung und des Coachings (z.B. via Video-Call oder Chat) inklusive Hypnosecoaching. Das Angebot richtet sich an psychisch gesunde Menschen zur persönlichen Weiterentwicklung und Bewältigung von Lebenskrisen. Es handelt sich nicht um eine heilkundliche, medizinische oder psychotherapeutische Behandlung.

§ 3 Mitwirkungspflicht des Kunden

1. Die vertragsgemäße und rechtzeitige Erstellung der Rede setzt voraus, dass der Kunde die Online-Gedenkreise vollständig, wahrheitsgemäß und zeitnah ausfüllt.
2. Verzögerungen, die dadurch entstehen, dass der Kunde Informationen unvollständig oder verspätet einreicht, gehen nicht zu Lasten des Anbieters. Ein Anspruch auf Einhaltung eines bestimmten Liefertermins (z.B. vor der Beisetzung) besteht in diesem Fall nicht.
3. Der Kunde stellt sicher, dass die von ihm angegebene E-Mail-Adresse korrekt ist. Insbesondere hat der Kunde bei dem Einsatz von SPAM-Filtern sicherzustellen, dass alle automatisch bei der Bestellabwicklung versandten bzw. vom Anbieter versandten E-Mails zugestellt werden können.
4. Die Teilnahme an Beratung und Coaching setzt eigenverantwortliche Lernbereitschaft und Bereitschaft zur Veränderung der Lebensgestaltung voraus. Für diese Prozesse kann der Anbieter keinen bestimmten Erfolg versprechen. Er ist hierbei lediglich Prozessbegleiter und gibt Hilfestellungen, Muster und Anleitungen. Die Umsetzung und das Treffen von Entscheidungen obliegen dem Kunden.
5. Wenn beim Kunden eine psychische Erkrankung vorliegt, ist er dazu angehalten, einen Arzt zu befragen, ob die hier angebotenen Leistungen sinnvoll sein können. Der Anbieter behält sich vor, Leistungen in Fällen von psychischen Erkrankungen abzulehnen oder im Verlauf der Leistungserbringung abubrechen.

§ 4 Lieferzeiten und Fertigstellung

1. Die Lieferzeit beginnt erst nach dem vollständigen Eingang der Kundeninformationen aus der Online-Gedenkseite sowie dem Zahlungseingang.
2. Da Trauerfeiern an feste Termine gebunden sind, bemüht sich der Anbieter um eine schnellstmögliche Fertigstellung. Verbindliche Liefertermine bedürfen jedoch der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch den Anbieter.

§ 5 Vertragsabschluss

1. Der Vertragsschluss erfolgt ausschließlich in deutscher Sprache.
2. Die Präsentation der angebotenen Leistungen stellt kein bindendes Angebot des Anbieters dar. Erst die Bestellung einer Leistung durch den Kunden stellt ein bindendes Angebot dar. Der Anbieter ist in der Annahme oder Ablehnung eines Auftrags frei. Der Anbieter kann eine Leistung vorübergehend oder dauerhaft einstellen, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass Kunden gegen diese AGB und/oder geltendes Recht verstoßen, verstoßen haben oder wenn ein sonstiges berechtigtes, erhebliches Interesse an einem Abbruch besteht.
3. Im Zuge einer Buchung versandte Zugangsdaten (Link, Passwort etc.) sind vom Kunden geheim zu halten und unbefugten Dritten nicht zugänglich zu machen. Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der Zugang und die Nutzung seiner Benutzerdaten ausschließlich durch ihn erfolgen. Sofern Tatsachen vorliegen, die die Annahme begründen, dass unbefugte Dritte von Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, ist dies dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen, damit er eine Sperrung bzw. Änderung vornehmen kann. Sollten Fragen zur Nutzung bestehen oder der Zugriff nicht funktionieren, können Kunden sich jederzeit an den Anbieter wenden: erinnern.coach/kontakt oder per E-Mail an: hallo@erinnern.shop

§ 6 Zahlungsweise

1. Die Kosten für die angebotenen Leistungen sind bei Vertragsabschluss fällig. Es gelten die zum Zeitpunkt der Buchung angegebenen Preise. Die Kosten sind auch dann in vollem Umfang zu zahlen, wenn der Kunde die Leistung nicht vollständig oder nur in Teilen in Anspruch nimmt. Nutzen Kunden nicht alle angebotenen Inhalte oder Termine der Leistung, behält sich der Anbieter vor, die gesamte Gebühr in Rechnung zu stellen, bzw. bereits gezahlte Beträge einzubehalten.
2. Die auf den Internetseiten angegebenen Preise verstehen sich als Gesamtpreise in EURO, bestehend aus den Nettopreisen und der gesetzlichen Umsatzsteuer, angezeigt für Deutschland. Sollten die hier angebotenen Leistungen durch die Regelung für Kleinunternehmer nach § 19 UStG von der Umsatzsteuer befreit sein, wird dies auf der Rechnung kenntlich gemacht.
3. Wenn eine Ratenzahlung gewünscht wird, ist der vorrangige Weg immer über den Zahlungsanbieter PayPal. Hierzu wird ein Teilzahlungsvertrag mit PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. abgeschlossen. PayPal ist der Kreditgeber. Es wird darauf hingewiesen, dass für die von PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. angebotenen Leistungen und Buchungsfunktionen im Übrigen die AGB von PayPal gelten. Hier nachzulesen: <https://www.paypal.com/de/webapps/mpp/ua/legalhub-full>

4. In einigen Fällen wird auch eine manuelle Ratenzahlung angeboten. Hierzu ist der Anbieter per E-Mail zu kontaktieren. Er entscheidet, ob eine Ratenzahlung vereinbart wird und wie die Zahlungsintervalle gestaffelt werden. Für die Ratenzahlung wird ein separater Buchungs-Link generiert und dem Kunden per E-Mail zugesendet. Nur eine Buchung über diesen Link ist für eine Ratenzahlung gültig. Der Gesamtbetrag erhöht sich bei einer Ratenzahlung im Vergleich zu einer vollständigen Zahlung um 20%. Dieser Betrag wird vorab bei der Buchung mitgeteilt. Eine vorzeitige Kündigung einer getroffenen Ratenzahlungsvereinbarung ist im Wege vorzeitiger Rückzahlung möglich. Kunden haben das Recht, jederzeit die vollständige Summe (dann aber den erhöhten Ratenzahlungsbetrag) vor Ablauf der vereinbarten Zeit zum Teil oder insgesamt zu zahlen.

§ 7 Zahlungsverzug

1. Es fallen für verspätete Zahlungen sowohl beim Kauf als auch beim Ratenkauf Zinsen in vereinbarter Höhe sowie Kosten für zweckentsprechende Mahnungen an. Bei nicht erfolgreichem internem Mahnwesen kann der Anbieter die offene Forderung zur Betreibung an einen Rechtsanwalt übergeben. In diesem Fall entstehen dem Kunden Kosten für die Inanspruchnahme der anwaltlichen Vertretung. Der Anbieter ist weiterhin berechtigt, Leistungen bzw. den Leistungszugang zu verweigern, bis alle fälligen Zahlungen geleistet sind.
2. Kunden sind nicht berechtigt, gegenüber Zahlungsansprüchen des Anbieters ein Zurückbehaltungsrecht geltend zu machen oder aufzurechnen; es sei denn, es handelt sich um unstreitige oder titulierte Gegenforderungen.
3. Wird ein vom Kunden erteiltes Sepa-Lastschriftmandat ohne rechtlichen Grund gekündigt, muss er neben den Bankgebühren für Rücklastschriften auch die anwaltliche Beratung bezahlen. Zudem kann ein solches Vorgehen auch strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

§ 8 Vertragslaufzeit und Kündigung

1. Die jeweilige Laufzeit ist in der Leistungsbeschreibung angegeben. Die Leistung ist nach der angegebenen Laufzeit erfüllt. Das außerordentliche Kündigungsrecht jeder Partei bleibt unberührt.
2. Ein angemessenes Ziel von Beratung und Coaching entspricht einem deutlichen Entwicklungsfortschritt in Bezug auf das zu behandelnde Problemthema mit ausreichenden persönlichen Erkenntnissen und Ideen zur Lösung.
3. Besteht zum Endzeitpunkt der Beratung seitens des Kunden der Wunsch, einen weiteren Entwicklungsfortschritt für das aktuelle Problemthema zu erzielen, so kann er hierfür weitere Leistungen in Anspruch nehmen.
4. Nach Abschluss der Beratung ist es nur in begrenztem und angemessenem Rahmen möglich, inhaltliche oder weiterführende Fragen zu stellen. Die weitere Kommunikation findet, soweit mit dem Kunden nicht anders vereinbart wurde, ausschließlich per E-Mail statt.

§ 9 Besonderer Hinweis zum Widerrufsrecht

1. **Ausschluss bei Individualanfertigung:** Gemäß § 312g Abs. 2 Nr. 1 BGB besteht das Widerrufsrecht **nicht** bei Verträgen zur Lieferung von Waren oder Dienstleistungen, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind.
2. Da die Trauerreden auf [erinnern.shop](#) Unikate auf Basis der Kundendaten sind, ist ein Widerruf nach Beginn der Texterstellung ausgeschlossen.
3. Bei digitalen Audio-Dateien (z.B. Trauerreden oder Hypnosen) erlischt das Widerrufsrecht, sobald der Download-Link zur Verfügung gestellt wurde und der Kunde dem vorab zugestimmt hat.
4. Wurde bei Vertragsabschluss verlangt, dass die Leistung **während der Widerrufsfrist beginnen** soll, so besteht **kein** Widerrufsrecht.

§ 10 Nutzungsrechte und Urheberrecht

1. Der Anbieter bleibt Urheber der erstellten Texte und Audio-Dateien.
2. Der Kunde erhält mit der vollständigen Bezahlung das einfache, zeitlich und örtlich unbeschränkte Recht, die Rede im Rahmen der privaten Trauerfeier vorzutragen, durch ein Gerät abspielen zu lassen oder im privaten Kreis zu vervielfältigen.
3. Eine kommerzielle Nutzung, der Weiterverkauf oder die Veröffentlichung der Texte/Audios im Internet (z.B. auf Social Media) bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.
4. Ton-, Film- und Videoaufnahmen sämtlicher Leistungen seitens des Kunden sind nicht gestattet. Es ist untersagt, Mitschnitte, gleich welcher Art, der Live-Beratung, Hypnose-Programme oder anderer Inhalte anzufertigen. Diese Inhalte sind ausschließlich für den Kunden innerhalb der jeweiligen Leistung zugänglich und dürfen nicht außerhalb gespeichert oder genutzt werden.

§ 11 Haftung und Haftungsbeschränkung

1. Die Erstellung einer Trauerrede ist eine gestalterische, künstlerische Dienstleistung. Ein Mängelanspruch des Kunden aufgrund von subjektivem Nichtgefallen des Schreibstils oder der Tonalität ist ausgeschlossen, sofern der Anbieter sich an den vom Kunden gewählten Stil (z.B. "poetisch", "lebensbejahend") gehalten hat.
2. Der Anbieter haftet nicht für technische Fehler bei der Wiedergabe der Audio-Datei am Ort der Trauerfeier (z.B. Versagen von Abspielgeräten des Bestatters oder Kunden).
3. Die Inanspruchnahme der angebotenen Beratung beruht auf Kooperation und erfolgt auf eigene Gefahr. Es wird jede Haftung für körperliche und geistige Verletzung ausgeschlossen. Es gilt die gesetzliche Haftung lediglich bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Es wird keine Haftung für Schäden und negative Auswirkungen übernommen, die durch Anwendung und Ausführung der empfohlenen Hypnosen, Übungen oder erteilten Ratschläge sowie Handlungsempfehlungen entstehen. Der Kunde ist für seine körperliche und geistige Gesundheit in vollem Umfang verantwortlich. Anbieter und Kunde haben das Recht, eine Übung jederzeit abubrechen, um Gefahren vorzubeugen.

§ 12 Terminausfall

Der Anbieter hat das Recht, einen Termin aus triftigem Grund abzusagen. Im Falle eines Terminausfalls wird ein Nachholtermin vereinbart. Darüber hinaus ist keine Entschädigung möglich.

§ 13 Bewertungen und Kommentare

1. Der Kunde erhält auf der Internetseite des Anbieters die Möglichkeit, eine öffentliche Bewertung der Leistungen in Form von Sternen und einer Rezension sowie Kommentare zu Beiträgen abzugeben. Der Kunde ist aufgefordert, eine sachliche, leistungsbezogene und wahrheitsgemäße Bewertung abzugeben. Der Anbieter behält sich das Recht vor, Kunden nach abgegebener Bewertung zur Stellungnahme zu kontaktieren und bei Verstoß gegen die Netiquette die Bewertung zu löschen.
2. Die Netiquette dient dazu, ein respektvolles, konstruktives und sicheres Miteinander in der digitalen Welt zu gewährleisten:
 - a. Behandeln Sie andere online stets so, wie Sie auch im echten Leben behandelt werden möchten. Behalten Sie im Hinterkopf, dass hinter dem Bildschirm echte Menschen sitzen.
 - b. Verzichten Sie auf Beleidigungen, diskriminierende Aussagen oder persönliche Provokationen.
 - c. Da Mimik und Gestik beim Schreiben fehlen, können Ironie oder Sarkasmus leicht missverstanden werden. Drücken Sie sich klar aus und nutzen Sie Emojis oder Smileys gezielt, um den Tonfall zu unterstreichen.

§ 14 Datenverarbeitung und Verschwiegenheit

1. Für die Aufnahme und die Abwicklung eines Vertragsverhältnisses sind Kunden verpflichtet, bestimmte personenbezogene Daten bereitzustellen. Dies ist erforderlich für die Begründung, Durchführung und Beendigung des Vertragsverhältnisses sowie für die Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen und gesetzlichen Pflichten.
2. Persönliche Beratungstermine finden online als Audio- oder Videokonferenz statt. Als Anbieter wird der Googledienst "Google Meet" der Google Ireland Limited verwendet. Google Meet ist ein Dienst, der von einem Anbieter aus den USA erbracht wird. Daher wurde die Konfiguration so vorgenommen, dass für die Durchführung von Konferenzen nur Rechenzentren in der EU genutzt werden, damit die Anforderungen von Art. 28 DSGVO erfüllt werden. Es wird darauf hingewiesen, dass für die von Google Ireland Limited angebotenen Leistungen im Übrigen die AGB von Google Ireland Limited gelten: <https://policies.google.com/terms>
Und: <https://policies.google.com/privacy>
3. Daten, Notizen, Akten, persönliche Informationen und Gesprächsinhalte aus Beratungsterminen werden nicht (oder nicht ohne ausdrückliche Zustimmung des Kunden) an Dritte weitergegeben oder zur Einsicht freigegeben. Es wird darauf hingewiesen, dass die Datenübertragung im Internet (z.B. bei der Kommunikation per E-Mail) Sicherheitslücken aufweisen kann.
4. Die vollständige Datenschutzerklärung des Anbieters ist hier nachzulesen: erinnern.coach/datenschutz

§ 15 Sonstiges

1. Die Internetseiten des Anbieters können Links zu Webseiten Dritter enthalten, welche anderen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Datenschutzerklärungen unterliegen. Diese Links stellen keine Empfehlung dar. Der Anbieter haftet nicht für dessen Inhalte, Produkte und Dienstleistungen sowie die Richtigkeit und Erreichbarkeit der Webseiten Dritter.
2. Die EU-Kommission stellt im Internet unter folgendem Link eine Plattform zur Online Streitbeilegung bereit: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Diese Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus Online-Kauf- oder Dienstleistungsverträgen, an denen ein Verbraucher beteiligt ist.
3. Der Kunde erklärt sich durch die widerspruchslose Entgegennahme dieser AGB mit deren ausschließlicher Geltung für das Vertragsverhältnis und für etwaige Folgegeschäfte einverstanden.
4. Der Maßgeblichkeit abweichender Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit auch für den Fall widersprochen, dass sie dem Anbieter in Bestätigungsschreiben oder in sonstiger Weise übermittelt werden.
5. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder den gesetzlichen Regelungen widersprechen, so wird hierdurch der Vertrag im Übrigen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung wird von den Parteien einvernehmlich durch eine rechtswirksame Bestimmung ersetzt, welche dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Die vorstehende Regelung gilt entsprechend bei Regelungslücken.
6. Änderungen dieser Geschäftsbedingungen, während eines aktiven Vertragsverhältnisses, werden dem Kunden schriftlich per E-Mail mitgeteilt. Widerspricht der Kunde dieser Änderung nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen durch den Kunden als anerkannt.
7. Erreichbar ist der Anbieter über das Kontaktformular auf der Internetseite erinnern.coach/kontakt oder per E-Mail an: hallo@erinnern.shop