

Rückerstattungsrichtlinien

Stand: [01.08.2025]

Diese Richtlinien regeln Stornierungen, Umbuchungen und Rückerstattungen für Leistungen von **Gedankenmanufaktur zwischen den Meeren, Inhaber: Martina Behrendt** über www.gedankenmanufaktur-zwischen-den-meeren.com in den Bereichen **Business-Coaching, Einzelgespräche, Workshops und Teambuilding**(nachfolgend „Leistungen“).

Hinweis: Diese Richtlinien gelten zusätzlich zu unseren **AGB. Gesetzliche Rechte** (z. B. Widerrufsrecht für Verbraucher:innen) bleiben **unberührt**.

1. Geltungsbereich & Definitionen

- **Einzelgespräch/Session:** 1:1-Coaching, online oder vor Ort.
- **Paket/Programm:** Mehrere Sessions zu einem Paketpreis.
- **Workshop/Teambuilding:** Gruppenformate mit festem Termin.
- **Verbraucher:in/Unternehmer:in:** i. S. d. §§ 13, 14 BGB.

2. Grundsätze der Rückerstattung

2.1. Rückerstattungen erfolgen – sofern vorgesehen – **auf das ursprünglich verwendete Zahlungsmittel**.

2.2. **Auszahlungen** erfolgen i. d. R. innerhalb von **14 Tagen** nach Bestätigung.

2.3. **Nicht erstattungsfähig** sind bereits angefallene **Fremd-/Drittleistungen** (z. B. Raummieten, Catering, externe Technik), **Transaktionsgebühren** von Zahlungsanbietern sowie **individuell erbrachte Vorleistungen** (Konzeptarbeit, Materialerstellung), soweit separat ausgewiesen.

3. Stornierung durch Kund:innen

3.1 Einzelgespräche (1:1)

- **Kostenfrei bis 48 Stunden** vor Termin.
- **50 %** des vereinbarten Honorars bei Stornierung **unter 24 Stunden**.
- **100 %** bei Nichterscheinen.

3.2 Pakete/Programme/Workshops/Teambuilding (Gruppen)

- **28 Tage Vor Beginn** des ersten Termins: volle Rückerstattung.
- **14 Tage vor Beginn 50%** vom Auftragswert

- **Ab 7 Tage vor Beginn 100% vom Auftragswert**
 - **Nicht genutzte Einheiten** verfallen nach Ablauf der vereinbarten **Abnahmefrist** (vgl. AGB) und sind **nicht erstattungsfähig**.
-

4. Umbuchung/Terminverschiebung

4.1. **Einzelgespräche:** Eine einmalige **kostenfreie** Umbuchung bis **48 Stunden** vor Termin ist möglich (nach Verfügbarkeit).

4.2. **Workshops/Teambuilding:** Umbuchungen sind bis **2 Tage** vor Termin nach Verfügbarkeit möglich; danach gelten die Stornoregeln. Bereits anfallende Fremdkosten werden weiterberechnet.

4.3. **No-Show** gilt nicht als Umbuchung und wird gemäß Ziff. 3 berechnet.

5. Abbruch durch Kund:innen

5.1. **Einzel-/Paket-Coaching:** Ein Abbruch aus persönlichen Gründen begründet keinen Anspruch auf volle Erstattung bereits begonnener Leistungen. Es gilt Ziff. 3.2 (anteilige Erstattung ungenutzter Einheiten).

5.2. **Gruppenformate:** Nach **Teilnahmebeginn** sind Rückerstattungen **ausgeschlossen**, es sei denn, der/die Kund:in weist einen **wichtigen Grund** nach und der Platz kann **ersatzweise** vergeben werden.

6. Absage/Änderung durch den Anbieter

6.1. Bei **Absage** (z. B. Erkrankung, höhere Gewalt, Unterschreiten der Mindestteilnehmerzahl) werden bereits gezahlte Entgelte **vollständig erstattet** oder auf **Ersatztermine**/Gutschrift umgebucht – nach Wahl der Kund:innen.

6.2. Weitergehende Ansprüche (z. B. Reise-/Übernachungskosten) bestehen nur, wenn wir die Absage **zu vertreten** haben.

7. Härtefall-/Kulanzregelungen

Bei **krankheitsbedingter** Verhinderung (ärztliche Bescheinigung) oder vergleichbaren Härtefällen bieten wir **Kulanz-Umbuchungen** bzw. **Gutschriften** an.

Ein **Rechtsanspruch** hierauf besteht nicht.

8. Digitale Inhalte & Materialien

Digitale Inhalte/Downloads (z. B. Handouts, Worksheets, Aufzeichnungen), die separat erworben oder im Paket enthalten sind, sind **nicht erstattungsfähig**, sobald der **Download/Streaming-Zugriff** bereitgestellt wurde, sofern Sie vorab ausdrücklich zugestimmt haben.

9. Zahlungsmittel, Gebühren, Nachweise

10.1. Rückerstattungen erfolgen über das **ursprüngliche Zahlungsmittel**; bei Banküberweisung benötigen wir Ihre **IBAN**.

10.2. **Transaktions-/Gateway-Gebühren** (z. B. Stripe/PayPal) können – soweit zulässig – einbehalten werden, wenn sie nicht rückerstattet werden.

10.3. Wir behalten uns vor, **Identitäts-/Buchungsnachweise** anzufordern.

10. Verhältnis zum gesetzlichen Widerrufsrecht (B2C)

11.1. Für Verbraucher:innen gilt die **Widerrufsbelehrung** (Frist 14 Tage ab Vertragsschluss).

11.2. Verlangen Sie die **Leistungserbringung vor Ablauf** der Widerrufsfrist, ist bei Widerruf ein **angemessener Betrag** für bereits erbrachte Leistungen zu zahlen; bei **vollständiger Erbringung** und **ausdrücklicher Zustimmung** erlischt das Widerrufsrecht.

11.3. Diese Richtlinien **ergänzen** das Gesetz; bei Abweichungen geht das **gesetzliche Recht** vor.

11. Änderungen dieser Richtlinien

Wir können diese Richtlinien anpassen, wenn sich Prozesse oder rechtliche Rahmenbedingungen ändern. Es gilt die **jeweils aktuelle Fassung** auf [Domain/URL].
