

# Allgemeine Geschäftsbedingungen und Widerrufsrecht für Verbraucher

## von Claudia Fichtl

### 1. Teil

#### Geltungsbereich und Anwendbares Recht

##### 1 Geltungsbereich

(1) Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Rechtsgeschäfte gegenüber Verbrauchern und Unternehmern mit

Claudia Fichtl  
Die Heilbringerin  
An der Halde 21  
86807 Buchloe

nachstehend **Claudia Fichtl** genannt. Die Rechtsgeschäfte können **frühestens im Erstgespräch über Zoom/Messenger oder per Videotelefonie** zustande kommen.

(2) Die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehende Sprache ist ausschließlich deutsch. Übersetzungen in andere Sprachen dienen ausschließlich deiner Information. Der deutsche Text hat Vorrang bei eventuellen Unterschieden im Sprachgebrauch.

(3) Es gelten ausschließlich diese AGB. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen, die du verwendest, werden von mir nicht anerkannt, es sei denn, dass ich ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich oder in Textform zugestimmt habe.

##### 2 Anwendbares Recht und Verbraucherschutzvorschriften

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Privatrechts und des in Deutschland geltenden UN-Kaufrechts, wenn:

- a) du als Unternehmer bestellst,
- b) du deinen gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland hast oder
- c) dein gewöhnlicher Aufenthalt in einem Staat ist, der nicht Mitglied der Europäischen Union ist.

**(2) Für den Fall, dass du Verbraucher i. S. d. § 13 BGB bist** und du deinen gewöhnlichen Aufenthalt in einem Mitgliedsland der Europäischen Union hast, gilt ebenfalls die

Anwendbarkeit des deutschen Rechts, wobei zwingende Bestimmungen des Staates, in dem du deinen gewöhnlichen Aufenthalt hast, unberührt bleiben.

(3) Verbraucher im Sinne der nachstehenden Regelungen ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer selbständigen beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit handelt.

**(4) Gegenüber Schweizer Verbrauchern gilt ausschließlich materielles Schweizer Recht. Für Unternehmer Kunden aus der Schweiz wird deutsches Recht vereinbart.**

(5) Es gilt die jeweils zum Zeitpunkt der **Buchung/Bestellung** gültige Fassung dieser AGB.

(6) Es gelten die Preise zum Zeitpunkt der **Buchung/Bestellung**.

(7) Sollten bestimmte Rabatt- oder Aktionsangebote beworben werden, sind diese zeitlich oder mengenmäßig begrenzt. Es besteht kein Anspruch darauf.

## 2. Teil

**Zustandekommen des Vertrages, Zahlungsmodalitäten, Laufzeit der Verträge und Widerruf**

## 3 Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand des Vertrages können die folgenden Leistungen sein (wobei die Auflistung nicht abschließend ist):

- Einzelgespräche
- Fern-Healing
- Energie-Healing
- Akasha-Reading
- Jenseitskontakt
- Chakra-Healing
- Energetische Begleitung
- Webinare
- Training
- Beratung
- Gruppen-Treffen
- Begleitprogramme
- Online-Programme

(2) Sämtliche Angebote im Internet sind unverbindlich und stellen kein rechtlich verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages dar.

#### **4 Preise, Zahlungsbedingungen und Fälligkeiten**

(1) **Meine Preise verstehen sich als Bruttopreise (inkl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer, angezeigt für Deutschland. Nach der Kleinunternehmer-Regelung gem. § 19 UstG weise ich keine Umsatzsteuer aus.**

(2) Eine Rechnung wird grundsätzlich per **E-Mail** in Form eines **PDF-Dokuments** an dich versandt. Der Rechnungsbetrag ist mit Zugang der **Rechnung sofort** fällig und **binnen 3 Tagen** an mich zu zahlen.

(3) Der Zugang zu den jeweiligen **Leistungen/Programmen/Coachings** wird von einem vorherigen Zahlungseingang abhängig gemacht. Sobald ich deine **Zahlung** erhalten habe, hast du ab diesem Zeitpunkt einen Anspruch auf meine entsprechende Gegenleistung.

(4) Du bist nicht berechtigt, gegenüber Zahlungsansprüchen von mir ein Zurückbehaltungsrecht geltend zu machen oder aufzurechnen; es sei denn, es handelt sich um unstreitige oder titulierte Gegenforderungen.

(5) Solltest du in Zahlungsverzug geraten oder sonst in Verzug, bin ich berechtigt, die Leistung zu verweigern, bis alle fälligen Zahlungen geleistet sind. Ich bin weiterhin berechtigt, Leistungen zurück zu halten, zu unterbrechen, zu verzögern oder vollständig einzustellen ohne zum Ersatz eines entstehenden Schadens verpflichtet zu sein. Diese Rechte gelten unbeschadet sonstiger vertraglich vereinbarter oder gesetzlicher Rechte und Ansprüche von mir.

#### **5 Zustandekommen des Vertrages**

Voraussetzung ist, du trestest meiner Facebook-Gruppe bei.

Buche ein kostenloses Erstgespräch bei mir über meinen Kalender oder über Facebook-Messenger.

Ist dieses Gespräch erfolgreich geführt, erhältst du ein mündliches Angebot von mir.

Dieses Angebot schicke ich dir im Nachgang per E-Mail zu.

Das Angebot im E-Mail-Format, diese E-Mail bestätigst Du damit der Vertrag mit mir zustande kommt.

Hast du dies getan, erhältst du von mir eine Rechnung über die Dienstleistung die du gebucht hast.

##### **5.1 Für Buchungen, die telefonisch, mündlich oder über Zoom, oder einem Messenger-Dienst erfolgen, gilt Folgendes:**

(1) Bei einem Energie-Healing/Beratungs-Programm bildet das vorbereitende kostenlose Erstgespräch zwischen uns die Grundlage für die zu erbringende Leistung. Du nimmst

Kontakt mit mir über PN im Facebook-[Messenger](#), oder [telefonisch](#) auf bzw. buchst dein [kostenloses Erstgespräch](#).

Das [Erstgespräch](#) dauert ca. **15 Minuten** und kann [per Zoom](#) oder einer anderen [Videotelefonie](#) stattfinden.

# Zooms Datenschutzerklärung

Letzte Aktualisierung: 1. Dezember 2023

Diese Datenschutzerklärung erläutert, welche personenbezogenen Daten wir erfassen und/oder verarbeiten (wozu das Erfassen, Organisieren, Strukturieren, Speichern, Nutzen oder die Weitergabe gehören kann), um Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen, die direkt von Zoom Video Communications, Inc. („Zoom“) angeboten werden, einschließlich der Websites von Zoom, seiner Plattform für Meetings, Webinare und Chats, entsprechend zugehörige Funktionen für kollaboratives Arbeiten sowie Zoom App Marketplace („Zoom Produkte und Dienstleistungen“ oder „Produkte und Dienstleistungen“). Zoom Produkte und Dienstleistungen, die in dieser Datenschutzerklärung behandelt werden, umfassen keine von Zoom entwickelten Produkte oder Dienstleistungen, die unter eine separate Datenschutzrichtlinie fallen (einschließlich der [hier](#) aufgeführten).

In Kalifornien ansässige Personen: Siehe die Abschnitte [Datenschutzhinweise für Kalifornien zum Erhebungszeitpunkt](#) und [Datenschutzrechte für Kalifornien und andere US-Bundesstaaten](#).

- [Welche personenbezogenen Daten erhalten wir?](#)
- [Wie verwenden wir personenbezogene Daten?](#)
- [Wie geben wir personenbezogene Daten weiter?](#)
- [Wer kann meine personenbezogenen Daten sehen, weitergeben und verarbeiten, wenn ich an Meetings teilnehme und andere Zoom Produkte und Dienstleistungen verwende?](#)
- [Datenschutzrechte und Wahlmöglichkeiten](#)
- [Kinder](#)
- [Kontaktaufnahme](#)
- [Aufbewahrung](#)
- [Informationen im Zusammenhang mit dem Datenschutz in Europa](#)
- [Hinweis zur Datenerhebung in Kalifornien und anderen US-Bundesstaaten](#)
- [Datenschutzrechte in Kalifornien und anderen US-Bundesstaaten](#)
- [Änderungen an dieser Datenschutzerklärung](#)

---

## Welche personenbezogenen Daten erhalten wir?

Personenbezogene Daten sind alle Informationen von oder über eine identifizierte oder identifizierbare Person, einschließlich Informationen, die Zoom einer einzelnen Person zuordnen kann. Wenn Sie Zoom Produkte und Dienstleistungen verwenden oder mit Ihnen interagieren,

können wir die folgenden Kategorien personenbezogener Daten im Namen unserer Kunden erfassen oder verarbeiten:

- **Kontoinformationen:** Informationen, die mit einem Konto verknüpft sind, das Zoom Produkte und Dienstleistungen in Lizenz vergibt, wie z. B. Name des Administrators, Kontaktinformationen, Konto-ID, Abrechnungs- und Transaktionsinformationen sowie Informationen zum Abonnement.
- **Profil- und Teilnehmerinformationen:** Informationen, die mit dem Zoom-Profil eines Benutzers verknüpft sind, der Zoom Produkte und Dienstleistungen im Rahmen eines lizenzierten Kontos verwendet, oder die von einem Teilnehmer ohne Lizenz, der einem Meeting beiträgt, zur Verfügung gestellt werden, z. B. Name, Anzeigename, Bild, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Berufsinformationen, angegebener Standort, Benutzer-ID oder andere Informationen, die vom Benutzer und/oder dessen Kontoinhaber bereitgestellt werden.
- **Kontaktinformationen:** Kontaktinformationen, die von Konten und/oder deren lizenzierten Endbenutzern hinzugefügt werden, um Kontaktlisten in Zoom Produkten und Dienstleistungen zu erstellen; dazu können auch Kontaktinformationen gehören, die ein Benutzer aus einer Drittanbieter-App integriert oder die Benutzer bereitstellen, um Empfehlungseinladungen zu verarbeiten.
- **Einstellungen:** Informationen, die mit den Präferenzen und Einstellungen eines Zoom Kontos oder Benutzerprofils verknüpft sind, wie z. B. Audio- und Videoeinstellungen, der Aufzeichnungsort der Datei, Einstellungen für die Bildschirmfreigabe und andere Einstellungen und Konfigurationsinformationen.
- **Registrierungsinformationen:** Informationen, die bei der Registrierung für ein Zoom-Meeting, -Webinar, einen Zoom Room oder eine Aufzeichnung zur Verfügung gestellt werden, wie z. B. Name und Kontaktinformationen, Antworten auf Registrierungsfragen und andere vom Host angeforderte Registrierungsinformationen.
- **Geräteinformationen:** Informationen über die Computer, Telefone und andere Geräte, die bei der Interaktion mit Zoom Produkten und Dienstleistungen verwendet werden, wie z. B. Informationen über Lautsprecher, Mikrofon, Kamera, Version des Betriebssystems, Festplatten-ID, PC-Name, MAC-Adresse, IP-Adresse (die verwendet werden kann, um allgemein auf den Standort auf Stadt- oder Länderebene zu schließen), Geräteattribute (wie Version des Betriebssystems und Akkustand), WLAN-Informationen und andere Geräteinformationen (wie Bluetooth-Signale).
- **Inhalt und Kontext aus Meetings, Webinaren, Messaging und anderen Funktionen für kollaboratives Arbeiten:** Inhalte, die in Meetings, Webinaren oder Nachrichten generiert werden, die in Zoom Produkten und Dienstleistungen gehostet werden („Kundeninhalte“), darunter Audio, Video, Meeting-Nachrichten, Whiteboards innerhalb und außerhalb von Meetings, Chatinhalte, Transkriptionen, Transkriptbearbeitungen und -empfehlungen, Antworten auf vom Kontoinhaber/Host gesponserte Feedback-Anfragen nach Meetings oder Webinaren, Antworten auf Abstimmungen und Fragen und Antworten, Dateien sowie zugehöriger Kontext, wie z. B. Einladungsdetails, Name des Meetings oder des Chats oder Tagesordnung des Meetings. Je nach Einstellungen des Kontoinhabers, dem, was Sie freigegeben haben, Ihren Einstellungen und was Sie in den Zoom Produkten und Dienstleistungen machen, können die Inhalte Ihre Stimme und Ihr Bild beinhalten. Wie unten angegeben, dürfen Zoom-Mitarbeiter nur dann auf Kundeninhalte zugreifen oder diese verwenden, wenn sie vom hostenden Kontoinhaber dazu autorisiert wurden oder dies aus juristischen oder sicherheitsrelevanten Gründen erforderlich ist.
- **Informationen zur Nutzung von Meetings, Webinaren, Chat, Funktionen zum kollaborativen Arbeiten sowie der Website:** Informationen darüber, wie Personen und deren Geräte mit Zoom Produkten und Dienstleistungen interagieren, wie z. B.: wann Teilnehmer einem Meeting beitreten und es verlassen; ob Teilnehmer Nachrichten versendet haben und mit wem sie Nachrichten austauschen; Leistungsdaten; Mausbewegungen, Klicks, Tastenanschläge oder Aktionen (wie Stummschaltung/Aufhebung der Stummschaltung oder Video ein/aus), Bearbeitungen an Transkripten – sofern vom Kontoinhaber autorisiert – und andere Eingaben, die Zoom dabei helfen, die Nutzung von Funktionen zu verstehen, das Design der Produkte zu verbessern und Funktionen vorzuschlagen; welche Drittanbieter-Apps zu einem Meeting, einem anderen Produkt oder einer anderen Dienstleistung

hinzugefügt wurden und auf welche Informationen die App zugreifen und welche Aktionen sie ausführen darf; die Nutzung von Drittanbieter-Apps und dem Zoom App Marketplace; verwendete Funktionen (wie Bildschirmfreigabe, Emojis oder Filter) und andere Nutzungsinformationen und -Kennzahlen. Dazu gehören auch Informationen darüber, wann und wie Personen die Websites von Zoom besuchen und mit ihnen interagieren, einschließlich der Seiten, die aufgerufen werden, die Interaktion mit Website-Funktionen, etwa der virtuellen Chatfunktion auf der Zoom Website, und ob sich eine Person für ein Zoom Produkt oder eine Zoom Dienstleistung registriert hat oder nicht.

- **Eingeschränkte Informationen von den Diensten „Zoom Mail“ und „Zoom Calendar“:** „Zoom Mail“ bezeichnet den nativen E-Mail-Service von Zoom sowie die E-Mail-Nachrichten, die darüber gesendet werden. E-Mails, die von aktiven Benutzern von Zoom Mail gesendet und empfangen werden sind in Zoom Mail standardmäßig End-to-End verschlüsselt. Damit die End-to-End-Verschlüsselung unterstützt wird, müssen Benutzer von Zoom Mail ihrem Zoom Mail-Konto ein Gerät mit der zugehörigen E-Mail-Adresse hinzufügen und eine unterstützte Zoom-Anwendung benutzen. Bei einer End-to-End verschlüsselten E-Mail besitzen nur die Benutzer und je nach Einstellungen die Kontoinhaber oder bestimmte Kontoadministratoren den Schlüssel, um den Inhalt der E-Mail zu sehen. Das schließt Nachricht, Betreff, Anhänge und benutzerdefinierte Kennzeichnungen ein, die Benutzer zu E-Mails im Posteingang hinzufügen. E-Mails, die an Benutzer außerhalb von Zoom Mail gesendet oder von diesen empfangen werden, werden nach dem Absenden oder Empfangen vom Zoom-E-Mail-Server verschlüsselt, wenn der Zoom Mail-Benutzer eine verschlüsselte Nachricht sendet. In jedem Fall hat Zoom Zugriff auf E-Mail-Metadaten, die für den grundlegenden E-Mail-Verkehr benötigt werden, insbesondere E-Mail-Adressen aus den Feldern „Von“, „An“, „CC“ und „BCC“, Uhrzeit, MimeID sowie Anzahl und Größe der Anhänge. Durch die Nutzung des nativen Kalenderdienstes von Zoom erhält Zoom Informationen zu Meetingeinladungen, Nachrichten, Absendern und Empfängern sowie andere Kalenderinformationen.
- **Inhalte aus Integrationen von Drittanbietern:** Benutzer können über die Zoom-Anwendung auf E-Mail- und Kalenderdienste von Drittanbietern zugreifen, wenn sie diese integrieren. Inhalte aus E-Mails und Kalendereinträgen von Drittanbietern werden von Zoom nicht End-to-End verschlüsselt, aber nur dann abgerufen, wenn dazu ein Auftrag besteht oder dies aus rechtlichen oder Sicherheitsgründen erforderlich ist. Wenn Kontoinhaber und/oder deren lizenzierte Endbenutzer E-Mail-Dienste in die Produkte und Dienstleistungen von Zoom integrieren, darunter Analysetools wie Zoom Revenue Accelerator, darf Zoom Kundeninhalte und E-Mail-Informationen wie Inhalt der E-Mail, Header und Metadaten dieser Drittanbieterdienste erfassen oder verarbeiten.
- **Kommunikation mit Zoom:** Informationen über Ihre Kommunikation mit Zoom sowie Inhalte derselben, einschließlich im Zusammenhang mit Support-Fragen, virtuellen Chats auf der Website, Ihrem Konto, Feedback von Benutzern an Zoom zu den Zoom Produkten und Dienstleistungen (im Eigentum von Zoom) und sonstigen Anfragen. .
- **Informationen von Partnern:** Zoom erhält von Drittunternehmen, wie z. B. von Marktdatenaufbereitern, Informationen über Kontoinhaber und deren Benutzer, wie z. B. Informationen über die Unternehmensgröße oder Branche eines Kontoinhabers, Kontaktinformationen oder die Aktivität bestimmter Enterprise-Domains. Zoom kann auch Informationen von externen Werbepartnern einholen, die in Zoom Produkten und Dienstleistungen angezeigte Werbeanzeigen liefern, z. B. ob Sie auf eine von diesen Werbepartnern gezeigte Werbeanzeige geklickt haben.

In bestimmten Gerichtsbarkeiten können einige der personenbezogenen Daten, die Zoom empfängt, als sensible Daten betrachtet werden. Weitere Informationen erhalten Sie im Abschnitt „Datenschutzrechte in Kalifornien und anderen US-Bundesstaaten“.

## Wie verwenden wir personenbezogene Daten?

Zoom-Mitarbeiter greifen nicht auf Kundeninhalte wie Meeting-, Webinar-, Chat- bzw. E-Mail-Inhalte (insbesondere Audio, Video, Dateien, Whiteboards in Meetings, Messaging sowie E-Mail-Inhalte) oder jegliche als Teil anderer Funktionen zum kollaborativen Arbeiten generierte oder freigegebene Inhalte (beispielsweise Whiteboards außerhalb von Meetings) zu und verwenden diese nicht, es sei denn, sie werden von dem Kontoinhaber autorisiert, der das Zoom Produkt oder die Dienstleistung verwaltet, in dessen Zusammenhang der Kundeninhalt erzeugt wurde, oder dies ist aus rechtlichen oder Sicherheitsgründen erforderlich. **Zoom verwendet keine Audio-, Video-, Chatinhalte, per Bildschirmfreigabe weitergegebenen Dateien, Anhänge oder sonstige kommunikationsähnliche Kundeninhalte (z. B. Ergebnisse von Umfragen, Whiteboards und Reaktionen), um Modelle künstlicher Intelligenz zu trainieren.**

Wie nachstehend beschrieben und wo dies technisch machbar ist, nutzt Zoom personenbezogene Daten für die folgenden Aktivitäten:

- **Bereitstellung von Zoom Produkten und Dienstleistungen:** Zur Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen für Kontoinhaber, deren lizenzierte Endbenutzer und diejenigen, die sie zur Teilnahme an Meetings und Webinaren, die auf ihren Konten durchgeführt werden, einladen, einschließlich zur individuellen Anpassung von Zoom Produkten und Dienstleistungen sowie Empfehlungen für Konten oder deren Benutzer. Anhand der personenbezogenen Daten wird bestimmt, welche Produkte und Dienstleistungen an Ihrem Standort verfügbar sind. Zoom nutzt die personenbezogenen Daten, einschließlich Kontaktinformationen, auch dazu, um Einladungen, Nachrichten oder Zoom-E-Mails an Empfänger weiterzuleiten, wenn Benutzer Einladungen, Nachrichten oder Zoom-E-Mails unter Verwendung von Zoom Produkten und Dienstleistungen versenden oder empfangen. Dies kann auch die Verwendung personenbezogener Daten für den Kundensupport umfassen, wozu auf Anweisung des Kontoinhabers oder seiner Benutzer auch der Zugriff auf Audio und Video, Dateien, Nachrichten sowie weitere Inhalte und Kontexte, einschließlich Informationen, die Sie über die virtuelle Chatfunktion auf der Zoom Website bereitstellen, gehören kann. Ferner verwenden wir personenbezogene Daten, um unsere Beziehung und die Verträge mit Kontoinhabern und anderen zu verwalten, einschließlich zur Abrechnung, zur Einhaltung vertraglicher Verpflichtungen, zur Abwicklung der Zahlung an Drittentwickler in Bezug auf Käufe, die über den Zoom App Marketplace getätigt werden, und der damit verbundenen Verwaltung.
  - **Erweiterte Sprach- und Videofunktionen:** Wenn Sie bestimmte, ggf. verfügbare Videofunktionen wie Filter, Studioeffekte, Avatare und Gesten verwenden, können Informationen über Ihre Bewegungen oder die Positionierung Ihres Gesichts oder Ihrer Hände auf Ihrem Gerät verarbeitet werden, um die ausgewählten Funktionen anzuwenden. Auf diese Daten kann außerhalb Ihres Geräts nicht zugegriffen werden, sie werden nicht gespeichert und Sie können nicht darüber identifiziert werden. Wenn der Kontoinhaber, der das Zoom Produkt oder eine Dienstleistung verwaltet, bestimmte andere Funktionen aktiviert sind, z. B. die Transkriptionsgenerierung für Aufzeichnungen, kann Zoom eine Technologie einsetzen, die die Audioaufzeichnung des Meetings analysiert, um einen Sprecher von einem anderen zu unterscheiden und dadurch ein genaues Transkript zu erstellen. Die Audioanalyse wird nicht gespeichert, nachdem das Transkript generiert wurde.
    - Wenn Sie die personalisierte Audioisolation verwenden, erfasst und analysiert die Software auf Ihrem Gerät Audio-Ausschnitte aus Meetings, an denen Sie teilnehmen. Mithilfe dieser Ausschnitte wird eine Audiosignatur erstellt, um Ihre Stimme in Meetings von den Hintergrundgeräuschen zu unterscheiden und diese zu unterdrücken. Zoom erhält oder speichert diesen Ausschnitt oder dessen Analyse nicht. Er verbleibt auf Ihrem Gerät, wird nur zur Geräuschunterdrückung verwendet und kann jederzeit entfernt werden. Sie können die Audiosignatur in den Einstellungen der Zoom-Anwendung von Ihrem Gerät löschen.
  - **Intelligente Funktionen:** Wenn diese vom Kontoinhaber aktiviert werden, stellt Zoom seinen Kunden, lizenzierten Endbenutzern und Gästen intelligente Funktionen wie Zoom AI und andere Tools bereit, mit denen Chat-, E-Mail- oder andere Inhalte empfohlen werden können. Bei diesen Tools werden künstliche Intelligenz,

maschinelles Lernen oder andere Technologien zur Verarbeitung von Kundeninhalten nur zu dem Zweck eingesetzt, die intelligenten Funktionen bereitzustellen.

- **Forschung an und Entwicklung von Produkten:** Sofern durch entsprechende Einstellungen von Kunden autorisiert, zum Entwickeln, Testen und Verbessern der Zoom Produkte und Dienstleistungen sowie zur Behebung von Fehlern an Zoom Produkten und Dienstleistungen. **Zoom verwendet keine Audio-, Video-, Chatinhalte, per Bildschirmfreigabe weitergegebenen Dateien, Anhänge oder sonstigen kommunikationsähnlichen Kundeninhalte (z. B. Ergebnisse von Umfragen, Whiteboards und Reaktionen), um Modelle künstlicher Intelligenz zu trainieren.**
- **Marketing und Werbeaktionen:** Um Zoom und/oder seinen externen Marketingpartnern die Vermarktung, Bewerbung und Förderung von Zoom Produkten und Dienstleistungen zu ermöglichen, einschließlich auf Grundlage Ihrer Produktnutzung, der Informationen, die wir von externen Partnern erhalten, Informationen, die Sie für die Verarbeitung von Empfehlungseinladungen bereitstellen, oder, falls Sie unsere Websites besuchen, der Informationen darüber, wie und wann Sie sie besuchen und wie Sie mit ihnen interagieren. Wir können diese Informationen auch verwenden, um Ihnen Werbung in Bezug auf Zoom Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen oder um Drittpartner mit der Analyse Ihrer Interaktionen auf unserer Website oder App zu beauftragen oder Ihnen Werbung zu liefern. Zoom verwendet keine Kundeninhalte für Marketingzwecke oder Werbeaktionen.
- **Authentifizierung, Integrität und Sicherheit:** Diese werden genutzt, um Konten und Aktivitäten zu authentifizieren, böswilliges, schädliches, unbefugtes oder illegales Verhalten oder unsichere Erfahrungen zu erkennen, zu untersuchen und zu vermeiden, Sicherheitsbedrohungen abzustellen, die öffentliche Sicherheit zu schützen und Zoom Produkte sowie Dienstleistungen zu sichern. Zoom verwendet fortschrittliche Tools, um bestimmte Inhalte wie virtuelle Hintergründe, Profilbilder, E-Mails, die von externen Benutzern an den nativen E-Mail-Dienst von Zoom gesendet werden, und Dateien, die über den Chat hochgeladen oder ausgetauscht werden, automatisch zu scannen, um Verstöße gegen unsere Bedingungen oder Richtlinien sowie illegale oder andere schädliche Aktivitäten zu erkennen und zu verhindern.
- **Kommunikation mit Ihnen:** Wir verwenden personenbezogene Daten (einschließlich Kontaktinformationen und Informationen, die Sie über die virtuelle Chatfunktion auf der Zoom Website bereitstellen, einschließlich des Inhalts der Mitteilungen), um mit Ihnen über Zoom Produkte und Dienstleistungen zu kommunizieren, u. a. über Produktaktualisierungen, Ihr Konto sowie Änderungen an unseren Richtlinien und Bedingungen. Wir nutzen Ihre Informationen auch, um Ihnen zu antworten, wenn Sie uns kontaktieren.
- **Rechtliche Gründe:** Um anwendbare Gesetze einzuhalten oder um auf eine gültige rechtliche Anordnung, einschließlich durch Strafverfolgungsbehörden oder andere Behörden, zu reagieren; zur Untersuchung oder Mitwirkung an der Sachverhaltsaufklärung in Gerichtsverfahren, bei Rechtsstreitigkeiten oder anderen strittigen rechtlichen Verfahren; um Sie, uns und andere vor betrügerischen, böswilligen, irreführenden, missbräuchlichen oder gesetzwidrigen Handlungen zu schützen und um potenzielle Verstöße gegen unsere Nutzungsbedingungen oder Richtlinien zu untersuchen und unsere Rechte durchzusetzen.

## Wie geben wir personenbezogene Daten weiter?

Zoom gibt personenbezogene Daten nur nach Einwilligung oder in einem der folgenden Fälle an Dritte weiter (vorbehaltlich Ihrer vorherigen Einwilligung, sofern diese nach geltendem Recht erforderlich ist):

- **Vertriebspartner:** Wenn ein Kontoinhaber Zoom Produkte und Dienstleistungen von einem externen Vertriebspartner für Zoom Produkte und Dienstleistungen in Lizenz erhalten oder erworben hat, kann der Vertriebspartner möglicherweise auf personenbezogene Daten und

Inhalte von Benutzern zugreifen, einschließlich Meetings, Webinare und Nachrichten, die vom Kontoinhaber gehostet werden.

- **Anbieter:** Zoom arbeitet mit externen Dienstleistern zusammen, um Zoom Produkte und Dienstleistungen sowie die technische Infrastruktur bereitzustellen, sie zu unterstützen und zu verbessern sowie für Geschäftsdienstleistungen wie die Zahlungsabwicklung, einschließlich in Bezug auf Käufe über den Zoom App Marketplace. Zoom kann auch mit externen Dienstleistern zusammenarbeiten, um Werbung und Business-Analysen für Zoom Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen. Diese Anbieter dürfen auf personenbezogene Daten vorbehaltlich vertraglicher und technischer Anforderungen zum Schutz der personenbezogenen Daten zugreifen. Sie dürfen diese personenbezogenen Daten ausschließlich für die Bereitstellung der Leistungen an Zoom oder nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften nutzen. Zoom kann Technologie von Drittanbietern integrieren, um erweiterte Funktionen bereitzustellen, z. B. die TrueDepth-Technologie von Apple, um Informationen auf Ihrem Gerät über Gesichts- oder Handmaße und Gesten zu verarbeiten, um Videoeffekte bereitzustellen. Diese Informationen werden auf Ihrem Gerät verarbeitet und sie werden weder vom Drittanbieter noch von Zoom empfangen oder gespeichert.
- **Aus rechtlichen Gründen:** Zoom kann personenbezogene Daten je nach Bedarf weitergeben, um: (1) geltendes Recht einzuhalten oder in gültigen rechtlichen Prozessen und Verfahren zu reagieren, in deren Zusammenhang zu ermitteln oder sich daran zu beteiligen, einschließlich an Prozessen und Verfahren durch Strafverfolgungs- oder Regierungsbehörden; (2) potenzielle Verstöße gegen seine Nutzungsbedingungen oder Richtlinien zu ahnden oder zu untersuchen; (3) mögliche(n) Betrug, Missbrauch oder Sicherheitsprobleme, einschließlich Bedrohungen für die Öffentlichkeit, aufzudecken, zu verhindern oder zu untersuchen; (4) unsere unternehmerischen und sozialen Verpflichtungen zu erfüllen; (5) unsere Rechte und das Eigentum unserer Kunden zu schützen und (6) Streitigkeiten beizulegen und Verträge durchzusetzen.
- **Marketing-, Werbe- und Analysepartner:** Zoom verwendet externe Marketing-, Werbe- und Analyseanbieter, um Statistiken und Analysen über die Nutzung von Zoom Produkten und Dienstleistungen, darunter auch unserer Website, zu erstellen, um Werbung und Marketing für Zoom Produkte anzubieten, einschließlich gezielter Werbung, die auf Ihrer Nutzung unserer Website basiert. Diese Drittanbieter können möglicherweise durch auf der Website von Zoom platzierte Drittanbieter-Cookies Informationen über Ihre Aktivitäten auf der Website von Zoom erlangen. Um unsere Verwendung von Drittanbieter-Cookies, die Daten mit diesen Partnern austauschen, zu deaktivieren, besuchen Sie unser Cookie-Verwaltungstool, das Sie in den [Cookie-Einstellungen](#) finden. Soweit dies aus rechtlichen Gründen erforderlich ist, wird Zoom Sie vor Durchführung der beschriebenen Marketing- oder Werbeaktivitäten zuerst um Ihre Einwilligung bitten.
- **Verbundene Unternehmen:** Zoom gibt persönliche Informationen an verbundene Unternehmen wie Zoom Voice Communications, Inc. weiter, um über alle Zoom Produkte und Dienstleistungen hinweg integrierte und konsistente Erfahrungen anbieten zu können (z. B. um es Kontoinhabern oder deren Benutzern zu ermöglichen, ein Telefonat über Zoom Phone in ein Meeting zu integrieren) und um Betrug, Missbrauch und Gefährdungen der öffentlichen Sicherheit aufzudecken, zu untersuchen und zu verhindern.
- **Kontrollwechsel:** Wir können personenbezogene Daten an tatsächliche oder potenzielle Erwerber, deren Vertreter und andere relevante Teilnehmer bei oder während der Verhandlungen über einen Verkauf, eine Fusion, einen Erwerb, eine Umstrukturierung oder einen Kontrollwechsel weitergeben, der das gesamte oder einen Teil des Geschäfts oder Vermögens von Zoom betrifft, einschließlich in Verbindung mit einem Insolvenz- oder ähnlichen Verfahren.
- **Externe Entwickler:** Wenn Sie eine Drittanbieter-App oder -Integration über den Zoom App Marketplace erwerben, kann Zoom Informationen über den Kauf an den Drittanbieter weitergeben, um die App oder Integration bereitzustellen.

## Wer kann meine personenbezogenen Daten sehen,

# weitergeben und verarbeiten, wenn ich an Meetings teilnehme und andere Zoom Produkte und Dienstleistungen verwende?

Wenn Sie über Zoom Nachrichten senden oder an Meetings und Webinaren auf Zoom teilnehmen, können andere Personen und Organisationen, einschließlich Dritter außerhalb des Meetings, des Webinars oder der Nachricht, durch Sie geteilte Inhalte und Informationen sehen:

- **Kontoinhaber:** Ein Kontoinhaber ist die Organisation oder Person, die sich für ein Zoom Konto registriert. Normalerweise legt ein Kontoinhaber eine oder mehrere Personen („Administrator“ genannt) fest, die sein Konto verwalten und den Benutzern des Kontos Berechtigungen erteilen können. Je nach seiner Lizenz bei Zoom kann der Kontoinhaber zusätzliche Benutzer auf seinem Konto autorisieren, und der Kontoinhaber kann die Profilinformationen für alle Benutzer auf seinem Konto erstellen und/oder darauf zugreifen. Der Kontoinhaber und seine Benutzer können andere Personen (auch Gäste, die nicht auf ihrem Konto sind sowie nicht lizenzierte Teilnehmer) zu Meetings oder Webinaren einladen, die in ihrem Konto veranstaltet werden. Zoom bietet Kontrollmechanismen und Funktionen, mit denen Kontoinhaber festlegen können, ob bestimmte Arten von Inhalten (z. B. Aufzeichnungen oder Nachrichten in Zoom Team Chat) erstellt oder gesendet werden können und welche Apps von Drittanbietern für auf ihrem Konto gehostete Meetings und Webinare verwendet werden können. Abhängig von ihren Einstellungen können Kontoinhaber und von ihnen benannte Benutzer auf personenbezogene Daten von Teilnehmern zugreifen, die über ihr Konto an Meetings und Webinaren teilnehmen oder Nachrichten an Benutzer senden. Kontoinhaber können unter Umständen auch festlegen, auf welche Informationen Zoom und andere zugreifen, bzw. welche sie nutzen dürfen. Insbesondere können Kontoinhaber Zugriff auf folgende Informationen haben:
  - **Kontonutzung:**
    - **Produktnutzung:** Informationen darüber, wie Benutzer und deren Geräte mit ihrem Konto interagieren, wie z. B. wer Nachrichten an ihre Benutzer im Chat gesendet hat, E-Mail-Adressen, IP-Adressen, Geräteinformationen und andere Informationen darüber, wer Meetings oder Webinaren auf ihrem Konto beigetreten ist, ob deren Benutzer eine Aufzeichnung angesehen oder heruntergeladen haben, wie lange Teilnehmer an ihren Meetings teilgenommen haben, die Uhrzeit, zu der eine Nachricht gesendet wurde, Informationen über Zoom Phone-Integrationen und andere Nutzungsinformationen und Feedback-Kennzahlen.
    - **Teilnehmerliste:** Informationen über die Teilnehmer an einem Zoom Meeting, Webinar oder Chat, wie z. B. Name, Anzeigename, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Teilnehmer- oder Benutzer-ID.
  - **Registrierungsinformationen:** Informationen, die bei der Registrierung für ein Webinar, ein Meeting, einen Zoom Room oder eine Aufzeichnung zur Verfügung gestellt werden, die über das Konto gehostet werden.
  - **Zoom Team Chat und kollaboratives Arbeiten außerhalb von Meetings:** Wenn dies im Konto aktiviert ist, können Kontoinhaber und vom Kontoinhaber autorisierte Benutzer sehen, wer Nachrichten in Zoom Team Chat, einschließlich synchronisierter Nachrichten im Meeting (z. B. aus einem dedizierten Gruppenchat im Meeting, der mit Zoom Team Chat synchronisiert ist), an Benutzer auf ihrem Konto gesendet bzw. von diesen empfangen hat, zusammen mit Informationen über die Nachricht (z. B. Datum und Uhrzeit und Anzahl der Mitglieder oder Teilnehmer). Abhängig von ihren Einstellungen können Kontoinhaber auch Absender- und Empfängerinformationen und andere Chat-Daten sowie den Inhalt von Nachrichten

sehen, die an und von Benutzern ihres Kontos gesendet wurden (einschließlich Nachrichten im Meeting-Chat, wenn dedizierte Gruppenchats im Meeting aktiviert sind), es sei denn, der Kontoinhaber hat die [erweiterte Chat-Verschlüsselung](#) aktiviert. Abhängig von ihren Einstellungen können Kontoinhaber und autorisierte Benutzer auch die Inhalte sehen, die über Funktionen für die Zusammenarbeit freigegeben wurden, einschließlich Whiteboards, Dateien und Bilder, die in Zoom Team Chat freigegeben wurden.

- **Nachrichten in-Meetings/Webinaren:** Je nach ihren Einstellungen können Kontoinhaber unter den folgenden Umständen Absender- und Empfängerinformationen sowie den Inhalt von Nachrichten sehen, die an und von Benutzern ihres Kontos gesendet wurden:
  - Nachrichten, die in einem Meeting, das aufgezeichnet wird, an Alle gesendet werden
  - Nachrichten, die an den Meeting-Gruppenchat in einem Meeting gesendet wurden, wenn der dedizierte Meeting-Gruppenchat aktiviert wurde
  - Nachrichten, die an Diskussionsteilnehmer in einem Webinar, das aufgezeichnet wird, gesendet werden
  - Nachrichten, die in dedizierten Meeting-Gruppenchats im Team-Chat gesendet wurden
  - Direktnachrichten, wenn der Kontobesitzer die Archivierung aktiviert hat
  - Wenn ein Meeting-Teilnehmer von einer Archivierung betroffen ist, hat sein Kontoinhaber Zugriff auf Nachrichten, die an alle Personen im Meeting gesendet wurden, sowie auf Privatnachrichten, die an diesen Teilnehmer gesendet wurden. Wenn ein Teilnehmer, der Mitglied in einem dedizierten Meeting-Gruppenchat ist, von einer Archivierung betroffen ist, hat der Kontoinhaber des Mitglieds Zugriff auf die Nachrichten im Meeting-Gruppenchat sowie auf Privatnachrichten an das Mitglied. Wenn ein Gast in einem Meeting mit dediziertem Meeting-Gruppenchat von einer Archivierung betroffen ist, hat der Kontoinhaber des Gasts Zugriff auf die Nachrichten, die an den Meeting-Gruppenchat gesendet wurden, sowie auf Privatnachrichten an den Gast.
- **Aufzeichnungen:** Kontoinhaber können den Inhalt von Aufzeichnungen von Meetings und Webinaren ansehen, die auf ihrem Konto durchgeführt werden. Sie können auch erweiterte Funktionen für Transkripte von Meeting-Audio anzeigen, freigeben und aktivieren.
- **Umfragen, Fragen und Antworten und Feedback:** Kontoinhaber können sehen, wer auf ihre Umfragen, Fragen und Antworten oder Feedback-Anforderungen nach Meetings oder Webinaren geantwortet hat, einschließlich Name und Kontaktinformationen, zusammen mit den Antworten oder dem Feedback, es sei denn, die Antworten wurden anonym gegeben.
- **Inhalte aus Zoom Mail und Zoom Calendar:** Je nach Einstellung können Kontoinhaber und bestimmte Kontoadministratoren auf Inhalte in E-Mails oder Kalendern zugreifen, die Benutzer über Zoom Mail- oder Zoom Calendar-Konten versenden oder empfangen, selbst wenn diese E-Mails verschlüsselt sind.
- **Meeting-Hosts, Teilnehmer und Eingeladene:** Meeting-Hosts, Teilnehmer und Eingeladene können möglicherweise Ihre E-Mail-Adresse, Ihren Anzeigenamen, Ihr Profilbild und Ihren Präsenzstatus in Zoom Meetings und dem nativen Kalenderdienst von Zoom sehen. Meeting-Hosts, Teilnehmer und Eingeladene können auch Meeting-Inhalte, Audiotranskripte, Nachrichten an „Alle“, Nachrichten an Meeting-Gruppenchats (sofern aktiviert und im Meeting oder Team-Chat versendet) oder Privatnachrichten sowie (im Meeting oder per dediziertem Meeting-Gruppenchat) freigegebene Dateien, Whiteboards oder andere Informationen sehen und (je nach den Einstellungen des Kontoinhabers) aufzeichnen, speichern oder freigeben. Meeting-Hosts können je nach Einstellungen des Kontoinhabers Chat-Transkripte zudem für Zoom Team Chat freigeben. Meeting-Hosts

können auch die Antworten auf Fragen und Antworten und Umfragen sehen, die während des Meetings erstellt wurden.

- **Empfänger von E-Mails, Kalendereinladungen und Zoom Team Chat:** Empfänger von E-Mails und Zoom Calendar-Einladungen können Ihre E-Mail-Adresse und Kalenderinhalte sehen, speichern und an andere weitergeben, z. B. per E-Mail-Freigabe in Zoom Team Chat. Wenn ein Empfänger verschlüsselte Inhalte für andere freigibt, indem er beispielsweise eine verschlüsselte E-Mail für Zoom Team Chat freigibt oder an einen dritten ohne Zoom Mail-Konto weiterleitet, wird der freigegebene oder weitergeleitete Inhalt von Zoom nicht End-to-End verschlüsselt. Wer Zugriff auf Ihr Gerät und Ihre Anmeldedaten hat, kann Ihre auf diesem Gerät gespeicherten E-Mail- und Kalenderinhalte möglicherweise sehen, speichern und weitergeben. Empfänger in Zoom Team Chats können Nachrichten, Reaktionen, Emojis und ähnliche Inhalte sehen, darunter Inhalte aus Zoom Mail, Zoom Calendar und E-Mails über Drittanbieter-Services, die in die Zoom-Anwendung integriert sind, die Sie oder ein Dritter für Zoom Team Chat freigeben, sowie Nachrichten von Teilnehmern im Meeting, die durch dedizierte Meeting-Gruppenchats mit Zoom Team Chat synchronisiert werden. Je nach Einstellungen des Kontoinhabers können Empfänger in Zoom Team Chat Ihre Nachrichten aufzeichnen, speichern oder freigeben.
- **Diskussionsteilnehmer und Teilnehmer an Webinaren:** Während eines Webinars sind möglicherweise nur die Diskussionsteilnehmer für die Teilnehmer sichtbar, jedoch können Teilnehmer, die der Aufhebung der Stummschaltung zustimmen, von anderen Teilnehmern gehört werden. Wenn ein Teilnehmer zustimmt, während eines Webinars als Diskussionsteilnehmer aufzutreten, kann er je nach seinen Einstellungen für andere Teilnehmer sichtbar sein. Diskussionsteilnehmer und Teilnehmer können möglicherweise den Namen eines Teilnehmers, der eine Frage bei einem Q&A stellt, zusammen mit seiner Frage sehen, es sei denn, der Teilnehmer reicht die Frage anonym ein.
- **Livestreams:** Hosts von Meetings und Webinaren können entscheiden, einen Livestream auf einer externen Website oder einem externen Dienst anzubieten, sodass jeder, der Zugriff auf den Livestream hat, das Meeting oder Webinar sehen kann.
- **Anwendungen und Integrationen:**
  - Kontoinhaber können wählen, ob sie von Zoom entwickelte Apps und Apps von Drittanbietern zu ihrem Konto und den von ihnen verwendeten Zoom Produkten hinzufügen möchten, einschließlich über die Nutzung des Zoom App Marketplaces, und sie können auch kontrollieren, ob ihre Benutzer bestimmte Apps von Zoom und von Drittanbietern hinzufügen und verwenden können, auch in Meetings, Webinaren und Chats, die auf ihrem Konto gehostet werden.
  - Kontoinhaber können auch andere Inhalte Dritter – z. B. E-Mail-Kommunikation über Dritte auf deren Unternehmenskonto – in Anwendungen und Dienste integrieren, die sie verwenden, z. B. Zoom Revenue Accelerator (die Einblicke und Geschäftsanalysen in Bezug auf Unternehmen bietet, wenn sie Zoom Produkte verwenden). Darüber hinaus können Kontoinhaber Zoom die Audioaufzeichnung des Meetings analysieren lassen, um einen Sprecher von einem anderen zu unterscheiden, um ein genaues Transkript zu erstellen. Die Audioanalyse wird nicht gespeichert, nachdem das Transkript generiert wurde.
  - Abhängig von ihren Einstellungen können die persönlichen Daten und Inhalte von Kontoinhabern, Benutzern und Gästen mit Apps und Integrationen, einschließlich der von Zoom entwickelten Apps, geteilt werden, die von Kontoinhabern genehmigt wurden, was alle oben aufgeführten Kategorien personenbezogener Daten umfassen kann, z. B. Kontoinformationen, Profil- und Kontaktinformationen, Registrierungsinformationen, Teilnehmerlisten, Einstellungen, Inhalte, Produktnutzung, Geräteinformationen oder Drittanbieter-E-Mails, die mit der App geteilt wurden.
  - Andere Teilnehmer des Meetings können die App, die Sie in einem Meeting verwenden, möglicherweise sehen, wenn die App Inhalte (einschließlich Audio und Video) aus dem Meeting empfängt.

- Entwickler von Drittanbietern können auch Zoom Meetings in ihre Website oder App-Erfahrungen integrieren oder einbetten oder Versionen von Zoom erstellen, die den Zugriff auf Zoom Produkte über eine App eines Drittanbieters ermöglichen.
- Personenbezogene Daten, die von Kontoinhabern und Benutzern mit Apps und Integrationen von Drittanbietern geteilt werden, unterliegen bei ihrer Erfassung und Verarbeitung den Bedingungen und Datenschutzrichtlinien der App-Entwickler und nicht denen von Zoom.

# Datenschutzrechte und Wahlmöglichkeiten

## Marketing-Kommunikation

Wenn Sie nicht mehr über Produkte und Dienstleistungen informiert werden möchten, die wir oder unsere Partner anbieten, können Sie den Erhalt von Marketing-Kommunikation über die an Sie gesendete Kommunikation (beispielsweise E-Mail oder SMS) oder via E-Mail an [privacy@zoom.us](mailto:privacy@zoom.us) abwählen. Nicht alle unsere Kommunikation dient Marketingzwecken, und Sie erhalten weiterhin Nachrichten in Zusammenhang mit Ihren Produkten und Dienstleistungen wie Rechnungen, transaktionale Mitteilungen oder Kundendienstmitteilungen. Zoom gibt mobile Daten, die über eine SMS-Kampagne von Ihnen erlangt wurden, nur mit Ihrer Zustimmung weiter oder sofern dies erforderlich ist, um Ihnen die Kommunikation über unsere Dienste oder von Ihnen angeforderte Dienste zu ermöglichen.

## Rechte an Daten

Wenn Sie sich im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR), in der Schweiz oder im Vereinigten Königreich befinden oder in Kalifornien oder einem anderen US-Bundesstaat ansässig sind, lesen Sie bitte die entsprechenden Abschnitte weiter unten. Ansonsten werden wir auf Ihren Wunsch und gemäß den gesetzlichen Bestimmungen:

- Sie darüber informieren, welche personenbezogenen Daten wir über Sie haben, die unserer Kontrolle unterliegen;
- die personenbezogenen Daten oder alle früher von Ihnen ausgewählten Datenschutzeinstellungen ergänzen oder korrigieren oder Sie zu den entsprechenden Tools leiten; und/oder
- diese personenbezogenen Daten löschen oder Sie zu den entsprechenden Tools leiten.

Um Ihre Rechte in Bezug auf die von Zoom kontrollierten personenbezogenen Daten auszuüben, klicken Sie bitte [hier](#). Soweit dies gesetzlich zulässig ist, können wir die Bearbeitung von unangemessen häufigen oder systematischen Anfragen oder von Anfragen, die einen unverhältnismäßigen technischen Aufwand erfordern oder die Privatsphäre anderer gefährden, ablehnen. Als Kontoinhaber oder Benutzer eines lizenzierten Kontos können Sie auch Einfluss auf Ihre personenbezogenen Daten nehmen, indem Sie sich in Ihrem Konto einloggen und Ihre personenbezogenen Daten selbst ändern.

## Kinder

Zoom erlaubt Kindern unter 16 Jahren nicht, sich für ein Zoom Konto zu registrieren. Für Bildungsorganisationen, die Zoom Produkte und Dienstleistungen verwenden, um Bildungsdienste für Kinder unter 18 Jahren bereitzustellen, ist die Datenschutzerklärung von Zoom für Kinder im Bildungsbereich [hier](#) verfügbar.

## Kontaktaufnahme

Zur Wahrnehmung Ihrer Rechte klicken Sie bitte [hier](#). Falls Sie Fragen zum Datenschutz oder Anmerkungen im Zusammenhang mit dieser Datenschutzerklärung haben, senden Sie bitte eine E-Mail an [privacy@zoom.us](mailto:privacy@zoom.us).

Sie können sich auch schriftlich unter der folgenden Adresse an uns wenden:

Zoom Video Communications, Inc.  
Attention: Data Protection Officer  
55 Almaden Blvd, Suite 600  
San Jose, CA 95113

Oder an unseren Vertreter in der EU oder im Vereinigten Königreich:

Lionheart Squared (Europe) Limited

Attn: Data Privacy

2 Pembroke House

Upper Pembroke Street 28-32

Dublin

DO2 EK84

Republic of Ireland

E-Mail: [zoom@LionheartSquared.eu](mailto:zoom@LionheartSquared.eu)

Lionheart Squared Limited

Attn: Data Privacy

17 Glasshouse Studios

Fryern Court Road

Fordingbridge

Hampshire

SP6 1QX

United Kingdom

Kontakt: [zoom@LionheartSquared.co.uk](mailto:zoom@LionheartSquared.co.uk)

Sie können unseren Datenschutzbeauftragten kontaktieren, indem Sie eine E-Mail an [privacy@zoom.us](mailto:privacy@zoom.us) senden.

## Aufbewahrung

Wir bewahren personenbezogene Daten so lange auf, wie es für die in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Verwendungszwecke erforderlich ist, es sei denn, geltendes Recht schreibt eine längere Aufbewahrungsfrist vor.

Die zur Festlegung unserer Aufbewahrungsfristen verwendeten Kriterien beinhalten Folgendes:

- Der Zeitraum, in dem wir eine laufende Geschäftsbeziehung mit Ihnen unterhalten und Ihnen unsere Zoom Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung stellen (z. B. solange Sie ein Konto bei uns haben oder unsere Produkte in Anspruch nehmen);
- Ob Kontoinhaber Informationen ändern oder ihre Benutzer Informationen über ihre Konten löschen;
- Die gesetzliche Verpflichtung, die Daten aufzubewahren (z. B. verlangen bestimmte Gesetze, dass wir Aufzeichnungen über Ihre Transaktionen für einen bestimmten Zeitraum aufbewahren, bevor wir diese löschen können) oder
- Ob die Aufbewahrung im Hinblick auf unsere rechtliche Position ratsam ist (z. B. im Hinblick auf die Durchsetzung unserer Verträge, die Beilegung von Streitigkeiten und geltende Verjährungsfristen, Gerichtsverfahren oder behördliche Untersuchungen).

## Informationen im Zusammenhang mit dem Datenschutz in Europa

### Rechte betroffener Personen

Wenn Sie sich im EWR, in der Schweiz oder im Vereinigten Königreich befinden, umfassen Ihre Rechte in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten, die von uns als Verantwortlichem verarbeitet werden, insbesondere:

- **Recht auf Zugang und/oder Übertragbarkeit:** Sie haben das Recht, auf alle personenbezogenen Daten, die wir über Sie gespeichert haben, zuzugreifen und sich diese Daten unter bestimmten Umständen zur Verfügung stellen zu lassen, damit Sie diese Daten einem anderen Anbieter zur Verfügung stellen oder sie „portieren“ können;
- **Recht auf Löschung:** Unter bestimmten Umständen haben Sie das Recht auf Löschung von personenbezogenen Daten, die wir über Sie gespeichert haben (z. B. wenn sie für die Zwecke, für die sie ursprünglich erfasst wurden, nicht mehr benötigt werden);
- **Recht, der Verarbeitung zu widersprechen:** Unter bestimmten Umständen haben Sie das Recht, von uns zu verlangen, dass wir die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und/oder die Zusendung von Marketingmitteilungen einstellen;
- **Recht auf Berichtigung:** Sie haben das Recht, von uns die Berichtigung unrichtiger oder unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen;
- **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung:** Sie haben das Recht zu verlangen, dass wir die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten unter bestimmten Umständen einschränken (z. B. wenn Sie der Meinung sind, dass die von uns über Sie gespeicherten personenbezogenen Daten nicht korrekt sind oder nicht rechtmäßig gespeichert werden).

Zur Wahrnehmung Ihrer Rechte klicken Sie bitte [hier](#). Wenn Sie andere Fragen zu unserer Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten haben, senden Sie bitte eine Anfrage an eine der im Abschnitt [Kontaktaufnahme](#) in dieser Datenschutzerklärung angegebenen Adressen. Bitte beachten Sie, dass wir Sie möglicherweise um zusätzliche Informationen bitten, um Ihre Identität zu bestätigen und um sicherzustellen, dass Sie berechtigt sind, auf die entsprechenden personenbezogenen Daten zuzugreifen.

Sie sind ferner dazu berechtigt, eine Beschwerde bei einer Datenschutzbehörde einzulegen. Um weitere Informationen zu erhalten, wenden Sie sich bitte an Ihre lokale Datenschutzbehörde.

### **Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten**

Wir nutzen Ihre Informationen nur auf rechtmäßige Weise, nach Treu und Glauben und in einer für Sie nachvollziehbaren Weise. Wenn Zoom als Datenverantwortlicher personenbezogene Daten von Personen in Regionen wie dem EWR, der Schweiz und dem Vereinigten Königreich verarbeitet, stützen wir uns je nach Art der personenbezogenen Daten und sachlichem Kontext auf die folgenden, in Ihrer Rechtsordnung gültigen Rechtsgrundlagen:

- **Sofern dies für unseren Vertrag erforderlich ist:** Wenn wir einen Vertrag direkt mit Ihnen abschließen, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten auf der Grundlage unseres Vertrags, um den Vertrag zu erstellen und abzuschließen sowie um unseren Vertrag zu erfüllen und zu verwalten (d. h. Bereitstellung von Produkten, Dienstleistungen, Funktionen und Diensten von Zoom für Kontoinhaber, deren Benutzer und Personen, die sie zur Teilnahme an auf ihren Konten gehosteten Meetings und Webinaren einladen, sowie Verwaltung unserer Beziehung und unseres Vertrags, einschließlich Abrechnung, Einhaltung der vertraglichen Verpflichtungen und damit verbundene administrative Angelegenheiten). Wenn wir Ihre personenbezogenen Daten nicht für diese Zwecke verarbeiten, können wir Ihnen möglicherweise nicht alle Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung stellen;
- **Im Einklang mit bestimmten widerruflichen Einwilligungen:** Wir stützen uns auf Ihre zuvor erteilte Einwilligung, um mithilfe von Cookies und Werbe- und Analysepartnern maßgeschneiderte Werbung bereitzustellen und die Nutzung unserer Website zu analysieren. Sie sind jederzeit berechtigt, Ihre Einwilligung zu widerrufen, indem Sie unser Cookie-Verwaltungstool aufsuchen, das Sie in den Cookie-Einstellungen finden;
- **Sofern dies zur Erfüllung unserer gesetzlichen Verpflichtungen erforderlich ist:** Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, um den Verpflichtungen, denen wir von Gesetzes wegen unterliegen, nachzukommen, um die für uns geltenden EWR-Gesetze, Verordnungen, Verfahrensregeln, Richtlinien oder Vorschriften einzuhalten, sowie zur Beantwortung von Anfragen von zuständigen Ämtern, Regierungs- und Justizstellen oder anderen Regulierungsbehörden des EWR und sonstigem Schriftverkehr mit diesen. Dazu gehören auch Aufdeckung, Untersuchung, Verhinderung und Unterbindung von betrügerischen, schädlichen, unbefugten oder illegalen Aktivitäten („Aufdeckung von Betrug und Missbrauch“) sowie die Einhaltung von Datenschutzgesetzen;
- **Zum Schutz unseres grundlegenden Interesses sowie des grundlegenden Interesses anderer:** Wir verarbeiten bestimmte personenbezogene Daten zum Schutz grundlegender

Interessen, um illegale Aktivitäten zu erkennen und zu verhindern, die grundlegende Interessen und die öffentliche Sicherheit beeinträchtigen, einschließlich Materialien zum sexuellen Missbrauch von Kindern; und

- **Sofern dies für unsere berechtigten Interessen (oder die anderer) erforderlich ist, es sei denn, Ihre Interessen oder Grundrechte und Freiheiten, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, haben Vorrang vor diesen Interessen:** Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten auf der Grundlage dieser berechtigten Interessen, (i) um den Vertrag mit dem Kontoinhaber und/oder dem Vertriebspartner, der Ihnen die Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung stellt, abzuschließen und zu erfüllen (das beinhaltet Abrechnung, Einhaltung vertraglicher Verpflichtungen und damit verbundene Verwaltung und Support); (ii) um unsere Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, zu testen und zu verbessern und Fehler bei Produkten und Dienstleistungen zu beheben; (iii) um die Authentifizierung, Integrität, Sicherheit und Unbedenklichkeit von Konten, Aktivitäten sowie Produkten und Dienstleistungen zu gewährleisten, einschließlich der Erkennung und Verhinderung von böswilligem Verhalten und Verstößen gegen unsere Bedingungen und Richtlinien, um schlechte oder unsichere Erfahrungen zu verhindern oder zu untersuchen und Sicherheitsbedrohungen zu beheben; (iv) um Marketingmitteilungen, Werbung und Angebote im Zusammenhang mit den Produkten und Dienstleistungen zu versenden; und (v) um die für uns geltenden Gesetze, Verordnungen, Regeln, Richtlinien oder Vorschriften außerhalb des EWR einzuhalten und auf Anfragen zuständiger öffentlicher, staatlicher, gerichtlicher oder sonstiger Aufsichtsbehörden außerhalb des EWR zu reagieren sowie für sonstige Mitteilungen an solche Aufsichtsbehörden und um unsere Verpflichtungen im Rahmen der unternehmerischen und sozialen Verantwortung zu erfüllen, um unsere Rechte und unser Eigentum sowie das unserer Kunden zu schützen, Streitigkeiten beizulegen und Vereinbarungen durchzusetzen.

### **Internationale Datenübermittlung**

Zoom ist weltweit tätig, was bedeutet, dass personenbezogene Daten außerhalb des Landes oder der Region, in dem/der sie ursprünglich erhoben wurden, übertragen, gespeichert (z. B. in einem Rechenzentrum) und verarbeitet werden können, wo Zoom oder seine Dienstleister Kunden oder Einrichtungen haben – einschließlich in Ländern, in denen Meeting-Teilnehmer oder Kontoinhaber, die Meetings oder Webinare veranstalten, an denen Sie teilnehmen, oder Nachrichten empfangen, die Sie senden, ansässig sind.

Durch die Verwendung von Zoom Produkten und Dienstleistungen oder die Bereitstellung personenbezogener Daten für einen der oben genannten Zwecke erkennen Sie an, dass Ihre personenbezogenen Daten in die Vereinigten Staaten, wo sich unser Sitz befindet, genauso wie in andere Länder außerhalb des EWR, der Schweiz und des Vereinigten Königreichs übermittelt oder dort gespeichert werden können. In diesen Ländern gelten möglicherweise andere Datenschutzbestimmungen als in Ihrem Land.

Unabhängig davon, wo sie verarbeitet werden, schützen wir Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit dieser Datenschutzerklärung und unternehmen angemessene vertragliche oder sonstige Schritte, Ihre personenbezogenen Daten nach geltendem Recht zu schützen. Wenn personenbezogene Daten von Benutzern im EWR, in der Schweiz oder im Vereinigten Königreich an einen Empfänger übermittelt werden, der sich in einem Land außerhalb des EWR, der Schweiz oder des Vereinigten Königreichs befindet, dessen Datenschutzniveau als nicht angemessenen gilt, stellen wir sicher, dass die Übermittlung durch die Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission geregelt ist. Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie in diesem Zusammenhang weitere Informationen benötigen.

Zoom hält sich an den vom US-Handelsministerium veröffentlichten Datenschutzrahmen EU-USA (EU-U.S. DPF), die Erweiterung des Datenschutzrahmens EU-USA für das Vereinigte Königreich und den Datenschutzrahmen Schweiz-USA (Swiss-U.S. DPF). Zoom hat gegenüber dem US-Handelsministerium durch Zertifizierung erklärt, dass wir die Grundsätze des Datenschutzrahmens EU-USA (DPF-Grundsätze EU-USA) hinsichtlich der Verarbeitung personenbezogener Daten, die im Vertrauen auf den EU-U.S. DPF aus der Europäischen Union und im Vertrauen auf die Erweiterung des EU-U.S. DPF für das Vereinigte Königreich aus dem Vereinigten Königreich (und Gibraltar) empfangen werden, einhalten. Zoom hat weiterhin gegenüber dem US-Handelsministerium durch

Zertifizierung erklärt, dass wir die Grundsätze des Swiss-U.S. DPF (DPF-Grundsätze Schweiz-USA) hinsichtlich der Verarbeitung personenbezogener Daten, die im Vertrauen auf den Swiss-U.S. DPF aus der Schweiz empfangen werden, einhalten. Wenn es einen Konflikt zwischen den Richtlinien in dieser Datenschutzrichtlinie und den DPF-Grundsätzen EU-USA und/oder den DPF-Grundsätzen Schweiz-USA gibt, gelten die DPF-Grundsätze. Weitere Informationen zum Datenschutzrahmen (DPF) und unsere Zertifizierung finden Sie auf <https://www.dataprivacyframework.gov/>.

Gemäß dem EU-U.S. DPF und der Erweiterung des EU-U.S. DPF für das Vereinigte Königreich sowie dem Swiss-U.S. DPF verpflichtet sich Zoom zur Beilegung von Beschwerden über unsere Erfassung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten mit Bezug zu den DPF-Grundsätzen. Personen aus der EU, dem Vereinigten Königreich und der Schweiz, die Fragen oder Beschwerden bezüglich unseres Umgangs mit personenbezogenen Daten haben, die wir im Vertrauen auf den EU-U.S. DPF und den Swiss-U.S. DPF empfangen, sollten zunächst Zoom via [privacy@zoom.us](mailto:privacy@zoom.us) kontaktieren.

Zoom Video Communications, Inc., Zoom Voice Communications, Inc. und Solvvy, Inc. halten sich ebenfalls an die DPF-Grundsätze. Für die Einhaltung des Datenschutzrahmens EU-USA (EU-U.S. DPF) und der Erweiterung des Datenschutzrahmens EU-USA für das Vereinigte Königreich sowie des Datenschutzrahmens Schweiz-USA (Swiss-U.S. DPF) durch Zoom ist die US-amerikanische Federal Trade Commission zuständig.

Wenn Dritte in unserem Auftrag personenbezogene Daten in einer Weise verarbeiten, die den DPF-Grundsätzen widerspricht, bleiben wir haftbar, es sei denn, wir weisen nach, dass wir für den Umstand, durch den der Schaden eingetreten ist, nicht verantwortlich sind. Wenn Sie Fragen oder Beschwerden bezüglich unserer Einhaltung der DPF-Grundsätze haben, kontaktieren Sie uns bitte wie am Ende dieser Datenschutzerklärung beschrieben. Beschwerden bezüglich des DPF, die nicht direkt mit uns beigelegt werden können, können Sie auf <https://www.lionheartssquared.eu/irms/> an die unabhängige Schlichtungsstelle Lionheart Squared (Europe) Limited weiterleiten. Unter bestimmten Umständen und nach Ausschöpfung anderer verfügbarer Schlichtungsverfahren ist ein bindendes Schiedsverfahren verfügbar, um bestimmte verbleibende Beschwerden bezüglich des DPF, die durch andere Mittel nicht gelöst werden konnten, beizulegen.

Diese Angaben werden selbstverständlich nur für die Vorbereitung unseres **Zoom-Meetings oder über ein Meeting über einen anderen Kanal genutzt**. Kommt kein Vertrag mit dir zustande, lösche ich diese Daten umgehend.

(3) Im Erstgespräch klären wir, ob mein Programm für dich und deine Anfrage passend ist. Das bedeutet für dich, wir schauen uns dein Anliegen genau an, wenn es für uns beide richtig ist, werde ich dir ein Angebot unterbreiten.

(4) Angebot: Mit der mündlichen **Buchung/Bestellung** bietest du mir den Abschluss eines Vertrages verbindlich an.

(5) Annahme: Der Vertrag zwischen uns kommt mit dem Zugang meines Angebots/**Rechnung, und der Vertrag gilt als angenommen sobald dieser beglichen ist.**

(6) Als Zahlungsmöglichkeiten steht dir die Zahlung per **Überweisung** zur Verfügung. Du erhältst von mir eine Rechnung **per E-Mail. Der gesamte Rechnungsbetrag ist bei Beauftragung sofort fällig. Sobald deine Zahlung eingegangen ist, hast du Anspruch auf meine entsprechende Gegenleistung.**

- a. Überweisung: Ich sende dir die Rechnung als PDF-Datei per E-Mail zu. Du überweist dann den angegebenen Betrag auf mein Geschäftskonto.
- b. Finom  
IBAN DE21100180000162878676  
BIC FNOMDEB2

(8) Für die Rechnungserstellung sind einige Angaben notwendig:

- ✓ Vorname und Name
- ✓ Adresse
- ✓ E-Mail-Adresse

(9) Als Zahlungsmöglichkeiten steht dir die Zahlung per **Rechnung** zur Verfügung. Du erhältst von mir eine Rechnung **per E-Mail**. **Der gesamte Rechnungsbetrag ist bei Beauftragung sofort fällig. Sobald Deine Zahlung eingegangen ist, hast du Anspruch auf das erworbene Produkt.**

**Dir steht die „Zahlung per Überweisung zur Verfügung“ mit den Zahlungsmodalitäten.**

## **6 Widerrufsrecht für Verbraucher**

(1) Als Verbraucher steht dir nach Maßgabe der im **Anhang** aufgeführten Belehrung ein **Widerrufsrecht** zu.

(2) Die Widerrufsfrist beginnt mit dem Vertragsabschluss. Der Vertrag ist in dem Moment abgeschlossen, indem du die Bestätigung-E-Mail des Kaufs durch mich erhältst.

Du kannst innerhalb von 14 Tagen deinen Kauf kostenfrei widerrufen.

(3) Bei allen von mir angebotenen Dienstleistungen, wie dem **Unterstützungs/Healings-Programmen** gibt es hinsichtlich des Widerrufsrechts folgende Besonderheiten:

- a) Wenn du eines der Energie-Heeling-Programme kaufst und ich direkt bzw. innerhalb der 14-tägigen Widerrufsfrist mit der Leistung beginnen soll, verzichtest du insoweit auf das dir zustehende Widerrufsrecht.
- b) Darauf weise ich VOR Abschluss deiner Buchung/Bestellung hin: **„Du verlangst ausdrücklich, dass ich vor Ende der Widerrufsfrist von 14 Tagen mit der Leistung beginne. Du verzichtest daher auf dein dir zustehendes Widerrufsrecht, wenn ich die Leistung vollständig erbringe. Bei einer anteiligen Leistung an dich (als Kunde) innerhalb der Widerrufsfrist steht mir dafür - auch bei einem Widerruf - die Gegenleistung (Bezahlung) für die erbrachte Leistung zu.“**

(4) Wird die Buchung innerhalb von 14 Tagen widerrufen und ich habe mit meiner Dienstleistung in dieser Zeit bereits begonnen, hast du nur Anspruch auf eine anteilige Erstattung deiner Kosten. Bereits geleistete Dienste werden dann von der Rückerstattung anteilig abgezogen.

(5) Bei **digitalen Inhalten / Produkten** gibt es hinsichtlich des Widerrufsrechts folgende Besonderheiten:

- a) Wenn du ein digitales Produkt kaufst und du direkt nach Zahlung den gesamten Inhalt zur Verfügung gestellt bekommst, verzichtest du auf das dir zustehende Widerrufsrecht.
- b) VOR Abschluss der Bestellung erklärst du den Verzicht auf dein Widerrufsrecht: **„Hiermit verzichte ich auf das mir zustehende Widerrufsrecht von 14 Tagen, damit ich direkt vollständig auf die digitalen Inhalte zugreifen kann.“**
- c) NACH Abschluss des Kaufs eines digitalen Inhalts bestätige ich dir das Erlöschen des Widerrufsrechts in der Weise, dass du diese Erklärung für dich abspeichern kannst, so dass sie dir jederzeit zugänglich ist.

(6) Hast du für meine Dienstleistung oder den digitalen Inhalt keinen Kaufpreis bezahlt, sondern hast mir deine personenbezogenen Daten zur Verfügung gestellt, erlischt das Widerrufsrecht mit Beginn bzw. Bereitstellung meiner Leistung von Gesetzes wegen.

## 7 Vertragslaufzeit und Kündigung

(1) Die jeweilige Laufzeit unseres Vertrages richtet sich nach der gebuchten Begleitung/**der gebuchten Session/Beratung/Healings**. In der Regel endet der Vertrag automatisch durch Erfüllung. Das bedeutet, du hast mein gesamtes Honorar gezahlt und ich habe die entsprechende Gegenleistung erbracht.

(2) Das außerordentliche Kündigungsrecht jeder Partei bleibt unberührt. Ein außerordentliches Kündigungsrecht meinerseits liegt insbesondere dann vor, wenn du mehr als 2 Male mit den Zahlungen in Verzug geraten bist, wenn du vorsätzlich gegen Bestimmungen dieser AGB verstößt und/oder vorsätzlich oder fahrlässig verbotene Handlungen begangen hast oder unser Vertrauensverhältnis nachhaltig gestört ist.

## 3. Teil

### Details zum Leistungsangebot und Stornierungsbedingungen

## 8 Dauer einer Beratungseinheit sowie Ort der Begleitung

(1) Die Begleitung findet **Einzeln oder in Gruppen** statt.

(2) Die Dauer für ein **1:1-Energie-Heeling** beträgt i.d.R. **45** Minuten.

(3) Das Meeting per Zoom Dauer i.d.R. 45 Minuten/60 Minuten.

(4) Das **Gruppen-Energie-Heeling** endet nach 60 Minuten/**90 Minuten/120 Minuten/je nach Bedarf und Anzahl der Teilnehmer**.

(5) Sofern nichts anderes zwischen uns vereinbart wurde, finden alle Heeling-Programme per **Zoom** statt.

(6) Die Länge der jeweiligen Programme werden individuell nach Bedarf angepasst.

**(7) Die Begleitung/ Die Beratungen/ Healings finden online über Zoom statt. Es wird keine Aufzeichnungen geben.**

## **9 Leistungsumfang und nicht in Anspruch genommene Leistungen**

(1) Der Leistungsumfang des Produktes richtet sich nach dem **Energie-Heeling-Programm/der Beratung/ dem Angebot**.

(2) Wird ein gebuchter Termin wiederholt von einem Teilnehmer abgesagt, so muss kein weiterer Termin angeboten werden. Dieser Termin verfällt dann. Der Anspruch auf die Zahlung für den Termin bleibt bestehen. Die Zahlung für den Termin wird einbehalten. Es gibt keinen Anspruch auf Erstattung.

**(3) Auch wenn die Termine online stattfinden, gibt es gerade bei Gruppen-Terminen keine Möglichkeit diese nachzuschauen. Da es keine Aufzeichnungen gibt. Es besteht kein Anspruch darauf. Die Termine werden frühzeitig mitgeteilt, so dass die Teilnehmer sich die Zeit dafür reservieren können.**

(4) Brichst du ein gebuchtes Coaching/ eine gebuchte Beratung ab, hast du keinen Anspruch auf Erstattung deiner geleisteten Zahlungen.

## **10 Stornierung einer Leistung z.B. (Online-) Begleitung/ Energie-Heeling meinerseits**

(1) Ich bin berechtigt, eine Leistung z.B. **Gruppen-(Online-)Begleitung/Begleit-Programme** auch kurzfristig abzusagen, falls sich nicht **Anzahl** Teilnehmer angemeldet haben.

(2) Ebenfalls bin ich berechtigt, eine Leistung z.B. **(Online-) Begleitung/Heeling (1:1 oder für Gruppen)** abzusagen, falls ich kurzfristig erkrankt bin und kein Ersatz gestellt werden kann.

(3) In den Fällen 1 und 2 versuchen wir zunächst einen Ersatztermin zu finden. Ist dieses nicht möglich, erhältst du die Teilnahmegebühr zurück. Weitergehende Kosten, wie Übernachtungs- und Reisekosten, die dir angefallen sind, werden nicht übernommen.

(4) Verhält sich ein Teilnehmer vertragswidrig, indem er gegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstößt, habe ich das Recht, ihn vom **(Programms)** auszuschließen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn der Teilnehmer den Ablauf des **Programms** stört und es auch nach einer Aufforderung nicht unterlässt oder wenn ein Teilnehmer sich wiederholt nicht an getroffene Verabredungen (z.B. Terminabsprachen) hält. In diesem Fall werden keine Kosten zurückerstattet.

Vertragswidriges Verhalten: ist unter anderem auch bei:

-übler Nachrede

-permanentes stören/unterbrechen der Heeling-Programme

-unerlaubtes Kopieren meiner Programme und Workbooks

## 4. Teil

### Rechte und Pflichten des Kunden

#### 11 Zugang zu den Leistungen

(1) Es handelt sich um einen personenbezogenen und nicht übertragbaren Zugang **zum Energie-Healing-Programm/Begleit-Programm/Online-Kurs zu. Ein Versand von Waren erfolgt nicht.**

(2) Du erhältst die Zugangsdaten zu deinem Mitgliederbereich **per Facebook-Messenger oder über E-Mail.** Du bist berechtigt, die digitalen Inhalte **maximal auf 3 verschiedenen Geräten** herunterzuladen.

(3) Die im Zuge der Registrierung versendeten Anmeldedaten (Benutzername, Passwort etc.) sind von dir geheim zu halten und unbefugten Dritten nicht zugänglich zu machen.

(4) Trage Sorge dafür, dass der Zugang zu und die Nutzung deiner Benutzerdaten ausschließlich durch dich erfolgt. Sofern Tatsachen vorliegen, die die Annahme begründen, dass unbefugte Dritte von deinen Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, teile mir das unverzüglich mit, damit ich eine Sperrung bzw. Änderung vornehmen kann.

(5) Ich kann deinen Zugang vorübergehend oder dauerhaft sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass du gegen diese AGB und/oder geltendes Recht verstößt, verstoßen hast oder wenn ich ein sonstiges berechtigtes, erhebliches Interesse an der Sperrung habe. Bei der Entscheidung über eine Sperrung werde ich deine berechtigten Interessen angemessen berücksichtigen.

(6) Ein Anspruch auf den Zugang besteht erst nach erfolgter Bezahlung des digitalen Produktes.

(7) Wenn du Fragen zur Nutzung der erworbenen Leistungen hast oder der Zugriff nicht funktioniert, kannst du dich an mich wenden.

#### 12 Nutzungsrecht an den digitalen Inhalten oder den Unterlagen aus dem **Energie-Healing/Begleit-Programm**

(1) **Audio-/ Video- und PDF-Dateien** und sonstige Unterlagen dürfen von dir und nur für die eigene Nutzung abgerufen (Download) und ausgedruckt werden. Nur in diesem Rahmen sind der Download und der Ausdruck von Dateien gestattet. Insoweit darfst du den Ausdruck auch mit technischer Unterstützung Dritter (z.B. einem Copyshop) vornehmen lassen. Im Übrigen bleiben alle Nutzungsrechte an den Dateien und Unterlagen mir vorbehalten. Das bedeutet, dass die Muster und Unterlagen und auch das vermittelte Wissen Dritten nicht zugänglich gemacht werden darf, weder kostenlos noch kostenpflichtig. Auch sind die Unterlagen nicht für den Beratungseinsatz bestimmt.

(2) Daher bedarf insbesondere die Anfertigung von Kopien von Dateien oder Ausdrucken für Dritte, die Weitergabe oder Weitersendung von Dateien und Unterlagen an Dritte oder die sonstige Verwertung für andere als eigene Studienzwecke, ob entgeltlich oder

unentgeltlich, während und auch nach Beendigung der ausdrücklichen vorherigen schriftlichen Zustimmung von mir.

(3) Die auf den Unterlagen aufgeführten Marken und Logos genießen Schutz nach dem **Markengesetz und/oder Urhebergesetz**. Du bist verpflichtet, die dir zugänglichen Unterlagen und Dateien nur in dem hier ausdrücklich gestatteten oder Kraft zwingender gesetzlicher Regelung auch ohne die Zustimmung von mir erlaubten Rahmen zu nutzen und unbefugte Nutzungen durch Dritte nicht zu fördern. Dies gilt auch nach Beendigung, Widerruf oder Kündigung der Teilnahme.

(4) Nutzungsformen, die aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen erlaubt sind, bleiben von diesem Zustimmungsvorbehalt selbstverständlich ausgenommen.

### **13 Erhebung, Speicherung und Verarbeitung deiner personenbezogenen Daten**

(1) Zur Durchführung und Abwicklung einer Buchung benötige ich von dir die folgenden Daten:

- **Vor- und Nachname**
- **Adresse**
- **E-Mail-Adresse**

Welche konkreten Daten zwingend erforderlich sind, ergibt sich aus den Pflichtfeldern je nach Produkt.

(2) Bei kostenpflichtigen Leistungen müssen die Angaben zum Namen, insbesondere zum Unternehmensnamen, korrekt sein. Gleiches gilt für die Anschrift. Die Rechnungen werden auf Basis dieser Angaben erstellt. Sollten hier Korrekturen erforderlich werden, kann dies zu Mehraufwand führen, den ich in angemessener Höhe berechnen werde.

(3) Bei einer Änderung der persönlichen Angaben, vor allem bei einem Wechsel der E-Mail-Adresse, teilst du dieses bitte per E-Mail an **CF.enyacara@gmail.com** mit.

### **14 Eigene Vorhaltung geeigneter IT-Infrastruktur und Software**

Du bist für die Bereitstellung und Gewährleistung eines Internet-Zugangs (Hardware, Telekommunikations-Anschlüsse, etc.) und der sonstigen zur Nutzung von Onlineangeboten von mir notwendigen technischen Einrichtungen und Software (insbesondere Webbrowser und PDF-Programme wie z.B. Acrobat Reader®, **Zoom**) selber und auf eigene Kosten sowie auf eigenes Risiko verantwortlich.

### **15 Allgemeine Hinweise zu den Leistungen/Programmen durch mich**

(1) Alle Leistungen und die Energie-Heeling-/Begleit-Programme beruhen auf Kooperation.

(2) Die Teilnahme am Energie-Heeling/Begleit-Programm setzt eigenverantwortliche Bereitschaft voraus. Für diese Prozesse kann ich keinen bestimmten Erfolg versprechen. Ich

bin hierbei lediglich Prozessbegleiter und gebe Hilfestellungen, Muster und Anleitungen. Die Umsetzung und das Treffen von **Entscheidungen** obliegen allein dir.

(3) Du bist für deine physische und psychische Gesundheit sowohl während der Sitzung als auch in der Phase zwischen den Terminen in vollem Umfang selbst verantwortlich.

Sämtliche Maßnahmen, die du möglicherweise aufgrund meiner Begleitung/Empfehlung durchführst, liegen in deinem eigenen Verantwortungsbereich. Wenn bei dir eine psychische Erkrankung vorliegt/ärztlich diagnostiziert wurde, dann frag deinen Arzt, ob eine Energetische Begleitung sinnvoll sein kann. Ich behalte mir vor, die Begleitung in solchen Fällen abubrechen.

(4) Aus rechtlichen Gründen weise ich darauf hin, dass ich kein Arzt oder Heilpraktiker bin. Alle von mir praktizierten Anwendungen ersetzen keine ärztlichen oder therapeutischen Behandlungen. Sie können das allgemeine Wohlbefinden steigern und fördern so die Selbstheilung und die eigene Entwicklung.

Jegliche von mir angewandte Methoden ersetzen keinesfalls die Behandlung durch einen Arzt oder Heilpraktiker!

Wer die Selbstheilungskräfte des Klienten durch Handauflegen aktiviert und dabei keine Diagnosen stellt, benötigt keine Heilerlaubnis (BVERFG, AZ:1BVR 784/03 vom 02.03.2004) Auch der Einsatz der Love & Light Symbole von Akasha Life gehören zum geistigen Heilen. Die Arbeit mit der Akasha, die Licht- und Energiearbeit und den Chakren ist ebenfalls keine medizinische Behandlung, sondern ist der Seelsorge oder der Religionsausübung mit dem Ziel der Aktivierung der Selbstheilungskräfte zuzuordnen.

## **16 Know-how-Schutz und Geheimhaltung**

(1) Du bist dir der Tatsache bewusst, dass alle Informationen, die du während unserer Zusammenarbeit über die Art und Weise meiner Leistungserbringung erhältst (von mir entwickelte Ideen, Konzepte und Betriebserfahrungen (Know-how)) und die aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder der Natur der Sache nach geheim zu halten sind, dem Geschäftsgeheimnis unterliegen. Aus diesem Grunde verpflichtest du dich, das Geschäftsgeheimnis zu wahren und über die vorgenannten Informationen Stillschweigen zu wahren.

(2) Im Rahmen einer schriftlich abgestimmten Referenz bist du berechtigt, über die Art und Weise der Zusammenarbeit mit mir zu sprechen/ zu schreiben.

(3) Die Verpflichtung zur Geheimhaltung wirkt über das Ende unserer Zusammenarbeit hinaus.

(4) Nicht von der Geheimhaltung betroffen sind folgende Informationen, die

- bereits vor Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt waren,
- die unabhängig von mir entwickelt wurden,
- bei Informationsempfang öffentlich zugänglich waren oder sind oder anschließend ohne dein Verschulden öffentlich zugänglich wurden.

(5) Für jede Verletzung der Geheimhaltungspflicht wird eine angemessene Vertragsstrafe fällig.

## 5. Teil

### Verschwiegenheit und Haftungsregelungen

#### 17 Verschwiegenheit beider Parteien

(1) Ich verpflichte mich, während der Dauer und auch nach Beendigung des Coaching-Programms, über alle vertraulichen Informationen von dir Stillschweigen zu bewahren.

(2) Du bist verpflichtet, über alle als vertraulich zu behandelnden Informationen, von denen du im Rahmen der Zusammenarbeit Kenntnis erlangst, Stillschweigen zu bewahren und diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen mit mir Dritten gegenüber zu verwenden. Dies gilt auch für alle Unterlagen, die du von mir im Rahmen des Coaching-Programms erhalten oder auf die du Zugriff hast.

(3) In Gruppenprogrammen gilt die Verschwiegenheitspflicht auch für vertrauliche Informationen der anderen Teilnehmer, die du im Rahmen des Programms über diese erfährst.

#### 18 Haftung für Inhalte

(1) Im **Begleit-Programm/ in meiner Beratung zu Energie-Healing-Programmen** zeige ich **Muster und/oder Handlungsoptionen** auf und gebe ggf. allgemeine Handlungsempfehlungen. Die Umsetzungsverantwortung und das Treffen von Entscheidungen obliegen allein dir.

(2) Bei den von mir ausgegebenen Dateien und Dokumenten handelt es sich um Muster, **die du auf deinen Bedarf anpassen musst**. Eine Haftung für Vollständigkeit und Aktualität dieser Muster wird nicht übernommen.

(3) Ich behalte mir das Recht vor, die Inhalte jederzeit zu optimieren und anzupassen.

#### 19 Haftungsbeschränkung

(1) Ich hafte für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Ferner hafte ich für die fahrlässige Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung du regelmäßig vertrauen darfst. Im letztgenannten Fall hafte ich jedoch nur für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Ich hafte nicht für die leicht fahrlässige Verletzung anderer als der in den vorstehenden Sätzen genannten Pflichten.

Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

(2) Die Datenkommunikation über das Internet kann nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden. Ich hafte insoweit nicht für die ständige und ununterbrochene Verfügbarkeit des Angebots.

(3) Sämtliche genannten Haftungsbeschränkungen gelten ebenso für meine Erfüllungsgehilfen.

## 20 Höhere Gewalt

(1) Höhere Gewalt liegt vor, wenn ein von außen kommendes, keinen betrieblichen Zusammenhang aufweisendes, auch durch äußerste, vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht abwendbares Ereignis vorliegt. Höhere Gewalt ist anzunehmen bei Naturkatastrophen (Überschwemmungen, Erdbeben, Naturkatastrophen, Sturm, Hurrikan, Feuer, bei politischen Ereignissen (Kriege, Bürgerkriege), sowie anderen Ereignisse, wie Seuchen, Pandemien, Epidemien, Krankheiten und Quarantäne-Anordnungen durch Behörden, Länder und Staaten.

Die Aufzählungen sind nicht abschließend, auch vergleichbare Ereignisse wie die unter Absatz 1 genannten, fallen unter den Begriff der höheren Gewalt.

(2) Die Partei, die zunächst von dem Ereignis erfährt, informiert die andere Partei zeitnah.

(3) Im Falle einer höheren Gewalt im Sinne von Absatz 1 sind wir uns einig, dass zunächst für die Dauer der Behinderung die Vertragsleistungen ausgesetzt werden. D.h. die Leistungen beider Parteien werden vorerst eingestellt. Bereits im Vorfeld gezahlte Honorare für **Beratungen, Energie-Heeling/ Begleit-Programmen**, verbleiben für diese Zeit bei mir. Müsstest durch dich noch Zahlungen geleistet werden so sind die Zahlungen für bereits erbrachte Leistungen noch von dir zu erbringen. Für noch nicht geleistete Dienstleistungen kannst du die Zahlung für den Zeitraum der Vertragsaussetzung pausieren.

Nach Beendigung des unvorhersehbaren Ereignisses, wird der Vertrag wieder aufgenommen.

Weitergehende mögliche Schäden, trägt jede Partei für sich.

(4) Dauert das Ereignis **länger als 6 Monate**, sind wir beide berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 3 Wochen zum Monatsende in Textform zu kündigen.

Die bereits durch mich erbrachten Leistungen sind von dir zu entrichten. Vorab bezahlte Honorare sind von mir zu erstatten. **Hast du eine Zahlung geleistet, die dir einen garantierten Platz in einem meiner Energie-Heeling-Programmen/Begleit-Programmen sichern sollte, wird diese Gebühr nicht erstattet, da die Gegenleistung dir einen Platz zu sichern, durch mich erbracht wurde und unabhängig dafür anfällt, ob das Programm stattfindet oder nicht.** Die darüberhinausgehende **Online Kurs Gebühr etc.** wird dir selbstverständlich erstattet. Auch im Fall dieser Kündigung trägt jede Partei weitergehende Schäden (z.B. Hotelbuchungen, Flugbuchungen etc.) selbst.

(5) Für den Fall, dass das Ereignis länger als **12 Monate** andauert, wird der Vertrag aufgelöst. Es wird dann eine Endabrechnung durch mich erstellt. In dieser Abrechnung werden die Leistungen von mir und deine geleisteten Zahlungen aufgelistet. Für den Fall, dass du noch Zahlungen für bereits erbrachte Leistungen erbringen musst, müssen diese innerhalb von 14 Tagen nach Endabrechnungserhalt gezahlt werden.

Sollte es zu deinen Gunsten eine Gutschrift geben, wird dir diese innerhalb von 14 Tagen nach Versand der Endabrechnung ausgezahlt. Die Endabrechnung kann als PDF-Anhang per E-Mail versandt werden. Weitergehende Ansprüche aufgrund der höheren Gewalt sind ausgeschlossen. Jede Partei trägt, für sich die für sie entstandenen Schäden selbst.

## **6. Teil**

### **Schlussbestimmungen und Gerichtsstand**

#### **21 Änderung dieser AGB**

Diese AGB können geändert werden, wenn ein sachlicher Grund für die Änderung vorliegt. Das können beispielsweise Gesetzesänderungen, Anpassung meiner Angebote, Änderungen der Rechtsprechung oder eine Veränderung der wirtschaftlichen Verhältnisse sein. Bei wesentlichen Änderungen, die dich betreffen, informiere ich dich rechtzeitig über die geplanten Änderungen. Du hast nach der Information ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Nach Ablauf dieser Frist, sind diese neuen Regelungen wirksamer Vertragsbestandteil geworden.

#### **22 Schlussbestimmungen**

- (1) Die hier verfassten Geschäftsbedingungen sind vollständig und abschließend. Änderungen und Ergänzungen dieser Geschäftsbedingungen sollten, um Unklarheiten oder Streit zwischen uns über den jeweils vereinbarten Vertragsinhalt zu vermeiden, schriftlich gefasst werden – wobei E-Mail (Textform) ausreichend ist.
- (2) Soweit du als Verbraucher bei Abschluss des Vertrages deinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland hattest und entweder zum Zeitpunkt der Klageerhebung durch mich aus Deutschland verlegt hast oder dein Wohnsitz oder dein gewöhnlicher Aufenthaltsort zu diesem Zeitpunkt unbekannt ist, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten der Sitz von **Claudia Fichtl in Kaufbeuren**. Für Kaufleute i.S.d. HGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist der Gerichtsstand der Sitz von **Claudia Fichtl**.
- (3) Ich weise dich darauf hin, dass dir neben dem ordentlichen Rechtsweg auch die Möglichkeit einer außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten gemäß Verordnung (EU) Nr. 524/2013 zur Verfügung steht. Einzelheiten dazu findest du in der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 und unter der Internetadresse: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>  
**Ich nehme nicht an dem Streitbeilegungsverfahren teil.**
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch der Vertrag im Übrigen nicht berührt. Der in der Regelung vereinbarte Leistungsumfang ist dann in dem rechtlich zulässigen Maß anzupassen.

Version 3

Stand

**Anhang**

## **Anhang 1:**

### **Verbraucherinformationen und Widerrufsbelehrung**

(1) Die für den Vertragsabschluss zur Verfügung stehende Sprache ist ausschließlich Deutsch.

(2) Die Präsentation meiner Leistungen auf der Webseite stellen kein bindendes Angebot meinerseits dar. Erst die Buchung einer Leistung durch dich ist ein bindendes Angebot nach § 145 BGB. Im Falle der Annahme dieses Angebotes versende ich an dich eine Buchungsbestätigung per E-Mail. Damit kommt der Vertrag über die Buchung / den Kauf zustande.

(3) Die von mir angegebenen Preise verstehen sich als **Bruttopreise inklusive Steuern** (für Deutschland).

(4) Die für die Abwicklung des Vertrages zwischen dir und mir benötigten Daten werden von mir gespeichert und sind für dich jederzeit zugänglich. Insoweit verweise ich auf die Regelung der Datenschutzerklärung auf meiner Webseite.

(5) Als Verbraucher hast du ein Widerrufsrecht gemäß der nachstehenden **Belehrung** –

#### **Widerrufsbelehrung**

##### **Widerrufsrecht**

**Als Verbraucher hast du das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen den Vertrag zu widerrufen.**

**Dir steht kein Widerrufsrecht zu, wenn du ausdrücklich bei deiner Buchung / deinem Kauf zugestimmt hast, dass ich bereits vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung beginnen soll und diese Leistung vollständig erbracht wurde. Habe ich die Leistung teilweise erbracht, steht dir insoweit kein Widerrufsrecht mehr zu.**

**Bei digitalen Inhalten verlierst du dein Widerrufsrecht, wenn du zustimmst, dass du sofort Zugriff auf den gesamten Inhalt bekommst.**

##### **Fristbeginn bei Buchung von [meinen angebotenen Leistungen](#).**

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage **ab dem Tag des Vertragsschlusses**. Der Vertragsschluss kommt an dem Tag zustande, an dem du von mir nach erfolgreicher Buchung / eines Kaufs eine Bestätigungs-E-Mail bekommst.

Um dein Widerrufsrecht auszuüben, musst du mich an

**[Claudia Fichtl](#)**

**CF.Enyacara@gmail.com**

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. per E-Mail) über deinen Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Du kannst dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

## **Anhang 2**

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

### **Folgen des Widerrufs**

Wenn du diesen Vertrag widerrufst, habe ich dir alle geleisteten Zahlungen, die ich von dir erhalten habe, spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über deinen Widerruf dieses Vertrages bei mir eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwende ich dasselbe Zahlungsmittel, das du bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hast.

Hast du die Zahlung als Banküberweisung getätigt, teile mir bitte deine Kontodaten mit, da ich auf dem Kontoauszug nur einen Teil deiner Kontodaten sehen kann.

**Hast du zugestimmt, dass ich bereits vor Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist mit der Leistung beginnen soll, dann hast du mir für diese Leistungen auch die Gegenleistung (Honorar) zu erbringen und insoweit keinen Erstattungsanspruch.**