

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und Widerrufsrecht für die Psychologische-Online-Beratung und das Online Coaching

## Wichtige Verbraucherinformationen

### 1) Allgemeine Regelungen

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen Kunden (Nutzer der psychologischen Online Beratung und des Online Coachings) und der Psychologin und Inhaberin Franziska Lô, im Folgenden "die Beraterin" genannt. Sämtliche Aufträge und Vereinbarungen bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch die Beraterin, wobei die Schriftform auch durch E-Mail gewahrt wird. Mündliche Abreden gelten nur, wenn die Beraterin sie binnen drei Werktagen schriftlich bestätigt. Das gilt auch für Vertragsänderungen nach Vertragsschluss.

Bedingungen des Auftraggebers werden ausdrücklich zurückgewiesen. Die widerspruchslose Annahme dieser Geschäftsbedingungen gilt als Einverständnis des Auftraggebers, und zwar auch dann, wenn er in seinen Konditionen die Anerkennung anderer Bedingungen ausschließt.

### 2) Zustandekommen von Beratungsverträgen zur Online Beratung und Online Coaching und Rücktritt

Vertragspartner des Kunden sind:

Psychologin M.Sc. - Franziska Lô, Ottilienplatz 13, 73728 Esslingen, Tel +49 711 121 69 246  
Mobil +49 179 11 54 227

Mail [info@praxis-flo.de](mailto:info@praxis-flo.de)

Die Inhalte auf der Internetseite <https://praxis-flo.de> stellen keine Angebote im Rechtssinne dar. Es handelt sich lediglich um eine Aufforderung an den Kunden, ein verbindliches Angebot abzugeben.

Technische Schritte, die zu einem Vertragsabschluss führen:

Auf der Internetseite von <https://praxis-flo.de> gibt es ein Kontaktformular. Indem der Interessent dort die entsprechenden Buttons anklickt, seine persönlichen Daten eingibt und den Sendevorgang abschließt, gibt er ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Beratungsvertrages ab.

Dadurch erkennt der Kunde auch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen an. Der Beratungsvertrag kommt erst zustande, wenn die Beraterin das Angebot ausdrücklich durch eine Terminbestätigung annimmt.

Im Falle der Nichtbezahlung der Leistung seitens des Kunden entfällt der Anspruch auf die Leistung.

### 3) Inhalt des Onlineangebotes

Die Beraterin übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der bereitgestellten Informationen. Haftungsansprüche gegen die Beraterin, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen, sofern seitens der Beraterin kein nachweislich vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt.

Alle Angebote sind freibleibend und unverbindlich. Die Beraterin behält es sich ausdrücklich vor, Teile der Seiten oder das gesamte Angebot ohne gesonderte Ankündigung zu verändern, zu ergänzen, zu löschen oder die Veröffentlichung zeitweise oder endgültig einzustellen. Sie übernimmt keine Haftung für den Fall, dass diese Webseite aus irgendeinem Grund zu irgendeinem Zeitpunkt oder für irgendeinen Zeitraum nicht erreichbar ist.

### 4) Urheber- und Kennzeichenrecht

Die Beraterin ist bestrebt, in allen Publikationen die Urheberrechte der verwendeten Bilder, Grafiken, Tondokumente, Videosequenzen und Texte zu beachten, von ihnen selbst erstellte Bilder, Grafiken, Tondokumente, Videosequenzen und Texte zu nutzen oder auf lizenzfreie Grafiken, Tondokumente, Videosequenzen und Texte zurückzugreifen.

Alle innerhalb des Internetangebotes genannten und ggf. durch Dritte geschützten Marken- und Warenzeichen unterliegen uneingeschränkt den Bestimmungen des jeweils gültigen Kennzeichenrechts und den Besitzrechten der jeweiligen eingetragenen Eigentümer. Allein aufgrund der bloßen Nennung ist nicht der Schluss zu ziehen, dass Markenzeichen nicht durch Rechte Dritter geschützt sind.

Das Copyright für veröffentlichte, von der Beraterin selbst erstellte Objekte bleibt allein bei der Autorin der Seiten. Eine Vervielfältigung oder Verwendung solcher Grafiken, Tondokumente, Videosequenzen und Texte in anderen elektronischen oder gedruckten Publikationen ist ohne ausdrückliche Zustimmung der Beraterin nicht gestattet.

Der Auftraggeber erkennt das Urheberrecht der Beraterin und ihren Unterlagen samt Inhalt (Arbeitsmaterialien etc.) an. Kein Teil der Unterlagen darf, auch nicht auszugsweise, ohne die schriftliche Zustimmung der Beraterin reproduziert, verarbeitet, vervielfältigt oder veröffentlicht werden. Die Unterlagen sind nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden. Die Nutzung ist ausschließlich zu den in diesen Geschäftsbedingungen genannten Zwecken zulässig.

### 5) Datenschutz, vertrauliche Informationen

Die Beraterin verpflichtet sich, über alle in Zusammenhang mit der Tätigkeit erworbenen geschäftlichen, betrieblichen und privaten Angelegenheiten, auch nach Beendigung der Zusammenarbeit, strengstes Stillschweigen zu bewahren, es sei denn, dass der Kunde sie

von dieser Schweigepflicht schriftlich entbindet. Die Beraterin unterliegt der Schweigepflicht (§203 StGB).

Im Falle kollegialer Beratung und Intervision, die dazu dient, die fachliche Qualität der Beratungen zu gewährleisten, werden die Informationen der betreffenden Person zuvor anonymisiert und nur die Daten ausgetauscht, die zur Klärung fachlicher Fragen notwendig sind.

Suizidgedanken bei Ratsuchenden können in der Online-Beratung vertrauensvoll besprochen werden. Sollte es jedoch zu einer glaubhaften Ankündigung eines konkret zu verhindernden Suizids kommen und es keine anderen Hilfemöglichkeiten mehr geben, ist die Beraterin ebenfalls verpflichtet, die Schweigepflicht durch Hinzuziehen der Polizei zu durchbrechen (§323c - Unterlassene Hilfeleistung).

In seltenen Fällen, in denen es um aktuell zu verhindernde Straftaten geht, die andere Personen schwer schädigen oder gar mit dem Tod bedrohen (§138 und §34 StGB), ist die Beraterin ebenfalls durch das Strafgesetzbuch zur polizeilichen Meldung verpflichtet. Unser Hoster speichert vorübergehend die IP-Adressen der Ratsuchenden. Sollte es zu einer Zusammenarbeit mit der Polizei kommen müssen, können die IPs durch den Server-Host an die Polizei weiter gegeben werden.

Sofern innerhalb des Internetangebotes die Möglichkeit zur Eingabe persönlicher oder geschäftlicher Daten (Emailadressen, Namen, Telefonnummern) besteht, so erfolgt die Preisgabe dieser Daten seitens des Nutzers auf ausdrücklich freiwilliger Basis. Die Beraterin verpflichtet sich, die zum Zwecke der Beratertätigkeit überlassenen persönlichen Daten und Informationen sorgfältig zu verwahren und gegen Einsichtnahme Dritter zu schützen. Dem Kunden ist bekannt und er willigt darin ein, dass die zur Abwicklung des Auftrags erforderlichen persönlichen Daten von den Beratern auf Datenträgern gespeichert werden. Der Kunde stimmt der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten zur Erfüllung des Beratungsauftrages ausdrücklich zu. Eine Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt nicht.

Für detaillierte Informationen zum Datenschutz und zur Nutzung von Cookies lesen Sie bitte unsere Datenschutzerklärung.

## 6) Beratung und Coaching

In der Beratung und im Coaching wird die Beraterin Ihre Anfragen mit großer Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit beantworten. Es ist jedoch ein aktiver selbstverantwortlicher Prozess von Seiten der Kunden, in dem sich die Beraterin als Prozessbegleiter und zur Unterstützung bei Entscheidungen und Veränderungen sieht. Die eigentliche Veränderungsarbeit wird vom Kunden geleistet. Daher können bestimmte Erfolge von Seiten der Beraterin nicht garantiert werden. Es kann daher keine Haftung für den Erfolg der Beratung, Verstärkung der Symptomatik oder für mögliche negative Folgen übernommen werden.

Das Angebot ersetzt keine Psychotherapie im herkömmlichen Sinn. Die Beratung kann eine gebotene ärztliche Diagnosestellung oder Behandlung in keinem Fall ersetzen.

## 7) Termine und Ausfall von Terminen

Kann ein Termin zur Erbringung der Leistung durch die Beraterin wegen höherer Gewalt, Krankheit, Unfall oder sonstiger von der Beraterin nicht zu vertretender Umstände nicht eingehalten werden, ist die Beraterin berechtigt, die Dienstleistung zu einem neu zu vereinbarenden Termin nachzuholen. Dies geschieht unter Ausschluss jeglicher Schadensersatzpflicht. Kann zwischen den Parteien nicht innerhalb einer angemessenen Zeit ein neuer Termin vereinbart werden, kann der Kunde zurücktreten, ohne dass ihm Kosten entstehen.

Termine, die ohne Absage durch den Kunden nicht wahrgenommen werden, gelten als erbracht. Eine kostenfreie Absage persönlicher Online-Beratungs- und Online-Coachingtermine ist bis 24 Stunden vor dem Termin möglich, bei Montagsterminen bis Freitag 13.00 Uhr, ansonsten wird das Honorar in voller Höhe fällig. Mit der Vereinbarung eines Termins zum Erstgespräch akzeptiert der Kunde diese Regelung.

Das Honorar wird nach der Beratung in Rechnung gestellt. Die Beraterin ist jederzeit berechtigt, die angebotenen Dienstleistungen ganz oder teilweise einzustellen.

## 8) Mindestalter

Klienten müssen mindestens 18 Jahre alt sein. 9) Technische Bedingungen

Die Beraterin übernimmt keine Haftung für eventuelle technische Probleme mit der angebotenen Seite inklusive Kalender aufgrund technischer Probleme des Providers. Der Provider haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen. Auch für ein eventuelles Nichtzustandekommen der Beratung aufgrund technischer Probleme auf Seiten des Nutzers bei der E-Mail, Internet- oder Telefonübertragung übernimmt die Beraterin keine Haftung. Für ein nicht ausschließbares Nichtzustandekommen der Beratung aufgrund technischer Probleme auf Seiten der Beraterin erfolgt die Rückerstattung des geleisteten Honorars. Ein Schadensanspruch des Nutzers kann ausschließlich beziffert werden auf Höhe des bereits geleisteten Honorars.

## 10) Preise und Zahlungsbedingungen

Die Beraterin ist Einzelunternehmerin. Die Umsatzsteuer wird demnach ausgewiesen. Die Preise sind Nettopreise, die sich zzgl Mehrwertsteuer verstehen. Für im Ausland tätige Unternehmen und Klienten kann die Steuerlast umgekehrt werden. Hier gelten die aktuellen Vereinbaren auf der Webseite unter der Rubrik „Kosten“.

Es gelten die zum Zeitpunkt der Terminvereinbarung aktuellen Preise der Internetseite. Die Zahlung ist ohne Abzug mit Erhalt der Rechnung fällig. In Fällen, in denen ein Berater eine Rechnung ausstellt, sind die Rechnungsbeträge sofort nach Erhalt der Rechnung zu zahlen. Im Falle der Nichtleistung des Kaufpreises kommt der Kunde automatisch zwei Wochen nach dem Fälligkeitstag in Verzug.

Bei Zahlungsverzug ist der Kunde als Verbraucher verpflichtet, Verzugszinsen in Höhe von 5% über dem Basiszinssatz zu zahlen.

Zahlungen sind für den Empfänger grundsätzlich kostenfrei zu leisten. Das gilt auch für Zahlungen aus dem Ausland und auch dann, wenn eine Transaktionsgebühr anfällt. Die Kosten des Zahlungsverkehrs gehen immer zu Lasten des Veranlassers der Transaktion.

## 11) Haftungsausschluss

Inhalte und Unterlagen der Online Beratung und des Online Coachings, sowie Informationen und Ratschläge werden nach dem derzeitigen aktuellen Wissensstand sorgfältig ausgewählt und durchgeführt. Die Beraterin übernimmt jedoch keine Haftung für die Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der Unterlagen, Informationen und Ratschläge. Für die Verwertung der erworbenen Kenntnisse übernimmt die Beraterin keine Haftung. Alle Meinungen und Informationen dienen ausschließlich der Information des Kunden und begründen kein Haftungsobligo.

Die von der Beraterin abgeschlossenen Verträge sind Dienstverträge, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Gegenstand des Vertrages ist daher die Erbringung der vereinbarten Leistungen, nicht die Herbeiführung eines bestimmten Erfolges. Insbesondere schuldet die Beraterin nicht ein bestimmtes wirtschaftliches und gesundheitliches Ergebnis. Stellungnahmen, Informationen, Ratschläge und Empfehlungen bereiten die Entscheidung des Kunden vor. Sie können sie in keinem Fall ersetzen.

Die Beraterin haftet nicht für den Ausfall von Kommunikationsnetzen, für die Funktionsfähigkeit von Datennetzen, Servern oder Datenleitungen zu seinem Rechenzentrum und die ständige Verfügbarkeit Ihrer Internetseiten.

Die Beraterin haftet nur für Schäden, die von ihr vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

Der Schadensersatz für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, hinsichtlich des Umfangs auf den unmittelbaren Vermögensschaden, hinsichtlich der Höhe auf den voraussehbaren Schaden begrenzt.

## 12) Rechtswirksamkeit dieses Haftungsausschlusses

Dieser Haftungsausschluss ist als Teil des Internetangebotes zu betrachten, von dem aus auf diese Seite verwiesen wurde. Sofern Teile oder einzelne Formulierungen dieses Textes der geltenden Rechtslage nicht, nicht mehr oder nicht vollständig entsprechen sollten, bleiben die übrigen Teile des Dokumentes in ihrem Inhalt und ihrer Gültigkeit davon unberührt.

## 13) Widerrufsrecht des Verbrauchers

Als Verbraucher haben Sie das Recht, den Vertrag zu widerrufen. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder Ihrer gewerblichen noch Ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB).

## Widerrufsbelehrung

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (Brief, Email) widerrufen. Die Widerrufsfrist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung der Informationspflichten gemäß § 312d Abs. 1 BGB i.V.m. Artikel 246a EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312i Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 246c EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu senden an:

M.Sc. Psychologin – Franziska Lô E-Mail: [info@praxis-flo.de](mailto:info@praxis-flo.de)

## Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurück zu gewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie dem Berater die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurück gewähren, müssen Sie insoweit ggf. Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für Ihren Vertragspartner mit deren Empfang.

## Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

## 14) Verweise und Links

Bei direkten oder indirekten Verweisen auf fremde Webseiten ("Hyperlinks"), die außerhalb des Verantwortungsbereiches der Beraterin liegen, würde eine Haftungsverpflichtung ausschließlich in dem Fall in Kraft treten, in dem die Beraterin von den Inhalten Kenntnis hat und es ihnen technisch möglich und zumutbar wäre, die Nutzung im Falle rechtswidriger Inhalte zu verhindern.

Die Beraterin erklärt hiermit ausdrücklich, dass zum Zeitpunkt der Linksetzung keine illegalen Inhalte auf den zu verlinkenden Seiten erkennbar waren. Auf die aktuelle und zukünftige Gestaltung, die Inhalte oder die Urheberschaft der verlinkten/verknüpften Seiten hat die Berater keinerlei Einfluss. Deshalb distanziert sie sich hiermit ausdrücklich von allen Inhalten aller verlinkten /verknüpften Seiten, die nach der Linksetzung verändert wurden. Diese Feststellung gilt für alle innerhalb des eigenen Internetangebotes gesetzten Links und Verweise sowie für Fremdeinträge in von den Beratern eingerichteten Gästebüchern, Diskussionsforen, Linkverzeichnissen, Mailinglisten und in allen anderen Formen von Datenbanken, auf deren Inhalt externe Schreibzugriffe möglich sind. Für illegale, fehlerhafte oder unvollständige Inhalte und insbesondere für Schäden, die aus der Nutzung oder Nichtnutzung solcherart dargebotener Informationen entstehen, haftet allein der Anbieter

der Seite, auf welche verwiesen wurde, nicht derjenige, der über Links auf die jeweilige Veröffentlichung lediglich verweist.

## 15) Kontaktaufnahme

Zur Kontaktaufnahme bezüglich des Datenschutzes kann sich der Kunde an den im Impressum angegebenen Ansprechpartner wenden oder das Kontaktformular nutzen.

Esslingen, Oktober 2024