

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

### **„NEL.ACADEMY“**

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für das gesamte Leistungsangebot von Juan Frigols, Gabelsbergerstr. 5, 50674 Köln.

#### **1. Gegenstand und Geltungsbereich**

- 1.1. Juan Frigols betreibt die webbasierte Messenger-Software NEL.ACADEMY (nachfolgend „Anwendung“ genannt). Die Anwendung ermöglicht es seinen Nutzern als App, in „Chat-Windows“-Snippets auf einer beliebigen Website oder über APIs (etwa in Messengern von Drittanbietern wie WhatsApp, Facebook Messenger oder iMessage) individuelle Beratungsleistungen und unmittelbar darauf bezogene Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Die Leistungen basieren auf der persönlichen Unterstützung von Beratern oder Experten und auch auf der Unterstützung durch digitale Algorithmen.
- 1.2. Grundlage für sämtliche gegenseitigen Ansprüche aus und im Zusammenhang mit einem Vertragsabschluss zwischen Juan Frigols und einem Nutzer im Zusammenhang mit der Anwendung bilden ausschließlich die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.
- 1.3. Es wird darauf hingewiesen, dass Juan Frigols hiervon abweichende Bedingungen vorbehaltlich einer ausdrücklichen Zustimmung ihrer Geltung in Textform grundsätzlich nicht anerkennt.
- 1.4. Die jeweils aktuelle Fassung der derzeit gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen kann jederzeit unter <https://www.nel.academy/pdf/agb.pdf> abgerufen und ausgedruckt werden.

#### **2. Vertrag und Registrierung**

- 2.1. Die Nutzung des Leistungsangebotes von Juan Frigols erfordert die Einrichtung eines nutzerspezifischen Accounts, für den eine vorherige Registrierung erforderlich ist. Diese Registrierung setzt voraus, dass der Nutzer sämtliche der im Rahmen der Anmeldemaske abgefragten Daten wahrheitsgemäß und vollständig an Juan Frigols übermittelt. Bei Abschluss der Registrierung muss der Nutzer geschäftsfähig sein. Mit der Registrierung kommt eine Nutzervereinbarung nach Maßgabe dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustande.

- 2.2. Es besteht kein Rechtsanspruch auf Inanspruchnahme der Leistungen von Juan Frigols. Juan Frigols ist berechtigt, die Registrierung ohne Angabe von Gründen zu verweigern.
- 2.3. Es darf nur jeweils ein nutzerspezifischer Account eingerichtet werden. Juan Frigols behält sich ausdrücklich vor, Mehrfachanmeldungen zu löschen und im Falle eines Verstoßes gegen diese Ziffer eine Verwarnung gegenüber dem Inhaber des betreffenden Kontos auszusprechen oder das Konto zu löschen.
- 2.4. Sofern die Anwendung als App verwendet wird, ist diese über den Google Play Store und den Apple App Store erhältlich. Der Download setzt eine vorherige Registrierung bei dem jeweiligen App-Provider sowie die Installation der hierfür notwendigen Installations-Software voraus. Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten aufgrund der Registrierung und der Bereitstellung des Downloads bei dem jeweiligen App-Provider unterliegt nicht dem Einfluss von Juan Frigols. Für die Leistungen des jeweiligen App-Providers gelten deren Geschäfts- und Datenschutzbedingungen.

### **3. Abonnement und Zahlungsbedingungen**

- 3.1. Um das Leistungsangebot von Juan Frigols in vollem Umfang nutzen zu können, kann der Abschluss eines kostenpflichtigen Abonnements erforderlich werden.
- 3.2. Juan Frigols kann dem Nutzer mit Abschluss eines kostenpflichtigen Abonnements ggf. einen zeitlich begrenzten Probezeitraum einzuräumen, im Rahmen dessen die Anwendung in vollem Umfang genutzt werden kann. Innerhalb des Probezeitraumes kann das Abonnement jederzeit und ohne Entstehung von Kosten gekündigt werden. Nach Ablauf des Probezeitraumes fallen vereinbarungsgemäß die Kosten für das jeweils gewählte Abonnement an.
- 3.3. Juan Frigols ist im Falle von Abonnements berechtigt, nach Ablauf einer Mindestlaufzeit den Preis für das Abonnement angemessen anzuheben. Juan Frigols hat den Nutzer hierauf innerhalb angemessener Frist hinzuweisen und ihm dabei ausdrücklich die Möglichkeit zum Widerspruch und zur Kündigung einzuräumen. Im Falle eines Widerspruchs ist Juan Frigols berechtigt, das Abonnement aus wichtigem Grund zu kündigen.
- 3.4. Juan Frigols bietet verschiedene Zahlungsmöglichkeiten (z.B. PayPal, Stripe.com) an. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit der Zahlung durch In-App-Purchases von Apple und Google. Juan Frigols weist ausdrücklich darauf hin, dass keine Verpflichtung besteht, ein bestimmtes Zahlungsverfahren auch in Zukunft anzubieten. Nähere Informationen zu den jeweils akzeptierten Zahlungsverfahren finden sich in der Anwendung oder unter <https://www.nel.academy/pricing-spa>.

### **4. Widerrufsbelehrung**

#### **4.1. Widerrufsrecht:**

- 4.1.1. Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über

Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

- 4.1.2. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.
  - 4.1.3. Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn wir die Dienstleistung vollständig erbracht und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen haben, nachdem Sie als Verbraucher dazu Ihre ausdrückliche Zustimmung gegeben und gleichzeitig Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren.
- 4.2. Folgen des Widerrufs:
- 4.2.1. Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.
  - 4.2.2. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Beitrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zum dem Zeitpunkt zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht. Erfolgte unsere Leistung bisher unentgeltlich, dann haben Sie keinen Anspruch auf Rückerstattung.

**- Ende der Widerrufsbelehrung -**

4.3. Muster-Widerrufsformular:

- 4.3.1. Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück:

An Juan Frigols, Gabelsbergerstr. 5, 50674 Köln

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren: \_\_\_\_\_ (\*) / die Erbringung der folgenden Dienstleistung: \_\_\_\_\_ (\*)

Bestellt am \_\_\_\_\_ (\*)

/erhalten am: \_\_\_\_\_ (\*)

Name des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_

Anschrift des/der Verbraucher \_\_\_\_\_

Unterschrift des/der Verbraucher \_\_\_\_\_

(nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum \_\_\_\_\_

(\*) Unzutreffendes streichen

## **5. Informationspflichten**

- 5.1. Alle weiteren Informationen zu NEL.ACADEMY, dem Angebot und der Abwicklung können aus den Darstellungen auf <https://nel.academy/> entnommen werden.
- 5.2. Bezüglich der technischen Schritte zum Vertragsschluss ist Punkt 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu beachten.
- 5.3. Seine Angaben kann der Nutzer während des Registrierungsprozesses jederzeit abbrechen und korrigieren.
- 5.4. Die für den Vertragsabschluss zur Verfügung stehende Sprache ist ausschließlich Deutsch. Juan Frigols behält sich vor, das Leistungsangebot zukünftig auch in weiteren Sprachen anzubieten.
- 5.5. Juan Frigols hat sich keinem besonderen Verhaltenskodex (Regelwerk) unterworfen.
- 5.6. Seit dem 09.01.2016 ist die Verordnung (EU) Nr. 524/2013 (ODR-Verordnung) über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten in Kraft. Sie gilt für die außergerichtliche Streitbeilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen unter anderem aus Online-Dienstleistungsverträgen zwischen Verbrauchern und Online-Unternehmen und bezweckt die Erreichung eines hohen Verbraucherschutzniveaus im europäischen Binnenmarkt. Mit der Möglichkeit einer Online-Streitbeilegung (OS) soll eine einfache, effiziente, schnelle und kostengünstige außergerichtliche Lösung für Streitigkeiten angeboten werden. Die OS-Plattform leitet ordnungsgemäß gestellte Beschwerden an die (nach nationalem Recht) zuständigen AS-Stellen (Außergerichtliche Streitbeilegung) weiter. Die Nutzung der OS-Plattform selbst ist kostenlos, in Verfahren vor den AS-Stellen können dem Verbraucher ggf. Kosten (bis zu 30,00 EUR) entstehen, falls ein Antrag rechtsmissbräuchlich ist. Darüber hinaus gibt es kein außergerichtliches Beschwerde- oder Rechtsbehelfsverfahren, dem Juan Frigols unterworfen ist.

Link zur OS-Plattform der EU-Kommission: [ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr)

Unsere E-Mail-Adresse lautet: [info@nel.academy](mailto:info@nel.academy)

## **6. Nutzungsrechte**

- 6.1. Dem Nutzer stehen ausschließlich die nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen eingeräumten Rechte an dem Leistungsangebot von Juan Frigols zu. Die über das Leistungsangebot von Juan Frigols veröffentlichten Inhalte, Informationen, Bilder, Videos, Datenbanken sind grundsätzlich urheberrechtlich geschützt und in der Regel Eigentum oder lizenziert von Juan Frigols.
- 6.2. Verweist Juan Frigols auf Kooperations- oder Leistungspartner wird hiermit ausdrücklich auf deren Urheber- und Schutzrechte verwiesen.
- 6.3. Die Inhalte der Anwendung dürfen nur für persönliche und nicht für kommerzielle Zwecke genutzt oder vervielfältigt werden. Eine Weitergabe der Inhalte ist ohne ausdrückliche Zustimmung von Juan Frigols untersagt.

## **7. Nutzerdaten**

- 7.1. Juan Frigols erhebt und nutzt für die Abwicklung der zwischen dem Nutzer und Juan Frigols geschlossenen Vereinbarungen die angegebenen Daten des Nutzers. Ohne die Einwilligung des Nutzers werden weder Daten erhoben, verarbeitet, weitergegeben oder genutzt. Die mit Einwilligung erhobenen Daten werden nur verarbeitet oder genutzt soweit dies für die Abwicklung des Vertragsverhältnisses und zur Leistungserfüllung erforderlich ist.
- 7.2. Der Nutzer hat jederzeit die Möglichkeit, die von ihm gespeicherten Daten per E-Mail an [info@nel.academy](mailto:info@nel.academy) abzurufen, zu ändern oder zu löschen.
- 7.3. Im Übrigen wird auf die unter <https://www.languagepocket.com/datenschutzerklaerung> abrufbaren Datenschutzbedingungen von Juan Frigols verwiesen.

## **8. Verfügbarkeit**

- 8.1. Das digitale Leistungsangebot von Juan Frigols steht in der Regel 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Hiervon ausgenommenen sind die Zeiten, in denen Datensicherungsarbeiten vorgenommen und Systemwartungs- oder Programmpflegearbeiten am System oder der Datenbank durchgeführt werden. Juan Frigols wird die hieraus entstehenden Störungen möglichst geringhalten.
- 8.2. Die Verfügbarkeit der persönlichen Unterstützung durch unser Berater- bzw. Expertennetz ist auf die Wochentage Montag bis Freitag zu den gewöhnlichen Geschäftszeiten beschränkt.
- 8.3. Über planmäßige Einschränkungen der Verfügbarkeit des Leistungsangebotes (z.B. aufgrund von Systemwartungsarbeiten), wird Juan Frigols die Nutzern, die sich registriert haben, mit angemessener Vorlaufzeit per E-Mail an die letzte Juan Frigols überlassene E-Mail-Adresse informieren.

## **9. Haftung**

- 9.1. Eine Haftung von Juan Frigols auf Schadensersatz, insbesondere wegen Verzugs, Nichterfüllung, Schlechterfüllung oder unerlaubter Handlung besteht nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, auf deren Erfüllung in besonderem Maße vertraut werden durfte. Im Übrigen ist eine Haftung von Juan Frigols ausgeschlossen, es sei denn, es bestehen zwingende gesetzliche Regelungen. Der Haftungsausschluss gilt nicht für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.
- 9.2. Juan Frigols haftet nur für vorhersehbare Schäden. Die Haftung für mittelbare Schäden, insbesondere Mangelfolgeschäden, unvorhersehbare Schäden oder untypische Schäden sowie entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen. Gleiches gilt für die Folgen von Arbeitskämpfen, zufälligen Schäden oder höherer Gewalt.
- 9.3. Für als solche gekennzeichnete Leistungen Dritter übernimmt Juan Frigols ausdrücklich keine Haftung. Diesbezüglich wird auf die jeweiligen Vertrags- und Datenschutzbedingungen des Drittanbieters verwiesen.
- 9.4. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten für sämtliche vertraglichen und nichtvertraglichen Ansprüche.

## **10. Pflichten des Nutzers**

- 10.1. Der Nutzer darf das Leistungsangebot nur sachgerecht nutzen. Er wird insbesondere die Zugangsdaten zu seinem nutzerspezifischen Account geheim halten, nicht weitergeben, keine Kenntnisnahme dulden oder ermöglichen und die erforderlichen Maßnahmen zur Gewährleistung der Vertraulichkeit ergreifen und bei einem Missbrauch oder Verlust dieser Angaben oder einem entsprechenden Verdacht dies Juan Frigols anzeigen.
- 10.2. Der Nutzer ist verpflichtet Angaben, die für die Bereitstellung der Leistungen benötigt werden, korrekt, umfassend und wahrheitsgemäß anzugeben.

## **11. Sperrung des Zugangs, Vertragsdauer und Kündigung**

- 11.1. Juan Frigols behält sich vor, im Falle eines Verdachts einer missbräuchlichen Nutzung oder wesentlichen Vertragsverletzung diesen Vorgängen nachzugehen, entsprechende Vorkehrungen zu treffen und bei einem begründeten Verdacht den Zugang des Nutzers zu sperren. Sollte der Verdacht ausgeräumt werden können, wird die Sperrung wieder aufgehoben, anderenfalls steht Juan Frigols ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.
- 11.2. Der Vertrag über die Einrichtung und Nutzung des nutzerspezifischen Accounts läuft auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann ohne gültiges Abonnement jederzeit von beiden Seiten gekündigt werden. Der Vertrag über eines der durch Juan Frigols angebotenen Abonnements wird entweder für einen monatlichen, vierteljährigen, halbjährigen oder ganzjährigen Zeitraum abgeschlossen. Die Kündigung wird dann zum Ende der aktuellen Abrechnungsperiode wirksam. Der Nutzer kann den Vertrag auf den vorgesehenen digitalen Wegen oder durch Erklärung der Kündigung in Textform, schriftlich oder per E-Mail an [info@nel.academy](mailto:info@nel.academy) kündigen. Die Nutzerdaten werden schnellstmöglich gelöscht, soweit sich aufgrund gesetzlicher Vorschriften keine anderweitigen Speicherpflichten ergeben. Insbesondere werden die Informationen noch zur Erfüllung des Vertrages genutzt, bis

die letzte vertraglich geschuldete Leistung erfolgt ist. Nach Ablauf der Kündigungsfrist ist eine Nutzung der Anwendung unter der gekündigten Registrierung nicht mehr möglich.

## **12. Änderungen**

- 12.1. Juan Frigols hat das Recht, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit gegenüber den Nutzern mit Wirkung für die Zukunft zu ändern.
- 12.2. Eine beabsichtigte Änderung wird den Nutzern, die sich registriert haben, per E-Mail an die letzte Juan Frigols überlassene E-Mail-Adresse mitgeteilt. Die jeweilige Änderung wird wirksam, wenn der Nutzer ihr nicht innerhalb von zwei Wochen nach Absenden der E-Mail widerspricht. Für die Einhaltung der Zwei-Wochen-Frist ist das rechtzeitige Absenden des Widerspruchs maßgeblich.
- 12.3. Widerspricht der Nutzer der Änderung innerhalb der 2-Wochen-Frist, ist Juan Frigols dazu berechtigt, das Vertragsverhältnis insgesamt außerordentlich fristlos zu beenden, ohne dass dem Nutzer hieraus irgendwelche Ansprüche gegen Juan Frigols erwachsen. Wird das Vertragsverhältnis nach dem wirksamen Widerspruch des Nutzers fortgesetzt, behalten die bisherigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ihre Gültigkeit.

## **13. Schlussbestimmungen**

- 13.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen einschließlich dieser Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen oder fehlenden Bestimmungen treten die jeweiligen gesetzlichen Regelungen.
- 13.2. Für Vereinbarungen, die auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossen worden sind, ist ausschließlich deutsches Recht anwendbar.
- 13.3. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossenen Vereinbarungen ist der Geschäftssitz von Juan Frigols.