



***Ihre Basis für erfolgreiches Arbeiten.***

Schulungsprogramm der Schmetterling Akademie.

## BASIS FÜR ERFOLGREICHES ARBEITEN.

Liebe Schmetterlinge, liebe Partner,

durch die Digitalisierung sind Reisebüros mehr denn je gefordert: Ständig gibt es neue Innovationen, die den Markt verändern. Umso wichtiger ist es, sich selbst am Puls der Zeit zu bewegen, damit Ihr Unternehmen den ständig neuen Anforderungen gewachsen ist.

Bleiben Sie Up-to-date und nutzen Sie jetzt unser vielseitiges Schulungsangebot! Das Ziel der Schmetterling Akademie ist schon immer, Ihnen eine reibungslose und effiziente Anwendung unserer technischen Systeme beizubringen.

Ob präzise Geschäftsvorgänge im ARGUS Mid- und Backoffice, bedarfsgerechte Angebote in unserem Beratungs- und Vergleichssystem XENA, zeitsparende Buchungen mit dem Reservierungssystem NEO oder das perfekte In-Szene-Setzen Ihres Reisebüros mit dem QUADRA Homepage-Manager: Unsere Full-Service-Technik unterstützt Sie bestmöglich in jeder Situation Ihres Geschäftslebens.

Bilden Sie sich und Ihre Mitarbeiter jetzt weiter und holen Sie sich dadurch wertvolles Know-how in Ihr Unternehmen! Ihr neu erworbenes Wissen können Sie sofort am Counter einsetzen und an Ihre Kollegen weitergeben. So meistern Sie die täglichen Herausforderungen im Reisebüro und tragen zu effizienteren Arbeitsabläufen bei.

Durch einen kompetenten Umgang mit den dynamischen und zukunftsorientierten Systemen von Schmetterling Technology können Sie nicht nur Ihren Arbeitsalltag erleichtern, sondern auch Ihren Ertrag erheblich steigern.

Nutzen Sie die Chance und melden Sie sich gleich an! Wir wünschen Ihnen viel Freude und Erfolg bei der Teilnahme an unseren Schulungen und der Anwendung Ihrer neu erworbenen Kenntnisse.

### **Anmeldung**

Für alle Schulungen können Sie sich direkt in Ihrer Schmetterling Plattform unter der **Schmetterling Akademie** im Reiter **Information** anmelden. Senden Sie uns Ihre formlose Anmeldung gerne auch per E-Mail an **akademie@schmetterling.de** oder melden Sie sich telefonisch an unter **+49 (0) 91 97.62 82-132**.

Herzliche Grüße

**Ihre Schmetterling Akademie**

# INHALTSVERZEICHNIS

---

## ARGUS MIDOFFICE

Inhouse-Schulungen in Ihrem Reisebüro	6
Webinare	
Einführung ARGUS Midoffice – Für Expedienten	7
Administration zum ARGUS Midoffice – Für Büroleiter	7
Reporting und Marketingaktionen im ARGUS Midoffice	8
Zahlenreporting im ARGUS Midoffice	8
Umsetzung der Pauschalreiserichtlinie	9

## ARGUS BACKOFFICE

Inhouse-Schulungen in Ihrem Reisebüro	10
Webinare	
Einführung ARGUS Backoffice	11
Leistungsträgerabrechnung im ARGUS Backoffice	11

## CRS

Webinare	
Einführung XENA	12
Einführung NEO	12
CRS-Grundlagen	13

## QUADRA

Webinar	
Einführung QUADRA	15

INDIVIDUELLES WEBINAR	16
-----------------------	----

AGB	18-20
-----	-------





## ARGUS MIDOFFICE

### *Inhouse-Schulungen direkt bei Ihnen im Reisebüro: ARGUS Midoffice*

Sie wollen ein System besonders genau kennenlernen? Ein Thema liegt Ihnen besonders am Herzen? Dann ist die Inhouse-Schulung direkt bei Ihnen im Reisebüro die ideale Lösung!

Eine Inhouse-Schulung ist der effektivste Weg, so viel wie möglich über unsere Software zu erfahren und individuelle Fragen zu klären. Einer unserer Schulungsleiter ist den gesamten Tag bei Ihnen vor Ort und schult Sie an Ihren Arbeitsplätzen anhand Ihrer eigenen Daten und Fallbeispiele. So kann er am besten Lösungen für Ihre Probleme finden und Ihre Anliegen behandeln.

Wir empfehlen Ihnen, Ihr Reisebüro am Schultag selbst zu schließen oder einen separaten Raum mit Schulungstechnik zur Verfügung zu stellen.

**Die Kosten für alle Tagesseminare betragen € 390,- / pro Tag zzgl. MwSt.\***

\*Zuzüglich Spesen wie Fahrtkosten in Höhe von € 0,30,-/km, Parkkosten, Verpflegung mit Speisen und Getränken für unseren Dozenten sowie ggf. eine Übernachtung in einer mindestens 3-Sterne-Unterkunft. Keine Mindestteilnehmerzahl erforderlich, max. 10 Teilnehmer pro Seminar. Die max. Teilnehmerzahl ist zudem abhängig von den Räumlichkeiten des Reisebüros.

Bei Fragen und Interesse an einer Inhouse-Schulung in Ihrem Reisebüro wenden Sie sich bitte an unser Team unter [akademie@schmetterling.de](mailto:akademie@schmetterling.de).



## Webinar: Einführung im ARGUS Midoffice – Für Expedienten

Lernen Sie die wichtigsten Arbeitsschritte im ARGUS Midoffice kennen. Als Expedient sind Sie mit diesem Webinar bestens für Ihr Tagesgeschäft gewappnet.

### Inhalt:

- Gestaltung der Startseite
- Wie erfolgt die Datenlieferung aus NEO / Toma / Merlin / IRIS Plus usw.
- Importieren eines Vorgangs
- Statistische Kriterien im Reiseauftrag
- Bearbeitung der Vorgangsdetails
- Bearbeitung der Preisdetails
- Zahlungserfassung
- Rechnungsdrucke
- Gutscheinanlage
- Manuelle Erfassung eines Reiseauftrages
- Kundensuche
- Kundenmaske
- Reisesuche

**Dauer:** ca. 1 – 1,5 Stunden

Diese Schulung ist für Sie **kostenlos** und findet wöchentlich statt.

Alle verfügbaren Termine und Informationen zur Anmeldung finden Sie in Ihrer Schmetterling Plattform im Bereich „**Information – Akademie – Online**“.

## Webinar: Administration im ARGUS Midoffice – Für Büroleiter

Mit diesem Webinar können Sie als Büroleiter Ihr ARGUS Midoffice erfolgreich einrichten und an Ihre individuellen Arbeitsschritte anpassen.

### Inhalt:

- Aktivierung / Meldung Ihrer benötigten Veranstalter
- Bearbeitung der Veranstalterdaten (An-, Restzahlung usw.)
- Mitarbeitermeldung bzw. Rechtebearbeitung
- Hinterlegung des Briefpapiers
- Druckeinstellungen
- Nummernkreise (Reisenummern / Gutscheine / Quittungen)
- Stammdatenüberarbeitung (Reisemotive, Preistexte, Umsatzzeile usw.)
- Einstellungen (Voreinstellung: Import, Kundendokumente usw.)
- Textvorlagen
- Zahlarten
- Kassenvorfälle

**Dauer:** ca. 1 – 1,5 Stunden

Diese Schulung ist für Sie **kostenlos** und findet wöchentlich statt.

Alle verfügbaren Termine und Informationen zur Anmeldung finden Sie in Ihrer Schmetterling Plattform im Bereich „**Information – Akademie – Online**“.



## Webinar: Reporting und Marketingaktionen im ARGUS Midoffice

Pflegen Sie effektiv Ihre Kunden- und Reisedaten, um erfolgreiche Marketingaktionen durchzuführen. Erstellen Sie z.B. Reportings, Mailaktionen oder Serienbriefe für Ihre Kunden und nutzen Sie so Ihr ARGUS Midoffice in vollem Umfang.

### Inhalt:

- Kundenmerkmale
- Reisermerkmale
- Reportingaktionen, Filtern in Listen (Kundenlisten, Reiselisten etc.)
- Serienbriefe, Rundmails und Rund-SMS
- Mailmaster: Ihr Automatismus für alle Standardmailings (Welcome-Back-Nachricht, Geburtstagsgrüße usw.)

**Dauer:** ca. 1 – 1,5 Stunden

Diese Schulung ist für Sie **kostenlos** und findet monatlich statt.

Alle verfügbaren Termine und Informationen zur Anmeldung finden Sie in Ihrer Schmetterling Plattform im Bereich „**Information – Akademie – Online**“.

## Webinar: Zahlenreporting im ARGUS Midoffice

Profitieren Sie von Ihrem ARGUS Midoffice und gewinnen Sie wertvolle Übersichten sowie Statistiken zu Umsatz, Provisionen und Erlösen. So haben Sie Ihre aktuellen Forderungen, gesetzten Umsatzziele und Abrechnungen Ihrer Leistungsträger immer im Blick.

### Inhalt:

- Umsatzziele
- Statistik
- Provisionsliste
- Erlösliste
- Zahlungskontrolle inkl. Mahnwesen
- Gutscheinverwaltung

**Dauer:** ca. 1 – 1,5 Stunden

Diese Schulung ist für Sie **kostenlos** und findet monatlich statt.

Alle verfügbaren Termine und Informationen zur Anmeldung finden Sie in Ihrer Schmetterling Plattform im Bereich „**Information – Akademie – Online**“.



## Webinar: Umsetzung der Pauschalreiserichtlinie

ARGUS ist Ihre Grundlage für eine erfolgreiche Kunden- und Vorgangsverwaltung. Damit Sie Ihr Midoffice voll und ganz nutzen können, bieten wir Ihnen ein kostenloses Webinar zur Umsetzung der Pauschalreiserichtlinie im ARGUS an.

### Inhalt:

- Landing Page
- VISA-Informationen
- Formblätter erstellen und digital signieren
- Ablage der Formblätter im Reiseauftrag
- Pflege der Veranstalterdaten
- Einzel- / Gesamtrechnung bei verbundenen Reiseleistungen
- Reklamation des Kunden

Dieses Webinar dient nicht als Rechtsberatung!

**Dauer:** ca. 1 Stunde

Diese Schulung ist für Sie **kostenlos** und findet monatlich statt.

Alle verfügbaren Termine und Informationen zur Anmeldung finden Sie in Ihrer Schmetterling Plattform im Bereich „**Information – Akademie – Online**“.



## ARGUS BACKOFFICE

### *Inhouse-Schulungen direkt bei Ihnen im Reisebüro: ARGUS Backoffice*

Sie wollen ein System besonders genau kennenlernen? Ein Thema liegt Ihnen besonders am Herzen? Dann ist die Inhouse-Schulung direkt bei Ihnen im Reisebüro die ideale Lösung!

Eine Inhouse-Schulung ist der effektivste Weg, so viel wie möglich über unsere Software zu erfahren und individuelle Fragen zu klären. Einer unserer Schulungsleiter ist den gesamten Tag bei Ihnen vor Ort und schult Sie an Ihren Arbeitsplätzen anhand Ihrer eigenen Daten und Fallbeispiele. So kann er am besten Lösungen für Ihre Probleme finden und Ihre Anliegen behandeln.

Wir empfehlen Ihnen, Ihr Reisebüro am Schultag selbst zu schließen oder einen separaten Raum mit Schulungstechnik zur Verfügung zu stellen.

**Die Kosten für alle Tagesseminare betragen € 390,- / pro Tag zzgl. MwSt.\***

\*Zuzüglich Spesen wie Fahrtkosten in Höhe von € 0,30,-/km, Parkkosten, Verpflegung mit Speisen und Getränken für unseren Dozenten sowie ggf. eine Übernachtung in einer mindestens 3-Sterne-Unterkunft. Keine Mindestteilnehmerzahl erforderlich, max. 10 Teilnehmer pro Seminar. Die max. Teilnehmerzahl ist zudem abhängig von den Räumlichkeiten des Reisebüros.

Bei Fragen und Interesse an einer Inhouse-Schulung in Ihrem Reisebüro wenden Sie sich bitte an unser Team unter [akademie@schmetterling.de](mailto:akademie@schmetterling.de).





## Webinar: Einführung im ARGUS Backoffice

Dieses Webinar richtet sich an alle Mitarbeiter Ihres Reisebüros, die Ihre Buchhaltung abwickeln. Wir erklären Ihnen alle grundlegenden Einstellungen zur Einrichtung Ihres ARGUS Backoffice.

### Inhalt:

- Einstellungen in der Buchhaltung
- Eröffnungswerte setzen (Kasse/Bank)
- Führen und Erstellen des Kassenbuches
- Manuelles Buchen der Bank
- Bearbeitung des Kontenplanes
- Bearbeitung der vordefinierten Kassenvorfälle
- Erklärung Serviceentgelte
- Erklärung Rabatte/Provisionen

**Dauer:** ca. 1 – 1,5 Stunden

Diese Schulung ist für Sie **kostenlos** und findet wöchentlich statt.

Alle verfügbaren Termine und Informationen zur Anmeldung finden Sie in Ihrer Schmetterling Plattform im Bereich „**Information – Akademie – Online**“.

## Webinar: Leistungsträgerabrechnung im ARGUS Backoffice

Diese Online Schulung baut auf die Einführung im ARGUS Backoffice auf. Bevor Sie sich anmelden, sollten Sie bereits einige Zeit mit der Buchhaltung im ARGUS gearbeitet haben.

### Inhalt:

- Verbuchen einer Veranstalterzahlung
- Verbuchen einer Veranstalterabrechnung
- OP-Liste für fehlende Veranstalterzahlungen
- OP-Liste für fehlende Veranstalterabrechnungen
- Verbuchen von Serviceentgelten

**Dauer:** ca. 1 – 1,5 Stunden

Diese Schulung ist für Sie **kostenlos** und findet wöchentlich statt.

Alle verfügbaren Termine und Informationen zur Anmeldung finden Sie in Ihrer Schmetterling Plattform im Bereich „**Information – Akademie – Online**“.



## CRS

### Webinar: Einführung in XENA

Das webbasierte Beratungs- und Vergleichstool XENA unterstützt Sie effizient und bedarfsgerecht bei der Kundenberatung. Suchen Sie gezielt nach allem rund ums Reisen – vom Hotel bis zum Mietwagen, vom Flug bis zur Pauschalreise – und übertragen Sie Ihr Angebot direkt in unser Reservierungssystem NEO.

### Inhalte:

- Vorstellung der Abfragemaske inkl. Kartensuche
- Erklärung der Hotelliste und Mehrfach-Hotel-Selektion
- Funktionen: Gruppieren, Preisentwicklung, Merkzettel, Nur-Hotel, Statistiken

**Dauer:** ca. 1 Stunde

Diese Schulung ist für Sie **kostenlos** und findet monatlich statt.

Alle verfügbaren Termine und Informationen zur Anmeldung finden Sie in Ihrer Schmetterling Plattform im Bereich „**Information – Akademie – Online**“.

### Webinar: Einführung in NEO

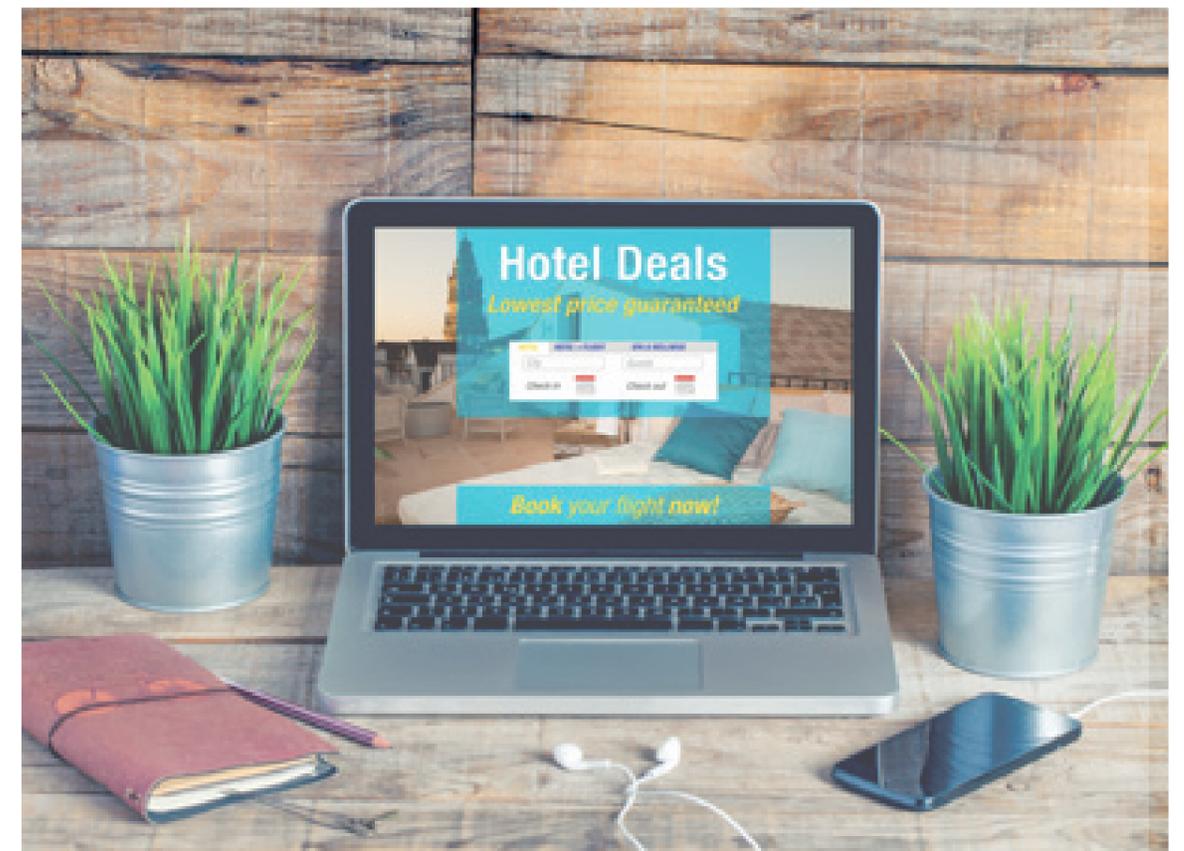
Unkompliziert und zeitsparend die optimale Reise für Ihre Kunden buchen: Das webbasierte Reservierungssystem NEO unterstützt Sie effizient beim Buchungsprozess. In diesem Webinar erklären wir Ihnen den optimalen Arbeitsablauf.

### Inhalte:

- NEO Administrationsbereich
- Buchungsstatistik
- Integrierter Versicherungsvergleich
- Aufrufmöglichkeiten von Formblättern und Einreisebestimmungen
- Mehrseitiger RBE-Druck
- Deeplink-Funktionalität bei der Vorgangssuche
- History-Funktion
- Direkte Verknüpfung zu externen Systemen

**Dauer:** ca. 1 Stunde

Diese Schulung ist für Sie **kostenlos** und findet monatlich statt.





## Webinar: CRS-Grundlagen

Egal ob Azubi, Quereinsteiger oder nach einer längeren Touristik-Pause: Zu einer professionellen und optimalen Kundenberatung gehören fundierte CRS-Kenntnisse. In der Online-Schulung „CRS-Grundlagen“ erlernen Sie das Basiswissen, um problemlos eine Pauschalreise zu buchen.

### Inhalt:

- Grundaufbau und Erklärung der CRS-Maske NEO
- Aufbau einer Pauschalreise, Nur-Flug und Nur-Hotel in NEO: Flugabfrage (Aktion G), Hotelabfrage (Aktion H), Preisermittlung (Aktion BA)
- Buchungsbeispiele verschiedener Reiseveranstalter inkl. Erklärung der Direktinkasso Maske
- Charterflüge inkl. Erklärung der zu beachtenden Besonderheiten (z.B. Serviceentgelt)

**Dauer:** ca. 1 – 1,5 Stunden

**Kosten:** € 59,- p.P. zzgl. MwSt.

**Termine:** monatlich

Alle verfügbaren Termine und Informationen zur Anmeldung finden Sie in Ihrer Schmetterling Plattform im Bereich „**Information – Akademie – Online**“.





## QUADRA

### Webinar: Einführung in QUADRA

QUADRA, der Homepage-Manager für Ihr Reisebüro, punktet mit diesen Attributen: Individuell. Visuell. Einfach. Klar. In monatlichen Einführungswebinaren erklären Ihnen die QUADRA-Experten die ersten Schritte in dieser Softwarelösung, sodass Sie selbst Ihre Website up-to-date halten können. Für weitere Einstellungs- und Bearbeitungsmöglichkeiten zu Ihren persönlichen Vorstellungen stehen Ihnen die QUADRA-Experten auch bei individuellen Schulungsterminen zur Seite.

#### **Inhalt: Einloggen ins System QUADRA / Admin-Bereich**

- Login und Domainauswahl
- Aufbau und Erklärung des Admin-Bereichs
- Information zu Support, Anleitungen

**Dauer:** 1 Stunde

**Preis:** € 29,- p.P. zzgl. MwSt.

**Termine:** monatlich

Alle verfügbaren Termine und Informationen zur Anmeldung finden Sie in Ihrer Schmetterling Plattform im Bereich „**Information – Akademie – Online**“.



## INDIVIDUELLES WEBINAR

### Online-Schulungen – bequem von zu Hause aus

In unseren individuellen Online-Schulungen gehen unsere Trainer speziell auf Ihre Anforderungen ein. In kürzester Zeit erhalten Sie genau die Informationen, die Sie für Ihre tägliche Arbeit benötigen.

### Individuelle ARGUS Mid- und Backoffice Webinare

Der Termin wird nach Verfügbarkeit und Ihrer Terminplanung vereinbart. Diese Schulungen eignen sich insbesondere für Büros, die bereits mit ARGUS Mid- und Backoffice arbeiten und ihren Wissensstand vertiefen möchten.

**ARGUS Midoffice**  
**ARGUS Backoffice**

€ 49,-/Stunde zzgl. MwSt.

€ 49,-/Stunde zzgl. MwSt.

### Individuelle XENA und NEO Webinare

Sie möchten weitere Informationen zur Kundenberatung in XENA und zur Buchung in NEO? Gerne bieten wir Ihnen nach Verfügbarkeit einen individuellen Webinar-Termin an und gehen dabei auf Ihre persönlichen Fragen und Wünsche ein.

€ 49,-/Stunde zzgl. MwSt.

### Individuelles QUADRA Webinar

Sie haben spezielle Fragen und Wünsche zu Ihrer Homepagegestaltung und möchten Ihr Wissen vertiefen? Gerne bieten wir Ihnen die Möglichkeit einer individuellen QUADRA Schulung. Unser Trainer schaltet sich mit Teamviewer auf Ihren Rechner auf, arbeitet mit Ihnen direkt an Ihrer Homepage und geht so auf Ihre Bedürfnisse ein.

€ 49,-/Stunde zzgl. MwSt.





## AGB SCHMETTERLING AKADEMIE

### 1. Geltungsbereich

- 1.1. Für die Anmeldung und Teilnahme an Schulungen der Schmetterling Akademie der Schmetterling International GmbH & Co. KG (Schmetterling) gelten ausschließlich die nachstehend aufgeführten Allgemeinen Geschäfts- und Teilnahmebedingungen (AGB) in der jeweils gültigen Fassung. Abweichungen von diesen Bedingungen und Nebenabreden bedürfen der Schriftform.
- 1.2. Abweichende Geschäftsbedingungen des Teilnehmers werden zurückgewiesen.
- 1.3. Mit seiner Anmeldung zur Schulung bzw. Buchung von Leistungen der Schmetterling Akademie erkennt der Teilnehmer diese AGB an.
- 1.4. Diese Bedingungen gelten sowohl für Online-Schulungen („Webinar“) als auch für Vor-Ort-Schulungen.

### 2. Anmeldung

- 2.1. Sie können sich für eine Schulung per Post, per Fax, per E-Mail, telefonisch oder online im Extranet von Schmetterling anmelden. Sollten Sie hierfür nicht eines unserer Anmeldeformulare nutzen, so bitten wir um schriftliche Mitteilung des vollständigen Namens des Teilnehmers, der vollständigen Firmen- und Rechnungsanschrift nebst Telefon- und Faxnummer, eine entsprechende E-Mail-Adresse sowie Ihrer Schmetterling Kundennummer. Sollte die von Ihnen gewünschte Schulung bereits ausgebucht sein, werden wir Sie umgehend informieren.
- 2.2. Im Falle einer telefonischen Anmeldung ist für eine verbindliche Buchung der Schulung eine schriftliche Bestätigung dieser telefonischen Anmeldung unter Mitteilung des vollständigen Namens des Teilnehmers, der vollständigen Firmen- und Rechnungsanschrift nebst Telefon- und Faxnummer sowie eine entsprechende E-Mail-Adresse erforderlich. Sollte die von Ihnen gewünschte Schulung bereits ausgebucht sein, werden wir Sie umgehend informieren.
- 2.3. Bei Ihrer Anmeldung zu einer Vor-Ort-Schulung erhalten Sie von uns eine schriftliche Empfangsbestätigung Ihrer Anmeldung mit Informationen zur Schulung und des geplanten Datums. Eine Teilnahmebestätigung mit Details wie beispielsweise Angaben zu den Schulungsinhalten, Schulungszeiten und eine Anfahrtsbeschreibung erhalten Sie ca. eine Woche vor dem geplanten Schulungstermin. Auch diese Informationen teilen wir Ihnen schriftlich mit.
- 2.4. Bei Ihrer Anmeldung zu einem Webinar erhalten Sie eine schriftliche Teilnahmebestätigung per E-Mail mit Informationen zur Schulung und des gebuchten Termins.
- 2.5. Ein genereller Anspruch auf die Teilnahme durch Ihre Anmeldung besteht nicht; wir behalten uns die Zulassung zur Teilnahme im Einzelfall vor. Mit Ihrer Anmeldung verpflichten Sie sich aber zur Teilnahme an der gesamten Schulung. Wir erstatten keine Kosten bei späterer Anreise oder vorzeitiger Abreise.
- 2.6. Im aktuellen Schulungsprogramm sind die jeweils gültigen Schulungsgebühren aufgeführt. Es gelten die Preise des bei Anmeldung gültigen Schulungsprogramms. Die Schulungsgebühr beinhaltet die Schulung (Honorare, Organisations- und Nebenkosten), Verpflegung mit Speisen während der Mittagszeit und ganztätig mit Getränken sowie eine Teilnahmebestätigung über die Teilnahme an der Schulung, soweit es sich nicht um ein Webinar handelt. Ihre An-/Abreise und Übernachtung(en) für Vor-Ort-Schulungen organisieren/buchen und bezahlen Sie selbst.

### 3. Abrechnung / SEPA-Mandat

- 3.1. Die Schulungsgebühr wird direkt im Anschluss an die Schulung von Ihrem Konto abgebucht, soweit bereits ein hierfür gültiges SEPA-Firmenmandat vorliegt.

- 3.2. Soweit noch kein gültiges SEPA-Firmenmandat vorliegt, verpflichten sie sich, ein solches SEPA-Firmenmandat zu erteilen. Die Erteilung eines SEPA-Basismandat ist nur für solche Kunden möglich, die über kein Firmenkonto verfügen.
- 3.3. Für jede entstandene Rücklastschrift oder nicht fristgerechte Bezahlung behält sich Schmetterling vor, eine Bearbeitungs- und Rücklastschriftpauschale zu erheben. Dem Partner bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass Schmetterling kein oder ein wesentlich geringeren Schaden entstanden ist als die geforderte Pauschale. Bei der Rücklastschrift mangels Deckung oder nicht fristgerechter Bezahlung besteht für Schmetterling ein außerordentliches Kündigungsrecht.
- 3.4. Alle Abbuchungen stehen Ihnen jederzeit in Ihrem ARGUS zur Einsicht und als Download zur Verfügung.

#### **4. Stornierung und Änderung einer Anmeldung zur Vor-Ort-Schulung durch den Teilnehmer**

- 4.1. Sie können vor Schulungsbeginn Ihre gebuchte Schulung stornieren bzw. umbuchen oder eine Vertretung benennen.
- 4.2. Bis spätestens 48 Stunden vor Schulungsbeginn haben Sie die Möglichkeit einen Ersatzteilnehmer zu benennen, sofern dieser die Voraussetzungen zur Teilnahme erfüllt; auch hier behalten wir uns die Zulassung zur Teilnahme im Einzelfall vor. Eine eigene verbindliche Anmeldung des Ersatzteilnehmers ist erforderlich. Hierbei entstehen zusätzliche Bearbeitungskosten von € 25,-.
- 4.3. Sie können vom Vertrag zurücktreten. Bei einer Stornierung erheben wir folgende Bearbeitungsgebühren bis einschließlich:
- Stornierung bis 4 Wochen vor Schulungsbeginn: 50% der Teilnahmegebühr.
  - Ab 4 Wochen vor Schulungsbeginn: 80 % der Teilnahmegebühr.
  - Ab 3 Werktagen vor Schulungsbeginn sowie bei Nichterscheinen des angemeldeten Teilnehmers erheben wir die volle Teilnahmegebühr.
- 4.2. Maßgeblich für den Zeitpunkt ist der Zugang der Stornierung bei uns. Die Benennung einer Vertretung oder eine Stornierung kann nur durch eine schriftliche Nachricht, Fax oder E-Mail erfolgen.

#### **5. Stornierung und Änderung einer Anmeldung zu einem Webinar durch den Teilnehmer**

- 5.1. Sie können vor Schulungsbeginn Ihre gebuchtes Webinar stornieren bzw. umbuchen oder eine Vertretung benennen.
- 5.2. Bis spätestens 15 Minuten vor Webinarbeginn haben Sie die Möglichkeit einen Ersatzteilnehmer zu benennen, sofern dieser die Voraussetzungen zur Teilnahme erfüllt; auch hier behalten wir uns die Zulassung zur Teilnahme im Einzelfall vor. Eine eigene verbindliche Anmeldung des Ersatzteilnehmers ist erforderlich.
- 5.3. Sie können vor Schulungsbeginn kostenfrei vom Vertrag zurücktreten. Bei Nichtteilnahme am Webinar erheben wir Bearbeitungsgebühren von € 10,-.
- 5.4. Maßgeblich für den Zeitpunkt ist der Zugang der Stornierung bei uns. Die Benennung einer Vertretung oder eine Stornierung kann nur durch eine schriftliche Nachricht, Fax oder E-Mail erfolgen.

#### **6. Absage von Schulungen durch Schmetterling**

- 6.1. Wir behalten uns vor, Schulungen wegen zu geringer Teilnehmerzahl oder aus sonstigen wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. plötzliche Erkrankung des Referenten, höhere Gewalt) abzusagen. Schmetterling wird sich bemühen, einen Ersatztermin für die gebuchte Schulung anzubieten. Muss ausnahmsweise eine Schulung abgesagt werden, entstehen für Sie keine Teilnahmekosten.
- 6.2. Weitergehende Haftungs- und Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn, diese beruhen auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten unserer gesetzlichen Vertreter oder Mitarbeiter oder sonstiger Erfüllungsgehilfen. Dies gilt auch für die Buchung von Hotels sowie Flug- oder Bahntickets.

#### **7. Änderungsvorbehalte**

- 7.1. Wir behalten uns vor, erforderliche inhaltliche und organisatorische Änderungen und Abweichungen vor oder während der Schulung durchzuführen, soweit diese den Gesamtcharakter der angekündigten Schulung nicht wesentlich ändern.
- 7.2. Auch behalten wir uns eine Änderung der im aktuellen Schulungsprogramm abgedruckten Termine bzw. Zeiten sowie des Schulungsortes vor. Über erforderliche Änderungen werden wir die angemeldeten Teilnehmer unverzüglich informieren.
- 7.3. Wir sind berechtigt, die vorgesehenen Referenten z.B. bei Krankheit durch andere hinsichtlich des angekündigten Themas gleich qualifizierte Personen zu ersetzen, wenn dies erforderlich ist.

#### **8. Aufrechnung, Zurückbehaltung**

Dem Teilnehmer steht das Recht zur Aufrechnung nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder von uns unbestritten sind. Außerdem ist er zur Ausübung seines Zurückbehaltungsrechtes nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

#### **9. Haftungsausschluss**

- 9.1. Die Teilnahme an den Schulungen erfolgt freiwillig und eigenverantwortlich. Ansprüche des Teilnehmers auf Schadensersatz gleich welchen Rechtsgrundes sind ausgeschlossen.
- 9.2. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche des Teilnehmers aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalspflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Schmetterling, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.
- 9.3. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig ist. Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haften wir nur auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Teilnehmers aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 9.4. Die Einschränkungen der Absätze 2 und 3 gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Schmetterling, wenn Ansprüche direkt geltend gemacht werden.

#### **10. Hinweise zur Datenverarbeitung**

- 10.1. Wir erheben im Rahmen der Abwicklung und zur Abwicklung der Schulungen Daten des Schulungs-Teilnehmers. Dabei beachten wir die Vorschriften der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes und des Teledienstschutzgesetzes. Weitere Hinweise zum Datenschutz finde Sie auf unserer Website [www.schmetterling.de](http://www.schmetterling.de).
- 10.3. Wir behalten uns vor, die Schulungen (On- und Offline) öffentlich zu machen. Mit der Teilnahme erklärt der Teilnehmer sein Einverständnis zur Veröffentlichung der Schulungen.

#### **11. Schlussbestimmungen**

- 11.1. Auf die vertraglichen Beziehungen zwischen Schmetterling und dem Kunden findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen beider Vertragsteile und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Bamberg.
- 11.2. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages berührt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen und den Bestand des Vertrages insgesamt nicht. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt, soweit nicht dispositives Gesetzesrecht zur Anwendung kommt, eine Regelung, die in ihrem wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen am nächsten kommt. Entsprechendes gilt im Falle einer Lücke.

Schmetterling International ist das größte mittelständische, unabhängige und inhabergeführte Touristik-Vertriebsunternehmen Deutschlands. Als Komplett-Dienstleister für Reisebüros vereint Schmetterling International in fünf Geschäftsbereichen die gesamte Welt der Touristik unter einem Dach:

- **Tourism**
- **Technology**
- **Fulfillment**
- **Versicherungsmakler**
- **Gruppenreisen**

Schmetterling International ist ein Familienunternehmen und wurde 1968 von Willi Müller gegründet. Tochter Anya Müller-Eckert führt das Unternehmen in der zweiten Generation.

Schmetterling International GmbH & Co. KG  
Akademie  
Geschwand 131 · 91286 Obertrubach-Geschwand · Deutschland  
T +49 (0) 91 97.62 82-132 · F +49 (0) 91 97.62 82-519  
akademie@schmetterling.de · www.schmetterling.de