



Aufklärung und Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Ondine Delavelle – Einzelunternehmerin
Trainerin und Coach (Gewerbe LSB)
Stand: Juni 2026

Aufklärung

Was ist Gewaltfreie Kommunikation (GFK)?

GFK ist ein von Marshall Rosenberg entwickelter Kommunikationsansatz, der hilft, klarer auszudrücken was uns wichtig ist — und besser zu verstehen, was anderen wichtig ist. Es geht nicht darum, "nett" zu sein oder Konflikte zu vermeiden, sondern um echten Kontakt und tragfähige Lösungen. GFK ist kein therapeutisches Verfahren und ersetzt keine Psychotherapie oder medizinische Behandlung.

Was ist Coaching?

Coaching ist ein strukturierter Begleitprozess, der dich dabei unterstützt, eigene Antworten zu finden, auf berufliche Herausforderungen, Übergänge oder persönliche Themen. Als Coach stelle ich Fragen, schaffe Raum für Reflexion, halte den Raum für Gefühle und emotionale Prozesse und begleite dich beim Klären deiner Ziele und nächsten Schritte. Ich gebe keine Ratschläge und treffe keine Entscheidungen für dich.

Coaching ist kein Ersatz für Psychotherapie. Wenn du dich in einer psychischen Krise befindest oder professionelle therapeutische Unterstützung brauchst, empfehle ich dir, eine Psychotherapeutin oder einen Psychotherapeuten aufzusuchen. Wenn du eine Diagnose einer psychischen Erkrankung hast oder dich aktuell in psychiatrischer oder psychotherapeutischer Behandlung befindest, ist eine Zusammenarbeit grundsätzlich möglich — jedoch nur in Absprache mit deiner behandelnden Fachperson. Bitte informiere mich beim Erstgespräch darüber, damit wir gemeinsam einschätzen können, ob und in welcher Form eine Begleitung sinnvoll ist.

Die Teilnahme ist freiwillig: Angehörige können nicht jemanden zu Coaching anmelden. Sie können jedoch selbst Coaching in Anspruch nehmen, um mit den Herausforderungen mit und/oder von der Drittperson umgehen zu können.

Was ist Konfliktbegleitung / Mediation?

Mediation ist ein freiwilliger, vertraulicher Prozess, in dem ich als neutrale Begleiterin dabei unterstütze, einen Konflikt gemeinsam zu klären — ohne zu urteilen oder eine Lösung vorzugeben. Ziel ist eine Vereinbarung, die für alle Beteiligten tragfähig ist.

Ich begleite Konflikte im privaten und sozialen Bereich: zwischen Einzelpersonen, in Paarbeziehungen, in der Familie oder im nachbarschaftlichen Umfeld und mache dies auf der Basis der gewaltfreien Kommunikation, dh auf Basis eines Verständnisses der Gefühle und Bedürfnisse beider Parteien.

Wirtschaftsmediation (z. B. Unternehmens- oder Erbkonflikte) ist nicht Bestandteil meines Angebots — hierfür ist eine eigene Zertifizierung als eingetragene Mediatorin nach dem ZivMediatG erforderlich.

Die Teilnahme ist freiwillig: Mediation funktioniert nur, wenn alle Beteiligten bereit sind, den Prozess gemeinsam zu gehen.

Freiwilligkeit und Eigenverantwortung

Die Teilnahme an Trainings, Workshops und Coachings ist freiwillig. Jede Person entscheidet selbst, wie tief sie sich einbringt. Niemand wird zu Übungen, Sharing oder persönlichen Aussagen gedrängt. Der Erfolg hängt wesentlich von der eigenen Bereitschaft zur Auseinandersetzung ab.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Allgemeines - Geltungsbereich

- 1.1. Diese AGB gelten für alle Verträge zwischen Ondine Delavelle (Auftragnehmerin) und ihren Kund*innen. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
 - 1.2. Für Verbraucher*innen (§ 1 KSchG) gelten ergänzend die Bestimmungen des KSchG.
-

2. Leistungen

- 2.1. Ondine Delavelle bietet:
 - 2.1.1. Trainings, Seminare, Workshops zu Themen wie Gewaltfreien Kommunikation, Empathie, Feedback- und Konfliktkompetenzen, u.ä. (Veranstaltungsdienstleistungen) für Teams und Privatpersonen.
 - 2.1.2. Coaching basierend auf der Gewaltfreien Kommunikation und dem Bewusstsein für eigene Gefühle und Bedürfnisse für (neue) Führungskräfte und Privatpersonen (Coachingdienstleistungen).
 - 2.1.3. Konfliktmediation im privaten/sozialen Bereich (Mediation).
 - 2.1.4. Kooperation mit Bildungsurlaubsträger als Referentin.
 - 2.2. Dienstleistungen durch Ondine Delavelle sind nicht als Psychotherapie, medizinische Behandlung o.ä. zu verstehen. Teilnahme erfolgt auf eigene Rechnung und Gefahr.
 - 2.3. Bei In-House Veranstaltungen ist die Auftragsnehmerin zuständig für Inhalt, Ablauf, Didaktik, Methodik usw., und der Auftragsgeber ist zuständig für Raumausstattung und Technik. Die Auftragsnehmerin haftet nicht im Falle einer nicht funktionierenden Technik. In einem solchen Fall kann der Termin mit einer Umbuchungsgebühr von 40% vereinbart werden.
-

3. Angebotslegung und Vertragsabschluss

- 3.1. Angebote sind unverbindlich und 14 Tage gültig.
- 3.2. Verträge kommen durch schriftliche Auftragsbestätigung oder Buchungsbestätigung (Online-Buchungssystem) zustande.
- 3.3. Ondine Delavelle behält sich insbesondere technische sowie sonstige Änderungen vor.

4. Preise, Rechnungslegung und Zahlung

- 4.1. Alle Preise in Euro. Preis gelten laut Webseite oder individualisierte Angebot. Preise werden jährlich indexiert.
- 4.2. Ondine Delavelle behält sich das Recht vor, Rechnungen ausschließlich in elektronischer Form zu versenden.
- 4.3. Als Kleinunternehmerin (§ 6 Abs. 1 Z 27 UStG) wird keine Umsatzsteuer verrechnet. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen zahlbar.
- 4.4. Bei einmaliger Dienstleistung für Privatperson gilt Vorkasse.
- 4.5. Bei längerfristiger Zusammenarbeit bzw. Coaching-Packete ist eine Anzahlung von 50% der Gesamtleistung im Vorfeld zu leisten. Weitere erbrachte Leistungen werden monatlich am Ende des Monats oder am Anfang des darauffolgenden Monats verrechnet und beglichen.
- 4.6. Wenn Zahlung nicht bei Buchung automatisch zu richten ist, ist die Rechnung ist ab Erhalt fällig, bei Zahlungsverzug werden ab der zweiten Mahnung gesetzliche Verzugszinsen sowie eine Mahngebühr von bis zu EUR 10,- für Privatkunden und bis zu 15 EUR für Firmenkunde je Mahnung verrechnet.

5. Terminänderung und Absage durch die Auftragnehmerin

- 5.1. Bei Verhinderung (z. B. Krankheit) für Veranstaltungsdienstleistung wird ein Ersatztermin angeboten. Ist dies nicht möglich, werden bereits bezahlte Beträge vollständig erstattet.
- 5.2. Gruppenangebote können bei Unterschreiten einer Mindestteilnehmer*innenzahl (i. d. R. 3 Personen) oder andere zwingende organisatorische Gründe abgesagt werden. In solchen Fällen, wird Ondine Delavelle den/die Kund*in unverzüglich informieren und bereits geleistete Anzahlungen und entrichtete Teilnahmegebühren zurückerstatten. Eine Haftung für Stornierungs- oder Umbuchungsgebühren für vom Kunden gebuchte Transportmittel oder Übernachtungskosten ist ausgeschlossen.
- 5.3. Eine Vertretung für Veranstaltungen durch eine andere Person ist im Ermessen der Veranstalterin möglich.
- 5.4. Bei Verhinderung für Coaching oder Mediation bucht der/die Kund*in einen neuen Termin. Im Falle eines zeitlich begrenzten Angebots verlängert sich dieses um eine Woche. Die Verlängerung kann je nach persönlicher Situation einvernehmlich angepasst werden.

6. Stornierung durch den/die Auftraggeber*in

- 6.1. Stornierungen sind schriftlich an info@ondinedelavelle.com zu richten.
- 6.2. Es gelten folgende Stornoregelungen, -Kosten und Gebühren

Teamtrainings:

- bis 14 Tage vorher: kostenfrei
- 7-14 Tage vorher: 50 % des Honorars
- unter 7 Tage: 100 % des Honorars

Offene Workshops:

- bis 14 Tage vorher: volle Rückerstattung
- 7-14 Tage vorher: 50 % Einbehalt
- unter 7 Tage: keine Rückerstattung. Kulanzweise kann ein späteren Workshop mit einer Umbuchungsgebühr von 10 % des Workshops gebucht werden.

Einzelcoaching:

- Bis 48 Stunden vorher: kostenfrei
- Bis 24 Stunden vorher: 50 % des Honorars bleiben fällig
- Ab 24 Stunden: 100% des Honorars sind zu begleichen. Kulanzweise und bei vorhanden zeitlichen Ressourcen kann innerhalb von 7 Tagen ein Ersatztermin vereinbart werden, wobei eine Umbuchungsgebühr von 25 % des Einheitspreises anfällt.

Mediation von Konflikt zwischen Privatpersonen:

- Bis 48 Stunden vorher: kostenfrei
- Bis 24 Stunden vorher: 50 % des Honorars bleiben fällig
- Ab 24 Stunden: 100% des Honorars sind zu begleichen. Kulanzweise und bei vorhanden zeitlichen Ressourcen kann innerhalb von 10 Tagen ein Ersatztermin vereinbart werden, wobei eine Umbuchungsgebühr von 25 % des Einheitspreises anfällt.

6.3. Für Bildungsurlaubs-Seminare gelten die Stornierungsbedingungen des kooperierenden Bildungsträgers.

7. Widerrufsrecht (Verbraucher*innen)

Bei im Fernabsatz geschlossenen Verträgen besteht ein 14-tägiges Widerrufsrecht gem. FAGG. Beginnt die Leistung mit ausdrücklicher Zustimmung vor Ablauf der Frist, erlischt das Widerrufsrecht. Für Veranstaltungen mit festem Termin besteht gemäß § 18 Abs. 1 Z 12 FAGG kein Widerrufsrecht.

8. Vertraulichkeit

8.1. Die Auftragnehmerin behandelt alle im Rahmen der Zusammenarbeit bekanntgewordenen Informationen vertraulich und gibt diese nicht an Dritte weiter.

8.2. Die Auftragnehmerin darf die Zusammenarbeit ohne vertrauliche Inhalte in ihrer Referenzliste führen, sofern nicht widersprochen wird.

9. Urheberrecht

- 9.1. Alle erstellten Materialien und Konzepte bleiben Eigentum der Auftragnehmerin. Kund*innen erhalten ein einfaches Nutzungsrecht für den vereinbarten Zweck und individuell.
 - 9.2. Weitergabe ist ohne schriftliche Zustimmung untersagt.
-

10. Haftung

- 10.1. Die Auftragnehmerin haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Gegenüber Unternehmern schließt die Auftragnehmerin die Haftung für leichte Fahrlässigkeit sowie für Folgeschäden und entgangenen Gewinn aus.
 - 10.2. Für den Erfolg von Coaching- oder Trainingsmassnahmen wird keine Garantie übernommen, denn Erfolg hängt von Mitarbeit, Engagement und Umsetzung.
 - 10.3. Haftungsausschlüsse gelten nicht für Personenschaden.
-

11. Datenschutz

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt gemäß DSGVO. Details: www.ondinedelavelle.com/datenschutzerklaerung/

12. Schlussbestimmungen

- 12.1. Es gilt österreichisches Recht. Gerichtsstand ist Wien, soweit gesetzlich zulässig.
 - 12.2. Sollten einzelne Klauseln unwirksam sein, bleibt der Rest des Vertrags gültig. Die Auftragnehmerin nimmt nicht an Verbraucherstreitschlichtungsverfahren teil. EU-Schlichtungsplattform: ec.europa.eu/consumers/odr/
-

13. Copyright & Haftungsausschuss

- 13.1. Alle Inhalte der Website ondinedelavelle.com — Texte, Bilder, Grafiken, Blog-Beiträge — sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung, Verbreitung oder Verwendung ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung ist untersagt. Zitate mit Quellenangabe sind im üblichen Umfang gestattet. Hyperlinks auf Blog-Beiträge sind ausdrücklich erwünscht.
- 13.2. Die Inhalte der Website werden sorgfältig erstellt und regelmäßig aktualisiert, jedoch ohne Gewähr auf Vollständigkeit oder Aktualität. Für externe Links wird keine Haftung übernommen — die Verantwortung liegt ausschließlich beim jeweiligen Anbieter. Die Auftragnehmerin haftet nicht für technische Störungen, Unterbrechungen oder Datenverluste im Zusammenhang mit der Nutzung der Website.