

Allgemeine Fragen

➔ **Wie erreiche ich den Kundenservice?**

Gerne können Sie sich jederzeit an uns wenden, wenn Sie Fragen zu unseren Veranstaltungen haben.

Per Mail:

onlineshop@auditorium-netzwerk.de

Telefonisch:

Montag bis Donnerstag 09:00 bis 12:00 Uhr

07631 93 86 90

An Seminartagen ist unsere Hotline außerdem immer eine Stunde vor Beginn bis Ende der Veranstaltung erreichbar.

➔ **Was sind Livestream-Seminare?**

Livestream-Seminare sind online Fortbildungen, welche von Auditorium Netzwerk seit 2020 angeboten werden. Sie bieten die Möglichkeit, sich bequem von zu Hause fortzubilden.

Wir streamen aus unserem Verlagshaus in Müllheim im Markgräflerland in die ganze Welt und laden hierfür regelmäßig tolle Referentinnen und Referenten ein, bei uns ein Seminar zu halten. Die Themen sind so unterschiedlich wie unsere Referierenden und drehen sich dabei immer um Psychologie, Psychotherapie und psychische Gesundheit. Als Teilnehmende sind Sie online live dabei.

Unsere Seminare richten sich sowohl an Teilnehmende mit Vorbildung, wie z. B. PsychologInnen, aber auch an interessierte Laien.

Gerne können Sie hier einmal in bereits aufgezeichnete Seminare reinzuschauen um sich ein Bild zu machen: [Seminar-Mitschnitte](#)

➔ **Warum sollte ich ein Livestream-Seminar bei Auditorium Netzwerk buchen?**

Ein Livestream-Seminar bei Auditorium Netzwerk verbindet das Beste aus zwei Welten – inspirierende Inhalte auf höchstem Niveau und maximale Flexibilität für Sie! Sie erleben renommierte Referentinnen und Referenten live, können ortsunabhängig teilnehmen und sparen dabei Reisezeit und -kosten. Gleichzeitig profitieren Sie von echter Interaktion: Stellen Sie Fragen, bringen Sie sich ein und werden Sie Teil einer aktiven Community von Menschen, die sich persönlich und beruflich weiterentwickeln möchten.

Unsere Livestream-Seminare stehen für inhaltliche Tiefe, professionelle Organisation und eine Atmosphäre, die inspiriert und motiviert. Ob Psychotherapie, Psychologie, Gesundheit oder Persönlichkeitsentwicklung – Sie erhalten fundiertes Wissen, das Sie direkt in Ihren Alltag oder Ihre Arbeit integrieren können.

Kurz gesagt: Sie investieren nicht nur in ein Seminar, sondern in neue Perspektiven, wertvolle Impulse und Ihre eigene Weiterentwicklung.

Sichern Sie sich jetzt Ihren Platz – wir freuen uns darauf, Sie live begrüßen zu dürfen!

→ Welche Zugangsarten gibt es?

Wir bieten zwei Optionen an:

	VIP- Zugang	Basiszugang
Teilnahmebescheinigung	✓	✗
Fortbildungspunkte	✓	✗
Interaktionsmöglichkeit	✓	✗
Aufzeichnung	Gratis Download	Rabatt
Plattform	Zoom Webinar	Vimeo

→ VIP- Zugang

- Sie erhalten eine Teilnahmebescheinigung
- Sie können Fortbildungspunkte geltend machen
- Mit Interaktionsmöglichkeit – stellen Sie Fragen oder beteiligen Sie sich an einem Austausch
- Teilnahme erfolgt via Zoom
- Sie erhalten die Aufzeichnung gratis zum Herunterladen. Auf Wunsch ist die Umstellung auf den USB-Stick bzw. die DVD möglich. Hier muss die Differenz zwischen den Formaten beglichen werden. Kontaktieren Sie uns.

→ Basiszugang

- Günstigste Art das Seminar zu schauen
- Vergünstigter Preis des Mitschnitts
- Keine Teilnahmebescheinigung
- Keine Fortbildungspunkte
- Teilnahme erfolgt über Vimeo (kein eigener Account nötig)

Der Stream endet mit Abschluss der Veranstaltung. Ein Stoppen oder zurückspulen ist somit nur maximal 5 Minuten bzw. während der Pausen möglich. Rabatt auf Mitschnitt für Basisteilnehmende:

Gerne können Sie den Mitschnitt der Veranstaltung erwerben. Hierfür erhalten Sie einen Preisnachlass in Höhe von 50 % auf den regulären Preis. Versandkosten können anfallen.

→ Welche Zahlungsarten stehen mir zur Verfügung?

Livestream-Seminare können per PayPal, Kreditkarte und SEPA / Lastschrift über unseren Shop bezahlt werden.

Vorkasse / Überweisung ist auf Nachfrage möglich, wenn die Veranstaltung noch

mindestens eine Woche in der Zukunft liegt. Kontaktieren Sie uns hierfür gerne per Mail.

➔ **Wie buche ich eine Teilnahme?**

Suchen Sie sich eine kommende Veranstaltung in unserem Shop aus, wählen Sie den gewünschten Zugang und führen Sie den Kauf durch. **Hier klicken für kommende Veranstaltungen**

Bei Fragen können Sie uns gerne kontaktieren.

➔ **Kann ich für mehrere Personen buchen? Gibt es Gruppenrabatte?**

Gerne können Sie für mehrere Personen buchen.

Geben Sie bei der Buchung, wenn möglich, im Kommentarfeld der Bestellung die Namen und Mailadressen der anderen Personen an. So können wir auch diesen alle Informationen zukommen lassen. Für ein individuelles Angebot bei Buchungen einer ganzen Gruppe können Sie uns gerne kontaktieren.

➔ **Gibt es einen Rabatt, wenn ich viele Livestream-Seminare buche?**

Aber klar!

Buchen Sie einfach unsere 12er Karte.

★ 10 Seminar bezahlen – 12 Seminare besuchen!

Hier klicken für mehr Infos

Sie studieren aktuell?

★ Auch für Studierende haben wir ein Angebot.

Hier klicken für mehr Infos

➔ **Erhalte ich ein Handout oder die Präsentation?**

Live-Teilnehmende:

Wenn die Referentin/der Referent ein Handout oder die Präsentation zur Verfügung stellt, so erhalten Sie selbstverständlich die Datei(en) von uns automatisch per Mail. Ob ein Handout zur Verfügung gestellt wird, obliegt der referierenden Person. Die herausgegebene Datei(en) muss durch die Teilnehmenden vertraulich behandelt werden und darf nicht an Dritte weitergeleitet werden – auch nicht in Teilen.

Kauf eines Mitschnitts:

Sollte ein Handout den Live-Teilnehmenden zur Verfügung gestellt werden, so ist dies aus urheberrechtlichen Gründen nicht Teil des Mitschnitts. Andernfalls ist dies deutlich in der Artikelbeschreibung markiert.

➔ **Kann ich das Seminar später anschauen, wenn ich am Veranstaltungstag verhindert bin?**

Das ist natürlich schade, gerne können Sie aber auf den Mitschnitt der Veranstaltung warten und diesen über unseren Shop erwerben:

Hier finden Sie alle Aufzeichnungen

Sollten Sie das Seminar bereits gebucht haben:

VIP-Teilnehmende: Ja, Sie erhalten den Mitschnitt der Veranstaltung als gratis Download. Bitte beachten Sie, dass es für das Schauen des Mitschnitts keine Teilnahmebescheinigung bzw. keine Fortbildungspunkte gibt.

Basisteilnehmende: Ein späteres schauen ist leider nicht möglich, da der Stream mit Abschluss der Veranstaltung endet. Sie erhalten aber innerhalb von zwei Wochen einen Rabattcode mit welchem Sie den Mitschnitt vergünstigt kaufen können.

➔ **Werden die Livestream-Seminare aufgezeichnet?**

Ja, wir zeichnen alle Seminare auf und verkaufen die Mitschnitte 1-2 Wochen später ganz regulär über unseren Shop:

Hier finden Sie alle Aufzeichnungen

➔ **Ist die Mehrwertsteuer enthalten?**

Grundsätzlich ist die Mehrwertsteuer in all unseren Artikeln enthalten.

Für Teilnehmende aus Deutschland, welche den VIP- Zugang kaufen, entfällt die Mehrwertsteuer, da es sich um eine Fortbildungsveranstaltung handelt. Der im Newsletter beworbene Preis ist somit als Netto-Preis zu verstehen.

Für Teilnehmende aus dem Ausland kommt hier somit noch die entsprechende Mehrwertsteuer dazu, da die Steuerbefreiung nur nach deutschem Recht gilt und somit nur in Deutschland anwendbar ist.

Ablauf & Technik

➔ **Wie erhalte ich meinen Zugangslink?**

VIP- Zugang:

Nach dem Kauf erhalten Sie:

- eine automatische Bestellbestätigung,
- eine ordentliche Rechnung für Ihre Unterlagen und
- einen Registrierungslink für Zoom.

Nach Ihrer Anmeldung über den Registrierungslink können wir Sie freischalten. Dies erfolgt aus organisatorischen Gründen erst in den Tagen vor dem jeweiligen Livestream-Seminar. Sobald wir Sie freigeschalten haben, erhalten Sie den persönlichen Zugangslink in einer Mail von Zoom.

Unserer Stream ist ab ca. einer Stunde vor Seminarbeginn online. Gerne können Sie sich frühzeitig einloggen.

Basiszugang:

Nach dem Kauf erhalten Sie:

- eine automatische Bestellbestätigung,
- eine ordentliche Rechnung für Ihre Unterlagen und
- allgemeine Informationen zum Zugang

Den Zugangslink erhalten Sie ca. 1 Stunde vor Seminarbeginn per E-Mail.

➔ **Welche technischen Voraussetzungen benötige ich?**

VIP-Zugang (Zoom):

- stabile Internetverbindung
- die Zoom-App (kein eigener Zoom-Account nötig)

- Mikrofon, falls Sie Fragen stellen möchten

Wir empfehlen vorab einmal einen Zoom Test durchzuführen. Eine Kamera brauchen Sie nicht – die Teilnehmenden sind grundsätzlich nicht zu sehen.

Wenn Sie sich mündlich beteiligen möchten, benötigen Sie ein Mikrofon. Dieses ist zunächst stummgeschaltet.

Möchten Sie etwas sagen, heben Sie bitte die „Hand“ (Am unteren Bildschirmrand auf das Hand-Symbol klicken) und warten, bis Sie aufgerufen werden. Anschließend bestätigen Sie noch die Freigabe Ihres Mikrofons – dann können wir Sie hören.

Basiszugang (Vimeo):

- stabile Internetverbindung
- aktueller Browser: Firefox, Google Chrome, ..

Bei Nutzung eines Smartphones kann es im Vollbildmodus zu eingeschränkter Darstellung kommen.

➡ **Kann ich mein Mikrofon / meine Kamera deaktiviert lassen?**

Mikrofon und Kamera sind grundsätzlich ausgeschaltet.

VIP-Teilnehmende: Sie möchten eine Frage stellen? Dann nutzen Sie die Funktion „Hand heben“ bei Zoom. Unsere Referentin bzw. unser Referent sieht das und ruft Sie auf.

Auf Ihrem Gerät erscheint anschließend eine kurze Meldung – bitte bestätigen Sie dort die Freigabe Ihres Mikrofons. Danach können wir Sie hören.

➡ **Was mache ich bei technischen Problemen?**

Wenn Sie sich nicht einwählen können (VIP-Zugang):

- Cookies und Cache im Browser löschen
- Neustart /Update des Gerätes
- App-Blocker deaktivieren
- Pop-Ups zulassen
- Firewall- oder Unternehmenssperrungen prüfen (im idealfall ein privates Gerät nutzen)

Wir empfehlen die Teilnahme über ein privates Gerät. Bitte beachten Sie:

Einstellungen auf Ihrem Endgerät oder Firmennetzwerk liegen außerhalb unseres Einflussbereichs.

Bei Unterbrechung unserer Internetverbindung: Bleiben Sie einfach online. Bei Zoom geht es automatisch weiter sobald wir wieder online sind und bei Vimeo können Sie die die Seite neu laden oder auf das „Live“-Symbol klicken sobald wir wieder online sind.

Wir sind bereits an der Lösung der Ursache und setzen alles daran schnellstmöglich wieder online zu sein. Bei einem längeren Ausfall, behalten Sie Ihre E-Mails im Blick.

Wenn Ihre eigene Internetverbindung abbricht: VIP-Teilnehmende: Falls das Webinarefenster offenbleibt, haben Sie Geduld. Falls das Zoom Fenster geschlossen wurde, klicken Sie sobald die Verbindung wieder besteht, wieder auf Ihren

Zugangslink. Stellen Sie davor sicher, dass alles von Zoom geschlossen wurde.

Basisteilnehmende: Sobald Ihre Verbindung wieder steht, laden Sie die Seite neu oder nutzen Sie erneut Ihren Zugangslink.

Bitte beachten Sie, dass wir keinen Einfluss auf Ihre Internetverbindung daheim haben.

➔ **Was passiert, wenn ich zu spät online komme?**

VIP-Teilnehmende:

Ein verspätetes online kommen, kann sich negativ auf Ihre Bescheinigung auswirken.

Inhaltlich verpassen Sie aber nichts, da Sie die vollständige Aufzeichnung zum Herunterladen erhalten.

Basisteilnehmende:

Der Stream endet mit Abschluss der Veranstaltung. Verpasstes kann somit leider nur in der Mittagspause nachgeholt werden. Nach Ende der Veranstaltung endet der Stream und das Video ist nicht mehr abspielbar. Sie erhalten aber einen Preisnachlass auf den Mitschnitt und können Verpasstes so in Ruhe nachschauen.

➔ **Wird es Pausen geben?**

Selbstverständlich sind Pausen geplant. Die meisten Seminare finden von 10:00 bis 17:00 Uhr statt. Dies sind die geplanten Pausenzeiten:

Beginn: 10:00 Uhr

1. Pause: 11:30 - 11:40 Uhr

Mittagspause: 13:10 - 13:50 Uhr

3. Pause: 15:20 - 15:30 Uhr

Ende: 17:00 Uhr

Da es sich um eine Live-Veranstaltung handelt können die tatsächlichen Pausenzeiten abweichen.

➔ **Erhalte ich eine Erinnerung an meine Buchung?**

Basisteilnehmer erhalten wenige Tage vor unserem Livestream-Seminar eine Mail zur Erinnerung und Information über die geplanten Pausenzeiten.

VIP-Teilnehmende erhalten ebenfalls in den Tagen vorher eine Erinnerung in Form einer Registrierungserinnerung bzw. werden bei Zoom freigeschaltet und erhalten dann Ihren Zugangslink.

Fortbildungspunkte /Teilnahmebescheinigung (VIP-Zugang)

➔ **Wie erhalten ich Fortbildungspunkte?**

Voraussetzung ist die durchgehende Live-Teilnahme bei Zoom (Mindestens 80 % der Vortragszeit) im VIP-Zugang:

- Ihre Anwesenheit wird automatisch über Zoom protokolliert
- In den Tagen (1-3 Werktage) nach der Veranstaltung erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung, welche Sie einreichen können.
- Bei Veranstaltungen, welche von der Ärztekammer Baden-Württemberg akkreditiert

wurden, reichen wir dort Ihre Punkte ein, wenn Sie uns bei Zoom-Registrierung Ihre gültige, deutsche Arztnummer mitteilen.

Falls Sie weniger als 80 % der Zeit online waren, erhalten Sie nicht automatisch eine Bescheinigung von uns. Gerne können Sie aber kontaktieren um eine Teil-Bescheinigung zu erhalten. Diese können wir ab einer Teilnahmedauer von 120 Minuten ausstellen.

Basisteilnehmenden können wir leider keine Teilnahmebescheinigung ausstellen. Somit ist auch der Erhalt von Fortbildungspunkten nicht möglich. Vor Beginn der Veranstaltung können wir aber gerne auch noch kurzfristig ein Upgrade zum VIP-Zugang vornehmen. Hierbei fällt die Differenz der beiden Zugangsoptionen an.

➔ **Erhalte ich eine Teilnahmebescheinigung?**

Alle VIP-Teilnehmenden erhalten eine Teilnahmebescheinigung von uns, wenn sie mindestens 80 % der Vortagszeit bei Zoom online waren.

Mitglieder einer deutschen Psychotherapeutenkammer oder Ärztekammer erhalten eine Bescheinigung von der akkreditierenden Kammer.

Teilnehmende aus dem Ausland oder Teilnehmende, welche kein Mitglied der oben genannten Kammern sind, erhalten eine Teilnahmebescheinigung von uns.

Hierauf sind die folgenden Angaben enthalten:

- Persönliche Daten der teilnehmenden Person (Name, Postleitzahl und Stadt)
- Titel der Veranstaltung
- Datum und Dauer der Veranstaltung (in Stunden und Fortbildungseinheiten á 45 Minuten)
- Qualifikation der referierenden Person bzw. Personen
- Akkreditierungsnummer und Anzahl der Fortbildungspunkte der Kammer

Sollte Ihnen nach Erhalt eine Angabe auf der Bescheinigung fehlen, kontaktieren Sie uns gerne. Soweit möglich, nehmen wir gerne Ergänzungen vor.

Teilnehmende aus dem Ausland können die Bescheinigung auch einreichen und Fortbildungspunkte erhalten, eine bestimmte Punktezahl können wir hierbei aber nicht garantieren. Pro 45 Minuten wird in aller Regel aber ein Punkt anerkannt. Falls Sie weniger als 80 % der Zeit online waren, erhalten Sie nicht automatisch eine Bescheinigung von uns. Gerne können Sie aber kontaktieren um eine Teil-Bescheinigung zu erhalten. Diese können wir ab einer Teilnahmedauer von 120 Minuten ausstellen.

Basisteilnehmenden können wir leider keine Teilnahmebescheinigung ausstellen. Somit ist auch der Erhalt von Fortbildungspunkten nicht möglich. Vor Beginn der Veranstaltung können wir aber gerne auch noch kurzfristig ein Upgrade zum VIP-Zugang vornehmen. Hierbei fällt die Differenz der beiden Zugangsoptionen an.

Aufzeichnung und Datenschutz

Das Livestream-Seminar wird in Bild und Ton aufgezeichnet.
Mit Ihrer Teilnahme erklären Sie sich mit der Aufzeichnung – auch Ihrer Wortbeiträge – einverstanden. Die Teilnehmenden sind grundsätzlich nicht zu sehen.
Die Verarbeitung erfolgt unter Berücksichtigung der geltenden Datenschutzbestimmungen.

[Hier klicken für unsere Datenschutzerklärung](#)

Stornierung & Umbuchung

➔ Wie kann ich die Teilnahme stornieren?

Stornierungen sind ausschließlich schriftlich per E-Mail möglich. Senden Sie diese an OnlineShop@auditorium-netzwerk.de

Es fallen Bearbeitungsgebühren an:

Bis 1 Woche vor Seminarbeginn:

➔ 20 € Bearbeitungsgebühr

Weniger als 1 Woche bis 48 Stunden vor Beginn:

➔ 50 % des Teilnahmebeitrags

Weniger als 48 Stunden vor Beginn oder nach Veranstaltungsstart:

➔ 100 % des Teilnahmebeitrags

Wir bitten um Ihr Verständnis, da wir mit festen Referierenden und Technikpartnern planen.

Falls Sie auf eine andere Veranstaltung umbuchen wollen, kontaktieren Sie uns bitte.
Bitte beachten Sie, dass auch hier Bearbeitungsgebühren anfallen können.
Kurzfristige Umbuchungen sind nicht möglich.