



Allgemeine Geschäftsbedingungen des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.

PRÄAMBEL

ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. ist eine bundesweit wirkende Qualitätsinitiative mit 16 Mitgliedsorganisationen. Ziel ist die Entwicklung der Servicequalität entlang der touristischen Dienstleistungskette. Dazu bietet ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. primär für touristische Leistungsträger ein Schulungs- und Zertifizierungsprogramm inkl. SQD Online-Tool, Beratung und Vernetzung im Bereich Servicequalitätsmanagement an.

Voraussetzung für den Zugang zum SQD Online-Tool ist, dass mindestens ein Mitarbeiter (= Q-Coach) eines Unternehmens erfolgreich am Q-Seminar teilnimmt. Im Q-Seminar wird das Know-how für die Anwendung der Q-Werkzeuge mit Hilfe des SQD Online-Tools vermittelt. Der Q-Coach ist zum Erwerb und zum Einsatz von Q-Werkzeugen, durch den Verbesserungsprozesse im Unternehmen angestoßen werden sollen, qualifiziert. Für jedes eingesetzte Q-Werkzeug erhält das Unternehmen einen Feedbackbericht mit weiteren Ideen, wie das Unternehmen seine Servicequalität verbessern kann.

Für den Einsatz von drei Q-Werkzeugen (Servicekette und zwei weitere frei gewählte Q-Werkzeuge) kann sich das Unternehmen nach ServiceQualität Deutschland Stufe I zertifizieren lassen. Im Zuge dessen verpflichtet es sich, jährlich Verbesserungsmaßnahmen umzusetzen. Für die Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland Stufe II muss zusätzlich zu den drei Q-Werkzeugen ein Q-Mystery-Check absolviert werden. Für die Zertifizierung nach Stufe III werden die Aufgaben für Stufe II um das Q-Audit ergänzt.

Die Wort-Bild-Marke ServiceQualität Deutschland ist beim Deutschen Marken- und Patentamt unter der Nummer 302008064935 eingetragen.

BEGRIFFSERLÄUTERUNGEN

ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.
Unter dem ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. werden der Trägerverein und seine 16 Mitglieder verstanden. Jedes Bundesland stellt eine SQD Koordinierungsstelle, die den Verein und sein Angebot vertritt.

ServiceQualität Deutschland

Unter ServiceQualität Deutschland wird die Gesamtheit aller Inhalte, das Online-Tool, das Q-Seminar etc. verstanden. Der Begriff steht für das gesamte System des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.

SQD Koordinierungsstelle

Unter der SQD Koordinierungsstelle wird die Mitgliedsorganisation im Verein ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. verstanden, welche das System ServiceQualität Deutschland in einem Bundesland vertritt. Die SQD Koordinierungsstelle ist der Ansprechpartner vor Ort und Vertragspartner gegenüber dem Unternehmen.

Unternehmen

Als Unternehmen wird eine natürliche oder juristische Person verstanden, welche Produkte von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. erwirbt.

Q-Seminar und Q-Coach

Im Q-Seminar wird mindestens ein Mitarbeiter des Unternehmens zum Q-Coach qualifiziert. Dieser ist befähigt und berechtigt, die Q-Werkzeuge im Unternehmen anzuwenden.

Drittunternehmen

Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. sowie die SQD Koordinierungsstellen beauftragen Drittunternehmen mit der Durchführung von Leistungen:

- Bereitstellung des SQD Online-Tools durch einen IT-Partner
- Erstellung der Feedbackberichte durch Prüfstellen

- Durchführung von Mystery-Checks durch entsprechende Testunternehmen
- Durchführung von Audits durch externe Auditoren

Q-Werkzeug

Ein Q-Werkzeug ist ein von ServiceQualität Deutschland bereitgestelltes Analysetool (z. B. Checkliste zur Selbstreflexion, Kunden- oder Mitarbeiterbefragung), welches für sich alleine oder zusammen mit anderen Q-Werkzeugen und der Zertifizierung in einem Q-Paket erworben werden kann.

Q-Paket

Ein Q-Paket besteht mindestens aus drei Q-Werkzeugen, wovon eines die Servicekette ist. Der Erwerb eines Q-Pakets hat immer die Q-Zertifizierung des Unternehmens zum Ziel. In einem offenen Paket kann das Unternehmen zum Pflichtwerkzeug „Servicekette“ zwei weitere Q-Werkzeuge frei wählen.

Q-Zertifizierung

Setzt das Unternehmen mindestens drei Q-Werkzeuge (inkl. der entsprechenden Pflichtwerkzeuge) um und verpflichtet es sich zur jährlichen Umsetzung eines Maßnahmenplans, erhält es die Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland Stufe I, II oder III.

SQD Online-Tool

Das SQD Online-Tool ist ein webgestütztes Programm zur Verwaltung aller personen- und unternehmensbezogenen Daten sowie zur Abwicklung der Q-Werkzeuge und der Q-Zertifizierung.

Q-Erstcheck

Der Q-Erstcheck ist eine Checkliste, die dem Unternehmen bei seiner ersten Anmeldung im SQD Online-Tool zur Verfügung steht. Auf Grundlage dieser ersten Selbstbewertung schlägt das System für das Unternehmen geeignete Q-Werkzeuge vor. Das Unternehmen ist nicht dazu verpflichtet, die vorgeschlagenen Q-Werkzeuge zu erwerben.

Q-Ideenpool

Der Q-Ideenpool ist eine Datenbank mit Verbesserungsvorschlägen zu verschiedenen Themen rund um die Servicequalität. Der Q-Ideenpool kann von Q-zertifizierten Unternehmen genutzt werden.

§1 GRUNDLAGEN

(1) Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für den Erwerb und den Einsatz einzelner Q-Werkzeuge bzw. den Erwerb von Q-Paketen, der die Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland Stufe I, II oder III zum Ziel hat.

(2) Die AGB stellen die rechtliche Grundlage aller auf ServiceQualität Deutschland aufbauenden Abläufe und Maßnahmen dar und regeln alle Rechte und Pflichten beider Parteien (ServiceQualität Deutschland und Unternehmen).

(3) Zum Erwerb von Q-Werkzeugen und Q-Paketen sind die Unternehmen berechtigt, die mindestens einen Q-Coach beschäftigen.

(4) Mit dem Erwerb eines Q-Werkzeugs bzw. eines Q-Pakets erkennt das Unternehmen die AGB des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. als verbindlich an.

§2 ERSTANMELDUNG UND KAUFENTSCHEIDUNG

(1) Nach erfolgreicher Teilnahme eines Mitarbeiters am Q-Seminar erhält das Unternehmen kostenfrei ein Nutzerprofil im SQD Online-Tool.

(2) Das Unternehmen kann sich mit Kundennummer und Passwort im SQD Online-Tool anmelden und den Q-Erstcheck durchführen.

(3) Nach der Selbstbewertung im Q-Erstcheck kann das Unternehmen einzelne Q-Werkzeuge oder ein Q-Paket erwerben.

(4) Die Q-Pakete enthalten mindestens drei Q-Werkzeuge und entsprechende Pflichtwerkzeuge für die Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland Stufe I, Stufe II oder Stufe III.

(5) Die Rechnung über die erworbenen Q-Werkzeuge oder das Q-Paket stellt die zuständige SQD Koordinierungsstelle.

(6) Das Unternehmen hat ein 14-tägiges Widerrufsrecht, von dem es ohne Angabe von Gründen Gebrauch machen kann. Ein Widerruf muss in schriftlicher Form an die zuständige SQD Koordinierungsstelle erfolgen. Das Unternehmen wird beim Kaufvorgang über sein Widerrufsrecht informiert.

§3 BEREITSTELLUNG UND BEARBEITUNG DER Q-WERKZEUGE

(1) ServiceQualität Deutschland stellt die erworbenen Q-Werkzeuge im SQD Online-Tool zur Verfügung.

(2) Das Unternehmen hat sechs Monate Zeit, um die im SQD Online-Tool bereitgestellten Q-Werkzeuge zu bearbeiten.

(3) Besonderheiten zur bzw. entsprechende Anforderungen an die Durchführung von Q-Werkzeugen sind im jeweiligen Produktinformationsblatt (Q-Steckbrief) bzw. in der schriftlichen Anleitung formuliert.

(4) Die Bearbeitung der Q-Werkzeuge erfolgt je nach Werkzeugtyp durch die Selbstbewertung mit Hilfe einer Checkliste, die Befragung bestimmter Zielgruppen oder durch den Upload eines entsprechenden Nachweises.

(5) Nach Abschluss eines Q-Werkzeugs kann das Unternehmen einen Ergebnisbericht erstellen bzw. wird der Ergebnisbericht von der zuständigen SQD Koordinierungsstelle erstellt.

(6) Auf Grundlage des Ergebnisberichts sind durch das Unternehmen Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.

(7) Nach Einreichung des Q-Werkzeugs erhält das Unternehmen einen Feedbackbericht von der zuständigen SQD Koordinierungsstelle. Die SQD Koordinierungsstelle ist berechtigt, für die Erstellung des Feedbackberichts eine Drittperson oder ein Drittunternehmen mit entsprechender Fachexpertise, nachgewiesen durch die Akkreditierung von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., zu beauftragen.

(8) Q-Werkzeuge, die nicht innerhalb eines Q-Pakets erworben werden, können bis zu einem Jahr nach dem Erstellungsdatum des Feedbackberichts in eine spätere Q-Zertifizierung eingebracht werden.

(9) Die Urheberrechte an ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. Die Inhalte der Q-Werkzeuge und des Q-Ideenpools dürfen vom Unternehmen entsprechend genutzt werden. Die Weitergabe an Dritte durch das Unternehmen ist nicht gestattet.

§4 ANFORDERUNGEN AN EINE ZERTIFIZIERUNG NACH SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND STUFE I, II UND III

(1) Voraussetzung für die Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland Stufe I, II oder III ist, dass mindestens ein Q-Coach im Unternehmen beschäftigt ist.

(2) Voraussetzung für eine Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland Stufe I ist die erfolgreiche Bearbeitung der Servicekette und zwei weiterer Q-Werkzeuge.

(3) Voraussetzung für eine Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland Stufe II ist die erfolgreiche Bearbeitung der Servicekette und zwei weiterer Q-Werkzeuge. Zusätzlich wird ein Q-Mystery-Check im Unternehmen durchgeführt. Die SQD Koordinierungsstelle ist berechtigt, ein Drittunternehmen mit entsprechender Fachexpertise für die Durchführung des Q-Mystery-Checks zu beauftragen.

(4) Voraussetzung für eine Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland Stufe III ist die erfolgreiche Bearbeitung der Servicekette und zwei weiterer Q-Werkzeuge. Zusätzlich werden ein Q-Mystery-Check und ein eintägiges Q-Audit im Unternehmen durchgeführt. Die zuständige SQD Koordinierungsstelle ist berechtigt, Drittunternehmen mit entsprechender Fachexpertise, nachgewiesen durch die Akkreditierung von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., für die Durchführung des Q-Mystery-Checks und des Q-Audits zu beauftragen.

(5) Für die Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland Stufe I, II oder III ist jährlich ein Maßnahmenplan zu erstellen. Das Unternehmen verpflichtet sich, die geplanten Maßnahmen innerhalb des Folgejahres im Unternehmen umzusetzen. Die Erfolgskontrolle (Grad der Umsetzung pro Maßnahme in Prozent) ist jährlich durchzuführen und bei der zuständigen SQD Koordinierungsstelle über das SQD Online-Tool einzureichen.

(6) Nach erfolgreichem Abschluss des Zertifizierungsverfahrens wird das Unternehmen für drei Jahre nach ServiceQualität Deutschland Stufe I, II oder III ausgezeichnet.

§5 ANFORDERUNGEN AN EINE ZERTIFIZIERUNG STUFE III IM ANERKENNUNGSVERFAHREN

(1) Voraussetzung für die Zertifizierung nach dem Anerkennungsverfahren ServiceQualität Deutschland Stufe III ist, dass mindestens ein Q-Coach im Unternehmen beschäftigt ist.

(2) Das Unternehmen verfügt über ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem (QMS) basierend auf einem EFQM-Ansatz, über ein zertifiziertes QMS nach DIN EN ISO 9001:2015 oder über ein zertifiziertes branchenspezifisches System auf gleichem Niveau.

(3) Das Unternehmen verfügt über einen Nachweis der gültigen Zertifizierung (Zertifikat/Urkunde), der von einem (durch die Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH) akkreditierten Zertifizierungsgeber ausgestellt wurde und reicht diesen Nachweis bei der zuständigen SQD Koordinierungsstelle über das SQD Online-Tool ein.

(4) Das Unternehmen bearbeitet zusätzlich die Servicekette im SQD Online-Tool. Der erfolgreiche Abschluss der Servicekette ist Voraussetzung für die Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland Stufe III.

(5) Die Gültigkeit der Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland Stufe III ist im Anerkennungsverfahren an die Gültigkeit der vorliegenden Zertifizierungsurkunde für das anerkannte QMS gebunden. Mit Ablauf der anerkannten Zertifizierung läuft auch die Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland Stufe III aus.

(6) Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. führt eine Liste mit anerkanntsfähigen QMS. Ist das QMS des Unternehmens dort nicht aufgeführt, kann es die Aufnahme prüfen lassen. Das Recht auf Anerkennung behält sich der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. vor.

§6 RECHTE UND PFLICHTEN DES UNTERNEHMENS BEI EINER ZERTIFIZIERUNG

(1) Die zuständige SQD Koordinierungsstelle gewährt dem Unternehmen ein auf die Dauer der Gültigkeit dieser Vereinbarung befristetes einfaches Nutzungsrecht an der eingetragenen Wort-Bild-Marke ServiceQualität Deutschland.

(2) Das Unternehmen ist dazu berechtigt, mit der Zertifizierung und dem die Zertifizierung kennzeichnenden Markenzeichen (Q-Logo), befristet auf die Dauer der Gültigkeit dieser Vereinbarung, in digitaler und gedruckter Form, im Internet sowie im Rahmen der Pressearbeit für den eigenen Geschäftsbetrieb zu werben. Eine Übertragung des Nutzungsrechts auf Dritte ist unzulässig. Insofern ist die Q-Zertifizierung kein zu veräußerndes Recht oder Wirtschaftsgut.

(3) Die Übertragung des Nutzungsrechts ist auf die Betriebsstätte des Unternehmens beschränkt, die sich der Zertifizierung unterzogen hat. Eine darüber hinausgehende Nutzung insbesondere für nicht zertifizierte Unternehmensteile oder Betriebsstätten, die zum Unternehmen des Zertifizierungsnehmers gehören, ist nicht gestattet.

(4) Im Falle eines Inhaberwechsels, eines Wechsels der Geschäftsführung bzw. eines Verkaufs/ einer Veräußerung des Unternehmensnamens/ der Marke bzw. der rechtlichen Unternehmensform bleiben die Zertifizierung und das Nutzungsrecht nur unter der Voraussetzung erhalten, dass die grundlegende Unternehmensausrichtung sowie dessen Mitarbeiterstruktur erhalten bleiben. Zudem muss das Unternehmen innerhalb von sechs Monaten gegenüber der zuständigen SQD Koordinierungsstelle unaufgefordert nachweisen, dass ein Q-Coach im Unternehmen beschäftigt ist. Sollte im Falle eines Inhaberwechsels, eines Wechsels der Geschäftsführung bzw. eines Verkaufs / einer Veräußerung des Unternehmensnamens / der Marke bzw. der rechtlichen Unternehmensform eine der oben aufgeführten Bedingungen nicht erfüllt sein bzw. erfüllt werden, so erlischt die Zertifizierung und das Nutzungsrecht an der eingetragenen Wort-Bild-Marke ServiceQualität Deutschland.

(5) Die Entscheidung über die Übertragung bzw. das Erlöschen der Zertifizierung und des Nutzungsrechts trifft die zuständige SQD Koordinierungsstelle. Diese ist vom Unternehmen bzw. Rechtsnachfolger über entscheidende Wechsel in der Unternehmensführung und Veränderungen (z. B. maßgebliche, den Unternehmenszweck beeinflussende Änderungen in der Ausrichtung und der Struktur des Unternehmens) innerhalb einer Frist von einem Monat zu informieren. Unterbleibt diese Information, wird die SQD Koordinierungsstelle das Unternehmen/den Rechtsnachfolger unter Fristsetzung dazu auffordern, seine Informationspflicht zu erfüllen. Kommt das Unternehmen/der Rechtsnachfolger der Aufforderung innerhalb der gesetzten Frist nicht nach, ist die SQD Koordinierungsstelle befugt, ohne weitere Prüfung die Zertifizierung und das Nutzungsrecht an der Wort-Bild-Marke ServiceQualität Deutschland zu entziehen bzw. dem Unternehmen/Rechtsnachfolger zu kündigen.

(6) Das Unternehmen erklärt sich damit einverstanden, dass die zuständige SQD Koordinierungsstelle ein Beschwerdemanagement betreibt. Es verpflichtet sich ferner, die SQD Koordinierungsstelle bei Beschwerden über das Unternehmen selbst zu unterstützen und innerhalb einer gesetzten Frist eine Stellungnahme abzugeben oder entsprechende Maßnahmen einzuleiten, die dem Ziel der Beschwerdebehandlung und damit einer Verbesserung der Servicequalität dienen.



Allgemeine Geschäftsbedingungen des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.

(7) Das nach ServiceQualität Deutschland Stufen I, II oder III zertifizierte Unternehmen hat Zugriff auf den Q-Ideepool. Es kann die Inhalte in den eigenen Maßnahmenplan übernehmen. Eine Veröffentlichung oder eine Weitergabe der Inhalte an Dritte ist nicht gestattet.

§7 RECHTE UND PFLICHTEN DER SQD KOORDINIERUNGSSTELLE

(1) Die SQD Koordinierungsstelle kann Drittunternehmen für die Erstellung von Feedbackberichten (Q-Prüfstellen) sowie für die Durchführung der Q-Mystery-Checks (Testunternehmen) und der Q-Audits (externe Auditoren) beauftragen. Alle Drittunternehmen müssen von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. akkreditiert sein.

(2) Die SQD Koordinierungsstelle ist Ansprechpartner für das Unternehmen. Ebenso können beauftragte Drittunternehmen Ansprechpartner für das Unternehmen sein.

(3) Die SQD Koordinierungsstelle verpflichtet sich bzw. das beauftragte Drittunternehmen, die Prüfung und Bewertung der eingereichten Q-Werkzeuge sowie die Erstellung des jeweiligen Feedbackberichts innerhalb von vier Wochen vorzunehmen.

(4) Die SQD Koordinierungsstelle verpflichtet sich, dem Unternehmen nach erfolgreichem Abschluss des Zertifizierungsverfahrens das Q-Zertifikat auszustellen und eine Q-Plakette sowie die zugehörigen Unterlagen unverzüglich zu übergeben.

(5) In unklaren bzw. strittigen Fällen wird die Bundeskoordinierungsstelle des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. kontaktiert.

§8 GÜLTIGKEITSDAUER DER ZERTIFIZIERUNG

(1) Die Zertifizierung ist drei Jahre gültig. Die Frist ist auf dem Q-Zertifikat und auf der Q-Plakette vermerkt. Mit Ablauf der Zertifizierungsdauer erlischt auch das Nutzungsrecht an der Wort-Bild-Marke ServiceQualität Deutschland.

(2) Die Verlängerung der Zertifizierung um weitere drei Jahre sollte sechs Monate vor Ablauf der Zertifizierung bei der zuständigen SQD Koordinierungsstelle beantragt werden. Eine spätere Beantragung verkürzt die Bearbeitungszeit.

(3) Scheidet der Q-Coach während der laufenden Zertifizierung aus dem Unternehmen aus, so ist der zuständige SQD Koordinierungsstelle unaufgefordert innerhalb von sechs Monaten ein neuer Ansprechpartner, der erfolgreich an einem Q-Seminar teilgenommen hat, zu nennen. Kann innerhalb dieser Frist nicht nachgewiesen werden, dass die Voraussetzungen für die Zertifizierung nach § 4 (1) gegeben sind, verliert die Zertifizierung ihre Gültigkeit und das Nutzungsrecht an der Wort-Bild-Marke ServiceQualität Deutschland erlischt.

§9 KÜNDIGUNG UND ENTZUG DER NUTZUNGSRECHTE

(1) Beide Parteien sind ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist dazu berechtigt, diese Vereinbarung aus wichtigem Grund zu kündigen, insbesondere bei Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen einer Partei sowie im Fall von unternehmensbezogenen Zwangsvollstreckungsmaßnahmen.

(2) Eine fristlose Kündigung und der Entzug des Nutzungsrechts an der Wort-Bild-Marke ServiceQualität Deutschland seitens der zuständigen SQD Koordinierungsstelle kann insbesondere dann erfolgen, wenn:

- eine grobe Verletzung der Vereinbarung vorliegt und das Unternehmen die Vertragsverletzung trotz Mahnung und Fristsetzung nicht abstellt,

- Fristen und Termine trotz Nachfristsetzung nicht eingehalten werden,
- das Unternehmen bei wiederholten und berechtigten Beschwerden, die wesentliche Qualitätsstandards betreffen, keine Abhilfe schafft.

(3) Die Entscheidung, die Zertifizierung zu entziehen, fällt die SQD Koordinierungsstelle in Absprache mit der Bundeskoordinierungsstelle des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.

(4) Die Kündigung hat in schriftlicher Form zu erfolgen.

§10 PFLICHTEN BEI BEENDIGUNG DER VEREINBARUNG

(1) Bei Ablauf der Vereinbarung nach § 8 oder bei fristloser Kündigung nach § 9 hat das Unternehmen die Nutzung der Zertifizierung und des Q-Logos zu unterlassen. Insbesondere sind die Q-Plakette und das Q-Zertifikat unverzüglich zu entfernen. Die Werbung mit der Zertifizierung ist in jedweder Form unverzüglich einzustellen und das Q-Logo aus allen Werbemedien des Unternehmens unverzüglich zu entfernen. Die weitere Werbung mit dem Q ist wettbewerbswidrig, da dies ein Verstoß gegen das Irreführungsverbot nach den §§ 3 und § 5 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) darstellt. Zuwiderhandlungen können kostenpflichtig abgemahnt werden.

(2) Die Q-Plakette steht im Eigentum der SQD Koordinierungsstelle und wird nur leihweise zur Verfügung gestellt. Das Unternehmen ist verpflichtet, die Q-Plakette unverzüglich auf seine Kosten an die SQD-Koordinierungsstelle herauszugeben respektive die Entfernung und Mitnahme der Q-Plakette durch einen Beauftragten der SQD-Koordinierungsstelle zu dulden.

§11 DATENMANAGEMENT, DATENSCHUTZ, VERTRAULICHKEIT DATENSPEICHERUNG

(1) Mit der Nutzung des SQD Online-Tools willigt das Unternehmen ein, dass die in § 11 (2) und (3) bestimmten Daten erhoben und im SQD Online-Tool gespeichert werden. Im Gegenzug verpflichtet sich der ServiceQualität Deutschland e.V. nur die für die Abwicklung der Q-Werkzeuge und Zertifizierung notwendigen Daten zu erheben und diese jederzeit zu schützen.

(2) Folgende personenbezogene Daten werden erhoben und im SQD Online-Tool gespeichert:

- Teilnehmerdaten: Name, Vorname, Titel, Position im Unternehmen, berufliche E-Mail-Adresse, Durchwahl

Die Speicherung der Teilnehmerdaten erfolgt bis zum Widerruf durch den Teilnehmer, da der Titel „Q-Coach“ an den Teilnehmer gebunden ist und nur so gewährleistet werden kann, dass eine Überprüfung der Qualifikation zum Kauf einzelner Q-Werkzeuge bzw. zur Umsetzung einer Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland auch längere Zeit nach der Seminarteilnahme noch möglich ist.

- Daten der Unternehmensleitung: Name, Vorname, Titel, berufliche E-Mail-Adresse, Durchwahl

Personenbezogene Daten der Unternehmensleitung werden mit Löschung des Unternehmens aus dem SQD Online-Tool gelöscht.

(3) Folgende unternehmensbezogene Daten werden erhoben und gespeichert:

- Unternehmensdaten: z. B. Firmierung, Adresse, Kontaktdaten, Unternehmensgröße, Branche
- Aktionsdaten: Tätigkeiten des Unternehmens im SQD Online-Tool (Kaufprozesse, Historie

der Bearbeitung der Q-Werkzeuge, Historie der Q-Zertifizierungen)

- Inhaltsdaten: Daten, die das Unternehmen zur Bearbeitung der Q-Werkzeuge angibt. Dazu zählen auch alle Berichte (Ergebnisberichte, Feedbackberichte), die auf Grundlage der Daten erstellt und gespeichert werden.
- Upload-Daten: Dokumente, die das Unternehmen im SQD Online-Tool als Nachweis hochlädt.
- Befragungsdaten: Daten, die im Zuge der Mitarbeiter- oder Kundenbefragung anonym erhoben werden.

Unternehmensdaten und Aktionsdaten werden innerhalb des SQD Online-Tools bis zum Widerruf gespeichert. Inhaltsdaten, Upload-Daten und Befragungsdaten werden ein Jahr nach Ablauf dieser Vereinbarung gelöscht.

(4) ServiceQualität Deutschland erhebt folgende technische Daten:

- Verwendete(r) Browsertyp/-version
- Verwendetes Betriebssystem
- Datum, Uhrzeit des Zugangs
- Namen heruntergeladener/hochgeladener Dateien
- IP-Adresse des Clientrechners
- Protokollierung von Funktionsaufrufen

Diese technischen Informationen werden ohne jeden Bezug zu personenbezogenen Daten gespeichert.

(5) ServiceQualität Deutschland verwendet Cookies (kleine Dateien, die mithilfe des Browsers auf der Festplatte gespeichert werden), um Unternehmen die Nutzung (z. B. Log-in, Navigation) zu erleichtern.

ServiceQualität Deutschland verwendet sowohl

- Cookies, die nur für die Dauer einer Sitzung gespeichert werden (sog. Session-Cookies) als auch
- Cookies, die über die Dauer einer Sitzung hinaus gespeichert bleiben.

Session-Cookies werden automatisch gelöscht, sobald der Browser geschlossen wird. Cookies können jederzeit über die entsprechende Browser-Funktionalität gelöscht werden.

Datenverarbeitung durch den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. und durch beauftragte Dritte

(6) Das Unternehmen beauftragt den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. sowie den durch den Verein beauftragten IT-Partner, die SQD Koordinierungsstellen sowie die durch die SQD Koordinierungsstellen beauftragten Drittunternehmen (Q-Prüfstellen, Testunternehmen, Auditoren) mit der notwendigen Dateneinsicht und Datenverarbeitung.

(7) Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. erstellt entsprechende Auftragsvertragsverträge mit den in Absatz (6) genannten Dienstleistern.

Datensicherheit

(8) Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. hat technische und organisatorische Vorkehrungen getroffen, um die Daten durch zufällige oder vorsätzliche Manipulation, Verlust, Zerstörung oder Zugriff durch unberechtigte Personen zu schützen. Personenbezogene Daten werden sicher übertragen, um einem Missbrauch durch Dritte vorzubeugen. Die Vorkehrungen werden den technologischen Entwicklungen fortwährend angepasst.

Datenauswertung

(9) Das Unternehmen erklärt sich damit einverstanden, dass seine im Zusammenhang mit den Q-Werkzeugen und der Zertifizierung erhobenen Daten (Unternehmensdaten, Aktionsdaten,

Inhaltsdaten, Befragungsdaten) anonymisiert zur Auswertungszwecke von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. sowie von der zuständigen SQD Koordinierungsstelle genutzt werden.

(10) Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. und die zuständige SQD Koordinierungsstelle sind autorisiert, anonymisierte Daten und Informationen der Unternehmen zu verwenden, um Vergleiche für „Best Practices“ oder Benchmarks zu ermöglichen. Ebenso können sie anonymisierte Daten für wissenschaftliche Zwecke verwenden oder beispielhaft in Q-Seminaren zeigen.

(11) Das Unternehmen ist damit einverstanden, dass der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. und die zuständige SQD Koordinierungsstelle im Rahmen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit mit dem zertifizierten Unternehmen werben darf. Zertifizierte Unternehmen werden auf der Internetseite des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. unter www.q-deutschland.de namentlich genannt. Der Besucher wird per Hyperlink zu dem vom Unternehmen angegebenen Internetauftritt weitergeleitet, wenn die zuständige SQD Koordinierungsstelle den Link verifiziert hat. Das Unternehmen kann der Veröffentlichung unter www.q-deutschland.de jederzeit widersprechen.

Datenlöschung und Änderung

(12) Unternehmen und Teilnehmer haben das Recht, ihre Einwilligung zur Verwendung personenbezogener Daten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Der Widerruf ist der zuständigen SQD Koordinierungsstelle mündlich oder schriftlich zu übermitteln.

(13) Das Unternehmen hat das Recht auf Auskunft über seine im SQD Online-Tool gespeicherten Daten sowie über den Zweck der Datenverarbeitung. Diese kann bei der zuständigen SQD Koordinierungsstelle angefordert werden.

(14) Das Unternehmen hat das Recht, seine im SQD Online-Tool gespeicherten Daten zu überprüfen und ggf. korrigieren zu lassen. Die Aufforderung zur Korrektur ist an die zuständige SQD Koordinierungsstelle zu richten.

Änderungen der Datenschutzerklärung

(15) Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. behält sich das Recht vor, diese Datenschutzerklärung ohne vorherige Ankündigung zu verändern, soweit dies aufgrund der technischen Entwicklung bzw. einer veränderten Gesetzes- und/oder Rechtslage erforderlich wird. Gültig ist die im SQD Online-Tool veröffentlichte Version der Datenschutzerklärung.

§12 KOSTEN

(1) Das Unternehmen ist verpflichtet, die bei der Buchung unter www.q-deutschland.de ausgewiesenen Beträge für den Erwerb einzelner Q-Werkzeuge oder Zertifizierungspakete zu zahlen.

(2) Eine Liste über aktuell gültige Preise ist jederzeit unter www.q-deutschland.de einsehbar.

(3) Kosten, die dem Testunternehmen bei der Durchführung des Q-Mystery-Checks (z. B. Übernachtungskosten oder Aufwendungen für den Verzehr im getesteten Unternehmen) entstehen, werden von der zuständigen SQD Koordinierungsstelle an das Unternehmen weitergegeben.

(4) Erfolgt die Eingabe von Fragebögen in das SQD Online-Tool im Rahmen der Bearbeitung von Befragungswerkzeugen (Kunden-/Mitarbeiterbefragung) durch die SQD Koordinierungsstelle bzw. durch beauftragte Drittunternehmen, können Kosten entstehen, die die zuständige SQD Koordinierungsstelle an das Unternehmen weitergibt.

§13 BESONDERHEITEN FÜR DIE ZERTIFIZIERUNG

Zweigstellenregelung

(1) Unternehmen mit mehreren eigenen Betriebsstätten müssen für jede Betriebsstätte bzw. Geschäftsstelle eine eigene Q-Zertifizierung umsetzen. In jeder Betriebsstätte muss mindestens ein Q-Coach beschäftigt sein.

(2) „Unselbstständige“ Zweig- oder Außenstellen können dann an der Q-Zertifizierung des Unternehmens teilhaben, wenn nicht mehr als drei Mitarbeiter in der Zweig- oder Außenstelle beschäftigt sind. Maximal können fünf Zweig- oder Außenstellen in den Antrag des Unternehmens eingeschlossen werden. Der verantwortliche Q-Coach betreut die Zweig- oder Außenstellen im Zertifizierungsverfahren, falls diese keinen eigenen Q-Coach haben.

Gruppen-Coach

(3) Unternehmen ohne fest angestellte Mitarbeiter (Vertretungen, Aushilfen, Saisonkräfte etc.) können sich von einem „Gruppen-Coach“ betreuen lassen.

(4) Definition „Gruppen-Coach“: Der „Gruppen-Coach“ hat erfolgreich an einem Q-Seminar teilgenommen und betreut bis zu fünf weitere Unternehmen ohne fest angestellte Mitarbeiter im Zertifizierungsverfahren. Das betreute Unternehmen gewährt dem „Gruppen-Coach“ Einblick in die Betriebsabläufe.

(5) Der „Gruppen-Coach“ unterliegt in seinem Wirkungsfeld keinen regionalen bzw. gebietsbezogenen Einschränkungen.

(6) Der „Gruppen-Coach“ ist nicht Inhaber oder Mitarbeiter einer Agentur, welche die Betreuung und Beratung der Kleinunternehmer zum Erzielen wirtschaftlicher Gewinne anbietet. Es ist unerheblich, wie groß das Unternehmen ist, in dem der „Gruppen-Coach“ selbst Mitarbeiter oder Inhaber ist.

§14 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

(1) Sollte eine der Bestimmungen der AGB unwirksam oder nicht durchführbar sein, so werden die übrigen davon nicht betroffen. Die Beteiligten sind verpflichtet in einem solchen Fall die unwirksamen Bestimmungen dem Sinn dieser AGB entsprechend im gegenseitigen Einvernehmen durch eine andere Bestimmung zu ersetzen, durch die der beabsichtigte Zweck, soweit dies möglich ist, in rechtlich zulässiger Weise erreicht werden kann. Das Gleiche gilt für den Fall einer Vertragslücke.

(2) Gerichtsstand für alle aus diesen AGB entstehenden Streitigkeiten ist Sitz der zuständigen SQD Koordinierungsstelle.