

Informationen zum Q-Seminar



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Seminardaten

Nummer: 21.10.2019
Datum: 21.10.2019 - 22.10.2019
Dozent: Julia Kaufmann

Seminarort

Baltic Hotel Stralsund
Frankendamm 22
18439 Stralsund

Hotel

Für eine evtl. Übernachtung während des Seminars empfehlen wir Ihnen folgendes Hotel:

Hotel: Baltic Hotel Stralsund
Anschrift: Frankendamm 22
18439 Stralsund

Ansprechpartner

Sollten Sie Fragen haben oder weitere Informationen zur Organisation und zum Ablauf Ihres Seminars benötigen, wenden Sie sich bitte an:

DEHOGA MV e.V.
Konrad-Zuse-Straße 2
18057 Rostock
Tel: 0381-80899396
Fax: 0381-80899404
E-Mail: qualitaetsoffensive@dehoga-mv.de

Teilnahmebedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Hotel- & Gaststätten Marketing GmbH (HGM genannt) als Wirtschaftstochter des DEHOGA Mecklenburg-Vorpommern /

Allgemeine Teilnahmebedingungen (ATB) für die Teilnahme an Bildungsmaßnahmen

Die Allgemeinen Teilnahmebedingungen gelten für alle Bildungsmaßnahmen in gemeinsamer Verantwortung der HGM und des DEHOGA MV. Für Bildungsmaßnahmen, die gemeinsam mit anderen Veranstaltern durchgeführt werden, gelten ggf. gesonderte Teilnahmebedingungen, die in Verbindung mit dem Seminarangebot bekannt gegeben



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

werden.

1. Anmeldung

Die Anmeldung hat grundsätzlich schriftlich (online, Brief, Fax, E-Mail) zu erfolgen und ist damit verbindlich. Mündliche Anmeldungen sind zwingend schriftlich zu bestätigen. Mit der Anmeldung erkennt der/die Anmeldende bzw. Angemeldete die AGB, ATB und eventuelle gesonderte Teilnahmebedingungen an. Der/die Teilnehmer/in ist verpflichtet, sämtliche Anmeldedaten, einschließlich Rechnungsanschrift, E-Mail-Adresse und gewünschter Zahlungsweise (s. u.), vollständig und richtig anzugeben. Die Anmeldedaten unterliegen dem Datenschutz, siehe Datenschutzbestimmungen. Anmeldungen werden grundsätzlich in der Reihenfolge ihres Einganges berücksichtigt und bestätigt. Mit Zugang der Bestätigung kommt der Vertrag zustande. Kann eine Anmeldung nicht berücksichtigt werden, teilt die HGM dies der/dem Anmeldenden mit.

2. Zahlungsbedingungen

Mit der Anmeldung ist der-/diejenige zu benennen, der/die die Kosten für die Teilnahme an der Bildungsmaßnahme übernimmt (Zahlungspflichtiger). Der/die Zahlungspflichtige hat nach Rechnungslegung den Rechnungsbetrag bis zu dem in der Rechnung genannten Termin auf eines der angegebenen Konten zu zahlen. Ist der/die Zahlungspflichtige nicht gleichzeitig auch der/die Teilnehmer/in, so haftet der/die Teilnehmer/in gesamtschuldnerisch mit dem/der Zahlungspflichtigen für die Zahlung des vereinbarten Preises. Die Zahlungsverpflichtung gilt unabhängig von Leistungen Dritter.

Die Rechnungslegung erfolgt schriftlich oder elektronisch. Hierzu hat der/die Anmeldende bzw. Zahlungspflichtige eine postalische Anschrift und eine E-Mail-Adresse anzugeben. Es gelten die zum Zeitpunkt der Anmeldung gültigen Preise. Für Prüfungen durch externe Prüfungsstellen gelten deren Gebührenordnungen. Kosten für Unterkunft und Verpflegung sind durch den/die Teilnehmer/in selbst zu tragen. Bei Zahlungsverzug ist die HGM berechtigt, eine Kostenbeteiligung von € 10,00 für Mahnungen und Verwaltungsaufwendungen sowie Verzugszinsen in Höhe von 6 % zu berechnen. Bei Nichtzahlung des fälligen Betrages ist die HGM berechtigt, den/die Teilnehmer/in mit sofortiger Wirkung von der weiteren Teilnahme an dem Seminar bzw. der Veranstaltung auszuschließen.

3. Rücktritt und Kündigung

Ein Rücktritt von der Anmeldung/vom Vertrag ist bis 2 Wochen vor Seminarbeginn ohne Angabe von Gründen kostenfrei möglich. Der Rücktritt ist gegenüber der HGM schriftlich zu erklären; maßgeblich ist der Eingang der Erklärung bei der HGM. Bei Rücktritt innerhalb von weniger als 2 Wochen kann eine Verwaltungskostenpauschale in Höhe von 50% des Teilnahmeentgeltes erhoben werden. Erfolgt eine Kündigung nicht fristgerecht



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

oder erscheint der/die Teilnehmer/in nicht zum Seminar, so hat er/sie das Teilnahmeentgelt in voller Höhe zu zahlen. Die Nichtinanspruchnahme einzelner Seminareinheiten berechtigt nicht zu einer Kürzung des Teilnahmeentgeltes. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Der/die Angemeldete kann eine/n Ersatzteilnehmer/in benennen, der/die mit allen Rechten und Pflichten in den Vertrag eintritt. Die HGM kann dessen/deren Teilnahme verweigern, wenn in der Person des Ersatzteilnehmers/der Ersatzteilnehmerin ein Grund besteht, der die HGM zum Ausschluss nach Ziffer 6 berechtigen würde.

4. Kündigung aus wichtigem Grund

Der/die Teilnehmer/in kann aus wichtigem Grund vom Vertrag zurücktreten. Bei Vorliegen eines ordnungsgemäßen Rücktritts aus wichtigem Grund wird der Teilnehmer von der Zahlung für zukünftige, noch nicht in Anspruch genommene Leistungen frei. Das Recht zum Rücktritt aus wichtigem Grund entfällt, wenn der Eintritt des wichtigen Grundes bei Anmeldung zur Bildungsmaßnahme vorhersehbar war und/oder der Teilnehmer ihn vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt hat.

5. Absage/Ausfall und Verlegung von Seminaren, Wechsel von Dozenten

Die HGM hat das Recht, Seminare bei nicht ausreichenden Anmeldungen oder aus einem anderen wichtigen Grund abzusagen. In diesem Fall werden bereits gezahlte Teilnahmeentgelte in voller Höhe zurück erstattet. Weitere Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen, sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegen. Der HGM steht das Recht zu, Termine zu verlegen, zusätzliche Termine aufzunehmen und ausgefallene Veranstaltungen nachzuholen. Dem/der Teilnehmer/in dadurch entstehende zusätzliche Kosten werden von der HGM nicht übernommen. Soweit Umfang, Inhalt und Qualität der Veranstaltung nicht wesentlich beeinträchtigt werden, berechtigen der Wechsel von Dozenten und Verschiebungen im Ablaufplan den/die Teilnehmer/in weder zur außerordentlichen noch zur ordentlichen Kündigung des Vertrages noch zur Minderung des Entgeltes. Eine wesentliche Beeinträchtigung ist insbesondere dann nicht anzunehmen, wenn nunmehr eingesetzte Dozenten eine fachlich adäquate Qualifikation besitzen.

6. Ausschluss von der Teilnahme

Die HGM ist berechtigt, den/die Teilnehmer/in in besonderen Fällen wie z. B. Zahlungsverzug, Störung der Veranstaltung oder des Betriebsablaufs, soweit diese die Durchführung des Seminars gefährden, von der weiteren Teilnahme auszuschließen. Er/Sie hat in diesem Fall als Schadenersatz das volle Teilnahmeentgelt zu zahlen. Hiervon unberührt bleiben weitergehende Schadenersatzansprüche der HGM.

7. Haftung



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Die HGM haftet nicht für Schäden aus Unfällen, Beschädigungen, Verlust oder Diebstahl, insbesondere auch nicht für Folgeschäden, die sich aus dem Seminar ergeben, außer wenn diese auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten der HGM oder seiner Erfüllungsgehilfen beruhen.

8. Datenschutz

Durch die Abgabe der Anmeldung erklärt sich der/die Teilnehmer/in einverstanden, dass personenbezogene Daten für die Zwecke der Veranstaltungsabwicklung sowie zur Zusendung späterer Informationen im Zusammenhang mit dem Seminar gespeichert werden. Gespeicherte Daten werden streng nach den Regeln des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und anderer datenschutzrechtlicher Vorschriften behandelt. Soweit handels- und steuerrechtliche Aufbewahrungsfristen zu beachten sind, kann die Speicherdauer personenbezogener Daten bis zu 2 Jahre betragen. Sollten der/die Teilnehmer/in mit der Speicherung der personenbezogenen Daten nicht mehr einverstanden oder diese unrichtig geworden sein, werden wir auf eine entsprechende Weisung hin die Löschung oder Sperrung der Daten veranlassen bzw. die notwendigen Korrekturen vornehmen. Auf Wunsch erhalten der/die Teilnehmer/in unentgeltlich Auskunft über alle personenbezogenen Daten, die wir über den/die Teilnehmer/in gespeichert haben. Wir versichern, dass keine Weitergabe der Daten zu Werbezwecken an andere Unternehmen erfolgt.

9. Nutzung der Lehrmaterialien

Die Benutzung der Lehrmaterialien ist nur dem/der angemeldeten Teilnehmer/in gestattet. Ohne schriftliche Genehmigung der HGM dürfen Lehrmaterialien weder vom Teilnehmer noch von Dritten in irgendeiner Form reproduziert, vervielfältigt, verbreitet oder zu öffentlichen Wiedergaben benutzt werden. Verstöße hiergegen sind nach § 106 UrhG strafbar.

Sofern Kosten für Lehrmaterialien preislich gesondert ausgewiesen werden, sind diese vor Seminarbeginn zu entrichten. Lehrmaterialien können in Buchform, als kopiertes Skriptmaterial oder in allgemein üblichen Dateiformaten wie PDF, PPT o.ä. zur Verfügung gestellt werden.

10. Online Streitbeilegung

Gemäß der Europäische Verordnung über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-Verordnung) weisen wir auf Plattform zur Online-Streitbeilegung der Europäischen Kommission hin: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Die Hotel- und Gaststätten Marketing GmbH Mecklenburg-Vorpommern ist nicht bereit und verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

teilzunehmen.

11. Schlussbestimmungen

Die geltende Hausordnung sowie die Ordnung zum Verhalten im Brandfall, sind Bestandteil dieser Teilnahmebedingungen für alle Aktivitäten in den Räumlichkeiten der HGM bzw. des DEHOGA MV; für andere Veranstaltungsorte gilt die dort geltende Hausordnung. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages, der Antragsannahme oder dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sollen in Textform erfolgen. Einseitige Änderungen oder Ergänzungen durch den Kunden sind unwirksam. Nebenabreden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das gilt auch für den Verzicht auf die Schriftform. Erfüllungsort und Zahlungsort ist der Standort der HGM. Ausschließlicher Gerichtsstand - auch für Scheck- und Wechselstreitigkeiten - ist im kaufmännischen Verkehr der gesellschaftsrechtliche Sitz der HGM. Sofern ein Vertragspartner die Voraussetzung des § 38 Absatz 2 ZPO erfüllt und keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, gilt als Gerichtsstand der gesellschaftsrechtliche Sitz der HGM. Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts und des Kollisionsrechts ist ausgeschlossen. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder nichtig sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften. Die Vertragsparteien werden in einem derartigen Fall an Stelle der unwirksamen Bestimmung eine wirksame vereinbaren, welche der ursprünglichen Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt, falls sich eine Regelung als lückenhaft erweisen sollte.

Widerrufsbelehrung (nur für Endverbraucher)

Sie haben das Recht, innerhalb von vierzehn Tagen ab dem Tag des Vertragsabschlusses (Widerrufsfrist) ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Das muss mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. per Brief oder E-Mail) passieren und uns zugehen. Zur Wahrung der Widerrufsfrist ist es ausreichend, wenn Sie eine Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Bei fristgerechtem Widerruf dieses Vertrages werden Ihnen alle bereits bei uns eingegangenen Zahlungen unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf bei uns eingegangen ist, zurückgezahlt. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich und schriftlich etwas anderes vereinbart. Gebühren werden Ihnen in diesem Fall nicht in Rechnung gestellt.

Beginnt die Dienstleistung auf Ihre Weisung hin bereits während der Widerrufsfrist, fallen anteilige Kosten bis zu dem Zeitpunkt an, an dem der Widerruf bei uns eingegangen ist



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

bzw. wir davon Kenntnis erhalten haben. Diese Kosten richten sich nach den bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen.

Ihr Widerrufsrecht erlischt,

- sobald wir unsere Leistung vollständig erbracht haben

- mit Beginn der Ausführung der Leistung, nachdem Sie Ihre ausdrückliche Zustimmung gegeben haben und damit bestätigen, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren.

Datenschutzbestimmungen

Informationsschreiben gem. Art. 13 DSGVO

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung DEHOGA Mecklenburg-Vorpommern e.V.
Matthias Dettmann Konrad-Zuse-Straße 2; 18057 Rostock 0381 – 80 899 390 matthias.dettmann@dehoga-mv.de

Datenschutzbeauftragter

Herr Florian Schirm

Great Oak Datenschutz GmbH & Co. KG

Grubenstraße 20 18055 Rostock

und Ruhrstraße 16 59955 Winterberg Tel. 0381 367 6819 0 oder 02985 99 99 690 Fax
0381 367 6819 3 E-Mail: f.schirm@great-oak.de <https://great-oak-datenschutz.de>

Zweck der Verarbeitung Generierung von Aufträgen durch den Kunden, Durchführung dieser Aufträge und Abrechnung der erbrachten Leistungen

Rechtsgrundlage der Verarbeitung Art. 6 Abs. 1 Nr. a DSGVO - Einwilligung durch den Betroffenen gemäß Art. 4 Abs. 2 Nr. 11 DSGVO Art. 6 Abs. 1 Nr. b DSGVO – Anbahnung und Erfüllung des Vertrags

Empfänger der Daten FastBill GmbH als Buchhaltung, Commercial Treuhand GmbH als Steuerberater, Hotel – und Gaststätten Marketing GmbH als Wirtschaftstochter

Dauer der Speicherung



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Gemäß den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen und bei freiwilligen Daten bis zwei Jahre nach Ende der Kundenbeziehung bzw. vorzeitig bei Widerruf der Einwilligung.

Rechte der Betroffenen Als Betroffener der Datenverarbeitung stehen Ihnen folgende Schutzrechte kostenfrei zu:

- a) Die freiwillige Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen (Widerrufsrecht)
- b) Sie können jederzeit eine Übersicht über alle von Ihnen bei uns gespeicherten Daten verlangen (Auskunftsrecht)
- c) Bei Daten, die keiner gesetzlichen oder vertraglichen Aufbewahrungspflicht unterliegen, können Sie jederzeit kostenfrei die Löschung verlangen (Löschrecht)
- d) Einwilligungen in die Datenverarbeitung können Sie jederzeit auf bestimmte Bereiche einschränken (Einschränkungsrecht)
- e) Datenverarbeitungen, die zur Wahrnehmung öffentlichen Interesses bzw. berechtigter Interessen des Verarbeiters dienen, können Sie jederzeit, bei Vorliegen von Gründen aus Ihrer besonderen Situation heraus, widersprechen (Widerspruchsrecht)
- f) Bei Daten, die fehlerhaft von Ihnen gespeichert wurden, haben Sie jederzeit das Recht zur Berichtigung dieser Daten (Berichtigungsrecht)
- g) Sie haben das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten bzw. zu einer anderen Stelle übermitteln zu lassen. (Recht auf Datenübertragbarkeit)

Folgen bei nicht vorhandener Bereitstellung der Daten

Die Datenverarbeitungen auf Grund von freiwilliger Einwilligung (Datenerfassungsbogen) haben keine Auswirkung auf die Vertragserfüllung. Der Verzicht würde jedoch für Sie einen Komfortverlust bedeuten. Alle anderen Daten werden auf Grund der Vertragserfüllung erhoben und verarbeitet. Eine Erfüllung des Vertrags ist ohne diese Daten nicht möglich.

Beschwerderecht Jedem Betroffenen einer Datenverarbeitung steht ein Beschwerderecht bei der Datenschutzaufsichtsbehörde seines Landes bzw. bei der für den Verarbeiter Ihrer Daten zuständigen Aufsichtsbehörde zu.