

Informationen zum Q-Seminar



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Seminardaten

Nummer: BW_QI_2019_11_13
Datum: 12.11.2019 - 13.11.2019
Dozent: Melanie Vöhringer

Seminarort

Erikson Hotel
Hans-Martin-Schleyer-Straße 8
71063 Sindelfingen

Ansprechpartner

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

DEHOGA Akademie Baden-Württemberg
Hausener Straße 19
73337 Bad Überkingen
Tel: (07331) 93250-0
Fax: (07331) 93250-9
E-Mail: sqd-bw@tourismus-bw.de
Internet: <http://www.dehoga-akademie.de>

Teilnahmebedingungen

1.

Vertragsabschluss

Sofern in den jeweiligen Angeboten nicht ausdrücklich anders geregelt, kommt der Vertrag durch schriftliche oder elektronische Anmeldebestätigung der DEHOGA Akademie zustande.

2.

Leistungen

Der Umfang der Leistungen ergibt sich aus der jeweiligen Beschreibung des Angebots. Zu den Leistungen gehören ausgeschriebene Seminare (offene Seminare), ausgeschriebene Langzeit- und Vorbereitungskurse (Lehrgänge) und sonstige, jeweils individuell vereinbarte Aufträge (Trainings und Projekte). Im Vorfeld getroffene mündliche



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Nebenabreden, die den Umfang der vertraglichen Leistung verändern, bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch die DEHOGA Akademie. Inhaltliche bzw. organisatorische Änderungen oder Abweichungen vom Angebot, die während der Durchführung des Auftrags notwendig werden, dürfen insoweit vorgenommen werden, als diese nicht erheblich sind, den Gesamtzuschnitt des Vertrages nicht beeinträchtigen oder vom Kunden ausdrücklich bewilligt werden. Die DEHOGA Akademie ist berechtigt, bei unvorhergesehener Verhinderung eines eingeplanten Referenten, diesen durch einen gleichwertigen zu ersetzen.

3.

Teilnehmerskripten

Die von der DEHOGA Akademie eingesetzten Teilnehmerskripten und sonstigen Unterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte sind vorbehalten. Den Teilnehmenden ist nicht gestattet, die Materialien ohne schriftliche Zustimmung der DEHOGA Akademie ganz oder auszugsweise zu reproduzieren, insbesondere in datenverarbeitende Medien aufzunehmen oder in irgendeiner anderen Form zu verbreiten und Dritten zugänglich zu machen.

4.

Gebühren und Honorare Kursgebühren bei offenen Seminaren

Die ausgewiesenen Kursgebühren beinhalten einen 30%igen Förderanteil der

„ESF-Fachkursförderung“ des Landes Baden-Württemberg. Gegebenenfalls kann sich die Förderquote gemäß den Bestimmungen der Europäischen Union und/ oder des Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau Baden-Württemberg ändern. Informationen zur Förderung sind auf der Homepage der DEHOGA Akademie abrufbar. Förderungen gelten vorbehaltlich der korrekten persönlichen Angaben durch die Teilnehmenden (Teilnehmerdatenerhebung). Der Teilnehmende ist verpflichtet die erforderlichen Daten im geforderten Umfang, vollständig und korrekt zur Verfügung zu stellen. Andernfalls ist eine Förderung nicht möglich. Die Kursgebühren verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer. In den Kursgebühren sind Übernachtungskosten nicht enthalten.

5.

Zahlungsbedingungen

Kursgebühren, Lehrgangsgebühren, sonstige Gebühren, Auslagen und Honorare verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer und sind mit Erhalt der Rechnung



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

ohne Abzug zur Zahlung fällig. Die Zahlungsbedingungen gelten auch für den Einsatz erworbener Gutscheine.

6.

Gutscheine

Hat ein Teilnehmender ein vorhandenes Gutscheinpaket erworben, sind die Gutscheine ab Kauf zwei Jahre gültig. In diesem Zeitraum können Gutscheine für offene Seminare eingesetzt werden. Die Anzahl der notwendigen Gutscheine pro Seminar ist in der Seminaurausschreibung angegeben. Abweichungen davon bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch die DEHOGA Akademie. Gutscheine sind nicht außerhalb des Angebots der offenen Seminare gültig.

7.

Rücktritt durch die DEHOGA Akademie

Die DEHOGA Akademie kann Seminare, Lehrgänge oder Trainings und Projekte absagen, wenn Gründe vorliegen, die die DEHOGA Akademie nicht zu vertreten hat, wie z. B. höhere Gewalt, Verstoß gegen Vereinbarungen, unzureichende Teilnehmerzahl, plötzliche Erkrankung des Referenten. Die DEHOGA Akademie ist verpflichtet, dies den Teilnehmenden oder Auftraggebern unverzüglich mitzuteilen. In o. g. Fällen werden bereits entrichtete Teilnehmergebühren unverzüglich zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche oder Schadensersatzansprüche gegen die DEHOGA Akademie sind (außer in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit) ausgeschlossen.

8.

Rücktritt durch den Kunden

Vor Beginn bei offenen Seminaren:

Abmeldungen müssen zur Fristwahrung in Textform (z.B. Brief, Fax, Mail) vorgenommen werden. Entscheidend ist der Termin des Zugangs. Bei Abmeldungen durch den Teilnehmenden, die bis 14 Tage vor Seminarbeginn vorgenommen werden, wird eine Verwaltungspauschale von 100,- Euro erhoben. Die Verwaltungspauschale gilt auf für extrem preisreduzierte oder kostenfreie Angebote (auch bei so genannten Landesverbandsveranstaltungen oder Gründungs-orientierungstagen), die durch eigene Zuschüsse/Nachlässe oder Zuschüsse/Nachlässe Dritter (insb. DEHOGA Baden-Württemberg) angeboten werden. Für Abmeldung bis zu eine Woche vor Seminarbeginn, werden 75% der Seminargebühren fällig. Danach wird die gesamte Kursgebühr erhoben. Dies gilt auch bei Fernbleiben oder Abbruch der Teilnahme. Der Teilnehmende kann ohne



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

zusätzlichen Kostenaufwand einen Ersatzteilnehmenden benennen. Sollten Stornogebühren für von der DEHOGA Akademie im Auftrag des Kunden vorgenommene Reservierungen (z. B. Hotelreservierungen) anfallen, so werden diese dem Kunden weiterbelastet. Dem Teilnehmenden steht der Nachweis frei, dass die o. g. Ansprüche nicht bzw. nicht in genannter Höhe entstanden sind.

Vor Beginn bei Lehrgängen:

Abmeldungen müssen zur Fristwahrung in Textform (z.B. Brief, Fax, Mail) vorgenommen werden. Entscheidend ist der Termin des Zugangs. Bei Abmeldungen durch den Teilnehmenden, die bis 28 Tage vor Seminarbeginn vorgenommen werden, wird eine Verwaltungspauschale von 200,- Euro erhoben. Für Abmeldung bis zu zwei Wochen vor Seminarbeginn, werden 75% der Seminargebühren fällig. Danach wird die gesamte Kursgebühr erhoben. Dies gilt auch bei Fernbleiben. Der Teilnehmende kann ohne zusätzlichen Kostenaufwand einen Ersatzteilnehmenden benennen. Sollten Stornogebühren für von der DEHOGA Akademie im Auftrag des Kunden vorgenommene Reservierungen (z. B. Hotelreservierungen) anfallen, so werden diese dem Kunden weiterbelastet. Dem Teilnehmenden steht der Nachweis frei, dass die o. g. Ansprüche nicht bzw. nicht in genannter Höhe entstanden sind.

Nach Beginn bei offenen Seminaren:

Dem Seminarteilnehmenden steht es frei, jederzeit und ohne Frist während des Seminars, dieses zu beenden. Die gesamten Kursgebühren sind fällig.

9.

Teilnahmebescheinigung

Nach Beendigung von offenen Seminaren erhält der Teilnehmende eine Teilnahmebestätigung oder ein Zertifikat zugeschickt.

10.

Gerichtsstand

Gerichtsstand ist Stuttgart.

©DEHOGA Akademie

Gültig ab: 21.05.2018



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Datenschutzbestimmungen

Datenschutzerklärung

Der DEHOGA Akademie ist der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten bei der Datenverarbeitung aufgrund der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) anlässlich Ihres Besuches auf unserer Internetseite ein wichtiges Anliegen. Nachfolgend finden Sie Informationen, welche Daten während Ihres Besuches auf unserer Internetseite verarbeitet werden, welche Rechte Ihnen zustehen und an wen Sie sich wenden können:

1. Verantwortlicher

DEHOGA Akademie

Gesellschaft zur Förderung des Gastgewerbes in

Baden-Württemberg mbH

Vertreten durch den Geschäftsführer Jürgen Kirchherr

Augustenstr. 6

70178 Stuttgart

Telefon: 0711 / 61988-0

Telefax: 0711 / 61988-46

E-Mail: info@dehoga-akademie.de

Internet: www.dehoga-akademie.de

2. Datenschutzbeauftragter

Für Fragen zum Datenschutz wenden Sie sich an unseren externen Datenschutzbeauftragten:

Datenschutzbeauftragter DEHOGA Akademie

Augustenstr. 6

70178 Stuttgart



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Telefon: 0711 / 61988-0

Telefax: 0711 / 61988-46

E-Mail: datenschutz@dehogabw.de

3. Begrifflichkeiten

a)

Personenbezogene Daten nach Art. 4 Zf. 1 DSGVO:

Hierunter versteht man Informationen, die explizit genutzt werden können, um Ihre Identität zu erfahren. Darunter fallen Informationen wie

- Ihr richtiger Name,
- E-Mail-Adresse,
- Postanschrift,
- Telefonnummer etc.

Anonyme Logfile-Daten sind Informationen, die nicht direkt mit Ihrer wirklichen Identität in Verbindung gebracht werden, wie z.B. die Anzahl der Nutzer einer Internetseite. Diese Daten fallen nicht unter die Kategorie der personenbezogenen Daten.

b)

Betroffene Person nach Art. 4 Zf. 1 DSGVO:

Eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person.

c)

Verarbeitung nach Art. 4 Zf. 2 DSGVO:

Erfasst jeden Vorgang im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten, wie das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, das Speichern etc.

4. Zweck der Datenverarbeitung

In der Regel werden keine persönlichen Daten von Ihnen erhoben, wenn Sie die



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Internetseite der DEHOGA Akademie besuchen. Auf dem Webserver wird standardmäßig, soweit Ihr Browser dies zulässt,

- der Name Ihres Internet Service Providers,
- die Website, von der aus Sie uns besuchen,
- die Seiten, die Sie bei uns besuchen,
- Datum und Dauer Ihres Besuches gespeichert.

Diese Informationen können zu statistischen Zwecken ausgewertet werden, um unsere Internetseite und unseren Service zu verbessern. Sie sind keinen bestimmten Personen zuordenbar. Eine Zusammenführung dieser Informationen mit anderen Datenquellen wird nicht vorgenommen.

Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten wir für folgende Zwecke:

- Bereitstellung und Durchführung des gesamten Informations- und Leistungsangebots im Bereich

der Fortbildung

- Abrechnung von gebuchten Leistungen und deren Bezuschussung gegenüber den Förderstellen
- Möglichkeit zur Kontaktaufnahme bei Anfragen und zur weitergehenden Kommunikation samt

Sicherungsmaßnahmen

5.

Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Die Datenverarbeitung, insbesondere in den mit Pflichtfeldern gekennzeichneten Formularen, ist für die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen bzw. einen Vertragsschluss erforderlich, um die von Ihnen angefragten Informationen und Dienstleistungsangebote zu erbringen und erfolgt gemäß Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO.

6. Empfänger personenbezogener Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden an Dritte nur weitergegeben, wenn dies zum



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Zwecke der Vertragsabwicklung oder zu Abrechnungszwecken erforderlich ist nach Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO

- sofern dies für die Abrechnung geförderter Leistungen (z.B. ESF-Fachkursförderung) notwendig

ist, an die zur Abrechnung vorgesehene Stelle

- zur Erstellung von Historien und Berichten, die ggf. an den jeweils gemeldeten Betrieb (Inhaber)

weitergegeben werden (z.B. im Rahmen eines Gutscheinberichts oder Weiterbildungshistorie

Betrieb)

- die Teilnehmerdaten derjenigen, die einem Betrieb zugeordnet sind, bei Anfragen des

Betriebsinhabers oder unter Beachtung des Art. 28 DSGVO in Form sogenannter Auftrags-

verarbeitungen, oder Sie zuvor eingewilligt haben nach Art. 6 Abs. 1 a) und Art. 7 DSGVO.

Eine Weitergabe an auskunftsberechtigte staatliche Einrichtungen und Behörden erfolgt nur im Rahmen zwingender Rechtsvorschriften bzw. sofern wir hierzu rechtlich verpflichtet werden nach Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO.

Unsere Mitarbeiter sind von uns zur Verschwiegenheit und zur Einhaltung der Datenschutz-bestimmungen verpflichtet worden.

7. Dauer der Datenspeicherung

Ihre personenbezogenen Daten werden nur solange gespeichert, wie es für die Bearbeitung Ihrer Anfrage erforderlich ist und ihrer Löschung keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten von 6 bzw. 10 Jahren nach § 257 HGB bzw. § 147 AO bzw. aufgrund der ESF-Fachkursförderung von längstens 30 Jahren entgegen stehen.

8. Rechte der betroffenen Person

Als betroffene Person stehen Ihnen folgende Rechte zu:

- nach Art 15 DSGVO steht Ihnen ein Auskunftsrecht über Ihre bei uns gespeicherten



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Daten zu

- nach Art. 16 DSGVO das Recht auf Berichtigung Sie betreffender unrichtiger personenbezogener

Daten

- nach Art. 17 DSGVO das Recht auf Löschung

- nach Art. 18 DSGVO das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung

- nach Art. 21 DSGVO das Recht auf Widerspruch

- nach Art. 20 DSGVO das Recht auf Übertragbarkeit Ihrer Daten zu

Außerdem steht Ihnen ein Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde nach Art. 77 DSGVO zu.

9. Datenschutz bei Bewerbungen

Übermittelte Daten von Bewerbern verarbeiten wir nur für die Abwicklung des Bewerbungsverfahrens. Hierfür nutzen wir im Wege der Auftragsverarbeitung das E-Recruiting System "Prescreen", der Prescreen International GmbH, Mariahilfer Straße 17, 1060 Wien, www.jobbase.io

Die entsprechende Datenschutzerklärung finden Sie unter: <https://dehoga.jobbase.io/policy>

Führt die Bewerbung im Anschluss zu einem Beschäftigungsverhältnis, werden die Bewerberdaten im Rahmen des § 26 BDSG zur Abwicklung des Beschäftigungsverhältnisses verarbeitet. Kommt es zu keinem Beschäftigungsverhältnis, werden die Bewerberdaten innerhalb von 6 Monaten nach Bekanntgabe der Absage gelöscht.

10. Sicherheit

Die DEHOGA Akademie setzt technische und organisatorische Maßnahmen ein, um Ihre Daten gegen zufällige oder vorsätzliche Manipulationen, Verlust, Zerstörung oder gegen unberechtigte Zugriffe zu schützen. Unsere Sicherheitsmaßnahmen werden entsprechend der technischen Weiterentwicklung fortlaufend verbessert.

Gleichwohl können internetbasierte Datenübertragungswege grundsätzlich Sicherheitslücken aufweisen, so dass kein vollumfänglicher Schutz gewährleistet werden



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

kann. Daher ist es für Sie weiterhin möglich, personenbezogene Daten auch auf anderen Weg, z.B. postalisch oder telefonisch zu übertragen.

11. Kinder

Personenbezogene Daten sollten von Personen unter 16 Jahren nicht ohne die Zustimmung der Eltern oder der Aufsichtsperson an unsere Internetseite übermittelt werden. Die DEHOGA Akademie legt allen Eltern und Aufsichtspersonen eine Einweisung ihrer Kinder in den sicheren und verantwortungsbewussten Umgang mit personenbezogenen Daten im Internet nahe. Unser Unternehmen wird nicht wissentlich personenbezogene Daten von unter 16-Jährigen verarbeiten.

12. Cookies

Unser Internetauftritt verwendet Cookies. Cookies sind kleine Textdateien, die vom Web-Server an Ihren PC verschickt und meist auf Ihrer Festplatte abgespeichert werden. Es handelt sich dabei nicht um Programme, die auf dem PC des Nutzers Schaden anrichten können. Cookies ermöglichen die Feststellung, ob Sie erneut unsere Internetseite besuchen. Personenbezogene Daten werden nicht gespeichert. Die Information ist keiner bestimmten Person zuordenbar.

Sie können die Speicherung von Cookies, über die Einstellungen Ihres Browsers, auch deaktivieren. Näheres hierzu entnehmen Sie bitte der Hilfefunktion Ihres Internetbrowsers.

In diesem Fall kann der Besuch der Internetseite nur eingeschränkt möglich sein.

13. Google Analytics

Unsere Internetseite benutzt Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. (nachfolgend: Google).

Google Analytics verwendet sog. Cookies, Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Internetseite durch Sie ermöglichen. Die durch den Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Internetseite (einschließlich Ihrer IP-Adresse) werden an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Auf unserer Internetseite wird die IP-Anonymisierung „_anonymizelp()“ von Google verwendet, so dass die IP-Adresse der Nutzer von Google innerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zuvor gekürzt wird. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt. Durch die Kürzung kann der direkte Personenbezug ausgeschlossen werden. Google wird die erlangten Informationen benutzen, um die Nutzung unserer Internetseite auszuwerten, um uns Reports über die Aktivitäten auf der



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Internetseite zusammenzustellen und um weitere mit der Nutzung der Internetseite und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen zu erbringen.

Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Sie können die Installation der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software verhindern; wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Internetseite vollumfänglich nutzen können. Ergänzend können Sie die Erfassung der durch den Cookie erzeugten und auf Ihre Nutzung der Internetseite bezogenen Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) an Google sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem Sie ein Browser-Plugin unter folgendem Link (<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>) herunterladen und installieren.

Durch die Nutzung dieser Internetseite erklären Sie sich mit der Bearbeitung der über Sie erhobenen Daten durch Google in der zuvor beschriebenen Art und Weise und zu dem zuvor benannten Zweck einverstanden.

Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.google.com/analytics

14. Verwendung von Diensten und Inhalten Dritter

Es kann vorkommen, dass auf unserer Internetseite Inhalte Dritter, wie zum Beispiel Videos von YouTube, Kartenmaterial von Google-Maps oder RSS-Feeds eingebunden werden. Dies setzt immer voraus, dass die Anbieter dieser Inhalte (nachfolgend bezeichnet als "Dritt-Anbieter") die IP-Adresse der Nutzer wahrnehmen.

Denn ohne die IP-Adresse, könnten sie die Inhalte nicht an den Browser des jeweiligen Nutzers senden. Wir bemühen uns nur solche Inhalte zu verwenden, deren jeweilige Anbieter die IP-Adresse lediglich zur Auslieferung der Inhalte verwenden. Jedoch haben wir keinen Einfluss darauf, falls die Dritt-Anbieter die IP-Adresse z.B. für statistische Zwecke speichern.

Design und Programmierung

News Navigators GmbH

Breitwiesenstr. 17

70565 Stuttgart

www.newsnavigators.de