

# Informationen zum Q-Seminar



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## **Seminardaten**

Nummer: SH\_Q1\_2019\_11\_13  
Datum: 12.11.2019 - 13.11.2019  
Dozent: Lydia Albers

## **Seminarort**

Messe Husum & Congress  
Am Messeplatz 12 – 18  
25813 Husum  
E-Mail: [info@messehusum.de](mailto:info@messehusum.de)  
Internet: <https://www.messehusum.de/>

Die Messe Husum & Congress ist DAS Veranstaltungshaus in Schleswig-Holstein – modern, vielseitig, professionell und mit jeder Menge (Park)Platz für einzigartige Messen, Events, Konzerte und viele weitere lokale und internationale Veranstaltungen.

## **Tagesablauf**

Zeitlicher Ablauf des QualitätsCoach Seminars (die folgenden Angaben sind Richtwerte, innerhalb des Seminars können individuelle Verschiebungen auftreten)

Erster Tag: 09:00 Uhr bis ca. 18:00 Uhr (inkl. zwei Kaffee- und einer Mittagspause)  
Zweiter Tag: 09:00 Uhr bis ca. 14:00 Uhr (inkl. Kaffeepause)

## **Anmerkungen**

In den 1,5 Seminartagen wollen wir Ihnen Kenntnisse zum Qualitätsmanagement und dem zielführenden Einsatz von Q-Werkzeugen vermitteln bzw. gemeinsam mit Ihnen zu diesen Themen diskutieren, eigene Erfahrungen austauschen und das Erlernte mit Hilfe von Gruppenübungen und Beispielen vertiefen:

In diesem schon "neuen" Seminar lernen Sie ...

- wie der Kunde Ihre Dienstleistung wahrnimmt.
- wie Sie Verbesserungen in Ihrem Betrieb anstoßen.
- wie Sie mit kreativen Methoden Erlebnisqualität schaffen.
- wie Sie mit unseren Werkzeugen Ihre Servicequalität optimieren.
- wie Sie Serviceideen mit uns in Ihrem Betrieb umsetzen.

Darüber hinaus erlangen Sie die Berechtigung und Befähigung, für Ihr Unternehmen geeignete Q-Werkzeuge zu buchen und Ihr Unternehmen zur Zertifizierung nach SQD zu



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

führen.

### **Ansprechpartner**

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

Fachhochschule Westküste/ Institut für Management und Tourismus

Fritz-Thiedemann-Ring 20

25746 Heide

Tel: 0049 (0) 481 8555 548

Fax: 0049 (0) 481 8555 121

E-Mail: [info@servicequalitaet-sh.de](mailto:info@servicequalitaet-sh.de)

### **Teilnahmebedingungen**

Allgemeine Seminarbedingungen der Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT an der Fachhochschule Westküste)

#### § 1 Geltungsbereich

1. Unsere allgemeinen Seminarbedingungen gelten für die Durchführung und Vermittlung aller gegenwärtigen und zukünftigen Seminare bei denen die Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT an der Fachhochschule Westküste) als Veranstalter oder Mitveranstalter tätig wird. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung.

2. Verbraucher i. S. d. Geschäftsbedingungen sind natürliche Personen, mit denen in Geschäftsbeziehung getreten wird, ohne dass diesen eine gewerbliche oder selbständige berufliche Tätigkeit zugerechnet werden kann. Unternehmer i. S. d. Geschäftsbedingungen sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, mit denen in Geschäftsbeziehung getreten wird, die in Ausübung einer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

3. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

#### § 2 Vertragsschluss

1. Unsere Seminarangebote sind freibleibend. Die Teilnehmerzahlen sind begrenzt. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

2. Die Anmeldung des Kunden stellt ein verbindliches Angebot über den Abschluss eines Dienstleistungsvertrages zur Teilnahme an der jeweiligen Veranstaltung dar. Dies gilt auch für alle in der Anmeldung mitaufgeführten Personen, für die der Anmeldende wie für seine eigenen Vertragsverpflichtungen einsteht.

3. Der Veranstalter ist dazu berechtigt, das in der Anmeldung liegende Vertragsangebot innerhalb von zwei Wochen nach Eingang bei ihr anzunehmen. Die Annahme kann durch schriftliche Teilnahmebestätigung oder durch Beginn mit den Leistungen erklärt werden. Erst hierdurch kommt der Vertrag zustande.

4. Der Kunde kann seine Rechte aus einem Vertragsverhältnis mit dem Veranstalter nur mit dessen schriftlichen Einwilligung abtreten.

### § 3 Leistungsänderung

1. Dem Veranstalter bleibt es vorbehalten, bei Verhinderung eines angekündigten Referenten für gleichwertigen Ersatz zu sorgen.

2. Themenänderungen der Seminare sind zulässig, soweit der Kernbereich der Veranstaltung beibehalten wird.

3. Der Veranstalter ist berechtigt, Änderungen des Ablaufs der einzelnen Veranstaltungen, der maximalen Teilnehmerzahl, des Seminarorts und des Seminarzeitraums vorzunehmen, sofern ein wichtiger Grund vorliegt und soweit die berechtigten Interessen der Seminarteilnehmer hierdurch nicht erheblich beeinträchtigt werden.

### § 4 Vergütung

1. Die angebotenen Preise verstehen sich - soweit nicht anders angegeben – ohne Verpflegung/Unterbringung.

2. Die Preisangaben verstehen sich netto zzgl. jeweils gültiger, gesetzlicher Mehrwertsteuer.

3. Die Leistungen des Veranstalters sind spätestens binnen vierzehn Tagen nach Rechnungsdatum zahlbar. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde in Zahlungsverzug. Der Verbraucher hat während des Verzugs die Geldschuld in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen. Der Unternehmer hat während des Verzugs die Geldschuld in Höhe von acht Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen. Gegenüber dem Unternehmer behalten wir uns vor, einen höheren Verzugschaden nachzuweisen und geltend zu machen.

4. Der Kunde hat ein Recht zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung nur, wenn seine



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt wurden oder durch den Veranstalter schriftlich anerkannt wurden.

5. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

6. Bei Zahlungsverzug, Scheck- oder Wechselnichteinlösung, bei Insolvenzantrag, Zahlungseinstellung oder falls Tatsachen bekannt werden, die auf eine wesentliche Verschlechterung der Wirtschaftslage des Kunden schließen lassen, kann der Veranstalter Vorkasse oder Sicherheitsleistung verlangen und alle noch nicht fälligen Forderungen aus der Geschäftsbeziehung sofort geltend machen, auch wenn für diese Schecks oder Wechsel entgegengenommen wurden.

§ 5 Vertragsrücktritt durch die Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT an der Fachhochschule Westküste)

1. Die Durchführung der Seminare ist an eine Mindest-Teilnehmerzahl gebunden. Der Veranstalter ist dazu berechtigt, wegen Nichterreicherung der Mindest-Teilnehmerzahl bis zu sieben Tage vor Beginn der jeweiligen Veranstaltung das Seminar abzusagen und vom Vertrag zurückzutreten.

2. Kann die von dem Veranstalter geschuldete Leistung auf Grund unvorhersehbarer und von ihm nicht zu vertretender Umstände (z.B. kurzfristige Erkrankung eines Referenten) nicht erbracht werden, so ist dieser dazu berechtigt ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten oder nach seiner Wahl die Leistung um die Dauer der Behinderung hinauszuschieben.

3. In Fällen des Vertragsrücktritts durch den Veranstalter wird der Teilnehmer – sofern er hiermit einverstanden ist – auf einen anderen Seminartermin oder Seminarort umgebucht. Anderenfalls werden dem Kunden bereits geleistete Zahlungen zurückerstattet. Für zum Zeitpunkt des Vertragsrücktritts bereits erbrachte Leistungen bleibt der auf diese Leistungen entfallende Anteil des Vergütungsanspruchs des Veranstalters unberührt. Weitergehende Ansprüche des Kunden insbesondere auf Ersatz von Reise- und Hotelkosten oder Arbeitsausfall bestehen nicht.

§ 6 Vertragsrücktritt / Umbuchung durch den Teilnehmer

1. Der Kunde ist dazu berechtigt, bis zu 30 Tage vor Beginn der jeweiligen Veranstaltung von dem Vertrag zurückzutreten oder Teilnehmer - soweit verfügbar - auf einen anderen Seminarort bzw. Seminartermin umzubuchen. Für den Vertragsrücktritt oder die Umbuchung kann der Veranstalter eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10 % der Seminargebühr zzgl. jeweils gültiger gesetzlicher Mehrwertsteuer erheben.



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

2. Erfolgt ein Vertragsrücktritt nach dem oben genannten Termin oder erscheint ein Teilnehmer ohne Abmeldung nicht zur Veranstaltung bleibt der volle Vergütungsanspruch des Veranstalters unberührt.

3. Der Kunde ist dazu berechtigt, im Falle der Verhinderung eines Teilnehmers einen Ersatz-Teilnehmer zu benennen.

4. Der Vertragsrücktritt, die Umbuchung oder die Benennung eines Ersatzteilnehmers hat schriftlich zu erfolgen. Maßgeblich für die Wahrung der Frist ist der Eingang bei dem Veranstalter.

## § 7 Datenschutz

1. Der Teilnehmer willigt in die Speicherung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten ein. Diese werden durch die Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT an der Fachhochschule Westküste) ausschließlich zur Vertragsabwicklung sowie zur Bearbeitung der Anfragen des Kunden genutzt. Darüber hinaus werden die Daten zum Zwecke der zukünftigen Kundenbetreuung und Kundenpflege verwendet, wobei der Kunde dem jederzeit widersprechen kann, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen.

2. Die Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT an der Fachhochschule Westküste) behält sich jedoch das Recht vor, gespeicherte Kundendaten an Dritte, insbesondere an unsere Teilnehmer in Form von Teilnehmerlisten zu den gebuchten Seminaren weiterzugeben, sofern nicht ein ausdrücklicher Widerspruch des Kunden vorliegt. Des Weiteren behält sich die Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT an der Fachhochschule Westküste) das Recht vor, öffentlich in Wort und Bild über die Seminare zu berichten. Der Teilnehmer erklärt sich mit der Erstellung und Veröffentlichung von Bildern der Teilnehmer einverstanden. Der Teilnehmer kann diese Einwilligung jederzeit widerrufen.

## § 8 Urheberrechte

Die Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT an der Fachhochschule Westküste) behält sich alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdrucks und der Vervielfältigung an den Seminarunterlagen oder Teilen davon vor. Kein Teil der Seminarunterlagen darf - auch auszugsweise - ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung der Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT an der Fachhochschule Westküste) oder der entsprechenden Hersteller in irgendeiner Form – auch nicht für Zwecke der eigenen Unterrichtsgestaltung – reproduziert oder insbesondere unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt, verbreitet oder zu öffentlichen Wiedergaben benutzt werden.



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## § 9 Gewährleistung

Die Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT an der Fachhochschule Westküste) übernimmt keine Gewährleistung für ein bestimmtes Schulungsergebnis oder einen bestimmten Schulungserfolg.

## § 10 Haftungsbeschränkungen

1. Die Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT an der Fachhochschule Westküste) haftet – gleich aus welchem Rechtsgrund – nur, wenn der Schaden a) durch schuldhafte Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht) in einer das Erreichen des Vertragszwecks gefährdenden Weise verursacht wurde, oder

b) auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist.

2. Haftet die Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT an der Fachhochschule Westküste) gemäß Ziff. 1. (a) für die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, ohne dass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen, so ist die Haftung auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, mit dessen Entstehen bei Vertragsschluss aufgrund der zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise gerechnet werden musste.

3. Die Haftungsbeschränkung gemäß Ziff. 2. gilt in gleicher Weise für Schäden, die aufgrund von grober Fahrlässigkeit der Mitarbeiter oder Beauftragten verursacht werden, welche nicht zu den Geschäftsführern oder leitenden Angestellten gehören.

4. In den Fällen der Ziff. 2. und 3. haftet die Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT an der Fachhochschule Westküste) nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn.

5. Die Haftungsbeschränkungen gemäß Ziff. 1. bis 4. gelten sinngemäß auch zugunsten der Mitarbeiter und Beauftragten der Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT an der Fachhochschule Westküste).

6. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche des Kunden aus Produkthaftung. Weiter gelten die Haftungsbeschränkungen nicht bei uns zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens des Kunden.

## § 11 Schlussbestimmungen

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Bei Verbrauchern, die den Vertrag nicht zu beruflichen oder gewerblichen Zwecken abschließen, gilt diese Rechtswahl nur



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.

2. Ist der Teilnehmer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag unser Geschäftssitz. Dasselbe gilt, wenn der Teilnehmer keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.

3. Zu diesen Vertragsbedingungen abweichende Regelungen, insbesondere auch die Änderung dieser Schriftformklausel, bedürfen der Schriftform.

4. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrags mit dem Teilnehmer einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine Regelung ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen möglichst nahekommt.

### **Datenschutzbestimmungen**

Datenverarbeitung / Datenschutz

(1)

Der Teilnehmer willigt in die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten in der Seminarverwaltung von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., an der

die Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT der Fachhochschule Westküste) angeschlossen ist, unter sämtlichen nachfolgend genannten Bedingungen ein. Der Teilnehmer beauftragt den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., die

Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT der Fachhochschule Westküste) und ihren IT-Dienstleister mit einer entsprechenden Dateneinsicht und Datenverarbeitung im Sinne der Vertragsabwicklung.

(2)

Als Teilnehmerdaten werden die personenbezogenen Daten Anrede, Vorname und Nachname erfasst und gespeichert. Weitere personenbezogene Daten zum Teilnehmer werden nur erfasst und gespeichert, sollten diese freiwillig zusätzlich vom Teilnehmer eingegeben werden; dazu gehören Titel, Position im Unternehmen, persönliche Telefonnummer und personalisierte E-Mail sowie Mitteilung zur Anmeldung (z.B. Allergien



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

und Unverträglichkeiten bzgl. der Seminarversorgung).

(3)

Vom Unternehmen werden Firmierung, Kontaktdaten, Unternehmensgröße und Branche verbindlich erfasst und gespeichert.

(4)

Die Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT der Fachhochschule Westküste) behält sich das Recht vor, gespeicherte Daten an Dritte, insbesondere an weitere Teilnehmer in Form von Teilnehmerlisten weiterzugeben.

(5)

Die Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein (IMT der Fachhochschule Westküste) behält sich das Recht vor, öffentlich in Wort und Bild über die Seminare zu berichten. Der Teilnehmer erklärt sich mit der Erstellung und Veröffentlichung von Bildern der Teilnehmer einverstanden.

(6)

Nach erfolgreicher Seminarteilnahme wird das Unternehmen im Online-Tool des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. angelegt und bekommt eine entsprechende Kundennummer zugewiesen. Mit dieser hat das Unternehmen / der Seminarteilnehmer Zugriff auf das Online-Tool und auf seine Daten.

Datenzugriff auf die Daten des Online-Tools haben die Mitarbeiter des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. sowie die zuständige und damit verantwortliche Landeskoordinierungsstelle des Bundeslandes, in dem das Unternehmen des Teilnehmers sitzt. Die für das jeweilige Bundesland zuständige Landeskoordinierungsstelle / Organisation ist auf [www.q-deutschland.de/ueber-uns](http://www.q-deutschland.de/ueber-uns) einsehbar.

(7)

Darüber hinaus werden die Daten aus der Kundendatenbank (Online-Tool) zum Zwecke der zukünftigen Kundenbetreuung und Kundenpflege verwendet, wobei der Teilnehmer dem jederzeit widersprechen kann.

(8)

Der Teilnehmer hat das Recht, seine Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum





ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt. Der Widerruf kann gegenüber dem ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. auf dem Wege der Briefpost zur Anschrift ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., Schillstraße 9, 10785 Berlin

oder per E-Mail [info@q-deutschland.de](mailto:info@q-deutschland.de) erklärt werden.