

# Informationen zum Q-Seminar



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## **Seminardaten**

Nummer: RP\_Q1\_2020\_09\_23  
Datum: 22.09.2020 - 23.09.2020  
Dozent: Dr. Britta Stolberg-Schloemer

## **Seminarort**

Gastronomisches Bildungszentrum Koblenz e.V.  
Hohenfelder Straße 12  
56068 Koblenz  
E-Mail: [info@gbz-koblenz.de](mailto:info@gbz-koblenz.de)  
Internet: <https://www.gbz-koblenz.de>

## **Tagesablauf**

1. Tag:  
Seminarbeginn: 10:00 Uhr  
Ende des 1. Seminartages: 18:00 Uhr

2. Tag:  
Seminarbeginn: 09:00 Uhr  
Ende des 2. Seminartages: 14:00 Uhr

Im Seminarpreis sind Getränke im Tagungsraum, Kaffeepausen sowie das Mittagessen inklusive ein Softdrink erhalten. Alle weiteren Getränke müssen vom Seminarteilnehmer selbst übernommen werden.

## **Anmerkungen**

Eine Teilnahme am Seminar kann Ihnen nur bestätigt werden, wenn Sie die volle Seminarzeit anwesend sind.  
Eine Woche vor Seminarbeginn erhalten Sie von uns eine Erinnerungsnachricht mit letzten Detailinformationen.

## **Ansprechpartner**

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

Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH  
Löhrstraße 103 - 105  
56068 Koblenz



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Tel: 0261 / 91520-43  
Fax: 0261 / 91520-6143  
E-Mail: [info@servicequalitaet-rlp.de](mailto:info@servicequalitaet-rlp.de)  
Internet: [www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)

## **Teilnahmebedingungen**

1. Stellung der Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH; Geltung dieser Teilnahmebedingungen;  
Definitionen

1.1. Die Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH nachfolgend „RPT“ – abgekürzt ist Anbieter der Veranstaltung Q-Coach Seminar und Vertragspartner des Teilnehmers.

1.2. Die vorliegenden Teilnahmebedingungen gelten, soweit rechtswirksam vereinbart, ausschließlich für Verträge über die Teilnahme am Q-Coach Seminar.

2. Berücksichtigung der Anmeldungen; Vertragsabschluss

2.1. Die RPT wird die Anmeldungen im Regelfalle in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigen; sie ist hierzu nicht verpflichtet.

2.2. Bei der Anmeldung mehrerer Personen desselben Unternehmens bzw. derselben Institution bleibt es der RPT vorbehalten, nur eine beschränkte Anzahl von Personen dieses Unternehmens bzw. diese Institution als Teilnehmer zu berücksichtigen.

2.3. Soweit die RPT Wartelisten führt, besteht kein Anspruch auf die Aufnahme in solche Wartelisten. Für die Berücksichtigung von Personen auf der Warteliste gelten die vorstehenden Bestimmungen entsprechend.

2.4. Mit der Übermittlung der Anmeldung, die ausschließlich online erfolgen kann, bietet der Anmeldende der RPT den Abschluss des Vertrages über die Teilnahme am Q-Coach Seminar verbindlich an. Erfolgt die Anmeldung durch ein Unternehmen, einen Verein, eine Kommune oder einen Landkreis, so ist diese/r Vertragspartner und Zahlungspflichtige/r, soweit die Anmeldung nicht ausdrücklich namens und in Vollmacht des Teilnehmers erfolgt.

2.5. Der Vertrag über die Teilnahme am Q-Coach Seminar kommt ausschließlich durch die Teilnahmebestätigung der RPT zustande, welche dem Anmeldenden per elektronischer Teilnahmebestätigung per EMail übermittelt wird.

3. Zahlung

3.1. Die Teilnahmegebühr ist innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rechnung



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

zahlungsfällig und auf das angegebene Konto der RPT zu leisten.

3.2. Erfolgt bei der Anmeldung durch eine Privatperson die Rechnungsstellung auf deren Wunsch an ein Unternehmen, eine Kommune, ein Landkreis, einen Verein oder eine sonstige Institution, so bleibt die Zahlungsverpflichtung der Privatperson, welche die Anmeldung vorgenommen hat, bestehen, soweit der Rechnungsempfänger keine Zahlung leistet.

3.3. Erfolgt die Bezahlung der Teilnahmegebühr trotz Mahnung mit angemessener Fristsetzung der RPT nicht fristgemäß, so kann die RPT gegenüber dem Vertragspartner den Rücktritt vom Teilnahmevertrag erklären, soweit sie selbst zur Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist und kein gesetzliches oder vertragliches Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht des Vertragspartners besteht.

#### 4. Mindestteilnehmer und Höchstteilnehmerzahlen

4.1. im Falle ausgeschriebener Mindestteilnehmerzahl bleibt es der RPT vorbehalten, die Veranstaltung bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl innerhalb der in der Ausschreibung angegebenen Frist, ohne besondere Angabe bis 14 Tage vor Beginn der Veranstaltung durch Rücktrittserklärung abzusagen, welche dem Teilnehmer telefonisch, per EMail wird. Es obliegt dem Teilnehmer, sich bei seiner Reise/Übernachtungsplanung auf die Möglichkeit der Absage einzustellen.

4.2. Der RPT bleibt es vorbehalten, den Vertrag auch nach Ablauf der Kündigungsfrist nach Ziff. 4.1 zu kündigen, soweit erhebliche objektive Gründe wie Elementarschäden, Witterungsgründe oder an Reisehindernisse eine Kündigung erforderlich machen. Aufwendungen die dem Teilnehmer im Falle einer solchen Kündigung entstehen hat die RPT nur zu ersetzen, wenn sie die Gründe oder einen verspäteten Zeitpunkt der Kündigung zu vertreten hat.

4.3. Etwaige Angaben zu Höchstteilnehmerzahlen stellen eine unverbindliche Information über die nach Auffassung der RPT kompatible Höchstgrenze der Zahl von Teilnehmern dar. Eine Überschreitung dieser Zahl durch Berücksichtigung entsprechender Anmeldungen der RPT ist zulässig, soweit hierdurch der Ablauf und die Inhalte nicht wesentlich beeinträchtigt werden. Eine Verpflichtung zur Überschreitung, um Anmeldungen noch berücksichtigen zu können, besteht nicht.

#### 5. Kündigung oder Rücktritt

5.1. Ein Rücktritt vom Vertrag über die Teilnahme ist bis 14 Tage vor Beginn der Veranstaltung kostenfrei möglich; maßgeblich ist der Eingang der Rücktrittserklärung bei der RPT.



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

5.2. Beim Rücktritt bis zu drei Tagen vor Seminarbeginn wird der Teilnehmerbeitrag zu 50%, beim Rücktritt zwischen zwei Tagen vor dem Seminar und dem Seminarbeginn wird der volle Teilnehmerbeitrag zahlungsfällig, soweit es der RPT nicht gelingt, den frei gewordenen Teilnehmerplatz durch einen Ersatzteilnehmer zu belegen. Der zurücktretende Teilnehmer ist berechtigt, einen Ersatzteilnehmer zu benennen, soweit dieser die allgemeinen und ausgeschriebenen Anforderungen an eine Teilnahmeberechtigung erfüllt.

5.3. Dem zurücktretenden Teilnehmer bleibt es vorbehalten im Falle eines Rücktritts entsprechend Ziff. 5.2 und soweit von der RPT kein Ersatzteilnehmer benannt wird, nachzuweisen, dass die Belegung durch einen Ersatzteilnehmer erfolgt ist.

## 6. Haftung der RPT

6.1. Eine Haftung der RPT ist, ausgenommen für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit ausgeschlossen.

6.2. Der Haftungsausschluss nach Ziff. 8 gilt nicht bzw. ist beschränkt

a) für Schäden aus der Verletzung wesentlicher vertraglicher Hauptpflichten (Kardinalpflichten)

b) soweit Schäden auf grober Fahrlässigkeit beruhen, jedoch einen Betrag in Höhe des 3fachen Wertes der vertraglich vereinbarten Vergütung nicht übersteigen

c) wenn die RPT ohne eigenes grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verschulden nur aufgrund der Schadensverursachung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der RPT haftet.

6.3. Die vorstehenden Bestimmungen gelten ausschließlich bezüglich der Haftung gegenüber Unternehmen und unternehmensgleichen Personen im Sinne von § 14 BGB.

## 7. Anzuwendende Rechtsvorschriften; Rechtswahl und Gerichtsstand

7.1. auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen dem Teilnehmer bzw. Vertragspartner und der RPT finden in 1. Linie diese Teilnahmebedingungen, hilfsweise Werkvertragsrecht der §§ 611 ff. Bürgerliches Gesetzbuch und im Übrigen ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

7.2. für Verträge mit Teilnehmer bzw. Vertragspartnern, die Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder privaten Rechts sind oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland haben.



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## 8 Haftung

Die Haftung für Schäden des Kunden jeglicher Art wird für die Veranstalter sowie für deren Vertreter und Erfüllungsgehilfen ausgeschlossen.

### **Datenschutzbestimmungen**

(1)

Der Teilnehmer willigt in die Speicherung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten in der Seminarverwaltung von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., an die die Rheinland-Pfalz GmbH angeschlossen ist, ein. Der Teilnehmer beauftragt den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., die Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH und seinen 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.

(3)

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

(4)

Der Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH behält sich das Recht vor, gespeicherte Daten an Dritte, insbesondere an weitere Teilnehmer in Form von Teilnehmerlisten weiterzugeben, sofern nicht ein ausdrücklicher Widerspruch des Teilnehmers vorliegt.

(5)

Der Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH 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. Der Teilnehmer kann diese Einwilligung jederzeit schriftlich widerrufen.

(6)



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Der Teilnehmer willigt ein, dass nach erfolgreicher Seminarteilnahme alle o. g. personenbezogenen Daten des Teilnehmers sowie des Unternehmens aus der Seminarverwaltung gelöscht und in eine Kundendatenbank (umgangssprachlich auch Online-Tool genannt) von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. überspielt werden.

Mit dem Datentransfer wird das Unternehmen im Online-Tool des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. angelegt und bekommt eine entsprechende Kundennummer zugewiesen. Mit dieser hat das Unternehmen 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., die zuständige und damit verantwortliche Landeskoordinierungsstelle des Bundeslandes, in dem das Unternehmen des Teilnehmers sitzt, sowie der beauftragte IT-Dienstleister. 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)

Sollte sich das Unternehmen für den Kauf von einzelnen QM-Werkzeugen von ServiceQualität Deutschland bzw. eine Zertifizierung von Service Qualität Deutschland vornehmen treten die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Abwicklung von Q-Werkzeugen bzw. Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland“ in Kraft die bereits an dieser Stelle zur Kenntnis genommen werden.

(8)

Die Speicherung der in Absatz (2) genannten Daten des Teilnehmers erfolgt im Absatz (6) genannten Online-Tool bis zum Widerruf, da der Titel Q-Coach an den Teilnehmer gebunden ist und nur so eine Überprüfung über das Vorhandensein der Ausbildung auch nach längerer Zeit noch gewährleistet werden kann.

(9)

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