Informationen zum Q-Seminar

ServiceQualität DEUTSCHLAND

Seminardaten

Nummer: OS_2020_11_06
Datum: 06.11.2020 - 01.12.2020

Seminarort

Online
Datenautobahn
01010 Online

Tagesablauf

06.11.2020, 9 Uhr bis 12.30 Uhr, inkl. kleiner Pause
Modul 1: Kennenlernen, Kundenerwartungen, Grundlagen Qualitätsmanagement

11.11.2020, 9 Uhr bis 12.30 Uhr, inkl. kleiner Pause
Modul 2: Q-Werkzeugkasten, Servicekette, erster Blick ins Online-Tool

18.11.2020, 9.00 Uhr bis 12.30 Uhr, inkl. kleiner Pause
Modul 3: GAP-(Lücken-)Modell, Befragungswerkzeuge, Mystery-Check, Audit

20.11.2020, 14.00 Uhr bis 15.00 Uhr
Sprechstunde, Raum für individuelle Fragen, nicht verbindlich

23.11.2020, 14.00 Uhr bis 15.00 Uhr
Sprechstunde, Raum für individuelle Fragen, nicht verbindlich

01.12.2020, 09.00 Uhr bis 12.30 Uhr, inkl. kleiner Pause
Modul 4: Kreativtechniken, Ideenfindung, Maßnahmenplanung, Umsetzung im Betrieb

Voraussetzung zum erfolgreichen Abschluß ist die Teilnahme an allen vier Terminen (Module). Sollte an einem Termin nicht teilgenommen werden (durch Krankheit), findet eine 1 bis 2 stündige Nachschulung statt. Hierfür muss eine Pauschale von 50 Euro zzgl. MwSt. erhoben werden.

Anmerkungen

Sie benötigen einen Computer mit Internetzugang, Lautsprechern, Mikrofon und Webcam. Das Onlinetrainung führen wir mit zoom durch. Wegen eines Technikchecks setzten wir uns mit Ihnen ein paar Tage vor dem Onlinetraining in Verbindung.

Durch das Onlinetraining führen Sie Birgit Becker (Q-Dozentin und Mitarbeiterin der

ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Landeskoordinierungsstelle Hessen) sowie Lydia Albers (Q-Dozentin).

Ansprechpartner

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

ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.
Schillstraße 9
10785 Berlin
Tel: 030 / 856215-161
E-Mail: eulenberger@deutschertourismusverband.de
Internet: www.q-deutschland.de

Teilnahmebedingungen

§ 1 Allgemeines, Geltungsbereich

(1) Die Teilnahmebedingungen gelten für die Durchführung und Vermittlung aller gegenwärtigen und zukünftigen Seminare, bei denen der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. als Veranstalter oder Mitveranstalter tätig wird. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung.

(2) Verbraucher i. S. d. Teilnahmebedingungen 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. Teilnahmebedingungen sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, mit denen in Geschäftsbeziehung getreten wird, die in Ausübung einer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

Kunde i. S. d. Teilnahmebedingungen sind sowohl Verbraucher als auch Unternehmer.

(3) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Teilnahmebedingungen 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. Kann die Anmeldung nicht berücksichtigt werden, so wird der Betreffende umgehend

benachrichtigt.

(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 ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. ist dazu berechtigt, das in der Anmeldung liegende Vertragsangebot innerhalb von zwei Wochen nach Eingang bei ihm anzunehmen. Die Annahme kann durch schriftliche Teilnahmebestätigung oder durch Beginn der Leistungserbringung erklärt werden. Erst hierdurch kommt der Vertrag zustande.

(4) Der Kunde kann seine Rechte aus einem Vertragsverhältnis mit dem ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. nur mit deren schriftlichen Einwilligung abtreten.

§ 3 Leistung und Leistungsänderung

(1) Der Umfang der Leistungen ergibt sich aus der jeweiligen Beschreibung der Schulung. Im Vorfeld getroffene mündliche Nebenabreden, die den Umfang der vertraglichen Leistung verändern, bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.

(2) Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. behält sich vor, bei Verhinderung eines angekündigten Referenten für gleichwertigen Ersatz zu sorgen.

(3) Inhaltliche bzw. organisatorische Änderungen oder Änderungen des Ablaufs, die während der Durchführung der Schulung notwendig werden, sind zulässig. Das Schulungsziel wird dabei nicht verändert.

(4) Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. ist berechtigt, Änderungen des Ablaufs, der maximalen Teilnehmerzahl, des Seminarorts und des Seminarzeitraums vorzunehmen, sofern ein wichtiger Grund vorliegt und 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 zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer und sind mit Erhalt der Rechnung ohne Abzug zur Zahlung fällig.

(3) Der Kunde verpflichtet sich, nach Erhalt der Leistung innerhalb von 14 Tagen den Preis zu zahlen. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde in Zahlungsverzug. Der Verbraucher hat während des Verzugs die Geldschuld in Höhe von fünf Prozent über dem Basiszinssatz zu verzinsen. Der Unternehmer hat während des Verzugs die Geldschuld in Höhe von acht Prozent über dem Basiszinssatz zu verzinsen. Gegenüber dem Unternehmer behalten wir uns vor, einen höheren Verzugszinsschaden nachzuweisen und geltend zu machen.

(4) Der Kunde hat ein Recht zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung nur, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt wurden oder durch den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. schriftlich anerkannt wurden. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

§ 5 Vertragsrücktritt durch den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.

(1) Die Durchführung der Seminare ist an eine Mindest-Teilnehmerzahl gebunden. Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. ist dazu berechtigt, wegen Nichterreichung der Mindest-Teilnehmerzahl das Seminar abzusagen und vom Vertrag zurückzutreten.

(2) Kann die von dem ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. geschuldete Leistung auf Grund unvorhersehbarer und von ihr nicht zu vertretender Umstände (z. B. kurzfristige Erkrankung eines Referenten, höhere Gewalt) nicht erbracht werden, so ist der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. dazu berechtigt ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten oder nach Ihrer Wahl die Leistung um die Dauer der Behinderung hinauszuschieben.

(3) In Fällen des Vertragsrücktritts durch den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. 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 ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. 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 14 Tage vor Beginn der jeweiligen Veranstaltung von dem Vertrag zurückzutreten oder Teilnehmer - soweit verfügbar - auf einen anderen Seminarort bzw. Seminartermin umzubuchen.

(2) Erfolgt ein Vertragsrücktritt nach dem oben genannten Termin oder erscheint ein

Teilnehmer ohne Abmeldung nicht zur Veranstaltung, so kann der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. den vollen Vergütungsanspruch geltend machen.

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

(4) Der Vertragsrücktritt, die Umbuchung oder die Benennung eines Ersatzteilnehmers kann telefonisch mit zusätzlich schriftlicher Bestätigung oder schriftlich erfolgen. Maßgeblich für die Wahrung der Frist ist der Eingang bei dem ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.

§ 7 Urheberrechte

Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. 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 des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. oder, sofern entsprechend ausgewiesen, dem Referenten oder einem anderen Autor - auch nicht für Zwecke der eigenen Unterrichtsgestaltung - reproduziert oder insbesondere unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder zu öffentlichen Wiedergaben benutzt werden.

§ 8 Haftung

Die Haftung für Schäden des Kunden jeglicher Art wird für der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. sowie für deren Vertreter und Erfüllungsgehilfen ausgeschlossen.

§ 9 Datenschutz

(1) Der Kunde willigt in die Speicherung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten ein. Diese werden durch den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. 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) Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. behält sich jedoch das Recht vor, gespeicherte Kundendaten an Dritte, insbesondere an ihre Teilnehmer in Form von Teilnehmerlisten zu den gebuchten Seminaren weiterzugeben, sofern nicht ein ausdrücklicher Widerspruch des Kunden vorliegt.

(3) Des Weiteren behält sich der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. 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.

§ 10 Gewährleistung

Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. übernimmt keine Gewährleistung für ein bestimmtes Schulungsergebnis oder einen bestimmten Schulungserfolg.

§ 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 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 Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag der Geschäftssitz des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. Dasselbe gilt, wenn der Teilnehmer keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder der gewöhnliche 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 dieser Teilnahmebedingungen 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

(1) Der Teilnehmer willigt in die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten in der Seminarverwaltung von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. unter sämtlichen nachfolgend genannten Bedingungen ein. Der Teilnehmer beauftragt den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. 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; dazu gehören Titel, Position im Unternehmen, persönliche Telefonnummer und personalisierte E-Mail sowie Mitteilung zur Anmeldung (z.B. Allergien und Unverträglichkeiten bzgl. der Seminarversorgung).

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

(4) Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. behält sich das Recht vor, gespeicherte Daten an Dritte, insbesondere an weitere Teilnehmer in Form von Teilnehmerlisten weiterzugeben.

(5) Der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. 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 Seminarteilname wird das Unternehmen im SQD 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 SQD Online-Tool und auf seine Daten. Datenzugriff auf die Daten des SQD 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.

(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 Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt. Der Widerruf kann gegenüber dem ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. schriftlich zur Anschrift ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., Schillstraße 9, 10785 Berlin oder per E-Mail info@q-deutschland.de erklärt werden.

ERWEITERTE DATENTSCHUTZBESTIMMUNGEN BEI ONLINEVERANSTALTUNGEN MIT ZOOM

Wir möchten Sie nachfolgend über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Nutzung von „Zoom“ informieren.

(9) Zweck der Verarbeitung: Wir nutzen das Tool „Zoom“, um Telefonkonferenzen, Online-Meetings, Videokonfe-renzen und/oder Webinare durchzuführen (nachfolgend: „Online-

Meetings“). „Zoom“ ist ein Service der Zoom Video Communications, Inc., die ihren Sitz in den USA hat.

(10) Verantwortlicher: Verantwortlicher für Datenverarbeitung, die im unmittelbaren Zusammenhang mit der Durchführung von „Online-Meetings“ steht, ist der ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. Hinweis: Soweit Sie die Internetseite von „Zoom“ aufrufen, ist der Anbieter von „Zoom“ für die Datenverarbeitung verantwortlich. Ein Aufruf der Internetseite ist für die Nutzung von „Zoom“ jedoch nur erforderlich, um sich die Software für die Nutzung von „Zoom“ herunterzuladen. Sie können „Zoom“ auch nutzen, wenn Sie die jeweilige Meeting-ID und ggf. weitere Zugangsdaten zum Meeting direkt in der „Zoom“-App eingeben. Wenn Sie die „Zoom“-App nicht nutzen wollen oder können, dann sind die Basisfunk-tionen auch über eine Browser-Version nutzbar, die Sie ebenfalls auf der Website von „Zoom“ finden.

(11) Datenarten: Bei der Nutzung von „Zoom“ werden verschiedene Datenarten verarbeitet. Der Um-fang der Daten hängt dabei auch davon ab, welche Angaben zu Daten Sie vor bzw. bei der Teilnahme an einem „Online-Meeting“ machen. Folgende personenbezogene Daten sind Gegenstand der Verarbeitung: Angaben zum Benutzer: Vorname, Nachname, Telefon (optional), E-Mail-Adresse, Passwort (wenn „Single-Sign-On“ nicht verwendet wird), Profilbild (optional),

Abteilung (optional); Meeting-Metadaten: Thema, Beschreibung (optional), Teilnehmer-IP-Adressen, Geräte-/Hardware-Informationen; Bei Aufzeichnungen (optional): MP4-Datei aller Video-, Audio- und Präsentations-aufnahmen, M4A-Datei aller Audioaufnahmen, Textdatei des Online-Meeting-Chats.; Bei Einwahl mit dem Telefon: Angabe zur eingehenden und ausgehenden Ruf-nummer, Ländername, Start- und Endzeit. Ggf. können weitere Verbindungsdaten wie z.B. die IP-Adresse des Geräts gespeichert werden.; Text-, Audio- und Videodaten: Sie haben ggf. die Möglichkeit, in einem „Online-Meeting“ die Chat-, Fragen- oder Umfragenfunktionen zu nutzen. Insoweit werden die von Ihnen gemachten Texteingaben verarbeitet, um diese im „Online-Meeting“ anzuzeigen und ggf. zu protokollieren. Um die Anzeige von Video und die Wiedergabe von Audio zu ermöglichen, werden entsprechend während der Dauer des Meetings die Daten vom Mikrofon Ihres Endgeräts sowie von einer etwaigen Videokamera des Endgeräts verarbeitet. Sie können die Kamera oder das Mikrofon jederzeit selbst über die „Zoom“-Applikationen abschalten bzw. stummstellen.; Um an einem „Online-Meeting “ teilzunehmen bzw. den „Meeting-Raum“ zu betreten, müssen Sie zumindest Angaben zu Ihrem Namen machen.

(12) Umfang der Verarbeitung: Wir verwenden „Zoom“, um „Online-Meetings “ durchzuführen. Wenn wir „Online-Meetings“ aufzeichnen wollen, werden wir Ihnen das im Vorwege transparent mitteilen und – soweit erforderlich – um eine Zustimmung bitten. Die Tatsache der Auf-zeichnung wird Ihnen zudem in der „Zoom“-App angezeigt. Wenn es für die Zwecke der Protokollierung von Ergebnissen eines Online-Meetings erforderlich ist,

werden wir die Chatinhalte protokollieren. Das wird jedoch in der Regel nicht der Fall sein. Im Falle von Webinaren können wir für Zwecke der Aufzeichnung und Nachbereitung von Webinaren auch die gestellten Fragen von Webinar-Teilnehmenden verarbeiten. Wenn Sie bei „Zoom“ als Benutzer registriert sind, dann können Berichte über „Onli-ne-Meetings “ (Meeting-Metadaten, Daten zur Telefoneinwahl, Fragen und Antworten in Webinaren, Umfragefunktion in Webinaren) bis zu einem Monat bei „Zoom“ ge-speichert werden. Eine automatisierte Entscheidungsfindung i.S.d. Art. 22 DSGVO kommt nicht zum Einsatz.

(13) Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung: Soweit personenbezogene Daten von Beschäftigten des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. verarbeitet werden, ist § 26 BDSG die Rechtsgrundlage der Daten-verarbeitung. Sollten im Zusammenhang mit der Nutzung von „Zoom“ personenbe-zogene Daten nicht für die Begründung, Durchführung oder Beendigung des Be-schäftigungsverhältnisses erforderlich, gleichwohl aber elementarer Bestandteil bei der Nutzung von „Zoom“ sein, so ist Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung. Unser Interesse besteht in diesen Fällen an der effektiven Durchführung von „Online-Meetings“.

Im Übrigen ist die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung bei der Durchführung von „Online-Meetings“ Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO, soweit die Meetings im Rahmen von Vertragsbeziehungen durchgeführt werden. Sollte keine vertragliche Beziehung bestehen, ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Auch hier besteht unser Interesse an der effektiven Durchführung von „Online-Meetings“.

(14) Empfänger / Weitergabe von Daten: Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Teilnahme an „Online-Meetings“ verarbeitet werden, werden grundsätzlich nicht an Dritte weitergegeben, sofern sie nicht gerade zur Weitergabe bestimmt sind. Beachten Sie bitte, dass Inhalte aus „Online-Meetings“ wie auch bei persönlichen Besprechungstreffen häufig gerade dazu dienen, um Informationen mit Kunden, Interessenten oder Dritten zu kommunizieren und damit zur Weitergabe bestimmt sind. Weitere Empfänger: Der Anbieter von „Zoom“ erhält notwendigerweise Kenntnis von den o.g. Daten.

(15) Datenverarbeitung außerhalb der Europäischen Union: „Zoom“ ist ein Dienst, der von einem Anbieter aus den USA erbracht wird. Eine Ver-arbeitung der personenbezogenen Daten findet damit auch in einem Drittland statt. Ein angemessenes Datenschutzniveau ist zum einen durch die „Privacy Shield“-Zertifizierung der Zoom Video Communications, Inc., zum anderen aber auch durch den Abschluss der sog. EU-Standardvertragsklauseln garantiert.

(16) Datenschutzbeauftragter: Sie erreichen uns wie folgt: ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., Sven Wolf, Schillstr. 9, 10785 Berlin E-Mail: info@q-deutschland.de

(17) Ihre Rechte als Betroffene/r: Sie haben das Recht auf Auskunft über die Sie

betreffenden personenbezogenen Daten. Sie können sich für eine Auskunft jederzeit an uns wenden. Bei einer Auskunftsanfrage, die nicht schriftlich erfolgt, bitten wir um Verständnis dafür, dass wir ggf. Nachweise von Ihnen verlangen, die belegen, dass Sie die Person sind, für die Sie sich ausgeben. Ferner haben Sie ein Recht auf Berichtigung oder Löschung oder auf Einschrän-kung der Verarbeitung, soweit Ihnen dies gesetzlich zusteht. Schließlich haben Sie ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben. Ein Recht auf Datenübertragbarkeit besteht ebenfalls im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorgaben.

(18) Löschung von Daten: Wir löschen personenbezogene Daten grundsätzlich dann, wenn kein Erfordernis für eine weitere Speicherung besteht. Ein Erfordernis kann insbesondere dann bestehen, wenn die Daten noch benötigt werden, um vertragliche Leistungen zur erfüllen, Gewährleistungs- und ggf. Garantieansprüche prüfen und gewähren oder abwehren zu können. Im Falle von gesetzlichen Aufbewahrungspflichten kommt eine Löschung erst nach Ablauf der jeweiligen Aufbewahrungspflicht in Betracht.

(19) Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde: Sie haben das Recht, sich über die Verarbeitung personenbezogenen Daten durch uns bei einer Aufsichtsbehörde für den Datenschutz zu beschweren.

(20) Änderung dieser Datenschutzhinweise

Wir überarbeiten diese Datenschutzhinweise bei Änderungen der Datenverarbeitung oder bei sonstigen Anlässen, die dies erforderlich machen. Die jeweils aktuelle Fassung finden Sie stets auf dieser Internetseite.