Informationen zum Q-Seminar

ServiceQualität DEUTSCHLAND

Seminardaten

Nummer: HB_Q1_2021_05_07
Datum: 06.05.2021 - 07.05.2021
Dozent: Lydia Albers

Seminarort

Handelskammer Bremen
Am Markt 13
28195 Bremen

Ansprechpartner

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

WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH
Langenstraße 2-4
28195 Bremen
Tel: 0421 / 9600-137
Fax: 0421 / 9600-8137
E-Mail: ralf.koencke@wfb-bremen.de
Internet: www.q-deutschland.de

Teilnahmebedingungen

Teilnahmebedingungen

§ 1 Allgemeines, Geltungsbereich

(1) Die Teilnahmebedingungen gelten für die Durchführung und Vermittlung aller gegenwärtigen und zukünftigen Seminare, bei denen die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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) Die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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 der Leistungserbringung erklärt werden. Erst hierdurch kommt der Vertrag zustande.

(4) Der Kunde kann seine Rechte aus einem Vertragsverhältnis mit der WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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 die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH.

(2) Die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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) Die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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 die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH schriftlich anerkannt wurden. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

§ 5 Vertragsrücktritt durch die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH

(1) Die Durchführung der Seminare ist an eine Mindest-Teilnehmerzahl gebunden. Die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH ist dazu berechtigt, wegen Nichterreichung der Mindest-Teilnehmerzahl bis zu sieben Tage vor Beginn der jeweiligen Veranstaltung das Seminar abzusagen und vom Vertrag zurückzutreten.

(2) Kann die von der WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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 die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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 die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH wird der Teilnehmer – sofern er hiermit einverstanden ist – auf einen anderen

ServiceQualität
DEUTSCHLAND

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 der WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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 die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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 der WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH.

§ 7 Urheberrechte

Die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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 WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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 die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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 die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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 WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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 die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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

Die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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 der WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH. 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

Datenverarbeitung / Datenschutz

(1)

Der Teilnehmer willigt in die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten in der Seminarverwaltung von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., an der die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH angeschlossen ist, unter sämtlichen nachfolgend genannten Bedingungen ein. Der Teilnehmer beauftragt den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH 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 und Unverträglichkeiten bzgl. der Seminarversorgung).

(3)

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

(4)

Die WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH behält sich das Recht vor, gespeicherte Daten an Dritte, insbesondere an weitere Teilnehmer in Form von Teilnehmerlisten weiterzugeben.

(5)

Die WFB Wirtschaftsförderung Bremen 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.

ServiceQualität
DEUTSCHLAND

(6)

Nach erfolgreicher Seminarteilname 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 ServiceQualtität 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 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)

Dem 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. auf dem Wege der Briefpost zur Anschrift ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., Schillstraße 9, 10785 Berlin oder per E-Mail info@q-deutschland.de erklärt werden.