Informationen zum Q-Seminar

ServiceQualität DEUTSCHLAND

Seminardaten

Nummer: NI_QI_2021_02_04
Datum: 03.02.2021 - 04.02.2021
Dozent: Mika Balke

Seminarort

Jugendgästehaus Wolfenbüttel
Am Seeligerpark 1
38304 Wolfenbüttel
E-Mail: jugendgaestehaus@wolfenbuettel.de
Internet: www.wolfenbuettel.de/Tourismus/Jugendgästehaus/

Tagesablauf

1. Tag
Seminarbegeinn: 09:00 Uhr
Mittagspause: 12:30 Uhr – 13:45 Uhr
Ende des 1. Tages: ca. 18:00 Uhr

Am Vor- und Nachmittag ist jeweils eine Kaffeepause eingeplant.

2. Tag
Seminarbeginn: 09:00 Uhr
Ende des Seminars: ca. 14:00 Uhr

Am Vormittag ist eine Kaffeepause eingeplant.

Hotel

Für eine evtl. Übernachtung während des Seminars empfehlen wir Ihnen folgendes Hotel:

Hotel: Jugendgästehaus Wolfenbüttel
Anschrift: Am Seeligerpark 1
38304 Wolfenbüttel
Tel: 05331 7309950
E-Mail: jugendgaestehaus@wolfenbuettel.de
Internet: www.wolfenbuettel.de/Tourismus/Jugendgästehaus/

Die Übernachtung kostet 46,50 Euro pro Person im Einzelzimmer. Wir möchten Sie bitten, die Buchung direkt im Hotel unter Nennung des Stichwortes "ServiceQualität" vorzunehmen.

ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Anmerkungen

Im Seminarpreis sind die Kaffeepausen, das Mittagessen und die Getränke im Seminarraum enthalten. Die Speisen und Getränke am Abend sind von jedem Teilnehmer selbst zu zahlen. Eine Teilnahme an dem Seminar kann Ihnen nur bestätigt werden, wenn Sie die volle Seminarzeit anwesend sind.

Während des Seminares lernen Sie unser Online-Tool kennen. Wenn Sie über ein wlan-fähiges Tablet oder Netbook verfügen, bringen Sie dieses gerne für die Praxisübungen im Online-Tool mit.

Sie erhalten zwei Wochen vor dem Seminar noch einmal eine E-Mail von uns mit allen wichtigen Informationen. Da es eventuell noch zu Änderungen im Ablauf kommen kann, möchten wir Sie bitten diese E-Mail zu berücksichtigen.

Ansprechpartner

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

TourismusMarketing Niedersachsen GmbH
Essener Str. 1
30173 Hannover
Tel: 0511 / 27048824
Fax: 0511 / 27048888
E-Mail: fischhoefer@tourismusniedersachsen.de
Internet: www.q-deutschland.de

Teilnahmebedingungen

Allgemeine Seminarbedingungen der TourismusMarketing Niedersachsen GmbH

§ 1 Geltungsbereich

(1) Unsere allgemeinen Seminarbedingungen gelten für die Durchführung und Vermittlung aller gegenwärtigen und zukünftigen Seminare bei denen die TourismusMarketing Niedersachsen GmbH (nachfolgend „TMN“) als Veranstalter oder Mitveranstalter tätig wird. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung.

(2) Die allgemeinen Seminarbedingungen gelten gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts, öffentlich-rechtlichen Sondervermögen, Kaufleuten und Nicht-Kaufleuten. Sie gelten für alle bestehenden und zukünftigen Geschäfte mit dem Kunden.

(3) Entgegenstehende oder von diesen allgemeinen Seminarbedingungen abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn die TMN der Geltung schriftlich zustimmt. Dies gilt auch, wenn die TMN in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Regelungen ihre Leistung vorbehaltlos erbringt.

§ 2 Vertragsschluss

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

(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 TMN 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 der TMN nur mit deren schriftlichen Einwilligung abtreten.

§ 3 Leistungsänderung

(1) Der TMN 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) Die TMN 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 Unterbringung.

(2) Die Preisangaben verstehen sich netto zzgl. der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

(3) Die Zahlung hat innerhalb von 10 Tagen nach Zugang der Rechnung zu erfolgen.

(4) Bei verspäteter Zahlung ist die TMN berechtigt, einen Verzugszins in Höhe von 5 % über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank (EZB) geltend zu machen. Kommt der Vertragspartner in Verzug, bleibt der Nachweis eines geringeren oder höheren Schadens den Parteien vorbehalten.

(5) Eine Aufrechnung mit Gegenforderungen des Vertragspartners oder die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist nur zulässig, wenn die Gegenforderung von der TMN anerkannt oder rechtskräftig festgestellt worden ist; dies berührt nicht ein eventuell bestehendes gesetzliches Minderungsrecht.

§ 5 Vertragsrücktritt durch die TMN

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

(2) Kann die von der TMN geschuldete Leistung auf Grund unvorhersehbarer und von ihr nicht zu vertretender Umstände (z.B. kurzfristige Erkrankung eines Referenten) nicht erbracht werden, so ist die TMN 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 TMN 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 der TMN unberührt. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere auf Ersatz von Reise- und Hotelkosten oder Verdienstausfall, bestehen nicht.

§ 6 Vertragsrücktritt / Umbuchung durch den Teilnehmer

(1) Der Kunde ist dazu berechtigt, bis zu 12 Werktagen 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 die TMN eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10% der Seminargebühr zzgl. jeweils gültiger Umsatzsteuer erheben.

(2) Bei Stornierungen ab dem 11. Werktag vor Seminarbeginn bis zu dem Vortag des Seminares berechnet die TMN Stornogebühren i.H.v. 1/3 des Seminarpreises.

(3) Erfolgt ein Vertragsrücktritt nach dem in Absatz 2 genannten Termin oder erscheint ein Teilnehmer ohne Abmeldung nicht zur Veranstaltung, bleibt der volle Vergütungsanspruch der TMN unberührt.

(4) Der Kunde ist berechtigt, im Falle der Verhinderung eines Teilnehmers einen Ersatz-Teilnehmer zu benennen.

(5) Der Vertragsrücktritt, die Umbuchung oder die Benennung eines Ersatzteilnehmers hat schriftlich zu erfolgen. Maßgeblich für die Wahrung der Frist ist der Eingang bei der TMN.

§ 7 Urheberrechte

(1) Die TMN behält sich alle Rechte an den Seminarunterlagen oder Teilen davon vor, auch die der Übersetzung, des Nachdrucks und der Vervielfältigung. Kein Teil der Seminarunterlagen darf - auch auszugsweise - ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der TMN 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.

§ 8 Gewährleistung

(1) Die TMN übernimmt keine Gewährleistung für ein bestimmtes Schulungsergebnis oder einen bestimmten Schulungserfolg.

§ 9 Haftungsbeschränkungen

(1) Die TMN haftet für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, für Schäden aus schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden aufgrund mindestens leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die für die Erreichung des Vertragszwecks von wesentlicher Bedeutung ist (Kardinalspflicht). Abgesehen von der Haftung für Vorsatz und für die schuldhafte Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit ist die Schadensersatzpflicht auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt. Im Übrigen sind Schadensersatzansprüche gegen TMN unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen.

(2) Soweit unsere Haftung nach den vorstehenden Regelungen ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

(3) Die genannten Haftungsbegrenzungen gelten nicht, soweit TMN einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen hat. Die Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Datenschutzbestimmungen

Datenschutzhinweise und Einwilligung in die Datenverarbeitung

1. Verantwortlicher

Verantwortlicher im Sinne des Datenschutzrechts ist die TourismusMarketing Niedersachsen GmbH (TMN) , Essener Str. 1, 30173 Hannover, E-Mail: info@tourismusniedersachsen.de, Telefon: 0 511 / 270 488 0, Telefax: 0 511 / 270 488 88.

2. Kontaktdaten des Verantwortlichen

Der Datenschutzbeauftragte der TMN ist erreichbar unter: datenschutz@tourismusniedersachsen.de.

3. Personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person („betroffene Person“) beziehen. Als identifizierbar wird eine betroffene Person angesehen, die direkt oder indirekt, ins-besondere mittels Zuordnung zu einer Kennung, identifiziert werden kann. Als Kennung kommen z.B. ein Name, eine Kennnummer, Standortdaten, eine Online-Kennung oder andere besondere Merkmale, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser betroffenen Person sind, in Betracht.

4. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung personenbezogener Daten

a. Vertragsdurchführung

Als Teilnehmerdaten werden die Daten Anrede, Vorname, Nachname und Emailadresse erfasst und gespeichert. Sie sind nicht verpflichtet, uns Ihre Daten mitzuteilen, jedoch ist die Angabe dieser Daten für einen Vertragsschluss erforderlich. Weitere Daten zum Teilnehmer werden nur erfasst und gespeichert, sollten diese freiwillig zusätzlich vom Teilnehmer eingegeben werden. Vom Unternehmen werden Firmierung, Kontaktdaten, Unternehmensgröße und Branche verbindlich erfasst und gespeichert.

Die vom Teilnehmer übermittelten personenbezogenen Daten (“Daten“) werden zur Erfüllung des vom Teilnehmer geschlossenen Vertrages auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO verarbeitet.

b. Berichterstattung über Seminare

Die TMN behält sich auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO das Recht vor, öffentlich in Wort und Bild über die Seminare zu berichten. Fotos von den Seminaren werden für interne Zwecke sowie für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und für Beiträge in Social Media verwendet. Unsere berechtigten Interessen bestehen insbesondere in unserem wirtschaftlichen Interesse, über unsere Seminare zu berichten bzw. die Berichterstattung durch Dritte mit Fotos unterstützen zu können.

Der Teilnehmer erklärt sich mit der Erstellung und Veröffentlichung von Bildern des Teilnehmers im Rahmen der von ihm besuchten Seminare für Zwecke der offline/online-Berichterstattung, einschließlich der sozialen Medien, einverstanden. Der Teilnehmer kann diese Einwilligung jederzeit widerrufen.

c. Kundendatenbank (Online-Tool) von ServiceQualität Deutschland e.V.

Nach erfolgreicher Seminarteilnahme werden alle Daten des Teilnehmers sowie des Unternehmens aus der Seminarverwaltung gelöscht und in eine Kundendatenbank (Online-Tool) von SQD überspielt. 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. Daten-zugriff auf die Daten des Online-Tools haben die Mitarbeiter des ServiceQualtität Deutschland (SQD) e.V., die zuständige und damit verantwortliche Landeskoordinierungsstelle des Bundeslandes, in dem das Unternehmen des Teilnehmers seinen Sitz hat, sowie der beauftragte IT-Dienstleister. Die für das jeweilige Bundesland zuständige Landeskoordinierungsstelle / Organisation ist auf www.q-deutschland.de/ueber-uns einsehbar. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Der Teilnehmer willigt ein, dass nach erfolgreicher Seminarteilnahme alle o.g. personenbezogenen Daten des Teil-nehmers sowie des Unternehmens aus der Seminarverwaltung gelöscht und in eine Kundendatenbank (Online-Tool) von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. überspielt werden. Der Teilnehmer kann diese Einwilligung jederzeit widerrufen.

d. Kundenbetreuung- und Kundenpflege

Darüber hinaus werden die Daten aus der Kundendatenbank (Online-Tool) auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO zum Zwecke der zukünftigen Kundenbetreuung und Kundenpflege verwendet, wobei der Kunde dem jederzeit widersprechen kann. Unser berechtigten Interessen bestehen insbesondere darin, Sie über unsere Angebote im Bereich Seminarveranstaltung zu informieren.

5. Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer

personenbezogenen Daten einzulegen, die aufgrund eines berechtigten Interesses von uns oder eines Dritten erfolgt, soweit dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben oder sich der Widerspruch gegen allgemeine oder auf Sie zugeschnittene Direktwerbung richtet. Im letzteren Fall haben Sie ein generelles Widerspruchsrecht, das ohne Angabe einer besonderen Situation von uns umgesetzt wird.

6. Weitergabe an Dritte

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen der Vertragsdurchführung an den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. weiter, in dessen Seminarverwaltungssystemen, an die die TMN angeschlossen ist, Ihre Daten verarbeitet werden. Der SQD e.V. und ggf. sonstige Dienstleister, die wir zur Vertragsdurchführung einsetzen, werden von uns nach den strengen Regeln der DSGVO schriftlich verpflichtet und dürfen die Daten zu keinem anderen Zweck verarbeiten. Wenn erforderlich, haben wir mit unseren Dienstleistern Auftragsverarbeitungsverträge gem. Art. 28 DSGVO geschlossen. Auf Grundlage von Art. 6 Abs.1 lit. f DSGVO geben wir Ihre Daten in Form von Teilnehmerlisten zu den gebuchten Seminaren an die Teilnehmer des jeweiligen Seminars weiter. Die berechtigten Interessen der Seminarteilnehmer bestehen darin, sich untereinander besser vernetzen zu können.

7. Speicherdauer

Die Speicherung der in Absatz 2 genannten Daten des Teilnehmers erfolgt im Absatz 4 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. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt.

8. Rechte der betroffenen Person

Ihnen stehen bezüglich Ihrer durch uns verarbeiteten Daten folgende Rechte zu:

• das Recht auf Auskunft über Ihre bei uns gespeicherten persönlichen Daten gem. Art. 15 DSGVO;

• ggfs. Recht auf Berichtigung unrichtiger oder Vervollständigung richtiger Ihrer bei uns gespeicherten persönli-chen Daten gem. Art. 16 DSGVO;

• das Recht auf Löschung und Vergessenwerden Ihrer bei uns gespeicherten persönlichen Daten gem. Art. 17 DSGVO;

• das Recht auf Einschränkung bzw. Sperrung der Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten gem. Art. 18 DSGVO;

• ggfs. Recht auf Datenübertragbarkeit gem. Art. 20 DSGVO;

• das Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gem. Art. 21 DSGVO;

• das Recht auf Widerruf ggfs. erteilter Einwilligungen gem. Art. 7 Abs. 3 DSGVO;

• das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde gem. Art. 77 DSGVO.

Bei weiteren Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten oder der Inanspruchnahme einer der Ihnen zur Verfügung stehenden Rechte, schicken Sie uns bitte eine E-Mail an [datenschutz@tourismusniedersachsen.de]

9. Automatisierte Entscheidungsfindung

Wir verzichten auf eine automatisierte Entscheidungsfindung (Profiling).