Informationen zum Q-Seminar

ServiceQualität DEUTSCHLAND

Seminardaten

Nummer: BY_Q_2020_11_16
Datum: 16.02.2022 - 17.02.2022
Dozent: Ingrid Dietl

Seminarort

Bayern Tourist GmbH
Türkenstraße 7
80333 München

Tagesablauf

Seminartag 1:
09:30 Uhr Beginn
Kaffeepause
Mittagessen
Kaffeepause
ca. 18:00 Uhr Ende

Seminartag 2:
09:00 Uhr Beginn
Kaffeepause
ca. 14:00 Uhr Ende

Anmerkungen

Weitere Hinweise:
Die vollständige Seminarteilnahme ist Voraussetzung für den Erhalt des QualitätsCoach-Zertifikates. Mit diesem Zertifikat kann ein Antrag zur Erlangung der ServiceQualität Deutschland gestellt werden. Bitte beachten Sie, dass in diesem Seminar die neue Systematik der ServiceQualität Deutschland geschult wird. Mit der Weiterentwicklung der ServiceQualität Deutschland bieten wir Ihnen zukünftig noch mehr Flexibilität, Individualität und passgenaue Q-Werkzeuge.

Seminargebühr:
Die Seminargebühr beinhaltet die Verpflegung (Tagungsgetränke, ein Mittagessen, drei Kaffeepausen) sowie Seminarunterlagen.

Für dieses Seminar ist das Mitbringen eines funktionsfähigen Laptops wünschenswert.

ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Stornierungsbedingungen:
Es besteht die Möglichkeit Ihre Teilnahme am Seminar bis 30 Tage vor dem Seminartermin kostenfrei abzusagen. Bei einer Absage nach dieser Frist behalten wir uns die Berechnung des vollständigen Seminarpreises vor. Darüber hinaus gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bayern Tourist GmbH. Gerne senden wir Ihnen diese auf Wunsch vorab zu.

Ansprechpartner

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

Bayern Tourist GmbH
Türkenstraße 7
80333 München
Tel: 089/28760122
Fax: 089/28760121
E-Mail: sqd@btg-service.de
Internet: www.q-deutschland.de

Teilnahmebedingungen

Allgemeine Seminarbedingungen der BTG Bayern Tourist GmbH

§ 1 Geltungsbereich

1. Unsere allgemeinen Seminarbedingungen gelten für die Durchführung und Vermittlung aller gegenwärtigen und zukünftigen Seminare bei denen die BTG Bayern Tourist GmbH 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

ServiceQualität
DEUTSCHLAND

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 BTG Bayern Tourist 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 mit den Leistungen erklärt werden. Erst hierdurch kommt der Vertrag zustande.

4. Der Kunde kann seine Rechte aus einem Vertragsverhältnis mit der BTG Bayern Tourist GmbH nur mit deren schriftlichen Einwilligung abtreten.

§ 3 Leistungsänderung

1. Der BTG Bayern Tourist GmbH 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 BTG Bayern Tourist GmbH 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 der BTG Bayern Tourist GmbH sind spätestens binnen sieben 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 Verzugsschaden 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 BTG Bayern Tourist GmbH 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 die BTG Bayern Tourist GmbH Vorauskasse 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 BTG Bayern Tourist GmbH

1. Die Durchführung der Seminare ist an eine Mindest-Teilnehmerzahl gebunden. Die BTG Bayern Tourist 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 BTG Bayern Tourist GmbH geschuldete Leistung auf Grund unvorhersehbarer und von ihr nicht zu vertretender Umstände (z.B. kurzfristige Erkrankung eines Referenten) nicht erbracht werden, so ist die BTG Bayern Tourist 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 BTG Bayern Tourist GmbH 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 BTG Bayern Tourist 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 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 die BTG Bayern Tourist GmbH eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10% der Seminargebühr zzgl. jeweils gültiger gesetzlicher Mehrwertsteuer erheben.

2. Erfolgt ein Vertragsrücktritt nach dem oben genannten Termin oder erscheint ein Teilnehmer ohne Abmeldung nicht zur Veranstaltung bleibt der volle Vergütungsanspruch der BTG Bayern Tourist GmbH 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 der BTG Bayern Tourist GmbH.

§ 7 Datenschutz

1. Der Teilnehmer willigt in die Speicherung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten ein. Diese werden durch die BTG Bayern Tourist 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 BTG Bayern Tourist GmbH 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 Bayern Tourist 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.

§ 8 Urheberrechte

Die BTG Bayern Tourist 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 BTG Bayern Tourist GmbH 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.

§ 9 Gewährleistung

Die BTG Bayern Tourist GmbH übernimmt keine Gewährleistung für ein bestimmtes Schulungsergebnis oder einen bestimmten Schulungserfolg.

§ 10 Haftungsbeschränkungen

1. Die BTG Bayern Tourist GmbH 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 BTG Bayern Tourist GmbH 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 BTG Bayern Tourist GmbH 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 BTG Bayern Tourist GmbH.

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 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

BTG Bayern Tourist GmbH angeschlossen ist, unter sämtlichen nachfolgend genannten Bedingungen ein. Der Teilnehmer beauftragt den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., den

BTG Bayern Tourist 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.

ServiceQualität
DEUTSCHLAND

(4)

Der BTG Bayern Tourist GmbH behält sich das Recht vor, gespeicherte Daten an Dritte, insbesondere an weitere Teilnehmer in Form von Teilnehmerlisten weiterzugeben.

(5)

Der BTG Bayern Tourist 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.

(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.