

# Informationen zum Q-Seminar



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## **Seminardaten**

Nummer: SL\_Q\_2020\_09\_29  
Datum: 28.09.2020 - 29.09.2020  
Dozent: Michael Galert

## **Seminarort**

Hotel Am Triller  
Trillerweg 57  
66117 Saarbrücken  
E-Mail: [info@hotel-am-triller.de](mailto:info@hotel-am-triller.de)  
Internet: [www.hotel-am-triller.de](http://www.hotel-am-triller.de)

## **Tagesablauf**

Erster Tag: 9.30 Uhr – 17.30 Uhr (inkl. Kaffeepausen und Mittagessen)  
Zweiter Tag: 9.00 Uhr – 13.30 Uhr (inkl. Kaffeepause)

## **Hotel**

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

Hotel: Hotel Am Triller  
Anschrift: Trillerweg 57  
66117 Saarbrücken  
Tel: 0681 580000  
E-Mail: [info@hotel-am-triller.de](mailto:info@hotel-am-triller.de)  
Internet: [www.hotel-am-triller.de](http://www.hotel-am-triller.de)

## **Anmerkungen**

Die Rechnung wird Ihnen von der Tourismus Zentrale Saarland GmbH gestellt. Im Seminarpreis sind die Kaffeepausen, das Mittagessen und die Getränke im Seminarraum enthalten. Die Getränke zum Mittagessen sind von jedem Teilnehmer selbst zu bezahlen.

Weitere Informationen finden Sie in den Teilnahmebedingungen.

Wichtige Information!

Um an der Veranstaltung teilnehmen zu können, müssen Besucherinnen und Besucher einen tagesaktuellen, negativen SARS-CoV-2-Test oder einen Nachweis als vollständig geimpft oder genesen im Sinne der Covid-19 Schutzmaßnahmen Ausnahmenverordnung



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

vorlegen können.

Der Mindestabstand von eineinhalb Metern zwischen Personen, die nicht einem Haushalt oder dem familiären Bezugskreis angehören, ist wo immer möglich einzuhalten.

Als Veranstalter ist die Tourismus Zentrale Saarland verpflichtet, geeignete Maßnahmen zur vollständigen Nachverfolgbarkeit nach Maßgabe des § 6 Absatz 1 des Saarländischen COVID-19-Maßnahmegesetzes zu treffen; insbesondere besteht die Verpflichtung, Vor- und Familienname, Anschrift und Erreichbarkeit (Rufnummer oder E-Mail-Adresse) und die Ankunftszeit zu erfassen.

Während der Veranstaltung ist eine Mund-Nasen-Maske zu tragen; diese kann am festen Platz abgenommen werden.

Außerdem sind die besonderen infektionsschutzrechtlichen Auflagen des aktuellen Hygienerahmenplanes für Veranstaltungen zu beachten.

### **Ansprechpartner**

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

Tourismus Zentrale Saarland GmbH  
Trierer Str. 10  
66111 Saarbrücken  
Tel: 0681 92720-31  
Fax: 0681 92720-40  
E-Mail: moon@tz-s.de  
Internet: www.urlaub.saarland

### **Teilnahmebedingungen**

#### § 1 Allgemeines, Geltungsbereich

(1) Die Teilnahmebedingungen gelten für die Durchführung und Vermittlung aller gegenwärtigen und zukünftigen Seminare, bei denen die Tourismus Zentrale Saarland 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.



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

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 Tourismus Zentrale Saarland 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 Tourismus Zentrale Saarland 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 Tourismus Zentrale Saarland GmbH.

(2) Die Tourismus Zentrale Saarland 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



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Schulungsziel wird dabei nicht verändert.

(4) Die Tourismus Zentrale Saarland 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 Tourismus Zentrale Saarland GmbH schriftlich anerkannt wurden. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

#### § 5 Vertragsrücktritt durch die Tourismus Zentrale Saarland GmbH

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

(2) Kann die von der Tourismus Zentrale Saarland 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 Tourismus Zentrale Saarland 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 Tourismus Zentrale Saarland GmbH wird der Teilnehmer – sofern er hiermit einverstanden ist – auf einen anderen Seminartermin oder



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

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 Tourismus Zentrale Saarland 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 Tourismus Zentrale Saarland 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 Tourismus Zentrale Saarland GmbH.

#### § 7 Urheberrechte

Die Tourismus Zentrale Saarland 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 Tourismus Zentrale Saarland 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 Tourismus Zentrale Saarland GmbH sowie für deren Vertreter und Erfüllungsgehilfen ausgeschlossen.

#### § 9 Datenschutz

(1) Der Kunde willigt in die Speicherung, Verarbeitung und Nutzung seiner



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

personenbezogenen Daten ein. Diese werden durch die Tourismus Zentrale Saarland 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 Tourismus Zentrale Saarland 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 Tourismus Zentrale Saarland 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 Tourismus Zentrale Saarland 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 Tourismus Zentrale Saarland 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.



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## **Datenschutzbestimmungen**

(1) Der Teilnehmer willigt in die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten in der Seminarverwaltung von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., an der die Tourismus Zentrale Saarland GmbH angeschlossen ist, unter sämtlichen nachfolgend genannten Bedingungen ein. Der Teilnehmer beauftragt den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., die Tourismus Zentrale Saarland 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 Tourismus Zentrale Saarland GmbH behält sich das Recht vor, gespeicherte Daten an Dritte, insbesondere an weitere Teilnehmer in Form von Teilnehmerlisten weiterzugeben.

(5) Die Tourismus Zentrale Saarland 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 Seminarteilnahme 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. Die für das Saarland zuständige Landeskoordinierungsstelle ist die Tourismus Zentrale Saarland GmbH.

(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

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](mailto:info@q-deutschland.de)  
de erklärt werden.