

# Informationen zum Q-Seminar



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Seminardaten

Nummer: BB\_QI\_2020\_09\_15  
Datum: 14.09.2020 - 15.09.2020  
Dozent: Ralf Trimborn

## Seminarort

TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH  
Am Neuen Markt 1 - Kabinetthaus - 2. OG, Saal 2.02  
14467 Potsdam  
E-Mail: [seminare@tourismusakademie-brandenburg.de](mailto:seminare@tourismusakademie-brandenburg.de)  
Internet: [www.tourismusakademie-brandenburg.de](http://www.tourismusakademie-brandenburg.de)

## Tagesablauf

1. Tag  
Seminarbeginn: 09:00 Uhr  
Seminarende: 17:30 Uhr  
inkl. zwei Kaffeepausen und einer Mittagspause

2. Tag  
Seminarbeginn: 09:00 Uhr  
Seminarende: 14:00 Uhr  
inkl. einer Kaffeepausen und einer Mittagspause

Sie lernen ...  
wie der Kunde Ihre Dienstleistung wahrnimmt.  
wie Sie Verbesserungen in Ihrem Betrieb anstoßen.  
wie Sie mit kreativen Methoden Erlebnisqualität schaffen.  
wie Sie mit unseren Werkzeugen Ihre Servicequalität optimieren.  
wie Sie Serviceideen mit uns in Ihrem Betrieb umsetzen.

## Hotel

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

Hotel: Unterkunft in Potsdam / Brandenburg  
Anschrift: Ort  
nach Wahl  
Tel: 0331-2004747  
E-Mail: [service@reiseland-brandenburg.de](mailto:service@reiseland-brandenburg.de)  
Internet: [www.reiseland-brandenburg.de](http://www.reiseland-brandenburg.de)



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Bei der Suche nach einer geeigneten Unterkunft stehen Ihnen gern die Kolleg(inn)en vom Informations- und Vermittlungsservice zur Verfügung; Montag bis Freitag von 9 bis 18 Uhr.

### **Anmerkungen**

Die vollständige Seminarteilnahme ist Voraussetzung für den Erhalt der Q-Coach Teilnahmebestätigung. Damit sind Sie berechtigt, einen Antrag zur Zertifizierung eines Betriebes nach dem System ServiceQualität Deutschland zu stellen.

Stornierungsbedingungen:

Bei kurzfristigen Stornierungen - weniger als 7 Tage vor Seminarbeginn - berechnen wir die Hälfte des Seminarpreises.

### **Ansprechpartner**

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

Tourismusakademie Brandenburg c/o TMB Doreen Ludwig

Am Neuen Markt 1

14467 Potsdam

Tel: 0331-29873-787

Fax: 0331-29873-781

E-Mail: [seminare@tourismusakademie-brandenburg.de](mailto:seminare@tourismusakademie-brandenburg.de)

Internet: [www.tourismusakademie-brandenburg.de](http://www.tourismusakademie-brandenburg.de)

### **Teilnahmebedingungen**

Allgemeine Seminarbedingungen der Tourismusakademie Brandenburg - TAB

(TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH )

#### §1 Vertragsschluss

1.

Mit der Anmeldung bietet der Kunde der Tourismusakademie Brandenburg den Abschluss eines Vertrages verbindlich an. Die Anmeldung erfolgt schriftlich durch den Anmelder auch für alle in der Anmeldung mit aufgeführten Teilnehmer, für deren Vertragserfüllung bzw. -verpflichtung der Anmelder wie für seine eigenen Verpflichtungen einsteht, sofern er eine entsprechende Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

2.

Der Vertrag kommt mit der Annahme durch die Tourismusakademie Brandenburg zustande, welche spätestens innerhalb einer Frist von 3 Werktagen ab Zugang der Anmeldung erfolgt. Die Annahme wird durch schriftliche Teilnahmebestätigung erklärt. Erst hierdurch kommt der Vertrag zustande.

3.

Das Seminar ist in der Regel auf maximal 15 Teilnehmern ausgelegt. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

## §2 Leistung

Die Tourismusakademie Brandenburg bzw. deren Dienstleister erbringen folgende Leistungen: Bereitstellung von Unterlagen zur Vorbereitung der Teilnehmer, Durchführung des Seminars gemäß Konzept und Leistungsbeschreibung, Erstellung von Unterlagen und Medien, Auswertung der Teilnehmer-Feedbacks zur Qualitätssicherung und die Ausstellung von Teilnahmebescheinigungen.

## § 3 Leistungsänderung

1.

Der Tourismusakademie Brandenburg bleibt es vorbehalten, bei Verhinderung eines angekündigten Seminarleiters für gleichwertigen Ersatz zu sorgen.

2.

Themenänderungen der Seminare sind zulässig, soweit der Kernbereich der Veranstaltung beibehalten wird.

3.

Die Tourismusakademie Brandenburg ist berechtigt, geringfügige Änderungen oder Abweichungen bzgl. des Ablaufs der einzelnen Veranstaltungen, des Seminarorts oder des Seminarzeitraums vorzunehmen, sofern ein wichtiger Grund vorliegt und soweit die berechtigten Interessen der Seminarteilnehmer hierdurch nicht erheblich beeinträchtigt werden.

## § 4 Zahlungsmodalitäten

1.



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Die für die Veranstaltung vertraglich vereinbarten Kursgebühren, sind nach Rechnungserhalt innerhalb von 14 Tagen fällig. Die Rechnungslegung durch die Tourismusakademie Brandenburg erfolgt rechtzeitig, vor Seminarbeginn wenn feststeht, dass die Veranstaltung nicht mehr aus den in Ziffer 5 genannten Gründen abgesagt werden kann.

2.

Die angebotenen Preise verstehen sich – soweit nicht anders angegeben – ohne Unterbringung.

#### § 5 Vertragsrücktritt durch die Tourismusakademie Brandenburg

1.

Die Durchführung der Seminare ist an eine Mindestteilnehmerzahl gebunden, welche dem Kunden mit der Ausschreibung und Anmeldebestätigung mitgeteilt wird. Sofern nicht anders mitgeteilt, beträgt die Mindestteilnehmerzahl 10 Teilnehmer.

Die Tourismusakademie Brandenburg ist dazu berechtigt, wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl bis zu 7 Tage vor Beginn der jeweiligen Veranstaltung das Seminar abzusagen und vom Vertrag zurückzutreten.

2.

Kann die von der Tourismusakademie Brandenburg geschuldete Leistung aufgrund von unvorhersehbaren und von ihr nicht zu vertretenden Umständen (z.B. Krankheit, Unfall eines Referenten / einer Referentin) nicht erbracht werden, so ist die Tourismusakademie Brandenburg berechtigt, ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt muss ausdrücklich in schriftlicher oder elektronischer Form erfolgen. Bereits gezahlte Kursgebühren werden unverzüglich rückerstattet.

#### § 6 Vertragsrücktritt durch den Seminarteilnehmer

1.

Der Kunde kann bis zu 3 Wochen vor Seminarbeginn kostenlos von der Seminarbuchung zurücktreten. In diesem Fall erhebt die Tourismusakademie Brandenburg ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von 20,00 €.

2.

Tritt der Kunde kurzfristiger vor Seminarbeginn zurück oder erscheint er nicht zum



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Seminar kann die Tourismusakademie Brandenburg, soweit der Rücktritt nicht von ihr zu vertreten ist oder ein Fall höherer Gewalt vorliegt, folgende Entschädigung von dem jeweiligen Gesamtpreis verlangen.

a) bis 10 Tage vor Kursbeginn 60 % des Seminarpreises und

b) bis 3 Tage vor Kursbeginn werden 80 % des Seminarpreises fällig,

Tritt der Kunde noch kurzfristiger zurück oder erscheint nicht zur Veranstaltung bleibt der volle Vergütungsanspruch der Tourismusakademie Brandenburg unberührt.

3.

Dem Kunden bleibt es in jedem Fall unbenommen, der Tourismusakademie Brandenburg nachzuweisen, dass dieser überhaupt kein oder ein wesentlich niedriger Schaden entstanden ist.

4.

Der Kunde ist dazu berechtigt, im Falle der Verhinderung eines Seminarteilnehmers einen Ersatzteilnehmer zu benennen. Der Vertragsrücktritt, die Umbuchung oder die Benennung eines Ersatzteilnehmers hat schriftlich bzw. auf elektronischem Wege zu erfolgen. Maßgeblich für die Wahrung der Frist ist der Eingang bei der Tourismusakademie Brandenburg.

## § 7 Urheberrechte

1.

Die Tourismusakademie behält sich alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdrucks sowie der Vervielfältigung der Seminarunterlagen oder Teilen davon vor. Kein Teil der Seminarunterlagen darf - auch auszugsweise - ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung der Tourismusakademie Brandenburg 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 Haftung

Die Tourismusakademie Brandenburg haftet für verursachte Verletzungen an Leben, Körper und Gesundheit sowie sonstige Schäden, soweit sie von der Tourismusakademie Brandenburg oder deren Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder fahrlässig herbeigeführt wurden nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für Schäden, die nicht Körper-



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

oder

Gesundheitsschäden sind (einschließlich der Schäden wegen Verletzung vor-, neben- und nachvertraglicher Pflichten) ist auf den dreifachen Teilnahmepreis beschränkt. Diese Haftungsbeschränkung gilt, soweit der Schaden des Kunden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wurde.

#### § 9 Geltendmachung von Ansprüchen und Verbraucherstreitbeilegung

1.

Vertragliche Ansprüche des Kunden verjähren, vorbehaltlich anderweitiger zwingender gesetzlicher Vorschriften, in einem Jahr. Die verkürzte Verjährungsfrist gilt nicht für Ansprüche wegen Schäden aufgrund grober Fahrlässigkeit sowie Körperschäden.

2.

Die Tourismusakademie Brandenburg nimmt nicht an Schlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) teil. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Bedingungen verpflichtend würde, informiert die Tourismusakademie Brandenburg den Kunden hierüber in geeigneter Form. Seit dem 15. Februar 2016 stellt die EU-Kommission eine Plattform für außergerichtliche Streitschlichtung bereit. Solchen Auftraggebern, die Verbraucher sind, gibt dies die Möglichkeit, Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Benutzung der Internetplattform zunächst ohne die Einschaltung eines Gerichts zu klären. Die Streitbeilegungs-Plattform kann über den externen Link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreicht werden.

#### § 10 Schlussbestimmungen

1.

Ist der Teilnehmer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Potsdam. Dasselbe gilt, wenn der Teilnehmer keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.

2.

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen oder von Teilen von Bestimmungen hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrages zur Folge. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung oder des unwirksamen Teils der Bestimmung treten solche Regelungen, die



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

dem Zweck des wirtschaftlich Gewollten möglichst nahe kommen.

Kontakt:

TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH - Tourismusakademie Brandenburg, Am Neuen Markt 1

14467 Potsdam, Tel: 0331/29873-787, Doreen.Ludwig(at)reiseland-brandenburg.de

### **Datenschutzbestimmungen**

Datenverarbeitung / Datenschutz

(1)

Der Teilnehmer willigt in die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten in der Seminarverwaltung von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., an die die Tourismusakademie Brandenburg (TAB) c/o TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH angeschlossen ist, unter sämtlichen nachfolgend genannten Bedingungen ein. Der Teilnehmer beauftragt den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., die TAB 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 des Teilnehmers werden Firmierung, Kontaktdaten, Unternehmensgröße und Branche verbindlich erfasst und gespeichert.

(4)

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

(5)



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Die TAB 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 Online-Tool des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. angelegt und bekommt eine entsprechende Kundennummer zugewiesen. Mit dieser hat der Seminarteilnehmer Zugriff auf das Online-Tool und auf seine Daten.

Datenzugriff auf die Daten des Online-Tools haben die Mitarbeiter des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., die zuständige und damit verantwortliche Landeskoordinierungsstelle des Bundeslandes, in dem das Unternehmen des Teilnehmers sitzt, sowie der beauftragte IT-Dienstleister. Die für das jeweilige Bundesland zuständige Landeskoordinierungsstelle / Organisation ist auf [www.q-deutschland.de/ueber-uns](http://www.q-deutschland.de/ueber-uns) einsehbar.





ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

(7)

Darüber hinaus werden die Daten aus der Kundendatenbank (Online-Tool) zum Zwecke der zukünftigen Kundenbetreuung und Kundenpflege verwendet, wobei der Kunde 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. auf dem Wege der Briefpost zur Anschrift ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., Schillstraße 9, 10785 Berlin

oder per E-Mail [info@q-deutschland.de](mailto:info@q-deutschland.de) erklärt werden.