Teilnahmebedingungen TOP SERVICE DEUTSCHLAND

1. Allgemeines

Diese Teilnahmebedingungen gelten für die Teilnahme an „**TOP SERVICE** Deutschland“ (im Folgenden kurz: TSD).
CR Management Consulting GmbH (im Folgenden kurz: CRM) misst bei TSD die Kundenorientierung der teilnehmenden Unternehmen (im Folgenden kurz: „Teilnehmer“) auf der Grundlage der Ergebnisse, die CRM aus der Befragung des Managements und der Kunden der Teilnehmer erhält.

2. Anmeldung / Jahr der Teilnahme

TOP SERVICE Deutschland wird jährlich durchgeführt.

Die Anmeldung ist ganzjährig möglich. Bei Anmeldung zum TSD bis zum 15.03.2022 nimmt das Unternehmen ab dem TSD 2022 teil, bei späterer Anmeldung bis zum 15.11. eines Jahres jeweils ab dem Folgejahr (im Folgenden kurz „Teilnahmejahr“). Die Benennung der Teilnahmejahre (2022, 2023 usw.) richtet sich nach dem Datum der Preisverleihung.

3. Teilnehmerkreis / Mindestteilnehmerzahl

An TSD können alle Unternehmen mit Geschäftstätigkeit in Deutschland teilnehmen, sowohl mit B2B- als auch mit B2C-Ausrichtung. Bei einer Teilnehmerzahl unter 50 Unternehmen entscheidet CRM über die Durchführung von TSD und hat das Recht, TSD nicht durchzuführen. Bereits gezahlte Teilnahmegebühren werden dann in voller Höhe erstattet. Weitergehende Ansprüche des Unternehmens sind vorbehaltlich nachfolgender Ziffer 14 ausgeschlossen.

4. Vertragspartner

Der Vertrag über die Teilnahme wird mit der CRM geschlossen.

5. Kooperationspartner und Dienstleister

CRM arbeitet bei der Durchführung von TSD mit Kooperationspartnern und externen Dienstleistern zusammen, wie dem Institut für Marktorientierte Unternehmensführung der Universität Mannheim (im Folgenden kurz: IMU) sowie dem Handelsblatt, mit denen CRM entsprechende Verträge geschlossen hat.

6. Vertraulichkeit der Daten

CRM verpflichtet sich, die Vertraulichkeit der bereitgestellten Daten und Informationen - auch durch die Kooperationspartner und Dienstleister - zu gewährleisten.

7. Beschreibung der Leistungsbausteine / Pflichten der Vertragsparteien

Die Leistungen von CRM umfassen je nach einzelvertraglicher Regelung folgende Bausteine:

a) Managementbefragung: Alle Teilnehmer erhalten einen Online-Managementfragebogen, in dem die Kundenorientierung des Managements auf der Basis des aktuellen Bewertungsmodells abgefragt wird. Die Managementfragebögen müssen CRM bis spätestens zum 01.04.2022 für den TSD 2022 und für die Teilnahmejahre ab 2023 bis zum 01.12. des zeitlich vor dem Teilnahmejahr liegenden Kalenderjahres vollständig ausgefüllt vorliegen.

b) Kundenbefragung: Bei allen Teilnehmern wird eine Kundenbefragung durchgeführt. Befragt wird eine aussagefähige Stichprobe der Kunden jedes Teilnehmers; die Anzahl der befragten Kunden richtet sich nach der Anzahl der Kunden des Teilnehmers.

Der Teilnehmer ist verpflichtet, CRM ausreichende Kundendaten (Name, Anrede und E-Mail-Adresse) nach den Vorgaben von CRM zur Verfügung zu stellen oder seinen Kunden nach den Vorgaben von CRM den Link für die Befragung unmittelbar selbst zuzuschicken.

Die Befragung der Kunden erfolgt grundsätzlich online, d.h. die Ansprache der Kunden erfolgt per E-Mail. Andere Befragungswege (z. B. telefonisch bzw. persönlich am Point of Sale) sind möglich und mit Mehrkosten verbunden, die von CRM individuell berechnet und auf die Kosten der gebuchten Leistungen aufgeschlagen werden.

Die Teilnehmer sind verpflichtet, sicherzustellen, dass eine Kundenbefragung im Rahmen der Teilnahme fristgerecht durchgeführt werden kann (spätestens bis zum 01.04.2021 für den TSD 2022 und für die Teilnahmejahre ab 2023 bis zum 01.12. des zeitlich vor dem Teilnahmejahr liegenden Kalenderjahres). Die Ziehung einer repräsentativen und zufälligen Stichprobe der Kunden ist nach den Vorgaben von CRM durchzuführen. Dies beinhaltet weiter entweder die Versendung oder Einbindung des Links zur Befragung nach den Vorgaben von CRM oder die Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl von entsprechenden Daten von Kunden, nach den Vorgaben von CRM. CRM wird dem Teilnehmer die Vorgaben und Fristen nach der Anmeldung mitteilen.

Der Teilnehmer ist verpflichtet, sicherzustellen, dass die Kunden, deren Daten er an CRM übermittelt, eine ausreichende Einwilligung zur Teilnahme an Werbe- und Marktforschungsanfragen des Teilnehmers erklärt haben. Fehlt es an einer ausreichenden Einwilligung von Kunden, deren Daten der Teilnehmer an CRM gegeben hat, ist der Teilnehmer verpflichtet, CRM von sämtlichen Kosten, Bußgeldern oder sonstigen Schäden, die CRM durch die Nutzung der Daten entstehen, auf erstes Anfordern freizustellen.

c) Managementgespräch: Das Managementgespräch wird entweder telefonisch, online oder persönlich durchgeführt (Dauer ca. 1,5 Stunden). Die Inhalte ergeben sich aus der Auswertung der Management- und der Kundenbefragung. Das Managementgespräch wird von CRM zur Überprüfung der im Fragebogen dargestellten Managementaktivitäten durchgeführt (vgl. Ziffer 9). Der Teilnehmer ist verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass CRM das Managementgespräch mit auskunftsfähigen Mitarbeitern zum Thema Kundenorientierung und Servicequalität zum vereinbarten Termin (spätestens bis 22.04.2022 für den TSD 2022 und für die Teilnahmejahre ab 2023 bis zum 22.12. des zeitlich vor dem Teilnahmejahr liegenden Kalenderjahres) durchführen kann.

d) Kurzvorstellung zentraler Ergebnisse: (Digitale) Vorstellung zentraler Ergebnisse der TSD-Befragungen in Form von aggregierten Kennzahlen.

e) Ergebnisbericht: Ausführlicher Bericht der individuellen Einzel-Ergebnisse der Auswertungen aus dem Modell inkl. Vergleichswerte in digitaler Form.

f) Ergebnispräsentation: 2-stündige Präsentation ausgewählter Ergebnisse auf Basis des Ergebnisberichtes.

g) Preisverleihung: CRM führt nach der Ermittlung der endgültigen Rangliste eine Preisverleihungsveranstaltung für die Teilnehmer und eingeladene Gäste durch. Die Teilnahme ist nur mit einer gültigen Eintrittskarte von CRM gestattet.

h) Tagesveranstaltung: CRM führt im Rahmen des TSD eine Tagesveranstaltung mit dem Namen TOP SERVICE Akademie für die Teilnehmer und eingeladene Gäste durch. Die Teilnahme ist nur mit einer gültigen Eintrittskarte von CRM möglich.

8. Teilnahmegebühren

Die Gebühren für die Teilnahme ergeben sich aus den einzelvertraglichen Regelungen. CRM ist berechtigt, die jeweilige Preisliste bis 01.11. eines Teilnahmejahres für das darauffolgende Teilnahmejahr an sich verändernde Marktbedingungen, z.B. bei erheblichen Veränderungen in den Fremdkosten, Änderungen der Umsatzsteuer anzupassen. Bei Preiserhöhungen steht dem Kunden ein Kündigungsrecht gem. §12 zu. Dies wird ihm von CRM in diesen Fällen in Textform mitgeteilt. Alle Teilnahmegebühren verstehen sich zzgl. ggf. anfallender Reisekosten und Mehrwertsteuer. Reisekosten werden pauschal mit folgenden Sätzen berechnet: 0,48€ je gefahrenen Kilometer mit dem PKW, Bahnfahrt 2. Klasse, Flug Economy Class, Hotelkosten.

9. Zertifikatsstufe, Auszeichnungen und Sonderpreise

Auf der Grundlage der Ergebnisse aus der Managementbefragung und der Kundenbefragung und der Validierung in den Managementgesprächen wird CRM die Ergebnisse der Teilnehmer bewerten. Die Auszeichnungen im Rahmen des TSD sind mehrstufig gestaffelt. Alle Unternehmen, die den Schwellenwert von 70% von 100% der möglichen Gesamtpunkte aus dem Managementfragebogen und Kundenfragebogen erreichen, qualifizieren sich für ein Zertifikat (Zertifikatsstufe). Das Zertifikat berechtigt zur Nutzung der Kommunikationsinstrumente von TSD (vgl. §10). CRM behält sich vor, den Schwellenwert abhängig von der Teilnehmerzahl und dem Mittelwert der Ergebnisse der Teilnehmer in jedem Jahr neu festzulegen. Unter den zertifizierten Unternehmen werden die Gewinner des **TOP SERVICE** Deutschland, die Gewinner von Branchen- und Sonderpreisen, sowie die auszuzeichnenden Unternehmen jeweils für den Bereich B2B-Kunden und B2C-Kunden bestimmt. Ausgezeichnet werden Unternehmen, die den Schwellenwert von 75%

von 100% der möglichen Gesamtpunkte im Managementfragebogen und im Kundenfragebogen erreichen (Auszeichnungsstufe).
CRM behält sich vor, den Schwellenwert abhängig von der Teilnehmerzahl und dem Mittelwert der Ergebnisse der Teilnehmer in jedem Jahr neu festzulegen. CRM legt abhängig von der Teilnehmeranzahl und den Ergebnissen des jeweiligen Durchführungsjahres fest, welche Branchen- und Sonderpreise in dem jeweiligen Jahr vergeben werden.
Die Teilnehmer erkennen die ordnungsgemäß ermittelten Ergebnisse von CRM als endgültig und sachlich verbindlich an. Ein Anspruch auf eine bestimmte Platzierung oder die Nennung innerhalb der Exzellenzgruppe besteht nicht.

10. Kommunikation / Veröffentlichung / Logo

Soweit die Teilnehmer die Zertifikatsstufe erreichen oder Gewinner eines Branchen- oder Sonderpreises sind und / oder zu den ausgezeichneten Unternehmen für den Bereich B2B-Kunden oder B2C-Kunden gehören, gestatten sie CRM mit ihrer Anmeldung die Veröffentlichung der Teilnahme am TSD, ihrer Platzierung sowie möglicher Branchen- oder Sonderpreise. Teilnehmer, die nicht die Zertifikatsstufe erreichen und Teilnehmer, die der Veröffentlichung bis spätestens 2 Wochen nach Bekanntgabe des Ergebnisses widersprechen, werden nicht veröffentlicht.
Zur Kommunikation des Ergebnisses im Rahmen des TSD stellt CRM den Unternehmen, die mindestens die Zertifikatsstufe erreichen, das Logo „**TOP SERVICE** Deutschland“ als digitale Datei zur Verfügung. Die Unternehmen sind berechtigt, dieses Logo in ihrer Außendarstellung bis zur nächsten Preisverleihung aktiv zu nutzen. Eine darüber hinaus gehende aktive Nutzung ist nicht gestattet. Ein Druck von neuen Werbematerialien, eine Marketingkampagne, zum Beispiel im Fernsehen, und ein neuer Webseitenbeitrag gelten als aktive Nutzung. Das Logo darf grundsätzlich nur in der von CRM zur Verfügung gestellten Form genutzt werden. Eine irreführende Darstellung der Bewertung ist verboten. Zur weiteren Kommunikation bietet das Handelsblatt ein Qualitätssiegel für Unternehmen, die die Zertifikats- oder Auszeichnungsstufe erreichen oder sich für Sonderpreise qualifizieren, gegen gesonderte Berechnung an. Die Teilnehmer erlauben dem Handelsblatt bzw. seinen Dienstleistern die Kontaktaufnahme in Bezug auf das Qualitätssiegel sowie Veröffentlichungen und Anzeigen. Hierfür gestatten die Teilnehmer CRM die Weitergabe ihrer Kontaktdaten.

11. Zahlungsbedingungen

CRM berechnet die Teilnahmegebühr auf der Grundlage der von dem Teilnehmer gebuchten Leistungen zuzüglich etwaiger in Anspruch genommener Sonderleistungen. Die Teilnahmegebühr wird von CRM in folgenden Raten berechnet:
-Die erste von zwei Teilrechnungen über 50% der Teilnahmegebühr wird unverzüglich nach der Anmeldung durch
CRM gestellt.
-Die Endrechnung in Höhe von 50% der Teilnahmegebühr zzgl. möglicher Reisekosten wird nach Abschluss der Befragungen, des Managementgesprächs und Übersendung der Ergebnisse (je nach gebuchten Leistungen) gestellt.
-Weitere Leistungen (z. B. für separat gebuchte Präsentationen) werden nach Leistungserfüllung in Rechnung gestellt. Alle Rechnungen sind sofort und ohne Abzug fällig. Sollten Forderungen nicht fristgerecht beglichen werden, ist CRM nach Mahnung und fruchtlosem Ablauf einer von CRM gesetzten angemessenen Frist berechtigt, den Teilnehmer aus dem TSD auszuschließen.

12. Dauer und Kündigung

Die Teilnahme am TSD verlängert sich künftig automatisch um jeweils ein Jahr, es sei denn, eine Partei kündigt schriftlich bis zum 01.12. eines Teilnahmejahres für das darauffolgende Teilnahmejahr oder gem. nachstehendem §13. Der Vertrag kann erstmals zum 01.12.2022 für den TOP SERVICE 2024 gekündigt werden. Für Unternehmen, die noch nie am TOP SERVICE Deutschland teilgenommen haben, gilt im ersten Teilnahmejahr ein erweitertes Kündigungsrecht bis zum 01.04. im Teilnahmejahr.

13. Kündigung durch den Teilnehmer

Die Teilnehmer sind berechtigt, ihre Teilnahme bis eine Woche nach Mitteilung der Platzierung zu kündigen. Unternehmen, die die Teilnahme kündigen, werden nicht mehr als Teilnehmer erwähnt und nicht ausgezeichnet.
Kündigt ein Teilnehmer seine Teilnahme, ist CRM berechtigt, die folgenden Gebühren einzubehalten bzw., soweit noch nicht geschehen, abzurechnen:
-Bei einer Kündigung vor Bereitstellung des Managementfragebogens 1.225.- €.
-Bei einer Kündigung nach der Bereitstellung des Managementfragebogens aber vor Bereitstellung des Kundenfragebogens 1.960.- €
-Bei einer Kündigung nach Bereitstellung des Kundenfragebogens 3.920.- €.
-Bei einer Kündigung nach dem Abschluss des Managementgesprächs, 100% der Teilnahmegebühr aller gebuchten Leistungen. Dem kündigenden Unternehmen bleibt jeweils der Nachweis vorbehalten, dass CRM kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. CRM behält sich weitergehende gesetzliche Schadenersatzansprüche vor. Es bleibt CRM insbesondere vorbehalten, im Einzelfall bereits angefallene höhere Kosten vor der Kündigung nachzuweisen (z. B. für bereits begonnene Befragungen).

14. Ausschluss von der Teilnahme durch CRM

Voraussetzung für die Beteiligung, eine Aufnahme in die vorläufige und / oder endgültige Rangliste und die Erlangung eines Zertifikats sowie die Auszeichnung als Gewinner und / oder mit Sonder- und Branchenpreisen ist, abgesehen von der Erbringung der Zahlungsverpflichtungen nach Ziffer 11, das wahrheitsgemäße Ausfüllen und die fristgerechte Abgabe der erforderlichen Unterlagen sowie die fristgerechte Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen, insbesondere die Erfüllung der Verpflichtungen nach Ziffer 7 a), b) und c).
Eine wahrheitswidrige oder nicht fristgerechte Beantwortung von Unterlagen und / oder eine wahrheitswidrige, den Vorgaben von CRM nicht entsprechende und / oder nicht fristgerechte Durchführung der vertraglichen Verpflichtungen des Teilnehmers führt dazu, dass CRM berechtigt ist, den Teilnehmer nach erneuter Aufforderung und fruchtlosem Ablauf einer von CRM gesetzten angemessenen Frist, mit sofortiger Wirkung von der Teilnahme auszuschließen.
Im Falle eines Ausschlusses findet keine Bewertung sowie Platzierung in der Rangliste statt. CRM ist berechtigt, die Teilnahmegebühren entsprechend Ziffer 12 einzubehalten bzw., soweit noch nicht geschehen, abzurechnen.
Dem ausgeschlossenen Unternehmen bleibt jeweils der Nachweis vorbehalten, dass CRM kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. CRM behält sich weitergehende gesetzliche Schadenersatzansprüche vor.

15. Haftung

Auf Schadenersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – haftet CRM nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, einschließlich Vorsatz und grober Fahrlässigkeit der Vertreter und Erfüllungsgehilfen von CRM. Darüber hinaus haftet CRM auch bei einfacher Fahrlässigkeit, einschließlich einfacher Fahrlässigkeit der Vertreter und Erfüllungsgehilfen von CRM, für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, d.h. einer Pflicht deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Teilnehmer daher regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht), wie die Durchführung des TSD. Außer bei Vorsatz, einschließlich Vorsatz der Vertreter und Erfüllungsgehilfen von CRM, ist die Schadenersatzhaftung von CRM jedoch auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt. Von diesen Beschränkungen ausgenommen bleiben Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit sowie Ansprüche des Teilnehmers nach dem Produkthaftungsgesetz und anderen zwingenden gesetzlichen Haftungsregelungen.

16. Schlussbestimmungen

Auf diese Vereinbarung findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

Leistungs- und Erfüllungsort ist Köln. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ergeben, einschließlich solcher aufgrund oder in Ausführung dieser Vereinbarung eingegangener Verpflichtungen, ist Köln. Sollte eine der aufgeführten Bestimmungen aus irgendeinem Grund rechtsunwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder sollte diese Vereinbarung eine Lücke aufweisen, so soll die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt werden.