

Teilnahmebedingungen TOP SERVICE DEUTSCHLAND

1. Allgemeines

Diese Teilnahmebedingungen gelten für die Teilnahme an „**TOP SERVICE** Deutschland“ (im Folgenden kurz: TSD).

ServiceRating misst bei TSD die Kundenorientierung der teilnehmenden Unternehmen (im Folgenden kurz: „Teilnehmer“) auf der Grundlage der Ergebnisse, die ServiceRating 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 28.02. eines Jahres nimmt das Unternehmen in diesem Jahr teil, bei späterer Anmeldung im Folgejahr. ServiceRating teilt jedem teilnehmenden Unternehmen unmittelbar nach der Anmeldung das Jahr seiner Teilnahme mit (im Folgenden kurz „Teilnahmejahr“).

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 ServiceRating 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 vorbehaltenlich nachfolgender Ziffer 14 sind ausgeschlossen.

4. Vertragspartner

Der Vertrag über die Teilnahme wird mit der ServiceRating GmbH, Köln, (im Folgenden kurz: ServiceRating) geschlossen.

5. Kooperationspartner und Dienstleister

ServiceRating 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 und der Questback GmbH, mit denen ServiceRating Auftragsverarbeitungsverträge geschlossen hat.

6. Vertraulichkeit der Daten

ServiceRating verpflichtet sich, die Vertraulichkeit der bereitgestellten Daten und Informationen zu gewährleisten.

7. Beschreibung der Leistungsbausteine / Pflichten der Vertragsparteien

Die Leistungsbausteine können gemäß den Vorgaben in den Anmeldeformularen mit den von ServiceRating vorgegebenen Leistungspaketen gebucht werden:

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 ServiceRating bis spätestens zum 22. März des Teilnahmejahres 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, ServiceRating ausreichende Kundendaten (Name, Anrede und E-Mail-Adresse) nach den Vorgaben von ServiceRating zur Verfügung zu stellen oder seinen Kunden nach den Vorgaben von ServiceRating 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 ServiceRating individuell berechnet und auf die Kosten des jeweiligen Paketes aufgeschlagen werden.

Die Teilnehmer sind verpflichtet, sicherzustellen, dass eine Kundenbefragung im Rahmen der Teilnahme fristgerecht durchgeführt werden kann (Feldende spätestens 22.03. des Teilnahmejahres). Die Ziehung einer repräsentativen und zufälligen Stichprobe der Kunden ist nach den Vorgaben von ServiceRating

durchzuführen. Dies beinhaltet weiter entweder die Versendung oder Einbindung des Links zur Befragung nach den Vorgaben von ServiceRating oder die Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl von entsprechenden Daten von Kunden, nach den Vorgaben von ServiceRating. ServiceRating wird dem Teilnehmer die Vorgaben und Fristen nach der Anmeldung mitteilen.

Der Teilnehmer ist verpflichtet, sicherzustellen, dass die Kunden, deren Daten er an ServiceRating 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 ServiceRating gegeben hat, ist der Teilnehmer verpflichtet, ServiceRating von sämtlichen Kosten, Bußgeldern oder sonstigen Schäden, die ServiceRating 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 ServiceRating zur Überprüfung der im Fragebogen dargestellten Managementaktivitäten durchgeführt (vgl. Ziffer 9). Der Teilnehmer ist verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass ServiceRating das Managementgespräch mit auskunftsfähigen Mitarbeitern zum Thema Kundenorientierung und Servicequalität zum vereinbarten Termin (spätestens bis 22.04. des Teilnahmejahres) durchführen kann.

d) Ergebnisübersicht: (Digitale) Übersicht der Zusammenfassung 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.

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

g) Preisverleihung: ServiceRating 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 ServiceRating gestattet.

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

8. Teilnahmegebühren

Die Gebühren für die Teilnahme ergeben sich aus den Anmeldeformularen. 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 ServiceRating 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 im Managementfragebogen erreichen und gleichzeitig 70% der möglichen Punkte im Kundenfragebogen erreichen, qualifizieren sich für ein Zertifikat (Zertifikatsstufe). Das Zertifikat berechtigt zur Nutzung der Kommunikationsinstrumente von TSD (vgl. §10). ServiceRating 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 80% von 100% der möglichen Gesamtpunkte im Managementfragebogen erreichen und zusätzlich 80% der möglichen Punkte im Kundenfragebogen erreichen (Auszeichnungsstufe).

ServiceRating behält sich vor, den Schwellenwert abhängig von der Teilnehmerzahl und dem Mittelwert der Ergebnisse der Teilnehmer in jedem Jahr neu festzulegen. ServiceRating 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 ServiceRating 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 ServiceRating 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 ServiceRating 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 ein Jahr ab dem Tag der Preisverleihung zu nutzen. Eine darüber hinaus gehende Nutzung ist nicht gestattet. Das Logo darf grundsätzlich nur in der von ServiceRating 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 ServiceRating die Weitergabe ihrer Kontaktdaten.

11. Zahlungsbedingungen

ServiceRating berechnet die Teilnahmegebühr auf der Grundlage des von dem Teilnehmer gebuchten Pakets zuzüglich etwaiger in Anspruch genommener Sonderleistungen.

Die Teilnahmegebühr wird von ServiceRating in folgenden Raten berechnet:

-Die erste von zwei Teilrechnungen über 50% der Teilnahmegebühr wird unverzüglich nach der Anmeldung durch ServiceRating 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 ServiceRating nach Mahnung und fruchtlosem Ablauf einer von ServiceRating gesetzten angemessenen Frist berechtigt, den Teilnehmer aus dem TSD auszuschließen.

12. Kündigung durch den Teilnehmer

Die Teilnehmer sind berechtigt, ihre Teilnahme bis zwei Wochen 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 ServiceRating 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 ServiceRating kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. ServiceRating behält sich weitergehende gesetzliche Schadenersatzansprüche vor. Es bleibt ServiceRating insbesondere vorbehalten, im Einzelfall bereits angefallene höhere Kosten vor der Kündigung nachzuweisen (z. B. für bereits begonnene Befragungen).

13. Ausschluss von der Teilnahme durch ServiceRating

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 von ServiceRating und / oder eine wahrheitswidrige, den Vorgaben von ServiceRating nicht entsprechende und / oder nicht fristgerechte Durchführung der vertraglichen Verpflichtungen des Teilnehmers führt dazu, dass ServiceRating berechtigt ist, den Teilnehmer nach erneuter Aufforderung und fruchtlosem Ablauf einer von ServiceRating gesetzten angemessenen Frist, mit sofortiger Wirkung von der Teilnahme auszuschließen.

Im Falle eines Ausschlusses findet keine Bewertung sowie Platzierung in der Rangliste statt. ServiceRating ist berechtigt, die Teilnahmegebühren entsprechend Ziffer 12 einzubehalten bzw., soweit noch nicht geschehen, abzurechnen.

Dem ausgeschlossenen Unternehmen bleibt jeweils der Nachweis vorbehalten, dass ServiceRating kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. ServiceRating behält sich weitergehende gesetzliche Schadenersatzansprüche vor.

14. Haftung

Auf Schadenersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – haftet ServiceRating nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, einschließlich Vorsatz und grober Fahrlässigkeit der Vertreter und Erfüllungsgehilfen von ServiceRating. Darüber hinaus haftet ServiceRating auch bei einfacher Fahrlässigkeit, einschließlich einfacher Fahrlässigkeit der Vertreter und Erfüllungsgehilfen von ServiceRating, 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 der TSD. Außer bei Vorsatz, einschließlich Vorsatz der Vertreter und Erfüllungsgehilfen von ServiceRating, ist die Schadenersatzhaftung von ServiceRating 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.

15. 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.