

# Teilnahmebedingungen TOP SERVICE DEUTSCHLAND

## 1. Allgemeines

Diese Teilnahmebedingungen gelten für die Teilnahme an unserem Wettbewerb „TOP SERVICE Deutschland“ (im Folgenden kurz: TSD). ServiceRating misst beim Wettbewerb 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 des Wettbewerbs

Der Wettbewerb TSD wird jährlich durchgeführt. Die Anmeldung zum Wettbewerb TSD muss immer bis zum 15.12. des Vorjahres (im Folgenden kurz: „Anmeldejahr“) des Jahres, in dem der Wettbewerb durchgeführt wird (im Folgenden kurz: Wettbewerbsjahr), erfolgen.

## 3. Teilnehmerkreis / Mindestteilnehmerzahl

Am Wettbewerb TSD können alle Unternehmen mit Geschäftstätigkeit in Deutschland teilnehmen, sowohl mit B2B- als auch mit B2C-Ausrichtung.

Die Mindestteilnehmerzahl für die Durchführung des Wettbewerbs beträgt 50 Unternehmen. Wird die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, hat ServiceRating das Recht, den Wettbewerb nicht durchzuführen. Bereits gezahlte Teilnahmegebühren werden in voller Höhe erstattet. Weitergehende Ansprüche des Unternehmens vorbehalten. Nachfolgender Ziffer 14 sind ausgeschlossen.

## 4. Vertragspartner

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

## 5. Kooperationspartner und Dienstleister

ServiceRating bedient sich zur Durchführung des Wettbewerbs Kooperationspartner und spezialisierter externer Dienstleister, wie dem Institut für Marktorientierte Unternehmensführung der Universität Mannheim (im Folgenden kurz: IMU) sowie dem Handelsblatt (im Folgenden kurz: HB) und der Ipsos 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 unseren Anmeldeformularen in 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 für den Wettbewerb abgefragt wird. Die Managementfragebögen sind spätestens bis zum 15.01. des Wettbewerbsjahres vollständig auszufüllen.

**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 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 des Wettbewerbs fristgerecht durchgeführt werden kann. Die Ziehung einer repräsentativen und zufälligen Stichprobe der Kunden ist nach den Vorgaben von ServiceRating durchzuführen. Dies beinhaltet weiter entweder die Versendung des Links zur Befragung nach den Vorgaben von ServiceRating oder die Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl von entsprechenden Da-

ten von Kunden, nach den Vorgaben von ServiceRating. ServiceRating wird dem Teilnehmer die Vorgaben und Fristen nach der Anmeldung mitteilen.

Der Teilnehmer ist verpflichtet sicher zu stellen, 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) Management Audit:** Die Inhalte des Audits ergeben sich aus der Auswertung der Management- und der Kundenbefragung. Das Audit wird von ServiceRating zur Überprüfung der im Fragebogen dargestellten Managementaktivitäten durchgeführt (vgl. Ziffer 9). Das Audit findet nach Festlegung durch ServiceRating entweder vor Ort beim Teilnehmer oder telefonisch statt. Der Teilnehmer ist verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass ServiceRating das Audit mit auskunftsfähigen Mitarbeitern zum Thema Kundenorientierung und Servicequalität zum vereinbarten Termin durchführen kann.

**d) Ergebnisübersicht:** (Digitale) Übersicht der Zusammenfassung zentraler Ergebnisse des Wettbewerbs in Form von aggregierten Kennzahlen.

**e) Ergebnisbericht:** Ausführlicher Bericht der individuellen Einzel-Ergebnisse der Auswertungen aus dem Wettbewerbsmodell 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 Wettbewerbs 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 gemäß der Pakete 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. Rangliste, Exzellenzgruppe und Sonderpreise

Auf der Grundlage der Ergebnisse aus der Managementbefragung und der Kundenbefragung erstellt ServiceRating zunächst eine vorläufige Rangliste.

Auf Basis dieser vorläufigen Rangliste führt ServiceRating zur Validierung der Positionierung im Wettbewerb Management-Audits durch.

Die Audits werden nach Abschluss der Management- und Kundenbefragung durchgeführt. Die Audits werden spätestens im Zeitraum vom 01.02. bis zum 15.03. des jeweiligen Wettbewerbsjahres durchgeführt, eine frühere Durchführung ist nach Absprache mit ServiceRating möglich. Die Teilnehmer sind verpflichtet, ServiceRating die fristgerechte Durchführung des Audits zu ermöglichen und die Fragen der Auditoren zu beantworten. Eine nicht fristgerechte Durchführung des Audits, die von einem Teilnehmer zu vertreten ist, führt dazu, dass dieses Unternehmen in der Exzellenzgruppe nicht berücksichtigt wird.

Nach Durchführung der Audits gemäß vorstehendem Absatz wird ServiceRating auf Basis der erhobenen Daten (Managementbefragung, Kundenbefragung, Audit) die endgültige Rangliste festlegen. Dabei werden der Gewinner des Wettbewerbs, die Gewinner von Branchen- und Sonderpreisen, die TOP10 jeweils für den Bereich B2B-Kunden und B2C-Kunden sowie die Exzellenzgruppe festgelegt. Die Exzellenzgruppe erreichen alle Teilnehmer, die in dem Wettbewerb den Schwellenwert erreichen. Der Schwellenwert für das Erreichen der Exzellenzgruppe liegt grundsätzlich bei 70% von 100% der möglichen Gesamtpunkte. ServiceRating behält sich

vor, den Schwellenwert abhängig von der Teilnehmerzahl und dem Mittelwert der Ergebnisse der Teilnehmer in jedem Jahr neu festzulegen. In diesen Fällen wird ServiceRating dies den Teilnehmern mitteilen. ServiceRating legt für jeden Wettbewerb abhängig von der Teilnehmeranzahl und den Ergebnissen des jeweiligen Wettbewerbs fest, welche Branchen- und Sonderpreise in dem jeweiligen Wettbewerb 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 Exzellenzgruppe erreichen oder Gewinner eines Branchen- oder Sonderpreises sind und / oder zu den TOP10 für den Bereich B2B-Kunden oder B2C-Kunden gehören, gestatten sie ServiceRating mit ihrer Anmeldung unwiderruflich die Veröffentlichung der Teilnahme am Wettbewerb, ihrer Platzierung sowie möglicher Branchen- oder Sonderpreise. Alle Teilnehmer, die die Exzellenzgruppe nicht erreichen, werden nicht veröffentlicht.

Zur Kommunikation der Teilnahme am Wettbewerb stellt ServiceRating den Unternehmen in der Exzellenzgruppe das Wettbewerbslogo „**TOP SERVICE** Deutschland“ als digitale Datei zur Verfügung. Die Unternehmen sind berechtigt, dieses Logo in ihrer Außendarstellung ein Jahr ab dem Tag der Preisverleihung, ab dem das Unternehmen zur Exzellenzgruppe gehört, zu nutzen. Eine darüber hinausgehende Nutzung ist nicht gestattet. Das Logo darf grundsätzlich nur in der von ServiceRating zur Verfügung gestellten Form genutzt werden. Eine irreführende Darstellung der Bewertung innerhalb des Wettbewerbs ist verboten.

Zur weiteren Kommunikation bietet das HB ein Qualitätssiegel für Unternehmen in der Exzellenzgruppe 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, Audits und Übersendung der Berichte (je nach gebuchtem Paket) 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 Wettbewerb auszuschließen.

### **12. Kündigung durch den Teilnehmer**

Die Teilnehmer sind berechtigt, ihre Teilnahme am Wettbewerb bis zur Preisverleihung mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Kündigt ein Teilnehmer seine Wettbewerbsteilnahme, ist ServiceRating berechtigt, die folgenden Gebühren einzubehalten bzw., soweit noch nicht geschehen, abzurechnen:

- Bei einer Kündigung vor Bereitstellung des Managementfragebogens 25% eines Entry-Pakets.
- Bei einer Kündigung nach der Bereitstellung des Managementfragebogens aber vor Bereitstellung des Kundenfragebogens 40% eines Entry-Pakets
- Bei einer Kündigung nach Bereitstellung des Kundenfragebogens 80% eines Entry-Pakets.
- Bei einer Kündigung nach dem Abschluss des Audits aber vor dem 31.01. des Wettbewerbsjahres, 100% eines Entry-Pakets.

Bei einer Kündigung nach dem 31.01. des Wettbewerbsjahres, 100% der Teilnahmegebühr aller gebuchten Pakete / Leistungen.

Dem kündigenden Unternehmen bleibt jeweils der Nachweis vor-

behalten, 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).

Unternehmen, die die Teilnahme am Wettbewerb kündigen, werden nicht mehr als Teilnehmer erwähnt, nicht in der Exzellenzgruppe geführt und nicht ausgezeichnet.

### **13. Ausschluss vom Wettbewerb durch ServiceRating**

Voraussetzung für die Beteiligung am Wettbewerb, eine Aufnahme in die vorläufige und / oder endgültige Rangliste und die Exzellenzgruppe sowie die Auszeichnung als Gewinner des Wettbewerbs 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) und b) und Ziffer 9.

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 vom Wettbewerb 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 des Wettbewerbs. 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 Bestimmungen dieser Vereinbarung 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.