

Teilnahmebedingungen für den Wettbewerb Deutschlands Kundenchampions 2021

Präambel

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ) und die 2HMforum. GmbH initiieren Deutschlands Kundenchampions 2021. Damit tragen die Initiatoren der Bedeutung hervorragender Kundenbeziehungen als Schlüsselfaktor für den Unternehmenserfolg Rechnung. Wettbewerbsübergreifendes Ziel ist es, modernste Erkenntnisse aus Forschung und Praxis zur Verbesserung der Leistungsfähigkeit von Unternehmen zu verwenden. Bei dem deutschlandweiten Wettbewerb werden Unternehmen ausgezeichnet, die durch eine exzellente kundenorientierte Unternehmensführung die Voraussetzung für herausragende Kundenbeziehungen schaffen.

§ 1 Teilnahme

- (1) Teilnahmeberechtigt sind alle rechtlich selbständigen Unternehmen ab zehn Mitarbeitern mit Geschäftstätigkeit in Deutschland. Auf die Teilnahme am Wettbewerb besteht kein Rechtsanspruch. Die Initiatoren behalten sich vor, in begründeten Ausnahmefällen angemeldete Teilnehmer an dem Wettbewerb abzulehnen.
- (2) Ein Unternehmen kann mit mehreren rechtlich selbständigen Untereinheiten (darunter sind Filialen, Zweigstellen oder auch Franchise-Partner/-Unternehmen etc. zu verstehen) am Wettbewerb teilnehmen. Die Auszeichnung ist jedoch auf die zwei besten rechtlich selbständigen Untereinheiten begrenzt.
- (3) Voraussetzung für die Teilnahme ist die verbindliche Anmeldung bis zum 31. Dezember 2020.
- (4) Vertragspartner ist die 2HMforum. GmbH, Dekan-Laist-Str. 17a, 55129 Mainz.
- (5) Nach erfolgter Anmeldung wird die Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt. Die Teilnahmegebühr ist sofort mit Rechnungsstellung fällig. Sollten Forderungen nicht fristgerecht beglichen werden, steht es den Initiatoren frei, das Unternehmen aus dem Wettbewerb auszuschließen, ohne dass dies Auswirkungen auf die Rechtmäßigkeit der Forderungen hat.
- (6) Alle Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer und eventuell anfallender Reisekosten.
- (7) Das teilnehmende Unternehmen spezifiziert mit der Anmeldung am Wettbewerb seinen Kundenstamm, das heißt, die Kunden sind entweder aus dem B2B- oder aus dem B2C-

Bereich. Sollen beide Gruppen in die Befragung aufgenommen werden, muss eine weitere Wettbewerbsanmeldung gesondert erfolgen.

§ 2 Wettbewerbsinhalte

(1) Kundenbefragung

- a) Je teilnehmendes Unternehmen werden zufällig ausgewählte Kunden in Deutschland telefonisch oder online befragt.

Da die Basis der Studie alle Kunden des Unternehmens sein soll, kann die Selektion der zu befragenden Kunden nicht im Rahmen einer Nachkontaktbefragung durchgeführt werden.

- b) Für die Befragung von 100 Kunden stellen die teilnehmenden Unternehmen 1.000 Kundenadressen zu Verfügung. Für die Befragung von 300 Kunden stellen die teilnehmenden Unternehmen 3.000 Kundenadressen zur Verfügung. Unternehmen mit weniger Kunden stellen alle Kundenadressen zur Verfügung. Die vom teilnehmenden Unternehmen gelieferten Adressen weisen folgende Merkmale auf:
- Die Inzidenz liegt bei 100 Prozent, so dass sich formal alle Ansprechpartner für das Interview qualifizieren.
 - Der letzte Kundenkontakt liegt maximal 12 Monate in der Vergangenheit.
 - Die Ansprechpartner sind namentlich benannt.
 - Die Telefonnummern sind aktuell gepflegt und beinhalten die Durchwahl.
 - Der Anteil an Mobilfunknummern liegt bei maximal 10 Prozent.
 - Die E-Mail-Adressen sind aktuell gepflegt.
 - Bei B2B-Kontakten werden keine Unternehmensdubletten geliefert, sondern pro Unternehmen nur ein Ansprechpartner benannt.

Der kalkulierte Telefonieaufwand liegt für 100 Interviews bei maximal 40 Stunden. Mehraufwand, in Adressaufbereitung und/ oder Telefonie, der dadurch entsteht, dass gelieferte Adressen von diesen Merkmalen abweichen, stellt die 2HMforum. GmbH mit einem Stundenpreis von EUR 35,- in Rechnung.

- c) Die Selektion der Adressen erfolgt nach einem einheitlichen, von den Initiatoren vorgegebenen Zufallsverfahren. Eine bewusste Auswahl von Adressen kann den Ausschluss vom Wettbewerb nach sich ziehen.
- d) Die Adressen werden von den teilnehmenden Unternehmen in einem einheitlichen, von den Initiatoren vorgegebenen Datenformat aufbereitet.

- e) Die Lieferung der Adressen muss, soweit nicht anders vereinbart, bis spätestens drei Wochen vor Start der Befragung erfolgen. Im Falle einer nicht fristgerechten Lieferung steht es den Initiatoren frei, das Unternehmen aus dem Wettbewerb auszuschließen oder die aufgrund der zeitlichen Verzögerung anfallenden Kosten in Höhe von EUR 300,- pro Verzögerungstag dem Unternehmen in Rechnung zu stellen.
- f) Die Teilnehmer verpflichten sich, die ausgewählten Kunden schriftlich über die bevorstehende Befragung zu informieren. Eine Vorlage dafür wird von den Initiatoren bereitgestellt. Die Teilnehmer wiederum stellen der 2HMforum. GmbH die Vorlage der tatsächlich versendeten Information zur Verfügung. Im Falle einer nicht fristgerechten Information der Kunden steht es den Initiatoren frei, die aufgrund der zeitlichen Verzögerung anfallenden Kosten in Höhe von EUR 300,- pro Verzögerungstag dem Unternehmen in Rechnung zu stellen.
- g) Sollten die gelieferten Kundenadressen nicht ausreichen, um die Kundenbefragungen durchzuführen, wird das teilnehmende Unternehmen um die Nachlieferung weiterer Adressen gebeten. Sollten dennoch zu wenig Adressen zur Verfügung gestellt werden, um die geplanten Interviews durchführen zu können, wird die Kundenbefragung nach Ausschöpfen der vorhandenen Datensätze beendet. Es entsteht keinerlei Anspruch des teilnehmenden Unternehmens auf Kündigung der Wettbewerbsteilnahme oder auf Rückzahlung des Teilnahmeentgeltes.
- h) Die Initiatoren entscheiden im Einzelfall, ob Teilnehmer mit weniger als 100 realisierten Kundeninterviews für den Wettbewerb Berücksichtigung finden.

(2) Auswahl von Deutschlands Kundenchampions 2021

- a) Ausgehend von den Ergebnissen der Kundenbefragung wird in der Sitzung der Initiatoren entschieden, welche Unternehmen als Deutschlands Kundenchampions 2021 und welche darüber hinaus als Sieger in den Kategorien große, mittelständische und kleine Unternehmen, getrennt nach B2B und B2C, sowie ggf. in weiteren Kategorien ausgezeichnet werden.
- b) Sämtliche Teilnehmer des Wettbewerbs erklären sich unwiderruflich bereit, mit ihrem Namen und ihrem Logo veröffentlicht zu werden, wenn sie die erforderliche Fan-Quote erreichen. Alle sonstigen Teilnehmer werden regelmäßig nicht genannt und bleiben anonym.

(3) Zertifikat Deutschlands Kundenchampions 2021

Alle ausgezeichneten Unternehmen erhalten elektronische Druckvorlagen des Zertifikats Deutschlands Kundenchampions 2021. Die Unternehmen sind berechtigt, diese Auszeichnung bis 12 Monate nach Datum der Zertifikaterteilung zu nutzen. Zur Qualitätssicherung und um die Transparenz für Dritte zu erhöhen, ist eine Nutzung über diesen Zeitraum hinaus nicht möglich. Die Nutzung des Zertifikats hat aus wettbewerbsrechtlichen Gründen immer in Zusammenhang mit der Nennung der weiteren Informationen für Dritte bietenden Homepage

,www.deutschlands-kundenchampions.de' zu erfolgen. Das Zertifikat darf in keiner Form verfälscht oder verändert werden. Eine irreführende Darstellung der Bewertung ist ebenso verboten.

Jede werbliche Nutzung des Zertifikats durch die ausgezeichneten Unternehmen sollte im Vorfeld einer juristischen Prüfung unterzogen werden. Die 2HMforum. GmbH übernimmt keine Haftung für die Verwendung des Zertifikats zu Werbezwecken durch die ausgezeichneten Unternehmen.

(4) Teilnahmeberechtigung an der Preisverleihung

Teilnahmeberechtigt sind alle teilnehmenden Unternehmen des Wettbewerbs.

Sollten Pandemien oder andere unverschuldete Einschränkungen das Durchführen der Konferenz unmöglich machen, besteht kein Anspruch auf monetäre Rückerstattung der Freikarten.

(5) Auszeichnung der Gewinner

Die Sieger in den Kategorien große, mittelständische und kleine Unternehmen in B2B und B2C werden gesondert ausgezeichnet. Darüber hinaus behalten sich die Initiatoren die Möglichkeit spezifischer Branchen- und Sonderpreise vor.

(6) Medienbegleitung des Wettbewerbs

Über den Wettbewerb Deutschlands Kundenchampions 2021 wird regional und überregional berichtet.

§ 3 Datenschutz

Die zur Verarbeitung überlassenen Kundendaten für die Kundenbefragung unterliegen den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).

Die Initiatoren von Deutschlands Kundenchampions verpflichten sich, die Vertraulichkeit der bereitgestellten Informationen zu gewährleisten.

§ 4 Sonstiges

- (1) Der Rechtsweg ist im gesamten Wettbewerb ausgeschlossen.
- (2) Ein Rechtsanspruch auf die Teilnahme am Wettbewerb besteht nicht.
- (3) Im Falle von Verstößen gegen die Teilnahmebedingungen steht es den Initiatoren frei, über einen Ausschluss des teilnehmenden Unternehmens vom Wettbewerb zu entscheiden.
- (4) Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der 2HMforum. GmbH (www.2hmforum.de).

Deutschlands Kundenchampions
c/o 2HMforum. GmbH
Für beste Beziehungen.
Dekan-Laist-Str. 17a | 55129 Mainz
Tel.: 06131/32809-190 | Fax: 06131/32809-290
E-Mail: info@deutschlands-kundenchampions.de
<http://www.deutschlands-kundenchampions.de>



§ 5 Schlussbestimmungen

Das Namensrecht (Wort- und Bildrecht) „Deutschlands Kundenchampions“, das Logo (Farben, Schriftzüge), die Urheberrechte an Idee und Konzept sowie Inhalte und Fragebögen sind Eigentum der 2HMforum. GmbH.

Nebenabreden zu der Vereinbarung über die Teilnahme an dem Wettbewerb Deutschlands Kundenchampions bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen der Vereinbarung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung der Schriftformklausel. Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der 2HMforum. GmbH.

Auf die Vereinbarung über die Teilnahme an dem Wettbewerb Deutschlands Kundenchampions findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Leistungs- und Erfüllungsort ist Mainz. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten, die sich aus dieser Vereinbarung ergeben, ist Mainz.

Sollte eine der Bestimmungen dieser Vereinbarung rechtsunwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder sollte diese Vereinbarung eine Lücke aufweisen, so ist die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Anstelle der unwirksamen und undurchführbaren Bestimmungen oder in Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die im Rahmen des rechtlich Zulässigen dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner gewollt haben oder gewollt haben würden.

Mainz, im Juli 2020