

Teilnahmebedingungen für den Wettbewerb Deutschlands Kundenchampions

Präambel

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ), das F.A.Z.-Institut und die 2HMforum. GmbH initiieren Deutschlands Kundenchampions. 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 und ein Zertifikat zur Verfügung zu stellen, dass von anderen Unternehmen differenziert. 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 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.
- (3) Voraussetzung für die Teilnahme ist die verbindliche Anmeldung.
- (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 zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung.
- (7) Das teilnehmende Unternehmen spezifiziert mit der Anmeldung 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 Kunden in Deutschland online befragt. Eine telefonische Befragung der Kunden ist im Ausnahmefall und nur in Rücksprache mit den Initiatoren möglich. Ein Mehraufwand aufgrund einer telefonischen Befragung wird separat in Rechnung gestellt.

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) Es werden zufällig ausgewählte Kunden befragt. Eine bewusste Auswahl von Kunden hat den Ausschluss vom Wettbewerb zur Folge.
- c) Die Durchführung der Befragung erfolgt online. Nach Anmeldung erhält das teilnehmende Unternehmen einen Befragungslink und einen QR-Code, welcher den Kunden zur Teilnahme an der Befragung zur Verfügung zu stellen ist.
- d) Nach Beendigung der Kundenbefragung können im Dashboard über das Diagramm „Verteilung nach Fan-Portfolio“ die Befragungsergebnisse eingesehen werden.
- e) Die Initiatoren entscheiden im Einzelfall, ob Teilnehmer mit weniger als 100 realisierten Kundeninterviews für die Zertifizierung und den Wettbewerb Berücksichtigung finden.

(2) Auswahl von Deutschlands Kundenchampions – Kür der besten Unternehmen

- a) Die Anmeldung zu Deutschlands Kundenchampions erfolgt fortlaufend. Unternehmen, die sich bis zum Stichtag 31.12.2021 anmelden, nehmen an der Wettbewerbsrunde „Deutschlands Kundenchampions 2022“ teil.
- b) Von allen Unternehmen, die im Laufe einer Wettbewerbsrunde die Zertifikatsreife erreicht haben, werden im April eines Jahres die besten Unternehmen nochmals gesondert ausgezeichnet.
- c) Ausgehend von den Ergebnissen der Kundenbefragung wird in der Sitzung der Initiatoren entschieden, welche Unternehmen als Deutschlands Kundenchampions 2022 ausgezeichnet werden und welche Unternehmen darüber hinaus als Sieger in den Kategorien große, mittelständische und kleine Unternehmen, getrennt nach B2B und B2C, sowie ggf. in weiteren Kategorien ausgezeichnet werden. Entscheidend für die Vergabe des Zertifikats ist einzig das Kundenurteil.
- d) 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

Alle ausgezeichneten Unternehmen erhalten elektronische Druckvorlagen des Zertifikats Deutschlands Kundenchampions. 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) Auszeichnung der Gewinner

Deutschlands Kundenchampions 2022 werden nach Durchführung der Kundenbefragung ausgezeichnet. Die Auszeichnung für Unternehmen, die sich bis zum Stichtag angemeldet haben erfolgt im April 2022. Anmeldungen, die nach dem Stichtag erfolgen, nehmen an der Wettbewerbsrunde zu Deutschlands Kundenchampions 2023 teil.

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.

(5) Medienbegleitung des Wettbewerbs

Über den Wettbewerb Deutschlands Kundenchampions wird regional und überregional berichtet.

§ 3 Datenschutz

Werden personenbezogene Kundendaten für die Befragung zur Verarbeitung überlassen, so unterliegen diese den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).

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

Vor Bereitstellung von Kundendaten wird eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO (Datenschutz-Grundverordnung) zwischen dem teilnehmenden Unternehmen und der 2HMforum. geschlossen.

§ 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).

§ 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 2021