

---

## **Anmeldeformular**

**Bitte zurücksenden bis spätestens 16.10.2020**

Per Fax: 03521/ 763540

Per E-Mail: [info@elbland.de](mailto:info@elbland.de)

Postalisch: Tourismusverband Elbland Dresden e.V., Frau Antje Pohl, Dresdner Str. 7, 01662 Meißen

---

### **Ganztagesseminar: Aufbau-Workshop Beschwerdemanagement – Souverän in schwierigen Situationen**

In der Diskussion und eng an Ihren erlebten Fällen gehen wir kritische Situationen mit Gästen und Kunden der Region durch und entwickeln Strategien für Ihre Reaktionen, welche Rolle Sie dabei spielen und wie Sie Ihren Umgang/Perspektive verändern können. Dieser Workshop ist sowohl für Teilnehmer\*innen der früheren Workshops zum Thema Beschwerdemanagement also auch für Erstteilnehmer geeignet.

**Termin:** Donnerstag, 12.11.2020  
**Uhrzeit:** 9.00 bis ca. 16.00 Uhr  
**Ort:** Radisson Blu Park Hotel, Radebeul  
**Kosten:** 65,00 pro Person (zzgl. MwSt.)  
55,00 € pro Person ab 2 Teilnehmer je Unternehmen (zzgl. MwSt.)  
**Teilnehmerzahl:** min. 10, max. 20 Personen  
**Referentin:** Julia Thombansen, MUT Management  
[www.mutmanagement.de](http://www.mutmanagement.de)

#### Seminarschwerpunkte:

- Vertiefungsinhalte zum Seminar Beschwerdemanagement von 2018
  - Tipps für Ihre Herausforderungen im Elbland (Niedrigwasser, Barrierefreiheit, etc.)
  - Umgang mit anspruchsvollen Gästen
  - Wenn es mich persönlich trifft - wie gehe ich damit um?
  - praktische Übungen
- 

#### **Bitte verbindliche Teilnahme ankreuzen:**

Ja, wir nehmen mit \_\_\_\_\_ Personen am Seminar teil.

Institution: \_\_\_\_\_

Straße, PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Namen der Teilnehmer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Rechnungsadresse (falls abweichend):**

Institution: \_\_\_\_\_

Straße, PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

Ich akzeptiere die Allgemeinen Teilnahmebedingungen des Tourismusverbandes Elbland Dresden e.V.

---

Ort, Datum

Unterschrift

## 1. Teilnahmebedingungen

Das Schulungsangebot richtet sich vor allem an die Mitglieder und Kooperationspartner des Tourismusverbandes Elbland Dresden e.V. (TVED) und der Dresden Marketing GmbH. Teilnehmen kann jeder touristische Dienstleister der Region Dresden Elbland, ein Anspruch auf Teilnahme besteht jedoch nicht.

Für die Teilnahme an unseren Seminaren gelten die im Folgenden aufgeführten Bedingungen, soweit diese dem Vertrag wirksam zu Grunde gelegt wurden.

## 2. Anmeldung

Eine vorherige Anmeldung mit dem entsprechenden Anmeldeformular ist bei allen Veranstaltungen notwendig. Bitte beachten Sie dazu den jeweiligen Anmeldeschluss. Mit der Anmeldung, welche ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages darstellt, erkennen Sie diese Teilnahmebedingungen als verbindlich an. Sobald die Mindestteilnehmerzahl erreicht ist, erhalten Sie von uns eine Buchungsbestätigung (postalisch oder elektronisch) und wenn zutreffend die Rechnung. Der Vertrag kommt mit Übersendung der Buchungsbestätigung durch den TVED zustande. Die Seminarplätze werden nach zeitlicher Reihenfolge der eingegangenen Anmeldungen vergeben.

## 3. Datenschutz und Einverständniserklärung - Nutzung personenbezogener Daten

Die Bearbeitung der Anmelde Daten erfolgt auf der Basis aktueller Datenschutzgesetze, v.a. der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) sowie des Bundesdatenschutzgesetzes. Sollten Sie mehrere Teilnehmer zu einem Seminar bei uns anmelden, sind Sie dafür verantwortlich, dass Sie alle Teilnehmer über die Weitergabe der Daten an uns nach Maßgabe von Art. 14 DS-GVO informieren.

Mit der Teilnahme an der Veranstaltung erhält der Veranstalter das Recht, Bildaufnahmen der Seminarbesucher für seine Zwecke (z.B. Newsletter, Geschäftsberichte, o.Ä.) zu verwenden. Außerdem erklärt sich der Seminarteilnehmer einverstanden, dass die Teilnehmerliste zum Zweck der besseren Vernetzung der Seminarteilnehmer untereinander an alle Teilnehmer ausgehändigt werden darf.

## 4. Leistungen

Die durch den TVED geschuldeten Leistungen ergeben sich insbesondere aus der Seminaurausschreibung und den Angaben in der Buchungsbestätigung. Änderungen oder Abweichungen einzelner Leistungen von den vertraglich vereinbarten Inhalten, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und nicht durch den TVED wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind gestattet, soweit die Änderungen oder Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt des gebuchten Seminars nicht beeinträchtigen. Insbesondere behält sich der TVED vor und wird sich bemühen im Falle der Verhinderung des Dozenten aus wichtigem Grund (z.B. Krankheit, Unfall), einen Ersatzdozenten mit gleicher Qualifikation einzusetzen.

Für die Teilnahme an dem Seminar erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung.

Der TVED bzw. die beauftragten Referenten stellen den Teilnehmern Seminarunterlagen zur Verfügung. Diese sind geistiges Eigentum des jeweiligen Herausgebers und dürfen nur mit dessen Genehmigung vervielfältigt oder für fremde Zwecke genutzt werden.

## 5. Gebührenfälligkeit, Ausschluss

Die für das Seminar vertraglich vereinbarten Kursgebühren sind in der Seminarbeschreibung angegeben und verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. Sie sind nach Rechnungserhalt innerhalb von 14 Tagen, falls nicht anders vermerkt, zur Zahlung fällig. Die Rechnungslegung durch den TVED erfolgt rechtzeitig, spätestens jedoch 14 Tage vor Seminarbeginn, wenn feststeht, dass das Seminar nicht mehr aus den in Ziffer 7 genannten Gründen abgesagt werden kann. Gerät der Teilnehmer mit der Zahlung der Kursgebühr in Verzug, behält sich der TVED vor, vom Vertrag nach erfolgter Mahnung mit Fristsetzung zurückzutreten. In diesem Fall können Sie mit Rücktrittskosten entsprechend Ziff. 6.1. belastet werden. Die Teilnahme an kostenpflichtigen Veranstaltungen

ist erst nach Begleichung der Teilnahmegebühr möglich. Sind keine Kosten angegeben, so ist die Veranstaltung gebührenfrei.

## **6. Rücktritt durch den Teilnehmer und Ersatzteilnehmer**

### **6.1. Rücktritt durch den Teilnehmer**

Der Teilnehmer kann jederzeit von der Seminarbuchung zurücktreten.

Bis 28 Kalendertage vor dem Seminartermin ist der Rücktritt kostenlos möglich. Maßgeblich für die Einhaltung der Frist ist der Eingang der schriftlichen Rücktrittserklärung beim TVED. Erfolgt der Rücktritt erst nach diesem Zeitpunkt bleibt der Teilnehmer zur Zahlung der gesamten Kursgebühr verpflichtet. Dies gilt auch bei Nichterscheinen oder Abbruch der Teilnahme.

### **6.2. Ersatzteilnehmer**

Sie können jederzeit einen Ersatzteilnehmer benennen, der in die Rechte und Pflichten Ihres Vertrags eintritt. In diesem Fall haftet der Ersatzteilnehmer und Sie als Gesamtschuldner für die Kursgebühren.

## **7. Rücktritt durch den TVED wegen Nichterreichens der Teilnehmerzahl**

Der TVED behält sich vor, das Seminar wegen zu geringer Teilnehmerzahl, auf die in der Seminaurausschreibung ausdrücklich hingewiesen wurde, bis spätestens 14 Tage vor Seminarbeginn abzusagen oder zu verschieben. Der TVED ist verpflichtet, die Teilnehmer unverzüglich darüber in Kenntnis zu setzen. Bereits bezahlte Kursgebühren erstattet der TVED selbstverständlich unverzüglich zurück. Der TVED haftet in diesem Fall nicht für bereits gebuchte Beförderungs- und Übernachtungsleistungen. Bitte berücksichtigen Sie dies bei Ihrer Buchung.

## **8. Haftung**

Für die Durchführung der Weiterbildungsveranstaltungen werden erfahrene und in den jeweiligen Fachgebieten qualifizierte Referenten ausgewählt. Für erteilten Rat der Referenten, die Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der Seminarinhalte sowie das Seminarmaterial wird keine Haftung übernommen. Die Teilnahme an allen Veranstaltungen findet auf eigene Gefahr statt. Der TVED haftet nicht für bei Ihnen verursachte Verletzungen an Leben, Körper und Gesundheit sowie sonstige Schäden, soweit sie nicht von uns bzw. unseren Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder fahrlässig verschuldet wurden.

## **9. Gerichtsstand**

Erfüllungsort sowie ausschließlicher Gerichtsstand ist Dresden, soweit nicht durch Gesetz ein anderer ausschließlicher Gerichtsstand vorgeschrieben ist.

## **10. Salvatorische Klausel**

Sollte eine Bestimmung des Vertrages oder dieser Teilnahmebedingungen nichtig sein, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Sollte der Vertrag in einzelnen Teilen unwirksam sein oder Lücken enthalten, so tritt an die Stelle der fehlenden oder unwirksamen Bestimmungen eine wirksame Bestimmung die dem sonstigen Inhalt des Vertrages entspricht und dem wirtschaftlichen Zweck der fehlenden oder unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

Meißen, Januar 2019