



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

DER QUALITY AUSTRIA – TRAININGS, ZERTIFIZIERUNGS UND BEGUTACHTUNGS GMBH

GÜLTIG AB MÄRZ 2019

für den Bereich **Personenzertifizierung und Aus- und Weiterbildung**

Änderungen vorbehalten. Die letztgültige Fassung der AGB finden Sie auf unserer Website unter www.qualityaustria.com/agb.

I. GÜLTIGKEIT UND GELTUNGSBEREICH

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Dienstleistungen der Quality Austria - Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH (im Folgenden Quality Austria bzw. **qualityaustria** genannt) aus dem Bereich Personenzertifizierung und Aus- und Weiterbildung, insbesondere für Lehrgänge, Prüfungen, Seminare, Refreshings, Inhousetrainings, Workshops und e-Learning.
2. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind integrierter Vertragsbestandteil zwischen der Quality Austria und dem Kunden. Als Kunde gilt jedenfalls der Teilnehmer einer **qualityaustria** Dienstleistung und gegebenenfalls das Unternehmen, welches die Anmeldung vornimmt bzw. die Rechnung bezahlt.
3. Abweichende Bedingungen (z. B. Allgemeine Geschäfts-, Einkaufs- oder Zahlungsbedingungen) des Kunden sind nur dann anwendbar, wenn die Quality Austria ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

II. ANMELDUNG

1. Anmeldungen zu **qualityaustria** Dienstleistungen erfolgen über die Website www.qualityaustria.com bzw. per E-Mail. Der Eingang der Anmeldung wird dem Kunden bei der Onlineanmeldung umgehend via E-Mail an die bekanntgegebene Adresse automatisch bestätigt. Der Vertrag kommt erst mit schriftlicher Auftragsbestätigung der Quality Austria zustande.
2. Anmeldeschluss ist zwei Wochen vor Beginn der **qualityaustria** Dienstleistung, davon ausgenommen sind Webinare. Die Anzahl der Teilnehmer ist begrenzt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eintreffens berücksichtigt.
3. Ist die Teilnahme an einer **qualityaustria** Dienstleistung an bestimmte Voraussetzungen gebunden, werden diese im jeweils aktuellen Kursprogramm bzw. unter www.qualityaustria.com gesondert angeführt und sind vom Teilnehmer zu erfüllen.

III. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

1. Die Teilnahmegebühr ist vierzehn Tage nach Rechnungslegung, jedenfalls aber vor Beginn der **qualityaustria** Dienstleistung, ohne Abzug zu bezahlen, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.
2. Die Gebühren verstehen sich, soweit nicht anders angege-

ben, in € (Euro) exklusive Umsatzsteuer und beinhalten sämtliche Kurs- und Prüfungsunterlagen sowie Seminarertränke, Pausensnacks und Mittagessen, ausgenommen bei Inhouse-trainings und Webinaren. Die Kosten für die Unterkunft sowie weitere Hotelleistungen wie bspw. Parkplätze sind, wenn nicht anders angegeben, in den Gebühren nicht enthalten.

3. Sollte ein Webinar aufgrund von technischen Problemen seitens Quality Austria nicht stattfinden können, wird die Teilnahmegebühr nicht fällig bzw. wiederrückerstattet. Die Teilnahmegebühr ist dann zu bezahlen, wenn eine Teilnahme aufgrund von technischen Problemen seitens des Teilnehmers nicht zustande kam.
4. Bei Zahlungsverzug ist die Quality Austria berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 9,2 % über dem Basiszinssatz zu verrechnen. Ferner können für jede Mahnung Bearbeitungsgebühren in Höhe von € 40,- und darüber hinaus alle angefallenen und zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen Inkassospesen sowie Rechtsverfolgungskosten in Rechnung gestellt werden. Darüber hinaus kann ein Teilnehmer, solange die Teilnahmegebühr nicht bezahlt wurde, von der Teilnahme ausgeschlossen werden.
5. Allfällige Einwendungen gegen Rechnungen sind innerhalb von zwei Wochen ab Zugang der Rechnung schriftlich und ausreichend begründet bei der Quality Austria geltend zu machen. Die Unterlassung von Einwendungen innerhalb dieser Frist gilt als Anerkenntnis der Rechnung.
6. Gegen Ansprüche der Quality Austria kann der Kunde nur mit gerichtlich festgestellten oder von der Quality Austria im Einzelfall ausdrücklich anerkannten Gegenforderungen aufrechten.

IV. STORNIERUNG UND UMBUCHUNG

1. Stornierungs- und Umbuchungswünsche müssen schriftlich an die Quality Austria gerichtet werden.
2. Bei Stornierungen, die innerhalb von zwei Wochen vor Beginn der **qualityaustria** Dienstleistung einlangen, wird eine Stornogebühr in Höhe von 50 % der Teilnahmegebühren verrechnet. Bei Stornierungen oder Nichterscheinen am ersten Tag der **qualityaustria** Dienstleistung oder danach wird die volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt.
3. Bei Webinaren ist eine Abmeldung bis zwei Tage vor dem Webinartermin gebührenfrei möglich.
4. Sollte ein Teilnehmer aus unvorhersehbaren Gründen (z. B. Erkrankung) nicht an der **qualityaustria** Dienstleistung teil-

nehmen können, kann ein Ersatzteilnehmer, der die Teilnahmevoraussetzungen erfüllt, bekannt gegeben werden.

5. Bei Umbuchungen auf einen Folgetermin, die innerhalb von zwei Wochen vor Beginn der **qualityaustria** Dienstleistung einlangen, wird eine Bearbeitungsgebühr von € 50,- je Teilnehmer verrechnet, ausgenommen bei Webinaren.
6. Für Umbuchungen von Inhousetrainings, die innerhalb von zwei Wochen vor dem vereinbarten Termin erfolgen, kann die Quality Austria eine Bearbeitungsgebühr in der Höhe von € 140,- in Rechnung stellen. In jedem Fall sind allfällige darüber hinaus entstandene Kosten zu ersetzen.
7. Im Fall der Stornierung eines Inhousetrainings ist die Quality Austria berechtigt, neben den bereits erbrachten Leistungen und entstandenen Kosten eine Stornogebühr in Höhe von 30 % des Auftragswertes für die noch offenen Leistungen in Rechnung zu stellen.
8. Ein gesetzliches Rücktrittsrecht für Verbraucher nach dem Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) bleibt davon unberührt.

V. ÄNDERUNGEN IM KURSPROGRAMM/ABSAGE EINER **qualityaustria DIENSTLEISTUNG**

1. Aus organisatorischen Gründen sind Änderungen des Kursprogramms möglich. Die Quality Austria muss sich daher Änderungen von Terminen, Beginnzeiten, Veranstaltungsorten sowie allfällige Absagen von **qualityaustria** Dienstleistungen vorbehalten.
2. Im Falle der Absage einer **qualityaustria** Dienstleistung werden die Teilnahmegebühren rückerstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

VI. GEHEIMHALTUNG, VERTRAULICHKEIT, DATENSCHUTZ, ZUSTIMMUNG ZU WERBEZUSENDUNGEN

1. Die Quality Austria verpflichtet sich im Rahmen der Verarbeitung von personenbezogenen Daten die geltenden Datenschutzgesetze einzuhalten. Die personenbezogenen Daten, die Quality Austria anlässlich einer **qualityaustria** Dienstleistung erhebt, werden elektronisch gespeichert und im jeweils erforderlichen Umfang für die Zwecke der Vertragserfüllung, für die erforderliche Dokumentation laut den normativen Vorgaben, für Buchhaltung und Rechnungswesen sowie für das Customer Relationship Management einschließlich der Angebotslegung für weitere **qualityaustria** Dienstleistungen (z. B. Re- und Erweiterungszertifizierungen, relevante Trainings) verarbeitet. Quality Austria speichert die personenbezogenen Daten so lange, wie dies zur Erreichung der oben genannten Zwecke erforderlich ist.
2. Die Stammdaten über den Kunden (Vor- und Nachname, Titel, Geburtsdatum, Geburtsort, Privatadresse und private Kontaktdaten, Firmendaten wie Firmenanschrift, Funktion, berufliche Kontaktdaten) sowie Auftragshistorie werden bis zur Beendigung der Geschäftsbeziehung gespeichert und darüber hinaus bis zum Ablauf der Gewährleistungs-, Verjährungs- und gesetzlichen Aufbewahrungsfristen archiviert. Antragsdokumente, Begutachtungsberichte (die Aufzeichnungen der Prüfung enthalten) sowie andere Dokumente, die im Zusammenhang mit der Zertifizierung stehen, werden grundsätzlich 12 Jahre lang aufbewahrt, soweit normative oder gesetzliche Vorgaben nicht eine längere Aufbewahrung erfordern.
3. Alle vom Kunden der Quality Austria zugänglich gemachten Informationen, die nicht öffentlich zugänglich sind, werden

vertraulich behandelt. Die Quality Austria verpflichtet sich, alle vertraulichen Informationen über den Kunden, die sich aus ihrer Tätigkeit ergeben, Dritten gegenüber nur mit schriftlicher Zustimmung des Kunden offenzulegen, sofern die Quality Austria nicht gesetzlich zur Offenlegung verpflichtet ist. Dies gilt auch für die Zeit nach auftragskonformer Erledigung.

4. Der Kunde ist verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass die von ihm der Quality Austria zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten von der Quality Austria im Rahmen der Leistungserbringung verarbeitet werden dürfen. Der Kunde hat insbesondere die anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen (u. a. Informationspflichten laut DSGVO) zu beachten und allenfalls erforderliche Einwilligungen einzuholen. Der Kunde hat Quality Austria diesbezüglich schad- und klaglos zu halten.
5. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die in Abs. 1 genannten Informationen der Akkreditierungs- oder Zulassungsstelle (z. B. BMDW, VDA-QMC, IATF, KBA) auf deren Wunsch zur Verfügung gestellt werden und dass diese an relevanten **qualityaustria** Dienstleistungen teilnehmen können.
6. Mit gesonderter Einwilligung des Kunden, die der Kunde jederzeit widerrufen kann, oder bei Vorliegen eines überwiegenden berechtigten Interesses, verwendet Quality Austria jene personenbezogenen Daten des Kunden, die im Anmeldeformular angeführt sind (Vor- und Nachname, Titel, Geburtsdatum und -ort, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Privat- und Firmenanschrift), um dem Kunden Informationen und Werbung über ihre Dienstleistungen und Produkte, Neuigkeiten und sonstige Kundeninformationen, die für den Kunden von Interesse sein könnten, per Post, E-Mail oder andere Kommunikationskanäle zuzusenden, solange der Kunde seine Einwilligung nicht widerrufen oder einer Verarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung widersprochen hat. Handelt es sich bei dem Kunden um eine juristische Person, stimmt der Kunde hiermit zu, von der Quality Austria und deren verbundenen Organisationen ÖQS, ÖVQ, ÖQA und AFQM Werbung und Informationen über Produkte und Dienstleistungen dieser Organisationen im angemessenen Umfang per Post, Telefax und E-Mail zu erhalten. Der Kunde kann diese Zustimmung jederzeit widerrufen.
7. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Quality Austria laut Akkreditierungsgesetz und den einschlägigen Normen (insb. EN ISO/IEC 17024) verpflichtet ist, ein öffentlich zugängliches Verzeichnis der vorgenommenen Zertifizierungen zur Verfügung zu stellen. In dem Verzeichnis, welches auf der Website der Quality Austria zugänglich ist, sind die jeweils gültigen Zertifikate und deren Inhaber aufgelistet. Der Kunde ist mit der Veröffentlichung auf der Website der Quality Austria einverstanden.
8. Quality Austria weist darauf hin, dass betroffene Personen gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen jederzeit das Recht haben, Auskunft zu den über sie verarbeiteten personenbezogenen Daten und die Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragung zu verlangen. Das Recht auf Löschung von Daten kann in den gesetzlich genannten Fällen, insbesondere durch gesetzliche Aufbewahrungspflichten, denen Quality Austria unterliegt, oder aus überwiegenden Interessen von Quality Austria eingeschränkt sein. Darüber hinaus können betroffene Personen gegen die Verarbeitung sie betreffender personenbezogener Daten in den gesetzlich genannten Fällen Widerspruch einlegen. Insbesondere können betroffene Personen jederzeit kostenlos und ohne Angabe von Gründen der zukünftigen Nutzung ihrer personenbezogenen Daten zum Zwecke der

Direktwerbung widersprechen. Schließlich haben betroffene Personen das Recht auf Beschwerde bei der Datenschutzbehörde. Betroffene Personen können sich zur Ausübung ihrer Betroffenenrechte sowie bei Fragen zum Datenschutz seitens Quality Austria an datenschutz@qualityaustria.com wenden.

VII. HAFTUNG DER QUALITY AUSTRIA

1. Die Quality Austria haftet gegenüber dem Kunden generell nur für vorsätzliche und krass grob fahrlässige Verletzung ihrer vertraglichen Verpflichtungen nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen. Die Quality Austria übernimmt trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr für Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Kurs- und Prüfungsunterlagen und sonstiger Publikationen.
2. Jede Haftung der Quality Austria ist auf typischerweise vorhersehbare Schäden beim Kunden beschränkt und der Höhe nach mit den vertraglich vereinbarten und bei Fälligkeit bezahlten Vergütungen an die Quality Austria für die zugrunde liegenden Leistungen begrenzt.
3. Für entgangenen Gewinn, Mangelfolgeschäden, mittelbare und indirekte Schäden sowie reine Vermögensschäden jeder Art haftet die Quality Austria keinesfalls.
4. Jeder Schadenersatzanspruch kann bei sonstiger Verjährung nur innerhalb von sechs Monaten, nachdem der Anspruchsberechtigte vom Schaden Kenntnis erlangt hat, spätestens aber innerhalb von zwei Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis, gerichtlich geltend gemacht werden.
5. Der Kunde garantiert, dass die Leistungen der Quality Austria, soweit gesetzlich zulässig und soweit nichts anderes mit der Quality Austria ausdrücklich schriftlich vereinbart wird, ausschließlich für Zwecke des Kunden und nicht für Dritte verwendet werden. Werden dennoch Leistungen der Quality Austria an Dritte weitergegeben oder für Dritte verwendet, so wird eine Haftung der Quality Austria dem Dritten gegenüber dadurch nicht begründet.
6. Sollte die Quality Austria ausnahmsweise gegenüber einem Dritten haften, so gelten die Bestimmungen des Punktes VII, insbesondere sämtliche dort enthaltenen Haftungsbeschränkungen, nicht nur im Verhältnis zwischen der Quality Austria und dem Kunden, sondern auch gegenüber dem Dritten. In jedem Fall der Geltendmachung von Schadenersatzforderungen eines Dritten gegenüber der Quality Austria wird der Kunde die Quality Austria von solchen Ansprüchen vollkommen schad- und klaglos halten.
7. Die oben in Abs. 2 vereinbarte Haftungshöchstsumme gilt nur insgesamt einmal für alle Geschädigten, auch wenn mehrere Personen (der Kunde und ein Dritter oder auch mehrere Dritte) geschädigt worden sind. Geschädigte werden nach ihrem Zuorkommen befriedigt.

VIII. IMMATERIALGÜTERRECHTE

1. Alle von der Quality Austria, in Papierform oder in elektronischer Form, zur Verfügung gestellten Kurs- und Prüfungsunterlagen sind geistiges Eigentum der Quality Austria. Die Unterlagen werden den Teilnehmern der **qualityaustria** Dienstleistung ausschließlich zu Aus- und Weiterbildungszwecken und zu ihrer persönlichen Verwendung zur Verfügung gestellt. Jegliche darüber hinausgehende Nutzung oder Weitergabe ist nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung der Quality Austria zulässig. Ohne eine solche Zustimmung der Quality Austria dürfen die Unterlagen weder vervielfältigt noch Dritten zugänglich gemacht werden. Andernfalls ist die

Quality Austria berechtigt eine Konventionalstrafe in der Höhe von € 30.000,- pro Verstoß, unbeschadet weitergehender Schadenersatzansprüche, geltend zu machen.

IX. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

1. Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen bedürfen der Schriftform.
2. Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine solche wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck dieser AGB am nächsten kommt.
3. Für alle eventuellen Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag wird als ausschließlicher Gerichtsstand Wien, Innere Stadt, vereinbart.
4. Der Vertrag unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts.

A. ZUSATZBEDINGUNGEN FÜR INHABER VON ZERTIFIKATEN

X. BEDINGUNGEN FÜR DIE ERTEILUNG EINES ZERTIFIKATS

1. Voraussetzung für die Erteilung eines Zertifikats ist der erfolgreiche Abschluss einer Prüfung. Für diese Prüfung ist eine gesonderte Anmeldung (Antrag zur Zertifizierung) durch den Teilnehmer erforderlich. Mit der Anmeldung zu der Prüfung erklärt der Teilnehmer sein Einverständnis, die Anforderungen für die Zertifizierung zu erfüllen und alle benötigten Informationen für die Bewertung, insbesondere über die relevanten Qualifikationen, bereitzustellen, sowie sein Einverständnis zu diesen AGB.
2. Mit der Anmeldung zur Prüfung unterwirft sich der Teilnehmer, im Falle der Erteilung eines Zertifikats, den in Punkt XI angeführten Bedingungen für Inhaber von Zertifikaten.

XI. BEDINGUNGEN FÜR INHABER VON ZERTIFIKATEN

Zertifikatsinhaber sind verpflichtet, die nachfolgenden Bedingungen einzuhalten:

1. Jeder Zertifikatsinhaber und Zertifikatswerber hat das Recht, gegen vorherige schriftliche Mitteilung an die Quality Austria, in die Abläufe, die zur Kompetenzzertifizierung führen, Einsicht zu nehmen.
2. Zertifikatsinhaber verpflichten sich, alles in ihren Kräften Stehende zu tun, um moderne Managementmethoden, wie sie u. a. von der Quality Austria vorgegeben werden, im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit zu fördern bzw. ein- und weiterzuführen.
3. Zertifikatsinhaber verpflichten sich, durch Beteiligung an einschlägigen Fachveranstaltungen, Literaturstudium, aktive Mitarbeit in ERFA-Gruppen usw., ihr Wissen und Können zielbewusst zu vervollständigen und stets auf dem neuesten Stand zu halten.
4. Zertifikatsinhaber sollen die Zusammenarbeit mit Kollegen aus anderen Unternehmen, Branchen und Bereichen initiieren und pflegen. Sie haben bei Aktivitäten dieser Art (z. B. ERFA-Gruppen, Zirkel usw.) das Recht, die Unterstützung der Quality Austria zu erhalten.

5. Jeder Zertifikatsinhaber hat das Recht, jeweils vor Ablauf der Gültigkeitsdauer seines Zertifikates, eine Verlängerung zu beantragen und bei Erfüllung der Voraussetzungen eine Verlängerung zu erhalten. Die Verlängerung seines Zertifikates ist an die jeweils aktuellen Voraussetzungen gebunden.
6. Zertifikatsinhaber verpflichten sich, die zum Nachweis ihrer Kompetenz und ihrer praktischen Erfahrung notwendigen Unterlagen (z. B. Interimszeugnisse, Tätigkeitsbeschreibungen usw.), die den tatsächlichen Gegebenheiten entsprechen müssen, auf Verlangen der Quality Austria bzw. im Zuge der Rezertifizierung zu erbringen.
7. Zertifikate bleiben im Eigentum der Quality Austria. Zertifikatsinhaber haben die Pflicht, **qualityaustria** Zertifikate nur bestimmungsgemäß zu nutzen. Die Zertifikate dürfen insbesondere nicht in irreführender oder missbräuchlicher Weise verwendet werden.
8. Zertifikatsinhaber haben die Pflicht, alle ihnen zur Kenntnis gelangenden, von dritter Seite gegen sie persönlich gerichteten Beanstandungen, die sich auf die Kompetenz des Zertifikatsinhabers oder die Zertifizierung beziehen, umgehend der Quality Austria schriftlich bekannt zu geben. Die Quality Austria kann der jeweiligen Beanstandung nachgehen.
9. Werden die oben genannten Bedingungen (insb. Pkt. III und XI) nicht erfüllt, ist die Quality Austria berechtigt, das Zertifikat vorübergehend oder dauerhaft mit sofortiger Wirkung zu entziehen. Sieht sich der Zertifikatsinhaber nicht mehr in der Lage, diese „Bedingungen für Inhaber von Zertifikaten“ zu erfüllen, ist er verpflichtet, das entsprechende Zertifikat zurückzulegen.
10. Bei Entzug oder Zurücklegung des Zertifikats verpflichtet sich der Zertifikatsinhaber, dieses unverzüglich per eingeschriebenen Brief an die Quality Austria zurückzusenden. Unterlagen, die einen Verweis auf seinen zertifizierten Status enthalten, dürfen nicht weiterverwendet werden.