

Service- und kundenorientierte Kommunikation. Online-Training.



In diesem Lernarrangement steht das service- und kundenorientierte (Tele-) Kommunikationsverhalten im Mittelpunkt. Gesprächs-, Frage- und Verkaufstechniken am Telefon bilden den Fokus für den professionellen Umgang mit dem Kunden.

IHR NUTZEN

- Sicherheit im professionellen Umgang mit Kunden.
- Ortsunabhängiges Lernen durch Zugriff auf den Kurs über das Internet.
- Flexibles Lernen nach freier Zeiteinteilung und im eigenen Lerntempo.
- Wegfall von Reise- und Übernachtungskosten.
- Über interaktive Übungen festigen Sie Ihren Lernstoff.

ZIELGRUPPE

Personen, die sich mit dem Thema service- und kundenorientierte Kommunikation befassen bzw. zukünftig befassen werden.

INHALTE

BLOCK 1: KUNDENORIENTIERUNG UND TELEFONSERVICE

- Kundenbeziehungen durch Telefonservice gezielt fördern
- Grundlagen zum Telefonservice
- Customer Relationship Management
- Kundenorientiert Telemarketing betreiben
- Kundenorientierte Gesprächsführung
- Internes und externes Marketing
- Aktives und reaktives Telemarketing
- Professionellen Telefonservice betreiben
- Das Telefon als Schnittstelle zum Kunden verstehen
- Das Call Center
- Auf Standardsituationen am Telefon vorbereitet sein
- Inbound: Anfrage und Bestellung
- Beschwerde und Reklamation
- Die Terminvereinbarung
- Der Anruf nach dem Kauf
- Schwierige Telefonsituationen erfolgreich meistern
- Die telefonische Beantwortung einer Reklamation
- Die Überbringung einer schlechten Nachricht
- Die aktive telefonische Mahnung

BLOCK 2: AM TELEFON PROFESSIONELL VERHALTEN

- Den Gesprächsverlauf gezielt planen und steuern
- Bei Inbound-Gesprächssituationen richtig verhalten
- Der Gesprächsverlauf
- Bei Outbound-Gesprächssituationen richtig verhalten
- Den Gesprächspartner richtig einschätzen und individuell reagieren
- Menschen und Charaktere
- Das Bild vom Anrufer
- Das Gesprächspartnerpanorama

BLOCK 3: DAS PERSÖNLICHE TELEFONVERHALTEN VERBESSERN

- Personenbezogen auf schwierige Telefonsituationen reagieren
- Mit Emotionen umgehen
- Mit sachlichen Aspekten umgehen
- Verhalten in kritischen Telefonsituationen gezielt verbessern
- Telefonische Reklamation erledigen
- Verständnis formulieren und Lösungssignale setzen
- Planbare Telefongespräche gezielt vorbereiten
- Vorbereitungen eines Telefonats
- Der Bedarf des Kunden
- Der Verkaufsabschluss

ABSCHLUSS & ZERTIFIKATE

Teilnahmebescheinigung

Nach Beendigung des E-Learning-Kurses erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung.

WICHTIGE HINWEISE

Sie erhalten einen persönlichen Zugang zu unserem Learning Management System und können das Lernprogramm online bearbeiten. Während der Lernphase steht Ihnen unser technischer Support zur Verfügung.

Sie möchten Ihren Beschäftigten noch mehr in Sachen Weiterbildung bieten? Auf Anfrage unterstützen wir Sie auch gerne bei der Entwicklung einer individuellen Lösung.

REFERENT

Selbstgesteuert online lernen ohne Trainer.

TERMINE

Seminar-Nr. 02989

ANMELDUNG

Mit diesem Formular können Sie sich per Fax oder E-Mail für die Veranstaltung anmelden.
Senden Sie das ausgefüllte Dokument hierzu bitte an:

Fax: 0800 8484044 oder E-Mail: servicecenter@de.tuv.com

Bei Fragen erreichen Sie uns telefonisch unter: 0800 135 355 77

SEMINAR: Service- und kundenorientierte Kommunikation. Online-Training.

SEM.-NR.: 02989

TERMINE

Bitte wählen Sie den Termin, den Sie buchen möchten:

Ort	Datum	VA-Nr.:	Preis zzgl. MwSt.	Preis inkl. MwSt.
-----	-------	---------	-------------------	-------------------

TEILNEHMERANSCHRIFT

Firma

Straße

Ust.IdNr

PLZ, Ort

Titel, Name, Vorname

Telefon / Fax

Geb.-Datum, Geb.-Ort

Abteilung / Funktion

E-Mail

RECHNUNGSANSCHRIFT

wie Teilnehmeranschrift

Firma

Straße

Ust.IdNr

PLZ, Ort

NEWSLETTER ABONNIEREN & VORTEILE SICHERN!

_____ (E-Mail-Adresse für Newsletterempfang) Mit der Angabe einer E-Mail-Adresse in diesem Feld willige ich ein, regelmäßig interessante Informationen zu Produkten und Neuigkeiten z. B. Informationen zu neuen Services, Gesetzesupdates, Einladungen zu Events, Cross- & Up Selling Angebote aller unter <https://go.tuv.com/tuv-gesellschaften> genannten Unternehmen des TÜV Rheinland per E-Mail, Telefon oder Brief zu erhalten. Ich kann die Einwilligung jederzeit über den Abmeldelink in jedem Newsletter/jeder E-Mail oder durch Mitteilung an TÜV Rheinland Akademie GmbH, Adressteam, Am Grauen Stein, 51105 Köln widerrufen.

Anmeldung als

- Verbraucher (Privatkunde)
 Unternehmer (Geschäftskunde)

Für Verbraucher gilt die Widerrufsbelehrung, die Sie unter den anhängenden AGB finden. Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Veranstalters erkenne ich mit meiner Unterschrift an.

Ort, Datum

Unterschrift

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN. FÜR E-LEARNING-KURSE UND LIVE-ONLINE-TRAININGS.

Anbieter:
TÜV Rheinland Akademie GmbH
Albainstraße 56
12103 Berlin

Amtsgericht Berlin, HRB 33259
USt-IdNr. DE 811294742
Geschäftsführung: Markus Dohm, Uwe Hensel, Andreas Ollhoff

Kontakt
Kundenservice: 0800 848 4006
Fax: 0221 806 1918
E-Mail: servicecenter@de.tuv.com

1. Geltungsbereich

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Nutzung von E-Learning-Kursen – im weiteren „Kurse“ genannt – und Live-Online-Trainings – im weiteren „LOT“ genannt – der TÜV Rheinland Akademie GmbH – nachfolgend „Veranstalter“ genannt.
- (2) Etwas Allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Vertragspartners finden keine Anwendung und werden auch dann nicht Vertragsbestandteil, wenn ihnen der Veranstalter nicht ausdrücklich widerspricht.

2. Vertragsabschluss/Anmeldung

- (1) Die auf der Website des Veranstalters veröffentlichten Preise und Bildungsangebote stellen noch kein verbindliches Angebot seitens des Veranstalters dar. Sie können vom Veranstalter jederzeit vor der ausdrücklichen Annahme der Bestellung des Vertragspartners zurückgezogen oder abgeändert werden.
- (2) Der Vertrag kommt erst zustande, wenn der Veranstalter dem Vertragspartner die Zugangsdaten (Nutzername und Passwort) zugesendet hat.
- (3) Obwohl der Veranstalter bestrebt ist, die Verfügbarkeit der angezeigten Kurse sicherzustellen, kann er nicht garantieren, dass zum Zeitpunkt der Bestellung sämtliche Kurse verfügbar sind. Sollte der Veranstalter nicht in der Lage sein, die Bestellung des Kunden zu erfüllen, kann der Veranstalter diese ohne weitere Haftung zurückweisen. In diesem Falle wird der Veranstalter den Vertragspartner hierüber informieren und alle bereits geleisteten Zahlungen zurückerstatten.

3. Zugang zu den Kursen und LOT und Pflichten des Vertragspartners

- (1) Der Zugang zu den Kursen und zu den LOT erfolgt in der Regel passwortgeschützt im Wege der Datenfernübertragung unter Verwendung der dem Vertragspartner übersandten Zugangsdaten.
- (2) Die Zugangsdaten sind nur für einen Nutzer gültig.
- (3) Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Zugangsdaten und die Passwörter geheim zu halten sowie die unberechtigte Nutzung der Kurse und LOT durch Dritte zu verhindern.
- (4) Bei Missbrauch ist der Veranstalter berechtigt, den Zugang zu sperren.
- (5) Der Vertragspartner haftet für einen von ihm zu vertretenden Missbrauch.
- (6) Der Vertragspartner ist dafür verantwortlich, die technischen Voraussetzungen für den Zugang zu den Kursen und zu den LOT zu schaffen, insbesondere hinsichtlich der eingesetzten Hardware und Betriebssystemsoftware, der Verbindung zum Internet einschließlich der Sicherstellung der Verbindungsgeschwindigkeit, der aktuellen Browsersoftware und der Akzeptanz der vom Server des Veranstalters übermittelten Cookies und trägt insoweit sämtliche Kosten im Zusammenhang mit der Erfüllung dieser Voraussetzungen. Der Veranstalter wird den Vertragspartner auf Anfrage über den jeweils einzusetzenden Browser informieren.
- (7) Im Falle der Weiterentwicklung der Softwareplattformen und sonstiger technischer Komponenten des Systems durch den Veranstalter, obliegt es dem Vertragspartner, nach Information durch den Veranstalter die notwendigen Anpassungsmaßnahmen bei der vom Vertragspartner eingesetzten Soft- und Hardware eigenständig zu treffen.

4. Leistungsumfang/Nutzungsbeschränkungen/Änderungsbefugnis des Veranstalters

- (1) Die Kurse und die LOT werden entsprechend dem veröffentlichten Programminhalt, den geltenden gesetzlichen Bestimmungen und den anerkannten Regeln der Technik durchgeführt.
- (2) Die E-Learning-Kurse stehen grundsätzlich sieben Tage pro Woche jeweils 24 Stunden pro Tag zur Verfügung, wobei eine Verfügbarkeit von 98 % auf das Kalenderjahr gerechnet sichergestellt wird. Die Verfügbarkeit berechnet sich nach der Formel: Verfügbarkeit = (Gesamtzeit - Gesamtausfallzeit) / Gesamtzeit. Die LOT stehen ausschließlich zu den gebuchten Terminen bereit.
- (3) Inhaltliche Änderungen, durch die das Lehrgangsziel verändert wird, sind zulässig, wenn sie mit Zustimmung oder auf Verlangen der Stellen erfolgen, die für die Anerkennung der angestrebten Abschlüsse zuständig sind.
- (4) Aussagen und Erläuterungen zu den Kursen in Werbematerialien sowie auf der Website des Veranstalters und in der Dokumentation verstehen sich ausschließlich als Beschreibung der Beschaffenheit und nicht als Garantie oder Zusicherung einer Eigenschaft.

5. Nutzungsrechte / Nutzungszeitraum / Folgen von Nutzungsrechtsmissbrauch

- (1) Der Vertragspartner erhält das einfache, auf die Dauer des Nutzungsvertrages beschränkte, auf Dritte nicht übertragbare Recht zur Teilnahme an dem bestellten Kurs oder LOT.
- (2) Das Teilnahmerecht während der Vertragsdauer umfasst den Zugang zum vertragsgegenständlichen Kurs oder LOT sowie die Berechtigung zum Abrufen (online) von Lerninhalten auf einem dem Vertragspartner oder einem Dritten gehörenden, datenverarbeitenden Gerät (Computer) zu eigenen Lernzwecken.
- (3) Die Teilnahme ist auf den Vertragspartner beschränkt. Die abgerufenen Dokumente dürfen von ihm nur für den eigenen Gebrauch während der Nutzungszeit verwendet werden.
- (4) Jede gewerbliche Weitergabe, insbesondere das Verkaufen, Vermieten, Verpachten oder Verleihen von Kursen, deren Inhalte oder Dokumente ist unzulässig.
- (5) Es ist nicht zulässig, zur Fremdnutzung durch unberechtigte Dritte Elemente der zu den Kursen gehörigen Computerprogramme zu sammeln, zu vervielfältigen, auf weitere Datenträger zu kopieren oder auf Retrievalsysteme abzuspeichern.
- (6) Die Nutzung der E-Learning-Kurslizenz ist auf einen Zeitraum von 90 Tagen ab Erhalt der Zugangsdaten (Nutzername und Passwort) begrenzt, soweit nicht im Programminhalt eine abweichende Dauer festgelegt ist.
- (7) Der Veranstalter ist berechtigt, technische Maßnahmen zu treffen, durch die eine Nutzung über den vertraglich zulässigen Umfang hinaus verhindert wird, insbesondere entsprechende Zugangssperren zu installieren.
- (8) Der Vertragspartner ist nicht berechtigt Vorrichtungen, Programme oder sonstige Mittel einzusetzen, die dazu dienen, die technischen Maßnahmen des Veranstalters zu umgehen oder zu überwinden. Bei einem Verstoß des Vertragspartners ist der Veranstalter berechtigt, den Zugang zu Kursen und LOT sofort zu sperren sowie den Vertrag außerordentlich fristlos zu kündigen. Weitere Rechte und Ansprüche des Veranstalters, insbesondere Ansprüche auf Schadensersatz, bleiben unberührt.
- (9) Vom Nutzungsvertrag nicht erfasst ist das gesetzliche Recht zur Anfertigung eines Vervielfältigungsstücks gemäß § 53 UrhG.

6. Schutzrechte

- (1) Die vom Veranstalter bereitgestellten Inhalte sind urheberrechtlich geschützt.
- (2) Alle dadurch begründeten Rechte, insbesondere das des Nachdrucks, der Übersetzung, der Wiedergabe auf fotomechanischen oder ähnlichen Wegen, der Speicherung und Verarbeitung mit Hilfe der EDV oder ihrer Verbreitung in Computernetzen – auch auszugsweise – sind dem Veranstalter, bzw. den Urhebern und Lizenzinhabern vorbehalten.
- (3) Der Vertragspartner erhält keinerlei Eigentums- oder Verwertungsrechte an den bereitgestellten Inhalten oder Programmen.
- (4) Marken, Firmenlogos, sonstige Kennzeichen, oder Schutzvermerke, Urhebervermerke, Seriennummern, sowie sonstige der Identifikation des Veranstalters oder des Nutzungsrechtsgebers oder einzelner Elemente davon dienende Merkmale dürfen nicht entfernt oder verändert werden.

7. Zahlungsbedingungen/Vergütung

- (1) Die Teilnahmegebühr wird mit Erhalt der Rechnung ohne jeden Abzug fällig. Die Zahlung erfolgt unter Angabe der Rechnungsnummer und der Kundennummer auf das in der Rechnung genannte Konto des Veranstalters. Die Vergütung für die Teilnahme an einem Kurs oder LOT ist jeweils im Voraus zu leisten.
- (2) Im Falle des Verzugs sind rückständige Rechnungsbeträge mit 4 %-Punkten über dem Basiszinssatz nach § 247 BGB zu verzinsen.
- (3) Der Vertragspartner kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder vom Veranstalter unbestrittenen Ansprüchen aufrechnen. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes ist der Vertragspartner nur insoweit befugt, als sein Anspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
- (4) Ist der Vertragspartner mit der Begleichung der Rechnung trotz angemessener Nachfristsetzung in Verzug, so kann der Veranstalter vom Vertrag zurücktreten, ein bereits erteiltes Zertifikat entziehen, Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen und die weitere Ausführung der vertraglichen Leistungen verweigern
- (5) Beanstandungen der Rechnungen des Veranstalters sind innerhalb von 2 Wochen nach Empfang der Rechnung schriftlich geltend zu machen.

8. Haftung für Mängel, Garantien und Zusicherungen

- (1) Ein Sachmangel liegt vor, wenn der Kurs nicht die vertragliche Beschaffenheit im Sinne von Ziffer 4.1 aufweist und dadurch die Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch aufgehoben oder gemindert ist. Eine unerhebliche Einschränkung der Tauglichkeit bleibt außer Betracht.
- (2) Der Vertragspartner hat dem Veranstalter auftretende Mängel, Störungen oder Schäden unverzüglich in Schriftform anzuzeigen.
- (3) Der Veranstalter behebt Mängel nach Erhalt einer nachvollziehbaren Mängelbeschreibung durch den Vertragspartner innerhalb angemessener Frist.
- (4) Ein Kündigungsrecht wegen Nichtgewährung des Gebrauchs nach § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB besteht erst dann, wenn die Beseitigung des Mangels nicht innerhalb angemessener Frist erfolgt oder als fehlergeschlagen anzusehen ist.
- (5) Es wird keine Gewähr dafür übernommen, dass die Benutzung der Kurse nicht in Schutzrechte oder Urheberrechte Dritter eingreift oder keine Schäden bei Dritten herbeiführt. Dem Veranstalter sind bislang keine solchen Rechte bekannt.
- (6) Der Veranstalter übernimmt keine Haftung dafür, dass die Kurse für die Zwecke des Vertragspartners geeignet sind.
- (7) Das Recht des Vertragspartners, bei Verliegen der gesetzlichen Voraussetzungen nach Maßgabe der Bestimmungen in nachstehender Ziffer 9 Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt.

9. Haftungsbeschränkung

- (1) Die Haftung des Veranstalters auf Schadens- und Aufwendungsersatz unabhängig vom Rechtsgrund, insbesondere bei Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubten Handlungen ist auf die 3-fache Höhe der jeweiligen Teilnahmegebühr beschränkt.
- (2) Diese vorgenannte Haftungsbeschränkung findet keine Anwendung soweit ein Schaden auf Arglist, vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten der gesetzlichen Vertreter des Veranstalters oder seiner Erfüllungsgehilfen beruht oder für deren Erfüllung der Veranstalter eine Garantie übernommen hat oder für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder für Schäden, nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (3) Ein Anspruch auf Schadensersatz ist für solche Schäden, die auf der Verletzung von Verpflichtungen beruhen, die für die Erfüllung des Vertrages von wesentlicher Bedeutung sind (Kardinalpflichten) der Höhe nach auf den Schaden beschränkt, der im Zeitpunkt der Pflichtverletzung als mögliche Folge der Vertragsverletzung typisch und vorhersehbar war (typischerweise vorhersehbarer Schaden), soweit keiner der in Ziffer 9.2 genannten Fälle gegeben ist.
- (4) Die verschuldensunabhängige Haftung des Veranstalters für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Mängel nach § 536a Abs. 1 Halbs. 1 BGB wird ausgeschlossen.
- (5) Die Verjährung von Schadensersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.
- (6) Die vorstehenden Bestimmungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Veranstalters.

10. Beendigung von Verträgen/Rücktritt/Kündigung/Stornokosten

- (1) Der vereinbarte Kurs hat eine feste Laufzeit gemäß Ziffer 5.6 dieser Bedingungen.
- (2) Bei LOT endet der Vertrag automatisch mit dem Ende der Bildungsmaßnahme. Eine vorzeitige ordentliche Kündigung ist nicht möglich. Für LOT gilt, dass bei Stornierungen, die später als 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn beim Veranstalter eingehen, 50 % der Teilnahmegebühr als Stornokosten fällig werden. Bei Stornierungen, die später als 1 Woche vor Veranstaltungsbeginn beim Veranstalter eingehen, bei Fernbleiben von der Veranstaltung oder bei Abbruch der Teilnahme ist die volle Teilnahmegebühr zu entrichten. Die Benennung eines Ersatzteilnehmers ist möglich, soweit das LOT noch nicht begonnen wurde und der Ersatzteilnehmer die Zulassungsvoraussetzungen erfüllt. Eventuelle Widerrufsrechte des Teilnehmers haben Vorrang.
- (3) Eine Stornierung hat schriftlich zu erfolgen. Dem Teilnehmer steht der Nachweis offen, dass dem Veranstalter aus der Abmeldung kein oder nur ein geringer Schaden entstanden ist.
- (4) Das Recht jeder Partei zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (5) Bei Beendigung des Vertrags ist der Veranstalter berechtigt, sofort den Zugang des Vertragspartners zu dem jeweiligen Kurs zu sperren.
- (6) Jede Kündigung hat schriftlich, im Falle der außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund unter Angabe des Kündigungsgrundes, zu erfolgen. Das Fernbleiben vom Unterricht gilt in keinem Falle als Kündigung.
- (7) Im Falle der Kündigung von Kursen werden keine Zahlungen erstattet.

11. Kursabsage und Änderung des Umfangs der Bildungsmaßnahme durch den Veranstalter

- (1) Der Veranstalter behält sich vor, wegen mangelnder Teilnehmerzahl oder der Erkrankung der Lehrkräfte sowie sonstiger Störungen im Geschäftsbetrieb, die von ihm nicht zu vertreten sind, ein angekündigtes LOT abzusagen. Bereits bezahlte Teilnahmegebühren werden in diesem Falle erstattet. Die betroffenen Teilnehmer werden umgehend informiert. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.
- (2) Abweichungen von bis zu 10 % zum vereinbarten Umfang der Bildungsmaßnahme stellen eine unerhebliche Abweichung von der vertraglichen Leistung dar und gelten als unbeachtlich. Sie berechtigen den Teilnehmer nicht zur Geltendmachung von Ansprüchen.

12. Höhere Gewalt

- (1) Im Falle höherer Gewalt besteht kein Anspruch des Vertragspartners auf Durchführung der Bildungsmaßnahme. Die Parteien sind in diesem Falle berechtigt, den Vertrag zu kündigen. Schadensersatzansprüche, insbesondere der Ersatz von Reise- oder Übernachtungskosten sowie von Arbeitsausfall, sind ausgeschlossen. Als höhere Gewalt gelten insbesondere folgende Ereignisse: Krieg, Verfügungen von höherer Hand, Sabotage, Streiks und Aussperrungen, Naturkatastrophen, geologische Veränderungen und Einwirkungen.
- (2) Jede Vertragspartei ist verpflichtet, unverzüglich nach dem Eintritt eines Falles höherer Gewalt der anderen Partei Nachricht mit allen Einzelheiten zu geben. Darüber hinaus haben die Parteien über angemessene, zu ergreifende Maßnahmen zu beraten.

13. Rechtswahl/Gerichtsstand/Nebenabreden/Schriftform

- (1) Für Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag gilt ausschließlich deutsches Recht.
- (2) Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Köln.
- (3) Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- (4) Ergänzende oder abweichende Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Vom Schriftformerfordernis kann nur durch schriftliche Vereinbarung abgesehen werden.

14. Datenschutz

- (1) Die Speicherung und Nutzung personenbezogener Daten erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften und ausschließlich zur Vertragserfüllung sowie für eigene Marketingzwecke.
- (2) Geschäftliche Kontaktdaten werden vom Veranstalter für Marketingzwecke für den postalischen Versand von Prospekten, Programmen und Seminarinformationen des Veranstalters genutzt.
- (3) Sie können der Nutzung, Verarbeitung bzw. Übermittlung Ihrer Daten zu Marketingzwecken jederzeit durch Mitteilung an den Bereich Datenschutz des Veranstalters postalisch an TÜV Rheinland Akademie GmbH, Adressteam, Am Grauen Stein, 51105 Köln oder per E-Mail an ta-adressen@de.tuv.com widersprechen bzw. Ihre Einwilligung widerrufen. Nach Erhalt Ihres Widerspruchs bzw. Widerrufs wird der Veranstalter die hiervon betroffenen Daten nicht mehr zu Marketingzwecken nutzen und verarbeiten bzw. die weitere Zusendung von Werbemitteln unverzüglich einstellen.
- (4) Für den Fall, dass die Übermittlung von Prüfungsergebnissen oder ähnlichen Leistungsnachweisen der Teilnehmer direkt an den Auftraggeber geschuldet wird, stellt der Auftraggeber die datenschutzrechtliche Zulässigkeit dieser Übermittlung sicher.

WIDERRUFSBELEHRUNG UND WIDERRUFSFORMULAR (ENDVERBRAUCHER).

Widerrufsrecht.

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (TÜV Rheinland Akademie GmbH, Alboinstr. 56, 12103 Berlin, Tel: Servicecenters 0800 135 355 77, Fax: 0221 806-369947, Mail: eWiderruf@de.tuv.com) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können das Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ausschluss des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag über die Lieferung von digitalen Inhalten oder die Erbringung von Dienstleistungen, sofern wir mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung mit der Erfüllung des Vertrages beginnen und Sie uns Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie durch Ihre Zustimmung zu dem Beginn der Ausführung des Vertrags Ihr Widerrufsrecht in Bezug auf die digitalen Inhalte und die Dienstleistung verlieren.

Muster-Widerrufsformular.

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An TÜV Rheinland Akademie GmbH, Alboinstr. 56, 12103 Berlin, Fax: 0221 806-369947, Mail: eWiderruf@de.tuv.com
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)
- Bestellt am (*)/erhalten am (*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes streichen.

Ende der Widerrufsbelehrung.