



An
test.eu.com
rcm solutions GmbH
Handwerkerzone 6
39030 Terenten
Fax: +39 0474 830207

Beauftragung zur Zertifizierung der Kundenzufriedenheit

Unterfertigte/r, als gesetzliche/r Vertreter/in der Firma
....., mit Sitz in (PLZ und Ort),

Straße, Nr.,

Handy, E-Mail,

MwSt.-Nr., Steuernr.,

beauftragt **test.eu.com** mit der Durchführung der offiziellen Zertifizierung der Kundenzufriedenheit zu einem Preis von 880,00 Euro zuzüglich MwSt.

ich bin Mitglied im lvh (Skonto von 100,00 Euro)

Durchschnittliche Anzahl der Kunden pro Jahr:

Firmenname, wie er auf Bericht, Zertifikat und Siegel aufscheinen soll:
(auf Groß- und Kleinschreibung achten)

deutsch

italienisch

Ich führe meine Befragung in folgender Variante durch:

online in Papierform

Bankdaten:

Raiffeisenkasse Bruneck

IBAN: IT 89 B 08035 58242 000300021121

SWIFT-BIC: RZSBIT21005

Der Link für die Befragung bzw. die Fragebögen in Papierform werden nach eingegangener Zahlung zugestellt.

Mit der Unterzeichnung des vorliegenden Dokumentes erkläre ich die allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen zu haben und diesen zuzustimmen, sowie die entsprechende Zahlung zu leisten.

Weiters erkläre ich mich mit untenstehender Unterschrift ausdrücklich mit der Verarbeitung meiner persönlichen Daten laut GvD Nr. 196/2003 einverstanden.

Ihr Firmenstempel

Datum Unterschrift

PS: Das Gütesiegel von **test.eu.com** wurde mir von empfohlen.



Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Rechtsverhältnis zwischen der rcm-solutions GmbH und ihren Vertragspartnern bezüglich der Zertifizierung der Kundenzufriedenheit „vom Kunden empfohlen“ – test.eu.com. Die rcm-solutions GmbH führt für ihre Vertragspartner Studien auf der Basis objektiver Befragungen durch, wertet die gewonnen Erkenntnisse aus und stellt den Vertragspartnern bei Erreichen eines festgelegten durchschnittlichen Mindestwertes von 8,0 das Gütesiegel „vom Kunden empfohlen“ aus. Auf männlich-weibliche Doppelformen wird nachfolgend im Sinn der besseren Lesbarkeit verzichtet. Die vertragsschließenden Parteien werden als rcm-solutions und als Vertragspartner bezeichnet. Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen haben nur in schriftlicher Form Gültigkeit.

- Der Vertrag gilt mit Unterzeichnung als abgeschlossen.
 - Alle Kundenwünsche, die von den Standards der verschiedenen angebotenen Varianten abweichen, sind schriftlich zu vereinbaren und werden gesondert verrechnet.
 - Die Leistungen der rcm-solutions werden nach dem Eingang der Zahlung begonnen.
 - Die Zertifizierung und der Bericht werden nach Begleichen derselben erstellt und zugestellt.
 - Für eine erfolgreiche Umsetzung der Befragung ist die Abwicklung der Befragung durch den Vertragspartner maßgeblich.
 - Der Vertragspartner kümmert sich um eine angemessene Platzierung der Fragebögen in seinen Geschäftslokalen, bzw. den Versand des Befragungslinks.
 - Die Kunden müssen informiert werden, dass zur Gültigkeit alle Kontaktdaten angegeben werden müssen und dass Kontrollanrufe von Seiten der rcm-solutions durchgeführt werden.
 - Der Vertragspartner verpflichtet sich, die in dem Starterpaket angegebene Mindestanzahl von Fragebögen durch die Kunden ausfüllen zu lassen. Sollte die Mindestanzahl von gültigen Fragebögen nicht erreicht werden, so kann das Gütesiegel nicht ausgestellt werden. Eine Rückvergütung der Anzahlung wird ausgeschlossen. Nur die Fragebögen mit ausgefüllten Kontaktdaten sind für die Zertifizierung zulässig und somit gültig.
 - Der Vertragspartner verpflichtet sich die Befragung abzuschließen und die Sammelbox mittels eigenem Kuvert innerhalb von 6 Monaten nach Auftragsbestätigung an die rcm-solutions GmbH zu schicken. Sollte diese Zeit von Seiten des Vertragspartners nicht eingehalten werden, kann das Gütesiegel nicht ausgestellt werden. Eine Rückvergütung der Anzahlung wird ausgeschlossen.
 - Die rcm-solutions führt Kontrollanrufe entsprechend der ermittelten Anzahl durch. Der positive Abschluss der Kontrollanrufe ist die Grundvoraussetzung für die Erarbeitung der Ergebnisse und die Ausstellung des Gütesiegels. Sollten die Kontrollanrufe aufgrund fehlender Kontaktdaten nicht möglich sein oder ergeben, dass die Befragungen nicht durchgeführt oder manipuliert wurden, so wird das Gütesiegel nicht ausgestellt. Der Vertragspartner hat kein Recht auf Erstattung des bezahlten Preises.
 - Die rcm-solutions verpflichtet sich zwei Wochen nach Erhalt der Fragebögen dem Vertragspartner die Ergebnisse zukommen zu lassen.
 - Der Umfang und die Darstellung der Ergebnisse hängen vom gewählten Leistungspaket und von der Qualität der gelieferten Daten ab.
 - Das Gütesiegel wird ab dem Erreichen einer Durchschnittsnote von 8,0 ausgestellt.
 - Die Gültigkeit des Gütesiegels hängt vom Leistungspaket ab, beträgt aber mindestens zwei Jahre (bis zum letzten Tag des angegebenen Monats).
 - Mit Ausstellung des Gütesiegels ermächtigt die rcm-solutions den Vertragspartner das Gütesiegel und die beigefügten Unterlagen frei zu verwenden:
 - Anbringung des Gütesiegels auf den Firmenunterlagen.
 - Anbringung des Gütesiegels auf den beweglichen und unbeweglichen Gütern des Vertragspartners.
 - Anbringung des Gütesiegels auf der Homepage des Vertragspartners (inklusive Link auf www.test.eu.com), sowie weiteren elektronischen Medien.
 - Werbung mit dem Gütesiegel in den verschiedenen Medien.
 - Der Vertragspartner verpflichtet sich, das Gütesiegel nur in der Originalform zu verwenden und grafisch nicht zu verändern. In jedem Fall müssen auf dem verwendeten Gütesiegel die Zertifizierungsnummer, die Dauer der Gültigkeit, die Benotung, sowie der Name des Vertragspartners immer ersichtlich sein.
- Bei Missachtung dieses Punktes der allgemeinen Geschäftsbedingungen wird das Gütesiegel durch die rcm-solutions ohne Recht auf Kostenrückerstattung widerrufen.
- Änderungen der Tarife können nicht rückwirkend an den Vertragspartner weitergegeben werden.
 - Falls die Zertifizierung durch den Vertragspartner zur Vortäuschung falscher Tatsachen, bzw. Verletzung von Gesetzen missbraucht wird, so haftet ausschließlich der Vertragspartner.
 - Der Vertragspartner erklärt ferner, die rcm-solutions von jeder Haftung freizustellen und sie gegen eventuelle Beanstandung und/oder ihm gegenüber eingereichte Klagen schadlos zu halten und auch für die eventuellen Anwaltskosten, mit denen sie belastet wird und/oder zu tragen hat, aufzukommen. Der Vertragspartner muss alles in seinen Kräften stehende unternehmen, um die Möglichkeit einer falschen Interpretation oder einer Wiedergabe der Ergebnisse außerhalb des richtigen Zusammenhangs zu vermeiden.
 - Die rcm-solutions verpflichtet sich die Fragebögen für die Dauer der Gültigkeit der Zertifizierung aufzubewahren.
 - Die rcm-solutions bestimmt die Anzahl der Befragungen pro Branche, bzw. zur Ermittlung von Branchenkenzahlen.
 - Der Vertragspartner ermächtigt die rcm-solutions, die erhobenen Daten für die Erstellung von Branchenkenzahlen und -benchmarks, sowie interner Studien zu verwenden.
 - Falls Unternehmen mehrere Hauptproduktgruppen führen, so kann nur die Zufriedenheit der Kunden mit den jeweiligen Produktgruppen zertifiziert werden.
 - Die Unterlagen für den Vertragspartner werden vertraulich behandelt. Einzige Ausnahme bildet das Gütesiegel selbst.
 - Die rcm-solutions ist berechtigt den Namen des Vertragspartners als Referenz zu erwähnen, bzw. den Namen des Vertragspartners in Kombination mit dem Gütesiegel zu veröffentlichen.
 - Die Urheberrechte an sämtlichen durch die rcm-solutions erstellten Unterlagen liegen bei der rcm-solutions.
 - Der Vertragspartner erklärt, dass die Nutzung bzw. Umsetzung der bestellten Leistung auf seine Verantwortung geschieht.
 - Die rcm-solutions gewährleistet die ordnungsgemäße Durchführung des Auftrages unter Hinweis auf die notwendigen Mitwirkungspflichten des Vertragspartners. Ein Mangel bei der Durchführung liegt nur vor, wenn die rcm-solutions die ihr obliegenden Sorgfaltspflichten schuldhaft verletzt.
 - Der Gewährleistungsanspruch des Vertragspartners beschränkt sich auf die Nachbesserung. Wandlung und Minderung sind ausgeschlossen. Mängelrügen sind innerhalb von 60 Tagen nach Erhalt der Ergebnisse schriftlich an die rcm-solutions zu richten.
 - Die Haftung der rcm-solutions ist der Höhe nach beschränkt auf den Gesamtpreis der jeweiligen Leistungspakete. Eine Haftung der rcm-solutions für etwaige Imageschäden ist ausgeschlossen.
 - Die rcm-solutions übernimmt keine Haftung für Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass der Vertragspartner ihr unvollständige, fehlerhafte, unpräzise Unterlagen, Informationen usw. zur Verfügung gestellt hat.
 - Der Vertragspartner haftet unabhängig von einem Verschulden für alle mittelbaren und unmittelbaren Schäden, die der rcm-solutions aus der Verwendung der ihr vom Vertragspartner zur Verfügung gestellten Unterlagen entstehen.
 - Fälle höherer Gewalt suspendieren die vertraglichen Verpflichtungen der Vertragsparteien für die Dauer der Störung. Überschreiten daraus sich ergebende Verzögerungen den Zeitraum von 6 Wochen, hat der Vertragspartner das Recht, eine Nachfrist zu setzen und bei deren Nichteinhaltung die Rückabwicklung des Vertrages oder die Herabsetzung der Vergütung zu verlangen.
 - Weitergehende Schadenersatzansprüche sind unzulässig.
 - Erfüllungsort und Gerichtsstand für beide Beteiligten ist Italien – Bozen.