

## Teilnahmebedingungen des Wettbewerbs „TOP SERVICE Österreich 2021“

### Wer kann am Wettbewerb teilnehmen?

Am Wettbewerb können alle Unternehmen mit Geschäftstätigkeit in Österreich teilnehmen, sowohl mit B2B- als auch mit B2C-Ausrichtung.

### Wer ist Vertragspartner?

Der Vertrag über die Teilnahme am Wettbewerb wird mit der emotion banking GmbH, Theaterplatz 5, 2500 Baden, Tel.: +43 2252 25 48 45 geschlossen. Die emotion banking GmbH stellt die Rechnung über die Teilnahmegebühr aus. Die emotion banking GmbH bedient sich zur Durchführung der Kundeninterviews sowie zur Auswertung der dadurch enthaltenen Daten der Service Rating GmbH sowie der explorare GmbH. Das teilnehmende Unternehmen erklärt sich mit der Einschaltung dieser Unternehmen ausdrücklich einverstanden.

### Welche Leistungen werden erbracht?

#### Managementfragebogen

Die teilnehmenden Unternehmen erhalten einen Managementfragebogen, in dem auf der Basis des Modells der Universität Mannheim die Kundenorientierung abgefragt wird. Eine nicht fristgerechte Beantwortung des Managementfragebogens bis zum 22. März 2021 führt dazu, dass das Unternehmen vom Wettbewerb ausgeschlossen wird und keine Bewertung sowie Ranking-Platzierung stattfinden kann.

#### Kundenzufriedenheitsbefragung

Angestrebt werden ca. 100 Interviews je teilnehmendem Unternehmen bis 22. März 2021, soweit dies bei gegebener Kundenzahl möglich ist. Ein höherer Rücklauf ist bei größeren Unternehmen empfehlenswert. In Abhängigkeit vom Kundenkontakt erfolgt die Befragung am Point of Sale, telefonisch (CATI) oder online. Dienstleistungsunternehmen ohne Vertragskunden stellen eine Adressliste aller ihrer österreichischen Standorte (Verkaufsstellen/ Geschäftsstellen) inkl. Öffnungszeiten zur Verfügung und stellen dem durchführenden Marktforschungsinstitut eine Berechtigung für Point-of-Sale Kundenbefragungen mit der Gültigkeit für den Zeitraum bis zum 22. März 2021 zur Verfügung. Point-of-Sale-Befragungen führen zu einem Aufpreis in Höhe von 500 € pro Interviewtag zzgl. der ges. MwSt. Für die telefonische Befragung (CATI) werden die teilnehmenden Unternehmen gebeten, mind. 1.500 (15-faches Oversampling) per Zufall ausgewählte oder bei Unternehmen mit weniger als 1.500 Kunden alle Kundenadressen in einem fest definierten Selektionsverfahren und Datenformat inklusive aktueller Telefonnummern einen Monat nach Anmeldung, spätestens bis zum 26. Februar 2020, zur Verfügung zu stellen. Die Definitionen zum Selektionsverfahren und zum Datenformat werden den Unternehmen nach der Anmeldung zum Wettbewerb zugeschickt. Die Aufwandspauschale für CATI-Interviews wird separat angeboten und zzgl. der gesetzlichen MwSt und des gebuchten Pakets berechnet. Sollte wider Erwarten diese Anzahl von Kundenadressen nicht ausreichen, um 100 Kundeninterviews durchführen zu können, wird das teilnehmende Unternehmen um die Nachlieferung weiterer Adressen gebeten. Sollten zu wenig Adressen zur Verfügung gestellt werden, um 100 Kundeninterviews durchführen zu können, muss die Marktforschung nach Ausschöpfen der vorhandenen Datensätze beendet werden. In diesem Fall entsteht keinerlei Anspruch auf Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung oder auf Rückzahlung von Teilnahmeentgelten. Sie erhalten eine standardisierte Datenschutzvereinbarung der emotion banking GmbH, welche den Umstand berücksichtigt, dass sich die emotion banking GmbH zur Durchführung der Kundeninterviews und Auswertung der enthaltenen Daten sowohl der ServiceRating GmbH als auch der explorare GmbH bedient. Eine nicht fristgerechte Bereitstellung der zuvor genannten Unterlagen und Daten führt dazu, dass das Unternehmen vom Wettbewerb ausgeschlossen wird und keine Bewertung sowie Ranking-Platzierung für das Unternehmen stattfinden kann.

#### Unternehmens-Audit

Auf Basis der Ergebnisse aus dem Managementfragebogen und der Kundenzufriedenheitsbefragung wird ein vorläufiges Ranking erstellt. Die besten Unternehmen werden von der emotion banking GmbH ab April 2021 angesprochen, um ein Unternehmens-Audit binnen 4 Wochen zu vereinbaren. Für dieses Audit reisen Auditoren der emotion banking GmbH zum Unternehmenssitz in Österreich an und lassen sich die konkrete Umsetzung der Kundenorientierung im Unternehmen vorstellen. Die konkrete Ausgestaltung und die Kosten des Audits werden zwischen dem Unternehmen und dem jeweiligen Auditor besprochen. Eine nicht fristgerechte Terminvereinbarung für das Audit führt dazu, dass das Unternehmen sich nicht unter den Top 10-Unternehmen im Ranking positionieren kann.

#### Top-Ranking

Die Teilnehmer am Wettbewerb erklären sich unwiderruflich bereit, im Falle einer Positionierung unter den Top-Unternehmen veröffentlicht werden zu dürfen. Alle Unternehmen, die nicht zu den Top-Unternehmen gehören, werden nicht genannt und bleiben anonym. Eine Verlängerung oder Verkürzung des Rankings ist durch den Organisator möglich.

### Teilnahme an der Preisverleihung

Alle Wettbewerbsteilnehmer werden zur festlichen Preisverleihung – voraussichtlich Anfang Juni 2021 – eingeladen. Im Rahmen der gebuchten Pakete sind 2 Teilnehmer für die Preisverleihung enthalten. Jede weitere Person des angemeldeten Unternehmens kann zu einem Preis von 150 € an der Preisverleihung teilnehmen. Eine kostenlose Teilnahme an den Top Service Netzwerk Veranstaltungen ist ab dem Berichtspaket inkludiert.

### Qualitätssiegel „TOP SERVICE Österreich 2020“

Alle im Ranking genannten Unternehmen erhalten elektronische Druckvorlagen des Logos „TOP SERVICE Österreich 2021“. Bei für TV-Nutzung, bitten wir um vorhergehende Rücksprache. Unternehmen sind berechtigt, dieses Logo in ihrer Außendarstellung bis einschließlich Juni 2022 respektive bis zur Preisverleihung 2022 zu nutzen. Eine darüber hinaus gehende Nutzung ist ausgeschlossen und kann zu Abmahnungen führen. Das Logo darf in keiner Form verfälscht oder beschnitten werden. Eine irreführende Darstellung der Bewertung innerhalb des Wettbewerbs ist ebenso verboten.

### Prämierung

Die besten Unternehmen im Ranking werden prämiert. Darüber hinaus werden ggf. Branchen- und Sonderpreise verliehen.

### Vertraulichkeit der Daten

Die Initiatoren des Wettbewerbs - das Institut für marktorientierte Unternehmensführung der Universität Mannheim, die ServiceRating GmbH und die emotion banking GmbH - verpflichten sich, die Vertraulichkeit der bereitgestellten Informationen, nach DSGVO zu gewährleisten.

### Zahlungsbedingungen

Eine Rechnung über 50 Prozent der Teilnahmegebühr wird unverzüglich nach der Anmeldung durch die emotion banking GmbH gestellt. Diese Teilnahmegebühr ist binnen 14 Tagen fällig. Sollten Forderungen nicht fristgerecht beglichen werden, steht es den Wettbewerbsveranstaltern frei, das Unternehmen aus dem Wettbewerb auszuschließen, ohne dass dies Auswirkungen auf die Rechtmäßigkeit der Forderungen hat.

### Regelung bei Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung

Bei einer Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung bis zum 30. November 2020 werden dem teilnehmenden Unternehmen 60 Prozent der bereits an die emotion banking GmbH überwiesenen Teilnahmegebühr zurückerstattet. Bei einer Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung vor dem 30. Dezember 2020 bekommt das Unternehmen 30 Prozent von seiner Teilnahmegebühr zurückerstattet. Bei einer Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung vor dem 31. Jänner 2021 bekommt das Unternehmen 20 Prozent der Teilnahmegebühr zurückerstattet. Bei einer Kündigung der Wettbewerbsbeteiligung nach dem 31. Jänner 2021 ist eine Rückzahlung von Teilnahmeentgelten nicht mehr möglich.

### Sonstige Bedingungen

Es besteht kein Rechtsanspruch auf die Teilnahme am Wettbewerb. Der Rechtsweg ist im gesamten Wettbewerb ausgeschlossen.

### Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung sowie etwaige Nebenabreden zu dieser Vereinbarung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Sie sind als solche zu bezeichnen. Die Schriftform ist auch für eine Änderung dieser Klausel bzw. für einen Verzicht der Parteien auf die Schriftform zu wahren. Mündliche Abreden außerhalb dieser Vereinbarung sind unwirksam. Auf diese Vereinbarung ausschließlich die Anwendung des österreichischen Rechts. Leistungs- und Erfüllungsort ist Baden bei Wien. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ergeben, einschließlich solcher aufgrund oder in Ausführung dieser Vereinbarung eingegangener Verpflichtungen, ist Wien. Sollte eine der Bestimmungen dieser Vereinbarung aus irgendeinem Grund rechtsunwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder sollte diese Vereinbarung eine Lücke aufweisen, so soll die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt werden. 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. Beruht die Ungültigkeit einer Bestimmung auf einem darin angegebenen Maß der Leistung oder Zeit (Frist oder Termin), so soll ein dem Gewollten möglichst nahe kommendes rechtlich zulässiges Maß der Leistung oder Zeit an die Stelle des Vereinbarten treten.