Grundlagen des Qualitätsmanagements

Strukturen verstehen, Dokumente sicher erstellen

Ein wirksames Qualitätsmanagementsystem (QMS) bildet die Grundlage für nachhaltigen Unternehmenserfolg. In diesem Seminar erhalten Sie einen fundierten Einstieg in die Welt des Qualitätsmanagements und lernen, wie zentrale QM-Dokumente strukturiert und praxisnah erstellt werden. Im Fokus steht die DIN EN ISO 9001, die international anerkannte Norm für Qualitätsmanagementsysteme. Sie erfahren, welche Anforderungen die Norm stellt, wie sie aufgebaut ist und wie Sie deren Inhalte systematisch in Ihre Organisation integrieren können.

Ihr Mehrwert

Sie gewinnen Sicherheit im Umgang mit der ISO 9001 und legen den Grundstein für ein normkonformes und wirksames Qualitätsmanagementsystem.

Inhouse-Schulung

Sie möchten mehrere Mitarbeitende gezielt und praxisnah qualifizieren? Wir bieten Ihnen diese Schulung auch als passgenaue Inhouse-Lösung – flexibel auf Ihre Anforderungen abgestimmt. Kontaktieren Sie uns für ein individuelles Angebot.

Lehrgangszeiten

Start: ca. 08:30 Uhr
Ende: ca. 17:00 Uhr

Für diese Weiterbildung erhalten Sie VDSI-Punkte: zwei Punkte im Bereich Managementsysteme.

Zielgruppe
Die Veranstaltung richtet sich an Mitarbeitende, die sich grundlegende Kenntnisse im Qualitätsmanagement aneignen möchten – unabhängig von ihrer bisherigen Erfahrung in diesem Bereich.

Themenschwerpunkte

- Einführung in Qualitätsmanagementsysteme und deren Nutzen
- Aufbau und Struktur der DIN EN ISO 9001
- Erstellung und Pflege von QM-Dokumenten
- Praktische Tipps zur Umsetzung im Unternehmensalltag

Zertifikate
Teilnahmezertifikat durch die concada GmbH

Referierende
Dr. Jörg Ettelt

Seminarpreis: **425 €** (zzgl. MwSt.)

Termin
VA-Nr.: VO16664
10.02.2027 - 10.02.2027
Online / Online

Termin
VA-Nr.: VO16665
27.10.2027 - 27.10.2027
Online / Online

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Geltungsbereich

1.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen der concada GmbH (nachfolgend „concada" genannt) und dem Kunden (nachfolgend „Kunde" genannt). Auf unsere Datenschutzerklärung, die wir dem Kunden auf erstes Anfordern unverzüglich kostenlos zur Verfügung stellen, weisen wir ausdrücklich hin (kostenfrei abrufbar unter: https://www.concada.de/datenschutz/). Dies gilt ebenfalls für unsere Widerrufsbelehrung, die ausschließlich auf Verbraucher Anwendung findet (https://www.concada.de/widerrufsbelehrung/).

1.2 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Kunden, die Unternehmer i.S.d. § 14 BGB oder Verbraucher i.S.d. § 13 BGB sind.

1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen von Kunden finden keine Anwendung und werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn die concada ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Selbst wenn die concada auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.

1.4 Von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Vereinbarungen bedürfen der Zustimmung der concada in Schriftform i.S.d. § 126 Abs. 1 BGB.

2. Vertragsschluss

2.1 bei auf der Internetseite oder in Katalogen / Broschüren angebotenen Dienstleistungen 2.1.1 Die auf der Internetseite, in den Katalogen oder Broschüren der concada dargestellten buchbaren Dienstleistungen stellen keine verbindlichen Angebote seitens der concada dar, sondern dienen zur Abgabe eines verbindlichen Angebots durch den Kunden. Für sämtliche Willenserklärungen kommt es auf den Zugang bei dem jeweiligen Empfänger an.

2.1.2 Der Kunde kann sein Angebot über die auf der Internetseite der concada (https://www.concada.de/) integrierten Buchungsformulare, per Fax, per E-Mail oder postalisch gegenüber der concada abgeben. 2.1.3 Die concada kann das Angebot des Kunden nach Ziffer 2.1.1 oder 2.1.2 innerhalb von 10 Kalendertagen annehmen. Durch Annahme des Angebots erfolgt der Vertragsschluss. Die Annahme des Angebots kann durch Übermittlung einer Anmeldebestätigung in Schriftform i.S.d. § 126 BGB oder in Textform i.S.d. § 126 b BGB (z.B. per Fax oder E-Mail) erfolgen.

2.1.4 Die Frist zur Annahme des Angebots beginnt am Tag nach Zugang des Angebots des Kunden bei der concada zu laufen und endet mit dem Ablauf des zehnten Tages, welcher auf den Zugang des Angebots folgt. Nimmt die concada das Angebot des Kunden innerhalb vorgenannter Frist nicht an, so gilt dies als Ablehnung des Angebots mit der Folge, dass der Kunde nicht mehr an seine Willenserklärung gebunden ist.

2.2 bei individuell gestalteten Angeboten, insb. bei Inhouse-Schulungen

2.2.1 Auf Anfrage des Kunden individualisiert die concada ihre Dienstleistungen. Beispielsweise bietet die concada ihre Dienstleistungen auch als Inhouse-Seminar an. Für sämtliche Willenserklärungen kommt es auf den Zugang bei dem jeweiligen Empfänger an.

2.2.2 Ein Inhouse-Seminar wird in der Regel bei dem jeweiligen Kunden vor Ort durchgeführt. Die concada besitzt insoweit das Recht, den Ort der Leistungserbringung zu bestimmen.

2.2.3 Nach Erhalt der Anfrage eines Kunden erstellt die concada ein individualisiertes Angebot (z.B. Inhouse-Schulung) und unterbreitet dieses dem Kunden in Schriftform i.S.d. § 126 BGB oder in Textform i.S.d. § 126 b BGB (z.B. per Fax oder E-Mail).

2.2.4 Der Kunde kann das Angebot der concada per Fax, per E-Mail oder postalisch gegenüber dieser annehmen. Durch die Annahme des Angebots kommt der Vertragsschluss zustande.

3. Preise und Zahlungsbedingungen

3.1 Die für die Dienstleistungen angegebenen Preise sind Nettopreise, die zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer gelten, sofern sich aus der Beschreibung der Dienstleistung oder einem Angebot der concada nach der Ziffer 3 nichts anderes ergibt.

3.2 Der sich aus der Rechnung ergebene Betrag ist 14 Kalendertage nach Zugang der Rechnung zu zahlen und auf das in der Rechnung genannte Konto zu überweisen.

3.3 Der Kunde gerät mit Ablauf des 14. Kalendertages nach Zugang der Rechnung in Verzug. Im Falle des Zahlungsverzuges kann die concada von dem Kunden pro Mahnung eine pauschale Mahngebühr in Höhe von 2,50 € verlangen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist.

4. Ausfallentschädigung der concada wegen Absagen / Nichtteilnahme durch den Kunden

4.1. bei auf der Internetseite oder in Katalogen / Broschüren angebotenen Dienstleistungen 4.1.1 Für eine Absage / Nichtteilnahme durch den Kunden aus Gründen, die dieser zu vertreten hat, fallen keine Kosten an, wenn der Kunde diese der concada bis zu sechs Wochen vor dem jeweiligen Veranstaltungsbeginn per Fax, E-Mail oder postalisch mitgeteilt wird. Für die Berechnung der Frist kommt es auf den Zugang der Mitteilung bei der concada an. Letzteres gilt in allen Fällen der Ziff. 4. 4.1.2 Für eine Absage / Nichtteilnahme durch den Kunden aus Gründen, die dieser zu vertreten hat, fallen 50 %des vereinbarten Nettopreises zzgl. Umsatzsteuer an, wenn der Kunde diese bis zu drei Wochen vor Veranstaltungsbeginn der concada per Fax, E-Mail oder postalisch mitteilt. 4.1.3 Für eine Absage / Nichtteilnahme durch den Kunden aus Gründen, die dieser zu vertreten hat, fallen 100 % des vereinbarten Nettopreises zzgl. Umsatzsteuer an, wenn der Kunde diese 20 Kalendertage oder weniger vor Veranstaltungsbeginn der concada per Fax, E-Mail oder postalisch mitteilt.

4.2 bei individuell gestalteten Angeboten, insb. bei Inhouse-Schulungen

4.2.1 Für die Absage / Nichtteilnahme von Inhouse-Schulungen nach Vertragsschluss fallen 50 % des vereinbarten Nettopreises zzgl. Umsatzsteuer auf diesen Betrag an, wenn der Kunde der concada die Absage aus Gründen, die dieser zu vertreten hat, weniger als 6 Wochen bis zu 3 Wochen vor der jeweiligen Dienstleistung per Fax, E-Mail oder postalisch mitteilt.

4.2.2 Für die Absage / Nichtteilnahme von Inhouse-Schulungen nach Vertragsschluss fallen 100 % des vereinbarten Nettopreises zzgl. Umsatzsteuer auf diesen Betrag) an, wenn der Kunde der concada die Absage aus Gründen, die dieser zu vertreten hat, weniger als 3 Wochen vor der jeweiligen Dienstleistung per Fax, E-Mail oder postalisch mitteilen.

5. Durchführung und Änderungen der vereinbarten Dienstleistung

5.1 Die concada behält sich das Recht vor, Veranstaltungsinhalte zu ändern oder einen Wechsel des Referenten aus wichtigem Grund vorzunehmen. Außerdem behält sich die concada vor, Veranstaltungen zu verlegen oder abzusagen. Die Absage einer Veranstaltung oder ein Wechsel eines Referenten kann beispielsweise dann erfolgen, wenn der für die Veranstaltung vorgesehene Referent erkrankt ist oder der Raum nicht zur Verfügung gestellt werden kann. Die concada wird den Kunden, sofern möglich, einen Ersatztermin zur Durchführung der Veranstaltung anbieten.

5.2 Der Kunde wird über die Absage unverzüglich unterrichtet. Bereits gezahlte Gebühren werden zurückerstattet. Darüber hinaus werden dem Kunden keine Kosten, insbesondere hinsichtlich bereits gebuchter Übernachtungen, Zugfahrten oder Flüge, erstattet.

6. Haftung
Die concada sowie ihre Erfüllungsgehilfen haften für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden nach den gesetzlichen Bestimmungen. Bei einfach fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haften die concada und ihre Erfüllungsgehilfen nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsabschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägen und auf die der Auftraggeber vertrauen darf. Eine Umkehr der Beweislast ist mit der vorstehenden Regelung nicht verbunden.

7. Urheberrechte
7.1 Sämtliche Seminarunterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Die concada räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches, zeitlich unbegrenztes Recht ein, die im Rahmen der Dienstleistung übergebenen oder zur Verfügung gestellte Inhalte / Dokumente oder Dateien nur für den Zweck verwenden, für den diese vereinbarungsgemäß bestimmt sind.
7.2 Soweit nicht anderweitig ausdrücklich und schriftlich durch die concada genehmigt, ist die Nutzung alleine dem Kunden sowie seinen Mitarbeitern vorbehalten. Eine Nutzung der Daten für oder durch Dritte ist verboten, es sei denn, dass die concada schriftlich eine Einwilligung erteilt hat. 7.3 Die Veröffentlichung und Vervielfältigung sowie deren auszugsweise Verwendung in sonstigen Fällen bedürfen der schriftlichen Einwilligung durch die concada.

8. Online-Plattform zur außergerichtlichen Streitschlichtung sowie Hinweis nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)
Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, die Sie unter https://ec.europa.eu/consumers/odr/ finden. Wir nehmen an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle allerdings nicht teil und sind dazu auch nicht verpflichtet.

9. Gerichtsstand
Der Gerichtsstand ist Bonn.

Stand 10/2019

Datenschutzerklärung

1. Die concada GmbH, Herbert-Rabius-Straße 24, 53225 Bonn verarbeitet personenbezogene Daten und ist für deren Verarbeitung verantwortlich.

2. Ihre personenbezogenen Daten sind bei uns sicher. Dritten (z. B. Arbeitgeber, Behörden) übermitteln wir Ihre Daten nicht ohne Ihre Einwilligung oder eine gesetzliche Grundlage. Die Datenverarbeitung erfolgt zweckgebunden, datensparsam und unter Berücksichtigung des Stands der Technik.

3. Im Rahmen der Durchführung unserer Seminare und Lehrgänge verarbeiten wir u. a. Adress- und Kontaktdaten sowie weitere Daten (z. B. Arbeitgeber, Tätigkeit, Geburtsdatum, E-Mail-Adressen). Teilweise erhalten wir Ihre Daten auch von Dritten (z. B. im Rahmen der Anmeldung über die Personalabteilungen).

4. Sofern Sie sich als Beschäftigter angemeldet haben, übermitteln wir zum Zweck der Abrechnung Ihre personenbezogenen Daten teilweise an den Arbeitgeber oder die benannte Abrechnungsstelle.

5. Gesetzliche Grundlagen für unsere Datenverarbeitung finden sich u. a. in Art. 6 I lit. a)-f) der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ggf. in Verbindung mit einer von Ihnen erteilten Einwilligung. Wir weisen Sie darauf hin, dass wir unabhängig von Ihrer Einwilligungserklärung auch aufgrund anderer gesetzlicher Vorschriften zur Verarbeitung Ihrer Daten berechtigt sein können bzw. verpflichtet sind.

6. Ihre Daten werden nur so lange gespeichert, wie es für die Zwecke, für die sie verarbeitet werden, erforderlich ist. Die Speicherdauer kann sich aus unterschiedlichen gesetzlichen Regelungen (AO, HGB, etc.) ergeben. Die Aufbewahrungsfrist beträgt in der Regel 6 bis 10 Jahre.

7. Hinsichtlich der von uns verarbeiteten und gespeicherten Daten steht Ihnen das Recht auf Auskunft und/oder Berichtigung sowie auf Übertragbarkeit Ihrer der concada GmbH zur Verfügung gestellten Daten zu. Zudem haben Sie ein Recht zur Löschung Ihrer Daten, sofern es keine gesetzlichen Einschränkungen gibt. In Fällen, in denen eine Löschung technisch nicht möglich ist, werden Ihre Daten für die weitere Verarbeitung bei der concada GmbH gesperrt.

8. Es besteht darüber hinaus jederzeit das Recht, eine erteilte Einwilligung **ganz oder teilweise mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen**. Den Widerruf können Sie, nach Identitätsfeststellung, schriftlich, per Fax oder per E-Mail erklären. Weitere Kontaktinformationen befinden sich auf **www.concada.de**.

9. Zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist das Landesamt für Datenschutz u. Informationstechnik NRW, Kavalleriestr.2-4; 40213 Düsseldorf; Tel. 0211/38424-0; Fax 0211/38424-10, E-Mail: poststelle@ldi.nrw.de

10. Bei weiteren Fragen oder Hinweisen zu dieser Datenschutzerklärung sprechen Sie bitte Ihren Ansprechpartner bei der concada GmbH an. Diese Datenschutzerklärung wird von uns regelmäßig aktualisiert. Eine weiterführende Datenschutzerklärung finden Sie unter **www.concada.de**.

Widerrufsbelehrung

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 (concada GmbH, Herbert-Rabius-Straße 24, 53225 Bonn, Tel.: 0228 400 72 244, Fax: +49 228 400 72 952, E-Mail: info@concada.de) 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 dafür das beigefügte 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 Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Muster-Widerrufsformular

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

An concada GmbH, Herbert-Rabius-Straße 24, 53225 Bonn; Fax: 0228 400 72 952, E-Mail: info@concada.de

- 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