

## Anmeldung „Customer and Digital Experience Excellence (C/DXE) Manager“ Zertifikatsprogramm

### Kontaktdaten

<b>Titel</b>	
<b>Name</b>	
<b>Firma</b>	
<b>Position</b>	
<b>E-Mail</b>	
<b>Telefon</b>	
<b>Adresse</b>	
<b>Rechnungsadresse</b>	

### Buchung

<b>Paket</b>	<b>Preis</b>
„Customer and Digital Experience Excellence (C/DXE) Manager“ Zertifikatsprogramm als BVDW-Mitglied	2.900,- € zzgl. MwSt.
„Customer and Digital Experience Excellence (C/DXE) Manager“ Zertifikatsprogramm als Nicht-BVDW-Mitglied	3.450,- € zzgl. MwSt.

### **Veranstaltungsmodalitäten**

- 7 Module à 2-3 Stunden
  - Modul 1 & 7 finden physisch in Mannheim statt
  - Modul 2-6 sind Online-Seminare
- Alle Zugangsdaten erhalten Sie vor Start des Programms.
- Bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl von 15 Teilnehmern, behalten wir uns vor, die Veranstaltung abzusagen.

### **Veranstalter**

The Digital Academy@MBS GmbH  
Julius-Hatry-Straße 1  
68163 Mannheim

### **Termine**

Modul 1 – 29.09., 14-18 Uhr, Mannheim

Modul 2 – 06.10., 08-11 Uhr, virtuell

Modul 3 – 13.10., 08-11 Uhr, virtuell

Modul 4 – 20.10., 08-11 Uhr, virtuell

Working Session (freiwillig) – 27.10., 08-11 Uhr, virtuell

Modul 5 – 03.11., 08-11 Uhr, virtuell

Modul 6 – 10.11., 08-11 Uhr, virtuell

Working Session (freiwillig) – 17.11., 08-11 Uhr, virtuell

Modul 7 – 24.11., 13-17 Uhr, Mannheim

### **Zertifikat**

Nach erfolgreichem Abschluss des Programms erhalten Sie ein Zertifikat zum Customer and Digital Experience Excellence (C/DXE) Manager.

Grundlage für das Zertifikat sind Tests in den einzelnen Modulen und ein angewandtes Gruppenprojekt.

Das Zertifikat wird von der Digital Academy der renommierten Mannheim Business School ausgestellt.

## **Teilnahmebedingungen**

### **Präambel**

Die [Digital Academy@MBS](#) (Mannheim Business School) hat in Kooperation mit dem [Bundesverband Digitale Wirtschaft](#) das Zertifikatsprogramm zum Customer & Digital Experience Excellence (C/DXE) Manager entwickelt. Das Programm befähigt Marketingentscheider:innen dazu, Customer Experiences der Zukunft zu gestalten und zu managen.

### **1. Zustandekommen des Vertrages**

Die The Digital Academy@MBS GmbH (Digital Academy) wird das „Customer and Digital Experience Excellence (C/DXE)“ Zertifikatsprogramm in Kooperation mit der BVDW Services GmbH (BVDW GmbH) und im Auftrag des BVDW e.V. (BVDW) auf Grundlage der gemeinsam entwickelten Inhalte und Prüfungskriterien durchführen. Mit Absendung des ausgefüllten Anmeldebogens an die Digital Academy gibt der Teilnehmer einen verbindlichen Antrag zum Vertragsschluss zu den nachfolgend niedergelegten Bedingungen ab. Über den Eingang seiner Anmeldung erhält der Teilnehmer eine Bestätigung an die in der Anmeldung angegebene E-Mailadresse.

Der Vertrag kommt erst durch die Annahme der Digital Academy zu Stande. Die Annahme erfolgt entweder durch ausdrückliche Vertragsannahme in Textform (§ 126b BGB) z.B. per E-Mail oder durch Übersendung der Rechnung. Die Annahme steht der Digital Academy frei.

### **2. Vertragsdurchführung**

Nach Eingang des Antrages erhält der Vertragspartner eine Rechnung sowie nach erfolgter Zahlung weitere Informationen mit der Einladung zum Zertifikatsprogramm zum „Customer and Digital Experience Excellence (C/DXE) Manager“ mit Ort und Uhrzeit bzw. Zugangsdaten zu Onlineteilen des Kurses an die im Anmeldeformular angegebene E-Mailadresse.

Die Bedingung für den Erhalt des Zertifikates ist die erfolgreiche Abschlusspräsentation eines Gruppenprojektes sowie die erfolgreiche Teilnahme an den Tests am Ende jeder Session.

### **3. Tagungsunterlagen**

Tagungsunterlagen oder sonstige, an die Teilnehmer ausgehändigte Materialien, unterliegen dem Urheberrecht und sind allein für die eigene Verwendung bzw. zur Nachbereitung der Kursinhalte vorgesehen. Sie dürfen ohne ausdrückliche Zustimmung der darin genannten oder den Teilnehmern mitgeteilten Autoren weder ganz noch in Teilen anderweitig

vervielfältigt, verbreitet oder der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden.

#### **4. Widerrufsrecht**

Soweit der Vertragspartner Verbraucher im Sinne des § 13 BGB ist, steht diesem bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen üblicherweise ein Widerrufsrecht gemäß § 355 zu. Verbraucher i.S.v. § 13 BGB ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Unternehmer ist hingegen eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Dies gilt zum Beispiel für Personen, die eine „berufsbezogene“ Fortbildung besuchen. Das Recht zum Widerruf ist allerdings auch für Verbraucher ausgeschlossen, soweit es sich – wie hier – um einen zeitlich fest vereinbarten Termin zur Erbringung von Dienstleistungen handelt, § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB.

Trotzdem bieten wir kulanerweise eine Stornierung bzw. Rücktritt vom Vertrag unter folgenden Bedingungen an:

*Bis 1 Monat vor Beginn:*

Es ist vom Teilnehmer keine Entschädigung an die Digital Academy zu entrichten (Bsp.: Kurs findet am 15. Oktober statt; Absage geht bis 14. September 23:59 Uhr bei der Digital Academy ein)

*Unter 1 Monat bis 14 Tage vor Beginn:*

Es sind vom Teilnehmer an die Digital Academy 50% der Kurskosten zu entrichten (Bsp.: Kurs findet am 15. Oktober statt; Absage geht zwischen dem 15. September 0:00 Uhr und dem 30. September 23:59 Uhr bei der Digital Academy ein).

*Unter 14 Tage bis Beginn:*

Der Teilnehmer ist verpflichtet, an die Digital Academy 100% der Kurskosten zu entrichten (Bsp.: Kurs findet am 15. Oktober statt; Absage geht beim Auftragnehmer am 1. Oktober 0:00 Uhr und später ein)

Eine Stornierung kann ausschließlich per E-Mail gegenüber der folgenden Emailadresse angezeigt werden: [info@thedigitalacademy.de](mailto:info@thedigitalacademy.de)

#### **5. Stornierung/Rücktritt**

Die Teilnahmeberechtigung kann jederzeit auf einen schriftlich zu

benennenden Vertreter übertragen werden. Dem Teilnehmer entstehen dadurch keine zusätzlichen Kosten.

Die Digital Academy behält sich ihrerseits das Recht vor, die Veranstaltung wegen zu geringer Teilnehmerzahl bis zu vier Wochen vor Veranstaltungsbeginn zu verschieben oder abzusagen.

Außerdem behält sie sich das Recht vor, das Programm wegen wichtigen, von ihr nicht zu vertretenden Gründen (z.B. Absage oder Erkrankung der Dozenten, Naturkatastrophen, etc.) auf einen anderen Termin zu verschieben oder abzusagen.

Die Kosten werden in diesen Fällen vollständig erstattet. Kosten für bereits gebuchte Flug- oder Bahntickets werden nicht erstattet. Auch Kosten für Hotelzimmer, können nicht erstattet werden. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn, solche Kosten beruhen aufgrund grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Verhaltens seitens der Digital Academy.

## **6. Ablauf und Prüfungskriterien**

Nach Vertragsschluss und Zahlung des Rechnungsbetrages erhält der Vertragspartner alle notwendigen Informationen zu dem gebuchten Programm, wie z.B. Datum, Ort und Uhrzeit des Kursstartes. Das Zertifikatsprogramm setzt sich aus sieben Modulen inkl. einer Prüfung in Form eines Gruppenprojektes zusammen.

Die Kursinhalte werden von der Digital Academy sowie dem BVDW laufend weiterentwickelt und an aktuelle Markttrends angepasst, um eine hohe Qualität und Aktualität des Bildungsangebots zu gewährleisten. Als Vortragende fungieren ausschließlich Experten.

Gegenstand der Module sind folgende Themenschwerpunkte:

Modul 1 – The Power of Customer Experience Excellence

Modul 2 – Konsumentenverhalten in der digitalen Customer Journey

Modul 3 – Erfolgreiche Skalierung von Customer Experience Excellence

Modul 4 – Customer Journey Mapping

Modul 5 – Customer Experience Excellence messen und steuern

Modul 6 – Relevanz trifft auf Kontext

Modul 7 – Customer Experience Excellence als Teil der Unternehmenskultur

## 7. Datenschutzinformationen

Verantwortliche Stelle im Sinne des Datenschutzes ist die The Digital Academy@MBS GmbH (Digital Academy) als Veranstalter des Programms unter der angegebenen Kontaktadresse

The Digital Academy@MBS GmbH, Julius-Hatry-Straße 1, 68163 Mannheim  
Telefon: +49 174 4368163

E-Mail: [info@thedigitalacademy.de](mailto:info@thedigitalacademy.de)

Datenschutzanfragen richten Sie bitte ebenfalls an diese Adresse.

### **Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung**

Die in der Anmeldung aufgeführten, personenbezogenen Daten des Teilnehmers werden von der Digital Academy ausschließlich – soweit keine anderweitige Einwilligung zu weiterführenden Verarbeitungen erteilt wurde – zur Durchführung und Abwicklung des jeweiligen Vertrages gespeichert und verarbeitet. Rechtsgrundlage ist hier insoweit Art. 6 Abs. 1 lit b DSGVO. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt hierbei nur wenn und soweit dies zwingend zur Erfüllung dieses Vertrages notwendig (z.B. Zahlungsdienstleister) ist.

Soweit der Teilnehmer eine Einwilligung für bestimmte Zwecke erteilt hat (z.B. Erhalt eines Newsletters), so ergeben sich die Zwecke aus dem jeweils abgegebenen Inhalt dieser Einwilligung. Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist dann Art. 6 Abs.1 lit a DSGVO. Die Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird. Die Digital Academy löscht bzw. sperrt die Daten, wenn sie für den jeweiligen Zweck nicht mehr erforderlich sind oder der Teilnehmer die Einwilligung widerrufen hat und keine anderweitige Rechtsgrundlage eingreift. Falls Letzteres zutrifft, löschen wir die Daten nach Wegfall der anderen Rechtsgrundlage.

#### *Speicherdauer*

Diese Daten speichert die Digital Academy in jedem Fall bis nach Beendigung dieses Vertrages bzw. bis zum Ablauf gesetzlich vorgesehener Aufbewahrungsfristen (10 Jahre).

#### *Betroffenenrechte*

Der Teilnehmer hat jederzeit das Recht auf Auskunft, Berichtigung,

Löschung, Einschränkung der Verarbeitung gemäß Art. 15ff DSGVO unter den oben angegebenen Kontaktmöglichkeiten

#### *Beschwerderecht*

Ebenso besteht ein Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde.

#### *Teilnehmerverzeichnis*

Die Digital Academy erstellt zur Durchführung des Kurses ein Teilnehmerverzeichnis mit Namen und Kontaktdaten der angemeldeten Teilnehmer. Dieses Teilnehmerverzeichnis wird den Instruktoren und Dozenten zur korrekten Identifizierung der Teilnehmer zur Verfügung gestellt. Es dient insoweit zur Durchführung des Kurses (Art. 6 (1) b DSGVO).

### **8. Zahlungsbedingungen**

Die Rechnungslegung erfolgt spätestens zwei Wochen nach Eingang der Buchung. Eine Teilnahme an der Veranstaltung ist nur möglich, wenn der Rechnungsbetrag vollständig und vor Veranstaltungsbeginn beglichen wurde. Sämtliche Rechnungsbeträge sind innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rechnung auf folgendes Konto zu überweisen:

The Digital Academy@MBS GmbH

IBAN: DE96 6005 0101 0405 1821 69

SWIFT-BIC.: SOLADEST600

LB Baden-Württemberg

Verwendungszweck: Zertifikatsprogramm CDXE + NAME

### **9. Haftung**

Die Veranstaltungen werden überwiegend von unseren Referenten eigenverantwortlich vorbereitet und durchgeführt. Die Digital Academy übernimmt keine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit der Vorträge oder Tagungsunterlagen.

Für Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, die auf einer fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung durch die Digital Academy, unsere gesetzlichen Vertreter und/oder Erfüllungsgehilfen beruhen, sowie für Schäden, die von der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz umfasst werden, sowie für alle Schäden, die auf vorsätzlichen oder grob

fahrlässigen Vertragsverletzungen sowie Arglist beruhen, haftet die Digital Academy nach den gesetzlichen Bestimmungen.

Für anderweitige Schäden, die durch einfache fahrlässige Verletzung solcher vertraglichen Verpflichtungen verursacht haben, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalspflichten), haftet die Digital Academy nicht. Das Gleiche gilt, wenn dem Teilnehmer Ansprüche auf Schadenersatz statt der Leistung zustehen. Die Digital Academy haftet hier nur, soweit die Schäden in typischer Weise mit dem Vertrag verbunden und vorhersehbar sind.

## **10. Schlussbestimmungen**

Die Parteien werden versuchen, alle Probleme, die bei der Durchführung dieses Zertifizierungsprozesses entstehen, gütlich durch Verhandlungen zu lösen. Bei Streitigkeiten über die Begründung bzw. das Bestehen oder Nicht-Bestehen, welches zur Nicht-Erteilung des Zertifikats führt, wird der Vertragspartner zunächst Kontakt zur Geschäftsführung der Digital Academy mit der Bitte um Klärung suchen.

Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.



Mit meiner Unterschrift bestätige ich meine verbindliche Buchung des oben angekreuzten Paketes für das „Customer and Digital Experience Excellence (C/DXE) Manager“ Zertifikatsprogramms.

-----  
Datum, Unterschrift

**Kontakt**

Philipp Kramberg - Operations Manager

E-Mail: [kramberg@thedigitalacademy.de](mailto:kramberg@thedigitalacademy.de)

Telefon: +49 174 4368163