



TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Stand Februar 2024

1. Allgemein

a) Das **Praxis+Award Qualitätssiegel** ist die **führende Auszeichnung einer vorbildlichen Servicequalität und Praxiskultur für Arztpraxen** in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Das Einreichungsverfahren für das Gütesiegel wurde offiziell geprüft und zertifiziert. Damit sind das Siegel und das Verfahren unabhängig und unparteiisch.

b) Das **Praxis+Award Qualitätssiegel** wurde eigens entwickelt, um den Patientenservice in Arztpraxen mit einem neutralen Verfahren nach objektiven Kriterien zu bewerten und den Patienten damit einen unabhängigen Wegweiser zur Verfügung zu stellen. So urteilt der **Praxis+Award** nicht über die fachliche Kompetenz von Ärztinnen und Ärzten (was ohne medizinische Ausbildung gar nicht möglich ist), sondern bewertet einzig den Patientenservice in deren Praxen. Die Auszeichnung mit dem Qualitätssiegel dokumentiert daher die kommunikative und serviceorientierte Leistungsfähigkeit einer Praxis – und damit all jene Aspekte, die für Patienten bei der Auswahl einer Arztpraxis tatsächlich entscheidend sind.

c) Siegelgeber ist das **Praxis+Initiativbüro Hamburg**, Große Reichenstraße 27, 20457 Hamburg, Sitz der praxis PLUS award GmbH.

2. Nominierung / Einreichung / Teilnahme

a) Um am Einreichungsverfahren für das **Praxis+Award Qualitätssiegel** teilnehmen zu können, muss eine Praxis vom **Praxis+Initiativbüro** offiziell nominiert werden. Für **eine Nominierung** können sich Praxen selbst bewerben oder durch Dritte (z. B. Patienten, Kollegen, Dienstleister, Apotheker, Referenten etc.) empfohlen werden. Zudem führt das **Praxis+Initiativbüro** das jährliche „**Praxis-Check**“-**Screening** durch, um Praxen mit herausragendem Patientenservice zu identifizieren. Für dieses Screening werden ausschließlich Daten erhoben, die öffentlich frei zugänglich sind. Die dabei betrachteten Kriterien sind (1.) eine positive Außendarstellung, (2.) eine patientenorientierte Webseite und (3.) Empfehlungen durch Dritte. In allen Fällen prüft das **Initiativbüro** zunächst, ob die jeweilige Praxis tatsächlich für eine Teilnahme qualifiziert ist. Erst im Anschluss an diese Prüfung spricht das **Praxis+Initiativbüro** gegenüber **einer qualifizierten Praxis die Nominierung** aus. Die Benachrichtigung über diese Nominierung – mit detaillierten Informationen zum Einreichungsprozess für die Erlangung des **Praxis+Award Qualitätssiegels** sowie der Bekanntgabe von jeweiligen Einreichungsfristen – erfolgt per E-Mail oder postalisch durch das **Praxis+Initiativbüro Hamburg**.



b) Nominierte Praxen haben dann bis zu dem ihnen genannten Termin Gelegenheit, diese Nominierung durch die Einreichung der für die Auditierung erforderlichen Angaben (Online-Fragebogen plus optionalem Dokumenten-Upload) offiziell anzunehmen. Der Veranstalter (**Praxis+Initiativbüro Hamburg**) ist berechtigt, eine Verlängerung der in dem Benachrichtigungsschreiben genannten Einreichungsfrist vorzunehmen. Die **Einreichung und somit die Teilnahme am Gesamtverfahren** für das **Praxis+Award Qualitätssiegel** erfolgt ausschließlich online. Hierzu erhalten die nominierten Praxen **individuelle Login-Daten (Teilnahme-ID)**, die ihnen den Zugang zu einem gesicherten Einreichungsbereich gewähren, unter: <https://www.plusaward.de/teilnahme>.

c) Innerhalb der in den Benachrichtigungen genannten Frist bearbeiten die Teilnehmer (Praxen oder deren Agentur) den Fragenkatalog im Einreichungsbogen selbstständig. Über diesen Online-Fragebogen werden die Leistungen in den fünf Kriterien für vorbildliche Servicequalität und Praxiskultur abgefragt. Dabei haben Praxen die Möglichkeit, umfassend Auskunft sowohl über ihre Qualifizierung für die Auszeichnung mit dem **Praxis+Award Qualitätssiegel** zu geben, als auch die damit verbundenen, relevanten Aktivitäten zu dokumentieren (inkl. Dokumenten-Upload).

d) Jeder einreichende Teilnehmer sichert die Richtigkeit seiner Angaben verpflichtend zu. Alle Teilnehmer erklären sich damit einverstanden, dass die gemachten Angaben durch einen persönlichen Besuch und/oder auch jederzeit während der Öffnungszeiten überprüft werden dürfen.

e) Die **verbindliche Teilnahme und damit auch die Anerkennung der hier beschriebenen Teilnahmebedingungen** erfolgt durch die Absendung des Online-Einreichungsbogens und des Dokumenten-Uploads über das Anklicken des abschließenden Buttons „**EINREICHEN**“.

Das Absenden des Online-Einreichungsbogens (und damit die verbindliche Teilnahme) über das Anklicken des abschließenden Buttons „**EINREICHEN**“ ist (auch – und vor allem – technisch) nur möglich, wenn zuvor **aktiv die Kenntnisnahme der und das Einverständnis mit** den Teilnahmebedingungen und der Datenschutzvereinbarung durch das **Anklicken des Feldes "ja"** bei der entsprechenden Abfrage bestätigt wurde.

3. **Praxis+Award Qualitätssiegel und dessen Nutzungsbedingungen**

a) Die Kriterien für die Vergabe des **Praxis+Award Qualitätssiegels**, das dem Träger eine besondere unternehmerische und serviceorientierte Leistungsfähigkeit attestiert, basieren auf vorgegebenen Normen, fachlichen Anforderungskatalogen und gesetzlichen Vorgaben. Das renommierte und auf Auditierungen spezialisierte Unternehmen **ACERT GmbH** übernimmt als unabhängige Instanz die offizielle Prüfung und Dokumentation der Einreichungen für das **Praxis+Award Qualitätssiegel**. **Auch ACERT ist berechtigt, im Namen und im Auftrag der praxis PLUS award GmbH die Angaben jeder Praxis zu überprüfen.**



b) Eine **erfolgreiche Auditierung** und die sich daraus ergebende Auszeichnung mit dem **Praxis+Award Qualitätssiegel** setzt das Erreichen von **mindestens 51%** der zugrundeliegenden Gesamtpunktzahl voraus. Gleichzeitig erfolgt ausgehend von der Gesamtpunktzahl eine leistungsgerechte Einordnung der Siegelträger, was zur Vergabe des **Praxis+Award Qualitätssiegels** mit einer **Wertung von einem bis zu fünf Sternen führt** (sinngemäß den Auszeichnungen für Hotels oder Restaurants folgend).

c) Erfolgreiche Teilnehmer erhalten das **Praxis+Award Qualitätssiegel** vier bis sechs Wochen – nach der Einreichung und der anschließenden Dokumentenkontrolle mit positivem Ergebnis durch die **ACERT GmbH** – vom **Praxis+Initiativbüro Hamburg** zugesendet. Die Aushändigung des **Praxis+Award Qualitätssiegels** erfolgt als **digitales Signet/Banner** in unterschiedlichen Dateiformaten (eps, jpg, png etc.) zur Online-Nutzung (Banner, Website, Newsletter etc.) und für den Print-Einsatz (Praxis-Flyer, Broschüren, Anzeigen o. ä.) sowie als **Trophäe/ Tischsegel** zum Aufstellen. Das detaillierte Ergebnis wird im **offiziellen Auditbericht** von der **ACERT GmbH** übermittelt.

d) Mit der Zahlung der Prüf- und Nutzungsgebühr erhalten die ausgezeichneten Siegelträger das nicht ausschließliche, nicht auf weitere als den angegebenen Standort (Adresse der Praxis laut Einreichung) übertragbare und zeitlich auf die jeweilige Geltungsdauer des individuellen **Praxis+Award Qualitätssiegels beschränkte Recht**, das **Praxis+Award Qualitätssiegel in unveränderter Form** in der öffentlichen Außendarstellung für ihre Praxis bzw. Dienstleistungen in Print, Online und TV sowie anderen Out-of-Home-Plattformen zu nutzen. **Die Nutzung des Praxis+Award Qualitätssiegels ist stets auf die Dauer von 12 Monaten ab dem Vergabezeitpunkt begrenzt!** Bei einer Vergabe in 02/2023 wäre das entsprechende **Praxis+Award Qualitätssiegel** bis 01/2024 bzw. Q-I/2024 gültig.

e) Ferner gilt: Jedes einzelne Qualitätssiegel darf in der (auch werblichen) Außendarstellung einer Praxis **nur für ein Jahr ab Vergabedatum** (und damit dem Ende der Gültigkeit) frei genutzt werden. Wird allerdings im Folgejahr eine **erneute Auditierung (Re-Auditierung oder „Update“)** der Praxis vorgenommen, dann darf auch die Vorjahresauszeichnung – als Nachweis der Auditierungs-Historie und der kontinuierlichen Leistungsstärke – gemeinsam mit dem dann aktuellen **Praxis+Award Qualitätssiegel** bis zu dessen Ablauf des Gültigkeitsdatums weiter verwendet werden. Entsprechendes gilt, wenn eine Praxis über mehrere Jahre mit dem **Praxis+Award Qualitätssiegel** ausgezeichnet wird.

Die Präsentation eines jeden **Praxis+Award Qualitätssiegels innerhalb der eigenen Praxisräume** ist davon ausgenommen und damit zeitlich **unbegrenzt möglich**.

f) Mit dem Erreichen des auf dem digitalen Qualitätssiegel und auf dem Tischsegel vermerkten Ablaufdatums endet das öffentliche Nutzungsrecht am Signet in jeglicher Form. Die weitere öffentliche Nutzung eines abgelaufenen Siegels ist unzulässig! Gegenüber Praxen mit gültigem Nachweis gilt der Einsatz als unfair, in rechtlicher Hinsicht als wettbewerbswidrig.



Das öffentliche Nutzungsrecht umfasst jeglichen Einsatz außerhalb der Praxisräume. Dazu gehören die Homepage sowie Onlineportale und Social Media-Kanäle (hier sind vorangegangene Posts ausgenommen), E-Mail-Signaturen, Briefpapier, Praxisflyer etc. und natürlich jede Art der Außenwerbung oder mediale Veröffentlichungen. Innerhalb der Praxis steht es weiterhin frei, das Qualitätssiegel zu zeigen – beispielsweise mit dem Tischsegel oder Aufklebern.

Die Entscheidung, ein abgelaufenes Qualitätssiegel nicht zu aktualisieren und es damit zukünftig nicht mehr nutzen zu dürfen, steht jeder teilnehmenden Praxis selbstverständlich frei.

Spätestens einen Monat vor Ablauf der Gültigkeit ihres **Praxis+Award Qualitätssiegels** werden Praxen schriftlich (per E-Mail und/oder postalisch) auf die mögliche Aktualisierung bzw. Re-Auditierung hingewiesen. Ist eine Re-Auditierung und damit die Aktualisierung eines dann abgelaufenen Qualitätssiegels nicht gewünscht, muss dieses Qualitätssiegel nach Verstreichen des Gültigkeitsdatums unmittelbar aus der öffentlichen Darstellung der Praxis entfernt werden. Wird ein abgelaufenes Qualitätssiegel **dennoch länger als 6 Monate** über das Gültigkeitsdatum hinaus öffentlich verwendet, ergeht seitens des **Praxis+Initiativbüros** eine schriftliche Aufforderung zur Unterlassung. Für diese Aufforderung wird eine **Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 490,00** (netto) in Rechnung gestellt. Zudem hat die Praxis der Aufforderung bis zu dem schriftlich genannten Termin Folge zu leisten und dieses gegenüber dem **Praxis+Initiativbüro** schriftlich zu bestätigen.

g) Der Teilnehmer/Siegelträger ist **nicht berechtigt, Dritten die Nutzungsrechte am Praxis+Award Qualitätssiegel** zu erteilen, bzw. zu übertragen. Das gilt ebenfalls für weitere Standorte von ausgezeichneten Praxen. Ist die Auditierung mehrerer/aller Standorte gewünscht, so muss **für jeden Standort eine eigenständige, kostenpflichtige Teilnahme erfolgen.**

h) Die Abbildungsgröße **Praxis+Award Qualitätssiegels** kann vom Teilnehmer frei bestimmt werden. Bei Veränderung der Abbildungsgröße hat der Teilnehmer die wettbewerbsrechtlichen Bestimmungen zu beachten.

Anderweitige **Veränderungen** am **Praxis+Award Qualitätssiegel sind nicht zulässig.** Dies betrifft sowohl den Inhalt als auch die graphische Darstellung. So ist es **strengstens untersagt**, Ablaufdaten und Jahreszahlen vom **Praxis+Award Qualitätssiegels** zu entfernen. Gleiches gilt für den Einsatz von Screenshots nicht erlangter oder nicht zur Verfügung gestellter Darstellungen des **Praxis+Award Qualitätssiegels** sowie für jegliche optische Verfremdung bis hin zur Umgestaltung und Veröffentlichung nie erlangter, frei erfundener Auszeichnungen unter Einbeziehung des **Praxis+Award-Logos.**



4. **Kosten**

Für die **erfolgreiche erstmalige Teilnahme** am Auditierungs-Prozess und für die anschließende Nutzung des **Praxis+Award Qualitätssiegels** wird eine einmalige **Prüf- und Nutzungsgebühr in Höhe von € 690,00** (zzgl. gesetzl. MwSt.) erhoben.

Wird im Folgejahr eine erneute Auditierung (Aktualisierung oder Re-Auditierung) von der Praxis beantragt, so wird eine **Prüf- und Nutzungsgebühr in Höhe von € 590,00** netto erhoben. Für die Folgejahre beträgt die Teilnahme- und Lizenzgebühr jeweils **490,00 €** netto (zzgl. gesetzl. MwSt.)

Eine teilnehmende Praxis erhält ausschließlich nach erfolgreicher Prüfung und der entsprechenden Auszeichnung mit dem **Praxis+Award Qualitätssiegel** sowohl eine postalische oder auch eine digitale Rechnung (an die angegebene E-Mailadresse). Diese Rechnung ist sofort fällig.

Werden die unter Ziffer 3 genannten Voraussetzungen einer erfolgreichen Auditierung durch den Teilnehmer **final nicht erreicht** und kann der Teilnehmer daher nicht mit dem **Praxis+Award Qualitätssiegel** ausgezeichnet werden, so entstehen dem Teilnehmer **keine Kosten**. In dem Fall kann die Praxis zu einem späteren Zeitpunkt und nach erfolgter Nominierung erneut teilnehmen.

5. **Haftungsausschluss**

Dem Siegelgeber sind keine der Eintragung und Benutzung des **Praxis+Award Qualitätssiegels** entgegenstehenden Rechte Dritter bekannt. Widersprüche oder Löschungsanträge gegen die Markeneintragungen sind nicht anhängig. Darüber hinaus wird jegliche Haftung des Siegelgebers für den Fall, dass die Verwendung des **Praxis+Award Qualitätssiegels** nach diesem Vertrag Rechte Dritter verletzt, ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Schäden, die auf grober Fahrlässigkeit oder einem vorsätzlichen Verhalten des Siegelgebers beruhen. Ebenso gilt der Haftungsausschluss nicht für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Darunter sind solche Vertragspflichten zu verstehen, deren Erfüllung zur Erreichung des Vertragszwecks erforderlich ist.

6. **Praxis+Award Gala-Veranstaltungen: Sonderpreise & Ehrentitel**

a) Für die gesonderte Auszeichnung mit **Praxis+Award Sonderpreisen** werden unter allen Praxen, die das **Praxis+Award Qualitätssiegel** innerhalb der zurückliegenden 12 Monate zwischen dessen Vergabe und der Veranstaltung erhalten haben, besonders vorbildliche Praxen identifiziert, die im Rahmen eines (möglichst) **jährlichen Gala-Events solche Sonderpreise** erhalten sollen.

b) Über das Stattfinden einer jährlichen Award-Gala zur Verleihung von Sonderpreisen **entscheidet allein der Siegelgeber**, ebenso über die **Art und Aussage der Auszeichnung** sowie über den Veranstaltungszeitpunkt, deren Ausgestaltung und den Ort. Generell kann auf eine Gala-Veranstaltung mit Preisvergabe verzichtet werden, wenn



keine der jeweils zu bewertenden Leistungsangebote als preiswürdig erachtet werden oder andere Gründe dagegen sprechen. Es besteht keine Verpflichtung zur Ausrichtung einer jährlichen Veranstaltung seitens des Siegelgebers.

Für den **Praxis+Award „Jury-Sonderpreis“** verleiht beispielsweise eine **Fachjury** auf Basis von herausragenden **Einzelleistungen innerhalb der fünf Exzellenz-Kriterien** Auszeichnungen in verschiedenen Kategorien.

Alle Sonderpreise gehen mit der **Ehrung der Preisträger** als **AMBASSADOR OF EXCELLENCE** einher.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Vergabe der Sonderpreise sind nicht anfechtbar.

c) Mit den **Praxis+Award Sonderpreisen** und dem Titel **AMBASSADOR OF EXCELLENCE** können nur Praxen ausgezeichnet werden, die persönlich durch eigene Mitarbeiter oder Vertreter bei der Preisverleihung erscheinen. Die jeweiligen Siegel- und Preisträger werden über den entsprechenden Veranstaltungstermin für die Verleihung rechtzeitig benachrichtigt. **Die Teilnahme an der Award-Gala** ist für PraxisinhaberInnen und deren Begleitung/Teams kostenpflichtig.

d) Der Veranstalter behält sich eine Absage der Veranstaltung bis 14 Tage vor dem Veranstaltungstermin vor, falls Umstände eintreten, die deren Durchführung verhindern. Für aus der Absage entstehende Kosten haftet der Veranstalter nicht.

7. **Preisdotierung**

Weder das **Praxis+Award Qualitätssiegel** noch die Auszeichnung mit **Praxis+Award Sonderpreisen** oder die Ehrung als **AMBASSADOR OF EXCELLENCE** sind dotiert.

8. **Einwilligung in Veröffentlichung und Film-/Tonaufnahmen**

Die Teilnehmer erklären sich mit der Veröffentlichung der eingereichten Basisinformationen zur Praxis, Bildern, des Praxisnamens und des Logos auf der Website von **plusaward.de** sowie im Rahmen der Pressearbeit des Initiativbüros, als Referenz und auf Webseiten von Kooperationspartnern des Veranstalters einverstanden. Gleiches gilt für von der Praxis veröffentlichte Bilder und andere Medienformate, auf denen auch das **Praxis+Award Qualitätssiegel** abgebildet ist. Ein Rechtsanspruch auf Veröffentlichung besteht nicht. Bei der jährlichen Verleihung von Sonderpreisen werden Film- und Fotoaufnahmen produziert. Die Teilnehmer erklären sich mit der Veröffentlichung zu PR-Zwecken von Film und Fotomaterial von der Veranstaltung in sämtlichen Medien zu PR- und werblichen Zwecken des Veranstalters einverstanden.



9. Vertragsdauer und Kündigung

Der Vertrag endet mit der vereinbarten Geltungsdauer des **Praxis+Award Qualitätssiegels**, **ohne dass es einer Kündigung bedarf**. Das Recht beider Parteien, den Vertrag fristlos zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur fristlosen Kündigung liegt insbesondere vor, (1.) wenn die andere Partei schuldhaft gegen eine von ihr in diesem Vertrag übernommene wesentliche Verpflichtung verstößt und den Verstoß nicht abstellt, nachdem sie unter Setzung einer angemessenen Frist dazu aufgefordert wurde; als wesentliche Vertragspflichten gelten insbesondere die in Ziffer 3 und 4 dieser Teilnahmebedingungen geregelten Pflichten, (2.) bei Handlungen des Teilnehmers, die geeignet sind, den Ruf des Siegelgebers oder der Vertragsmarken wesentlich zu schädigen.

10. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Dieser Vertrag und seine Durchführung unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, insbesondere über seinen Bestand und seine Erfüllung, ist Hamburg.



praxis PLUS award GmbH
Große Reichenstraße 27
20457 Hamburg

Telefon: +49 (0)40 22 820 747
E-Mail: info@plusaward.de
Web: plusaward.de