



# Annulationsbedingungen

## A. Annulationsbedingungen für Kurse

### Grundsätzliches

Alle Abmeldungen sind an Personal- und Organisationsentwicklung schriftlich per E-Mail an [weiterbildung@pa.zh.ch](mailto:weiterbildung@pa.zh.ch) mitzuteilen. Bei Abmeldungen gelten - unabhängig des Grundes der Abmeldung - die folgenden Annulationsbestimmungen: Bis fünf Wochen vor Veranstaltungsbeginn werden keine Kosten verrechnet. Bei Annullierungen, die weniger als fünf Wochen vor Beginn der Veranstaltung gemeldet werden, müssen 50% der Kurskosten pro Person verrechnet werden. Ab Kursbeginn werden für alle termingerecht bestätigten Anmeldungen die vollen Kosten belastet.

Zusatzdurchführungen, die z.B. infolge zu vieler Anmeldungen an regulär ausgeschriebenen Kursen angeboten werden, oder Ersatzdurchführungen für Kurse, die nicht zum ursprünglich geplanten und ausgeschriebenen Zeitpunkt stattfinden konnten, gelten als reguläre Angebote und unterstehen auch den regulären Annullierungsbestimmungen.

### Absenzen - entschuldigtes oder unentschuldigtes Fernbleiben

Für Absenzen können weder Kostenreduktionen noch Rückvergütungen vorgenommen werden. Eine Anmeldung sollte nur erfolgen, wenn die Gewissheit besteht, die Veranstaltung vollständig besuchen zu können. Es besteht kein Anrecht, verpasste Kurstage nachzuholen - dies gilt unabhängig des Grundes der Abwesenheit.

### Umbuchung von Anmeldungen auf Ersatzteilnehmende

Die Umbuchung (z.B. aufgrund einer kurzfristig erfolgten Verhinderung) auf eine Ersatzperson ist jederzeit möglich unter Bekanntgabe der ursprünglich angemeldeten Person. Für die Ersatzperson gelten dabei die Bestimmungen des normalen Anmeldeverfahrens.

### Kursabsage

Kann eine geplante Veranstaltung infolge höherer Gewalt (z. B. Krankheit / Unfall der Kursleitung) oder aufgrund zu geringer Anmeldezahl nicht stattfinden, bestehen keine Haftungsansprüche gegen Personal- und Organisationsentwicklung. Für die Teilnehmenden fallen in diesem Fall keine Kurskosten an.

## **B. Annullationsbedingungen für Programme**

### **Grundsätzliches**

Alle Abmeldungen für Programme sind an Personal- und Organisationsentwicklung schriftlich per E-Mail an [programme@pa.zh.ch](mailto:programme@pa.zh.ch) mitzuteilen mit Kopie an die zuständigen Personalbeauftragten der Direktionen bzw. der Staatskanzlei.

Ebenfalls bis 5 Wochen vor Programmbeginn werden keine Kosten verrechnet. Bei Annullierungen, die weniger als 5 Wochen vor Beginn des Programms gemeldet werden, müssen 50 % der Programmkosten pro Person verrechnet werden.

### **Absenzen - entschuldigtes oder unentschuldigtes Fernbleiben**

Für Absenzen können weder Kostenreduktionen noch Rückvergütungen vorgenommen werden. Eine Anmeldung sollte nur erfolgen, wenn die Gewissheit besteht, die Veranstaltung vollständig besuchen zu können. Verpasste Programmtage können nicht nachgeholt werden. Für die Erlangung des Zertifikats mit ECTS-Punkten besteht eine Anwesenheitspflicht von 80%.

### **Umbuchungen von Anmeldungen auf Ersatzteilnehmende**

Die Umbuchung (z.B. aufgrund einer kurzfristig erfolgten Verhinderung) auf eine der Zielgruppe entsprechende Ersatzperson ist jederzeit möglich unter Bekanntgabe der ursprünglich angemeldeten Person. Für die Ersatzperson gelten dabei die Bestimmungen des normalen Anmeldeverfahrens.

### **Programmabsage/Ausfall einer Präsenzveranstaltung**

Kann eine geplante Veranstaltung infolge höherer Gewalt (z. B. Krankheit / Unfall der Leitung) oder aufgrund zu geringer Anmeldezahl nicht stattfinden, bestehen keine Haftungsansprüche gegen Personal- und Organisationsentwicklung. Für die Teilnehmenden fallen in diesem Fall keine Programmkosten an.

## **Allgemeine Hinweise für die Nutzung**

von <https://lernen.zh.ch> des Kantons Zürich (Version 1.0; Stand 01. Oktober 2019)

Im Rahmen des Öffentlichkeitsprinzips macht der Kanton Zürich wichtige Informationen auf dem Internet allgemein abrufbar. Dabei achtet er mit grosser Sorgfalt auf die Richtigkeit und Vollständigkeit seines Informationsangebots. Auch setzt er angemessene, stets aktualisierte technische Massnahmen ein, um einen sicheren und störungsfreien Betrieb seiner Internet-Seiten zu ermöglichen. Dennoch kann er nicht verhindern, dass sich die typischen

Risiken des Internets in einzelnen Fällen verwirklichen. Kantonale Internetseiten können deshalb nur unter gewissen Voraussetzungen bzw. Einschränkungen genutzt werden.

## **1. Geltungsbereich:**

Diese Nutzungsregelungen gelten für <https://lernen.zh.ch> und dessen direkte Unterseiten, ausser, es werde für eine konkrete Seite bzw. für ein konkretes Angebot ausdrücklich etwas Abweichendes bekannt gegeben. Sie können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden. Antwort auf Fragen sowie weitere Informationen zu den Nutzungsregelungen gibt [weiterbildung@pa.zh.ch](mailto:weiterbildung@pa.zh.ch).

## **2. Haftung**

Der Kanton Zürich kann nicht gewährleisten, dass die von ihm auf dem Internet zur Verfügung gestellten Informationen jederzeit aktuell, detailgenau und vollständig sind und alle erdenklichen Sachverhalte berücksichtigen.

Der Kanton Zürich kann nicht dafür einstehen, dass seine elektronischen Informationsangebote sowie die angebotenen Funktionalitäten (wie z.B. eine Suchfunktion) jederzeit störungsfrei benutzt und die abgefragten Informationen reibungslos und fehlerfrei übertragen werden können.

Der Kanton Zürich kann nicht gänzlich verhindern, dass seine Internet-Seiten unbefugterweise von Dritten verändert oder mit Viren und anderer Malware verseucht werden.

Der Kanton Zürich hat keinen Einfluss auf externe Seiten, auf die er verlinkt. Somit kann er in Bezug auf solche Seiten weder garantieren, dass die darin enthaltenen Informationen richtig sowie die Inhalte frei von Malware (wie z.B. Viren) sind, noch, dass die Datenschutzgesetzgebung dort eingehalten wird. Er kann ebenfalls nicht dafür einstehen, dass diese Links stets einwandfrei funktionieren und unabänderlich auf dieselben Inhalte verweisen.

Auf der Website werden, unter anderem via Iframe, externe Inhalte von zum Beispiel Youtube, Vimeo, Google Maps angezeigt. Dabei wird die IP-Adresse übermittelt und die Inhaltanbieter können Cookies etc. setzen. Ist der Website-Besucher gleichzeitig im Netzwerk des jeweiligen Drittanbieters angemeldet, kann der Besuch auf der Website je nach Anbieter seinem Benutzerkonto zugeordnet werden. Der Kanton Zürich hat keinen Einfluss auf Art und Weise der Datenübermittlung und hat ein berechtigtes Interesse an der Einbindung dieser externen Inhalte.

Der Kanton Zürich hat keinen Einfluss auf Seiten, die auf sein Angebot verlinken, weshalb er dafür keine Verantwortung übernehmen kann.

Der Kanton Zürich behält sich vor, einzelne Informationsangebote bzw. Funktionalitäten abzuändern, grundsätzlich neu zu gestalten oder ohne Vorankündigung vom Netz zu nehmen. Daher kann er nicht verantwortlich gemacht werden für die Folgen, wenn gewisse Informationen nicht mehr oder nicht mehr in der bisherigen Form zur Verfügung stehen.

Die Nutzung dieser Website erfolgt auf alleinige Gefahr des Nutzers. Der Kanton Zürich schliesst jegliche Haftung aus, die aus oder im Zusammenhang mit dieser Website entstehen könnte.

### **3. Urheber- und verwandte Rechte**

Die im Internet verwendeten Informationsmittel (wie Texte, Illustrationen, Logos, Fotos, Videos, Tondokumente, Grafiken sowie das Layout) des Kantons Zürich sind immaterialgüterrechtlich und insbesondere urheberrechtlich geschützt, soweit sie nicht durch einschlägige Rechtsnormen ausdrücklich vom Schutz ausgenommen werden.

Die auf kantonalen Internetseiten zur Verfügung gestellten Informationen dürfen deshalb nur angesehen, zum Eigengebrauch oder im Zusammenhang mit einer Kursanmeldung heruntergeladen und ausgedruckt werden. Damit werden jedoch keine weiteren Rechte bezüglich der Inhalte übertragen.

Jede weitere Verwendung von Inhalten aus den kantonalen Internetseiten und insbesondere das Einbinden (über Frames oder Inlinelinks) in andere Seiten ist nur mit Einverständnis der Rechtsinhabenden gestattet.

Für den Umgang mit dem Kantonswappen und anderen amtlichen Kennzeichen ist das Bundesgesetz zum Schutz öffentlicher Wappen und anderer öffentlicher Zeichen massgebend.

## **4. Datenschutz**

### **4.1 Nutzung, Speicherung und Weitergabe von Personendaten**

Personendaten werden nur erfasst, wenn Sie diese Angaben freiwillig machen, etwa wenn sie sich für einen Kurs bzw. ein Konto registrieren.

Der Kanton Zürich erhebt und bearbeitet Personendaten, um ihre Leistungen kundenorientiert und sachgemäss zur Verfügung stellen zu können. Er speichert Personendaten insbesondere zu Identifikations-, Abrechnungs- und Marketingzwecken. Marketingzwecke schliessen Ankündigungen von Events, Umfragen und Newsletter sowie Informationen über Dienstleistungen und Produkte ein.



Für den Newsletter verwendet der Kanton Zürich die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse. Wenn Sie einen Kurs gebucht haben, können Sie weitere Empfehlungen von uns per E-Mail erhalten. Sollten Sie später keinen Newsletter mehr von uns erhalten wollen, können Sie jederzeit widersprechen.

Ihre Personendaten werden an Dritte weitergegeben, wenn dies zum Zwecke der Kurs- und Vertragsabwicklung, der Abrechnung oder der Identifikation erforderlich ist.

Der Kanton Zürich und die beauftragten Dritten, insbesondere auch Cloud-Anbieter, können die Personendaten im In- und im Ausland speichern, auch ausserhalb der EU. Die Bearbeitung erfolgt durch Mitarbeiter oder Trainingspartner des Kantons Zürich.

#### **4.2 Non-Tracking-Daten**

Durch Benutzung der Webseite <https://lernen.zh.ch> entstehen Daten. Teilweise ist die Entstehung der Daten technisch bedingt und erforderlich, teilweise werden Daten aber bewusst erhoben, um Informationen über die Art der Nutzung zu gewinnen und das Angebot kontinuierlich an die Nutzungsbedürfnisse anpassen zu können.

Beim ersten Aufruf der Webseite <https://lernen.zh.ch> oder einer ihrer Unterseiten wird ein Cookie vom Loadbalancer auf dem System des Besuchers abgelegt. Dieses Cookie enthält einen zufälligen Hashwert, über den der Server definiert wird, an den alle folgenden Anfragen des Systems gerichtet werden. Ziel ist die gleichmässige Lastverteilung auf alle Server.

Beim Aufruf von <https://lernen.zh.ch> oder einer ihrer direkten Unterseiten wird abhängig von der Grösse des verwendeten Browserfensters die Desktop- oder mobil optimierte Variante der Webseite angezeigt. Wenn diese automatische Einstellung über die Schaltfläche «Zur mobilen Ansicht wechseln» bzw. «Zur-Desktop-Ansicht wechseln» manuell geändert wird, wird die neue Einstellung über ein Cookie auf dem System des Benutzers gespeichert. Das Cookie enthält die gewünschte Einstellung in Form von Text («mobile» oder «desktop») und hat eine Lebensdauer von 20 Jahren.

#### **4.3 Daten aus Tracking-Tätigkeit**

Im Normalfall werden über ein in der Webseite implementiertes Javascript die folgenden Daten über das System des Besuchers erhoben:

- IP-Adresse
- Datum und Uhrzeit der Anfrage
- Seitentitel der angeforderten Seite
- URL der aktuell angeforderten Seite



- URL zuvor aufgerufenen Seite (Referrer)
- Aktuelle Bildschirmauflösung
- Lokalzeit
- Dateien, die angeklickt und heruntergeladen wurden
- Angeklickte Links, die auf fremde Seiten zeigen (Outlink)
- Zeit, die zur Erstellung und zur Auslieferung der Seite an den Besucher gebraucht wurde (Page speed)
- Standort: Land, Region, Stadt, ungefähre Längen- und Breitengrad (Geolocation). Diese Angabe basiert auf der Analyse der IP-Adresse und liefert daher teilweise nur sehr grobe Ergebnisse.
- Verwendete Sprachversion des Browsers (Accept-Language header)
- Verwendeter Client (User-Agent header)

Die IPv4-Adresse wird für die Speicherung und Verarbeitung um das letzte Byte gekürzt und ist damit anonymisiert.

Ist Javascript beim Benutzer nicht verfügbar, werden die folgenden Daten über das alternative Tracking-Pixel erhoben:

- IP-Adresse
- Datum und Uhrzeit der Anfrage
- URL der aktuell angeforderten Seite
- Aktuelle Bildschirmauflösung
- Lokalzeit
- Dateien, die angeklickt und heruntergeladen wurden
- Angeklickte Links, die auf fremde Seiten zeigen (Outlink)
- Zeit, die zur Erstellung und zur Auslieferung der Seite an den Besucher gebraucht wurde (Page speed)
- Standort des Besuchersystems: Land, Region, Stadt, ungefähre Längen- und Breitengrad (Geolocation). Diese Angabe basiert auf der Analyse der IP-Adresse und liefert daher teilweise nur sehr grobe Ergebnisse.
- Verwendete Sprachversion des Browsers (Accept-Language header)
- Verwendeter Client (User-Agent header)

Die IPv4-Adresse wird für die Speicherung und Verarbeitung um das letzte Byte gekürzt und ist damit anonymisiert.

Um wiederkehrende Besucher erkennen zu können, wird während eines Besuches auf dem System des Benutzers ein Cookie abgelegt (sofern möglich), das die folgenden Daten enthält:

- Zufällig generierte eindeutige Benutzer-ID
- Zeit des ersten Besuchs dieser Benutzer-ID
- Zeit des letzten Besuchs dieser Benutzer-ID
- Gesamtanzahl der Besuche dieser Benutzer-ID

Die zugeordnete ID ist zufällig und lässt keine Rückschlüsse auf die handelnde Person zu. Das Cookie hat eine Lebensdauer von 7 Tagen und wird bei Besuchen innerhalb dieser Frist um weitere 7 Tage verlängert.

Während eines Besuches wird jedem Besucher mittels des Session-Cookies (sofern möglich) eine zufällige ID zugeordnet, mittels derer alle Aktionen auf der Website diesem Besucher zugeordnet werden können. Das Cookie wird mit dem Schliessen des Browserfensters in der Regel automatisch gelöscht. Die Standardeinstellung, bei der Session-Cookies entweder mit dem Schliessen des Tabs oder dem Beenden des Browsers automatisch gelöscht werden, kann manuell oder durch bestimmte Komfortfunktionen übersteuert werden.

Das Serverlog wird standardmässig erstellt und enthält alle wesentlichen Informationen eines Zugriffs. Die protokollierten Daten enthalten die folgenden Informationen:

- IP-Adresse
- Benutzer-Identifikator (nach RFC 1413)
- Benutzer-ID
- Datum, Uhrzeit und Zeitzone, zu der der Server die Anfrage empfangen hat
- Methode, angefragte Ressource und verwendetes Protokoll
- HTTP Status Code
- Grösse des ausgelieferten Objektes in Bytes

Die Logfiles werden für einen befristeten Zeitraum aus technischen Gründen vorgehalten und anschliessend gelöscht.



## **5. Datenschutzbeauftragter**

Zuständig für Datenschutzfragen im Zusammenhang mit der Webseite <https://lernen.zh.ch>  
ist das Personalamt des Kanton Zürich

Personal- und Organisationsentwicklung  
E-Mail: [weiterbildung@pa.zh.ch](mailto:weiterbildung@pa.zh.ch)  
Tel.: 043 259 33 28