

Das Kundenversprechen besteht aus den folgenden verbindlichen Richtlinien.

1. MEHRWERT FÜR DEN KUNDEN

Jedes teilnehmende Unternehmen ist bestrebt, seinen Kunden einen wirklichen Mehrwert zu bieten.

- Die angebotenen Produkte sind klar beschrieben und eindeutig.
- Preisnachlässe, Rabattaktionen und Boni sind deutlich zu kennzeichnen.
- Es gibt keine Lockangebote auf den Seiten des betreffenden Partners.
- Kunden bekommen mindestens die erwartete Leistung geliefert. Echter Mehrwert wird durch das Übertreffen der Erwartungen geschaffen. Teilnehmende Unternehmen verpflichten sich, dieses Ziel stets erreichen zu wollen.
- Durch das Versprechen, sich mit persönlicher Integrität in den Dienst des Kunden zu stellen, ist ein wichtiger Teil der Anforderungen für die Vergabe des Gütesiegels erfüllt.

2. AUFMERKSAMKEIT SCHENKEN

Kundenwünsche stehen im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit.

- Der Kunde erhält verschiedene Kontaktmöglichkeiten, sodass er die für ihn bequemste Variante wählen kann. Das Unternehmen berät den Kunden über mindestens einen dieser Kanäle: telefonisch, persönlich vor Ort oder per E-Mail.
- Kunden werden nicht nur zu den angebotenen Produkten beraten, sondern auch zu allen anderen relevanten Punkten im Bestellprozess oder bezüglich des möglichen Widerrufs. Zudem wird zum Thema Datenschutz beraten, Sorgen des Kunden werden ernst genommen.
- Anfragen der Kunden werden umgehend beantwortet. Die Antwort sollte normalerweise binnen eines Werktages erfolgen, sofern sie per E-Mail erbeten wird.
- Der Versand der bestellten Produkte erfolgt umgehend.
- Der gesamte Partner ist darauf ausgerichtet, den Kunden zufriedenzustellen. Gesetzlich vorgeschriebenen Deklarationspflichten wird nachgekommen.

3. VERSPRECHEN EINHALTEN

Die Richtlinien von kundenversprechen.ch sehen vor, dass die teilnehmenden Unternehmen ihr Wort gegenüber dem Kunden halten müssen.

- Zusagen dürfen nicht gebrochen werden. Sollte dies zwingend nötig sein, weil zum Beispiel eine Lieferfrist aufgrund von Schwierigkeiten mit eigenen Zulieferern nicht eingehalten werden kann, muss dies offen kommuniziert werden. Das Unternehmen entschuldigt sich für dadurch verursachte Unannehmlichkeiten.
- Versprechen werden erst nach eingehender Prüfung der möglichen Einhaltung gegeben.
- Es werden keine Versprechen ausgesprochen, bei denen die Rechtswidrigkeit deutlich wird. Alle Kundenversprechen stehen in einem rechtlichen Konsens.
- Vor der Vergabe eines Lieferversprechens sind etwaige Lieferzeiten zu überprüfen.

4. REKLAMATIONEN BEHANDELN

Mit dem Gütesiegel ausgezeichnete Unternehmen bemühen sich um eine zeitnahe Klärung bzgl. möglicher Reklamationen. Dabei wird nach für den Kunden fairen Lösungen gesucht.

- Die Widerrufsbelehrung im Partner ist eindeutig formuliert und es wird direkt auf diese verwiesen.
- Die Belehrungen zur Reklamation sind klar und widersprechen sich nicht. Sämtliche Voraussetzungen zur Reklamation sind eindeutig genannt und nicht missverständlich formuliert.
- Ist es aus gesetzlichen oder hygienischen Gründen notwendig, das Recht auf Widerruf einzuschränken, wird das eindeutig kommuniziert.
- Kunden können sich an den Streitbeilegungsdienst von kundenversprechen.ch wenden. Die Partizipation an einem lösungssuchenden Verfahren ist für das ausgezeichnete Unternehmen verpflichtend.

5. VERMEIDUNG VON REKLAMATIONEN

Unternehmen erfüllen die Richtlinien von kundenversprechen.ch nur, wenn sie alles daran setzen, dass Reklamationen unnötig sind.

- Exakte Produktbeschreibungen und klar dargestellte Preise verhindern Fehlkäufe und Widerrufe.
- Anwendungsgebiete für Produkte werden eindeutig dargestellt. Sind rechtliche Regelungen durch die Anwendung eines Produkts betroffen, wird deutlich auf deren Geltung hingewiesen.
- Eventuell nötige rechtliche Voraussetzungen zur Anwendung eines Produkts werden genannt.
- Der Wunsch nach Reklamation seitens des Kunden wird ernst genommen.
- Von kundenversprechen.ch unterstützte Unternehmen finden für den Kunden faire Lösungen, um eine Reklamation zu vermeiden.

6. FACHKRÄFTE BESCHÄFTIGEN

Das Unternehmen entspricht nur den Anforderungen von kundenversprechen.ch, wenn der laufende Betrieb durch ausgebildete oder beruflich erfahrene Fachkräfte geführt wird.

- Beratungen durch fachlich versierte Angestellte sind jederzeit möglich und werden auf Wunsch gegeben.
- Bestimmte Eigenschaften von Produkten sind bekannt, es kann auf Gefahren bei der Anwendung oder Einnahme der Produkte hingewiesen werden.
- Es kann kompetent Auskunft zu Anwendungsfragen gegeben werden.
- Auskunft ist des Weiteren zur Preisgestaltung sowie zu allen Vorgängen rund um die Bestellung möglich. Auch zu Ausnahmeregelungen kann informiert werden.

7. PREISE TRANSPARENT DARSTELLEN

Die Preise sind normalerweise offen dargestellt oder können auf Anfrage leicht eingeholt werden.

- Kunden erkennen direkt, wie sich die Preise zusammensetzen. Die Mehrwertsteuer wird separat ausgewiesen.
- Preisbestandteile werden transparent aufgelistet. Bezugsgrösse, eventuelle Aufschläge usw. werden kommuniziert.
- Für zahlungspflichtige Zusatzleistungen wird explizit das Einverständnis des Kunden eingeholt.

8. INFORMATIONEN EINHOLBAR

Es ist für jeden Interessenten jederzeit möglich, Informationen über das anbietende Unternehmen einzuholen.

- Unternehmen präsentieren sich auf kundenversprechen.ch mit einem stets aktuellen Profil. Das Profil auf kundenversprechen.ch wird eigenständig aktualisiert.
- Auf der eigenen Website sind genügend Informationen zu finden, um sich ein Bild über das Unternehmen zu machen. Adresse, Geschäftsinhalt und mögliche Kontakte sind verpflichtend anzugeben. Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen zur Kennzeichnungspflicht.
- Änderungen im Geschäftsinhalt werden auf den eigenen Seiten und im Profil auf kundenversprechen.ch bekannt gegeben.
- Informationen werden zu allen Themen rund um die Bestellung angeboten. Dies gilt auch im Hinblick auf Regelungen bezüglich des Transportrisikos und der Widerrufsmöglichkeiten.
- Informationen zur Rechtsform, zu Vertretungsberechtigten und Angaben zum Registergericht sind einsehbar.

Weiter auf Seite 2

9. ANSPRACHE DES KUNDEN

Teilnehmende Unternehmen sprechen Kunden persönlich an und bieten die gewünschte Beratung.

- Der Service ist qualitativ hochwertig und zuverlässig verfügbar.
- Besondere Leistungen werden dargestellt, entsprechende Versprechen auch gehalten
- Kunden fühlen sich gut beraten, ernst genommen und werden höflich und zuvorkommend behandelt.
- Der Geschäftsinhalt ist für den Kunden eindeutig erkennbar. Hinweise zum Datenschutz werden deutlich gemacht und die Verwendung der angegebenen Daten wird klar kommuniziert.

10. BERATUNG

Unternehmen, die das Vertrauensiegel von kundenversprechen.ch führen, müssen eine fachgerechte und freundliche Beratung des Kunden sicherstellen.

- Das Leitbild von kundenversprechen.ch ist in der Praxis umsetzbar und lässt sich jederzeit überprüfen.
- Kunden haben die Möglichkeit, Verstöße zu melden. Dafür wird ein Meldeformular geboten, über das der Kunde seine Daten bezüglich der Meldung des Verstosses übermitteln kann.
- Unternehmen erklären sich mit der Entfernung aus kundenversprechen.ch einverstanden, sofern sie wiederholt gegen den Ehrenkodex bzw. gegen das Leitbild verstossen haben.
- Überprüfungen der Einhaltung des Leitbildes sind jederzeit möglich. Die Einhaltung des Ehrenkodex ist eine Selbstverständlichkeit für jedes teilnehmende Unternehmen.
- Die hohen Qualitätskriterien stehen im Zentrum der geschäftlichen Tätigkeit. Reklamationen sind nachweislich eher die Ausnahme.
- Das Versprechen, sich an den Ehrenkodex zu halten, wird seitens des teilnehmenden Unternehmens mit einer rechtsgültigen Unterschrift unterzeichnet.

17. Februar 2020 | Schweizerischer Konsumentenbund, Bern

Durch unsere Unterschrift verpflichten wir uns zur Einhaltung der Kundenversprechen-Qualitätsrichtlinien.

Firma:

Darum:

Unterschrift:

Bitte schicken Sie uns ein unterschriebenes Exemplar als PDF-Scan an info@kundenversprechen.ch