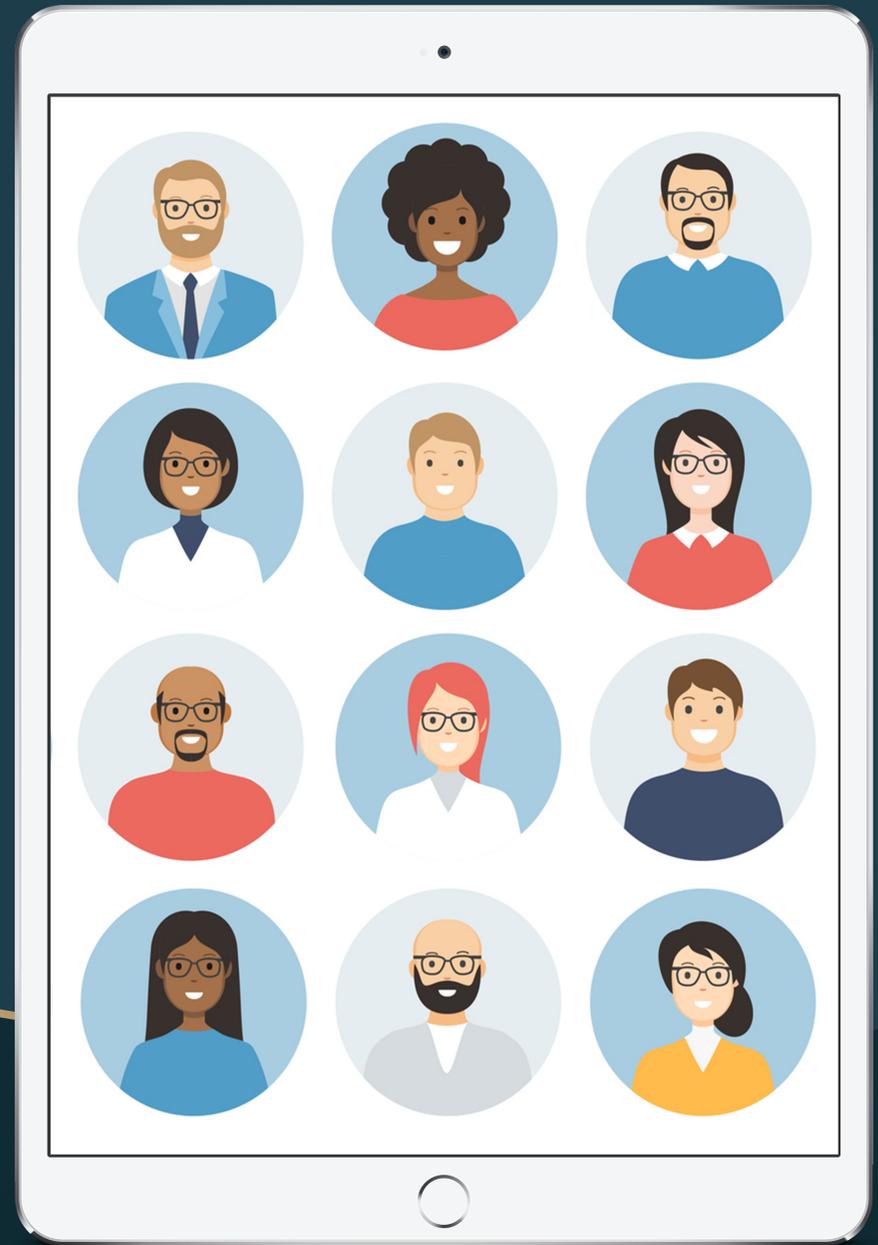


Richtlinien für Kundenversprechen- Partner



Inhaltsverzeichnis



Grusswort

Seite 3

Unsere Grundwerte

Seite 4

Reglement

Seite 5-7

Benutzervertrag

Seite 8-9

Trägerschaft

Seite 10

Mitgliedschaftsantrag

Seite 11



Grusswort

Das Kundenversprechen ist das Ehrenwort eines Unternehmens, sich gewissenhaft in den Dienst der Kundschaft zu stellen. Nach dieser Devise finden sich in unserem Netzwerk ausschliesslich verlässliche Schweizer Anbieter zusammen, die alle gemeinsam ein Ziel teilen: Sie wollen, dass ihre Kunden sehr zufrieden sind.

In den vorliegenden «Richtlinien für Kundenversprechen-Partner» erfahren Sie

- auf welchen Werten das Kundenversprechen-Label gründet
- welche Kriterien für den Gebrauch der Gewährleistungsmarke vorausgesetzt werden
- an welche Bedingungen die Partnerschaft geknüpft ist
- wer die Einhaltung des Kundenversprechens kontrolliert.

Ich wünsche Ihnen eine gute Lektüre.

Renzo Blumenthal | Markenbotschafter

Unsere Grundwerte

Qualität

Wir streben nach Qualitätsprodukten und -dienstleistungen.

Service

Wir erledigen Aufträge nach bestem Wissen und Gewissen.

Fairness

Wir suchen gemeinsam pragmatisch nach guten Lösungen.

Das Kundenversprechen

Unternehmen, die sich unserem Label anschliessen, stehen in der Verpflichtung, die Prinzipien und Werte des Kundenversprechens mit Leben zu füllen. Im Zentrum steht dabei das Ehrenwort des Unternehmens, sich gewissenhaft in den Dienst der Kundschaft zu stellen.

Die Einhaltung des Kundenversprechens misst sich an der Zufriedenheit der Kunden. Als Trägerschaft begleitet der Schweizerische Konsumentenbund den Prozess mit einer unabhängigen Ombudsstelle.

kundenversprechen.ch

Beratung

Wir beraten Kunden bei Ihren Anliegen seriös und umfassend.

Fachexpertise

Wir arbeiten professionell und verstehen unser Handwerk.

Leidenschaft

Wir versuchen Kundenerwartungen konstant zu übertreffen.

Reglement

Das Reglement enthält die Kriterien für den rechtmässigen Gebrauch der Vertrauensmarke «Kundenversprechen» – von rechtlichen Vorgaben bis hin zur Verpflichtung, Kunden-erwartungen nach bestem Wissen und Gewissen zu erfüllen. Die Zusammenstellung der Anforderungen hat zum Ziel, das Versprechen an die Kundschaft möglichst greifbar zu machen.



1. Mehrwert für den Kunden

Jedes teilnehmende Unternehmen strebt für seine Kunden konstant nach einem Mehrwert.

- Die vom Unternehmen angebotenen Produkte & Services sind klar beschrieben und eindeutig.
- Preisnachlässe, Rabatt- oder Bonusaktionen sind speziell zu kennzeichnen.
- Es gibt auf den Seiten des Unternehmens keine Lockangebote.
- Kunden bekommen die versprochene Leistung geliefert. Ein spürbarer Mehrwert wird immer auch durch das Übertreffen von Kundenerwartungen geschaffen. Unternehmen teilen das Ziel, dass ihre Kunden sehr zufrieden sind.
- Sich mit persönlicher Integrität in den Dienst des Kunden zu stellen, ist der zentrale Aspekt bei der Vergabe unseres Gütesiegels.

2. Aufmerksamkeit schenken

- Kundenwünsche stehen im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit.
- Der Kunde erhält mehr Kontaktmöglichkeiten. Das Unternehmen berät den Kunden über mindestens einen dieser drei Kanäle: Telefon, vor Ort oder per E-Mail.
- Kunden werden nicht nur zu den angebotenen Produkten beraten,

sondern auch zu allen anderen relevanten Punkten im Rahmen des Bestellprozesses (z.B. Widerrufs, Datenschutz usw.).

Sorgen und Anliegen des Kunden werden ernst genommen.

- Anfragen der Kunden werden nach Möglichkeit umgehend beantwortet. Eine Antwort erfolgt normalerweise binnen 48 Stunden, sofern sie per E-Mail erbeten wird.
- Der Versand von bestellten Produkten erfolgt nach Möglichkeit umgehend.
- Unternehmen sind darauf ausgerichtet, Kunden zufriedenzustellen. Gesetzlich vorgeschriebenen Deklarationspflichten und dergleichen wird vollständig nachgekommen.

3. Zusagen einhalten

Das Kundenversprechen sieht vor, dass Unternehmen ihr Wort gegenüber Kunden zu jedem Zeitpunkt 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 (Sorgfaltspflicht).
- Es werden keine Versprechen ausgesprochen, bei denen eine Rechtswidrigkeit deutlich wird. Alle Kundenversprechen stehen in einem rechtlichen Konsens.
- Vor der Vergabe eines Lieferversprechens sind etwaige Lieferzeiten zu überprüfen.

4. Reklamationen behandeln & vorbeugen

Unternehmen sind um die sofortige Klärung von Reklamationen bemüht. Dabei wird immer nach einer für den Kunden fairen Lösung gesucht.

- Wichtige Geschäftsbestimmungen (z.B. Widerruf usw.) sind eindeutig formuliert und für den Kunden einsehbar.
- Etwaige Belehrungen zur Reklamation müssen aufzeigen, unter welchen Voraussetzungen für Kunden die Reklamation möglich ist.
- Ist es aus gesetzlichen oder hygienischen Gründen notwendig, das Recht auf Widerruf einzuschränken, wird das eindeutig kommuniziert. Kunden können sich zu jeder Zeit an den
- Streitbeilegungsdienst von kundenversprechen.ch werden. Die Partizipation an einem lösungssuchenden Verfahren ist für Unternehmen verpflichtend.

Unternehmen setzen alles daran, dass Reklamationen möglichst nicht auftreten, z.B. mit

- klaren Produktbeschreibungen und einfach dargestellten Preisen.
- eindeutig beschriebenen Anwendungsgebieten von Produkten oder Dienstleistungen.
- der Offenlegung aller notwendigen Voraussetzungen einer Teilnahme.
- Sollte beim Kunden ein Wunsch nach Reklamation spürbar werden, so wird dieser ernst genommen und der Sache wird nachgegangen.
- Unternehmen sind flexibel und finden für Kunden eine faire Lösung, um Reklamationen zu vermeiden und die Zufriedenheit zu wahren.

5. Fachkräfte beschäftigen

Unternehmen werden verantwortlich geführt von seriös ausgebildeten und beruflich erfahrenen Fachkräften.

- Kundenberatungen durch fachlich versierte Mitarbeiter sind möglich und werden auf Wunsch gerne gegeben.
- Die Eigenschaften von Produkten und Angeboten sind dem beratenden Personal bekannt. In der Beratung wird der Kunde vollumfänglich aufgeklärt.
- Es kann kompetent Auskunft zu Anwendungsfragen gegeben werden.

Auskunft ist des Weiteren möglich zur Preisgestaltung sowie zu den Vorgängen der Bestellabwicklung. Auch zu Ausnahmeregelungen kann informiert werden.

6. Preise transparent machen

Die Preise sind entweder offen dargestellt oder sie können auf Anfrage ohne Schwierigkeiten eingeholt werden.

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

7. Informationen einholbar

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

- Unternehmen präsentieren sich auf kundenversprechen.ch mit einem stets aktuellen und eigenständig aktualisierten Business-Profil.

- Auf der Firmen-Website sind genügend viele Informationen zu finden, um sich als Kunde ein Bild über das Unternehmen zu machen. Adresse, Geschäftsinhalt und mögliche Kontakte sind anzugeben. Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen zur Kennzeichnungspflicht.
- Änderungen im Geschäftsinhalt werden auf der Firmen-Website und im Kundenversprechen-Profil bekannt gegeben.
- Informationen rund um die Bestellung sind öffentlich einsehbar.
- Informationen zur Rechtsform, zu Vertretungsberechtigten und diesbezügliche Angaben sind im Handelsregister ersichtlich.

8. Ehrliche Kundenberatung

Unternehmen sprechen ihre Kunden persönlich an und bieten eine gute Beratung.

- Der Kundenservice ist hochwertig, zuverlässig und verfügbar.
- Es werden mündliche und schriftliche Versprechen eingehalten.
- 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.
- Unternehmen müssen eine fachgerechte und freundliche Beratung des Kunden sicherstellen.

9. Leitbild leben

Unternehmen richten sich im alltäglichen wirtschaftlichen Verhalten an den Werten ihres Kundenversprechens aus.

- Das Leitbild von kundenversprechen.ch wird vom Unternehmen im Alltag mit Leben erfüllt.
- Die Einhaltung des Kundenversprechens wird digital über die Funktion von Kundenbewertungen gemessen.
- Die Einhaltung des Kundenversprechens ist für das Unternehmen eine Selbstverständlichkeit.
- Das Versprechen, sich an die Qualitätskriterien zu halten, wird vom Unternehmen mit einer rechtsgültigen Unterschrift unterzeichnet.

10. Digitale Kundenbewertungen

Die Abgabe und Entgegennahme von digitalen Kundenbewertungen ist für teilnehmende Unternehmen keine Verpflichtung. Wird eine Kundenbewertung abgegeben, so gilt:

- Das Unternehmen kann die Bewertung nach eigenem Ermessen auf dem Firmenprofil anzeigen lassen oder nicht. Jedoch werden auch nicht freigeschaltete Bewertungen in die Gesamtnote miteinberechnet.
- Bewertungen mit weniger als 4 Sternen müssen begründet werden, sonst kann das Unternehmen eine Löschung beantragen.
- Eingehende Bewertungen werden überwacht durch die Trägerschaft. Verstösse gegen Treu und Glauben (Fake-Bewertungen) können dazu führen, dass die entsprechenden Nutzerkonten gesperrt werden.



Mit unserem intuitiv bedienbaren Feedback-Programm sammeln Unternehmen ganz automatisch wertvolle Empfehlungen und Bewertungen von zufriedenen Kunden und steigern dadurch wirkungsvoll ihre Online-Reputation. Zugleich untermauern sie ihr Kundenversprechen eindrücklich.

Benutzervertrag

Der Benutzervertrag regelt die Beziehung zwischen der Kvmedia GmbH als Anbieterin von KundenVersprechen.ch (nachfolgend «Anbieterin») und dem Kunden (nachfolgend «Kunde»). Der Kunde bestätigt mit dem Bezug der Leistung bzw. der Bezahlung der Rechnung, diesen Benutzervertrag zur Kenntnis genommen und akzeptiert zu haben.

1. Partnerschaft

Der Kunde ist ein gültiger Partner des Kundenversprechen-Labels. Das Label gehört der Anbieterin und wird in Kooperation mit dem Schweizerischen Konsumentenbund in Bern und dem Schweizerischen KMU Verband in Hünenberg («Trägerschaft») betrieben. Voraussetzung für eine Mitgliedschaft («Partnerschaft») ist die Zustimmung zum Reglement (Seite 5). Kunden profitieren vom Zugang zu den digitalen Vertrauens-Tools auf www.kundenversprechen.ch (Firmenprofil, Gütesiegel und Kundenbewertungen) sowie von den unterstützenden Massnahmen der Trägerschaft (Empfehlungen und Publikationen). Die Partnerschaft wird von der Anbieterin eigenverantwortlich ausgestaltet, angeboten und verwaltet.

2. Funktionsweise

Die Anbieterin erstellt aus den auf der Website des Kunden ersichtlichen oder von diesem der Anbieterin gelieferten Daten ein Firmenprofil des betreffenden Kunden auf www.kundenversprechen.ch. Dieses umfasst je nach Paket: Firmenname, Adresse, Telefonnummer, E-Mail, Leistungsbeschreibung, Suchbegriffe, Öffnungszeiten, verlinkte Website, Firmenlogo, Bildergalerie, Firmenvideo und Ansprechperson. Das Firmenprofil wird im Online-Verzeichnis der Anbieterin publiziert und mit dem Gütesiegel versehen.

Der Kunde erhält ein persönliches Login, mit dem er sich auf seinem Firmenprofil auf www.kundenversprechen.ch einloggen und das Gütesiegel herunterladen und seine Bewertungen verwalten kann. Es gibt zwei verschiedene Gütesiegel: Einmal mit Angabe der Bewertungsnote und einmal ohne. Im Firmenprofil finden sich vorbereitete Bewertungseinladungen, die per E-Mail versandt werden können.

Ebenfalls ist es möglich, dass der Kunde seine Bewertungen aus Google ins Firmenprofil integrieren kann (Anzahl und Gesamtnote). Diese werden in die Berechnung miteinbezogen und daher auch im Gütesiegel sichtbar. Das Firmenprofil wird von der Anbieterin auf den Firmennamen hin suchmaschinenoptimiert, so dass es bei Google möglichst weit angezeigt wird. Eine Garantie auf hervorragendes Google-Listing kann die Anbieterin allerdings nicht gewähren.

Bezüglich Empfehlungen von der Trägerschaft, so arbeitet diese mit der Suchfunktion auf der Website. Im Expertenverzeichnis werden dabei diejenigen Unternehmen zuoberst angezeigt, die am meisten positive Bewertungen auf ihrem Profil veröffentlicht oder via Google eingebunden haben. Empfehlungen erfolgen stets nach eigenem Ermessen der Trägerschaft und können von der Anbieterin nicht beeinflusst werden.

3. Fakturierung

Für die Partnerschaft stellt die Anbieterin dem Kunden einmal jährlich den gewählten Mitgliedschaftsbeitrag in Rechnung. Erstmals mit Publikation des Firmenprofils und anschliessend jeweils im Januar des Folgejahrs. Der Mitgliedschaftsbeitrag und die Partnerschaft gelten für das laufende Kalenderjahr. Bei Kunden, die unter dem Jahr neu dazustossen, werden die bereits abgelaufenen Monate des ersten Jahres nach Beendigung der Partnerschaft gutgeschrieben bzw. entsprechend verlängert.

4. Wahrheitspflicht und Sortierung

Der Kunde ist für den Inhalt seines Firmenprofils, insbesondere in Bezug auf den Wahrheitsgehalt seiner Angaben sowie hinsichtlich firmen-, marken-, wettbewerbs-, urheber-, persönlichkeits- und datenschutzrechtlicher Fragen, allein verantwortlich. Die Sortierung der Firmenprofile im Verzeichnis der Anbieterin richtet sich nach den von ihr angewandten Regeln und kann vom Kunden mit der Freischaltung oder Einbindung von positiven Kundenbewertungen zu seinen Gunsten beeinflusst werden.

5. Datenschutz

Es gilt die Datenschutzerklärung der Anbieterin in ihrer jeweils aktuellen Fassung, die unter www.kundenversprechen.ch verfügbar ist. Die Anbieterin kann dem Kunden Informationen zu anderen Produkten oder Dienstleistungen der Anbieterin zukommen lassen. Wünscht der Kunde keine solchen Mitteilungen der Anbieterin mehr, so kann er sich jederzeit abmelden.

6. Kündigung

Der Kunde kann die Partnerschaft jederzeit auf das Ende eines Kalenderjahres kündigen. Sofern bei der Anbieterin bis zum 31. Dezember um 23:59 Uhr keine Kündigung eingegangen ist, verlängert sich die Partnerschaft um ein weiteres Kalenderjahr. Die Kündigung muss schriftlich oder per E-Mail erfolgen.

7. Gewährleistung, Haftung und Support

Die Anbieterin leistet keine Gewähr für ein hundertprozentiges unterbruch- und störungsfreies Funktionieren ihres digitalen Angebots. Eine Haftung wird sofern gesetzlich zulässig wegbedungen. Für Kunden gewährleistet die Anbieterin technischen Support im Rahmen ihrer Möglichkeiten und agiert dabei nach Treu und Glauben.

8. Änderungen

Die Anbieterin ist berechtigt, das Reglement und den Benutzervertrag («Richtlinien») sowie Preise und Leistungen jederzeit anzupassen. Der Kunde kann die jeweils aktuellen Richtlinien, Preise und Leistungen auf www.kundenversprechen.ch einsehen oder diese bei der Anbieterin als PDF bestellen. Änderungen, die eine vereinbarte Regelung in Bezug auf das Verhältnis des Kunden zur Anbieterin betreffen, bedingen die Zustimmung des Kunden oder es bleibt die ursprünglich vereinbarte Regelung bestehen.

9. Bewertungssystem

Die Anbieterin stellt auf ihren Diensten ein Bewertungssystem zur Verfügung. Dieses umfasst Recommendation (Empfehlungen, etwa Daumen hoch/runter etc.), Ratings (Vergabe von Sternen etc.) und Reviews (Verfassen von wertenden Kommentaren etc.) durch die Nutzer der von der Anbieterin angebotenen Dienste. Möchte ein Kunde nicht bewertet werden, so kann er dies jederzeit per E-Mail an info@kundenversprechen.ch mitteilen.

Dieser Benutzervertrag untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten, die sich aus diesem Benutzervertrag ergeben, ist Luzern.



Trägerschaft

Der Schweizerische Konsumentenbund ist eine unideologische Nonprofit-Organisation, deren Wurzeln bis in die Sechzigerjahre des letzten Jahrhunderts zurückreichen. Unser Verständnis von Konsumentenschutz ist unternehmensfreundlich und setzt auf die Entscheidungsfreiheit des Einzelnen. Wir sind seit Anfang an ein fester Bestandteil des Kundenversprechen-Labels. Warum? Weil es das Kundenversprechen ermöglicht – auf der Grundlage schweizerischer Werte – Ratsuchende unbürokratisch mit vertrauenswürdigen Ansprechpartnern aus der KMU-Wirtschaft zu verbinden. Wir stellen unsererseits die Ombudsstelle, welche im Falle eines Konflikts jederzeit angerufen werden kann, um zwischen Kunde und Anbieter professionell zu vermitteln.

Seit vielen Jahren unterstützt der Schweizerische KMU Verband Gewerbetreibende mit politischer Arbeit, hilfreichen Publikationen, regionalen Live-Unternehmer-treffen und einem kostenlosen Beratungsangebot für Mitglieder. Als anerkannte Wirtschaftsorganisation stellen wir uns hinter das Kundenversprechen-Label und setzen uns ein für dessen Bekanntmachung – sei es im Rahmen von wertvollen Empfehlungen in unserem Verbands-Netzwerk

oder mit regelmässiger Sichtbarkeit in unserer auflagenstarken KMU-Zeitung.

Schweizer Lösung für Vertrauensbildung im Internet

Was als simples Adressverzeichnis von Rechtsanwälten begann, hat sich in den letzten Jahren zu einem multimedialen Empfehlungsdienst für Schweizer KMU aus den unterschiedlichsten Branchen entwickelt. Die operative Realisierung einer zielführenden digitalen Strategie obliegt seit Anbeginn bei der Kvmedia GmbH. In Kooperation mit der Trägerschaft transformiert das Luzerner Tech-Startup das Kundenversprechen-Netzwerk in die Online-Welt und ergänzt es schrittweise mit digitalen Tools.

Das Kundenversprechen bietet unschlagbare Vorteile: Es garantiert nicht nur bei Anfragen von Konsumenten verlässliche Orientierungshilfe, sondern es vermittelt auch potentielle Kundschaft an Unternehmen – und zwar an solche, welche die Kundenzufriedenheit ins Zentrum stellen. Auf KundenVersprechen.ch verzeichnen wir jeden Monat mehrere tausend Besucher – Tendenz stark steigend. Mittlerweile nimmt also nicht nur die Trägerschaft die benutzerfreundliche Suchfunktion in den Einsatz, sondern es greifen immer mehr User direkt auf die Website zu.

Mitgliedschaftsantrag

Lernen Sie die Vertrauens-Tools von kundenversprechen.ch für Ihr Geschäft kennen – und wie Sie mit Gütesiegel, Kundenbewertungen und Empfehlungen Ihre Kontaktanfragen steigern und Ihren Umsatz erhöhen. Retournieren Sie ganz einfach per Post oder als PDF-Scan diesen (unterschriebenen) Mitgliedschaftsantrag. Alternativ können Sie sich auch telefonisch unter 044 998 12 21 anmelden. Beim ersten Einloggen in Ihr Firmenprofil werden Sie aufgefordert, die Kundenversprechen-Richtlinien zu akzeptieren.

Firma:

vertreten durch:

Datum:

Unterschrift:

Kvmedia GmbH | Murbacherstrasse 19 | 6003 Luzern | 044 998 12 21 | info@kundenversprechen.ch

© 2021 Luzern. In Kooperation mit dem Schweizerischen Konsumentenbund und dem Schweizerischen KMU Verband.