shöpping.at

Anlage 3
Service Level Agreement

Stand: September 2024

Um den hohen Erwartungen der Kunden gerecht zu werden und einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen, ist eine hohe und gleichbleibende Qualität am Marktplatz notwendig. Um diese zu gewährleisten, verpflichtet sich der Händler die im folgenden vereinbarten Qualitätsansprüche einzuhalten.

KPI	Erklärung	Qualitätsanspruch
Verzugsquote	Verhältnis der verspäteten Bestellungen zu den Gesamtbestellungen des Händlers. Eine Bestellung gilt als verspätet, wenn die vom Händler angegebene Versandbereitstellungszeit (Zeit von der Abholung der Auftragsdaten bis zur Versandmeldung) überschritten wurde.	Maximal 3%
Stornoquote	Quote der vom Händler stornierten Bestellungen in Bezug auf die Gesamtbestellungen des Händlers Der Händler hat die am Marktplatz eingepflegten Artikel verfügbar zu halten. Ist ein Artikel nicht mehr verfügbar, muss der Händler die Bestellung (teil-) stornieren.	< 1,9% innerhalb von 60 Tagen
Händlerbewertungen	Durchschnitt der von den Kunden abgegebenen Händlerbewertungen	Mindestens 4,5 von 5 (90%)
vollständige Versandmeldung	Mit jeder Versandmeldung ist eine digitale Rechnung (als PDF) und bei Paketsendungen die korrekte Sendungsnummer zu übermitteln.	zu 100%
Paket-Übergabe	Die Übergabe an den Postdienstleister hat möglichst zeitnah, spätestens jedoch 12 Stunden nach der Versandmeldung zu erfolgen.	zu 100%
Reaktionszeit 2nd Level Support	Zeit, innerhalb welcher der Händler Anfragen vom 1st Level Support (Kundenservice der Post) zu beantworten hat	Maximale Durchlaufzeit einer Serviceanfrage von ≤ 1 Werktag (Mo-Fr)
Servicezeiten	Erreichbarkeit des Händlers als 2nd Level Support	Mo-Do: Uhrzeit tbd Fr: tbd Sa: tbd
Produktdatenqualität	Einspielen von vollständigen, korrekten, richtig kategorisierten Produktdaten – inkl. Bildern und Attributen	Erfüllung der Produktdaten-richtlinie
Retouren-Bearbeitungszeit	Zeit vom Einlangen der Rücksendung beim Händler bis zur Retourenmeldung am Marktplatz	< 2 Werktage
Abholung der Auftragsdaten		mehrmals täglich

Übermittlung der Bestandsdaten		mehrmals täglich

Die Qualitätsansprüche sind permanent einzuhalten.

Definition "Top-Händler":

Erreicht der Händler eine Stornowertquote von < 1,5% und erzielt eine Liefertreue von zumindest 98% erlangt er damit den Status „Top-Händler", sofern auch die Performance-Indikatoren „vollständige Versandmeldung" und „Retouren-Bearbeitungszeit" mindestens zu 98% erfüllt sind.
Die Bewertung erfolgt monatlich und setzt nicht weniger als 25 Bestellungen pro Monat voraus.

Maßnahmen bei Nichteinhaltung der Qualitätsansprüche:

Verstößt der Händler gegen maximal 2 der Qualitätsansprüche, so wird er darüber vom Marktplatz informiert und aufgefordert, innerhalb einer Frist von 30 Tagen entsprechend nachzubessern, so dass die Verstöße geheilt sind und die Qualitätsansprüche wieder erfüllt werden. Schlägt die Nachbesserung innerhalb dieser Frist fehl, ist der Marktplatz-Betreiber zur außerordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses und zur unmittelbaren Sperrung des Händlerportals berechtigt.
Verstößt der Händler gegen mehr als 2 der Qualitätsansprüche, kann der Marktplatz-Betreiber den Händlernutzungsvertrag ohne Aufforderung zur Nachbesserung außerordentlich kündigen.
Bei einem Verstoß gegen die oben angeführten Qualitätskriterien (KPI´s) sind vom Händler außerdem die dem Preisblatt (Anlage 2) zu entnehmenden Pönalen zu bezahlen.

shöpping.at

shöpping.at
Österreichische Post Aktiengesellschaft
Rochusplatz 1
A-1030 Wien
Österreich

sales@shoepping.at
www.shoepping.at

© 2024 Österreichische Post Aktiengesellschaft
Stand: September 2024

Alle Informationen besitzen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung Gültigkeit.
Die Österreichische Post Aktiengesellschaft behält sich das Recht vor, den Entwurf ohne vorherige Ankündigung und ohne Verpflichtung zu ändern.