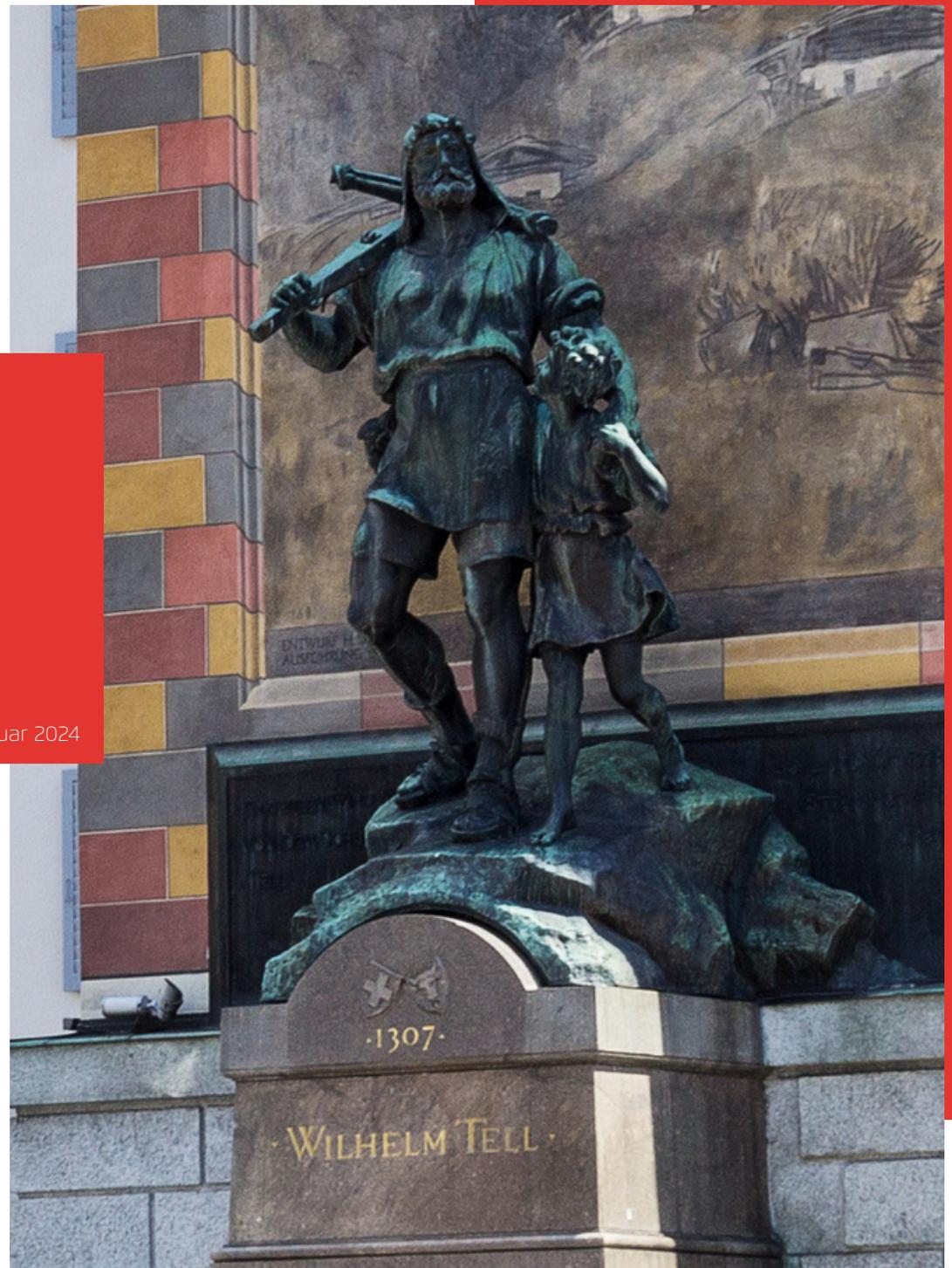


CHARTA 2020

Stand: 1. Januar 2024



Schweizerischer Konsumentenbund SKB
Fédération suisse des consommateurs FSC
Federazione svizzera dei consumatori FSC



Vorwort der Präsidentin 3

Organisation

Unsere Mission 5
Vereinsstruktur 7

Grundsätze

Qualitätssicherung 9
Erstberatung 10
Redaktionelles 11

Rechte und Pflichten

Mitglieder 13
Partner 14

Verantwortlich für den Inhalt dieser Charta und ihr Verfasser ist:

Schweizerischer Konsumentenbund (SKB)

Murbacherstrasse 19
6003 Luzern
Tel. 031 343 10 10
info@konsumentenbund.ch
www.konsumentenbund.ch



Tradition trifft Innovation – seit 1964 und jetzt neu!

Liebe Mitglieder, Partner, Förderer und Freunde des SKB

Schön, dass Sie Teil der Konsumentenbund-Bewegung sind! Die **Charta 2020**, die im Rahmen der Neulancierung unseres Vereins zum 1. Januar 2020 verabschiedet wurde, legt unsere Verpflichtung fest, den Grundzweck des 1964 gegründeten Schweizerischen Konsumentenbunds zu verfolgen und weiterzuentwickeln. Zudem bildet sie die Grundlage für unsere Mitgliedschaften und Partnerschaften, indem sie unsere gemeinsamen Grundsätze, Rechte und Pflichten definiert.

Unser Ziel ist es, das führende digitale Beratungszentrum der Schweiz zu werden, das die Fragen und Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten umfassend abdeckt und gleichzeitig Selbstständige, Startups und Kleinunternehmen anspricht.

Als moderne Konsumentenschutz-Organisation legen wir einen besonderen Fokus auf den Aufbau von digitalem Vertrauen. Unsere Online-Publikationen dienen dazu, Ratsuchenden zuverlässige und fundierte Informationen anzubieten und dabei echte Fachexpertise zu würdigen und hervorzuheben.

Unabhängig davon, ob Sie uns durch Ihre Mitgliedschaft stärken, als Förderer beitragen oder unsere Tools in Ihrem Business einsetzen – ich möchte Ihnen von Herzen für Ihre wertvolle Unterstützung danken!

7. August 2023

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'C. Brun Grampe'. The signature is fluid and cursive.

Cornelia Brun Grampe
Präsidentin des SKB

Organisation

Unsere Mission, Vereinsstruktur



Die Mission des Konsumentenbunds: **Wirtschaftsfreundlicher Konsumentenschutz im digitalen Zeitalter**

In einer zunehmend digitalisierten Welt ist ein effektiver Konsumentenschutz von grosser Bedeutung. Als Nonprofit-Organisation engagiert sich der Schweizerische Konsumentenbund (SKB) leidenschaftlich für den Schutz der Rechte von Privatpersonen und Kleinunternehmen in der Schweiz. Unser Ziel ist es, eine zeitgemässe Online-Umgebung zu gestalten, die den Bedürfnissen der Menschen in der Schweiz entspricht und gleichzeitig die Prinzipien des bereits 1964 gegründeten SKB widerspiegelt.

Gestaltung einer modernen und benutzerfreundlichen Online-Umgebung

Im Rahmen der Neulancierung hat sich der SKB neu aufgestellt, um den sich wandelnden Anforderungen und Herausforderungen der Konsumentinnen und Konsumenten gerecht zu werden. Wir erkennen den bedeutenden Einfluss der digitalen Welt auf das Konsumverhalten und die Bedürfnisse der Menschen. Daher legen wir einen besonderen Fokus auf die Bereitstellung einer modernen und benutzerfreundlichen Online-Umgebung.

Diese soll Schweizerinnen und Schweizern dabei helfen, fundierte Entscheidungen zu treffen und ihre Rechte zu schützen. Benutzerfreundlichkeit, Zugänglichkeit und Verständlichkeit stehen dabei für uns im Vordergrund, um sicherzustellen, dass alle Menschen in der Schweiz von unseren Dienstleistungen profitieren können.

Hilfe und Unterstützung für Privatpersonen und Kleinunternehmen

Unser Ziel ist es, sowohl Privatpersonen als auch KMU umfassenden Schutz und Unterstützung zu bieten. Unser Beratungsangebot profitiert von der Unterstützung mehrerer hundert akkreditierter Fachpersonen, deren Expertenwissen wir in redaktionell erstellten Inhalten für das Internet aufbereiten. Dadurch können wir Ratsuchenden eine erste Orientierungshilfe bieten und gleichzeitig vertrauenswürdige Ansprechpartner zur Verfügung stellen, um bei Bedarf ein kostenloses Erstgespräch anzubieten.

Wir möchten neben den Konsumentinnen und Konsumenten besonders Kleinunternehmen, wie Selbstständige und Startups, ansprechen, da sie von unserem Beratungsangebot profitieren können. Wir sind uns bewusst, dass gerade KMU spezifische Herausforderungen haben und oft auf Ressourcenbeschränkungen treffen. Daher bieten wir ihnen eine kostenlose Erstberatung an, um ihnen bei ihren Anliegen zu helfen und sie auf ihrem Weg zum Erfolg zu unterstützen.



Kramgasse 58, Bern
Das Domizil des SKB im Jahr 1964



Der ehrbare Kaufmann
(im Picasso-Stil von einer künstlichen Intelligenz gemalt)

Mit diesem Engagement, das auf der langen Tradition eines wirtschaftsfreundlichen Konsumentenschutzes in der Schweiz basiert, setzen wir uns dafür ein, die Rechte von Privatpersonen und Unternehmen zu schützen und gleichzeitig eine ausgewogene und förderliche Umgebung für den Handel und die Wirtschaft zu schaffen. Da sich heutzutage

die meisten Menschen bei der Suche nach Informationen an das Internet wenden, legen wir einen hohen Wert darauf, eine zeitgemässe Ansprache in unseren Online-Publikationen zu finden, um sicherzustellen, dass wir die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Zielgruppe erfüllen.

Vertrauenswürdige Qualität und ethisches Handeln im Fokus unseres Engagements

Ein wichtiger Schwerpunkt unseres Engagements liegt im KMU-Label KundenVersprechen.ch, das wir mit Hingabe und Leidenschaft verfolgen. Durch eine Vielzahl von Massnahmen, darunter Gütesiegel, ein Feedback-Programm und weitreichende Qualitätsstandards, ermutigen wir Unternehmen nachdrücklich dazu, ihre Kundenzufriedenheit auf höchstem Niveau zu halten. Unser Ziel ist es, Konsumentinnen und Konsumenten dabei zu helfen, vertrauenswürdige und ethisch handelnde Unternehmen zu identifizieren, die ihre Bedürfnisse und Erwartungen erfüllen.

Unser Label übertrifft dabei herkömmliche Zertifizierungen, denn es repräsentiert eine tief verwurzelte Verpflichtung des Herzens. Es steht für Transparenz, Verantwortung und kontinuierliche Verbesserung. Wir sind davon überzeugt, dass ein gegebenes Versprechen die tiefste Aussage ist, die ein Mensch machen kann. Aus diesem Grund sind wir stolz darauf, Unternehmen dabei zu unterstützen, dieses

Versprechen gegenüber ihren Kunden zu erfüllen und eine langfristige Beziehung aufzubauen, die von Vertrauen und Zufriedenheit geprägt ist.

Wir setzen uns aktiv für die Förderung einer fairen Wirtschaft ein, in der ehrbare Kaufleute eine zentrale Rolle spielen. Wir glauben daran, dass ein verantwortungsbewusstes und ethisches Handeln die Grundlage für eine nachhaltige und erfolgreiche Geschäftstätigkeit bildet. Indem wir Unternehmen ermutigen, höchste Qualitätsstandards zu erfüllen und ihre Versprechen zu halten, tragen wir dazu bei, ein Umfeld zu schaffen, in dem Konsumentinnen und Konsumenten Vertrauen in die Wirtschaft haben und die richtigen Kaufentscheidungen treffen können.

Neutralität als Grundprinzip

Unsere Organisation legt grossen Wert darauf, unsere politische und konfessionelle Neutralität deutlich zu betonen. Wir sind bewusst unabhängig von politischen Debatten und haben keinerlei Verbindungen zu Parteien. Diese Unabhängigkeit ermöglicht es uns, objektiv und ausgewogen für die Interessen unserer Mitglieder und der Konsumentinnen und Konsumenten einzutreten.

Die Struktur des Konsumentenbunds: **Gemeinnütziger Verein mit Sitz in Luzern**

Die Struktur des SKB, einer Nonprofit-Organisation, ist darauf ausgerichtet, den Schutz der Rechte von Privatpersonen und Kleinunternehmen in der Schweiz zu fördern. Um effektiv und transparent zu arbeiten, folgt der SKB einer klar definierten Struktur, die aus Elementen Mitgliederversammlung (Urabstimmung), Vorstand und Geschäftsstelle besteht, die eng miteinander verbunden sind und zusammenarbeiten, um die Ziele des Vereins zu erreichen.

An der Spitze des Vereins steht die Mitgliederversammlung, ein wichtiges Organ, in dem sich die Mitglieder des SKB regelmässig treffen. Hier haben sie die Möglichkeit, über wichtige Angelegenheiten zu diskutieren, Entscheidungen zu treffen und die strategische Ausrichtung des Vereins festzulegen. Die Mitgliederversammlung bzw. Urabstimmung spielt eine entscheidende Rolle, indem sie den Mitgliedern ermöglicht, aktiv an den Aktivitäten des Vereins teilzunehmen und ihre Stimme zu Gehör zu bringen. Die Partnerfirmen des SKB haben die Möglichkeit, daran teilzunehmen und sich am Diskurs zu beteiligen.



Der Vorstand des SKB übernimmt die Leitung und Steuerung des Vereins. Der Vorstand setzt sich aus gewählten Mitgliedern zusammen, darunter der Präsident, der Aktuar, der Kassier und weitere Vorstandsmitglieder. Gemeinsam setzen sie die Vereinsziele in die Tat um, treffen wichtige Entscheidungen und vertreten den SKB nach aussen.

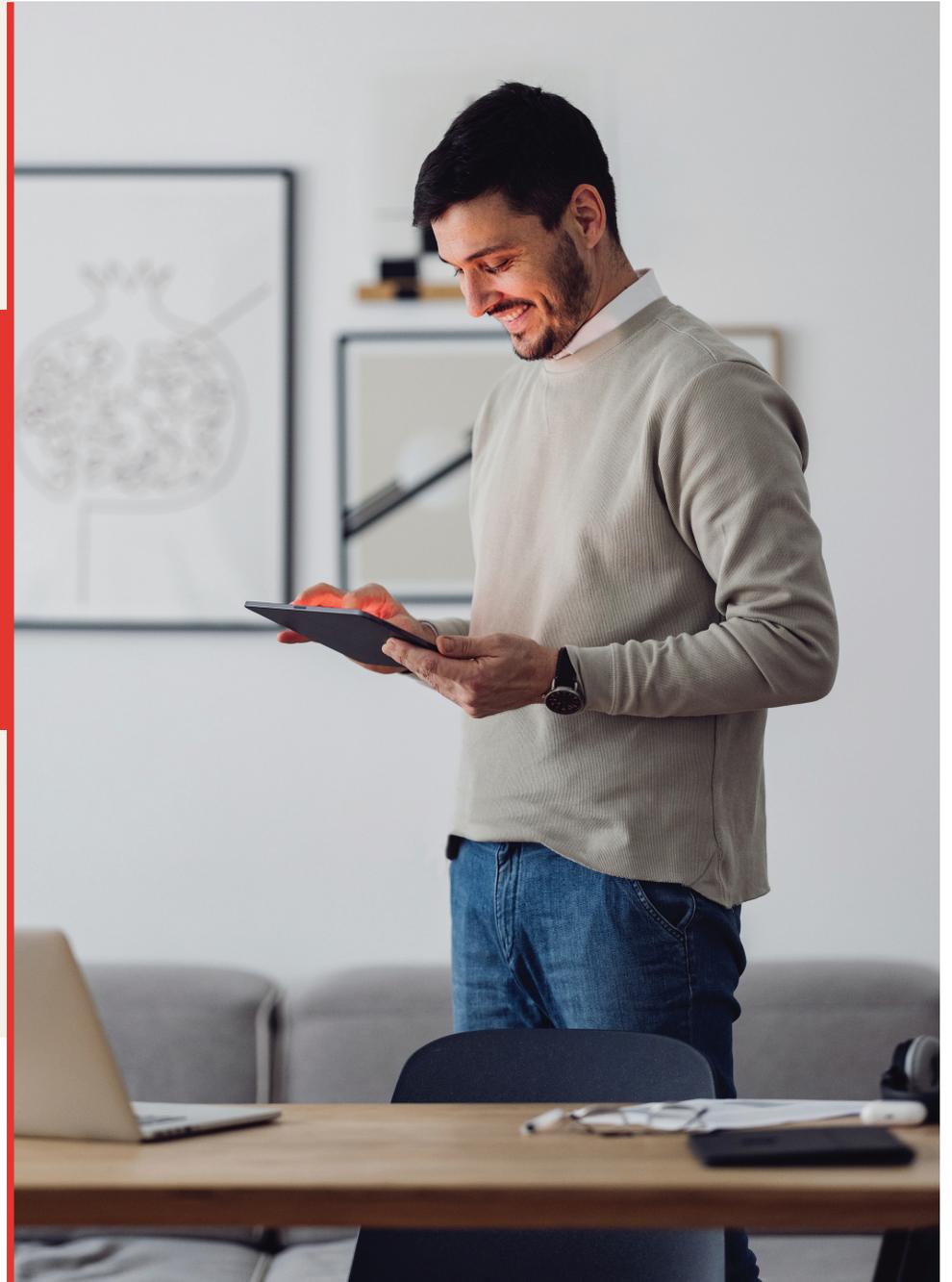
Unsere Geschäftsstelle ist für Sie da

Die Geschäftsstelle des SKB fungiert als operative Einheit des Vereins. Hier erfolgt die administrative und organisatorische Abwicklung der Vereinsaktivitäten. Die Geschäftsstelle koordiniert die Zusammenarbeit mit Partnern, die Umsetzung von Projekten und Initiativen sowie die Kommunikation mit Mitgliedern und Interessierten. Sie ist die zentrale Anlaufstelle für alle Anliegen rund um den SKB.

Unsere Geschäftsstelle befindet sich an der Murbacherstrasse 19 in Luzern.

Grundsätze

Qualitätssicherung, Erstberatung,
Redaktionelles



Ansprechpartner, die halten,
was sie versprechen:

Qualitätssicherung durch Versprechen und Rückmeldungen

Der Ehrenkodex für Kundenversprechen ist ein einfaches, jedoch effektives Versprechen, mit dem Unternehmen ihren Kunden durchgängig hohe Kundenzufriedenheit garantieren. Dieser Kodex wurde 2018 mit Unterstützung des Schweizerischen KMU Verbandes und der Digitalagentur Kvmedia GmbH entwickelt, die auch die Plattform KundenVersprechen.ch gründeten und betrieben. 2023 übernahm der Konsumentenbund die Plattform und entwickelt sie als integralen Bestandteil seines Angebots kontinuierlich weiter. Der Ehrenkodex für Kundenversprechen konzentriert sich auf die Werte Qualität, Service und Fairness.

Für Unternehmen, die **Wort halten**

Diese Werte dienen nicht nur als Leitprinzipien, sondern auch als konkrete Handlungsanweisungen für die angeschlossenen Unternehmen. Qualität bedeutet das Streben nach Exzellenz in Produkten und Dienstleistungen. Service beinhaltet die Verpflichtung, Kundenbedürfnisse aktiv und mit grösster Sorgfalt zu erfüllen. Fairness umfasst

ethische Geschäftspraktiken, transparente Kommunikation und ehrliche Beratung.

Ein Versprechen ist eine Herzensangelegenheit und die tiefste Aussage, die eine Person machen kann. Im Zentrum unserer Aktivitäten steht das Kundenversprechen als Ehrenwort gegenüber der Kundschaft. Es sollte für jede Unternehmerin und jeden Unternehmer selbstverständlich sein, die Erwartungen der Kundschaft zu erfüllen und Vereinbarungen einzuhalten. Unsere Qualitätskriterien regeln dazu bestimmte Details (www.kundenversprechen.ch/kriterien).

Die Einhaltung des Kundenversprechens wird durch **Online-Bewertungen überwacht**

Die Überwachung des Kundenversprechens erfolgt durch ein transparentes System von Bewertungen auf KundenVersprechen.ch. Unsere Bewertungsrichtlinien bieten Unternehmen und Konsumentinnen und Konsumenten Flexibilität:

Konsumentinnen und Konsumenten müssen sich nicht registrieren, um eine Bewertung abzugeben, und können auch anonym bewerten. Teilnehmende Unternehmen müssen individuelle Kundenbewertungen nicht veröffentlichen und entscheiden frei, ob eine Bewertung auf ihrem Firmenprofil erscheint. Dennoch fliessen alle

Bewertungen, ob öffentlich oder nicht, in die Gesamtbewertung des Unternehmens ein, um Transparenz zu gewährleisten. Bewertungen unter 4 Sternen müssen begründet und dürfen nicht anonym sein, sonst hat das Unternehmen das Recht auf Löschung.

Die Plattform KundenVersprechen.ch ist suchmaschinenoptimiert, sodass Firmenprofile schnell in der Google-Suche gefunden werden. Kundenzufriedenheitschecks sind daher mit einer kurzen Suche möglich. Zudem sind Bewertungen, die auf Google oder KundenVersprechen.ch für ein Unternehmen eingehen, auf beiden Plattformen sowie in den digitalen Vertrauensmarken des Konsumentenbunds sichtbar.

Im Streitfall ist unsere **Ombudsstelle da**

Bei Konflikten mit Kunden agiert der Konsumentenbund als Schlichter und vermittelt mit eigenem Personal. Dieser Dienst zielt darauf ab, den Sachverhalt zu klären und eine zufriedenstellende Lösung für alle Parteien zu finden. Die Zustimmung des Kunden wird dabei vorausgesetzt. Die Ombudsstelle untersteht dem Vereinsvorstand.

Ihr zuverlässiger Wegbegleiter
in jeder Lebenslage:

Kostenlose Erstberatung durch Fachpersonen

Wir ermöglichen einen unverbindlichen Erstkontakt mit Fachpersonen, um Fragen und Anliegen schnell, kompetent und kostenlos zu klären. Unsere Expertinnen und Experten sind vertrauenswürdige Ansprechpartner für eine erste Orientierung, einschliesslich Problemanalyse und Vorschlag für das weitere Vorgehen. Die Verfügbarkeit der Fachpersonen ist von ihrer aktuellen Auslastung abhängig und kann abgelehnt werden. Unser Angebot richtet sich ausschliesslich an Privatpersonen und KMU mit Sitz in der Schweiz.

In einer unverbindlichen Erstberatung erhalten Ratsuchende schnell und unkompliziert eine fachgerechte Ersteinschätzung zu ihren dringendsten Fragen, um informierte Entscheidungen über das weitere Vorgehen treffen zu können. Der Umfang der Erstberatung obliegt dem Ermessen der jeweiligen Fachexpertin bzw. des Fachexperten. Wichtig ist, dass unsere Expertinnen und Experten die Erstberatung auf freiwilliger Basis durchführen und selbst über deren Umfang entscheiden.

Unsere Plattform bietet Expertinnen und Experten die Möglichkeit, ihre Fachkenntnisse zugänglich zu machen. Sie erhalten Anfragen in ihrem Spezialgebiet und können durch ihre Kompetenz überzeugen, wodurch sie bei weiterführenden Aufträgen bevorzugt werden. Dies bietet unseren Expertinnen und Experten attraktive Möglichkeiten zur Neukundengewinnung.

Was beinhaltet die Erstberatung normalerweise?

Zunächst ist es wichtig, sich kurz und prägnant über das Anliegen des Ratsuchenden zu informieren. Anschliessend sollte in einer ersten Auskunft ein empfohlener Handlungsplan inklusive möglicher Stolpersteine mitgeteilt werden. Expertinnen und Experten können dabei ihre Konditionen vorstellen und den Ratsuchenden zur Inanspruchnahme ihres Angebots einladen. Jedoch dürfen Expertinnen und Experten sich selbst nicht gegen besseres Wissen empfehlen, falls der Ratsuchende anderswo besser aufgehoben wäre. Eine ehrliche Beratung gemäss dem Ehrenkodex ist erforderlich.

Die Erstberatung ist mehr als eine einfache Gratisberatung. Wer sich für eine Erstberatung entscheidet, tut dies, um vertrauenswürdige Informationen zu erhalten und eine Vertrauensbeziehung aufzubauen. Die Kontaktaufnahme impliziert die realistische Möglichkeit, bei einer Auftragserteilung die Fachperson zu bevorzugen. Einfache Auskünfte, die auch eigenständig, z.B. durch eine Google-Suche, hätten erlangt werden können, sind weder im Interesse des Ratsuchenden noch der Fachperson oder des Konsumentenbunds.

Fachpersonen haben zudem die Möglichkeit, ihr Expertenprofil zu pausieren und die Erstberatung zeitweise nicht anzubieten. Alle Fachpersonen unterliegen dem Ehrenkodex Kundenversprechen des Konsumentenbunds und handeln nach bestem Wissen und Gewissen.

Orientierung und praktischer Rat zu Alltagsthemen: **Die redaktionelle Arbeit des Konsumentenbunds**

Der Konsumentenbund bereitet Anfragen, die an seine Beratung gestellt werden, auch redaktionell auf. Diese Inhalte sowie weitere werden in verschiedenen Publikationsformaten veröffentlicht, vor allem online im Blog sowie in Rundbriefen, Newslettern und Jahresberichten. Zusätzlich betreibt der Konsumentenbund ein Onlineportal für KMU-News und eine gedruckte Zeitung in Kooperation mit dem Schweizerischen KMU Verband.

Die redaktionellen Inhalte werden vom Redaktionsteam des Konsumentenbunds erstellt und beinhalten, wo möglich, die Fachexpertise der unserem Netzwerk angeschlossenen Expertinnen und Experten. Mit unseren Publikationen streben wir danach, unsere Mitglieder, Partner und Förderer sowie die breite Öffentlichkeit in der Schweiz mit wertvollem Journalismus zu versorgen und unsere Rolle als unternehmensfreundliche Konsumentenschutzorganisation zu erfüllen. Wir betrachten es als wichtige Aufgabe unseres Vereins, hochwertige Informationen zu erstellen und zu verbreiten.

Bereits der frühere SKB verstand sich als Ratgeber und Produzent von Merkblättern und anderen Publikationen für Konsumentinnen und Konsumenten und lieferte diese in hoher Qualität. Diesem Anspruch hat sich auch unser neulancierter Konsumentenbund verschrieben.

Mitwirkung von Fachpersonen bei der Erstellung redaktioneller Inhalte

In unseren Publikationen fließt die Fachexpertise der angeschlossenen Expertinnen und Experten redaktionell ein. Unser Ziel ist es, nutzwertige Informationen und Expertenwissen bereitzustellen. Durch die Zusammenarbeit mit qualifizierten Fachpersonen in fast allen wesentlichen Bereichen können wir diese Expertise aufbereiten und redaktionell verarbeiten.

Unsere Redaktion wählt nach eigenem Ermessen aus unserem Netzwerk Fachpersonen für die Erstellung neuer Inhalte aus. Fachpersonen können sich auch eigeninitiativ mit Themenvorschlägen an die Redaktion wenden. Wir achten dabei auf eine faire und ausgewogene Darstellung aller Partner.

Einblendung von Fachpersonen im Blog

In unserem Blog behandeln wir eine Vielzahl von Themen im Frage-Antwort-Stil. Zu jedem Blogbeitrag wird eine Fachperson aus unserem Netzwerk für weiterführende Informationen und Beratung vorgestellt. Der thematische Bezug steht dabei im Vordergrund. Es gibt auch Beiträge ohne einen offensichtlichen Ansprechpartner; in diesen Fällen wird ein Ansprechpartner per Zufallsgenerator bestimmt.

Die Redaktion des Konsumentenbunds ist unabhängig und eigenständig. Sie unterliegt keinen Verlagsinteressen und zielt darauf ab, die Arbeit des Konsumentenbunds redaktionell und publizistisch zu dokumentieren, zu fördern und bekannt zu machen. Die Redaktion ist erreichbar unter redaktion@konsumentenbund.ch.

Rechte und Pflichten

Mitglieder, Partner



Die **Mitgliedschaft** im Schweizerischen Konsumentenbund

Die kostenlose Mitgliedschaft im SKB bietet Konsumentinnen und Konsumenten eine einzigartige Möglichkeit, aktiv am Konsumentenschutz teilzuhaben und ihre Rechte zu stärken. Wir laden jede Privatperson ein, die sich mit unseren Zielen und Anliegen identifizieren kann.

Vorteile für unsere Mitglieder

Mitglieder im SKB erhalten eine Reihe von Vorteilen, die ihnen dabei helfen, ihre Konsumentenrechte optimal wahrzunehmen und von unserer Expertise zu profitieren. Einer der herausragenden Vorteile der Mitgliedschaft ist die priorisierte Abfertigung von Beratungsanfragen. Wir wissen, dass Verbraucherfragen oft dringend und von grosser Bedeutung sind. Ein Mitglied erhält eine bevorzugte Behandlung und profitiert von einer schnellen, qualifizierten und individuellen Unterstützung durch unsere Geschäftsstelle. Wir setzen uns dafür ein, unseren Mitgliedern zeitnah Antworten auf ihre Fragen

zu liefern und ihnen bei der Lösung ihrer Probleme zu helfen.

Des Weiteren erhalten Mitglieder vierteljährlich unseren Rundbrief, der relevante Informationen und Updates zu unserer Organisation enthält. Der Rundbrief informiert nicht nur über die aktuellen Entwicklungen des Vereins, sondern hält auch auf dem Laufenden über die vielfältige Gemeinschaft unserer Partnerfirmen, die sich für den Konsumentenschutz engagieren. Mitglieder erhalten Einblicke in unsere Projekte, Erfolge und zukünftige Initiativen, sodass sie aktiv am Geschehen teilhaben können.

Mitglieder im SKB können ausserdem an unserer jährlichen Mitgliederversammlung teilnehmen und ihre Stimme einbringen. Die Mitgliederversammlung bietet die Möglichkeit, aktiv an der Entscheidungsfindung und Ausrichtung des Vereins mitzuwirken. Mitglieder können Ideen, Anregungen und Bedenken einbringen, diskutieren und gemeinsam mit anderen Mitgliedern über wichtige Themen abstimmen. Indem sie an der Mitgliederversammlung bzw. Urabstimmung teilnehmen, haben sie direkten Einfluss auf die Arbeit des SKB und können massgeblich zur Gestaltung der Verbraucherschutzagenda beitragen. Es ist eine einzigartige Gelegenheit,

die eigene Stimme zu erheben und aktiv an der Weiterentwicklung des Vereins teilzuhaben.

Mitglied, Gönner und Förderer

Wir bieten verschiedene Mitgliedschaftsarten an, um den individuellen Bedürfnissen unserer Mitglieder gerecht zu werden. Die aktive Mitgliedschaft steht für einen jährlichen Beitrag von 50 Franken zur Verfügung. Die passive Mitgliedschaft ist und bleibt kostenlos. Wenn Privatpersonen unsere Arbeit besonders unterstützen möchten, haben sie die Möglichkeit, die Gönnerschaft zu wählen, bei der der jährliche Beitrag 95 Franken beträgt. Für diejenigen, die gezielt zur Förderung unserer Konsumentenschutzarbeit beitragen möchten, bieten wir die Fördererschaft an, bei der der jährliche Beitrag 129 Franken beträgt.

Die Mitgliedschaft im SKB kann jeweils zum Ende eines Kalenderjahres hin gekündigt werden.

Die **Partnerschaft** mit dem Schweizerischen Konsumentenbund

Die vorliegenden Rechte und Pflichten regeln die Beziehung zwischen dem SKB als Anbieterin von Partnerschaftsdienstleistungen (nachfolgend «Anbieterin») und dem Kunden (nachfolgend «Partner»). Der Partner bestätigt mit dem Bezug der Leistung bzw. der Bezahlung der Rechnung, die Rechte und Pflichten zur Kenntnis genommen und akzeptiert zu haben.

1. Definition

- Der Partner ist ein gültiger Partner des Schweizerischen Konsumentenbunds.
- Eine Partnerschaft erfordert die Zustimmung zum Ehrenkodex «Kundenversprechen».
- Partner profitieren u.a. von einer Online-Präsenz (Expertenprofil auf www.konsumentenbund.ch und KMU- Landingpage auf www.kundenversprechen.ch mit Gütesiegel und Kundenbewertungen).

2. Funktionsweise

- Die Anbieterin erstellt ein Expertenprofil des Partners auf www.konsumentenbund.ch und eine KMU-Landingpage auf www.kundenversprechen.ch basierend auf den vorhandenen oder gelieferten Daten.
- Profil und Landingpage enthalten Informationen wie Firmenname, Adresse, Kontaktdaten, Leistungsbeschreibung, Suchbegriffe, Öffnungszeiten, verlinkte Website, Firmenlogo und Ansprechperson.

- Der Partner erhält ein persönliches Login, um seine Online-Präsenz zu verwalten, die Gütesiegel herunterzuladen und Bewertungen einzusehen.
- Es gibt verschiedene Gütesiegeloptionen, einschliesslich der Anzeige von Bewertungsnote oder ohne.
- Partner können auch Google-Bewertungen in ihre Landingpage integrieren, die in die Berechnung einfließen und im Gütesiegel sichtbar sind.
- Die Online-Präsenz wird suchmaschinenoptimiert, um bei Google gut angezeigt zu werden.
- Empfehlungen des SKB basieren ausschliesslich auf der erstellten Online-Präsenz.

3. Fakturierung

- Die Anbieterin stellt dem Partner einmal jährlich den Partnerschaftsbeitrag in Rechnung.
- Die Partnerschaft und der Beitrag gelten für das laufende Kalenderjahr.
- Bei Partnern, die im Laufe des Jahres beitreten, werden die bereits abgelaufenen Monate gutgeschrieben oder verlängert.

- Der Partner bestätigt mit der Bezahlung jeder Rechnung, die jeweils aktuelle Version der Charta 2020 zur Kenntnis genommen und akzeptiert zu haben.

4. Wahrheitspflicht und Sortierung

- Der Partner ist allein verantwortlich für den Inhalt seiner Online-Präsenz, einschliesslich der Richtigkeit der Angaben und rechtlicher Fragen.
- Die Sortierung der Profile im Verzeichnis richtet sich nach den Regeln der Anbieterin und kann im Fall der Landingpage durch positive Kundenbewertungen beeinflusst werden.

5. Datenschutz

- Es gilt die Datenschutzerklärung der Anbieterin, die auf www.konsumentenbund.ch verfügbar ist.
- Der Partner kann Informationen zu anderen Produkten oder Dienstleistungen der Anbieterin erhalten oder sich davon abmelden.

6. Kündigung

- Der Partner kann die Partnerschaft zum Ende eines Kalenderjahres kündigen.
- Sofern keine Kündigung bis zum 31. Dezember bei der Anbieterin eingeht, verlängert sich die Partnerschaft automatisch um ein weiteres Kalenderjahr.
- Die Kündigung muss schriftlich oder per E-Mail erfolgen.

7. Gewährleistung, Haftung und Support

- Die Anbieterin übernimmt keine Gewährleistung für unterbrechungs- und störungsfreies Funktionieren ihrer digitalen Dienste.
- Eine Haftung wird gesetzlich zulässig ausgeschlossen.
- Die Anbieterin bietet technischen Support nach Treu und Glauben an.

8. Änderungen

- Die Anbieterin behält sich das Recht vor, die Rechte und Pflichten, Preise und Leistungen jederzeit anzupassen.
- Der Partner kann die aktuellen Rechte und Pflichten, Preise und Leistungen auf www.konsumentenbund.ch einsehen oder bei der Anbieterin als PDF bestellen.
- Änderungen, die das Verhältnis zwischen Partner und Anbieterin massgeblich betreffen, erfordern die Zustimmung des Partners oder es gilt die ursprünglich vereinbarte Regelung.

9. Bewertungssystem

- Die Anbieterin stellt ein Bewertungssystem zur Verfügung, das Empfehlungen, Bewertungen und Reviews durch die Nutzer umfasst.
- Partner können selbst entscheiden, ob sie die Textinhalte einer eingegangenen Bewertung auf ihrem Firmenprofil anzeigen lassen oder nicht. Unabhängig von dieser Entscheidung wird jedoch jede Bewertung in die Gesamtnote einberechnet.
- Auf dem Firmenprofil ist ersichtlich, wie viele Bewertungen ein Partner insgesamt erhalten hat, welche Sternenanzahl diese Bewertungen haben und wie viel Prozent der Bewertungen auf dem Firmenprofil angezeigt werden.
- Bewertungen unter 4 Sternen müssen begründet und dürfen nicht anonym sein, sonst hat der Partner das Recht auf Löschung.

10. Allgemeines

- Der SKB legt grossen Wert auf eine effektive Zusammenarbeit mit seinen Partnern.
- Die Partner des SKB verpflichten sich, die in den Vereinbarungen festgelegten Bedingungen und Anforderungen zu erfüllen.
- Wir ermutigen unsere Partner, aktiv an der Zusammenarbeit mit dem SKB teilzunehmen. Dies beinhaltet die Teilnahme

an gemeinsamen Projekten, das Teilen von Feedback und Ideen zur Verbesserung der Dienstleistungen und die Identifizierung von Möglichkeiten zur Förderung von Konsumentenrechten und ethischen Geschäftspraktiken.

- Sollte es zu einer Nichteinhaltung der Vereinbarungen kommen, können verschiedene Konsequenzen zum Schutz der Integrität und Effektivität der Zusammenarbeit greifen. Dazu können schriftliche Abmahnungen, vorübergehende Aussetzung bestimmter Leistungen oder Vorteile oder im Extremfall die Beendigung des Vertragsverhältnisses gehören. Wir sind jedoch stets bestrebt, Konflikte und Missverständnisse durch offene Kommunikation und konstruktive Zusammenarbeit zu lösen.
- Die Geschäftsstelle des SKB ist für die Fragen und Anliegen der Partner von Montag bis Freitag, von 9 bis 17 Uhr, erreichbar telefonisch unter 031 343 10 10 oder per E-Mail an partner@konsumentenbund.ch.

Tradition trifft Innovation
- seit 1964 und jetzt neu!

Schweizerischer Konsumentenbund
Murbacherstrasse 19
6003 Luzern

Tel. 031 343 10 10

info@konsumentenbund.ch
www.konsumentenbund.ch



Schweizerischer Konsumentenbund SKB
Fédération suisse des consommateurs FSC
Federazione svizzera dei consumatori FSC