

Kostenerstattung bei Verstößen

I. Übersicht

Diese Vereinbarung regelt Ihre Leistungspflichten. Wenn Sie diese Pflichten nicht einhalten, erleidet Groupon einen Schaden. Kostenerstattung bei Verstößen („KEV-Kosten“) dient bei Groupon als Tool, um diese Schäden bei Nichteinhaltung Ihrer Verpflichtungen von Ihnen zurückzufordern. Die Zahlung von KEV-Kosten entbindet Sie nicht von den Anweisungen und/oder Pflichten, die in der Vereinbarung dargelegt sind.

Falls Groupon der Meinung ist, dass Sie eine oder mehrere Ihrer Pflichten aus der Vereinbarung verletzt haben, behält sich Groupon das Recht vor, Beträge in entsprechender Höhe der Verletzung von Zahlungen abzuziehen, die Ihnen geschuldet werden (oder, falls keine Zahlungen fällig sind, zahlen Sie diese an Groupon), und zwar so wie dies in der Vereinbarung und in diesen Leitlinien festgelegt ist. Bitte beachten Sie, dass Ihnen KEV-Kosten für mehr als eine Verletzung pro gemäß der Vereinbarung verkaufter Einheit anfallen können.

Eine detaillierte Zusammenfassung der von Groupon angewandten KEV-Kosten finden Sie unten. Groupon kann diese Richtlinien von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen erweitern und/oder aktualisieren. Eine solche Erweiterung kann auch zusätzliche Elemente des KEV-Verfahrens enthalten. Jede Änderung dieser Richtlinien gilt als vereinbart, solange Sie den Marketplace-Service weiter nutzen. Groupon wird Sie mit einer Frist von mindestens 14 Tagen über etwaige Änderungen informieren.

II. Anwendbare KEV-Kosten

Obwohl jede Verletzung oder Nichteinhaltung von einer oder mehreren Anweisungen und/oder Pflichten der Vereinbarung zu KEV-Kosten führen kann, behält sich Groupon das Recht vor, im alleinigen Ermessen zu entscheiden, mit welchen KEV-Kosten Sie belastet werden. Die KEV-Kosten, die Groupon derzeit anwendet, sind die Folgenden:

1. Ungültiger Tracking-Upload (ITU)
2. Außerhalb des Versandfensters (OSW)
3. Nicht vorrätig (OOS)
4. Service Level des Kundensupports (CSL)

Die KEV-Kosten betragen 4 EUR bzw. 4 GBP pro Bestellung. Die Währung der KEV-Kosten hängt von dem Land ab, in dem die Bestellung getätigt wurde.

Wenn Groupon die Kategorien von Verletzungen ändern sollte, für die KEV-Kosten belastet werden, dann wird Ihnen dies per E-Mail umgehend bekanntgegeben.

A. Ungültiger Tracking-Upload (ITU):

Sie sind verpflichtet, die Tracking-Informationen in Übereinstimmung mit der im Deal Centre oder bei großformatigen Sendungen, im CommerceInterface festgelegten Zeitdauer hochzuladen. KEV-Kosten können anfallen, wenn:

- die Tracking-Informationen beim Versand außerhalb der im Deal Centre festgelegten Zeitdauer hochgeladen wurden.
- Click-to-ship (CTS) oder anderweitig vereinbarte Service Level mehr als 24 Stunden beträgt. Bei verfolgbaren Bestellungen überwacht Groupon die Zeit seit dem Kauf durch den Kunden bis zur Versendung der Bestellung durch Sie. Eine Bestellung gilt erst dann als versendet, nachdem der Paketzusteller die Bestellung abgeholt und/oder gescannt hat.
- Das Tracking ungültig ist. Dies umfasst, ist aber nicht beschränkt auf, die Auswahl eines ungenauen Carrier-Codes im CommerceInterface (CI), die Verwendung einer doppelten Trackingnummer oder das Hochladen einer inaktiven Trackingnummer (keine sichtbare Aktivität).
- Bestellung mit einem nicht genehmigten Paketzusteller versendet wird. Groupon stellt dem Partner eine Liste der genehmigten Paketzusteller zur Verfügung.
- Die Anfrage nach einer Telefonnummer des Kunden ist außerhalb des in CommerceInterface angegebenen Zeitraumes fürs Hochladen des Trackings gestellt. Falls es bei einer übergroßen (Bulky) Bestellung, wobei eine Telefonnummer erforderlich ist, die Nummer fehlt oder sie ist inkorrekt, sollten Sie diese Anfrage an den Kunden via 3-Wege-Ticketing-Tool von Groupon richten. Diese Anfrage sollte innerhalb des in CommerceInterface angegebenen Zeitraumes fürs Hochladen des Trackings gerichtet werden.

Falls Sie die Tracking-Informationen nicht innerhalb des vereinbarten Zeitraums hochladen, kann Groupon KEV-Kosten für jede zu spät hochgeladene Einheit erheben. Bitte beachten Sie, dass auch wenn die Lieferung rechtzeitig versandt wurde, aber die Tracking-Informationen zu spät hochgeladen wurden, KEV-Kosten anfallen. Um Zweifel auszuschliessen gilt dies auch für den Fall, wenn Sie berechtigt sind, die Produkte ohne Trackingnummer zu versenden (sogenannte „Nichttrackingnummer“). In diesem Fall müssen Sie die Nichttrackingnummer innerhalb derselben Frist hochladen wie eine Trackingnummer.

Beispiel:

- 100 verkaufte Einheiten

- 80 Trackingnummern innerhalb der vorgeschriebenen Frist hochgeladen
- 20 Einheiten wurden nicht innerhalb der vorgeschriebenen Zeitdauer hochgeladen, die KEV-Kosten betragen: 20 Einheiten x 4 EUR/GBP = 80 EUR/GBP.

B. Außerhalb des Versandfensters (OSW):

Für jede Bestellung, die außerhalb des erwarteten Versandfensters geliefert wird, was zur Folge hat, dass Groupon dem Kunden eine Rückerstattung erteilt, erhalten Sie „Außerhalb des Versandfensters“ (OSW)KEV-Kosten .

Beispiel:

- 200 verkaufte Einheiten
- 10 Einheiten werden aufgrund von nicht eingehaltenen Versandfenstern erstattet. KEV-Kosten: 10 Einheiten x 4 EUR/GBP = 40 EUR/GBP.

C. Nicht vorrätig (OOS):

Sollten Sie nicht die Menge wie im Deal Center vereinbart liefern können, erhebt Groupon KEV-Kosten pro versprochene, aber nicht gelieferte Einheit der Kundenbestellungen. Die KEV-Kosten fallen auch dann an, wenn die Bestellung aus einem anderen Grund storniert wird oder nicht storniert wird und der Kunde aus einem anderen Grund eine Erstattung erhält.

Beispiel:

- 200 Einheiten als Option Cap vereinbart
- 180 verkaufte Einheiten
- 20 Einheiten können nicht geliefert werden und werden wegen Fehlbeständen storniert. KEV-Kosten: 20 Einheiten x 4 EUR/GBP = 80 EUR/GBP.

D. Service Level des Kundensupports (CSL):

Kunden werden das 3-Wege-Ticketing-Tool von Groupon verwenden, um die Kommunikation zwischen Kunden, Groupon und Ihnen unter Dach und Fach zu bringen. Groupon erwartet von Ihnen, dass Sie alle Anfragen innerhalb der in der Vereinbarung festgelegten Fristen beantworten und lösen, ansonsten werden KEV-Kosten anfallen. KEV-Kosten werden auch in Situationen anfallen, in denen sich Groupon gezwungen sieht, einzugreifen, um einen Streitfall mit dem Kunden beizulegen.

Die KEV-Kosten sind unabhängig vom Ergebnis der Entscheidung bezüglich der Erstattung durch den Kundenservice/Abteilung von Groupon anwendbar. Beispiel:

- 10 Erstattungsanträge von Kunden
- 5 Kundenanfragen werden nicht innerhalb der vereinbarten Frist beantwortet. KEV-Kosten: 5 Einheiten x 4 EUR/GBP = 20 EUR/GBP.

III. Mehrere KEV-Kosten

Wenn Sie mehrere Anweisungen und/oder Pflichten der Vereinbarung verletzen, dann werden mehrere KEV-Kosten fällig.

Beispiel: -100 verkaufte Einheiten, davon gelten 10 Einheiten als ungültige Tracking-Uploads (10 Einheiten x 4 EUR/GBP = 40 EUR/GBP) und 5 Einheiten wurden wegen einem nicht eingehaltenen Versandfensters erstattet (5 Einheiten x 4 EUR/GBP = 20 EUR/GBP). KEV-Kosten: 40 EUR/GBP + 20 EUR/GBP = 60 EUR/GBP

IV. FAQs:

• Können Sie die Entscheidung zur Auferlegung von KEV-Kosten anfechten?

Ja, Sie können die Entscheidung zur Auferlegung von KEV-Kosten innerhalb von 10 Arbeitstagen ab dem Tag anfechten, an dem Sie von Groupon über die KEV-Kosten benachrichtigt werden. Um dies zu tun, sollten Sie eine E-Mail an recoveries@groupon.com senden und eine ausführliche Erklärung der Gründe für die Anfechtung mit den entsprechenden unterstützenden Dokumentationen vorlegen.

Falls die KEV-Kosten bereits erhoben wurden, sollten Sie auf die E-Mail mit der entsprechenden Zahlungsabrechnung antworten, in der diese Kosten aufgeführt sind (gesendet durch paymentstatements@groupon.com). Alternativ können Sie das Merchant Service-Team (MS) kontaktieren, um eine Kopie einer vorherigen Zahlungsabrechnung anzufordern.

• Wie werden die KEV-Kosten von Groupon eingezogen?

Groupon behält den Betrag der KEV-Kosten von der nächsten Zahlung ein, die Ihnen geschuldet wird. Falls Sie keine Zahlungen schuldig sind, stellt Groupon Ihnen eine Rechnung über den Betrag der KEV-Kosten aus.

• Währung der KEV-Kosten?

Die Währung der KEV-Kosten hängt von dem Land ab, in dem die Bestellung getätigt wurde.

