

Dienstleistungsstandards für Anbieter

Die Foodbarrio-Gemeinde verlässt sich darauf, dass seine Verkäufer einen gleichbleibend guten Kundenservice bieten. Um die Integrität des Marktplatzes zu schützen und sicherzustellen, dass Käufer mit vollem Vertrauen auf Foodbarrio einkaufen können, haben wir die sogenannten Dienstleistungsstandards eingeführt.

Das Trust & Safety-Team beobachtet die Leistung der auf Foodbarrio eingerichteten Geschäfte, indem es nicht planmäßige Aufträge auswertet. Konten werden von uns unter Berücksichtigung von Schadensfällen, niedrigen Bewertungen und allgemeinen Käuferbeschwerden auf individueller Basis geprüft. Zudem bemessen wir die Qualität des angebotenen Kundendienstes.

Anforderungen an den Verkäufer

Bei der Überprüfung von Konten untersuchen wir eine Reihe von Faktoren, welche die häufigste Ursache für schlechte Käufererfahrungen darstellen. Hierzu gehören unter anderem:

Fälle nicht erfolgter Auslieferung.

Diese Art von Beschwerde kann von einem Käufer eingereicht werden, sollte die Bestellung nicht innerhalb der angegebenen Bearbeitungszeit versandt worden sein. Darüber hinaus kann ein Kunde eine Beschwerde im Falle einer nicht erfolgten Lieferung einreichen, nachdem er sich bezüglich seiner Bestellung an den betreffenden Händler gewandt, aber keine angemessene Antwort erhalten hat.

Von der Beschreibung abweichende Produkte.

Zu dieser Art der Beschwerde gehören unter anderem - aber nicht ausschließlich - empfangene Artikel, welche sich wesentlich von der Beschreibung und den Fotos des betreffenden Angebots unterscheiden, eine lediglich partielle Auslieferung darstellen oder nicht erfolgte Lieferungen eines Ersatzartikels beinhalten.

Niedrige Bewertungen (1 oder 2 Sterne).

Eine niedrige Bewertung kann ein Indikator dafür sein, dass ein Käufer eine unbefriedigende Erfahrung gemacht hat oder dass es möglicherweise ein offenes

Problem mit seiner Bestellung gibt. Niedrige Bewertungen können den Ruf des Geschäfts schädigen.

Unser Mitwirken

Wenn sich plötzlich bei einem Händler mit einer positiven Erfolgsbilanz derartige Probleme ergeben sollten, können wir uns mit entsprechenden Empfehlungen an ihn wenden, um sein Geschäft in Übereinstimmung mit unseren Dienstleistungsstandards in Einklang zu bringen.

Sollte ein Geschäft hinter unseren Erwartungen zurückbleiben oder Probleme im Rahmen der Kundenbedienung aufweisen, werden wir mit dem betreffenden Händler per E-Mail Kontakt aufnehmen, um weitere Schritte zu besprechen. Wir sind berechtigt, ein Geschäft aus unseren Suchergebnissen zu entfernen oder bestimmte Vergünstigungen auszusetzen, bis es unseren Anforderungen entspricht.

Sollte ein Mitglied weiterhin unsere Dienstleistungsstandards unterschreiten oder dauerhaft nicht das von uns erwartete Maß an Kundenbetreuung aufweisen, können wir beschließen, seine Kauf- und Verkaufsprivilegien dauerhaft zu entziehen.

Zuletzt geändert am 16. Mai 2019