



1. Mystery Call – Informationen zum Ablauf

- a) Produktbezeichnung 5 Testanrufe | Mystery Calls
- b) Kategorie: Mystery Research
- c) Beschreibung: Dieses Produkt beinhaltet die Durchführung von 5 Mystery Calls | Testanrufen bei von Ihnen angegebenen Unternehmen oder Betrieben in Deutschland
- d) Folgende Leistungen sind inkludiert:
 - Bereitstellung eines für Ihre Branche geeigneten Erhebungsbogens
 - Selektion einer Testperson
 - Mehrstufige Schulung der Testperson
 - Testanruf als anonymer Kunde
 - Dokumentation des Testverlaufs
 - Detaillierte Bewertung der Erfahrung aus dem Test
 - Ausführlicher schriftlicher Bericht mit allen Ergebnissen und Kommentaren
- e) Folgende Vorgaben können von Ihnen je bestelltem Testkauf gemacht werden:
 - Angabe der Rufnummern, die für die Tests genutzt werden sollen
 - Angabe des Zeitraums +/-2 Wochen, in dem getestet werden soll (Vorlaufzeit: mindestens zwei Wochen)
 - Angabe des Produktes oder der Dienstleistung, die nachgefragt werden soll
 - Angabe des Geschlechts (m/w) und der Altersgruppe (20 - 30 | 30-50 | > 50) der Testperson
 - Angabe, ob ein Produkt oder eine Leistung gegen vorherige Erstattung der anfallenden Kosten gekauft werden soll
- f) Folgende Leistungen sind nicht inkludiert:
 - Beratung zum Untersuchungsdesign
 - Individuelle Anpassung des Designs der Untersuchung oder Berichtslegung
 - Vorgabe eines exakten Zeitraums, in dem der Test durchgeführt werden soll
 - Vorgabe von Personen, die getestet werden sollen
 - Ausweis von Personen identifizierenden Daten (ausgeschlossen wegen DSGVO)
 - Wiederholung des Tests, wenn eine Durchführung aus Gründen nicht möglich war, die nicht im Verantwortungsbereich von Auftragnehmer oder der Testperson lagen.
 - Rückgabe von gekauften Waren
- g) Folgende Leistungen sind nach Absprache und beiderseitige Abstimmung optional gegen Mehrkosten möglich
 - Beratung zum Untersuchungsdesign
 - Individuelle Anpassung des Designs der Untersuchung oder Berichtslegung
 - Vorgabe von Personen, die getestet werden sollen, wenn deren Einwilligung vorliegt
 - Vereinbarungen hinsichtlich einer Detaillierung des Profils der Testperson
 - Kauf und Rückgabe von Waren



2. Informationen zur Durchführung

- a) Leistungsangebot: Unser Leistungsangebot richtet sich an gewerbliche Kunden. Die Kosten für alle Leistungen werden netto ausgewiesen und verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer (19 %).
- b) Bestellung: die Bestellung erfolgt online über den Shop. Sie erhalten eine automatische Bestellbestätigung mit Ausweis aller bestellten Leistungen und anfallenden Kosten.
- c) Spezifikationen der Bestellung: Innerhalb von zwei Werktagen erhalten Sie eine individuelle E-Mail mit Bezug auf Ihre Bestellung, mit der Bitte diese Bestellung hinsichtlich der gewünschten Ausführung zu spezifizieren:
 - Branche, in der der Test durchgeführt werden soll
 - Bei Mystery Calls | Testanruf: Rufnummer, die für den Test verwendet werden soll
 - Zeitraum, in dem getestet werden soll: Angabe von zwei Kalenderwochen, mit einem Vorlauf von mindestens zwei Wochen und maximal sechs Wochen
 - Sofern gewünscht: optionale Leistungen
 - Ansprechpartner für Nachfragen mit Kontaktdaten Telefon | Mobilnummer | E-Mail
- d) Auftragsbestätigung: Mit Übergabe dieser Informationen erhalten Sie eine Auftragsbestätigung oder ein Mitarbeiter von uns setzt sich zur Klärung gegebenenfalls offene Fragen mit Ihnen in Verbindung.
- e) Leistungsbeginn: Nach Eingang Ihrer Zahlung für die vereinbarten Leistungen werden ihre Testaufträge zur Vorbereitung und Durchführung freigegeben.
- f) Rahmenbedingungen
 - Die Durchführung erfolgt gemäß dem bestellten Untersuchungsdesign.
 - Die Berichtslegung erfolgt gemäß dem bestellten Berichtsdesign.
 - Die Zustellung der Berichte erfolgt per E-Mail oder per Link zum Download. Ein postalischer Versand ausgedruckte Berichte ist nicht vorgesehen.
 - Es gelten die AGB der concertare Beratung – und Dienstleistungsgesellschaft.