



## 1. Mystery Shopping - Informationen zum Produkt/zur Dienstleistung

- a) Produktbezeichnung: Testkauf | Mystery Shopping
- b) Kategorie: Mystery Research
- c) Beschreibung: Dieses Produkt beinhaltet die Durchführung eines Mystery Shopping Tests onsite an einem von Ihnen angegebenen Ort in Deutschland (ausgenommen Inseln).
- d) Folgende Leistungen sind inkludiert:
  - Bereitstellung eines für Ihre Branche geeigneten Erhebungsbogens
  - Selektion einer Testperson in der Region der von Ihnen gewünschten Testorte
  - Mehrstufige Schulung der Testperson
  - Besuch der Testperson vor Ort als anonymer Kunde
  - Durchführung eines Beratungs- oder Verkaufsgesprächs bis zu 45 Minuten
  - Detaillierte Bewertung der Erfahrung aus dem Gespräch
  - Ausführlicher schriftlicher Bericht mit allen Ergebnissen und Kommentaren
- e) Folgende Vorgaben können von Ihnen je bestelltem Testkauf gemacht werden:
  - Angabe des Ortes/Betriebes in dem der Tests stattfinden soll
  - 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 beiderseitiger 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 Shopping | Testkauf: Ort/Betrieb, in dem der Test durchgeführt 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.