

Abonnements Bestimmungen

freeShops

Dokumenten-Nr.	1.3
Version/Datum	Version 1.1 23.10.2015
Klassifizierung	Öffentlich
Ersteller	Product Management
Datum der Freigabe	
Freigabe durch	Pius Grüter
Gültig von	26. Oktober 2015
Gültig bis	bis auf Widerruf
Geltungsbereich	freeShops Produkte
Verantwortlichkeit	Product Management
Verteiler	Alle Kunden über den Bestellprozess

Inhaltsverzeichnis

1	Servicebeschreibung	4
1.1	Aufbau und Verwaltung	4
1.2	Unser Angebot	4
1.3	Spezifikationen	5
1.3.1	Leistungsmerkmale freeShops	5
1.3.2	Erweiterte (exklusive) Optionen	5
1.4	Transaktion Gebühren	6
1.4.1	Allgemeine Handhabung	6
1.4.2	freeShops Basic Mindestumsatz	6
2	Abo Bestimmungen freeShops	6
2.1	Abrechnungsperiode & Abonnementdauer	6
2.2	Verrechnungsmodus	7
2.3	Zahlungsverzug	7
2.4	Abonnementswechsel (Up- und Downgrades)	7
2.5	Service Level	7
2.6	Fair Use Policy	7
2.7	Kündigung	8
2.8	Finanzielle Rückerstattung	8
2.9	Übergabepunkt	8
2.10	Verletzung der Abonnementsbestimmungen seitens des Kunden	9
2.11	Zustandekommen des Rechtsverhältnisses	9
2.12	Einhaltung der örtlichen Gesetze	10
2.13	Änderungen	10
3	Support	11
3.1	Leistungen	11
3.2	Pflichten des Supports	11
3.3	Pflichten des Kunden	11

1 Servicebeschreibung

freeShops ist eine Online-Shop Lösung, welche von green.ch in enger Zusammenarbeit mit der Firma Glarotech GmbH und der Schweizer Post aufgebaut und entwickelt wurde.

Mit freeShops erhält der Kunde eine E-Commerce Lösung, welche einen kostengünstigen Einstieg in den Online-Handel ermöglicht. Es werden drei Shop-Modelle angeboten, welche jeweils die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse abdecken:

freeShops Basic:

Online Shop Lösung ohne monatliche Grundgebühren. Bei einem Verkauf fallen Transaktionsgebühren von 5 % auf das Umsatzvolumen an. freeShops Basic eignet sich hervorragend für Händler, die den ersten Schritt in Richtung E-Commerce wagen wollen, ohne grosse finanzielle Verpflichtungen einzugehen.

freeShops Comfort:

Ihr Unternehmen wächst und freeShop wächst mit. Mit einem jährlichen Umsatzvolumen ab CHF 2900.00 lohnt sich der Umstieg auf den freeShops Comfort. Profitieren Sie von zusätzlichen Funktionen wie zum Beispiel „Webstamps“ und einer zweiten Währung.

freeShops Advanced:

Der freeShop für Profis. freeShops Advanced bietet Ihnen den vollen Funktionsumfang. Nützliche Optionen, wie zum Beispiel die Erfassung Ihrer Wareneingänge via Barcode, steigern Ihre Produktivität und gibt Ihnen die Möglichkeit, sich mehr um Ihre Kernaufgaben zu kümmern.

1.1 Aufbau und Verwaltung

freeShops basiert auf der PHPepperShop Lösung der Firma Glarotech GmbH und wird auf der Server Cloud Lösung von green.ch betrieben.

Die Verwaltung der Artikel und Bestellungen erfolgt direkt im Backend (Administrations-Portal) des freeShops.

Das Einrichten der Shop-Benutzer sowie die Verrechnung der Abonnements und Transaktionsgebühren werden im my.green.ch Portal von green.ch durchgeführt.

1.2 Unser Angebot

Das Hauptprodukt unterteilt sich in drei unterschiedliche Angebote von freeShops Basic bis freeShops Advanced. Die Unterscheidungsmerkmale liegen in den Leistungsparametern der einzelnen Produktefeatures. Die festgelegten Werte innerhalb der Angebote sind fix und können nicht verändert werden. Ergänzt wird das Produkt mit Optionen welche der Kunde zusätzlich zu den Hauptangeboten wählen kann.



Die Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Änderungen sind jederzeit vorbehalten.

1.3 Spezifikationen

1.3.1 Leistungsmerkmale freeShops

Alle freeShops verfügen über eine Funktionsgarantie mit Schweizer Partner und Software.

freeShop	Basic	Advanced	Comfort
Abonnements Gebühren pro Monat	CHF 0.00	CHF 39.00	CHF 69.00
Transaktionsgebühren auf Umsatz	5 %	1 %	0.5 %
Produkte	200	1000	5000
Varianten	0	10	50
Kategorien	10	100	500
Sprachen	2	3	5
Währungen	1	2	4
Versandarten	2	15	30
Kundenaccounts	Ja	Ja	Ja
Inklusive	<ul style="list-style-type: none"> - Eindeutiger Shopname (nummer.freeshops.ch) - SSL-Zertifikat auf eindeutigen Namen - Voller Zugriff auf Shop Backend 		
Exklusive	<ul style="list-style-type: none"> - Eigener Domain Name - SSL Zertifikat auf eigene Domain - Email Hosting mit eigenem Domain Namen 		

1.3.2 Erweiterte (exklusive) Optionen

Die zusätzlich bestellbaren Optionen sind nicht an die freeShops gebunden und können nach Bedarf dazu bestellt werden.

Erweiterte Optionen	- Eigener Domain Namen
----------------------------	------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> - SSL Zertifikat für eigenen Domain Namen - Email Hosting mit eigenem Domain Namen
--	---

1.4 Transaktion Gebühren

1.4.1 Allgemeine Handhabung

Auf jede Bestellung erhebt die green.ch AG eine Transaktionsgebühr. Die Höhe der Transaktionsgebühr wird anhand des gebuchten Abonnements definiert.

Abonnementstyp	Grundgebühr	Transaktionsgebühr
freeShops Basic	CHF 0.00	5 % auf Umsatz
freeShops Comfort	CHF 39.00	1 % auf Umsatz
freeShops Advanced	CHF 69.00	0.5 % auf Umsatz

Die Transaktionsgebühren werden monatlich erhoben und alle 3 Monaten in Rechnung gestellt. Der erste Monat des freeShops Abonnements ist von den Transaktionsgebühren ausgeschlossen.

1.4.2 freeShops Basic Mindestumsatz

freeShops Basic wird dem Kunden ohne monatliche Grundgebühren zur Verfügung gestellt. green.ch AG behält sich das Recht vor, einen nicht rentablen Shop entweder auf einen freeShops Comfort zu migrieren oder abzustellen. In jedem Fall wird der Kunde vor einem solchen Schritt per Email darüber informiert. Sollte auf die Information keine Reaktion des Kunden erfolgen, wird der freeShops Basic deaktiviert und die Daten nach einem weiteren Monat entfernt.

Als nicht rentabler freeShop wird ein Shop bezeichnet, welcher einen Mindestumsatz von CHF 2400.00 pro Jahr nicht erreicht.

2 Abo Bestimmungen freeShops

Die Abo Bestimmungen unserer Produkte variieren. Es gilt immer der individuell mit green.ch abgeschlossene Vertrag. Unsere aktuellen Abo Bestimmungen, spezielle Promotionen und Vereinbarungen ausgeschlossen, werden folgend definiert.

2.1 Abrechnungsperiode & Abonnementsdauer

Mindestabonnementsdauer: 12Monate

Alle Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar. Bei Zahlungsverzug wird eine Mahngebühr von CHF 25.- fällig.

2.2 Verrechnungsmodus

Die erstmalige Verrechnung erfolgt für 3 Monate ab Aufschaltdatum. Folgeverrechnungen erfolgen im Voraus, 30 Tage vor Beginn der Abrechnungsperiode, jeweils für 3 Monate.

Die Transaktion-Gebühren werden alle 3 Monate nachschüssig verrechnet. Der erste Monat eines neuen Abonnements ist von den Transaktion-Gebühren ausgeschlossen.

2.3 Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug ist die Gesellschaft berechtigt, den Zugang unverzüglich zu sperren. Wird die Dienstleistung aufgrund eines Zahlungsverzugs inaktiv gestellt, erfolgt eine Wiederaufschaltung des Signals auf schriftliches Begehren gegen Entrichtung einer Aktivierungsgebühr zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von CHF 40.- nach Verbuchung der Zahlungseingänge der offenen Rechnungen.

2.4 Abonnementswechsel (Up- und Downgrades)

Abo-Downgrades sind nur auf Kündigungstermin möglich und müssen spätestens 3 Monate vor Kündigungstermin gemeldet werden. Auf Wunsch kann ein Abonnementswechsel per sofort erfolgen. Ein allfällig vorhandenes Guthaben des Differenzbetrages der beiden Abonnemente wird nicht angerechnet. Abo-Upgrades sind jederzeit kostenlos möglich, der Differenzbetrag wird pro rata in Rechnung gestellt. Die Vertragslaufzeit verlängert sich nach dem Umschalttermin automatisch um 12 Monate.

2.5 Service Level

Die freeShops und die inklusiven wie exklusiven Optionen werden mit dem Service Level „Best Effort“ (beste Leistung) dem Kunden zur Verfügung gestellt. Die permanente Verfügbarkeit der freeShops kann nicht garantiert werden. Im Falle einer Störung ist green.ch bemüht, diese so schnell wie möglich zu beheben.

2.6 Fair Use Policy

Leistungen, deren Nutzung und/oder Umfang durch green.ch nicht limitiert werden, sind den Kunden zur angemessenen Nutzung (fair use) überlassen. Wird eine Nutzung festgestellt, welche Leistung von Systemen und/oder Datenverbindungen übermässig belastet, ist green.ch berechtigt, dem Kunden die Leistungen entsprechend zu limitieren oder zu deaktivieren. Übermässige Nutzung wird zum Beispiel verursacht durch das Anbieten von Musik-, Video- und/oder Bilder-Downloads und weiteren, datenintensiven Angeboten.

2.7 Kündigung

Nach Ablauf der Mindestabonnementsdauer von 12 Monaten beträgt die Kündigungsfrist 3 Monate auf Ende der Abonnementsperiode. Die Kündigung muss schriftlich und unterzeichnet per Brief oder Fax erfolgen. Erfolgt die Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Mindestabonnementsdauer oder auf einen nicht vereinbarten Termin, ist eine Rückvergütung ausgeschlossen. Ohne Kündigung verlängert sich das Abonnement stillschweigend um weitere 12 Monate. Die Nutzung der abonnierten Produkte wird von green.ch nicht aktiv überwacht.

2.8 Finanzielle Rückerstattung

Keine Gutschrift wird gewährt, wenn ein Service für einen bestimmten Zeitraum nicht verfügbar ist, sofern dies insgesamt oder zum Teil durch eine der folgenden Ursachen bedingt ist:

1. Ein Ausfall von Ausstattung in den Räumlichkeiten des Kunden (falls diese nicht im Besitz von green.ch sind), des Kundenstandortes (etwa durch Stromausfall) oder von Ausstattung eines Anbieters des Kunden;
2. Naturkatastrophen, Terrorangriffe oder andere katastrophale Ereignisse;
3. Ein Ausfall aufgrund von magnetischen/elektromagnetischen Interferenzen oder elektrischen Feldern;
4. Jede fahrlässige Handlung oder Unterlassung des Kunden (oder von Mitarbeitenden, Vertretern oder Subunternehmern des Kunden), u.a.:
 - a. Verzögerung der Lieferung notwendiger Ausstattung durch den Kunden;
 - b. Versäumnis, green.ch zwecks Tests ausreichend Zugang zu den Einrichtungen zu gewähren;
 - c. Versäumnis, entsprechende Gegenmassnahmen hinsichtlich des Services zu ergreifen, wie von green.ch empfohlen, oder Hinderung von green.ch, diese selbst durchzuführen; oder
5. Fahrlässigkeit des Kunden oder absichtliches Fehlverhalten, darunter auch das Versäumnis des Kunden, vereinbarte Verfahren zu befolgen.
6. Alle geplanten Wartungszeiträume, wenn der Kunde darüber informiert wurde, und Notfallwartungen, die dazu dienen, künftige Ausfallzeiten zu verhindern; oder
7. Abschaltung oder Aussetzung des Services durch green.ch, nachdem der Kunde nicht vor Ablauf von 40 Tagen ab Rechnungsstellungsdatum bezahlt hat, oder wegen anderer hinreichender Gründe

Sofern green.ch seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen kann, gewährt green.ch dem Kunden eine Gutschrift bis zu einem Maximum von 100% des Monatsabos inklusive den Transaktionsgebühren. Weitergehende Schadenersatzansprüche werden explizit wegbedungen. Der Kunde hat seine Ansprüche bei green.ch mittels einer Anfrage unter <http://contact.green.ch> geltend zu machen.

2.9 Übergabepunkt

Mit der Aufschaltung des freeShops durch green.ch geht die Verantwortung des online Shops an den Kunden über. Als Übergabepunkt der Verantwortung definiert green.ch das Übermitteln der Zugangsdaten für das my.green.ch Administrations Portal. Ab diesem Zeitpunkt ist der Kunde verantwortlich, dass seine Shop Daten angemessen geschützt sind und regelmässig gesichert werden.

2.10 Verletzung der Abonnementsbestimmungen seitens des Kunden

Sofern die vorliegenden Abonnementsbestimmungen durch den Kunden verletzt werden, ist green.ch AG berechtigt, jederzeit und ohne Vorankündigung den freeShop vom Netz zu nehmen. Sofern durch den freeShop des Kunden Schaden entsteht, ist green.ch AG berechtigt, diesen rechtlich einzufordern.

2.11 Zustandekommen des Rechtsverhältnisses

Mit dem Abschluss der Bestellung auf der Webseite kommt zwischen dem Provider und dem Kunden das Rechtsverhältnis zustande. Dieses Dokument ist ein Anhang zur eingereichten Bestellung über die Webseite zwischen dem Kunden und green.ch.

2.12 Einhaltung der örtlichen Gesetze

Der Kunde stellt sicher, dass kein illegaler Datenverkehr über green.ch Verbindungen oder den freeShop gesendet wird. green.ch übernimmt dafür keine Haftung.

2.13 Änderungen

green.ch behält sich das Recht vor, dieses Dokument zuweilen abzuändern, sofern der Kunde entsprechend schriftlich informiert wird, bevor die Änderungen in Kraft treten. Wenn die Änderungen eine wesentliche Auswirkung auf die Services, die Servicegebühr oder auf andere Pflichten aus diesem Vertrag haben, kann der Kunde diesen Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer sechsmonatigen Kündigungsfrist schriftlich auflösen.

3 Support

3.1 Leistungen

Support erfolgt für alle unsere Dienstleistungen über Standard Mechanismen

- Online support, via Ticket System (<http://contact.green.ch>) oder Live Chat (www.green.ch)
- Die green.ch Webseite (<http://www.green.ch/support>).
- Als Kunde von green.ch erhalten Sie telefonische Unterstützung unter +41 844 842 842 während den Bürozeiten Montag – Freitag von 08.00 Uhr – 17.30 Uhr (ausgenommen vor und an gesetzlichen Feiertagen).

3.2 Pflichten des Supports

- Die Genehmigung der Person, welche die Anfrage einreicht, feststellen und prüfen.
- Den Störfallmanagement- und den Fehlerbehebungsprozess starten, was Folgendes umfasst:
 1. Erhalt der Anfrage, Eröffnung eines Trouble Tickets und Bestätigung.
 2. Den Fehlerbehebungsprozess mit internen und externen Mitteln priorisieren, koordinieren und überwachen
 3. Den Kunden über die ergriffenen Massnahmen, Zwischenlösungen und die Lösung informieren
 4. Den Kunden über die Wiederherstellung der Serververfügbarkeit informieren
 5. Analyse der Grundursache und Empfehlungen für das weitere Vorgehen (Änderungsverwaltung)

3.3 Pflichten des Kunden

Um unseren hohen Service zu gewährleisten, fordert green.ch die Einhaltung der folgenden Richtlinien

- Der Kunde liefert alle erforderlichen Kontaktangaben, einschliesslich Kontakte für die Eskalation für alle erbrachten Dienstleistungen, und stellt sicher, dass sie im Falle von Änderungen rechtzeitig aktualisiert werden.
- Der Kunde stellt sicher, dass die Informationen zu Änderungen an der Konfiguration, an Schnittstellen, Kanälen, Applikationen und Systemen, die für die Erbringung von gemeinsamen Diensten relevant sind, an green.ch geliefert und jederzeit auf dem neuesten Stand gehalten werden.
- Der Kunde ist für die Instandhaltung aller Kundenapplikationen verantwortlich. green.ch ist nicht für die Wartung der Kundenapplikationen oder Kundendaten verantwortlich.