

## Trusted Shops Garantieerklärung

A.	Was ist die Trusted Shops Garantie? .....	1
B.	Leistungsfälle .....	1
	Geld zurück bei Nichtlieferung oder Nichtleistung .....	1
	Geld zurück bei Nichterstattung nach Widerruf, Warenrücksendung oder Transportverlust.....	2
C.	Voraussetzungen der Leistungsfälle .....	2
D.	Garantiegeber: .....	2
E.	Absicherungshöhe und Absicherungsdauer: .....	2
F.	Schadensanzeige und Abwicklung .....	2
G.	Schadensminderungspflicht und Abtretungsvereinbarung .....	3
H.	Schlussbestimmungen .....	3

### A. Was ist die Trusted Shops Garantie?

Die Trusted Shops Garantie („Garantie“) sichert Ihren Einkauf bzw. ihre Bestellung in einem von der Trusted Shops GmbH geprüften und mit dem Trusted Shops Gütesiegel ausgezeichneten Online-Shop („Online Shop“) ab. Wenn Sie sich nach Ihrem Einkauf bzw. einer Bestellung in einem Online-Shop für die Trusted Shops Garantie angemeldet haben, der Abschluss der Garantie unter Angabe einer Garantienummer per E-Mail bestätigt worden ist und ein Anspruch auf Erstattung im Sinne dieser Vereinbarung besteht, erhalten Sie in den unten genannten Leistungsfällen Ihre geleisteten Zahlungen zurück. Die Trusted Shops Garantie wird Ihnen von dem Trusted Shops Garantiegeber (siehe Abs. D) angeboten. Die Abwicklung der Garantiefälle nimmt die Trusted Shops GmbH im Auftrag des Garantiegebers wahr.

### B. Leistungsfälle

Von der Garantie abgedeckt ist die Erstattung **tatsächlich geleisteter, vertraglich vereinbarter Zahlungen** („Geleistete Zahlungen“) in den folgenden Fällen, vorausgesetzt die Geleisteten Zahlungen wurden trotz Anspruch auf Rückerstattung und trotz Aufforderung nicht innerhalb von 7 Tagen durch den Online-Shop erstattet.

#### Geld zurück bei Nichtlieferung oder Nichtleistung

- Ware oder digitaler Inhalt wurden nicht geliefert bzw. nicht zur Verfügung gestellt;
- Eine Dienstleistung wurde wegen Verschuldens des Anbieters nicht erbracht;
- Eine Pauschalreise konnte ohne Angebot einer gesetzlich zulässigen Alternative wegen endgültiger Absage der Reise durch den Reiseveranstalter nicht angetreten werden.  
Die Garantie dient jedoch in diesem Fall nicht der Insolvenzabsicherung und tritt auch nicht ergänzend zu einer solchen hinzu (z.B. bei Erreichen/Übersteigen von Haftungshöchstgrenzen). Eine solche Absicherung unterliegt allein dem Reisesicherungsschein. Auch deckt die Garantie bei Online-Reiseveranstaltern nicht Fälle ab, die von einer Reiserücktrittsversicherung gedeckt werden oder gedeckt werden können, sie tritt auch nicht ergänzend hinzu (z.B. Erreichen von Haftungshöchstgrenzen oder bei Selbstbehalten), hierzu dient allein die Reiserücktrittsversicherung.
- Ein bei einem Online-Shop gekaufter Gutschein für die Lieferung einer Ware oder eines digitalen Inhaltes oder einer Dienstleistung wird trotz Gültigkeit nicht eingelöst, obwohl Sie den verpflichteten Online-Shop rechtmäßig zur Einlösung aufgefordert haben und der gekaufte Gutschein im Rahmen des gesetzlichen Widerrufsrechts zulässig retourniert wurde. Die Garantie greift nur innerhalb der vereinbarten Absicherungsdauer und insbesondere nicht, wenn Sie den Gutschein verfallen lassen oder aus sonstigen Gründen nicht einlösen;
- Bei einem Energielieferungsvertrag (Strom, Gas, Fernwärme, Wasser) wird die Leistung nicht erbracht;
- Bei Vermittlung oder Abschluss einer Versicherung ist der Versicherungsvertrag trotz geleisteter Zahlung nicht zustande gekommen.

Die Garantie dient jedoch in diesem Fall nicht der Absicherung im Sinne der Vermögensschadenhaftpflicht und tritt auch nicht ergänzend zu einer solchen hinzu (z.B. bei Erreichen/Übersteigen von Haftungshöchstgrenzen). Auch dient die Garantie nicht zur Absicherung der Erbringung von Versicherungsleistungen.

#### **Geld zurück bei Nichterstattung nach Widerruf, Warenrücksendung oder Transportverlust**

- g) Keine oder unvollständige Erstattung nach einem Widerruf;  
Sie müssen Ihr gesetzliches Widerrufsrecht nach den Vorschriften für Fernabsatzverträge fristgerecht ausgeübt haben und dem Online-Shop die Ware unter Einhaltung der hierfür kaufvertraglich vereinbarten Modalitäten und Fristen zurückgeschickt haben, wobei die Möglichkeit der Nachverfolgung der Warenrücksendung gegeben sein muss (z. B. bei Einschreiben, Paketen; nicht so bei Päckchen).
- h) Keine oder unvollständige Erstattung der geleisteten Zahlungen nach vereinbarter Rücksendung einer Ware;  
Sie müssen die Ware gemäß einer Vereinbarung zwischen Ihnen und dem Online-Shop an diesen retourniert haben und dieser Online-Shop hat die vereinbarte Erstattung nach Erhalt der retournierten Ware nicht oder nicht vollständig veranlasst.
- i) Keine oder unvollständige Erstattung geleisteter Zahlungen nach einem vom Online-Shop zu vertretendem Transportverlust der online bestellten Ware bei der Zustellung oder bei Rücksendung im Rahmen des gesetzlichen Widerrufsrechts.

Die Garantie umfasst in keinem Fall die Absicherung sonstiger Ansprüche außerhalb der abgeschlossenen Verträge, die Absicherung von Gewährleistungs- oder etwaigen Schadensersatzansprüchen.

#### **C. Voraussetzungen der Leistungsfälle**

Die Garantie gilt in den oben genannten Leistungsfällen, wenn ein solcher **innerhalb der für die jeweilige Garantie geltenden Absicherungsdauer (siehe Abs. E)** nach Eingang der Bestellung beim Online-Shop eintritt jedoch maximal bis zur vereinbarten **Absicherungshöhe (siehe Abs. E)**. Im Falle wiederkehrender Leistungen erstreckt sich die Garantie ausschließlich auf die während der Absicherungsdauer zu erbringenden Teilleistungen und geleisteten Zahlungen.

Zur Klärung der Leistungsfälle müssen Sie eine Meldung im Trusted Shops Online System veranlassen.

#### **D. Garantiegeber:**

Die Trusted Shops Garantie wird Ihnen angeboten von einem der folgenden Trusted Shops Garantiegeber:

1. Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Zweigniederlassung Zürich, Klausstraße 43, 8008 Zürich, Schweiz Leiter der Zweigniederlassung: Lucien Hofmann, Handelsregister des Kantons Zürich, CHE-162.328.496, Hauptgeschäftstätigkeit: Kreditversicherung
2. R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, tribunal d'instance de Wiesbaden RCS 7934

Der jeweilige Garantiegeber wird von der Trusted Shops GmbH ausgewählt und Ihnen nach der Anmeldung zum Käuferschutz per E-Mail mitgeteilt.

#### **E. Absicherungshöhe und Absicherungsdauer:**

Die Absicherungshöhe und –dauer sind im Zertifikat durch einen Klick auf das Siegel im jeweiligen Online-Shop ersichtlich. Das Bestehen der Trusted Shops Garantie mit der geltenden Absicherungshöhe und –dauer wird Ihnen per E-Mail mitgeteilt.

#### **F. Schadensanzeige und Abwicklung**

##### **1. Fristen**

Wenn einer der unter B genannten Leistungsfälle innerhalb der Absicherungsdauer eintritt, können Sie bis zu 7 Tage nach Ablauf der Absicherungsdauer dem Garantiegeber gegenüber einen Antrag auf Erstattung stellen („Garantieantrag“).

##### **2. Nachweise**

Der Garantiegeber ist an die gesetzlichen Beweisregeln gebunden und entscheidet den Garantiefall anhand der fristgerecht eingereichten Nachweise unter Berücksichtigung der vertraglichen Regelungen und Garantievoraussetzungen.

Alle erforderlichen Nachweise, insbesondere Zahlungen und Rücksendungen sind dem Garantiegeber in geeigneter Form (z.B. Kopie des Kontoauszuges, Nachnahmequittung, Kopie eines Einlieferungsscheins, Zeugenaussagen) innerhalb von 7 Kalendertagen ab Stellung des Garantieantrags zu belegen.

##### **3. Rückerstattung**

Wenn die Erstattungspflicht durch den Garantiegeber festgestellt wurde, wird der Online-Shop von der Trusted Shops GmbH zur Erstattung aufgefordert. Sollte der Online-Shop Ihnen die geleistete Zahlung anschließend

nicht innerhalb von 7 Kalendertagen erstatten, erhalten Sie Ihr Geld im Rahmen der Trusted Shops Garantie von dem Garantiegeber zurück.

### **G. Schadensminderungspflicht und Abtretungsvereinbarung**

Sie sind verpflichtet, alle Maßnahmen zu ergreifen, um den Eintritt eines Leistungsfalls zu vermeiden und/oder bereits geleistete Zahlungen zurückzuerhalten.

Wenn Sie eine Rückerstattung aus der Garantie erhalten, treten Sie Zug um Zug alle Ansprüche und Forderungen gegen den Online-Shop und Dritte (z. B. Versicherungen, wie Reiserücktrittsversicherung), die in Zusammenhang mit der abgesicherten Transaktion stehen, mit allen Nebenrechten an den Garantiegeber unwiderruflich ab. Der Garantiegeber nimmt die Abtretung an.

### **H. Schlussbestimmungen**

Die Vertragssprache ist Deutsch.

Beschwerden können Sie an die zuständige Aufsichtsbehörde, Eidgenössische Finanzmarktaufsicht FINMA, Einsteinstrasse 2; 3003 Bern oder das Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen -, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, richten.

Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO: Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden. Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen. Wir sind freiwillig bereit, an einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren teilzunehmen.