

## Allgemeine Mitgliedschaftsbedingungen

Diese Allgemeinen Mitgliedschaftsbedingungen (TS-AMB), das Bestellformular, die Leistungsbeschreibung (TS-LV), und die Preisliste (TS-PL) regeln die Mitgliedschaft bei Trusted Shops („**Mitgliedschaftsvertrag**“). Der Mitgliedschaftsvertrag wird zwischen der Trusted Shops GmbH mit Sitz in Deutschland („**Trusted Shops**“) und dem Betreiber eines Online-Auftritts („**Mitglied**“; beide gemeinsam: „**die Parteien**“) geschlossen. Gleichzeitig schließen die Parteien eine Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten in gemeinsamer Verantwortung, die dem Mitgliedschaftsvertrag als Anlage beigefügt ist. Die Trusted Shops Mitgliedschaft des Händlers beginnt, wenn Trusted Shops den Mitgliedschaftsantrag in Textform annimmt („**Vertragsbeginn**“).

### Definitionen

„**Brutto-Umsatz**“: Soweit nicht abweichend festgelegt, der Umsatz des Mitglieds in dem/den vertraglich umfassten Online-Shop(s), inklusive Umsatzsteuer, vor Abzug aller Storni, unabhängig von dem hierfür zugrundeliegenden Rechtsgrund (z.B. Widerruf, Gewährleistung, freiwillige oder vertraglich vereinbarte Rücknahme, etc.) und unabhängig davon, ob mit der Stornierung eine Rückerstattung verbunden ist.

„**Kunde**“: Jeder, der über den Online-Auftritt des Mitglieds Waren oder Dienstleistungen erwirbt und/oder den Online-Auftritt des Mitglieds nutzt.

„**Leistungen**“: Die Gesamtheit aller von Trusted Shops im Rahmen der Mitgliedschaft erbrachten Leistungen, inklusive des Online-Systems, zur Verfügung gestellter Inhalte, und sonstiger Leistungen gemäß den Spezifikationen der Leistungsbeschreibung.

„**Online-Auftritt**“: Der/Die bei Beantragung der Mitgliedschaft angegebene(n) bzw. im Nachhinein über das Online-System hinzugefügte(n) Online-Auftritt(e) (z.B. Webshop, Shop Applikation oder Ansichten für mobile Endgeräte, Shop Applikation auf Seiten Dritter etc.), unter je einer Domain, in einer Sprachvariante, mit Ausrichtung auf einen Zielmarkt, auf die sich die vertraglichen Leistungen von Trusted Shops beziehen.

„**Online-System**“: Die Gesamtheit der von Trusted Shops zur Verfügung gestellten Online-Systeme und Technologien gemäß den Spezifikationen der Leistungsbeschreibung.

„**Trusted Shops Marken**“: Die von Trusted Shops genutzten und registrierten geschäftlichen Bezeichnungen, Marken, Logos, Designs, sowie charakteristische Merkmale derselben, insbesondere die Wortmarke „Trusted Shops“ und der Wort-/Bildmarken „Trusted Shops Garantie“ und „eTrusted“.

### Allgemeine Bedingungen der Mitgliedschaft

#### A1 Nutzung der Trusted Shops Marken

A1.1 Trusted Shops ist hinsichtlich der Trusted Shops Marken, des Online-Systems, sowie aller anderen im Rahmen des Vertrages erbrachten Leistungen und lizenzierten Inhalte Inhaberin sämtlicher bestehender Rechte am geistigen Eigentum (insbesondere Urheberrechte, Markenrechte, Designrechte, Rechte an oder in Verbindung mit Datenbanken und Rechte an oder in Verbindung mit Geschäftsgeheimnissen).

A1.2 Dem Mitglied ist es untersagt, Trusted Shops Wort-/Bildmarken (Logo) zu verwenden oder den Eindruck zu erwecken, sein Online-Auftritt sei durch Trusted Shops geprüft, es sei denn, er ist durch Einräumung einer Nutzungslizenz durch Trusted Shops hierzu berechtigt.

#### A2 Preise und Zahlungsbedingungen

A2.1 Die Höhe des Mitgliedschaftsbeitrages richtet sich nach den gebuchten Leistungen. Es gilt die Preisliste.

A2.2 Soweit eine Einrichtungsgebühr gemäß der Preisliste anfällt, ist diese mit Vertragsschluss fällig. Der Mitgliedschaftsbeitrag ist im ersten Vertragsjahr bei Vertragsschluss und nachfolgend jeweils zu Beginn eines Vertragsjahres im Voraus fällig.

A2.3 Sollte das Mitglied während des Vertragsjahres kostenpflichtige Zusatzleistungen hinzubuchen, so ist der Betrag für die hinzugebuchte Zusatzleistungen für den Zeitraum bis zum Ende des Vertragsjahres bei der Buchung fällig. Ab dem folgenden Vertragsjahr wird der Betrag für die Zusatzleistung Bestandteil des Mitgliedschaftsbeitrags.

A2.4 Die Parteien können eine Ratenzahlungsvereinbarung treffen. Trusted Shops ist zur Kündigung der Ratenzahlungsvereinbarung berechtigt, wenn das Mitglied mit der Zahlung einer Rate mindestens 30 Tage in Verzug ist.

A2.5 Im Falle einer solchen Kündigung wird der offene Mitgliedschaftsbeitrag für das laufende Vertragsjahr sofort fällig.

A2.6 Trusted Shops behält sich vor, vereinbarte Dienstleistungen nicht zu erbringen, solange sich das Mitglied mit der Zahlung fälliger Beträge trotz Mahnung 30 Tage in Verzug befindet. In Wiederholungsfällen behält sich Trusted Shops eine sofortige Deaktivierung und Nichterbringung vereinbarter Leistungen für die Dauer des Zahlungsverzuges vor.

A2.7 Das Mitglied mit Sitz in einem anderen EU Mitgliedsstaat bestätigt die Richtigkeit der angegebenen USt-ID-Nr. und ermächtigt Trusted Shops, unter dieser Nummer Umsätze nach dem Reverse-Charge-Verfahren abzurechnen.

A2.8 Das Mitglied stimmt der Übermittlung sämtlicher Rechnungen per E-Mail zu. Die Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden.

A2.9 Bei Vertragsabschluss und jeweils zum Ende eines Vertragsjahres erteilt das Mitglied unaufgefordert, wahrheitsgemäß und auf Basis nachweisbarer Umsatzzahlen der letzten 12 Monate, Auskunft über den im aktuellen Geschäftsjahr über alle bei Trusted Shops angemeldeten Online-Auftritte voraussichtlichen Brutto-Umsatz (vor Abzug aller Storni, Retouren etc.). Trusted Shops ist berechtigt, hierfür zugrunde gelegte Nachweise einzufordern.

A2.10 Unterbleibt die Mitteilung gemäß A2.9 so ist Trusted Shops berechtigt, den Brutto-Umsatz durch Hochrechnung oder Nutzung weiterer Informationsquellen zu ermitteln und / oder Nachweise über den Brutto-Umsatz der letzten zwölf Monate vom Mitglied einzufordern. Das Mitglied ist berechtigt, nachzuweisen, dass der tatsächliche Brutto-Umsatz von dem ermittelten Wert abweicht.

A2.11 Über- oder unterschreitet der gemäß A2.9 mitgeteilte oder nach A2.10 ermittelte Brutto-Umsatz den für die Berechnung des Entgeltes bisher zugrunde gelegten voraussichtlichen Brutto-Umsatz, so kann für das folgende Vertragsjahr die Einordnung in die neue Umsatzklasse nach der Preisliste verlangt werden, sowohl hinsichtlich der Grundgebühr der Mitgliedschaft als auch hinsichtlich gebuchter umsatzabhängiger Einzelleistungen.

- A2.12 Wenn Trusted Shops während des laufenden Vertragsjahres feststellt, dass der tatsächliche Brutto-Umsatz den zugrunde gelegten voraussichtlichen Brutto-Umsatz wesentlich überschreitet (stets anzunehmen bei einer Überschreitung um 20% und / oder 100.000 €), kann der Mitgliedschaftsbeitrag durch Trusted Shops bereits im laufenden Vertragsjahr ab dem Folgemonat nach der Preisliste neu bestimmt werden. Bemessungsgrundlage ist in diesem Fall der durchschnittliche Monatsumsatz hochgerechnet auf das Vertragsjahr. Das Mitglied ist berechtigt, nachzuweisen, dass der tatsächliche Brutto-Umsatz von dem ermittelten Wert abweicht.
- A2.13 Sofern das Mitglied gemäß den obigen Bestimmungen Nachweise über seinen Brutto-Umsatz erbringen muss bzw. möchte, so gelten als belastbarer Nachweis insbesondere folgende Belege:
- Formeller Bericht über das letzte abgeschlossene Geschäftsjahr (Geschäftsbericht);
  - Nachweis / Bestätigung vom Steuerberater oder Wirtschaftsprüfer;
  - Auszug (z.B. als Bildschirmaufnahme) aus dem Warenwirtschaftssystem bzw. Shopsoftware-System des Mitglieds.
- A3 **Leistungen von Trusted Shops**  
Die modular buchbaren Leistungen (u. a. Gütesiegel, Garantie, Bewertungssystem) von Trusted Shops ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung. Wenn nicht anders angegeben, werden modular buchbare Leistungen jeweils nur für einen Online-Auftritt erbracht.
- A4 **Pflichten des Mitglieds**
- A4.1 Das Mitglied muss auf eigene Kosten die technischen Voraussetzungen schaffen, die zur Nutzung der von Trusted Shops zur Verfügung gestellten Online-Systeme erforderlich sind, insbesondere eigene Systeme auf die Nutzung der Leistungen vorbereiten.
- A4.2 Das Mitglied ist verpflichtet, das geltende Recht einzuhalten und nur solche Waren und Dienstleistungen anzubieten, deren Verkauf nicht rechtlich untersagt ist und nicht gegen den Trusted Shops Ausschlusskatalog (TS-ASK) verstößt.
- A4.3 Das Mitglied ist verpflichtet, seine Zugangsdaten (Nutzername und Passwort) gegen die unbefugte Verwendung durch Dritte zu schützen und sein Passwort geheim zu halten. Das Mitglied hat Trusted Shops umgehend zu benachrichtigen, falls er den begründeten Verdacht hat, dass ein Missbrauch seiner Zugangsdaten vorliegt.
- A4.4 Das Mitglied muss Anfragen von Trusted Shops und Kunden während der gesamten Vertragslaufzeit binnen fünf Tagen beantworten und alle zur Bearbeitung erforderlichen Unterlagen einreichen. Nach freiem Ermessen von Trusted Shops muss die Beantwortung entweder über das Online-System, per E-Mail oder schriftlich erfolgen. Eine erste Beantwortung der Anfragen muss nicht zur abschließenden Klärung eines Problemfalls führen. Eine erste Antwort/ Stellungnahme innerhalb der genannten Frist ist ausreichend.
- A4.5 Das Mitglied benennt mindestens einen zuständigen Ansprechpartner mit dessen Kontaktdaten, an den sich Trusted Shops bei allen Anfragen im Zusammenhang mit diesem Mitgliedschaftsvertrag wenden kann.
- A4.6 Sofern das Mitglied lediglich den Abschluss eines Vertrages zwischen den Kunden und Dritten (Leistungsträger) vermittelt, stellt es sicher, dass die Leistungsträger während der gesamten Vertragslaufzeit die Pflichten dieser Ziff. A4 entsprechend erfüllen. Pflichtverletzungen der Leistungsträger werden dem Mitglied gegenüber wie eigene Pflichtverletzungen behandelt.
- A4.7 Das Mitglied räumt Trusted Shops das Recht ein, die Marken des Mitglieds für Marketingzwecke, zur Präsentation des Mitglieds und zur Werbung für dessen Mitgliedschaft bei Trusted Shops zu verwenden. Das Mitglied kann dieser Rechteinräumung jederzeit für die Zukunft widersprechen.
- A5 **Gewährleistung und Haftung**
- A5.1 **Trusted Shops haftet unbeschränkt für die von ihr oder ihren Mitarbeitern vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden.**
- A5.2 **Trusted Shops schließt eine Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen aus, sofern diese keine vertragswesentlichen Pflichten (Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, sog. Kardinalpflichten) betreffen, Leben, Gesundheit oder Körper betroffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind.**
- A5.3 **Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht ist die Haftung auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen des Vertrages typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung für vertragsuntypische Schäden, Mangelfolgeschäden und entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.**
- A5.4 **Gleiches gilt für Pflichtverletzungen von Erfüllungsgehilfen.**
- A5.5 **Force Majeure: Trusted Shops kontrolliert nicht den Datentransfer über das Internet und ist folglich nicht für Verspätungen oder Probleme der Auslieferung, die vom Internet verursacht werden, verantwortlich. Gleiches gilt für andere schwerwiegende Ereignisse, wie insbesondere technische Schwierigkeiten, die außerhalb des Einflussbereiches von Trusted Shops liegen, höhere Gewalt, Arbeitskämpfe, Unruhen, kriegerische oder terroristische Auseinandersetzungen, die unvorhersehbare Folgen für die Leistungsdurchführung nach sich ziehen. Trusted Shops gewährleistet insoweit nicht, dass die zur Verfügung gestellten Online-Systeme jederzeit erreichbar, verfügbar und fehlerfrei sind.**
- A6 **Geheimhaltung**  
Trusted Shops verpflichtet sich, alle vertraulichen Informationen, Daten und Unterlagen, die sie im Zusammenhang mit dem Trusted Shops Mitgliedschaftsvertrag von dem Mitglied erhält, vertraulich zu behandeln und ausschließlich für die Vertragsabwicklung zu verwenden.
- A7 **Vertragslaufzeit, Vertragsverlängerung und Vertragsbeendigung**
- A7.1 Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Der Trusted Shops Mitgliedschaftsvertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht 3 Monate vor Ablauf des jeweiligen 12-Monatszeitraumes gekündigt wird.
- A7.2 Sollte das Mitglied während des Vertragsjahres kostenpflichtige Zusatzleistungen (u.a. Gütesiegel, Garantie, Bewertungssystem) hinzubuchen, kann jede Zusatzleistung ebenfalls mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Vertragsjahres gekündigt werden. Verträge über Legal Produkte werden separat und nicht als Zusatzleistung gebucht und unterliegen eigenen Vertragslaufzeiten.
- A7.3 Das Recht zur fristlosen, außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- A7.4 Ein wichtiger Grund zur fristlosen, außerordentlichen Kündigung durch Trusted Shops liegt insbesondere vor, wenn,
- das Mitglied einer Pflicht gemäß Ziff. A4 trotz Abmahnung oder wiederholt nicht nachkommt oder die Erfüllung dieser Pflichten ernsthaft und endgültig verweigert,
  - oder das Mitglied mit der Zahlung einer Monatsrate oder des jährlichen Mitgliedschaftsbeitrag trotz Mahnung mindestens 30 Tage in Verzug ist.
- A7.5 Die umsatzabhängige Nachkalkulation der Mitgliedschaftsgebühren sowie der Gebühren etwaiger gebuchter umsatzabhängiger Einzelleistungen gemäß A2.9 ff. erfolgt entsprechend der bei Vertragsschluss vereinbarten Preisliste oder der vereinbarten individuellen Preisstaffel, und berechtigt somit nicht zu einer außerordentlichen Kündigung.
- A8 **Vertragsänderungen**

<p>Änderungen der TS-AMB, TS-ASK, Qualitätskriterien, werden dem Mitglied in Textform mitgeteilt. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn das Mitglied ihnen nicht in Textform widerspricht. Trusted Shops wird das Mitglied auf diese Folge im Mitteilungsschreiben besonders hinweisen. Der Widerspruch muss innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung eingegangen sein.</p>	<p>A9.2 Auf diese Vereinbarung und auf alle Streitigkeiten, die daraus resultieren bzw. mit dieser in Zusammenhang stehen, findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.</p> <p>A9.3 Die Vertragssprache ist Deutsch.</p> <p>A9.4 Ist das Mitglied Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist der Gerichtsstand Köln, sofern nicht ein ausschließlicher Gerichtsstand gegeben ist. Dasselbe gilt, wenn das Mitglied keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.</p>
<p><b>A9 Schlussbestimmungen</b></p> <p>A9.1 Den Mitgliedschaftsvertrag betreffende Erklärungen, einschließlich Kündigungserklärungen, sind nur gültig, wenn sie in Textform zugehen. Hierfür ist insbesondere die einfache elektronische Form ausreichend.</p>	
<p><b>B Zusätzliche Bedingungen für die Leistungen „Gütesiegel und Trusted Shops Garantie“</b></p> <p>Sollte das Mitglied die Option „Gütesiegel und Trusted Shops Garantie“ wählen, gelten ergänzend die Bedingungen dieses Unterabschnitts. Die Trusted Shops Qualitätskriterien (TS-QAL) werden zusätzlich Vertragsbestandteil.</p>	
<p><b>Zusätzliche Definitionen</b></p> <hr/> <p>„<b>Lizenzbedingungen</b>“: Die Bedingungen unter denen Trusted Shops dem Mitglied gemäß Ziff. B2 das Nutzungsrecht an den Trusted Shops Marken für den vereinbarten Online-Auftritt erteilt.</p> <p>„<b>Qualitätskriterien</b>“: Der von Trusted Shops definierte und von Zeit zu Zeit angepasste Qualitätsstandard, den das Mitglied verpflichtend einhält.</p> <p>„<b>Trustbadge</b>“: Das vom Trusted Shops zur Verfügung gestellte visuelle Element zur Anzeige von Informationen über die Berechtigung des Händlers zur Nutzung des Gütesiegels, über</p>	
<p><b>B1 Trustbadge Integration</b></p> <p>B1.1 Mit Vertragsbeginn arbeiten die Parteien zusammen, um das Trustbadge in den Online-Auftritt zu integrieren.</p> <p>B1.2 Die Integration des Trustbadge-Code ist verpflichtend. Trusted Shops ist berechtigt, mittels des Trustbadge die für die Erbringung der Trusted Shops Leistungen erforderlichen Daten im Online-Auftritt zu erheben.</p> <p>B1.3 Das Mitglied stellt sicher, dass das Trustbadge ausschließlich in den Online-Auftritt und unter Einhaltung der von Trusted Shops zur Verfügung gestellten Richtlinien integriert wird.</p> <p><b>B2 Nutzung der Trusted Shops Marken</b></p> <p>B2.1 Trusted Shops erteilt dem Mitglied das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, die Marken „Trusted Shops“ (Wort) und „Trusted Shops Garantie“ (Logo) mit den von Trusted Shops bereitgestellten Texten für die Dauer der Vertragslaufzeit in seinem Online-Auftritt, für den diese Option gebucht wurde, zu verwenden, solange das Mitglied die Lizenzbedingungen erfüllt, indem es</p> <p>a. die jeweils gültigen Qualitätskriterien einhält; und</p> <p>b. die Anmeldung zum Trusted Shops Käuferschutz und zur Trusted Shops Garantie ermöglicht; und</p> <p>c. die Marken gemäß der von Trusted Shops zur Verfügung gestellten Richtlinien verwendet; und</p> <p>d. die in den Ziff. A4 und B3 vereinbarten Pflichten einhält; und</p> <p>e. soweit die Nutzung des Kundenbewertungssystems vereinbart ist, die in Ziff. C2 vereinbarten Pflichten einhält.</p> <p>B2.2 Trusted Shops wird das Gütesiegel im Trustbadge des Online-Auftritts anzeigen, solange die Lizenzbedingungen eingehalten werden.</p> <p>B2.3 Trusted Shops erteilt ihr Einverständnis, dass das Mitglied die obigen Marken in Broschüren, Katalogen und E-Mails nutzt, um auf die Zertifizierung seines Online-Auftritts hinzuweisen, soweit hierdurch nicht der Eindruck entstehen kann, dass ein Angebot von Trusted Shops zertifiziert sei, das nicht Gegenstand des Mitgliedschaftsvertrages ist. Im Übrigen kann die weitere Nutzung der Marken durch Trusted Shops freigegeben werden.</p> <p><b>B3 Pflichten bei Nutzung der Trusted Shops Marken</b></p> <p>B3.1 Das Mitglied ist verpflichtet, während der gesamten Vertragslaufzeit sicherzustellen, dass die Lizenzbedingungen erfüllt werden.</p>	<p>erhaltene Kundenbewertungen, und über weitere Trusted Shops Einzelleistungen im Online-Auftritt.</p> <p>„<b>Trusted Shops Garantie</b>“: Eine Geld-zurück-Garantie, welche die Kunden gemäß den Garantiebedingungen absichert. Zur Abgrenzung zum Trusted Shops Käuferschutz vgl. §§ 3 und 5 der <a href="#">Mitgliedschaftsbedingungen für Käufer</a> sowie Ziff. 12 des <a href="#">Leistungsverzeichnisses</a></p> <p>„<b>Trustmark</b>“: Die Wort-/Bildmarke „Trusted Shops Garantie“</p> <p>B3.2 Im Falle von Beschwerden sowie Käuferschutz- und Garantiefällen muss das Mitglied konkrete Angaben zu Lieferterminen machen, Auslieferung- und Erstattungsbelege einreichen sowie detaillierte Angaben über Gebrauchsspuren oder sonstige Umstände, die zu Wertminderungen oder Abzügen berechtigen, machen.</p> <p>B3.3 Das Mitglied verpflichtet sich, Trusted Shops jede von ihr als Käuferschutz erbrachte Zahlung (§ 3 <a href="#">Mitgliedschaftsbedingungen für Käufer</a>) unbeschadet weitergehender Ersatzansprüche nebst Kosten zu erstatten. Diese Zahlungen wird Trusted Shops dem Mitglied mit detaillierter Auflistung in Rechnung stellen.</p> <p>B3.4 Das Mitglied wird Trusted Shops auf Nachfrage qualifizierte Informationen zur Verfügung stellen, die eine angemessene Bonitätsprüfung ermöglichen. Trusted Shops ist berechtigt, diese Informationen zur Überprüfung der Bonität des Mitglieds an die kooperierenden Versicherer weiterzugeben. Trusted Shops und die Versicherer sind vertraglich zur Geheimhaltung vertraulicher Informationen verpflichtet und werden diese ausschließlich zu dem vorgenannten Zweck verwenden und nicht an Dritte weitergeben.</p> <p><b>B4 Entfallen des Nutzungsrechtes</b></p> <p>B4.1 Das Nutzungsrecht (Ziff. B2) entfällt, sobald und solange das Mitglied bezüglich des Online-Auftritts eine oder mehrere der Lizenzbedingungen nicht erfüllt. Trusted Shops prüft die Konformität des Mitglieds nach billigem Ermessen kontinuierlich und durch Stichproben. Das Nutzungsrecht entfällt ebenfalls, wenn sich das Mitglied mit der Zahlung fälliger Beträge trotz Mahnung per E-Mail mindestens 30 Tage in Verzug befindet.</p> <p>B4.2 Trusted Shops wird mit dem Mitglied zusammenarbeiten, um die Leistung des Mitglieds zu verbessern und ist insbesondere berechtigt, das Mitglied aufzufordern, innerhalb einer angemessenen Frist</p> <p>a. die Einhaltung der Lizenzbedingungen sicherzustellen; und/oder</p> <p>b. das vertragswidrige Verhalten für die Zukunft zu unterlassen und eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben; oder</p> <p>c. die Marken und sämtliche Hinweise auf Trusted Shops von dem Online-Auftritt zu entfernen.</p> <p>B4.3 Sollten die Lizenzbedingungen nicht erfüllt werden, ist Trusted Shops berechtigt, das Gütesiegel zu deaktivieren. Solange die Lizenzbedingungen nicht erfüllt werden, ist das Mitglied nicht berechtigt, Anmeldung zum Trusted Shops</p>

- Käuferschutz und zur Trusted Shops Garantie zu ermöglichen.
- B4.4 Weitere Ansprüche von Trusted Shops aus unberechtigter Nutzung der Trusted Shops Marken bleiben unberührt.
- B5 **Vermittlertätigkeit**  
Ziff. A4.6 gilt entsprechend für sämtliche Pflichten gemäß der vorstehenden Ziff. B2, B3, B4.
- B6 **Keine Rechtsberatung**  
Trusted Shops untersucht im Rahmen einer Überprüfung des Online-Auftritts ausschließlich die Einhaltung der Lizenzbedingungen. Ein positives Prüfungsergebnis beinhaltet nicht die Aussage, dass der Online-Auftritt des Mitglieds allen einschlägigen Bestimmungen, insbesondere Vorschriften gegen unlauteren Wettbewerb oder gegen missbräuchliche Vertragsklauseln entspricht.

## **Außerordentliche Kündigung**

- Ein wichtiger Grund zur fristlosen, außerordentlichen Kündigung durch Trusted Shops liegt auch vor, wenn,
- das Mitglied einer Pflicht gemäß Ziff. B2 und B3.3 trotz Abmahnung und nach Ablauf der Frist nicht nachkommt, oder wiederholt nicht nachkommt, oder die Erfüllung dieser Pflichten ernsthaft und endgültig verweigert, oder
  - das Mitglied seinen voraussichtlichen oder tatsächlich erzielten Umsatz wahrheitswidrig angibt,
  - der mit dem Mitglied geschlossene Trusted Shops Garantievertrag wegen Aufhebung des eingeräumten Garantierahmens beendet oder aus anderem Grund gekündigt wird.

## **C Zusätzliche Bedingungen für die Leistung „Kundenbewertungen“**

Sollte das Mitglied die Option „Kundenbewertungen“ wählen, gelten ergänzend die Bedingungen dieses Unterabschnitts.

### Zusätzliche Definitionen

„**Bewertungssystem**“: Das von Trusted Shops zur Verfügung gestellte Onlinesystem zur Einholung und Verwaltung von Bewertungen, sowie zur Anzeige von Bewertungen im Online-Auftritt gemäß den Spezifikationen der Leistungsbeschreibung.

„**Trustbadge**“: Das vom Trusted Shops zur Verfügung gestellte visuelle Element zur Anzeige von Informationen über die Berechtigung des Händlers zur Nutzung des Gütesiegels, über erhaltene Bewertungen, und über weitere Trusted Shops Einzelleistungen im Online-Auftritt.

### **C1 Trustbadge Integration**

- C1.1 Mit Vertragsbeginn arbeiten die Parteien zusammen, um das Trustbadge in den Online-Auftritt zu integrieren.
- C1.2 Die Integration des Trustbadge-Code ist verpflichtend. Trusted Shops ist berechtigt, mittels des Trustbadge die für die Erbringung der Trusted Shops Leistungen erforderlichen Daten im Online-Auftritt zu erheben.
- C1.3 Das Mitglied stellt sicher, dass das Trustbadge ausschließlich in den Online-Auftritt und unter Einhaltung der von Trusted Shops zur Verfügung gestellten Richtlinien integriert wird.

anbieten, um die Abgabe einer positiven Bewertung oder die Rücknahme einer negativen Bewertung herbeizuführen.

- C2.6 Das Mitglied wird jegliche Aktivitäten unterlassen, die darauf ausgerichtet sind, das Bewertungssystem funktionsuntauglich zu machen oder dessen Nutzung zu erschweren. Das Mitglied ist verpflichtet, das Bewertungssystem gemäß der von Trusted Shops zur Verfügung gestellten Richtlinien in seinen Online-Auftritt zu integrieren.

- C2.7 Das Mitglied darf das Bewertungssystem nur für die Dauer der Vertragslaufzeit und nur für eigene Zwecke, d.h. zur Auswertung und ggf. Anzeige der Bewertungen eigener Kunden verwenden, soweit Trusted Shops nicht ausdrücklich schriftlich das Einverständnis zu einer Nutzung zu anderen Zwecken gestattet. Insbesondere ist es nicht gestattet, Dritten gegen Entgelt die Nutzung des Bewertungssystems zu verschaffen oder die Trusted Shop Kundenbewertungen ohne Zustimmung von Trusted Shops mit weiteren Leistungen zu verbinden und zu einem Gesamtpreis weiter zu vertreiben (Reselling).

### **C2 Pflichten bei Nutzung des Bewertungssystems und Kontrollrechte**

- C2.1 Das Mitglied darf das Bewertungssystem nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere nicht durch selbst erstellte oder im Auftrag erstellte Positivbewertungen den Eindruck erwecken, die Qualität seines Online-Auftritts oder der angebotenen Produkte sei besonders gut und auch nicht durch wahrheitswidrige Informationen darauf hinwirken, dass Negativbewertungen von Kunden nicht in das Bewertungssystem einfließen.
- C2.2 Das Mitglied ist verpflichtet, Trusted Shops auf Aufforderung die Echtheit einer Bewertung und/oder die Einhaltung der in Ziff. C2.9 niedergelegten Anforderungen nachzuweisen und hierfür unverzüglich Unterlagen und Belege einzureichen (z.B. Rechnungen, die belegen, dass es sich bei dem Bewertenden um einen Kunden des Händlers handelt, Kunden- und E-Mail-Versandlisten, Einwilligungstexte, Logfiles).
- C2.3 Ist eine Bewertung aus Sicht des Mitglieds rechtswidrig (Beleidigung, Schmähkritik oder unwahre Tatsachenbehauptung), prüft Trusted Shops die jeweilige Bewertung manuell und deaktiviert objektiv rechtswidrige Bewertungen. Verstößt wiederum nach Ansicht des Mitglieds ein der Bewertung beigefügtes Bild gegen gesetzliche Vorschriften und/oder die Nutzungsbedingungen des Bewertungssystems, dann wird das Bild entsprechend von Trusted Shops überprüft. Wenn Trusted Shops dabei einen Verstoß feststellt, wird das Bild entfernt. Die restliche Bewertung bleibt bestehen, wenn diese für sich genommen nicht objektiv rechtswidrig ist.
- C2.4 Es ist dem Mitglied untersagt, durch Drohungen oder aggressives Verhalten auf den Kunden oder die Trusted Shops Mitarbeiter einzuwirken, um die Änderung einer abgegebenen Bewertung herbeizuführen.
- C2.5 Das Mitglied wird seinen Kunden keine Vorteile, Sonderkonditionen, Preisnachlässe oder sonstige Anreize

- C2.8 Dem Mitglied ist es untersagt, Trusted Shops Wort- oder Wort-/Bildmarken zu verwenden oder den Eindruck zu erwecken, sein Online-Auftritt sei durch Trusted Shops geprüft, es sei denn, er ist durch Buchung einer entsprechenden Zusatzleistung oder durch Bereitstellung entsprechender Werbetexte durch Trusted Shops hierzu berechtigt. Zur Beschreibung des und zur Werbung mit dem Bewertungssystem sind ausschließlich die von Trusted Shops bereitgestellten Texte und Grafiken zu verwenden.

- C2.9 Soweit das Mitglied die Möglichkeit nutzen möchte, seine Kunden per E-Mail um eine Bewertung über das Bewertungssystem zu bitten, oder zu diesem Zweck das Online-System verwendet, um Bewertungsaufforderungen durch Trusted Shops zu versenden, muss das Mitglied
- seine Kunden in seiner Datenschutzerklärung deutlich über diesen Verwendungszweck der E-Mail-Adresse und ggf. weiterer personenbezogener Daten unterrichten und
  - vor Einsatz die ausdrückliche Einwilligung jedes Kunden zur Nutzung und ggf. Weitergabe der E-Mail-Adresse und ggf. weiterer personenbezogener Daten für diesen Zweck nach den gesetzlichen Vorgaben einholen und
  - sämtliche Kunden gleichermaßen um eine Bewertung bitten - nicht nur ausgewählte, sondern entweder alle oder keinen - und
  - die Bitte um die ausdrückliche Einwilligung zur Nutzung der E-Mail-Adresse und ggf. weiterer personenbezogener Daten sowie die Bitte um eine Bewertung neutral formulieren,

- unabhängig davon, ob mit einer positiven oder negativen Bewertung des Kunden zu rechnen ist;
- e. bei Anpassung des Inhalts der E-Mails das geltende Recht einhalten. Diese dürfen insbesondere und nicht abschließend keinen Inhalt haben, der:
- strafbar ist oder zu einer Straftat anleitet oder anstiftet;
  - rechtswidrig ist;
  - bedrohend, belästigend, beleidigend, betrügerisch, verleumderisch, irreführend, rassistisch, diskriminierend, gewaltverherrlichend, anstößig, obszön oder pornografisch ist;
  - die Rechte von Dritten verletzt oder beeinträchtigt (einschließlich aller Rechte am geistigen Eigentum, z.B. Urheberrechte, Markenrechte);
  - technisch schädlich ist, z.B. Schadcode enthält;
  - der vertrauliche Daten umfasst und/oder die Privatsphäre von Dritten verletzt oder beeinträchtigt;
  - andere über Ihre Identität täuscht (insbesondere durch das Ausgeben als andere Person);
  - nicht der Wahrheit entspricht;
  - der Werbung für andere Webseiten, Produkte oder Dienstleistungen dient (unter anderem unzulässig: das Integrieren von Telefonnummern, E-Mail-Adressen oder Links);
  - themenfremd ist: d. h. Inhalte, die mit der Erinnerung an eine Bewertung nicht zusammenhängen.
- C3 **Missbräuchliche Verwendung des Bewertungssystems; fristlose Kündigung**
- C3.1 Verstößt der Händler gegen die in Ziff. C2 genannten Pflichten und Lizenzbedingungen, ist Trusted Shops, unbeschadet sonstiger Rechtsmittel, berechtigt,
- a. während der Dauer der Pflichtverletzung den Zugriff auf das Bewertungssystem ganz oder teilweise zu sperren und die Anzeige des Bewertungsprofils im Online-Auftritt des Mitglieds technisch zu unterbinden, und
- b. den Händler aufzufordern, die Einhaltung der Lizenzbedingungen innerhalb einer angemessenen Frist sicherzustellen, und/oder
- c. das vertragswidrige Verhalten für die Zukunft zu unterlassen und eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben; oder
- d. die Einbindung und sämtliche Hinweise auf das Bewertungssystem von dem Online-Auftritt zu entfernen.
- C3.2 Nutzt das Mitglied das Bewertungssystem oder Hinweise hierauf trotz Abmahnung weiter, ohne die Voraussetzungen der Ziff. C2 einzuhalten, kann Trusted Shops die Option „Kundenbewertungen“ fristlos kündigen.
- C3.3 Bei einem Missbrauch (nach Ziff. C2.1) oder einer Manipulation (nach Ziff. C2.4) des Bewertungssystems, oder einer Verletzung der Pflichten aus Ziff. C2.9 ist Trusted Shops darüber hinaus berechtigt,
- a. die betroffenen oder sämtliche Bewertungen dauerhaft zu löschen und das System in den Ursprungszustand zurückzusetzen, und
- b. bei grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Verletzung einer dieser Pflichten die Option „Kundenbewertungen“ sofort, d.h. ohne vorangegangene Abmahnung, fristlos zu kündigen.
- C4 **Freistellung bei vertragswidriger Verwendung des Bewertungssystems**
- Im Falle der Verletzung von Rechten Dritter durch schuldhaften Missbrauch (nach Ziff. C2.1), oder Manipulation (nach Ziff. C2.4) des Bewertungssystems, oder durch schuldhafte Verletzung der Pflichten aus Ziff. C2.9 wird das Mitglied Trusted Shops von allen daraus resultierenden Ansprüchen und Schadenersatzforderungen, die gegen Trusted Shops geltend gemacht werden, sowie von den Kosten der Rechtsverteidigung gegen Nachweis freistellen.

#### D Zusätzliche Bedingungen für die Legal Produkte

Sollte das Mitglied einen separaten Vertrag über ein Legal Produkt, z. B. Legal Essential, abschließen, tritt das Mitglied gleichzeitig der Interessengemeinschaft gegen Abmahnungen bei. Alle Rechtsdienstleistungen erbringt unsere Partnerkanzlei FÖHLISCH Rechtsanwälte. Es gelten die [Nutzungsbedingungen für Legal Produkte](#) und die [Allgemeinen Mandatsbedingungen der FÖHLISCH Rechtsanwälte](#).

#### E Zusätzliche Bedingungen für die Leistung „Produktbewertung“

Sollte das Mitglied die Option „Produktbewertung“ nutzen, gelten ergänzend zu den übrigen Bedingungen des Mitgliedschaftsvertrages die Bestimmungen dieses Unterabschnitts.

- E1 **Zusätzliche Pflichten bei Nutzung der Option Produktbewertung**
- E1.1 Für Mitglieder, welche die Option Produktbewertung nutzen gelten hinsichtlich der Nutzung des Bewertungssystems generell die Ziff. C2 bis C4 TS-AMB.
- E1.2 Sollte das Mitglied von der Möglichkeit Gebrauch machen, URLs zu Produktabbildungen an Trusted Shops zu übergeben, damit Trusted Shops diese Abbildungen anzeigt, so verpflichtet sich das Mitglied gegenüber Trusted Shops und sichert zu, ausschließlich Links auf solche Produktabbildungen weiterzuleiten, für die das Mitglied eigene Urheberrechte innehat und berechtigt ist, Lizenzen gemäß der nachfolgenden Anforderungen zu erteilen oder selbst eine Lizenz zur Nutzung der Abbildungen innehat und zudem berechtigt ist, Unterlizenzen gemäß der nachfolgenden Anforderungen zu vergeben.
- E1.3 Das Mitglied sichert daneben zu, ausschließlich solche Daten (z.B. Links zu Abbildungen, Produktbezeichnungen, Artikelnummern, Produktkennungen) an Trusted Shops zu übermitteln, welche sich jeweils auf das bestellte, gelieferte und folglich zu bewertende Produkt beziehen, insbesondere nur Abbildungen und Bezeichnungen dieser Produkte.
- E1.4 Das Mitglied wird keine Links zu Abbildungen übergeben, mit deren Wiedergabe Trusted Shops gegen geltendes Recht verstoßen würde, sowie keine Abbildungen, die ein durchschnittlicher Betrachter als pornografisch oder obszön empfindet, Abbildungen mit nationalsozialistischem, rassistischem oder fremdenfeindlichem Bezug, auch sofern keine strafrechtliche Relevanz besteht.
- E1.5 Ebenso ist das Mitglied verpflichtet, keine Produktbezeichnungen zu übermitteln, welche geeignet sind, die Rechte Dritter, insbesondere Markenrechte, zu verletzen.
- E2 **Nutzungslizenz Produktabbildungen**
- E2.1 Das Mitglied räumt Trusted Shops hiermit das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die übermittelten Produktabbildungen zeitlich und räumlich uneingeschränkt und für die in dieser Vereinbarung genannten Zwecke, insbesondere, jedoch nicht ausschließlich, die Wiedergabe der Produktabbildung zu nutzen. Dazu gehören ausdrücklich die folgenden Nutzungsarten: Vervielfältigung, Veröffentlichung, Bearbeitung und Verbreitung, in Print, Offline- und Online-Kommunikation, Mobile, Push-Dienste, Social-Media, sowie Nutzungsarten, die erst in Zukunft bekannt werden, soweit diese für die Erbringung der vertraglichen Pflichten erforderlich werden.
- E2.2 Das Mitglied räumt Trusted Shops die vorgenannten Rechte unentgeltlich ein.
- E3 **Freistellung bei vertragswidriger Verwendung des Bewertungssystems**
- Im Falle der Verletzung von Rechten Dritter durch schuldhafte Verletzung der Pflichten nach Ziff. E1 wird das Mitglied Trusted Shops von allen daraus resultierenden Ansprüchen und Schadenersatzforderungen, die gegen Trusted Shops geltend gemacht werden, sowie von den Kosten der Rechtsverteidigung gegen Nachweis freistellen.
- E4 **Anzeige der Produktbewertungen**

Das Mitglied darf die erhaltenen Produktbewertungen für eigenen Werbezwecke verwenden. Diese Unterlizenz bleibt auch nach Ende des Mitgliedschaftsvertrages erhalten.

## **F      Zusätzliche Bedingungen für die Leistung „Reputation Manager“**

Sollte das Mitglied die Leistung „Reputation Manager“ gebucht haben, gelten ergänzend zu den übrigen Bedingungen des Mitgliedschaftsvertrages die Bestimmungen dieses Unterabschnitts.

Der Reputation Managers bildet eine Schnittstelle zu mehreren Bewertungsplattformen, auf denen das Mitglied für seine Online-Präsenz ein eigenes Profil betreibt, und bietet daher eine konsolidierte Verwaltung von Bewertungen, die sowohl über das Trusted Shops Bewertungssystem als auch über andere Plattformen gesammelt werden.

Der Reputation Manager ist eine Leistung von Trusted Shops. Sämtliche anderen durch das Tool unterstützte und/oder dort verlinkten oder abgebildeten Plattformen, Produkte und Dienstleistungen, Plattformbetreiber und ihre Marken sind weder Eigentum bzw. Angebot noch Partner von Trusted Shops. Für deren Nutzung gelten ausschließlich die zwischen Ihnen und dem Plattformbetreiber geschlossenen Verträge und Allgemeinen Nutzungsbedingungen.

### **F1      Zusätzliche Pflichten bei Nutzung des Reputation Managers**

F1.1 Für Mitglieder, welche den Reputation Manager nutzen, gelten hinsichtlich der Nutzung des Bewertungssystems generell die Ziff. C2 bis C4 sowie die Ziff. E1 bis E4 TS-AMB.

F1.2 Sollte das Mitglied von der Möglichkeit Gebrauch machen, URLs zu Bewertungsprofilen auf anderen Plattformen an Trusted Shops zu übergeben, damit diese Profile mit dem Profil des Mitglieds im Reputation Manager verknüpft werden, so verpflichtet sich das Mitglied gegenüber Trusted Shops und sichert zu, ausschließlich Links auf solche Profile weiterzuleiten, deren berechtigter Inhaber oder Vertreter das Mitglied ist. Einen entsprechenden Nachweis muss das Mitglied auf Anfrage von Trusted Shops innerhalb einer von Trusted Shops festgelegten, angemessenen Frist, erbringen.

F1.3 Das Mitglied stellt sicher, bei oder durch Nutzung des Reputation Managers nicht gegen vertragliche Vereinbarungen mit dem Plattformbetreiber zu verstoßen.

F1.4 Pflichtinhalte in den Bewertungseinladungsvorlagen, die als solche gekennzeichnet sind, dürfen nicht verändert oder entfernt werden.

### **F2      Freistellung bei vertragswidriger Verwendung des Reputation Managers**

Im Falle der Verletzung von Rechten Dritter durch schuldhaftes Verletzung der Pflichten nach Ziff. F1E1 wird das Mitglied Trusted Shops von allen daraus resultierenden Ansprüchen und Schadenersatzforderungen, die gegen Trusted Shops geltend gemacht werden, sowie von den Kosten der Rechtsverteidigung gegen Nachweis freistellen.

### **F3      Vorübergehende Deaktivierung des Bewertungsprofil**

Trusted Shops behält sich das Recht vor, im Falle des Missbrauchsverdacht, insb. i. S. d. Ziff. F1.2, das Bewertungsprofil des Mitglieds oder einzelne Funktionen des Reputation Managers bis zur Klärung der Lage bzw. bis das Mitglied den vermuteten Missbrauch widerlegende Beweise erbracht hat, zu sperren.