

## Leistungsverzeichnis (TS-LV)

### 1. Mitgliedschaftspakete

Die Angebote richten sich ausschließlich an Unternehmer.

Die Leistungen werden grundsätzlich für einen Online-Auftritt (Shop), unter einer Domain, in einer Sprachvariante, mit Ausrichtung auf einen Zielmarkt, erbracht. Für die Erbringung der Leistungen für weitere Online-Auftritte (z.B. eine weitere Sprachvariante; eine weitere Domain) müssen weitere Zertifikate erworben werden. Alle Service-Leistungen werden in der Sprache des jeweils ausgewählten Zielmarktes erbracht.

### 2. Optionale Zusatzleistungen

Sie wollen noch mehr aus Ihrer Trusted Shops Mitgliedschaft herausholen? Dann buchen Sie unsere optionalen Zusatzpakete. Jedes Paket kann individuell für jeweils einen Online-Auftritt (Shop), unter einer Domain, in einer Sprachvariante, mit Ausrichtung auf einen Zielmarkt, hinzugebucht werden. Die Verfügbarkeit jedes optionalen Zusatzpakets hängt von dem Hauptzielmarkt des Online-Auftritts ab, für den die Zusatzleistung gebucht werden soll. Die verfügbaren Optionen zu Ihren Online-Auftritten sind im Trusted Shops Online System einsehbar und können über das Upgrade Center gebucht werden.

### 3. Trustbadge

Das Trustbadge<sup>®</sup> ist die Technologie, um Ihren Kunden alle Services an einem Ort zu bieten. Es ist immer im Blickfeld Ihrer Besucher und zeigt je nach Umfang Ihres Mitgliedschaftspaketes Ihr Gütesiegel, Ihre Note und Ihre Bewertungssterne an. Über diese Technologie bieten Sie zudem den Trusted Shops Käuferschutz an und sammeln automatisch Bewertungen.

Das leicht einzubindende dynamische Trustbadge<sup>®</sup> nimmt Ihnen die Arbeit ab, wird einmal pro Tag aktualisiert und automatisch in Ihren Shop übernommen. Sie haben also nach der einmaligen und einfachen Integration keinen technischen Aufwand mehr.

Der Kunde gelangt durch einen Klick auf das Trustbadge<sup>®</sup> zur Anzeige des bei Trusted Shops hinterlegten ausführlichen Bewertungsprofils (Durchschnittsnote, Einzelnoten, Anzahl der Bewertungen und Kundenmeinungen).

### 4. Trusted Shops Kundenbewertung

Bewertungen sowie Kundenmeinungen sind für Online-Käufer ein wichtiger Hinweis für die Vertrauenswürdigkeit eines Online-Auftritts.

Das zur Verfügung gestellte Bewertungssystem in der vereinbarten Sprache umfasst folgende Funktionalitäten:

- Kunden des Online-Auftritts haben die Möglichkeit, den Online-Auftritt anhand von mindestens einem der drei festgelegten Kriterien Service, Lieferung und Ware mittels eines von Trusted Shops zur Verfügung gestellten Formulars zu bewerten.  
Für jedes Kriterium können Bewertungssterne auf einer Skala von 1 bis 5 vergeben werden, wobei 5 Sterne der Bestnote entsprechen.
- Vertreiben Sie Dienstleistungen (keine Waren) über Ihren Online-Auftritt, steht Ihnen unser 1-Kategorie-System zu Verfügung. Ihre Kunden können Ihren Online-Auftritt nach dem Kriterium „Service“ bewerten. Bei Warenverkauf profitieren Sie von unserem 3-Kategorie-System. Die Nutzung des 1-Kategorie-Systems ist in diesem Fall nicht möglich.  
Wenn Sie zunächst das 1-Kategorie-System nutzen und nachträglich auch Waren anbieten, müssen Sie in das 3-Kategorie-System wechseln. Dann werden alle gesammelten Bewertungen zurückgesetzt. Gleiches gilt, wenn vom 3-Kategorien-System in das 1-Kategorien-System gewechselt wird.
- Einholung von Kundenmeinungen (Kommentare) über ein von Trusted Shops zur Verfügung gestelltes Online-Formular.

Die Bewertungen und Kundenmeinungen (zusammen: „Bewertungen“) der letzten 12 Monate sind für Sie und die Trusted Shops Mitarbeiter in einem geschützten Bereich des Online-Systems einsehbar.

## **Bewertungsprofil**

Verlinken Sie auf Ihre individuelle Bewertungsübersichtsseite. Das Bewertungsprofil besteht aus den Kundenmeinungen und einer Zusammenfassung der abgegebenen Bewertungen der letzten 12 Monate. Aus allen Bewertungen der letzten 12 Monate wird eine Gesamtbewertung gebildet, in welche die einzelnen Kriterien nach der Anzahl der jeweils abgegebenen Bewertungen gewichtet einfließen. Das Bewertungsprofil enthält die Angabe, wie viele Sterne in der 5-Sterne-Bewertungsskala im gewichteten Durchschnitt erreicht wurden.

Es wird zudem eine Durchschnittsnote (Gesamtnote) nach folgender Maßgabe gebildet:

| 5-Sterneskala | Gesamtnote   |
|---------------|--------------|
| 5 bis 4,5     | Sehr gut     |
| < 4,5 bis 3,5 | Gut          |
| < 3,5 bis 2,5 | Befriedigend |
| < 2,5 bis 1,5 | Ausreichend  |
| < 1,5 bis 0   | Mangelhaft   |

Die Bewertungen der letzten 12 Monate und das Bewertungsprofil sind für Sie und die Trusted Shops Mitarbeiter in einem geschützten Bereich des Online-Systems einsehbar.

## **Mobile app.**

Mit der mobilen App (iOS) haben Sie Ihre Bewertungen immer im Blick: überprüfen, kommentieren und verwalten Sie Ihre Bewertungen auch von unterwegs.

## **Anzahl Bewertungen pro Monat**

Es gibt keine Begrenzung bei der Bewertungsanzahl! Dies ist wichtig, damit Sie ein Maximum an Feedback und Meinungen bekommen.

## **Bewertungen kommentieren**

Sie werden per E-Mail über neue Bewertungen benachrichtigt, sodass Sie zeitnah Kundenmeinungen, die für andere Kunden erklärungsbedürftig sein könnten, kommentieren können. Eine gute Gelegenheit, um auf Anmerkungen und Kritik einzugehen und Ihre Offenheit zu demonstrieren. So können Sie die Kundenzufriedenheit steigern und unzufriedenen Kunden zu wiederkehrenden Käufern machen.

## **Bewertungen als unberechtigt melden**

Sollte eine Kundenmeinung nicht den Tatsachen entsprechen, können Sie jederzeit einen Rechtsverstoß melden - wir prüfen anschließend den Sachverhalt.

- Verstößt die Bewertung aus Ihrer Sicht gegen geltendes Recht (z.B. objektiv wahrheitswidrige oder beleidigende Bewertungen), prüft Trusted Shops die jeweilige Bewertung dann manuell und deaktiviert rechtswidrige Kommentare.
- Die vergebenen Sterne und Smileys bleiben immer erhalten.

## **Verbreitung durch Facebook & Twitter**

Online-Käufer haben die Möglichkeit ihre Bewertungen direkt in Facebook, Twitter und Google+ zu verbreiten.

## **Rich snippets**

Per Rich Snippets können Ihre Bewertungssterne auch in den organischen Google Suchergebnissen angezeigt werden.

## **Review sticker**

Der Review Sticker ist so individuell wie Ihre Website. Wählen Sie Farbe, Form und Bewertungsanzahl aus und veröffentlichen Sie Ihre Kundenbewertungen direkt auf Ihrer Seite. Profitieren Sie von den hervorragenden SEO-Effekten und Rezensionen, die sich optimal in Ihr Layout einfügen. Die Integration erfolgt über Einbindung eines JavaScript-Codes.

## **My Trusted Shops.**

Alles an einem Ort. Mit Ihrem persönlichen My Trusted Shops Zugang verwalten, analysieren und beantworten Sie Ihre Bewertungen sowie die für Ihren Online-Auftritt abgeschlossenen Käuferschutzabschlüsse. Daneben können Sie Ihre Daten ändern, und Ihre Mitgliedschaft um Zusatzoptionen erweitern.

## Auch mobil perfekt

Wenn Ihr Shop über eine mobile Darstellung verfügt, passt sich das Trustbadge® selbstverständlich an – je nachdem, von welchem Endgerät Ihre Seite aufgerufen wird. Es wandert dann an den oberen Rand und lässt die uneingeschränkte Sicht auf Ihr Angebot frei.

## 5. Abmahnschutz mit Haftung

Schützen Sie sich dauerhaft vor Abmahnungen, erstellen Sie mit wenigen Klicks abmahnsichere Rechtstexte für Ihren Online-Shop und sichern Sie sich juristischen Support. Der genaue Leistungsumfang der einzelnen Module des Rechtstexters (Eignung für Online-Auftritte, Zielmärkte oder bestimmte Portale) ergibt sich aus der Dokumentation (verlinkt im Online-System).



### Rechtssichere und verständliche Texte

Einfach und schnell: Mit wenigen Klicks generieren Sie Impressum, Datenschutzerklärung, Widerrufsbelehrung und AGB einfach selbst. Unser kostenloser Rechtstexter steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung.



### Haftungsübernahme für alle Rechtstexte

Volle Haftung: Die Rechtsprechung im Onlinehandel ist immer in Bewegung, die nächste Abmahnfall ist selbst mit sicheren Texten nicht weit. Daher übernehmen wir selbstverständlich die volle Haftung für alle generierten Rechtstexte.



### Guide und E-Mail-Support für die Text-Integration

Aktive Unterstützung: Bei Fragen zu den generierten Rechtstexten, deren Integration oder zum Gutachten des Shops steht Ihnen ein Ansprechpartner via E-Mail zur Verfügung.



### Prüfung der Rechtstext-Integration in einem Shop

Profi-Check: Ausgewiesene Experten mit langjähriger Erfahrung im E-Commerce-Recht überprüfen, ob Sie die generierten Texte in einem Online- oder Plattform-Shop richtig integriert haben. Sie erhalten ein ausführliches Gutachten.



### Update-Service via E-Mail

Ständig aktuell und geschützt: Bei Änderungen durch neue Gesetze, Rechtsprechung, Abmahnungen etc. benachrichtigen wir Sie per E-Mail, inklusive konkreter Anweisungen, welche Texte geändert werden müssen.



### Kostenlose Ersteinschätzung bei Abmahnung\*

Unsere Soforthilfe bei allen Abmahnungen: Was tun, wenn eine Abmahnung ins Haus flattert? In einer telefonischen Ersteinschätzung durch spezialisierte Anwälte können Sie erfahren, welche die nächsten Schritte in ihrem spezifischen Fall sind.



### Anwaltliche Vertretung bei Abmahnung der Rechtstexte\*

Garantiert mehr: Selbst bei unberechtigten Abmahnungen können Sie durch spezialisierte Anwälte außergerichtlich und gerichtlich beraten und vertreten werden. Werden Sie als Mitglied unterstützt, so übernehmen wir außerdem Ihre Anwaltskosten.

\* Durch den Erwerb eines Abmahnschutzpaketes werden Sie gleichzeitig Mitglied der Interessengemeinschaft gegen Abmahnungen. Für alle Mitglieder wird als freiwillige solidarische Unterstützung Beratung und Vertretung auch bei unberechtigten Abmahnungen der Rechtstexte erbracht. Ein Rechtsanspruch auf diese Leistungen besteht aus versicherungsrechtlichen Gründen nicht. Der Abmahnschutz bezieht sich auf die zur Verfügung gestellten Rechtstexte und Prüfungen. Sämtliche Rechtsberatungsleistungen werden durch unsere Partnerkanzleien erbracht.

## 6. Traffic-Paket

Nutzen Sie die Vorteile Ihrer Trusted Shops Mitgliedschaft aktiv für mehr Traffic, mehr Kaufabschlüsse und mehr Wiederkäufer.

### Erweitertes Shop-Profil mit Kampagnenlink

Durch einen individuellen Kampagnen-Deeplink und einen Rabatt-Coupon auf Ihrem Shop-Profil optimieren Sie Ihr Suchmaschinen-Ranking und bringen neue Besucher in Ihren Shop. So sorgen Sie für mehr relevanten Traffic.

### **Mehr Kaufabschlüsse dank Exit Intent Popup**

Das Exit Intent Popup ist ein Fenster, das sich öffnet, sobald ein Besucher Ihren Shop verlassen möchte - der ideale Moment, um ihm z.B. einen attraktiven Gutschein anzubieten. Ihr Besucher bleibt im Shop - Sie vermindern Kaufabbrüche und steigern so Ihren Umsatz.

### **Angebote auf der Bewertungs-Danke-Seite**

Ihr Kunde hat gerade eine Bewertung abgegeben? Das ist der richtige Zeitpunkt, um sich bei ihm mit einem Angebot für den nächsten Einkauf im Shop zu bedanken und ihn zum Wiederkaufen zu motivieren.

## **7. Handbuch für Onlinehändler**

Das Trusted Shops Handbuch für Onlinehändler ermöglicht Shopbetreibern auch ohne juristisches Fachwissen die Gestaltung des Kaufprozesses in ihrem Online-Auftritt nach Maßgabe der Trusted Shops Qualitätskriterien: Vom Impressum über die Datenschutzerklärung, Produktbeschreibung, Kundendatenerhebung, Bestellsseite, Informationsseiten und AGB bis zur E-Mail-Bestätigung.

## **8. Trusted Shops Gütesiegel und Käuferschutz**

Diese Leistung beinhaltet die umfassende Prüfung Ihres Online-Auftritts anhand der Trusted Shops Qualitätskriterien und den Trusted Shops Käuferschutz. Die Trusted Shops Garantie, eine Geld-zurück-Garantie, ist Bestandteil des Trusted Shops Käuferschutzes und sichert den Käufer gegen Kaufpreisverlust ab. Weitere Leistungen sind der Kundenservice und die Streitschlichtung.

### **Prüfung auf Erfüllung aller Qualitätskriterien**

Ihr Online-Auftritt wird auf die Einhaltung der Trusted Shops [Qualitätskriterien](#) geprüft. Die Trusted Shops Qualitätskriterien basieren auf den für Online-Shopping relevanten europäischen Gesetzen und berücksichtigen aktuelle Urteile und bekannte Abmahnrisiken. Darüber hinaus sind sie konform zu den empfohlenen D21-Qualitätskriterien und berücksichtigen bereits viele Forderungen der Verbraucherschutzverbände. Durch die Einhaltung dieser Qualitätskriterien reduzieren Sie viele Abmahnrisiken und heben sich positiv von Ihren Mitwettbewerbern ab.

Mit dem Feedback Ihrer Kunden aus den Trusted Shops Garantien und den Kundenbewertungen misst Trusted Shops wichtige Qualitätsmerkmale. Die Trusted Shops Qualitätsindikatoren geben Ihnen wertvolle Informationen über Ihren Shop im Vergleich zu Ihren Wettbewerbern. Befinden sich Ihre Werte im grünen Bereich? Dann können Sie zufrieden sein und auch wir können Ihren Shop mit gutem Gewissen als vertrauenswürdig empfehlen. Liegen Ihre Werte im gelben Bereich? Dann sollten Sie diese bitte beobachten. Befinden sich einzelne oder mehrere Indikatoren im roten Bereich? Dann besteht dringender Handlungsbedarf. Anhand von Graphen in Ihrem Trusted Shops Online System erkennen Sie sowohl allgemeine Trends als auch kurzzeitige Schwankungen der Qualitätsindikatoren. So können Sie rechtzeitig Maßnahmen einleiten und die Qualität Ihres Shops verbessern.

### **Individuelles Prüfungsprotokoll**

Im Rahmen des Expertenaudits erstellt Trusted Shops basierend auf den Trusted Shops Qualitätskriterien ein individuelles Prüfungsprotokoll. Das Prüfungsprotokoll gibt Auskunft darüber, inwieweit Ihr Online-Auftritt den Trusted Shops Qualitätskriterien entspricht und in welchen Punkten aus Sicht von Trusted Shops Verbesserungspotenzial besteht. Sie erhalten zu jedem Punkt verständliche Erklärungen und Hinweise, sodass Sie selbstständig Fehler verbessern und so das Vertrauen in Ihren Online-Auftritt vergrößern können.

### **Trusted Shops Gütesiegel**

Durch das Trusted Shops Gütesiegel präsentieren Sie sich nach erfolgreichem Abschluss des Expertenaudits als sicherer und geprüfter Online-Auftritt und überzeugen selbst kritische Online-Shopper, die durch die Kombination aus Trusted Shops Gütesiegel, Garantie und Verbraucherservice ein Rundum-sicher-Paket genießen.

Klickt ein Besucher Ihres Online-Auftritts auf das Trusted Shops Gütesiegel, erhält er über eine gesicherte Online-Verbindung (SSL) eine Bestätigung der Echtheit des Zertifikats und weitere Informationen über Ihren Online-Auftritt (z.B. Firmenname, Firmenanschrift, Rechtsform etc.) und zu den Leistungen von Trusted Shops. Auf diese Weise kann sich der Online-Shopper schon beim Stöbern in Ihrem Online-Auftritt davon überzeugen, dass Ihr Online-Auftritt vertrauenswürdig und sicher ist.

### ***Trusted Shops Käuferschutz und Garantie für Ihre Kunden***

Ihre Kunden können sich nach dem Einkauf in Ihrem Online-Shop für den Trusted Shops Käuferschutz und die Trusted Shops Garantie anmelden. Die Inanspruchnahme des Trusted Shops Käuferschutzes und der Garantie sind für Kunden des Online-Auftritts optional. Bei Anmeldung erhält der Kunde eine entsprechende Bestätigung.

In einigen Ländern können sich Ihre Kunden nach dem Einkauf zunächst für die Trusted Shops Basic Mitgliedschaft anmelden (inkl. Käuferschutz bis 100 € pro Einkauf) und ein optionales Upgrade auf Trusted Shops PLUS mit einer Absicherung bis 20.000 € pro Einkauf (Trusted Shops Garantie) durchführen.

In anderen Ländern ist eine Anmeldung als Käufer Mitglied nicht möglich. In diesem Fall können sich Ihre Kunden unmittelbar kostenlos für die Trusted Shops Garantie anmelden.

Die Absicherung kommt in allen Fällen bei Nicht-Lieferung und Nicht-Erstattung nach Rückgabe der Ware zum Tragen. Im Rahmen des Trusted Shops Käuferschutzes vermitteln wir auch bei Unstimmigkeiten zwischen Ihnen und Ihren Kunden. So erweitern und optimieren Sie Ihren eigenen Service um die Leistungen des Trusted Shops Käuferschutzes.

Während der berechtigten Nutzung der Trusted Shops Marken stellt Trusted Shops Ihrem Online-Auftritt ein Online-System zur Verfügung, indem Ihre Mitarbeiter und Kunden ihre Käuferschutz- und Garantiefälle einsehen und bearbeiten können. Ihre Kunden erhalten die Möglichkeit, nach einem abgesicherten Warenkauf auftretende Problemfälle über dieses Online-System direkt an Trusted Shops zu melden. Sie werden dann automatisch per E-Mail über die Kunden-Rückmeldungen informiert.

### ***Verbraucherservice per Mail, Web, Telefon***

Endkunden können sich bei Problemen mit der Online-Bestellung per E-Mail, Online-System oder Telefon an unser erfahrenes, mehrsprachiges Servicecenter wenden und so Unterstützung z.B. bei der Rückabwicklung von Transaktionen in Anspruch nehmen. So erweitern und optimieren Sie Ihren eigenen Service um einen neutralen und kooperativen Dienst.

### ***Log-in und Benutzerverwaltung***

In Ihrem abgesicherten und persönlichen Trusted Shops Log-in-Bereich können Sie Bewertungen einsehen und kommentieren, Käuferschutz- und Garantiefälle bearbeiten und wichtige Dokumente downloaden. Mit Ihrem Administrator-Zugang können Sie Zugänge für Ihre Mitarbeiter anlegen und ihnen Zugangsrechte zu den verschiedenen Bereichen (z.B. Bearbeitung von Käuferschutz- und Garantiefällen oder Bewertungen) einräumen.