

## 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 schuldhafte 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.

## Vereinbarung gemäß Art. 26 Abs. 1 S. 2 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

zwischen der

**Trusted Shops GmbH**

Subbelrather Str. 15c

50823 Köln

-nachfolgend „**Trusted Shops**“ genannt-

und

dem im Mitgliedschafts- bzw. Nutzungsvertrag (nachfolgend einheitlich „**Hauptvertrag**“) genannten **Mitglied** bzw. **Nutzer**

-nachfolgend Einzelne auch „**Partei**“, gemeinsam „**Parteien**“ genannt. Mit **Nutzer** ist nachfolgend auch jedes Mitglied gemeint.-

### § 1 – Gegenstand der Vereinbarung

- (1) Trusted Shops bietet verschiedene Vertrauenslösungen für Unternehmen an. In diesem Zusammenhang werden personenbezogene Daten in gemeinsamer Verantwortung durch die Parteien verarbeitet. Sofern der Nutzer nicht als einzelner Verantwortlicher agiert, sondern im Rahmen der Verarbeitungstätigkeiten, welche von dieser Vereinbarung umfasst sind, weitere Verantwortliche involviert sind, teilt der Nutzer diese weiteren Verantwortlichen Trusted Shops mit, sodass sie dieser Vereinbarung beitreten können.
- (2) Die jeweiligen Rechte und Pflichten gemäß DSGVO, die den Parteien zukommen sowie die festgelegten Zwecke und die Mittel der Verarbeitung, sind in dieser Vereinbarung zur gemeinsamen Verantwortlichkeit (Art. 26 DSGVO) geregelt. Sie findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, bei denen Beschäftigte der Parteien oder durch sie beauftragte Auftragsverarbeiter personenbezogene Daten für die Verantwortlichen verarbeiten.

### § 2 – Beschreibung der Datenverarbeitung und Zuständigkeit

- (1) Die Einzelheiten zu Zweck, Art und Umfang der Datenverarbeitung gehen aus der Vereinbarung in Anhang I und aus den gesonderten Bestimmungen in dieser Vereinbarung hervor.
- (2) Die einzelnen Verarbeitungstätigkeiten, bei denen eine gemeinsame Verantwortlichkeit der Parteien vorliegt, sind im Anhang I zu dieser Vereinbarung genau bezeichnet und dem jeweiligen Zuständigkeitsbereich genau zugewiesen. Überall dort, wo keine Angabe bezüglich der einzelnen Verantwortlichkeiten gemacht wird, sind im Zweifel beide Parteien gleichermaßen für die jeweilige Datenverarbeitung zuständig.

### § 3 – Umsetzung der Betroffenenrechte und Informationspflichten

- (1) Die einzelnen Zuständigkeiten der Parteien für die Einhaltung der Betroffenenrechte aus den Art. 15 – 22 DSGVO haben die Parteien ebenfalls in Anhang I zu dieser Vereinbarung geregelt. Überall dort, wo keine Angabe bezüglich der einzelnen Verantwortlichkeiten gemacht wird, sind im Zweifel beide Parteien gleichermaßen für die Wahrung der Betroffenenrechte verantwortlich.
- (2) Betroffene Personen können ihre Anfragen zur Wahrnehmung der ihnen zustehenden Betroffenenrechte, ungeachtet der Zuständigkeiten nach Anhang I, an beide Parteien richten. Die Parteien sind verpflichtet, die Anfragen an die jeweils zuständige Partei weiterzuleiten. Dazu werden sich die Parteien gegenseitig Kontaktadressen benennen und jede Änderung in Textform mitteilen. Beide Parteien kommen der Auskunftserteilung an die betroffene Person nach. Die Parteien sind im Falle einer an sie gerichteten Betroffenen-Anfrage in Bezug auf Art. 15 – 22 DSGVO, die die gemeinsame Verarbeitung betrifft, ferner verpflichtet, die jeweils andere Partei über das Vorliegen und die wesentlichen Inhalte der Anfrage zu unterrichten. Dies gilt nicht, soweit die Weitergabe dieser Informationen datenschutzrechtlich oder berufsrechtlich nicht zulässig ist, insbesondere weil der Betroffene eine Weitergabe explizit nicht wünscht.

- (3) Die Parteien können in Anhang I zu dieser Vereinbarung die vorrangigen Zuständigkeiten für die Erfüllung der Informationspflichten aus den Art. 13 und 14 DSGVO festlegen. Jede Partei ist verpflichtet, die Informationspflichten aus Art. 13 und 14 DSGVO und Art. 26 Abs. 2 S. 2 DSGVO gegenüber den Betroffenen umzusetzen, Die Parteien tragen Sorge dafür, dass diese Informationen über das Internet zugänglich sind und stellen sich gegenseitig die Internetadressen zur Verfügung, unter denen die jeweiligen Informationen abrufbar sind.
- (4) Die Parteien stellen die erforderlichen Informationen und Auskünfte in präziser, transparenter, verständlicher und leicht zugänglicher Form in einer klaren und einfachen Sprache der betroffenen Person unentgeltlich zur Verfügung.

#### **§ 4 – Löschungsersuchen betroffener Personen**

- (1) Bei Löschungsersuchen betroffener Personen informieren sich die Parteien gegenseitig. Dem Anspruch auf Löschung ist gemäß den Vorgaben nach § 3 dieser Vereinbarung nachzukommen, sofern keine berechtigten Gründe dem Löschvorgang entgegenstehen. Berechtigte Gründe können etwa in den von der jeweils zuständigen Partei geltend gemachten gesetzlichen Aufbewahrungspflichten liegen.
- (2) Die Löschung personenbezogener Daten sind durch die Parteien zu dokumentieren.
- (3) Pflichten aus Art. 17 Abs. 2 DSGVO hat die jeweilige Partei, die personenbezogene Daten öffentlich gemacht hat, selbständig zu erfüllen. Sollten die Parteien personenbezogene Daten gemeinsam öffentlich gemacht haben, so ist Trusted Shops für die Erfüllung der Pflichten aus Art. 17 Abs. 2 DSGVO zuständig.

#### **§ 5 – Datensicherheit und datenschutzrechtliche Grundsätze**

- (1) Die Parteien verpflichten sich gegenseitig zur Einhaltung der jeweils nach Art. 32 DSGVO erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen, soweit dies die Verarbeitung personenbezogener Daten betrifft, für die eine gemeinsame Verantwortlichkeit i.S.d. Art. 26 DSGVO besteht.
- (2) Die datenschutzrechtlichen Grundsätze gemäß Art. 5 DSGVO werden durch die Parteien eingehalten, insbesondere verpflichten sich die Parteien zur rechtmäßigen Datenverarbeitung innerhalb dieser Vereinbarung.
- (3) Die Parteien vereinbaren, dass beide Parteien für den jeweils eigenen Bereich die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen von Trusted Shops sind jederzeit unter folgendem Link abrufbar: <https://help.etrusted.com/hc/de/articles/360021040178>. Der Nutzer hat technische und organisatorische Maßnahmen für die eigene Zuständigkeit zu treffen und diese auf Verlangen Trusted Shops offenzulegen.
- (4) Bei Unregelmäßigkeiten und Fehlern der Datenverarbeitung im Rahmen dieser Vereinbarung haben sich die Parteien gegenseitig zu informieren und bei der Behebung zu unterstützen. Dies gilt auch für Verletzungen von Bestimmungen dieser Vereinbarung.

#### **§ 6 – Datenschutzverletzungen**

- (1) Bei Eintritt einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten i.S.d. Art. 4 Nr. 12 DSGVO (im Folgenden Datenschutzverletzungen) im Rahmen dieser Vereinbarung unterrichten sich die Parteien unverzüglich nach Bekanntwerden der Datenschutzverletzung gegenseitig. Die Unterrichtung hat dabei in Textform zu erfolgen. Sie stellen sich gegenseitig alle erforderlichen Informationen, die zur einer Prüfung, Abstellung sowie etwaiger Risikoeinschätzung der Datenschutzverletzung erforderlich sind, zur Verfügung.
- (2) Zuständig für die Bearbeitung und Überprüfung einer Datenschutzverletzung sind beide Parteien. Sie verpflichten sich zur gegenseitigen Unterstützung sowie zur unverzüglichen Erfüllung etwaiger Meldepflichten gemäß Art. 33 und 34 DSGVO. Die Mitwirkungspflichten der Parteien nach Absatz 1 erfolgen dabei im Rahmen des Zumutbaren und des Erforderlichen.
- (3) Datenschutzverletzungen und deren Bearbeitung sind durch die Parteien zu dokumentieren.

#### **§ 7 – Dokumentationspflichten**



- (1) Die Parteien verpflichten sich, den in der DSGVO enthaltenen Dokumentationspflichten jeweils eigenständig nachzukommen. Dies gilt insbesondere für das Führen des Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeiten nach Art. 30 DSGVO. Die Parteien stellen sich gegenseitig die für das Führen des Verzeichnisses erforderlichen Informationen in geeigneter Form auf Anfrage zur Verfügung.
- (2) Die Parteien unterstützen sich bei allen sonstigen Dokumentationspflichten, insbesondere aus Art. 32 bis 36 DSGVO gegenseitig.

## **§ 8 – Zusammenarbeit mit Datenschutzaufsichtsbehörden**

- (1) Die Parteien verpflichten sich bei Anfragen einer Datenschutzaufsichtsbehörde, welche Verarbeitungstätigkeiten, die von dieser Vereinbarung abgedeckt sind, betreffen, die jeweils andere Partei unverzüglich zu informieren.
- (2) Bei Anfragen der Datenschutzaufsichtsbehörden unterstützen sich die Parteien wechselseitig.
- (3) Formale Anfragen zu dieser Vereinbarung sind – soweit möglich – stets von Trusted Shops zu bearbeiten. Der Nutzer leitet Anfragen unaufgefordert an Trusted Shops weiter, sofern die Anfrage gegenüber dem Nutzer erfolgt.
- (4) Erforderliche Auskünfte, Zugangs- und Einsichtsrechte sind im Rahmen der gesetzlichen Befugnisse der Aufsichtsbehörden durch die Parteien zu gewähren.
- (5) Das Einlegen von Rechtsbehelfen durch die Parteien bleibt davon unberührt.

## **§ 9 – Auftragsverarbeiter**

- (1) Auftragsverarbeiter nach Art. 4 Nr. 8 DSGVO dürfen für Verarbeitungen von personenbezogenen Daten, die unter die gemeinsame Verantwortung fallen grundsätzlich ohne vorherige Zustimmung der jeweils anderen Partei beauftragt werden.
- (2) Für den Falle einer Auftragsverarbeitung (AV) stellt die auftraggebende Partei der jeweils anderen Partei alle notwendigen Informationen zur Verfügung. Der Vertrag zur Auftragsvereinbarung (AVV) hat dabei den Vorgaben der Art. 28, 29 DSGVO zu entsprechen.
- (3) Wird ein Auftragsverarbeiter außerhalb der EU/EWR beauftragt, so hat die auftraggebende Partei durch geeignete technische, organisatorische und vertragliche Maßnahmen sicherzustellen, dass die personenbezogenen Daten ausschließlich innerhalb der EU/EWR verarbeitet werden beziehungsweise vor einer Übermittlung von personenbezogenen Daten in das Drittland Garantien nach Art. 44 ff. DSGVO für ein angemessenes Datenschutzniveau gegenüber der jeweils anderen Partei darzulegen und im Vertrag zur Auftragsverarbeitung schriftlich zu dokumentieren. Die jeweils andere Partei hat nach Prüfung der Garantien ein Widerspruchsrecht.
- (4) Die Parteien stellen bei Abschluss eines AVV der jeweils anderen Partei eine Abschrift des Vertrages auf Anfrage zur Verfügung.

## **§ 10 – Haftung**

- (1) Die Parteien haften gegenüber betroffenen Personen nach den gesetzlichen Vorschriften.
- (2) Im Innenverhältnis bestimmt sich die Haftung der Parteien nach dem jeweiligen verantwortlichen Zuständigkeitsbereich, unbeschadet der Regelungen dieser Vereinbarung sowie etwaiger anderer Haftungsverteilungsvereinbarungen der Parteien. Sind beide Parteien für einen Verarbeitungsbereich zuständig, bestimmt sich die Haftung für Schäden nach § 426 BGB und Art. 82 Abs. 4 und 5 DSGVO.

## **§ 11 – Schlussbestimmungen**

- (1) Diese Vereinbarung ist fester Bestandteil des Hauptvertrages und wird mit Abschluss des Hauptvertrages wirksam vereinbart. Für die Laufzeit und Beendigung dieser Vereinbarung gelten die Regelungen des Hauptvertrages. Im Fall von Widersprüchen in Bezug auf Regelungen zum Datenschutz zwischen diesem Vertrag und sonstigen Vereinbarungen zwischen den Parteien, insbesondere dem Hauptvertrag, gehen die Regelungen dieser Vereinbarung vor.
- (2) Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, oder Lücken aufweisen, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die

unwirksame Bestimmung durch eine andere, wirksame Regelung zu ersetzen, die dem Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt und dabei den wirtschaftlichen, wie auch datenschutzrechtlichen Anforderungen gerecht wird.

(3) Es gilt deutsches Recht.

## **Anhang I – Beschreibung der Zusammenarbeit**

Für bestimmte Verarbeitungen im Rahmen der Trusted Shops Leistungen bestimmen die Parteien gemeinsam die Zwecke und Mittel. In diesem Rahmen besteht daher datenschutzrechtlich, zumindest für gewisse Teilverarbeitungsvorgänge, eine gemeinsame Verantwortlichkeit nach Art. 26 DSGVO. Im Folgenden wird beschrieben, wie sich die Zusammenarbeit darstellt und die Zuständigkeiten aufgeteilt sind. Die gemeinsame Verantwortlichkeit besteht nur, wenn und soweit die für die beschriebenen Verarbeitungstätigkeiten erforderlichen hauptvertraglichen Vereinbarungen zwischen den Parteien geschlossen wurden bzw. das entsprechend beschriebene Produkt durch den Nutzer genutzt wird. Es steht den Parteien frei, personenbezogene Daten, die im Rahmen der gemeinsamen Verantwortlichkeit erlangt wurden, für weitere eigene Zwecke zu verarbeiten, sofern dies im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Regelungen zulässig ist und die betroffenen Personen hierüber von der jeweiligen Partei informiert werden.

Sofern der Nutzer im Rahmen der folgenden beschriebenen Verarbeitungstätigkeiten für die Informationspflichten nach Art. 13 DSGVO zuständig ist, hat er an geeigneter Stelle auf die Datenschutzinformationen von Trusted Shops zu verweisen. Diese sind unter folgendem Link abrufbar: [https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER\\_AUTO\\_PROTECTION\\_TERMS\\_de.pdf](https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER_AUTO_PROTECTION_TERMS_de.pdf)

Trusted Shops stellt außerdem ergänzende Informationen im [Hilfe-Center](#) zur Verfügung. Dort steht unter anderem eine tabellarische Darstellung der Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten bereit, mithilfe derer der Nutzer die Betroffenen über die wesentlichen Inhalte dieser Vereinbarung im Sinne von Art. 26 Abs. 2 S. 2 DSGVO informieren kann. Außerdem finden sich dort unverbindliche Arbeitshilfen für die Dokumentation von Interessenabwägungen, welche in dieser Vereinbarung erwähnt werden.

Alle im Folgenden beschriebenen Verarbeitungstätigkeiten werden unter Einbindung von Dienstleistern erbracht, mit denen Trusted Shops einen Auftragsverarbeitungsvertrag abgeschlossen hat. Sofern ein Drittlandtransfer erfolgt, ist Trusted Shops dafür zuständig, die rechtlichen Rahmenbedingungen zu schaffen, d.h. insbesondere das Vorliegen geeigneter Garantien sicherzustellen, soweit kein Angemessenheitsbeschluss oder eine Ausnahme nach Art. 49 DSGVO vorliegt. Trusted Shops wird der Nutzer im Falle eines Drittlandtransfers, der im Rahmen der gemeinsamen Verantwortung erfolgt, informieren, damit der Nutzer seinen Informationspflichten gegenüber betroffenen Personen nachkommen kann.

### **1. Widgets**

#### **1.1 Anzeige des Widgets**

Trusted Shops stellt verschiedene Widgets (z.B. das Trustbadge) für den jeweiligen Onlineauftritt des Nutzers bereit und ist für den Inhalt und die damit erfolgenden Datenverarbeitungen alleine zuständig. Je nachdem, wofür das jeweilige Widget vom Nutzer in den Onlineauftritt eingebunden wird, gehen damit Informationspflichten einher, die der Nutzer zu erfüllen hat.

Die Widget-Einbindung in den Onlineauftritt ermöglicht das Anzeigen von authentischen Kundenbewertungen und im Falle des Trustbadges auch das Sammeln von Kundenbewertungen. Die Anzeige des Widgets im Onlineauftritt unterfällt der Zuständigkeit des Nutzers. Durch die Einbindung wird die Darstellung des Trusted Shops Gütesiegels, das Sammeln von Bewertungen und die Darstellung von Trusted Shops Services für Käufer ermöglicht. Der Nutzer ist verpflichtet, in seinen Datenschutzhinweisen über die Einbindung des Trustbadges zu informieren. Der Nutzer ist dafür zuständig, für eine Rechtsgrundlage und alle damit einhergehenden Informationspflichten zu sorgen. Sofern Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO die verwendete Rechtsgrundlage ist, ist der Nutzer dafür zuständig, die Rechtsgrundlage zu dokumentieren und eine Interessenabwägung durchzuführen. Sofern Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO die verwendete Rechtsgrundlage ist, ist der Nutzer dafür zuständig die Rechtsgrundlage zu dokumentieren und dafür zu sorgen, dass die Einwilligung nachgewiesen werden kann. Trusted Shops wird der Nutzer darüber informieren, wenn durch die Einbindung des Trustbadges

Verarbeitungstätigkeiten erfolgen, für die zwingend eine Einwilligung einzuholen ist, etwa durch das Setzen von Cookies.

Bei Aufruf des Trustbadges werden anonyme Server-Logfiles der Webseitenbesucher gespeichert. Die Speicherung umfasst insbesondere die anonymisierte IP-Adresse, Datum und Uhrzeit des Besuches sowie den Referrer. Dies dient dem Zweck, einen störungsfreien Betrieb der Website sicherzustellen und Auffälligkeiten zu erfassen. Rechtsgrundlage für die Erstellung und Speicherung von Logfiles ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Über die Rechtsgrundlage hat der Nutzer zu informieren, Trusted Shops ist für die Dokumentation der Interessenabwägung zuständig.

## 1.2 A/B-Tests

Trusted Shops führt gelegentlich A/B-Tests durch, um das Userverhalten im Online-Auftritt des Nutzers auf Basis verschiedener Varianten der Widgets zu analysieren. Zu diesem Zwecke ist das Setzen eines Cookies oder das Ablegen von Informationen im Local Storage des Users erforderlich. Trusted Shops wird der Nutzer rechtzeitig vor Durchführung des A/B-Tests informieren. Der Nutzer hat die Möglichkeit, dem A/B-Test für den eigenen Online-Auftritt zu widersprechen. Die Parteien stimmen sich vor Durchführung des A/B-Tests über eine geeignete Rechtsgrundlage ab. Der Nutzer ist dafür zuständig, über die Rechtsgrundlage zu informieren und ggf. die Einwilligung einzuholen und zu dokumentieren.

## 2. Anbieten der Trusted Shops Käuferschutz-Services

Die für das Anbieten der Trusted Shops Käuferschutz-Services erforderlichen Verarbeitungstätigkeiten unterfallen teilweise der gemeinsamen Verantwortung zwischen dem Nutzer und Trusted Shops. Derartige Verarbeitungstätigkeiten werden in dieser Vereinbarung beschrieben. Verarbeitungstätigkeiten im Zusammenhang mit den Käuferschutz-Services, die in dieser Vereinbarung nicht aufgeführt sind, unterfallen der getrennten Verantwortung von Trusted Shops und dem Nutzer. Sofern sich aus der Art der Verarbeitung eine gemeinsame Verantwortung ergibt, unterfällt sie dieser Vereinbarung.

### 2.1 Wiedererkennung registrierter Trusted Shops Käuferschutz-Service-Kunden

Bei Integration des Trustbadges wird nach dem Bestellabschluss ein Hash-Wert der E-Mail-Adresse, über die ein Käufer im Shop des Nutzers eingekauft hat, an Trusted Shops übermittelt, zur Überprüfung, ob bereits eine Registrierung für die Trusted Shops Käuferschutz-Services besteht. Diese Überprüfung ist aufgrund der vertraglichen Beziehungen zwischen dem Trusted Shops Käuferschutz-Service-Kunden und Trusted Shops erforderlich, um die vertraglichen Leistungen automatisch nach Bestellungen auf Webseiten Dritter nutzen zu können. Die Übermittlung umfasst die Bestelldaten des Käufers und wird nach einer Überprüfung automatisch gelöscht. Die Rechtsgrundlage für die Übermittlung der Bestelldaten stellt Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO dar. Über die Rechtsgrundlage hat der Nutzer die Betroffenen zu informieren, Trusted Shops ist für die Dokumentation der Interessenabwägung zuständig. Der Nutzer darf alternativ die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO wählen und ist in diesem Fall für alle damit einhergehenden datenschutzrechtlichen Pflichten zuständig.

Wird bei der Prüfung festgestellt, dass der Käufer bereits für die Nutzung der Käuferschutz-Services registriert ist, erfolgt die Übermittlung der erforderlichen Bestelldaten zum Abschluss eines Käuferschutzes für den getätigten Kaufes zur Erfüllung der vertraglichen Pflichten aus dem [Nutzungsvertrag](#) zwischen Trusted Shops und dem Käufer auf Basis von Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO. Den Informationspflichten aus der DSGVO (insb. nach Art. 13 DSGVO) kommt der Nutzer unter Verwendung der von Trusted Shops zur Verfügung gestellten Mustertexte nach. Durch Anzeige der Trustcard im Checkout und eine automatische E-Mail, bestätigt Trusted Shops zudem den Abschluss des Käuferschutzes und stellt dabei weitere Informationen für den Betroffenen zur Verfügung.

### 2.2 Erstmalige Registrierung für den Käuferschutz-Service über Klick auf die Trustcard

Sofern bei der unter Ziffer 2.1 beschriebenen Prüfung festgestellt wurde, dass der Käufer noch nicht bei Trusted Shops für die Nutzung des Käuferschutz-Services registriert ist, hat dieser die Möglichkeit, sich erstmalig die sogenannte Trustcard, die im Onlineauftritt des Nutzers als Bestandteil des Trustbadges eingebunden ist, zu registrieren. Durch den Abschluss des Käuferschutz-Services werden die Bestelldetails und die E-Mail-

Adresse zur Einrichtung des Käuferschutzkontos und Absicherung des Onlineeinkaufes an Trusted Shops übermittelt. Für die Datenübermittlung sind der Nutzer und Trusted Shops gemeinsam verantwortlich. Die Weitergabe von Bestelldaten zur Registrierung für die Käuferschutz-Services erfolgt auf Basis von Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO zur Erfüllung des Nutzungsvertrages, der zwischen Trusted Shops und dem Käufer abgeschlossen wird. Den Informationspflichten kommt Trusted Shops nach.

### **3. Bewertungseinladungen, Bewertungsabgabe und Bewertungsprofil**

Sofern der Nutzer das Bewertungssystem von Trusted Shops im Rahmen dieser Vereinbarung nutzt, gelten die nachfolgenden Regelungen. Der Nutzer ist stets dafür zuständig die Informationspflichten nach Art. 13 DSGVO zu erfüllen.

#### **3.1. Erhebung von E-Mail-Adressen und Versand von Bewertungseinladungen**

##### **a) Versenden von Bewertungseinladungen an Trusted Shops Käuferschutz-Service-Kunden**

Für das Versenden von Bewertungseinladungen an Trusted Shops Käuferschutz-Service-Kunden ist Trusted Shops gemeinsam mit dem Nutzer verantwortlich. Bei Integration des Trustbadges hat der Nutzer darüber zu informieren, dass die Bestellinformationen (E-Mail-Adresse, Bestellnummer, Bestellzeitpunkt) nach einer Bestellung an Trusted Shops zum Zweck der Versendung von Bewertungseinladungen weitergeleitet werden. Nur so können die Bewertungen einer jeweiligen Bestellung zugeordnet werden. Die Rechtsgrundlage für die Übermittlung an Trusted Shops stellt die Erfüllung vertraglicher Pflichten nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO aus dem Nutzungsvertrag zwischen Trusted Shops und dem Käufer dar, falls dieser für die Services registriert ist. Der Versand erfolgt aufgrund der vertraglichen Beziehungen zwischen dem Trusted Shops Käuferschutz-Service-Kunden und Trusted Shops gem. Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO. Für die Versendung der Bewertungseinladung ist Trusted Shops zuständig, wobei der Nutzer über den Zeitpunkt der Versendung mitentscheiden darf.

##### **b) Versenden von Bewertungseinladungen im Auftrag des Nutzers**

Der Versand von Bewertungseinladungen bei Nutzung des Review Collectors oder AutoCollection erfolgt im Auftrag des Nutzers an Käufer, welche nicht für die Trusted Shops Käuferschutz Services registriert sind. Für diese Verarbeitung sind der Nutzer und Trusted Shops gemeinsamen verantwortlich. Rechtsgrundlage für die Erhebung der E-Mail-Adressen und den Versand der Bewertungseinladungen stellt Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO dar. Die Datenerhebung zum Zwecke des Versandes von Bewertungseinladungen obliegt dem Nutzer, dieser ist für die Einholung der erforderlichen Einwilligung von der betroffenen Person und alle damit einhergehenden Pflichten alleine zuständig. Er hat insbesondere über die Übermittlung der erforderlichen Bestellinformationen an Trusted Shops zu informieren. Sofern für die Übermittlung keine Einwilligung eingeholt wird, hat der Nutzer für eine geeignete Rechtsgrundlage zu sorgen und diese zu dokumentieren. Für die Versendung der Bewertungseinladung ist Trusted Shops zuständig, wobei der Nutzer über den Zeitpunkt der Versendung mitentscheiden darf.

##### **c) Versenden von Bewertungseinladungen unter Verwendung der Trustcard**

Hat der Nutzer das Trustbadge eingebunden, bietet aber keinen Käuferschutz an, so besteht die Möglichkeit, dass dem Käufer nach dem Checkout angeboten wird, in den Erhalt von Bewertungseinladungen einzuwilligen. Willigt der Käufer ein, so sind Trusted Shops und der Nutzer für die Zusendung gemeinsam verantwortlich. Für die Versendung der Bewertungseinladung und die Einholung der Einwilligung ist Trusted Shops zuständig, wobei der Nutzer über den Zeitpunkt der Versendung mitentscheiden darf. Trusted Shops Käuferschutz-Service-Kunden erhalten die Bewertungseinladung auch dann zur Erfüllung vertraglicher Pflichten, wenn der Nutzer den Käuferschutz selbst nicht anbietet. Der Nutzer ist gemäß Buchstabe a) zuständig.

##### **d) Versenden von Bewertungseinladungen durch den Nutzer unter Nutzung der Trusted Shops API**

Der Versand von Bewertungseinladungen bei Nutzung der API erfolgt durch den Nutzer unter Verwendung eines eindeutigen Links, der durch Trusted Shops mithilfe der durch den Nutzer übermittelten Bestelldaten erstellt wird. Der Nutzer hat für eine Rechtsgrundlage und die Erfüllung sämtlicher Informationspflichten für die Übermittlung der Daten an Trusted Shops zu sorgen. Die Verarbeitung durch Trusted Shops erfolgt auf Basis von Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO.

#### e) Nutzung des Reputation Managers

Sofern der Nutzer den Reputation Manager von Trusted Shops nutzt, um Bewertungseinladungen zu versenden, die Links enthalten, welche auf Plattformen von Drittanbietern verweisen, ist der Nutzer dafür zuständig, die erforderlichen Informationspflichten gegenüber Betroffenen zu erfüllen. Im Übrigen gelten die Regeln dieser Vereinbarung, auf deren Basis die Bewertungseinladungen versendet werden, also insbesondere die Regelungen aus Buchstabe a – d dieses Absatzes.

### **3.2. Bereitstellung der Bewertungsplattform und Bewertungsabgabe**

Für den Betrieb der Bewertungsplattform (insbesondere das Control Center, Feedback-, Bewertungs- oder sonstige Formulare), auf der ein Betroffener seine Bewertung abgibt, ist Trusted Shops zuständig. Die Erhebung der Bewertung sowie die Veröffentlichung unterfällt der gemeinsamen Verantwortung des Nutzers und Trusted Shops. Trusted Shops ist dafür zuständig, für eine Rechtsgrundlage und alle Informationspflichten zu sorgen. Dies betrifft auch weitere auf der Plattform durchgeführte Verarbeitungstätigkeiten, etwa in Form von Tracking. Grundsätzlich ist Trusted Shops für das Tracking alleine verantwortlich. Soweit Trackingdaten mit dem Nutzer geteilt werden, ist der Nutzer gemeinsam mit Trusted Shops verantwortlich. Trusted Shops ist dafür zuständig, Art. 26 Abs. 2 S. 2 DSGVO umzusetzen.

Werden Bewertungen vom Nutzer kommentiert oder wird in sonstiger Weise, insbesondere über Systeme von Trusted Shops, Kontakt zwischen Nutzer und Bewertendem aufgenommen, so ist der Nutzer im Rahmen dieser Vereinbarung dafür zuständig, dass eine Rechtsgrundlage besteht. Trusted Shops ist berechtigt, Kommentare zu löschen, sofern der Betroffene eine Löschung wünscht oder/und keine Rechtsgrundlage durch den Nutzer nachgewiesen werden kann.

### **3.3. Blocklisting von E-Mail-Adressen**

Sofern ein Betroffener den Erhalt von Bewertungseinladungen nicht wünscht, hat er die Möglichkeit, seine Einwilligung gegenüber dem Nutzer zu widerrufen. Dieser Widerruf betrifft ausschließlich Bewertungseinladungen, die mit diesem Nutzer zusammenhängen. Daher besteht zusätzlich die Möglichkeit, dass der Betroffene sich durch Klick auf einen Abmeldelink im Footer der Bewertungseinladung oder durch Versand einer E-Mail an Trusted Shops für sämtliche Bewertungseinladungen abmeldet. Trusted Shops setzt sodann die E-Mailadresse auf eine Blocklist, sodass künftige Bewertungseinladungen – unabhängig vom Nutzer, auf den sie sich beziehen – unterbunden werden. Für die Blocklist ist Trusted Shops alleine verantwortlich, allerdings hat sie Auswirkungen auf Verarbeitungstätigkeiten, die der gemeinsamen Verantwortung unterliegen.

## **4. Control Center**

Trusted Shops stellt dem Nutzer über das Control Center diverse Informationen zur Verfügung, die entweder personenbezogen sind oder auf einer Verarbeitung personenbezogener Daten beruhen. Hierzu gehören insbesondere die in Ziffer 3.2 dieser Vereinbarung beschriebenen Analysedaten zur Versendung und dem Erhalt von Bewertungseinladungen, das Management von abgegebenen Bewertungen durch Kommentierung oder Meldung derselben sowie Konfigurationsmöglichkeiten zum Versand- und Veröffentlichungszeitpunkt von Bewertungseinladungen bzw. von Bewertungen.

Sofern der Nutzer Verknüpfungen zwischen Systemen von Trusted Shops mit eigenen oder durch den Nutzer verwalteten Systemen (insbesondere CRM- oder Ticketsysteme) vornehmen möchte, ist der Nutzer insoweit im Rahmen der gemeinsamen Verantwortlichkeit für alle Pflichten aus der DSGVO zuständig. Er hat insbesondere für alle notwendigen datenschutzrechtlichen Vereinbarungen bei Einsatz eines Drittanbieters (etwa zur Auftragsverarbeitung) und die Schaffung notwendiger Voraussetzungen für etwaige Übermittlungen personenbezogener Daten in ein Drittland zu sorgen.

## Qualitätskriterien

Der Online-Shop ist verpflichtet, die gesetzlichen Regelungen zum Fernabsatz, E-Commerce und Datenschutz im elektronischen Geschäftsverkehr einzuhalten.

### 1. Identität und Erreichbarkeit

Das Impressum ist einfach auffindbar und transparent dargestellt. Es enthält

- den (Firmen-) Namen des Anbieters und ggf. die Rechtsform
- den Namen eines Vertretungsberechtigten bzw. Inhabers
- die ladungsfähige Anschrift, eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse
- widerspruchsfreie Informationen zur Streitschlichtung.

### 2. Datenschutz und Sicherheit

- Im Online Shop werden personenbezogene Daten sicher und verschlüsselt übertragen.
- Die eingesetzte (Shop)Software schützt die persönlichen Daten der Kunden angemessen gegen Missbrauch.
- Es werden so wenig personenbezogene Daten wie möglich verarbeitet und es ist für den Kunden erkennbar, welche Angaben verpflichtend und welche freiwillig sind.
- Eine verständliche Datenschutzerklärung ist vorhanden und einfach auffindbar.
- Der Kunde wird bei Verwendung seiner E-Mail-Adresse zu Werbezwecken ohne aktive Einwilligung in der Datenschutzerklärung über den Verwendungszweck und die Widerspruchsmöglichkeit informiert.
- Sofern im Shop Einwilligungen eingeholt werden, wird in der Datenschutzerklärung über die eingeholte Einwilligung, die Rechtsgrundlage, den Zweck der Datenverwendung und das Widerrufsrecht informiert.
- Es wird in der Datenschutzerklärung über die Abmeldemöglichkeit für den E-Mail-Newsletter informiert.
- Einwilligungen werden wirksam eingeholt.
- In der Datenschutzerklärung wird über die Durchführung von Bonitätsprüfungen und das Widerrufs- bzw. Widerspruchsrecht informiert.

### 3. Widerruf

Für Warenlieferungen

- Eine Widerrufsbelehrung für Warenlieferungen ist im Shop vorhanden.
- Es sind keine widersprüchlichen Regelungen zum Widerrufsrecht vorhanden.

- Der Verbraucher wird vor der Eingabe seiner persönlichen Daten sowie auf der Bestellseite vor Abgabe der Bestellung über das Bestehen oder Nicht-Bestehen des Widerrufsrechts informiert.
- Die Voraussetzungen des Beginns der Widerrufsfrist werden in der Widerrufsbelehrung dargestellt.
- Es gibt keine Widersprüche zum Beginn oder der Länge der Widerrufsfrist im Shop.
- Die Einzelheiten der Ausübung des Widerrufsrechts werden in der Widerrufsbelehrung dargestellt.
- Die Regelungen zur Tragung der Rücksendekosten werden zutreffend dargestellt, sofern der Verbraucher die Kosten der Rücksendung tragen soll.
- Der Verbraucher wird im Zusammenhang mit der Widerrufsbelehrung darüber informiert, ob das Widerrufsrecht für bestimmte Waren ausgeschlossen wird.
- Es werden keine Regelungen verwendet, die das Widerrufsrecht unzulässig einschränken.

Für Dienstleistungen

- Falls nötig, ist eine Widerrufsbelehrung für Dienstleistungen im Shop vorhanden.
- Es gibt keine sich widersprechenden Widerrufsbelehrungen.
- Der Verbraucher wird vor der Eingabe seiner persönlichen Daten sowie auf der Bestellseite vor Abgabe der Bestellung über das Bestehen oder Nicht-Bestehen des Widerrufsrechts informiert.
- Die Voraussetzungen des Beginns der Widerrufsfrist werden in der Widerrufsbelehrung dargestellt.
- Es gibt keine Widersprüche zum Beginn oder Länge der Widerrufsfrist im Shop.
- Die Einzelheiten der Ausübung des Widerrufsrechts werden in der Widerrufsbelehrung dargestellt.
- Der Verbraucher wird im Zusammenhang mit der Widerrufsbelehrung darüber informiert, dass das Widerrufsrecht für bestimmte Dienstleistungen ausgeschlossen wird.
- Es werden keine Regelungen verwendet, die das Widerrufsrecht einschränken.

Für digitale Inhalte

- Eine Widerrufsbelehrung für digitale Inhalte im Shop ist vorhanden.
- Der Verbraucher wird vor der Eingabe seiner persönlichen Daten sowie auf der Bestellseite vor Abgabe der

Bestellung über das Bestehen oder Nicht-Bestehen des Widerrufsrechts informiert.

- Die Voraussetzungen des Beginns der Widerrufsfrist werden in der Widerrufsbelehrung dargestellt.
- Es gibt keine Widersprüche zum Beginn oder Länge der Widerrufsfrist im Shop.
- Die Einzelheiten der Ausübung des Widerrufsrechts werden in der Widerrufsbelehrung dargestellt.
- Es werden keine Regelungen verwendet, die das Widerrufsrecht einschränken.

#### 4. Produktangebot und Kosten

- Die angebotenen Produkte werden klar und verständlich beschrieben.
- Die angebotenen Produkte sowie die Texte und Abbildungen verstoßen nicht gegen gesetzliche Bestimmungen oder den Trusted Shops Ausschlusskatalog für nicht zertifizierbare Angebote.
- Der Verkauf von Produkten, die nur an Volljährige abgegeben werden dürfen, erfolgt unter Einsatz eines geeigneten Alterskontrollmechanismus und es wird darüber informiert.
- Für die angebotenen Produkte werden transparente Preise angegeben, gegenüber Verbrauchern einschließlich der Umsatzsteuer und sonstiger Preisbestandteile (Gesamtpreise) oder deren Berechnungsgrundlage.
- Die Versandkosten für die konkrete Bestellung werden spätestens im Warenkorb vor Eingabe der personenbezogenen Daten des Kunden ausgewiesen.
- Falls der Ausweis der Versandkosten im Warenkorb nicht möglich ist, werden die Versandkosten bzw. die Einzelheiten der Berechnung auf einer Informationsseite im Shop genannt.
- Die Angaben zu den Versandkosten stimmen mit den tatsächlich im Bestellprozess berechneten Kosten überein.
- Es wird für jede kostenpflichtige Zusatzleistung (z.B. Reiserücktrittsversicherungen) die ausdrückliche Zustimmung des Kunden eingeholt.
- Im Shop erfolgt ein eindeutiger und unmissverständlicher Hinweis, wenn sich das Angebot ausschließlich an Unternehmer und Gewerbetreibende richtet.

#### 5. Lieferung

- Vor Abgabe der Bestellung wird widerspruchsfrei über die verwendeten Versanddienstleister informiert.
- Es werden keine Regelungen oder Hinweise im Shop verwendet, durch die dem Verbraucher die Transportgefahr für die Hinsendung auferlegt wird.
- Vor Abgabe der Bestellung wird transparent und widerspruchsfrei über die Liefer- oder Leistungsfrist informiert.

#### 6. Zahlung

- Die angebotenen Zahlungsmethoden und sonstige Kosten, die bei einer Bestellung anfallen können, werden spätestens im Warenkorb widerspruchsfrei genannt.

- Es werden keine Zahlartkosten gegenüber Verbrauchern erhoben und ausgewiesen.

#### 7. Bestellprozess

- Der Bestellablauf ist transparent gestaltet und für den Kunden klar und verständlich.
- Im Shop vorhandene AGB sind lesbar, verständlich und widerspruchsfrei.
- Auf der Bestellseite werden die bestellten Produkte, deren Preise, evtl. die Abo-Laufzeiten, die zusätzlich anfallenden Versandkosten sowie sonstige Kosten, die für die Bestellung anfallen, transparent angegeben.
- Für den Verbraucher ist erkennbar, wann er eine kostenpflichtige Bestellung abgibt.
- Im Shop beworbene Gutscheine und Rabattcodes sind einlösbar.
- Der Online-Shop versendet keine Bestellabbrecher-E-Mails.
- Der Eingang der Bestellung wird unverzüglich per E-Mail bestätigt.
- Die Bestellbestätigung enthält den (Firmen-) Namen des Anbieters und ggf. die Rechtsform, die ladungsfähige Anschrift sowie ggf. eine E-Mail-Adresse.
- In der Bestellbestätigung werden die bestellten Waren oder Dienstleistungen genannt.
- Zudem werden der Gesamtpreis, die Versandkosten und sonstigen Zusatzkosten für die konkrete Bestellung genannt.
- Die Bestellbestätigung enthält keine Widersprüche zu den Angaben im Shop, z.B. unterschiedliche AGB oder Widerrufsbelehrung, abweichende Lieferzeiten, Einschränkungen des Widerrufsrechts.

#### 8. Trusted Shops Käuferschutz

- Der Online-Shop ermöglicht die Anmeldung zum Trusted Shops Käuferschutz und zur Trusted Shops Garantie zur Absicherung gegen einen Kaufpreisverlust im Falle der Nichtleistung oder nach Rückgabe der Ware – unabhängig von der Zahlungsart.

#### 9. Bewertungen

- Die Gesamtnote der erhaltenen Trusted Shops Bewertungen muss im laufenden 30-Tage Durchschnitt mindestens 3,5 betragen.

#### 10. Rückmeldungen im Trusted Shops System

- Mindestens 95 % der Käuferschutz- und Garantieforderungen von Trusted Shops an den Online-Shop müssen innerhalb von fünf Tagen beantwortet werden.

#### 11. Erstattungen Trusted Shops Käuferschutz

- Mindestens 95 % der Bestellungen mit abgeschlossenem Trusted Shops Käuferschutz bzw. abgeschlossener Trusted Shops Garantie müssen eskalationsfrei ablaufen, sodass kein Antrag auf Erstattung des Kaufpreises wegen Nicht-Lieferung oder Nicht-Erstattung nach Widerruf erforderlich ist.

## Ausschlusskatalog (Katalog nicht zertifizierbarer Angebote)

### 1. Produkte deren Verkauf rechtlich untersagt ist.

Hierzu zählen insbesondere, aber nicht ausschließlich verbotene Waffen und illegale Drogen.

*Beispiele: Butterflymesser, als andere Gegenstände getarnte Messer, Schlagringe, Totschläger*

Weiterhin betroffen sind Produkte, deren Verkauf rechtlich beschränkt ist, sofern die entsprechenden rechtlichen Voraussetzungen nicht erfüllt sind.

*Beispiel: verschreibungspflichtige Medikamente*

### 2. Schusswaffen und Munition.

Hiervon erfasst sind alle Feuerwaffen, aber auch Druckluft-, Druckgas- und Federdruckwaffen, sofern diese nicht erlaubnisfrei erworben werden können.

*Beispiele: Gewehre, Pistolen, Armbrüste, erlaubnispflichtige Softair-Waffen und Paintballmarkierer*

### 3. Anscheinswaffen

Dies umfasst sowohl täuschend echt aussehende Imitate von Schusswaffen, als auch unbrauchbar gemachte Schusswaffen.

*Beispiele: echten Gewehren oder Pistolen nachgebildete Softair-Waffen oder Paintballmarkierer, Dekorations-Waffen (Gewehre, Revolver, Pistolen)*

### 4. Problematische Angebote aus dem Bereich der Erotik

Als problematisch gelten Medien, Abbildungen und sonstige Inhalte, die ein durchschnittlicher Betrachter als pornografisch oder obszön empfindet.

*Beispiele: pornografische Filme, unnötig explizite Produktpräsentationen, problematische Fetische (z.B. Adult Baby, extreme BDSM Varianten)*

Weiterhin betroffen sind Artikel aus dem Bereich der Erotik, welche eine hohe Gefahr bleibender gesundheitlicher Schäden bergen.

*Beispiele: Instrumente wie Katheter und Infusionsnadeln, die nur von medizinischem Fachpersonal eingesetzt werden sollten*

### 5. Produkte mit nationalsozialistischem, rassistischem oder fremdenfeindlichem Bezug, auch sofern keine strafrechtliche Relevanz besteht.

Dies gilt insbesondere für Artikel, die geeignet sind, eine nationalsozialistische Gesinnung nach außen zu tragen oder die das NS-Regime in unkritischer, verharmlosender oder verherrlichender Art und Weise darstellen.

*Beispiele: Artikel mit Hakenkreuzen und Sig-Runen, Reichskriegsflaggen (alle Versionen), Portraits und Actionfiguren von NS-Funktionären und Soldaten, problematische Parolen ("Mit deutschem Gruß")*

### 6. Unechte Urkunden und Ausweise

Dies umfasst neben Nachahmungen amtlicher Ausweise auch unechte Zeugnisse oder Befähigungsnachweise

*Beispiel: Verkauf von Dokortiteln*

### 7. Verbotene Glücksspiele

Darunter fallen alle Arten von öffentlichen Glücksspielen, für deren Vermittlung und/oder Veranstaltung die jeweilige zuständige Landesbehörde keine entsprechende Erlaubnis erteilt hat, insb. wenn das Glücksspiel im Internet vermittelt und/oder veranstaltet wird.

*Beispiel: Zweitlotterien / Wetten im Internet*

### 8. Extraterrestrische Grundstücke und ähnliche Rechte

Erfasst sind jegliche Angebote zum Erwerb von Grundstückseigentum und ähnlichen Rechten im Weltall, da solche Transaktionen rechtlich nicht möglich sind.

*Beispiele: Mondgrundstücke, Sterntaufen*

### 9. Übersinnliche Leistungen

Betroffen sind Leistungen aus den Bereichen der Esoterik und der Magie – besonders, sofern diese Hilfe bei seelischen und psychischen Problemen versprechen.

*Beispiele: esoterische Beratungsangebote per Telefon, Chat oder E-Mail, Wahrsagungen, Flüche und Beschwörungen*

### 10. Potentiell gesundheitsgefährdende Produkte

Als problematisch gelten insbesondere psychoaktive Substanzen, die zum Zweck des berauschtenden Konsums angeboten werden.

*Beispiele: „Legal Highs“, „Herbal Highs“, „Research Chemicals“*



## Preisliste

### 1. Mitgliedschaftsbeitrag

#### 1.1 Monatliche Grundgebühr

Die monatliche Grundgebühr berechnet sich nach folgender Tabelle:

Jährlicher Online-Umsatz (brutto)	Grundgebühr monatlich*
bis EUR 50.000	EUR 40
bis EUR 100.000	EUR 60
bis EUR 200.000	EUR 80
bis EUR 300.000	EUR 100
bis EUR 500.000	EUR 120
bis EUR 750.000	EUR 140
bis EUR 1.000.000	EUR 190
bis EUR 1.500.000	EUR 240
bis EUR 3.000.000	EUR 300
bis EUR 5.000.000	EUR 360
über EUR 5.000.000	Die Preisstaffel wird entsprechend fortgesetzt. Die konkrete Höhe wird im Einzelfall mitgeteilt.

Die Grundgebühr der Mitgliedschaft wird umsatzabhängig berechnet. Für die Berechnung ist der Brutto-Umsatz des Mitglieds im Sinne der Allgemeinen Mitgliedschaftsbedingungen zugrunde zu legen, der im jeweiligen Geschäftsjahr über alle bei Trusted Shops angemeldeten Online-Auftritte erzielt wird. Der Mitgliedschaftsbeitrag enthält auch die variable Prämie für den Trusted Shops Käuferschutz bzw. die Trusted Shops Garantie (Absicherungsdauer: 30 Tage).

#### 1.2 Monatliche Gebühr je gebuchtem Zertifikat: **EUR 59**

#### 1.3 Verlängerung der Absicherungsdauer: **individuelles Preisangebot auf Anfrage**

Die Absicherungsdauer des Trusted Shops Käuferschutzes bzw. der Trusted Shops Garantie kann auf Wunsch und kostenpflichtig von 30 Tagen auf jeweils 60, 90 oder 120 Tage verlängert werden.

#### 1.4 Optional buchbare Zusatzoptionen

Jede Option kann individuell für jeweils einen Online-Auftritt (Shop), unter einer Domain, in einer Sprachvariante, mit Ausrichtung auf einen Zielmarkt, hinzugebucht werden (jeweils mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Vertragsjahres einzeln kündbar). Die Verfügbarkeit der Zusatzpakete ist abhängig vom ausgewählten Hauptzielmarkt.

Zusatzpaket	Preis je Zusatzpaket monatlich
Google Integration	EUR 30.00
Produktbewertungen	ab EUR 80.00**
Reputation Manager	ab EUR 50.00**

\* Monatliche Preise inkl. Mitgliedschaftsbeitrag und Prämie der Trusted Shops Garantie. Vertragsmindestdauer 1 Jahr. Alle Preise im Voraus, zzgl. MwSt., Änderungen vorbehalten.

\*\* Der monatliche Preis richtet sich nach dem jährlichen Online-Umsatz (brutto) des Shops. Der angegebene Mindestpreis gilt bei einem Online-Umsatz bis EUR 5.000.000 brutto.

## 2. Weitere Kosten aus der Mitgliedschaft

- |   |        |
|---|--------|
| <b>2.1 Einmalige Einrichtungspauschale</b>  | EUR 99 |
| <b>2.2 Bearbeitungsgebühr bei Schadensfällen</b>  | EUR 25 |
| <b>2.3 Kosten pro zusätzlichem Prüfungsprotokoll</b><br>bei mangelhafter Umsetzung des Änderungsbedarfs | EUR 50 |

## 3. Optionale Zusatzleistungen zu den Trusted Shops Mitgliedschaftspaketen

- |                                     |         |
|-------------------------------------|---------|
| <b>3.1 Express-Zertifizierungen</b> | EUR 200 |
|-------------------------------------|---------|

Beschleunigte Erstellung des individuellen Prüfungsprotokolls in maximal 3 Werktagen (bei entsprechender Bonität)

- |                                       |        |
|---------------------------------------|--------|
| <b>3.2 Wechsel des Shopbetreibers</b> | EUR 50 |
|---------------------------------------|--------|

Vertragsübernahme eines zertifizierten Shops bei Beibehaltung der Inhalte (AGB etc.)

- |                                     |         |
|-------------------------------------|---------|
| <b>3.3 Wechsel des Shopssystems</b> | EUR 200 |
|-------------------------------------|---------|

Neuzertifizierung aufgrund eines Wechsels des Shopssystems

- |                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| <b>3.4 Neuprüfung des Shops</b> | EUR 200 |
|---------------------------------|---------|

Neuzertifizierung aufgrund umfassender Änderungen von wesentlichen zertifizierungsrelevanten Komponenten

## 4. Legal Produkte

Zusätzlich zur Mitgliedschaft kann eins der Trusted Shops Legal Produkte im Rahmen eines separaten Vertrages hinzugebucht werden. Der Leistungsumfang richtet sich nach dem [Legal Produktvergleich](#).

<b>Zusatzpaket</b>	<b>Preis je Zusatzpaket monatlich</b>
Legal Essential	EUR 40.00
Legal Premium	EUR 80.00
Legal Enterprise	EUR 120.00
Legal Ultimate	EUR 399.90

\* Monatliche Preise inkl. Mitgliedschaftsbeitrag und Prämie der Trusted Shops Garantie. Vertragsmindestdauer 1 Jahr. Alle Preise im Voraus, zzgl. MwSt., Änderungen vorbehalten.

\*\* Der monatliche Preis richtet sich nach dem jährlichen Online-Umsatz (brutto) des Shops. Der angegebene Mindestpreis gilt bei einem Online-Umsatz bis EUR 5.000.000 brutto.

## 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® 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 Mitgliedschaftspakets 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® 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® 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.

## **Reputation Manager**

Gute Bewertungen erhalten – auf jeder Plattform, aus einer Hand! Mit dem Reputation Manager Feature nutzen Sie die mächtige Review-Engine von eTrusted, um auch auf anderen offenen und SEO-relevanten Plattformen – wie etwa Google, Facebook, Trustpilot etc. – Ihre Bewertungen schnell zu verbessern und dauerhaft herausragend zu halten. Vergleichen Sie Ihre Noten auf den verschiedenen Plattformen und leiten Sie Bewertungsanfragen gezielt auf die Profile weiter, die Sie verbessern wollen. Sie können dies für alle oder einzelne Ihrer Shops und Touchpoints tun, permanent oder für bestimmte Zeiträume, automatisch oder manuell. All diese Schritte planen, verwalten und steuern Sie direkt aus dem Control Center von eTrusted.

## 5. 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.

## 6. 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.

## 7. 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.

## 8. Legal Produkte

Die perfekte Basis für einen rechtlich sicheren Online-Shop mit passgenauen Lösungen. Wählen Sie aus unseren vier Legal Produkten den passenden Schutz für Ihr Unternehmen.

Legal Essential	Legal Premium	Legal Enterprise	Legal Ultimate
3 Webpräsenzen	5 Webpräsenzen	10 Webpräsenzen	15 Webpräsenzen
Consent-Manager mit 240.000 Seitenaufrufen	Consent-Manager mit 640.000 Seitenaufrufen	Consent-Manager mit 800.000 Seitenaufrufen	Consent-Manager mit 4.000.000 Seitenaufrufen
Rechtstexte für 2 Zielmärkte	Rechtstexte für 11 Zielmärkte	Telefonische Rechtsberatung <sup>1</sup>	Stellung des gesetzl. Datenschutzbeauftragten <sup>1</sup>
	Abmahnung-Soforthilfe*	Detailliertes Shopgutachten <sup>1</sup>	Datenschutz-Audit

Weitere Informationen zum Leistungsumfang der einzelnen Produkte finden Sie in unserem [Produktvergleich](#).

<sup>1</sup> Durch Abschluss eines separaten Vertrages über ein Trusted Shops Legal Produkt treten Sie gleichzeitig der Interessengemeinschaft gegen Abmahnungen als Mitglied bei. Alle Rechtsdienstleistungen erbringt unsere Partnerkanzlei FÖHLISCH Rechtsanwälte. Es gelten die [Nutzungsbedingungen für Legal Produkte](#) und die [Allgemeinen Mandatsbedingungen der FÖHLISCH Rechtsanwälte](#). Die Mindestlaufzeit des Vertrags über ein Legal Produkt beträgt 12 Monate.

Durch Abschluss eines separaten Vertrages über ein Trusted Shops Legal Produkt, treten Sie gleichzeitig der Interessengemeinschaft als Mitglied bei. Alle Rechtsdienstleistungen erbringt unsere Partnerkanzlei FÖHLISCH Rechtsanwälte. Es gelten die [Nutzungsbedingungen für Legal Produkte](#) und die [Allgemeinen Mandatsbedingungen der FÖHLISCH Rechtsanwälte](#).

## 9. 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, Bestellseite, Informationsseiten und AGB bis zur E-Mail-Bestätigung.

## 10. Erstattung der Gebühren für eine freiwillige Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren der Universalschlichtungsstelle

Mitglieder mit Sitz in Deutschland, die freiwillig an Streitbeilegungsverfahren der Universalschlichtungsstelle teilnehmen können eine Erstattung der Gebühren nach § 6 Universalschlichtungsstellenverordnung (UnivSchlichtV) von Trusted Shops beantragen.

Trusted Shops entscheidet nach billigem Ermessen über jeden einzelnen Erstattungsantrag. Eine Übernahme der Gebühren scheidet unter anderem aus, wenn im jeweiligen Fall berechnete Ansprüche eines Verbrauchers geltend gemacht werden und diese Ansprüche im Rahmen des Schlichtungsverfahrens trotz negativer Erfolgsaussichten für das Mitglied nicht anerkannt werden sollen.

## **11. 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 Mitbewerbern 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 Rundumsicher-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.

# Allgemeine Garantiebedingungen zur Trusted Shops Garantie

## § 1 Gegenstand der Trusted Shops Garantie

1. Atradius übernimmt nach Prüfung der Bonität des Online-Shops in dessen Auftrag die Absicherung über das Internet getätigter Online-Geschäfte, indem sie sich Online-Kunden gegenüber auf deren Wunsch hin verpflichtet, bei Vorliegen der in § 2 Nr. 3 genannten Voraussetzungen, Zahlung zu leisten.
2. Die Vermittlung und die Abwicklung des Trusted Shops Garantievertrags wird von der Trusted Shops GmbH, Köln (nachfolgend Trusted Shops) namens und im Auftrag von Atradius übernommen.

## § 2 Umfang der Haftungsübernahme

1. Der Online-Shop beantragt einen entsprechenden Garantierahmen auf Basis seines voraussichtlichen Online-Umsatzes pro Geschäftsjahr. Auf den nach Bonitätsprüfung eingeräumten Garantierahmen werden die jeweils valutierenden Garantien angerechnet.
2. Atradius ist berechtigt, bei einer Erhöhung des Risikos oder bei Vorliegen von Informationen, die auf eine Bonitätsverschlechterung des Online-Shops schließen lassen oder aus sonstigen ihr berechtigt erscheinenden Gründen, den Garantierahmen für die Zukunft zu beschränken oder aufzuheben. Mit Abschluss dieses Vertrags wird dem Online-Shop bis auf weiteres der im Trusted Shops Garantievertrag genannte Garantierahmen eingeräumt. Sobald die getätigten Online-Umsätze 70% des eingeräumten Garantierahmens erreichen, wird sich Trusted Shops in Zusammenarbeit mit der Atradius um eine angemessene Anpassung des Garantierahmens bemühen. Diese ist gegebenenfalls abhängig von einer erneuten Bonitätsprüfung des Online-Shops nach Maßgabe des § 3.
3. Atradius sichert durch diese Trusted Shops Garantie gegenüber dem Online-Kunden die Erstattung dessen Vorleistung in den in der Garantieerklärung (Anlage TS-GAE) genannten Fällen.
4. Sollte der Online-Kunde eine Frist unverschuldet nicht einhalten, ist Atradius berechtigt, die Frist gleichwohl als eingehalten zu betrachten.

## § 3 Voraussetzungen für die Haftungsübernahme

1. Um Atradius eine angemessene Bonitätsprüfung vor Übernahme des Haftungsrisikos zu ermöglichen, wird der Online-Shop Atradius seine Bankverbindung mitteilen und sie ermächtigen, eine Bankauskunft einzuholen. Sollten diese Informationen für eine abschließende Beurteilung bzw. Zeichnung des benötigten Garantierahmens nicht ausreichen, wird er Atradius auf Anfrage sonstige Unterlagen, so gegebenenfalls seine letzten beiden Jahresabschlüsse vorlegen und wenn notwendig diese sowie die Entwicklung der Geschäftstätigkeit seit dem letzten Bilanzstichtag erläutern. Für die Dauer des Vertrages wird er dann jeweils unaufgefordert der Atradius auch die nachfolgenden Jahresabschlüsse einreichen.
2. Für die Dauer des Vertrages wird er ferner Atradius unaufgefordert über alle wesentlichen Änderungen informieren, die für seine Kreditbeurteilung von Bedeutung sein können, wie zum Beispiel Gesellschafterwechsel, Kapitalveränderungen, Kündigung von Kreditlinien u.a.
3. Atradius ist berechtigt, während der Dauer des Trusted Shops Garantievertrages jederzeit Auskünfte über die laufende Geschäftsentwicklung sowie über andere, ihr für die Kreditbeurteilung wichtig erscheinende Zusammenhänge zu verlangen.
4. Atradius verpflichtet sich, alle Informationen, Daten und Unterlagen, die sie im Zusammenhang mit dem Trusted Shops Garantievertrag von dem Online-Shop erhält, vertraulich zu behandeln und ausschließlich für die Bonitätsprüfung zu verwenden.

## § 4 Durchführung der Absicherungsaufträge

Für die Übernahme, Änderung und Erledigung der Trusted Shops Garantien gilt:

1. *Der Online-Shop*

- a) ist, solange die Voraussetzungen für die Haftungsübernahme durch Atradius vorliegen, berechtigt, seinen Kunden auf seinem Online-Auftritt die Absicherung von Online-Geschäften für den Kunden anzubieten;
- b) verpflichtet sich, für die Dauer des Vertrags die in Ziff. B2 der Allgemeinen Mitgliedschaftsbedingungen benannten Nutzungsbedingungen einzuhalten;

### 2. *Atradius*

- a) führt für den Online-Shop ein Konto, welches Auskunft über die Ausnutzung des Garantierahmens der Absicherungen von Online-Geschäften gibt;
- b) bucht die Garantien auf dem vorgenannten Konto ab Ausstellungsdatum ein. Eine Ausbuchung erfolgt nach Erledigung der der Garantie zugrunde liegenden Transaktion.

## § 5 Inanspruchnahme

### 1. *Der Online-Shop*

- a) hat mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns auf seine Kosten alle zur Vermeidung eines Schadenfalls geeigneten Maßnahmen zu ergreifen;
- b) wird im Fall, dass Atradius gleichwohl in Anspruch genommen wird,
  - innerhalb von 5 Werktagen in geeigneter Weise den Nachweis für die erfolgte Lieferung erbringen;
  - bei Warenlieferungen Auskunft darüber geben, ob der gelieferte Kaufgegenstand innerhalb der kaufvertraglich vereinbarten Frist zurückgegeben wurde;
- c) wird im Fall einer Inanspruchnahme der Atradius auf Verlangen alle Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen, die für die Abwicklung der Inanspruchnahme notwendig sind, insbesondere konkrete Nachweise zu Lieferterminen, Auslieferungs- und Erstattungsbelege sowie detaillierte Nachweise über Gebrauchsspuren oder sonstige Umstände, die zu Wertminderungen oder Abzügen berechtigen.

### 2. *Atradius*

- a) ist bei Inanspruchnahme berechtigt, Zahlungen zu leisten, ohne prüfen zu müssen, ob dem Online-Shop Einreden oder Einwendungen gegen den Anspruch zustehen;
- b) ist bei Inanspruchnahme berechtigt, den Differenzbetrag zwischen Kaufpreis und Erstattungsbetrag zu zahlen, sofern die Berechtigung des Online-Shops zu Wertminderungen oder Abzügen vom Online-Kunden bestritten wird;
- c) wird dem abgesicherten Online-Kunden einen etwaigen Vorbehalt des Online-Shops bekannt geben;
- d) darf an denjenigen Zahlung leisten, den sie nach sorgfältiger Prüfung als empfangsberechtigt ansehen kann;
- e) wird im Fall einer Zahlung den Online-Shop unmittelbar hierüber in Kenntnis setzen.

## § 6 Regressvereinbarungen

Der Online-Shop hat Atradius jede von ihr auf die Trusted Shops Garantie erbrachte Zahlung unbeschadet weitergehender Ersatzansprüche nebst Kosten zu erstatten. Diese Zahlungen wird Atradius dem Online-Shop jeweils zum letzten Tag eines Monats mit detaillierter Auflistung in Rechnung stellen. Die Vorleistungen der Atradius sind ab dem Zeitpunkt der Zahlung durch die Atradius bis zu ihrer Rückerstattung durch den Online-Shop gemäß §§ 288 Abs. 2, 247 BGB zu verzinsen. Darüber hinaus kann die Atradius bereits ab Inanspruchnahme aus der Garantie die Bereitstellung der Gelder vom Online-Shop verlangen.

Der Online-Shop wird der Atradius sämtliche Kosten der Rechtsverfolgung und sonstige Kosten, die der Atradius durch Inanspruchnahme von Online-Kunden aus den Trusted Shops Garantien entstehen, erstatten.

Aus abwicklungstechnischen Gründen kann es vorkommen, dass Trusted Shops Zahlungen leistet. In diesen Fällen gelten diese gegenüber dem Online-Shop als von Atradius geleistet. Die Trusted Shops GmbH ist

berechtig, den Regressanspruch für Atradius geltend zu machen.

## § 7 Prämie

Die Höhe der Prämie richtet sich nach der tatsächlichen Auslastung des von Atradius eingeräumten Garantierahmens (Limit) nach folgender Berechnungsformel: Summe der Garantien x Dauer in Tagen x Prämienatz gemäß Garantievertrag.

## § 8 Vermittlungstätigkeit

Sofern der Online-Shop hinsichtlich der Lieferung oder Dienstleistung nicht selbst Vertragspartner des Endkunden wird, sondern den Abschluss von Kauf- oder Dienstleistungsverträgen über ein Portal, die Nutzung einer Shop-Software oder ähnliche Plattformen vermittelt (Vermittler), stellt er sicher, dass die Vertragspartner des Kauf- oder Dienstleistungsvertrages (Leistungs-träger) während der gesamten Vertragslaufzeit die vorstehend in § 5 vereinbarten Pflichten entsprechend erfüllen. Die Atradius darf die vorstehend in § 6 vereinbarten Rechte gegenüber dem Online-Shop geltend machen, wenn sie im Rahmen des § 5 Abs. 2 an einen Kunden eines Leistungsträgers Zahlung leisten muss.

## § 9 Vertragsbeendigung

1. Der Trusted Shops Garantievertrag endet automatisch mit Aufhebung des eingeräumten Garantierahmens oder Beendigung des Mitgliedschaftsvertrages zwischen dem Online-Shop und der Trusted Shops GmbH.
2. Die Parteien haben das Recht, aus wichtigem Grund außerordentlich zu kündigen. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch die Atradius liegt insbesondere vor, wenn
  - a) der Online-Shop Zahlungen, welche die Atradius auf Grund von Inanspruchnahmen der Online-Käufer geleistet hat, einschließlich der damit verbundenen Kosten und Zinsen, nicht binnen 7 Kalendertagen nach erhaltener Anzeige der Zahlung zurückerstattet (§ 6); oder
  - b) wenn er der Atradius gegenüber unrichtige Angaben in Bezug auf die Beurteilung seiner Kreditwürdigkeit gemacht hat, es sei denn, dass diese Angaben nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht haben; oder
  - c) beim Online-Shop nach Einschätzung der Atradius eine erhebliche Vermögensgefährdung oder Vermögensverschlechterung eintritt oder der Atradius bekannt wird, oder der Online-Shop zahlungsunfähig im Sinne der Insolvenzordnung wird.

Der Online-Shop haftet auch nach Beendigung des Garantievertrages für die Inanspruchnahmen der noch valutierenden Trusted Shops Garantien aus.

## § 10 Haftung der Atradius

Die Atradius haftet dem Online-Shop gegenüber nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, nicht jedoch für Schäden, die durch Krieg, kriegerische Ereignisse, terroristische Anschläge, innere Unruhen, Streik, Beschlagnahme, Behinderung des Waren- oder Zahlungsverkehrs von hoher Hand, Naturkatastrophen oder durch Kernenergie mitverursacht worden sind.

## § 11 Schlussbestimmungen

Änderungen oder Ergänzungen des Trusted Shops Garantievertrages gelten nur, soweit sie in einem Nachtrag festgelegt oder in anderer Form von der Atradius schriftlich bestätigt worden sind. Mündliche Nebenabredungen haben keine Gültigkeit. Willenserklärungen und Anzeigen bedürfen der Schriftform.

1. Auf den Trusted Shops Garantievertrag findet deutsches Recht Anwendung.
2. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Köln.
3. Beschwerden kann der Online-Shop an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen -, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, richten.



## 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
	Widerrufsrecht für Verbraucher.....	4

### 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

- a) Ware oder digitaler Inhalt wurden nicht geliefert bzw. nicht zur Verfügung gestellt;
- b) Eine Dienstleistung wurde wegen Verschuldens des Anbieters nicht erbracht;
- c) 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.
- d) 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 Widerrufsrecht 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;
- e) Bei einem Energielieferungsvertrag (Strom, Gas, Fernwärme, Wasser) wird die Leistung nicht erbracht;
- f) 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 Kreditversicherung, Niederlassung der Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Köln, Hauptbevollmächtigter: Dr. Thomas Langen, Amtsgericht Köln HRB 89229, Hauptgeschäftstätigkeit: Kreditversicherung
2. R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Amtsgericht Wiesbaden HRB 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 Absicherungsdauer beträgt 30 Tage, wenn nicht im Einzelfall eine längere Absicherung angeboten wird. 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 zum Ende 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 5 Tagen 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 5 Tagen 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**

Auf diese Vereinbarung und auf alle Streitigkeiten, die daraus resultieren bzw. mit dieser in Zusammenhang stehen, findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Bei Verträgen mit Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird. Die Vertragssprache ist Deutsch.

Beschwerden können Sie an die zuständige Aufsichtsbehörde, 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.

## Widerrufsrecht für Verbraucher

Verbraucher haben das nachstehende Widerrufsrecht.

### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Trusted Shops GmbH, Subbelrather Straße 15c 50823 Köln, Tel.: +49 221 77536 77, Fax: +49 221 77536 89, [garantie@trustedshops.de](mailto:garantie@trustedshops.de)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

### Ende der Widerrufsbelehrung

### Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)

- An Trusted Shops GmbH, Subbelrather Straße 15c, 50823 Köln, Fax: +49 221 77536 89, [garantie@trustedshops.de](mailto:garantie@trustedshops.de):

- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag
- über den Kauf der folgenden Waren (\*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)
- Bestellt am (\*)/Erhalten am (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(\*) Unzutreffendes streichen