

## 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 im Auftrag, die dem Mitgliedschaftsvertrag als Anlage beigefügt ist. Die Trusted Shops Mitgliedschaft des Händlers beginnt, wenn Trusted Shops den Mitgliedschaftsantrag in Textform annimmt („**Vertragsbeginn**“).

### Definitionen

„**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 Guarantee“ und „eTrusted“.

### Allgemeine Bedingungen der Mitgliedschaft

#### A1 Nutzung der Trusted Shops Marken

- A1.1 Trusted Shops hat hinsichtlich der Trusted Shops Marken, des Online-Systems, sowie aller anderen im Rahmen der Mitgliedschaft erbrachten Leistungen und lizenzierten Inhalte sämtliche Rechte am geistigen Eigentum inne (insbesondere Urheberrechte, Markenrechte, Patentrechte, Designrechte, Rechte an oder in Verbindung mit Datenbanken und Rechte an oder in Verbindung mit vertraulichen Informationen).
- 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.

#### A3 Leistungen von Trusted Shops

Die modular buchbaren Leistungen (u. a. Gütesiegel und Garantie, Bewertungssystem, Abmahnschutz) 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 hinzubuchen, kann jede Zusatzleistung ebenfalls mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Vertragsjahres gekündigt werden.
- 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,
  - a. das Mitglied einer Pflicht gemäß Ziff. A4 trotz Abmahnung oder wiederholt nicht nachkommt oder die Erfüllung dieser Pflichten ernsthaft und endgültig verweigert,
  - b. oder das Mitglied mit der Zahlung einer Monatsrate oder des jährlichen Mitgliedschaftsbeitrag trotz Mahnung mindestens 30 Tage in Verzug ist.
- A8 **Vertragsänderungen**
- 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.
- A9 **Schlussbestimmungen**
- A9.1 Den Mitgliedschaftsvertrag betreffende Erklärungen sind nur gültig, wenn sie in Textform zugehen. Kündigungen bedürfen der Schriftform.
- A9.2 Auf diese Vereinbarung und auf alle Streitigkeiten, die daraus resultieren bzw. mit dieser in Zusammenhang stehen, findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.
- A9.3 Die Vertragssprache ist Deutsch.
- 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.

## B Zusätzliche Bedingungen für die Leistungen „Gütesiegel und Trusted Shops Garantie“

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.

### Zusätzliche Definitionen

„**Lizenzbedingungen**“: Die Bedingungen unter denen Trusted Shops dem Mitglied gemäß Ziff. B2 das Nutzungsrecht an den Trusted Shops Marken für den vereinbarten Online-Auftritt erteilt.

„**Qualitätskriterien**“: Der von Trusted Shops definierte und von Zeit zu Zeit angepasste Qualitätsstandard, den das Mitglied verpflichtend einhält.

#### B1 Trustbadge Integration

- B1.1 Mit Vertragsbeginn arbeiten die Parteien zusammen, um das Trustbadge in den Online-Auftritt zu integrieren.
- B1.2 Die Integration des Trustbadge-Code ist verpflichtend. Trusted Shops ist berechtigt, mittels des Trustbadge die für

„**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 Kundenbewertungen, und über weitere Trusted Shops Einzelleistungen im Online-Auftritt.

„**Trusted Shops Garantie**“: Eine Geld-zurück-Garantie, welche die Kunden gemäß den Garantiebedingungen absichert.

„**Trustmark**“: Die Wort-/Bildmarke „Trusted Shops Garantie“ die Erbringung der Trusted Shops Leistungen erforderlichen Daten im Online-Auftritt zu erheben.

- 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.

- B2 Nutzung der Trusted Shops Marken**
- 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
- die jeweils gültigen Qualitätskriterien einhält; und
  - die Anmeldung zum Trusted Shops Käuferschutz und zur Trusted Shops Garantie ermöglicht; und
  - die Marken gemäß der von Trusted Shops zur Verfügung gestellten Richtlinien verwendet; und
  - die in den Ziff. A4 und B3 vereinbarten Pflichten einhält; und
  - soweit die Nutzung des Kundenbewertungssystems vereinbart ist, die in Ziff. C2 vereinbarten Pflichten einhält.
- B2.2 Trusted Shops wird das Gütesiegel im Trustbadge des Online-Auftritts anzeigen, solange die Lizenzbedingungen eingehalten werden.
- 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.
- B3 Pflichten bei Nutzung der Trusted Shops Marken**
- B3.1 Das Mitglied ist verpflichtet, während der gesamten Vertragslaufzeit sicherzustellen, dass die Lizenzbedingungen erfüllt werden.
- B3.2 Im Falle von Beschwerden sowie Käuferschutz- und Garantiefällen muss das Mitglied konkrete Angaben zu Lieferterminen machen, Auslieferungs- und Erstattungsbelege einreichen sowie detaillierte Angaben über Gebrauchsspuren oder sonstige Umstände, die zu Wertminderungen oder Abzügen berechtigen, machen.
- B3.3 Das Mitglied verpflichtet sich, Trusted Shops jede von ihr als Käuferschutz erbrachte Zahlung (§ 3 Mitgliedschaftsbedingungen für Käufer) unbeschadet weitergehender Ersatzansprüche nebst Kosten zu erstatten. Diese Zahlungen wird Trusted Shops dem Mitglied mit detaillierter Auflistung in Rechnung stellen.
- 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.
- B4 Entfallen des Nutzungsrechtes**
- 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.
- 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
- die Einhaltung der Lizenzbedingungen sicherzustellen; und/oder
- das vertragswidrige Verhalten für die Zukunft zu unterlassen und eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben; oder
  - die Marken und sämtliche Hinweise auf Trusted Shops von dem Online-Auftritt zu entfernen.
- 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 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 Nachkalkulation**
- B6.1 Jeweils zum Ende eines Vertragsjahres erteilt das Mitglied unaufgefordert Auskunft über seinen im Geschäftsjahr über alle bei Trusted Shops angemeldeten Online-Auftritte tatsächlich erwirtschafteten Brutto-Umsatz.
- B6.2 Unterbleibt die Mitteilung des tatsächlich erwirtschafteten Brutto-Umsatzes, so ist Trusted Shops berechtigt, diesen durch Hochrechnung oder Nutzung weiterer Informationsquellen zu ermitteln. Das Mitglied ist berechtigt, nachzuweisen, dass der tatsächlich erwirtschaftete Brutto-Umsatz von dem ermittelten Wert abweicht.
- B6.3 Überschreitet der tatsächliche Umsatz den für die Berechnung des Entgeltes zugrunde gelegten voraussichtlichen Umsatz und fällt der tatsächliche Umsatz in eine höhere Umsatzklasse nach der Preisliste, so erfolgt für das abgelaufene Vertragsjahr eine Nachzahlung in Höhe der Differenz zwischen der alten und der neuen Umsatzklasse. Die Einordnung in eine neue Umsatzklasse gilt ebenso automatisch für das folgende Vertragsjahr.
- B6.4 Wenn während des Vertragsjahres festgestellt wird, dass der tatsächliche Umsatz den voraussichtlichen erheblich überschreitet, kann der Mitgliedschaftsbeitrag durch Trusted Shops bereits im laufenden Vertragsjahr für den Folgemonat nach der Preisliste neu bestimmt werden. Bemessungsgrundlage ist in diesem Fall der durchschnittliche Monatsumsatz hochgerechnet auf das Vertragsjahr. Das Mitglied kann jedoch den Nachweis erbringen, dass der durchschnittliche Monatsumsatz unter dem durch Hochrechnung ermittelten Wert liegt.
- B7 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.
- B8 Außerordentliche Kündigung**
- B8.1 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.

## 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 Der Händler 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 einem Kunden des Händlers handelt, Kunden- und E-Mail-Versandlisten, Einwilligungstexte, Log-files).

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 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).

C2.8 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

a. seine Kunden in seiner Datenschutzerklärung deutlich über diesen Verwendungszweck der E-Mail-Adresse und ggf. weiterer personenbezogener Daten unterrichten und

b. 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

c. sämtliche Kunden gleichermaßen um eine Bewertung bitten - nicht nur ausgewählte, sondern entweder alle oder keinen - und

d. 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. C2.44) des Bewertungssystems, oder einer Verletzung der Pflichten aus Ziff. C2.9 ist Trusted Shops darüber hinaus berechtigt,
- die betroffenen oder sämtliche Bewertungen dauerhaft zu löschen und das System in den Ursprungszustand zurückzusetzen, und
  - 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. C2.44) 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 Leistung „Abmahnschutz“

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

Trusted Shops GmbH mit Sitz in Deutschland („Trusted Shops“) bietet verschiedene Vertrauens-Dienstleistungen für Online-Händler an. Die Online-Händler sind ständig mit dem Risiko einer Abmahnung konfrontiert. Um diesem Risiko zu begegnen, organisiert Trusted Shops eine Interessengemeinschaft zum Schutz gegen Abmahnungen. Online Händler können dieser Interessengemeinschaft als Mitglieder durch den Erwerb des Abmahnschutzpaketes von Trusted Shops beitreten.

Die Bedingungen dieses Unterabschnitts regeln, in welchem Umfang und unter welchen Voraussetzungen den beigetretenen Online Händlern (zusammen „Mitglieder“ einzeln jeweils auch „Mitglied“) Leistungen des Trusted Shops Abmahnschutzpakets gewährt werden können.

Der Erwerb des Abmahnschutzpaketes und damit der Beitritt zu der Interessengemeinschaft als Mitglied steht allen Online-Händlern offen, die Waren verkaufen und Unternehmer im Sinne des § 14 BGB sind. Das Mitglied kann die Leistungen des Abmahnschutzpakets nutzen, wenn die Voraussetzungen für eine Leistung gemäß den Bedingungen dieses Unterabschnitts erfüllt sind und das Mitglied das für den Erwerb des Abmahnschutzpaketes geschuldete Entgelt als Mitgliedsbeitrag für die Interessengemeinschaft gezahlt hat.

Die Interessengemeinschaft und ihr Organisator Trusted Shops erbringen keine Versicherungsleistungen. Die Mitgliedschaft ersetzt auch nicht den Abschluss von Versicherungsverträgen. Sofern nach diesen Nutzungsbedingungen Leistungen für die Rechtsberatung im E-Commerce (Abschnitt D8), Vertretung bei Abmahnungen der Rechtstexte (Abschnitt D10) und/oder Prüfungen sowie die Beratung und Vertretung bei allen Abmahnungen (Abschnitt D11) an die Mitglieder erbracht werden, handelt es sich dabei vielmehr um eine freiwillige solidarische Unterstützung aller Mitglieder für einzelne oder eine Gruppe von Mitgliedern. Ein Rechtsanspruch auf die Leistungen besteht nicht. Soweit nach diesen Nutzungsbedingungen Kosten von Mitgliedern übernommen werden, wird dies ausschließlich aus den Mitteln der Interessengemeinschaft finanziert.

#### Zusätzliche Definitionen

„**Rechtstexter**“: Das von Trusted Shops zu Verfügung gestellte Onlinesystem zur Erstellung rechtlicher Texte gemäß den Spezifikationen der [Dokumentation](#).

„**Abmahnung**“: Der Abmahnschutz bezieht sich ausschließlich auf Abmahnungen, welche gemäß den einschlägigen deutschen Rechtsvorschriften ausgestellt und innerhalb Deutschlands erhalten werden.

#### D1 Interessengemeinschaft

Leistungen aus dem Abmahnschutzpaket stehen nur den Mitgliedern der Interessengemeinschaft zur Verfügung. Organisator der Interessengemeinschaft ist die Trusted Shops GmbH, Subbelrather Straße 15c, 50823 Köln, Tel. 0221/77536-490, Fax 0221/77536-89, E-Mail: [shop@trustedshops.com](mailto:shop@trustedshops.com). Neben dem Beitritt zur Interessengemeinschaft schließt das Mitglied gleichzeitig einen Rechtsberatungsvertrag mit FÖHLISCH Rechtsanwälte (nachfolgend: „**Partnerkanzlei**“) unter Einbeziehung der [Allgemeinen Mandatsbedingungen](#) ab.

Weitere Partnerkanzleien können eingesetzt werden. Individuelle Mandatsverhältnisse werden in solchen Fällen gesondert geschlossen.

#### D2 Leistungen des Abmahnschutzpakets

Die Leistungen des Abmahnschutzpakets bestimmen sich nach der Leistungsbeschreibung.

#### D3 Leistungen der Partnerkanzlei

Die anwaltlichen Gutachten und Rechtsdienstleistungen, insbesondere die Legal Tech Produkte (Rechtstexter) werden von der Partnerkanzlei im Rahmen des parallel geschlossenen Rechtsberatungsvertrages erbracht, während Trusted Shops die für den Betrieb erforderliche Infrastruktur zur Verfügung stellt.

#### D4 Online-System

D4.1 Während der Laufzeit des Vertrages stellt Trusted Shops dem Nutzer ein Online-System zur Nutzung des Trusted Shops Rechtstexters (auch „Anwendungsprogramme“) in deutscher Sprache und ausschließlich zweckgebunden für das eigene operative Geschäft zu den Bedingungen dieses

Vertrags zur Verfügung. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Nutzer nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch Trusted Shops.

D4.2 Trusted Shops ist nicht verpflichtet, die Anwendungsprogramme physisch zu liefern oder im Rahmen der Leistungen physisch zur Verfügung zu stellen. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass der Zugang zu und die Nutzung der Trusted Shops Anwendungsprogramme ausschließlich über das Internet erfolgt.

D4.3 Der Nutzer erkennt an, dass er keinerlei Lizenz oder Recht an den Anwendungsprogrammen selbst erwirbt und diese ausschließlich im Rahmen der Erbringung der Leistungen genutzt werden.

D4.4 Die Erstellung der Texte mit Hilfe der Anwendungsprogramme stützt sich auf Informationen der Anbieter / Dienstleister (z. B. Hoster, Tracking-Tools und Social-Plugins, Zahlungsdiensteanbieter) und legt gesetzliche Rahmenbedingungen und zwingende Erfordernisse zugrunde. Trusted Shops darf die Informationen der Anbieter / Dienstleister als richtig zugrunde legen und haftet nicht für Fehlinformationen solcher Drittanbieter.

#### D5 Pflichten bei Nutzung des Online-Systems / der Anwendungsprogramme

Der Nutzer ist verpflichtet, Benutzernamen und Passwörter streng vertraulich zu behandeln und die Zugangsdaten nicht an andere Personen weiterzugeben und ist nicht berechtigt,

- a. Über nicht von Trusted Shops zur Verfügung gestellte Schnittstellen (z. B. Skripte, Robots oder Web-Crawler) auf das die Trusted Shops Online-Systeme zuzugreifen,
- b. technische Maßnahmen auszuhebeln oder zu umgehen, um unberechtigten Zugang zu den Trusted Shops Systemen zu erlangen oder Dritten einen solchen zu verschaffen,
- c. die Trusted Shops Anwendungsprogramme herunterzuladen, zu dekompileieren oder im Rahmen des „Reverse Engineering“ zu analysieren.
- D6 Pflichten bei Nutzung des Rechtstexters**
- D6.1** Das Mitglied muss sicherstellen, dass für seinen Online-Auftritt folgende Voraussetzungen erfüllt werden, solange der Rechtstexter verwendet wird:
- a. Handelt es sich bei dem Online-Auftritt um einen selbstständig oder auf einem Online-Marktplatz betriebenen Online-Shop dürfen lediglich Waren an Kunden, die ihren gewöhnlichen Aufenthalt in den in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. im Online-System genannten Zielmärkten haben, angeboten werden. Es dürfen keine verschreibungspflichtigen Medikamente oder Dienstleistungen angeboten werden.
- b. Wird im Rahmen des Rechtstexters die Option „Webseite“ gewählt, darf der Webseitenbesucher auf dieser Webseite keine rechtsverbindliche Erklärung, z.B. zahlungspflichtige Bestellungen einer Ware oder Dienstleistung, kostenpflichtige Buchungen, Abos usw. abgeben können.
- c. Unbeschadet der Art des Online-Auftritts (Online-Shop oder Webseite) darf der Vertragsschluss nicht außerhalb des Online-Auftritts erfolgen (beispielsweise Bestellungen per Telefon, Fax oder E-Mail).
- d. Es dürfen keine Unterlassungserklärungen abgegeben worden sein, gegen die der Nutzer bei Verwendung der erstellten Texte verstoßen würde.
- e. Es darf keine Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgen, für die keine Rechtsgrundlage gegeben ist und die nicht Gegenstand der generierten Datenschutzerklärung ist.
- f. Es darf keine Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten i. S. d. Art. 9 Abs. 1 DSGVO erfolgen.
- g. Der Nutzer ist verpflichtet, das geltende Recht einzuhalten und nicht gegen den Trusted Shops [Ausschlusskatalog \(TS-ASK\)](#) zu verstoßen.
- D6.2** Das Mitglied ist verpflichtet, die Fragen im Trusted Shops Rechtstexter korrekt zu beantworten, und trägt die Verantwortung für die zutreffende Beantwortung. Sämtliche Fragen und Hinweise müssen sorgfältig gelesen und beachtet werden. Wenn dem Mitglied die Eingabe von Informationen in Freitextfeldern ermöglicht wird, sind nur solche Eingaben zulässig, die dort vorgesehen sind und nicht im Widerspruch zu der gestellten Frage und den vorhandenen Hinweisen im System stehen. Für Eingaben in Freitextfeldern trägt das Mitglied die alleinige Verantwortung.
- D6.3** Dem Mitglied obliegt es, die erstellten Protokolle nach Durchlaufen der Module des Rechtstexters sorgfältig zu lesen und diese auf Plausibilität zu überprüfen. Das Mitglied ist verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass keine Widersprüche zwischen den tatsächlichen Gegebenheiten in seinem Online-Auftritt und der Beantwortung der Fragen vorliegen.
- D6.4** Das Mitglied ist für den korrekten Einsatz der Texte in seinem Online-Auftritt verantwortlich. Dabei muss es insbesondere darauf achten, dass zwischen den erstellten und weiteren im Online-Auftritt verwendeten Seiten (z.B. „FAQ“, „Kundeninformationen“) keine Widersprüche entstehen. Für die Eingaben des Mitglieds in Freitextfeldern wird keine Haftung übernommen. Änderungen an den erstellten Texten sind unzulässig. Ergänzungen oder Streichungen stellen dabei jeweils einen Unterfall der Änderung dar.
- D6.5** Das Mitglied wird per E-Mail und / oder über das System auf Änderungen der Rechtslage hingewiesen, welche für die erstellten Texte relevant sind und erhält Handlungsanweisungen, welchen das Mitglied unverzüglich nachkommen muss. Das Mitglied ist verpflichtet, den Empfang dieser Nachrichten sicherzustellen, insbesondere durch regelmäßige Kontrolle der Spam-Ordner. Das Mitglied muss in Abwesenheitszeiten sicherstellen, dass Änderungen und entsprechende Mitteilungen hierzu empfangen und umgesetzt werden können.
- D6.6** Das Mitglied ist zur unverzüglichen erneuten Beantwortung der Fragen verpflichtet, wenn es eine Änderung seines Online-Auftritts nach dem Zeitpunkt der letzten Generierung der Texte vornimmt, welche die abgefragten Tatsachen betrifft.
- D7 Nutzung der durch den Rechtstexter generierter Texte**
- D7.1** Die generierten Texte unterliegen urheberrechtlichem Schutz. Jegliche Nutzung der Texte ohne vorhergehende Lizenzerteilung ist ausgeschlossen.
- D7.2** Trusted Shops räumt dem Mitglied das nicht ausschließliche, auf Dauer der Vertragslaufzeit begrenzte, nicht übertragbare Recht ein, die erstellten Texte ausschließlich für den eigenen Gebrauch und nur für seinen im Zuge des Beitritts zur Interessengemeinschaft spezifizierten vertragsgegenständlichen Online-Auftritt zu verwenden. Der verlinkte Urheberrechtshinweis darf nicht entfernt werden.
- D7.3** Eine Verwendung in weiteren, nicht zuvor spezifizierten Online-Auftritten, eine Nutzung über den bestimmungsgemäßen Gebrauch hinaus oder eine Weitergabe der Texte an Dritte, soweit dies nicht im Rahmen der bestimmungsgemäßen Verwendung erfolgt, ist untersagt.
- D7.4** Das Nutzungsrecht gemäß Abschnitt D7.2 entfällt, wenn und solange die Nutzungsbedingungen und Pflichten des Nutzers nach den Abschnitten D5 bis D6 nicht eingehalten werden.
- D8 Rechtsberatung im E-Commerce-Recht**
- D8.1** Wenn eine Rechtsberatung zu E-Commerce-Rechtsfragen als Option im Zuge des Erwerbs des Abmahnschutzpakets und des Beitritts zur Interessengemeinschaft des jeweiligen Mitglieds gewählt wurde, kommt als Unterstützung mündlicher oder schriftlicher Rechtsrat durch die Partnerkanzlei ausschließlich zu folgenden Themen, soweit das Mitglied selbst in einem konkreten Fall betroffen ist in Betracht:
- Vertragsrecht in Bezug auf die Rechtsbeziehungen zu Kunden
  - Fernabsatzrecht
  - Preisangabenrecht
  - Recht des elektronischen Geschäftsverkehrs
  - Wettbewerbsrecht
  - Datenschutzrecht
  - AGB-Recht
  - Urheber- und Markenrecht
  - Produktkennzeichnungsrecht
  - Internationales Privatrecht
  - Internationales E-Commerce-Recht der abgedeckten Zielmärkte
  - Zivilprozessrecht in Bezug auf Abmahnungen und zugehörige Gerichtsverfahren
- D8.2** Die Erstellung individueller Rechtstexte ist nicht Bestandteil der Leistungen des vorstehenden Abschnitts D8.1.

- D8.3 Bei der Erstellung von detaillierten Shop-Gutachten werden ausschließlich die im Rechtstexter abgebildeten Tools (z. B. datenschutzrelevante Tracking-Tools und Social-Plugins, sowie Zahlungsdiensteanbieter) berücksichtigt. Der genaue Umfang kann jederzeit dem Rechtstexter entnommen werden.
- D9 **Haftungsübernahme für alle Rechtstexte**  
Selbstverständlich haftet Trusted Shops für die mit dem Rechtstexter unter Einhaltung der Nutzungsbedingungen erstellten und vertragsgemäß verwendeten Texte. Sollte ein Mitglied aufgrund eines fehlerhaften Textes eine berechtigte wettbewerbsrechtliche Abmahnung erhalten, dann stellt Trusted Shops das Mitglied von dem daraus resultierenden Schaden frei. Hierzu gehört insbesondere die Übernahme von berechtigten Abmahnkosten durch Trusted Shops.
- D10 **Vertretung bei Abmahnungen der Rechtstexte und/oder Prüfungen**
- D10.1 Wenn diese Option im Zuge des Erwerbs des Abmahnschutzpakets und des Beitritts zur Interessengemeinschaft des jeweiligen Mitglieds gewählt wurde, unterstützt die Interessengemeinschaft das Mitglied auf dessen Antrag bei einer Abmahnung oder sonstigen Ansprüchen Dritter wegen (1) der vertragsgemäßen Verwendung der unter Einhaltung der Nutzungsbedingungen durch den Rechtstexter generierten Texte und/oder wegen (2) der durch anwaltliche Gutachten überprüften Inhalte des Online-Auftritts .
- D10.2 Folgende Unterstützung kommt in Betracht:
- die Partnerkanzlei prüft die Berechtigung der Abmahnung. Trusted Shops als Organisator der Interessengemeinschaft teilt dem Nutzer das Ergebnis der Prüfung mit.
  - Bei berechtigten Abmahnungen haften Trusted Shops (vgl. hierzu schon vorstehend unter Abschnitt D9) und / oder die Partnerkanzlei nach den gesetzlichen Bestimmungen. Hinsichtlich der Haftung der Partnerkanzlei gelten ergänzend die [Allgemeinen Mandatsbedingungen](#).
  - Soweit aus Sicht der Partnerkanzlei die geltend gemachten Ansprüche nicht berechtigt sind, übernimmt Trusted Shops aus den Mitteln der Interessengemeinschaft unter Freistellung des Mitglieds die Kosten der Rechtsverteidigung durch die Partnerkanzlei.
  - Eine weitere Kostenübernahme scheidet aus, wenn ein angestrebtes Verfahren auf Wunsch des Mitglieds trotz negativer Einschätzung der Erfolgsaussichten durch die Partnerkanzlei durch weitere Instanzen fortgesetzt wird.
- D10.3 Hat das Mitglied nach Abschluss des Verfahrens einen vollstreckbaren Kostenerstattungsanspruch gegen die Staatskasse oder an die Gegenseite, so ist es insoweit verpflichtet, die aus den Mitteln der Interessengemeinschaft von Trusted Shops aufgewendeten Kosten zu erstatten.
- D11 **Beratung und Vertretung bei allen Abmahnungen**
- D11.1 Wenn diese Option im Zuge des Erwerbs des Abmahnschutzpakets und des Beitritts zur Interessengemeinschaft des jeweiligen Mitglieds gewählt wurde, unterstützt Trusted Shops im Rahmen der Interessengemeinschaft das Mitglied auf dessen Antrag bei Erhalt sonstiger wettbewerbs-, urheber- und markenrechtlichen Abmahnungen, die dieses im Zusammenhang mit seine(n) im Zuge des Erwerbs des Abmahnschutzpakets und des Beitritts zur Interessengemeinschaft spezifizierten Online-Shop(s) erhält.
- D11.2 Folgende Unterstützung kommen in Betracht:
- Trusted Shops übernimmt aus den Mitteln der Interessengemeinschaft die Kosten der außergerichtlichen Beratung und/oder Vertretung durch die Partnerkanzlei.
- b. Ist eine außergerichtliche Beilegung der Streitigkeit nicht möglich und hat eine gerichtliche Verteidigung nach Einschätzung der Partnerkanzlei nach dem Stand der Gesetzgebung und Rechtsprechung hinreichend Aussicht auf Erfolg, übernimmt Trusted Shops aus den Mitteln der Interessengemeinschaft die Kosten der gerichtlichen Vertretung vor den Gerichten der Bundesrepublik Deutschland durch die Partnerkanzlei. Eine weitere Kostenübernahme scheidet aus, wenn das Verfahren auf Wunsch des Mitglieds trotz negativer Einschätzung der Erfolgsaussichten durch weitere Instanzen fortgesetzt wird.
- D11.3 Die Kostenübernahme erstreckt sich nicht auf gegebenenfalls an den Gegner zu erstattende Kosten (z.B. Kosten des gegnerischen Rechtsanwalts, Lizenzgebühren, Vertragsstrafen etc.) oder anfallende Gerichtskosten. Diese hat das Mitglied selbst zu tragen. Darüber hinaus bezieht sich die Kostenübernahme nicht auf die Beauftragung einer Gegenabmahnung durch das Mitglied.
- D11.4 Hat das Mitglied nach Abschluss des Verfahrens einen vollstreckbaren Kostenerstattungsanspruch gegen die Staatskasse oder an die Gegenseite, so ist es insoweit verpflichtet, die von Trusted Shops aus den Mitteln der Interessengemeinschaft aufgewendeten Kosten zu erstatten.
- D12 **Voraussetzungen der Haftungsübernahme und Vertretung bei Abmahnungen**
- D12.1 Das Mitglied ist verpflichtet, Trusted Shops als Organisator der Interessengemeinschaft im Fall einer angedrohten oder tatsächlichen Inanspruchnahme durch Dritte unverzüglich, wahrheitsgemäß und vollständig hierüber zu informieren und Trusted Shops alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die für die Prüfung der Ansprüche erforderlich sind.
- D12.2 Im Falle der Beratung und/oder Verteidigung ist das Mitglied verpflichtet, durch die Bereitstellung sämtlicher Informationen und der eventuellen Abgabe von notwendigen Erklärungen mitzuwirken.
- D12.3 Über die Gewährung der Leistungen gemäß der Abschnitte D8, D10 und D11 entscheidet Trusted Shops als Organisator der Interessengemeinschaft. Leistungen nach diesen Abschnitten werden als freiwillige solidarische Unterstützung aller Mitglieder für einzelne oder eine Gruppe von Mitgliedern erbracht, ohne das hierauf eine Rechtsanspruch besteht.
- D12.4 In keinem Fall werden Leistungen Vertretung bei Abmahnungen gemäß der Abschnitte D10 und D11 erbracht, wenn das Mitglied
- seine Pflichten gemäß Abschnitt D12 Nr. 1 oder 2 nicht erfüllt; oder
  - mit der Zahlung des Mitgliedbeitrags in Verzug ist.
- D12.5 Die Leistungen Vertretung bei Abmahnungen gemäß der Abschnitte I und J decken nicht solche Fälle ab, die von einem bestehenden Versicherungsvertrag (z. B. Rechtsschutzversicherungsvertrag) gedeckt werden oder gedeckt werden können. Sie treten auch nicht ergänzend hinzu (z.B. Erreichen von Haftungshöchstgrenzen oder bei Selbstbehalten).
- D13 **Laufzeit, Verlängerung und Beendigung der Mitgliedschaft**
- D13.1 Die Mindestlaufzeit der Mitgliedschaft in der Interessengemeinschaft beträgt 12 Monate. Die Mitgliedschaft verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn sie nicht 3 Monate vor Ablauf des jeweiligen 12-Monatszeitraumes gekündigt wird.
- D13.2 Trusted Shops als Organisator der Interessengemeinschaft und jedes Mitglied haben das Recht, die Mitgliedschaft des jeweiligen Mitglieds nach dem Eintritt eines Falls nach Abschnitt D11 mit Wirkung zum Ende des laufenden Monats zu kündigen. Diese Kündigung ist nur bis zum Ablauf eines Monats seit dem Abschluss der gewährten Unterstützungsleistung zulässig.
- D13.3 Das Recht zur fristlosen, außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

D13.4 Ein wichtiger Grund zur fristlosen, außerordentlichen Kündigung durch Trusted Shops als Organisator der Interessengemeinschaft liegt insbesondere vor, wenn das Mitglied mit der Zahlung des jährlichen Mitgliedsbeitrags

trotz Mahnung mindestens 30 Tage in Verzug ist oder einen Fall nach Abschnitt D 11 vorsätzlich oder grob fahrlässig trotz Kenntnis des Rechtsverstößes herbeiführt.

## **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 schuldhaftes Verletzung der Pflichten nach Ziff. E1 wird das Mitglied Trusted Shops von allen daraus resultierenden Ansprüchen und Schadenersatzforderungen, die gegen Trusted Shops geltend gemacht werden, sowie von den Kosten der Rechtsverteidigung gegen Nachweis freistellen.

### **E4 Anzeige der Produktbewertungen**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Im Falle der Verletzung von Rechten Dritter durch schuldhaftes Verletzung der Pflichten nach Ziff. F1 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.

## Anlage zum Trusted Shops Mitgliedschaftsvertrag

### Vereinbarung zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag

zwischen dem im Mitgliedschaftsvertrag bezeichneten Mitglied

- Verantwortlicher -

- nachstehend **Auftraggeber** genannt -

und der **Trusted Shops GmbH, Subbelrather Str. 15C, 50823 Köln**

- Auftragsverarbeiter -

- nachstehend **Auftragnehmer** genannt -

- gemeinsam nachstehend **die Parteien** genannt -

Die Parteien haben einen Vertrag über die Trusted Shops Mitgliedschaft des Händlers (nachstehend **Hauptvertrag** genannt) geschlossen, in dessen Rahmen personenbezogene Daten durch den Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden können (**Auftragsverarbeitung**). Diese Anlage konkretisiert die Verpflichtungen der Vertragsparteien zum Datenschutz, die sich aus der im Hauptvertrag in ihren Einzelheiten beschriebenen Auftragsverarbeitung ergeben. Sie findet Anwendung die im Folgenden abschließend genannten Tätigkeiten, die mit dem Vertrag in Zusammenhang stehen und bei denen Beschäftigte des Auftragnehmers oder durch den Auftragnehmer Beauftragte personenbezogene Daten (nachstehend **Daten** genannt) des Auftraggebers verarbeiten:

- Grafische Darstellung des Trustbadge als Drittinhalt im Rahmen des vertragsgegenständlichen Onlineauftritts des Mitglieds (Logfiles);
- Erhebung von E-Mail-Adressen und Versand von Erinnerungserinnerungen per E-Mail, soweit diese nicht durch gesonderte vertragliche Vereinbarung zwischen Trusted Shops und dem Betroffenen (insbesondere Trusted Shops Mitgliedschaft für Käufer) begründet sind; dies betrifft insbesondere den Einsatz der optionalen Funktionen „Review Collector“, „AutoCollection“ und der API.
- Erhebung von Kontaktdaten und sonstigen Unternehmensinformationen (ggf. Name, E-Mail-Adresse, Anschrift und Telefonnummer) bei Nutzung des Trusted Shops **DSGVO-Managers**;
- Dokumentenupload zur Verknüpfung von bspw. Auftragsverarbeitungsverträgen mit dem mittels des DSGVO-Managers generierten Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten

Die **Appendizes** zu dieser Anlage sind unter [http://support.trustedshops.com/lp/de/legal\\_auftragsverarbeitung\\_anlagen/](http://support.trustedshops.com/lp/de/legal_auftragsverarbeitung_anlagen/) abrufbar. Das Mitglied wird entsprechend der im Hauptvertrag in Abschnitt A8 beschriebenen Art und Weise über Änderungen der Appendizes - einschließlich Änderungen hinsichtlich eingesetzter Unterauftragnehmern - und dieser Anlage informiert.

#### Definitionen

Für alle in dieser Vereinbarung genannten Begriffe, für die Art. 4 Datenschutz-Grundverordnung (nachstehend **DSGVO**) eine Begriffsbestimmung vorsieht, gilt diese gesetzliche Definition auch für diesen Vertrag.

#### A Gegenstand und Dauer des Auftrags

- A1** Gegenstand und Dauer des Auftrags sowie Art und Zweck der Verarbeitung ergeben sich aus dem Hauptvertrag inklusive aller Anlagen und Ergänzungen.
- A2** Die Daten, die Bestandteil der Datenverarbeitung sind sowie die Kategorien betroffener Personen werden in **Appendix 1** zu dieser Vereinbarung festgelegt.
- A3** Die Laufzeit dieser Anlage richtet sich nach der Laufzeit des Hauptvertrages, sofern sich aus den Bestimmungen dieser Anlage nicht darüber hinausgehende Verpflichtungen ergeben.

Fall solange aussetzen, bis sie vom Auftraggeber bestätigt oder abgeändert wurde.

**B1.3** Die Weisungen werden anfänglich durch den Hauptvertrag festgelegt und können vom Auftraggeber danach in schriftlicher Form oder in einem elektronischen Format (Textform) an die vom Auftragnehmer bezeichnete Stelle übermittelt werden. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in Textform zu bestätigen.

**B1.4** Weisungen, die über die vertraglich vereinbarte Leistung hinausgehen, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt. Die dadurch begründeten Kosten sind vom Auftraggeber zu tragen.

#### B Pflichten des Auftragnehmers

- B1.1** Der Auftragnehmer und jede ihm unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen Daten von betroffenen Personen ausschließlich im Rahmen des Auftrages und der dokumentierten Weisungen des Auftraggebers verarbeiten, es sei denn es liegt ein Ausnahmefall im Sinne des Artikel 28 Abs. 3 a) DSGVO vor.
- B1.2** Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn er der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen anwendbare Gesetze verstößt. Der Auftragnehmer darf die Umsetzung der Weisung in diesem

**B2** Der Auftragnehmer wird in seinem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Er wird technische und organisatorische Maßnahmen zum angemessenen Schutz der Daten des Auftraggebers treffen, die den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (Art. 32 DSGVO) genügen. Der Auftragnehmer hat technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, die die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherstellen.

- B2.1 Der Auftragnehmer hat die Umsetzung seiner technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere hinsichtlich der konkreten Auftragsdurchführung zu dokumentieren und dem Auftraggeber zur Prüfung zu übergeben.
- B2.2 Die dokumentierten vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen sind als **Appendix 2** beigefügt und Teil dieses Vertrags. Dem Auftraggeber sind diese technischen und organisatorischen Maßnahmen bekannt und er trägt die Verantwortung dafür, dass diese für die Risiken der zu verarbeitenden Daten ein angemessenes Schutzniveau bieten.
- B2.3 Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Auftragnehmer gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.
- B3** Der Auftragnehmer darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken.
- B3.1 Ausgenommen hiervon ist der Fall, dass eine betroffene Person sich bezüglich ihrer Rechte unmittelbar an den Auftragnehmer wendet. In diesem Fall wird sich der Auftragnehmer an den Auftraggeber wenden, um zu klären, ob die Bedenken der Betroffenenansprüche durch ihn oder den Auftraggeber selbst erfolgt. Nach Freigabe durch den Auftraggeber ist der Auftragnehmer berechtigt, alle zur Wahrung der Betroffenenrechte notwendigen Maßnahmen im Rahmen seiner Möglichkeiten zu ergreifen.
- B3.2 Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber bei Bearbeitung und Beantwortung von Ersuchen betroffener Personen nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen unterstützen. Die hierdurch begründeten Kosten sind vom Auftraggeber zu tragen.
- B3.3 Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers unmittelbar durch den Auftragnehmer sicherzustellen.
- B4** Der Auftragnehmer hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags gesetzliche Pflichten gemäß Art. 28 bis Art. 33 DSGVO. Er gewährleistet in diesem Zusammenhang insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:
- B4.1 Der Auftragnehmer teilt der Auftraggeberin die Kontaktdaten des betrieblichen Datenschutzbeauftragten mit, sofern ein solcher gemäß Art. 37 DSGVO zu bestellen ist. Der betriebliche Datenschutzbeauftragte übt seine Tätigkeit gemäß Art. 38 f. DSGVO aus.
- Ist der Auftragnehmer zur Bestellung eines Datenschutzbeauftragten nicht verpflichtet, nennt er dem Auftraggeber einen Ansprechpartner für Angelegenheiten im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten.
- B4.2 Zur Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DSGVO setzt der Auftragnehmer bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass es den mit der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers befassten Mitarbeiter und andere für den Auftragnehmer tätigen Personen untersagt ist, die Daten außerhalb der Weisung zu verarbeiten.
- B4.3 Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Erfüllung der Anfragen von Aufsichtsbehörden oder der Anfragen und Ansprüche betroffener Personen gem. Kapitel III der DSGVO, Art. 82 DSGVO sowie bei der Einhaltung der in Art. 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten. Die dadurch begründeten Kosten sind vom Auftraggeber zu tragen, es sei denn der Auftragnehmer hat die Geltendmachung von Ansprüchen, Anfragen und das Entstehen von Meldepflichten zu vertreten. Die Kostentragungspflicht gilt zudem nicht für die Zurverfügungstellung von Informationen zur Erfüllung der Transparenzpflichten.
- B4.4 Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufes oder bei schwerwiegenden Verstößen des Auftragnehmers oder der bei ihm im Rahmen des Auftrags beschäftigten Personen gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten des Auftraggebers oder die in diesem Vertrag getroffenen Festlegungen oder bei anderen Unregelmäßigkeiten in Bezug auf die Verarbeitung der Daten des Auftraggebers. Er trifft die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen der Betroffenen.
- B4.5 Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ermittelt.
- B4.6 Soweit der Auftraggeber seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ausgesetzt ist, hat ihn der Auftragnehmer nach besten Kräften zu unterstützen. Die hierdurch begründeten Kosten sind vom Auftraggeber zu tragen.
- B4.7 Der Auftragnehmer kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.
- C** **Pflichten des Auftraggebers**
- C1** Der Auftraggeber ist im Rahmen dieses Vertrages für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an den Auftragnehmer sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung allein verantwortlich (»Verantwortlicher« im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO). Insbesondere ist der Auftraggeber für die wirksame Einholung aller erforderlichen Einwilligungen der Betroffenen im Rahmen der Durchführung des Auftrags verantwortlich.
- C2** Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er in den Auftragsergebnissen Fehler oder Unregelmäßigkeiten bzgl. datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellt.
- C3** Der Auftraggeber nennt dem Auftragnehmer den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen.
- D** **Unterauftragnehmer**
- D1** Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, bei der der Auftragnehmer weitere Auftragnehmer mit der ganzen oder einer Teilleistung der im Vertrag vereinbarten Leistung beauftragt.
- D1.1 Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der Auftragnehmer z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Wartung und Benutzerservice oder sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt, es sei denn der Unterauftragnehmer kann hierbei Zugriff auf personenbezogene Daten erlangen. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei ausgelagerten Nebenleistungen, bei denen kein Zugriff auf personenbezogene Daten besteht, angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

- D2** Der Auftragnehmer darf Unterauftragnehmer (weitere Auftragsverarbeiter) nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher bzw. dokumentierter Zustimmung des Auftraggebers beauftragen.
- D2.1** Der Auftraggeber stimmt der Beauftragung der in **Appendix 3** genannten Unterauftragnehmer unter der Bedingung, dass zwischen Auftragnehmer und Unterauftragnehmer eine vertragliche Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag getroffen wurde, welche diesem weiteren Auftragsverarbeiter im Wege eines Vertrags oder eines anderen Rechtsinstruments nach dem Unionsrecht oder dem Recht des betreffenden Mitgliedstaats dieselben Datenschutzpflichten auferlegt, die in dem Vertrag oder anderen Rechtsinstrument zwischen dem Verantwortlichen und dem Auftragsverarbeiter gemäß Art.28 Absatz 3 DSGVO festgelegt sind, zu.
- D2.2** Die Auslagerung auf weitere oder ein Wechsel der bestehenden Unterauftragnehmer sind zulässig, soweit
- der Auftragnehmer eine solche Auslagerung auf Unterauftragnehmer dem Auftraggeber 30 Tage vorab schriftlich oder in Textform anzeigt,
  - der Auftraggeber nicht bis zum Zeitpunkt der Übergabe der Daten gegenüber dem Auftragnehmer schriftlich oder in Textform Einspruch gegen die geplante Auslagerung erhebt **und**
  - eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DSGVO zugrunde gelegt wird. Abs. D2.1 gilt entsprechend.
- D2.3** Erfolgt kein Einspruch innerhalb der Frist gilt die Zustimmung zur Änderung als gegeben. Sofern ein Einspruch erfolgt und eine einvernehmliche Lösungsfindung zwischen den Parteien nicht möglich ist, wird den Parteien bis zum Zeitpunkt der Übergabe der Daten an den Unterauftragnehmer ein Sonderkündigungsrecht hinsichtlich des gesamten Hauptvertrags eingeräumt.
- D2.4** Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Auftraggebers an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet.
- D3** Erbringt der Unterauftragnehmer die vereinbarte Leistung außerhalb der Europäischen Union/ des Europäischen Wirtschaftsraumes, gelten zusätzlich die Anforderungen des Abschnitt E. Gleiches gilt, wenn Dienstleister im Sinne von Abs. D1.1 Satz 2 eingesetzt werden sollen.
- E Ort der Verarbeitung**
- E1** Eine Datenerhebung, -verarbeitung oder -nutzung durch den Auftragnehmer findet ausschließlich in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt.
- E2** In Einzelfällen kann der Auftragnehmer hiervon abweichen, wenn und soweit der Auftragnehmer hierzu die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Übermittlung an Drittländer durch entsprechende Maßnahmen nach Art. 44 ff. DSGVO sichergestellt hat. Abs. D2.1 und D2.2 gelten entsprechend.
- F Kontrollrechte des Auftraggebers**
- F1** Der Auftragnehmer weist dem Auftraggeber die Einhaltung der in diesem Vertrag niedergelegten Pflichten mit geeigneten Mitteln nach.
- F2** Der Nachweis solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, kann nach Wahl des Auftragnehmers erfolgen durch
- F2.1** Durchführung eines Selbstaudits;
- F2.2** unternehmensinterne Verhaltensregeln einschließlich eines externen Nachweises über deren Einhaltung
- F2.3** die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gemäß Art. 40 DSGVO;
- F2.4** die Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gemäß Art. 42 DSGVO;
- F2.5** aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Revision, Datenschutzauditoren, Qualitätsauditoren);
- F2.6** eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz).
- F3** Sollten im Einzelfall Inspektionen durch den Auftraggeber oder einen von diesem beauftragten Prüfer erforderlich sein, weil die in Abs. F1 und F2 genannten Nachweise nicht ausreichend sind, werden Inspektionen zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs nach Anmeldung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit durchgeführt. Sollte der durch den Auftraggeber beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu dem Auftragnehmer stehen, hat der Auftragnehmer gegen diesen ein Einspruchsrecht.
- G Löschung und Rückgabe personenbezogener Daten**
- G1** Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.
- G2** Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber nach dessen Wahl auszuhändigen oder datenschutzgerecht zu vernichten, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem anwendbaren Recht der Mitgliedstaaten eine Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen.
- G3** Die für den Versand von Bewertungseinladungen übermittelten Datensätze werden 3 Monate nach Versand der jeweiligen Einladung gelöscht.
- G4** Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den Auftragnehmer entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Auftraggeber übergeben.
- G5** Entstehen durch abweichende Vorgaben des Auftraggebers bei der Herausgabe oder Löschung der Daten Zusatzkosten, so sind diese durch den Auftraggeber zu tragen.
- H Haftung und Schadensersatz**
- H1** Auftraggeber und Auftragnehmer haften gegenüber betroffener Personen – auch, soweit dies eine Abweichung von im Hauptvertrag vereinbarten Haftungsregelungen darstellt - entsprechend der in Art. 82 DSGVO getroffenen Regelung.
- I Informationspflichten, Schriftform und Rechtswahl**
- I1** Sollten die Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich darüber zu informieren. Der Auftragnehmer wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich beim Auftraggeber als „Verantwortlicher“ im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung liegen.
- I2** Änderungen und Ergänzungen dieser Anlage und aller ihrer Bestandteile – einschließlich etwaiger Zusicherungen des Auftragnehmers – bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung, die auch in einem elektronischen Format (Textform) erfolgen kann, und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieser Bedingungen handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.

- 13** Bei etwaigen Widersprüchen gehen Regelungen dieser Anlage zum Datenschutz den Regelungen des Hauptvertrages vor.

## Qualitätskriterien

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

### 1. Identität und Erreichbarkeit

Im Online-Shop sind der Name des Unternehmens und die Anschrift einfach auffindbar und transparent dargestellt. Es wird eine Möglichkeit angeboten, den Online-Shop schnell und einfach zu kontaktieren einschließlich der Telefonnummer.

### 2. Datenschutz und Sicherheit

Im Online-Shop werden persönliche Daten nur erhoben, verarbeitet, genutzt und an Dritte weitergegeben, soweit dies gesetzlich erlaubt ist oder der Kunde seine ausdrückliche Einwilligung hierfür erteilt hat.

Über die Verwendung persönlicher Daten wird verständlich und leicht zugänglich informiert.

Versendet der Online-Shop Werbung per E-Mail, wird dem Empfänger eine Möglichkeit zur Verfügung gestellt, sich vom weiteren Erhalt der Werbung per E-Mail abzumelden.

Der Online-Shop schützt die persönlichen Daten der Kunden angemessen gegen Missbrauch. Die Übermittlung aller Daten erfolgt ausschließlich verschlüsselt, insbesondere sensible Zahlungsinformationen (Kontoverbindungen, Kreditkartendaten).

### 3. Produkte und Kosten

Alle angebotenen Produkte werden klar und verständlich beschrieben.

Es werden nur Produkte angeboten, deren Verkauf nicht rechtlich untersagt ist und nicht gegen den Trusted Shops Ausschlusskatalog verstößt. Sofern erforderlich, werden geeignete Alterskontrollmechanismen eingesetzt.

Alle Produktpreise, Versandkosten und sonstige Zusatzkosten werden transparent angegeben. Zahlartkosten und vorausgewählte Leistungen sind gegenüber Konsumenten nicht zulässig.

### 4. Lieferung und Zahlung

Der Kunde wird über die zu erwartende Lieferzeit oder das genaue Lieferdatum informiert. Kann die Lieferzeit oder das Lieferdatum im Ausnahmefall nicht eingehalten werden, wird der Kunde unverzüglich darüber benachrichtigt. Der Online-Shop trägt bei Konsumenten stets das Transportrisiko.

Spätestens mit Einleitung des Bestellprozesses werden die angebotenen Zahlungsarten und das Liefergebiet genannt.

### 5. Bestellprozess

Der Bestellprozess ist klar und verständlich und in einer einheitlichen Sprache. Insbesondere ist für den Konsumenten erkennbar, wann er eine kostenpflichtige Bestellung abgibt. Vor Absenden der Bestellung wird über die Produkte, Produktpreise, Versandkosten und sonstige Zusatzkosten informiert. Der Eingang der Bestellung wird unverzüglich per E-Mail bestätigt.

### 6. Widerruf

Der Konsument wird vor Eingabe seiner Daten über das Bestehen oder Nicht-Bestehen eines Widerrufsrechts und über etwaige Ausnahmen informiert.

### 7. Trusted Shops Garantie

Der Online-Shop bietet die Trusted Shops Garantie an. Der Kunde ist nach Abschluss der Garantie gegen den Verlust der Kaufpreiszahlung im Fall der Nichtleistung oder nach Rückgabe der Ware abgesichert – unabhängig von der Zahlungsart.

### 8. Qualitätsindikatoren

Trusted Shops misst kontinuierlich die folgenden Qualitätsindikatoren, die der Online-Shop einhalten muss.

#### 8.1 Bewertungen

Die Gesamtnote der erhaltenen Trusted Shops Bewertungen muss mindestens 3,0 betragen.

#### 8.2 Erstattungen

Mindestens 95 % der Bestellungen mit abgeschlossener Trusted Shops Garantie müssen eskalationsfrei ablaufen, sodass kein Antrag auf Erstattung des Kaufpreises über die Trusted Shops Garantie erforderlich ist.

#### 8.3 Rückmeldungen

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

## 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“*

## 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.

## **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.

## **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.

## My Trusted Shops.

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

## Auch mobil perfekt

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

## 1. Abmahnschutz PRO

Schützen Sie sich dauerhaft vor Abmahnungen, erstellen Sie mit wenigen Klicks abmahnsichere Rechtstexte für Ihren Online-Shop und sichern Sie sich juristischen Support.

Anzahl der abgesicherten Internetpräsenzen: 3

### **Rechtssichere und verständliche Texte**

Einfache und verständliche Texte für Ihren Shop, der sich an Kunden in Deutschland richtet: Integrationshinweise für alle gängigen Shop-Systeme mit Screenshots und Praxistipps.

### **Selbstverständlich: Haftungsübernahme für Rechtstexte**

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

### **Support für die Text-Integration**

Aktive Unterstützung: Bei technischen Fragen zu dem Rechtstext oder der Text-Integration steht Ihnen ein Kundenservice-Ansprechpartner zur Verfügung.

### **Update-Service via E-Mail**

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

### **Kostenlose Ersteinschätzung bei Abmahnung\***

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

### **Anwaltliche Vertretung bei Abmahnung der Rechtstexte\***

Garantiert mehr: Selbst bei unberechtigten Abmahnungen können Sie durch spezialisierte Anwälte außergerichtlich und gerichtlich beraten und vertreten werden.

Hier können Sie einen detaillierten [Paketvergleich als PDF herunterladen](#).

\* Diese Leistung wird als freiwillige solidarische Unterstützung erbracht. Durch den Erwerb eines Abmahnschutzpaketes treten Sie gleichzeitig der Interessengemeinschaft als Mitglied bei. Es gelten die [Bedingungen für den Abmahnschutz](#) und die [Allgemeinen Mandatsbedingungen](#).

## 2. Traffic-Paket

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

### **Erweitertes Shop-Profil mit Kampagnenlink**

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

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

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

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

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

## **3. Handbuch für Onlinehändler**

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

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

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

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

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

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

### ***Individuelles Prüfungsprotokoll***

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

### ***Trusted Shops Gütesiegel***

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Preisliste

### 1. Mitgliedschaftsbeitrag

#### 1.1 Monatliche Grundgebühr

Die monatliche Grundgebühr berechnet sich nach folgender Tabelle:

Jährlicher Online-Umsatz (brutto)	Grundgebühr monatlich*
bis CHF 100.000	CHF 60
bis CHF 200.000	CHF 80
bis CHF 300.000	CHF 100
bis CHF 500.000	CHF 120
bis CHF 750.000	CHF 140
bis CHF 1.000.000	CHF 190
über CHF 1.000.000	auf Anfrage erstellen wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot

#### 1.2 Monatliche Zertifikatsgebühr: CHF 59

#### 1.3 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
Datenschutz 360	CHF 60
Google Integration	CHF 30
Traffic Paket	CHF 30
Produktbewertungen	ab CHF 80**
Review Collector 1000/3000	CHF 30/80
Lokale Bewertungen + Google Integration	CHF 69
Reputation Manager	ab CHF 50**

### 2. Weitere Kosten aus der Mitgliedschaft

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

### 3. Kosten bei Nutzung der Excellence Anbindung

\*) Monatliche Preise inkl. Mitgliedschaftsbeitrag und Prämie der Trusted Shops Garantie. Vertragsmindestdauer 1 Jahr.

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

Die Kosten der Trusted Shops Garantie sind dem Käufer nach folgender Staffelung in Rechnung zu stellen:

Absicherungshöhe	Absicherungsdauer	Preis inkl. MwSt
bis CHF 500	30 Tage	CHF 0,98
bis CHF 1.500	30 Tage	CHF 2,94
bis CHF 2.500	30 Tage	CHF 4,90
bis CHF 5.000	30 Tage	CHF 9,80
bis CHF 10.000	30 Tage	CHF 19,60
bis CHF 20.000	30 Tage	CHF 39,20

Bei einer Absicherungsdauer von 60 Tagen sind die obigen Preise mit dem Faktor 2 zu multiplizieren, bei einer Absicherungsdauer von 90 Tagen mit dem Faktor 3, bei einer Absicherungsdauer von 120 Tagen mit dem Faktor 4.

#### 4. Werbekostenzuschuss bei Nutzung der Excellence Anbindung

Für die Vermittlung des Käuferschutzvertrages erhält der Online-Shop von TS einen Werbekostenzuschuss in Abhängigkeit von der Refund Applikation Ratio (RAR):

Refund Application Ratio (RAR)	Werbekostenzuschuss
> 2%	0%
2% - 1%	15%
< 1%	30%

Die monatlich im Nachhinein berechnete RAR ergibt sich aus der Anzahl von Erstattungsanträgen geteilt durch die Anzahl der Transaktionen im Abrechnungsmonat. Erstattungsantrag ist jeder von einem Kunden des Online-Shops über das TS-System gemeldete Leistungsfall i.S.d. Garantieerklärung (TS-GAE). Unter Transaktion wird jede Registrierung für die Trusted Shops Garantie verstanden. TS stellt dem Online-Shop die Kosten für die bereit gestellte Garantie-Leistung jeweils zum Ende eines Abrechnungsmonats abzüglich des geschuldeten Werbekostenzuschusses in Rechnung.

#### 5. Optionale Zusatzleistungen zu den Trusted Shops Mitgliedschaftspaketen

##### 5.1 Express-Zertifizierungen CHF 200

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

##### 5.2 Wechsel des Shopbetreibers CHF 50

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

##### 5.3 Wechsel des Shopssystems CHF 200

Neuzertifizierung aufgrund eines Wechsels des Shopssystems

##### 5.4 Neuprüfung des Shops CHF 200

Neuzertifizierung aufgrund umfassender Änderungen von wesentlichen zertifizierungs-relevanten Komponenten

# 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 vom 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

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

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

### B. Leistungsfälle

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

#### Geld zurück bei Nichtlieferung oder Nichtleistung

- Ware oder digitaler Inhalt wurden nicht geliefert bzw. nicht zur Verfügung gestellt;
- Eine Dienstleistung wurde wegen Verschuldens des Anbieters nicht erbracht;
- Eine Pauschalreise konnte ohne Angebot einer gesetzlich zulässigen Alternative wegen endgültiger Absage der Reise durch den Reiseveranstalter nicht angetreten werden.

Die Garantie dient jedoch in diesem Fall nicht der Insolvenzabsicherung und tritt auch nicht ergänzend zu einer solchen hinzu (z.B. bei Erreichen/Übersteigen von Haftungshöchstgrenzen). Eine solche Absicherung unterliegt allein dem Reisesicherungsschein. Auch deckt die Garantie bei Online-Reiseveranstaltern nicht Fälle ab, die von einer Reiserücktrittsversicherung gedeckt werden oder gedeckt werden können, sie tritt auch nicht ergänzend hinzu (z.B. Erreichen von Haftungshöchstgrenzen oder bei Selbstbehalten), hierzu dient allein die Reiserücktrittsversicherung.

- Ein bei einem Online-Shop gekaufter Gutschein für die Lieferung einer Ware oder eines digitalen Inhaltes oder einer Dienstleistung wird trotz Gültigkeit nicht eingelöst, obwohl Sie den verpflichteten Online-Shop rechtmäßig zur Einlösung aufgefordert haben und der gekaufte Gutschein im Rahmen des gesetzlichen Widerrufsrechts zulässig retourniert wurde. Die Garantie greift nur innerhalb der vereinbarten Absicherungsdauer und insbesondere nicht, wenn Sie den Gutschein verfallen lassen oder aus sonstigen Gründen nicht einlösen;
- Bei einem Energielieferungsvertrag (Strom, Gas, Fernwärme, Wasser) wird die Leistung nicht erbracht;
- Bei Vermittlung oder Abschluss einer Versicherung ist der Versicherungsvertrag trotz geleisteter Zahlung nicht zustande gekommen.



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

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

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

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

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

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

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

### **D. Garantiegeber:**

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

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

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

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

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

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

#### **1. Fristen**

Wenn einer der unter B genannten Leistungsfälle innerhalb der Absicherungsdauer eintritt, können Sie bis zu 5 Tage nach Ablauf der Absicherungsdauer dem Garantiegeber gegenüber einen Antrag auf Erstattung stellen („Garantieantrag“).

#### **2. Nachweise**

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

Alle erforderlichen Nachweise, insbesondere Zahlungen und Rücksendungen sind dem Garantiegeber in geeigneter Form (z.B. Kopie des Kontoauszuges, Nachnahmequittung, Kopie eines Einlieferungsscheins, Zeugenaussagen) innerhalb von 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**

Die Vertragssprache ist Deutsch.

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

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