

## 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 Werktagen beantwortet werden.