

## Qualitätskriterien

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

### 1. Identität und Erreichbarkeit

Das Impressum ist einfach auffindbar und transparent dargestellt. Es enthält

- den (Firmen-) Namen des Anbieters und ggf. die Rechtsform.
- Angaben zu Vertretungsberechtigten & ggfs. Registereintragung.
- den Namen eines Vertretungsberechtigten bzw. Inhabers sowie ggfs. die Angaben zum Registergericht.
- die ladungsfähige Anschrift, eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse.
- die Informationen zur Streitschlichtung sind vorhanden und widerspruchsfrei

### 2. Datenschutz und Sicherheit

- Im Online Shop werden personenbezogene Daten mit einer Qualität von mindestens 128 Bit verschlüsselt übertragen.
- Es werden so wenig personenbezogene Daten wie möglich erhoben, verarbeitet und genutzt und es ist für den Kunden erkennbar, welche Angaben verpflichtend und welche freiwillig sind.
- Eine verständliche Datenschutzerklärung ist vorhanden und einfach auffindbar.
- In der Datenschutzerklärung wird ein Ansprechpartner oder alternativ der Datenschutzbeauftragte für Anfragen zum Datenschutz mit einer Kontaktmöglichkeit genannt.
- Außerdem wird über das Bestehen eines Rechts auf Auskunft, Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung, auf Datenübertragbarkeit und Löschung der Daten sowie über das Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde informiert.
- Der Kunde wird bei Verwendung seiner E-Mail-Adresse zu Werbezwecken ohne aktive Einwilligung in der Datenschutzerklärung zutreffend über den Verwendungszweck und die Widerspruchsmöglichkeit informiert.
- Sofern im Shop Einwilligungen eingeholt werden, wird in der Datenschutzerklärung über die eingeholte Einwilligung, die Rechtsgrundlage, den Zweck der Datenverwendung und das Recht zum jederzeitigen Widerruf der Einwilligung informiert.

- Es wird in der Datenschutzerklärung über die konkrete Abmeldemöglichkeit für den E-Mail-Newsletter informiert.
- Einwilligungen werden wirksam eingeholt.
- Weiterhin wird in der Datenschutzerklärung über die Durchführung von Bonitätsprüfungen, die Rechtsgrundlage und das Widerrufs- bzw. Widerspruchsrecht informiert.

### 3. Widerruf

Für Warenlieferungen

- Es ist eine Widerrufsbelehrung für Warenlieferungen im Shop vorhanden und das Widerrufsrecht wird nicht unzutreffend bezeichnet oder mit anderen Rechten vermischt.
- Es sind keine sich widersprechenden Widerrufsbelehrungen vorhanden.
- Der Verbraucher wird vor der Eingabe seiner persönlichen Daten sowie auf der Bestellseite vor Abgabe der Vertragserklärung über das Bestehen oder Nicht-Bestehen des Widerrufsrechts informiert.
- Die Voraussetzungen des Beginns der Widerrufsfrist werden vollständig und zutreffend in der Widerrufsbelehrung dargestellt.
- Es gibt keine Widersprüche zum Beginn oder Länge der Widerrufsfrist im Shop.
- Die Einzelheiten der Ausübung des Widerrufsrechts werden vollständig und zutreffend in der Widerrufsbelehrung dargestellt.
- Die Regelungen zur Tragung der Rücksendekosten werden bei Ausübung des Widerrufsrechts vollständig und zutreffend dargestellt, sofern der Verbraucher die Kosten der Rücksendung tragen soll.
- Der Verbraucher wird im Zusammenhang mit der Widerrufsbelehrung darüber informiert, dass das Widerrufsrecht für bestimmte Waren ausgeschlossen wird.
- Es werden keine Regelungen verwendet, die das Widerrufsrecht unzulässig einschränken.

Für Dienstleistungen

- Falls nötig, ist eine Widerrufsbelehrung für Dienstleistungen im Shop vorhanden.
- Das Widerrufsrecht wird nicht unzutreffend bezeichnet oder mit anderen Rechten vermischt.

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

#### Für digitale Inhalte

- Eine Widerrufsbelehrung für digitale Inhalte im Shop ist vorhanden.
- Der Verbraucher wird vor der Eingabe seiner persönlichen Daten sowie auf der Bestellseite vor Abgabe der Vertragserklärung über das Bestehen oder Nicht-Bestehen des Widerrufsrechts informiert.
- Die Voraussetzungen des Beginns der Widerrufsfrist werden vollständig und zutreffend in der Widerrufsbelehrung dargestellt.
- Es gibt keine Widersprüche zum Beginn oder Länge der Widerrufsfrist im Shop.
- Die Einzelheiten der Ausübung des Widerrufsrechts werden vollständig und zutreffend in der Widerrufsbelehrung dargestellt.
- Es werden keine Regelungen verwendet, die das Widerrufsrecht unzulässig einschränken.

#### 4. Produktangebot und Kosten

- Die angebotenen Produkte werden klar und verständlich beschrieben.
- Es bestehen keine Zweifel, dass die angebotenen Produkte sowie die Texte und Abbildungen gegen gesetzliche Bestimmungen oder den Trusted Shops Ausschlusskatalog für nicht zertifizierbare Angebote verstoßen.
- Der Verkauf von Produkten, die nur an Volljährige abgegeben werden dürfen, erfolgt unter Einsatz eines

geeigneten Alterskontrollmechanismus und es wird darüber informiert.

- Für die angebotenen Produkte werden transparente Preise angegeben, gegenüber Verbrauchern einschließlich der Umsatzsteuer und sonstiger Preisbestandteile (Gesamtpreise) oder deren Berechnungsgrundlage.
- Die Versandkosten werden für die konkrete Bestellung vor Einlegen in den Warenkorb und vor Eingabe der personenbezogenen Daten des Kunden ausgewiesen.
- Falls der Ausweis der Versandkosten im Warenkorb (technisch) nicht möglich ist: Versandkosten bzw. die Einzelheiten der Berechnung werden für den Versand nach Deutschland auf einer Informationsseite im Shop genannt.
- Die Angaben stimmen mit den tatsächlich im Bestellprozess berechneten Kosten überein.
- Es werden keine Zahlartkosten (Ausnahme: Nachnahme, Kreditkarte bei B2B) im Shop erhoben und ausgewiesen.
- Es werden sonstige Kosten, die bei einer Bestellung anfallen können (z.B. Kosten für Nachnahme), vor Einleitung der Bestellung angegeben und diese Angaben stimmen mit den tatsächlich berechneten Kosten überein.
- Es wird für jede kostenpflichtige Zusatzleistung (Extrazahlung), die über das vereinbarte Entgelt der Hauptleistungspflicht hinausgeht, die ausdrückliche Zustimmung des Kunden eingeholt.
- Es werden keine Regelungen oder Hinweise im Shop verwendet, durch die dem Verbraucher ausdrücklich die Transportgefahr für die Hinsendung auferlegt wird oder durch die der Eindruck erweckt wird, der Verbraucher trage die Transportgefahr.
- Im Shop erfolgt ein eindeutiger und unmissverständlicher Hinweis, wenn sich das Angebot ausschließlich an Unternehmer und Gewerbetreibende richtet.

#### 5. Lieferung und Zahlung

- Spätestens bei Einleitung des Bestellprozesses werden das Liefer-/Erbringungsgebiet des Shops genannt, sofern dies eingeschränkt ist.
- Es wird konkret auf der Produktseite, im Warenkorb oder spätestens im Bestellprozess transparent über die zu erwartende Liefer- oder Leistungsfrist informiert und diese Angaben sind nicht widersprüchlich mit ggfs. weiteren vorhanden Lieferzeitinformationen im Shop.
- Spätestens bei Einleitung des Bestellprozesses werden die angebotenen Zahlungsmethoden genannt und

die Angaben stimmen mit den tatsächlich im Bestellprozess auswählbaren überein.

## 6. Bestellprozess

- Der Bestellablauf ist transparent gestaltet und für den Kunden klar und verständlich.
- Auf der Bestellseite werden die bestellten Produkte, deren Preise, evtl. die Abo-Laufzeiten, die zusätzlich anfallenden Versandkosten sowie sonstige Kosten, die für die konkrete Bestellung anfallen, transparent angegeben
- Die Bezeichnung des Bestell-Buttons ist korrekt.
- Struktur, Farben und Zeichengröße der AGB sind so gewählt, dass sie lesbar und verständlich sind, und es werden keine sich widersprechenden Versionen verwendet.
- Das Trustbadge inkl. des Käuferschutzes ist korrekt in den Online Shop eingebunden.
- Die mobile Version des Shops erfüllt die Trusted Shops Qualitätskriterien.

## 7. Bestellbestätigungsemail

- Der Eingang der Bestellung wird unverzüglich per E-Mail bestätigt.
- Die Bestellbestätigung enthält Angaben zur Identität des Absenders sowie Anschrift, Telefonnummer und E-Mailadresse des Shops.
- In der Bestellbestätigung werden die bestellten Waren oder Dienstleistungen genannt.
- Zudem werden der Gesamtpreis, die Versandkosten und sonstigen Zusatzkosten für die konkrete Bestellung genannt.
- Widersprüchliche oder unzulässigen Texte oder Hinweise zu den im Shop genannten Informationen sind in der Bestellbestätigungsemail nicht zulässig. Hierunter fallen z.B.
  - unterschiedliche AGB oder Widerrufsbelehrung
  - Abweichende Lieferfristen
  - Einschränkungen des Widerrufsrechts

## 8. Trusted Shops Käuferschutz

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

## 9. Qualitätsindikatoren

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

### Bewertungen

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

### 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.

### Rückmeldungen

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