

Qualitätskriterien

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

1. Identität und Erreichbarkeit

Das Impressum ist einfach auffindbar und transparent dargestellt. Es enthält

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

2. Datenschutz und Sicherheit

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

3. Widerruf

Für Warenlieferungen

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

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

Für Dienstleistungen

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

Für digitale Inhalte

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

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

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

4. Produktangebot und Kosten

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

5. Lieferung

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

6. Zahlung

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

- Es werden keine Zahlartkosten gegenüber Verbrauchern erhoben und ausgewiesen.

7. Bestellprozess

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

8. Trusted Shops Käuferschutz

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

9. Bewertungen

- Die Gesamtnote der erhaltenen Trusted Shops Bewertungen zur Lieferung, Ware und dem Kundenservice muss im laufenden 30-Tage Durchschnitt mindestens 3,5 betragen.

10. Rückmeldungen im Trusted Shops System

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

11. Erstattungen Trusted Shops Käuferschutz

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