

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

zwischen der

### **Trusted Shops SE**

Subbelrather Str. 15c

50823 Köln

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

und

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

-nachfolgend Einzelne auch „**Partei**“, gemeinsam „**Parteien**“ genannt. Mit **Mitglied** ist nachfolgend auch jeder Nutzer der Experience Feedback Plattform gemeint. -

### § 1 – Gegenstand der Vereinbarung

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

### § 2 – Beschreibung der Datenverarbeitung und Zuständigkeit

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

### § 3 – Umsetzung der Betroffenenrechte und Informationspflichten

- (1) Betroffenenanfragen, die die gemeinsame Verantwortlichkeit betreffen, sollen möglichst an Trusted Shops gerichtet werden. Ungeachtet dessen können betroffene Personen ihre Anfragen zur Wahrnehmung der ihnen zustehenden Betroffenenrechte an beide Parteien richten.
- (2) Die Parteien sind verpflichtet, an sie gerichtete Anfragen an die jeweils andere Partei weiterzuleiten, soweit dies für eine ordnungsgemäße Bearbeitung der Betroffenenanfrage erforderlich ist. Dies gilt nicht, soweit die Weitergabe dieser Informationen datenschutzrechtlich oder berufsrechtlich nicht zulässig ist, insbesondere weil der Betroffene eine Weitergabe explizit nicht wünscht. Dazu werden sich die Parteien gegenseitig Kontaktadressen benennen und jede Änderung in Textform mitteilen. Die Kontaktadresse von Trusted Shops findet sich in Anhang I dieser Vereinbarung und ist jederzeit unter <https://www.trustedshops.de/impressum-datenschutz/#kontaktmoeglichkeiten-und-rechte> abrufbar. Beide Parteien kommen der Auskunftserteilung an die betroffene Person eigenständig nach.
- (3) Die Parteien können in Anhang I zu dieser Vereinbarung die vorrangigen Zuständigkeiten für die Erfüllung der Informationspflichten aus den Art. 13 und 14 DSGVO festlegen. Jede Partei ist verpflichtet, die

Informationspflichten aus Art. 13 und 14 DSGVO und Art. 26 Abs. 2 S. 2 DSGVO gegenüber den Betroffenen umzusetzen. Die Parteien tragen Sorge dafür, dass diese Informationen über das Internet zugänglich sind und stellen sich gegenseitig die Internetadressen zur Verfügung, unter denen die jeweiligen Informationen abrufbar sind.

- (4) Die Parteien stellen die erforderlichen Informationen und Auskünfte in präziser, transparenter, verständlicher und leicht zugänglicher Form in einer klaren und einfachen Sprache der betroffenen Person unentgeltlich zur Verfügung.

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

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

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

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

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

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

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

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

- (2) Die Parteien unterstützen sich bei allen sonstigen Dokumentationspflichten, insbesondere aus Art. 32 bis 36 DSGVO gegenseitig.

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

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

## **§ 9 – Auftragsverarbeiter**

- (1) Auftragsverarbeiter nach Art. 4 Nr. 8 DSGVO dürfen für Verarbeitungen von personenbezogenen Daten, die unter die gemeinsame Verantwortung fallen grundsätzlich ohne vorherige Zustimmung der jeweils anderen Partei beauftragt werden.
- (2) Für den Falle einer Auftragsverarbeitung (AV) stellt die auftraggebende Partei der jeweils anderen Partei alle notwendigen Informationen zur Verfügung. Der Vertrag zur Auftragsvereinbarung (AVV) hat dabei den Vorgaben der Art. 28, 29 DSGVO zu entsprechen.
- (3) Wird ein Auftragsverarbeiter außerhalb der EU/EWR beauftragt, so hat die auftraggebende Partei durch geeignete technische, organisatorische und vertragliche Maßnahmen sicherzustellen, dass die personenbezogenen Daten ausschließlich innerhalb der EU/EWR verarbeitet werden beziehungsweise vor einer Übermittlung von personenbezogenen Daten in das Drittland Garantien nach Art. 44 ff. DSGVO für ein angemessenes Datenschutzniveau gegenüber der jeweils anderen Partei darzulegen und im Vertrag zur Auftragsverarbeitung schriftlich zu dokumentieren. Die jeweils andere Partei hat nach Prüfung der Garantien ein Widerspruchsrecht. Im Falle eines Widerspruchs prüfen die Parteien, ob eine andere geeignete Garantie infrage kommt. Falls keine andere geeignete Garantie infrage kommt, soll vom Nutzer für die Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland die Einwilligung nach Art. 49 Abs. 1 lit. a DSGVO eingeholt werden.
- (4) Die Parteien stellen bei Abschluss eines AVV der jeweils anderen Partei eine Abschrift des Vertrages auf Anfrage zur Verfügung.
- (5) Trusted Shops veröffentlicht die eingesetzten Auftragsverarbeiter unter <https://help.etrusted.com/hc/de/articles/360021040178>.

## **§ 10 – Haftung**

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

## **§ 11 – Schlussbestimmungen**

- (1) Diese Vereinbarung ist fester Bestandteil des Hauptvertrages und wird mit Abschluss des Hauptvertrages wirksam vereinbart. Für die Laufzeit und Beendigung dieser Vereinbarung gelten die Regelungen des Hauptvertrages. Im Fall von Widersprüchen in Bezug auf Regelungen zum Datenschutz zwischen diesem Vertrag und sonstigen Vereinbarungen zwischen den Parteien, insbesondere dem Hauptvertrag, gehen die Regelungen dieser Vereinbarung vor.

- (2) Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, oder Lücken aufweisen, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine andere, wirksame Regelung zu ersetzen, die dem Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt und dabei den wirtschaftlichen, wie auch datenschutzrechtlichen Anforderungen gerecht wird.
- (3) Es gilt deutsches Recht.

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

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

Sofern der Nutzer im Rahmen der folgenden beschriebenen Verarbeitungstätigkeiten für die Informationspflichten nach Art. 13 DSGVO zuständig ist, hat er an geeigneter Stelle auf die Datenschutzinformationen von Trusted Shops zu verweisen. Diese sind unter folgendem Link abrufbar:

[https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER\\_AUTO\\_PROTECTION\\_TERMS\\_de.pdf](https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER_AUTO_PROTECTION_TERMS_de.pdf)

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

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

Trusted Shops führt im Rahmen aller aufgeführten Verarbeitungstätigkeiten zur Gewährleistung der Systemstabilität ein Monitoring- und Logging. Dabei kommen teilweise Auftragsverarbeiter, auch aus den USA und anderen Drittländern, zum Einsatz. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO. Trusted Shops führt die hierfür erforderliche Interessenabwägung durch und ist für alle Dokumentationspflichten zuständig. Der Nutzer hat die betroffenen Personen über die Verarbeitung zu informieren.

Im Falle einer erforderlichen Kontaktaufnahme gegenüber Trusted Shops soll dies per E-Mail an [privacy@trustedshops.com](mailto:privacy@trustedshops.com) erfolgen.

### **1. Widgets**

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

Datenkategorien: Zugriffsdaten (IP-Adresse, Zeitpunkt des Zugriffs, usw.)

Trusted Shops stellt verschiedene Widgets (z.B. das Trustbadge) für den jeweiligen Onlineauftritt des Nutzers bereit und ist für den Inhalt und die damit erfolgenden Datenverarbeitungen alleine zuständig. Je nachdem,

wofür das jeweilige Widget vom Nutzer in den Onlineauftritt eingebunden wird, gehen damit Informationspflichten einher, die der Nutzer zu erfüllen hat.

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

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

## 1.2 A/B-Tests

Datenkategorien: Zugriffsdaten (IP-Adresse, Zeitpunkt des Zugriffs, usw.)

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

## 2. Anbieten der Trusted Shops Käuferschutz-Services

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

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

Datenkategorien: Hash-Wert der E-Mail-Adresse, Transaktionsnummer, Bestellzeitpunkt, Bestellsumme

Bei Integration des Trustbadges wird nach dem Bestellabschluss ein Hash-Wert der E-Mail-Adresse, über die ein Käufer im Shop des Nutzers eingekauft hat, an Trusted Shops übermittelt, zur Überprüfung, ob bereits eine Registrierung für die Trusted Shops Käuferschutz-Services besteht. Diese Überprüfung ist aufgrund der vertraglichen Beziehungen zwischen dem Trusted Shops Käuferschutz-Service-Kunden und Trusted Shops erforderlich, um die vertraglichen Leistungen automatisch nach Bestellungen auf Webseiten Dritter nutzen zu können. Die Erhebung des Hash-Wertes erfolgt durch eine DIV-Abfrage. Diese führt dazu, dass das Trustbadge auf Informationen zugreift, die in der Endeinrichtung des Käufers (Endnutzer) gespeichert sind, sodass gemäß der ePrivacy-Richtlinie und/oder den lokalen Vorschriften ein Einwilligungserfordernis für diesen Zugriff besteht. Der Nutzer hat sicherzustellen, dass eine Einwilligung für diesen Zugriff in Übereinstimmung mit den jeweils

anwendbaren lokalen ePrivacy-Vorschriften eingeholt wird, bevor ein Zugriff stattfindet. Alternativ kann der Nutzer das Trustbadge in einer Weise einbinden, für die kein Einwilligungserfordernis besteht. Trusted Shops bietet zu diesem Zwecke Integrationsmöglichkeiten an. Informationen hierzu finden sich im Hilfe-Center in der [Arbeitshilfe](#) Datenschutz - Wiedererkennung registrierter Trusted Shops Kunden.

Die anschließende Datenübermittlung umfasst die Bestelldaten des Käufers und wird nach einer Überprüfung automatisch gelöscht. Die Rechtsgrundlage für die Übermittlung der Bestelldaten stellt Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO dar. Über die Rechtsgrundlage hat der Nutzer die Betroffenen zu informieren, Trusted Shops ist für die Dokumentation der Interessenabwägung zuständig. Der Nutzer darf alternativ die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO wählen und ist in diesem Fall für alle damit einhergehenden datenschutzrechtlichen Pflichten zuständig.

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

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

Datenkategorien: E-Mail-Adresse, Transaktionsnummer, Bestellzeitpunkt, Bestellsumme, Käuferschutz-Produkt (Basic/Plus)

Sofern bei der unter Ziffer 2.1 beschriebenen Prüfung festgestellt wurde, dass der Käufer noch nicht bei Trusted Shops für die Nutzung des Käuferschutz-Services registriert ist, hat dieser die Möglichkeit, sich erstmalig die sogenannte Trustcard, die im Onlineauftritt des Nutzers als Bestandteil des Trustbadges eingebunden ist, zu registrieren. Durch den Abschluss des Käuferschutz-Services werden die Bestelldetails und die E-Mail-Adresse zur Einrichtung des Käuferschutzkontos und Absicherung des Onlineeinkaufes an Trusted Shops übermittelt. Für die Datenübermittlung sind der Nutzer und Trusted Shops gemeinsam verantwortlich. Die Weitergabe von Bestelldaten zur Registrierung für die Käuferschutz-Services erfolgt auf Basis von Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO zur Erfüllung des Nutzungsvertrages, der zwischen Trusted Shops und dem Käufer abgeschlossen wird. Den Informationspflichten kommt Trusted Shops nach.

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

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

Trusted Shops darf vom Nutzer übermittelte Daten im Rahmen der Veröffentlichung einer abgegebenen Bewertung nutzen, sofern hierfür eine Rechtsgrundlage vorliegt. Die Veröffentlichung des (gekürzten) Namens einer bewertenden Person stützt sich gem. Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO auf die Nutzungsbedingungen für die Trusted Shops Feedback-Plattform.

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

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

Datenkategorien: E-Mail-Adresse, Transaktionsnummer, Bestellzeitpunkt, ggf. gekauftes Produkt, ggf. Vorname, Nachname und Anrede

Für das Versenden von Bewertungseinladungen an Trusted Shops Käuferschutz-Service-Kunden ist Trusted Shops gemeinsam mit dem Nutzer verantwortlich. Bei Integration des Trustbadges hat der Nutzer darüber zu informieren, dass die Bestellinformationen (E-Mail-Adresse, Bestellnummer, Bestellzeitpunkt) nach einer Bestellung an Trusted Shops zum Zweck der Versendung von Bewertungseinladungen weitergeleitet werden. Nur

so können die Bewertungen einer jeweiligen Bestellung zugeordnet werden. Die Rechtsgrundlage für die Übermittlung an Trusted Shops stellt die Erfüllung vertraglicher Pflichten nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO aus dem Nutzungsvertrag zwischen Trusted Shops und dem Käufer dar, falls dieser für die Services registriert ist. Der Versand erfolgt aufgrund der vertraglichen Beziehungen zwischen dem Trusted Shops Käuferschutz-Service-Kunden und Trusted Shops gem. Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO. Für die Versendung der Bewertungseinladung ist Trusted Shops zuständig, wobei der Nutzer über den Zeitpunkt der Versendung mitentscheiden darf.

b) Versenden von Bewertungseinladungen an Nicht-Käuferschutz-Kunden

Datenkategorien: E-Mail-Adresse, Transaktionsnummer, Bestellzeitpunkt, ggf. gekauftes Produkt, ggf. Vorname, Nachname und Anrede sowie weitere optional durch den Nutzer bereitgestellte Daten

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

c) Versenden von Bewertungseinladungen unter Verwendung der Trustcard

Datenkategorien: E-Mail-Adresse, Transaktionsnummer, Bestellzeitpunkt, ggf. gekauftes Produkt, ggf. Vorname, Nachname und Anrede

Hat der Nutzer das Trustbadge eingebunden, bietet aber keinen Käuferschutz an, so besteht die Möglichkeit, dass dem Käufer nach dem Checkout angeboten wird, in den Erhalt von Bewertungseinladungen einzuwilligen. Willigt der Käufer ein, so sind Trusted Shops und der Nutzer für die Zusendung gemeinsam verantwortlich. Für die Versendung der Bewertungseinladung und die Einholung der Einwilligung ist Trusted Shops zuständig, wobei der Nutzer über den Zeitpunkt der Versendung mitentscheiden darf. Trusted Shops Käuferschutz-Service-Kunden erhalten die Bewertungseinladung auch dann zur Erfüllung vertraglicher Pflichten, wenn der Nutzer den Käuferschutz selbst nicht anbietet. Der Nutzer ist gemäß Buchstabe a) dieses Absatzes zuständig. Hinsichtlich der Wiedererkennung registrierter Käuferschutzkunden gilt Ziffer 2.1 dieser Vereinbarung entsprechend.

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

Datenkategorien: E-Mail-Adresse, Transaktionsnummer, Bestellzeitpunkt, ggf. gekauftes Produkt, ggf. Vorname, Nachname und Anrede

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

e) Nutzung des Reputation Managers

Datenkategorien: Gemäß Buchstabe a – d dieses Absatzes

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

### **3.2. Bewertungsabgabe**

Datenkategorien: Zugriffsdaten (IP-Adresse, Zeitpunkt des Zugriffs, usw.), E-Mail-Adresse, ggf. Name, ggf. Ort, abgegebene Bewertung (Text und Sterne), Transaktionsnummer, ggf. gekauftes Produkt, ggf. hochgeladene Bilder

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

Bewertende haben die Möglichkeit, ihrer Bewertung Bilder beizufügen. Um zu verhindern, dass auf hochgeladenen Bildern anstößige Inhalte oder Personen sichtbar sind, wird jedes Bild vor Veröffentlichung durch AWS Rekognition analysiert. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO.

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

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

Datenkategorie: E-Mail-Adresse

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

Darüber hinaus können sich Betroffene über den Abmeldelink im Footer der Bewertungseinladung für weitere Bewertungseinladungen bezogen auf den Kanal (also bspw. den Shop, in dem der Betroffene eingekauft hat), für den die Bewertungseinladung versendet wurde, abmelden. Für diese kanalbezogene Blocklist sind der Nutzer und Trusted Shops gemeinsam Verantwortliche. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der E-Mail-Adresse auf der Blocklist ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO.

### **3.4. Google-Integration**

Datenkategorie: Abgegebene Bewertung (Text und Sterne)

Entscheidet sich ein Mitglied dafür, gesammelte Bewertungen auf dem eigenen Google-Unternehmensprofil anzeigen zu lassen (Google-Integration), so werden gesammelte Bewertungen täglich in das Google Merchant Center des Mitglieds übermittelt. Google erhält dabei keine personenbezogenen Daten, sondern lediglich den Bewertungstext und die dazugehörige Sternebewertung. Allerdings ist es möglich, dass die bewertende Person personenbezogene Daten im Bewertungstext veröffentlicht, sodass Google in diesen Fällen personenbezogene Daten erhält. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO, denn die Nutzung des Bewertungstexts stützt sich auf die Nutzungsbedingungen.

## **4. Control Center**

#### 4.1. Allgemeine Funktionen

Datenkategorien: Zugriffsdaten (IP-Adresse, Zeitpunkt des Zugriffs, usw.), E-Mail-Adresse, ggf. Name, ggf. Ort, abgegebene Bewertung (Text und Sterne), Transaktionsnummer, ggf. gekauftes Produkt

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

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

#### 4.2. Smart Review Assistant

Datenkategorien: Abgegebene Bewertung (Text und Sterne)

Trusted Shops stellt dem Nutzer optional ein KI-gestütztes System zur Verfügung, um erhaltene Bewertungen zu kommentieren. Das System analysiert den Bewertungskommentar und schlägt dem Nutzer einen Antwortkommentar vor, den dieser anschließend zur Veröffentlichung freigeben kann. Rechtsgrundlage für die Analyse des Bewertungskommentars ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO. Der Nutzer ist verpflichtet, die Interessenabwägung durchzuführen und Betroffene gem. Art. 13 DSGVO zu informieren. Trusted Shops ist für die technische Umsetzung und damit einhergehende Pflichten aus der DSGVO zuständig.

#### 4.3. Sentiment Analysen

Datenkategorien: Abgegebene Bewertung (Text und Sterne)

Trusted Shops stellt dem Nutzer optional ein KI-gestütztes System zur Verfügung, um aggregierte qualitative Review Insights zu erhalten. Der Dienstleister erhält dabei keine personenbezogenen Daten, sondern lediglich den Bewertungstext und die dazugehörige Sternebewertung. Allerdings ist es möglich, dass die bewertende Person personenbezogene Daten im Bewertungstext veröffentlicht, sodass der Dienstleister in diesen Fällen personenbezogene Daten erhält. Rechtsgrundlage für die Analyse des Bewertungskommentars ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO. Der Nutzer ist verpflichtet, die Interessenabwägung durchzuführen und Betroffene gem. Art. 13 DSGVO zu informieren. Trusted Shops ist für die technische Umsetzung und damit einhergehende Pflichten aus der DSGVO zuständig.