Allgemeine Mitgliedschaftsbedingungen

Diese Allgemeinen Mitgliedschaftsbedingungen (TS-AMB), das Bestellformular und alle anderen Vertragsdokumente, auf die hierin und im Bestellformular verwiesen wird, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Leistungsbeschreibung (TS-LV) und die Preisliste (TS-PL) regeln die Mitgliedschaft bei Trusted Shops („**Mitgliedschaftsvertrag**“). Der Mitgliedschaftsvertrag wird zwischen der Trusted Shops SE 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 in gemeinsamer Verantwortung, die dem Mitgliedschaftsvertrag als Anlage beigefügt ist. Die Trusted Shops Mitgliedschaft des Händlers beginnt, wenn Trusted Shops den Mitgliedschaftsantrag in Textform annimmt („**Vertragsbeginn**“).

Definitionen

„Brutto-Umsatz“: Soweit nicht abweichend festgelegt, der Umsatz des Mitglieds in dem/den vertraglich umfassten Online-Shop(s), inklusive Umsatzsteuer, vor Abzug aller Storni, unabhängig von dem hierfür zugrundeliegenden Rechtsgrund (z.B. Widerruf, Gewährleistung, freiwillige oder vertraglich vereinbarte Rücknahme, etc.) und unabhängig davon, ob mit der Stornierung eine Rückerstattung verbunden ist.

„Kunde“: Jeder, der über den Online-Auftritt des Mitglieds Waren oder Dienstleistungen erwirbt und/oder den Online-Auftritt des Mitglieds nutzt. in

„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, insbesondere die eTrusted Plattform, für ein automatisiertes Erfassen, Analysieren und Managen transaktionalen sowie nicht-transaktionalen Feedbacks sowie zur Nutzung anderer modular buchbarer Funktionen.

„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 ist hinsichtlich der Trusted Shops Marken, des Online-Systems, sowie aller anderen im Rahmen des Vertrages erbrachten Leistungen und lizensierten Inhalte Inhaberin sämtlicher bestehender Rechte am geistigen Eigentum (insbesondere Urheberrechte, Markenrechte, Designrechte, Rechte an oder in Verbindung mit Datenbanken und Rechte an oder in Verbindung mit Geschäftsgeheimnissen).

A1.2 Dem Mitglied ist es untersagt die Trusted Shops Marken zu verwenden oder den Eindruck zu erwecken, sein Online-Auftritt sei durch Trusted Shops geprüft, es sei denn, es ist durch Einräumung einer Nutzungslizenz gem. B2 und/oder C3 und unter Einhaltung der entsprechenden Lizenzbedingungen 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. Rechnungen von Trusted Shops sind innerhalb von 14 Tagen nach Eingang zu zahlen. Trusted Shops behält sich vor bei Zahlungsverzug Mahngebühren in Höhe von bis zu 10 Euro netto in Rechnung zu stellen.

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 14 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 ist berechtigt, vereinbarte Dienstleistungen nicht zu erbringen, solange sich das Mitglied mit der Zahlung fälliger Beträge trotz Mahnung 7 Tage in Verzug befindet oder die Zahlung endgültig verweigert. Die Zahlungspflicht des Mitglieds bleibt in einem solchen Fall in voller Höhe bestehen. 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 Dem Mitglied werden sämtliche Rechnungen in elektronischer Form übermittelt.

A2.9 Bei Vertragsabschluss und jeweils zum Ende eines Vertragsjahres erteilt das Mitglied unaufgefordert, wahrheitsgemäß und auf Basis nachweisbarer Umsatzzahlen der letzten 12 Monate, Auskunft über den im aktuellen Geschäftsjahr über alle bei Trusted Shops angemeldeten Online-Auftritte voraussichtlichen Brutto-Umsatz (vor Abzug aller Storni, Retouren etc.). Trusted Shops ist berechtigt, hierfür zugrunde gelegte Nachweise einzufordern.

A2.10 Unterbleibt die Mitteilung gemäß A2.9 so ist Trusted Shops berechtigt, den Brutto-Umsatz durch Hochrechnung oder Nutzung weiterer Informationsquellen zu ermitteln und / oder Nachweise über den Brutto-Umsatz der letzten zwölf Monate vom Mitglied einzufordern. Das Mitglied ist berechtigt,

nachzuweisen, dass der tatsächliche Brutto-Umsatz von dem ermittelten Wert abweicht.

A2.11 Über- oder unterschreitet der gemäß A2.9 mitgeteilte oder nach A2.10 ermittelte Brutto-Umsatz den für die Berechnung des Entgeltes bisher zugrunde gelegten voraussichtlichen Brutto-Umsatz, so kann für das folgende Vertragsjahr die Einordnung in die neue Umsatzklasse nach der Preisliste verlangt werden, sowohl hinsichtlich der Grundgebühr der Mitgliedschaft als auch hinsichtlich gebuchter umsatzabhängiger Einzelleistungen.

A2.12 Wenn Trusted Shops während des laufenden Vertragsjahres feststellt, dass der tatsächliche Brutto-Umsatz den zugrunde gelegten voraussichtlichen Brutto-Umsatz wesentlich überschreitet (stets anzunehmen bei einer Überschreitung um 20% und / oder 100.000 €), kann der Mitgliedschaftsbeitrag durch Trusted Shops bereits im laufenden Vertragsjahr ab dem Folgemonat nach der Preisliste neu bestimmt werden. Bemessungsgrundlage ist in diesem Fall der durchschnittliche Monatsumsatz hochgerechnet auf das Vertragsjahr. Das Mitglied ist berechtigt, nachzuweisen, dass der tatsächliche Brutto-Umsatz von dem ermittelten Wert abweicht.

A2.13 Sofern das Mitglied gemäß den obigen Bestimmungen Nachweise über seinen Brutto-Umsatz erbringen muss bzw. möchte, so gelten als belastbarer Nachweis insbesondere folgende Belege:

a) Formeller Bericht über das letzte abgeschlossene Geschäftsjahr (Geschäftsbericht);

b) Nachweis / Bestätigung vom Steuerberater oder Wirtschaftsprüfer;

c) Auszug (z.B. als Bildschirmaufnahme) aus dem Warenwirtschaftssystem bzw. Shopsoftware-System des Mitglieds.

A3 Leistungen von Trusted Shops

A3.1 Die modular buchbaren Leistungen von Trusted Shops ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung. Wenn nicht anders angegeben, werden modular buchbare Leistungen jeweils nur für einen Online-Auftritt erbracht.

A3.2 Trusted Shops gewährt dem Mitglied während der Laufzeit des Vertrages Zugang zu dem Trusted Shops Online-System.

A3.3 In Bezug auf die Verfügbarkeit des Online-Systems als Software-as-a-Service Leistung gilt das Service Level Agreement.

A3.4 Die Nutzung der Leistungen ist ausschließlich dem Mitglied und ausschließlich für die vereinbarten Online-Auftritte gestattet. Die Nutzung für Online-Auftritte mit abweichenden Betreibern ist nur bei vorheriger vertraglicher Vereinbarung (z. B. Vertragsbeitritt) gestattet.

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, insbesondere die Regelungen des Verbraucherrechts, sowie die in der Compliance Policy und dem Modern Slavery Code of Conduct festgelegten Standards und Pflichten einzuhalten und nur solche Waren und Dienstleistungen anzubieten, deren Verkauf und / oder Angebot nicht rechtlich untersagt sind und nicht gegen den Trusted Shops Ausschlusskatalog (TS-ASK) oder die Compliance Policy bzw. den Code of Conduct verstoßen.

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 und den mit Trusted Shops i.S.d. § 15 AktG verbundenen Unternehmen das nicht ausschließliche, unentgeltliche Recht ein, das Unternehmenslogo (Marke) des Mitglieds während der Laufzeit des Vertrages für eigene Werbe- und Marketingzwecke auf den Unternehmenswebseiten, den Social-Media Auftritten sowie in Newslettern zu verwenden, um auf die Zusammenarbeit hinzuweisen (Referenznennung).

A4.8 Das Mitglied trägt die Verantwortung für die Richtigkeit sämtlicher an Trusted Shops übermittelten Informationen. Das Mitglied ist insbesondere verpflichtet, alle Unternehmensdaten, die in das Online-System eingegeben oder hierin aktualisiert werden, sorgfältig zu überprüfen und sicherzustellen, dass sie korrekt und aktuell sind. Dies betrifft insbesondere alle Informationen, die in Unternehmensprofilen veröffentlicht werden. Trusted Shops übernimmt keine Verantwortung für fehlerhafte oder veraltete Informationen, die vom Mitglied bereitgestellt werden. Sollte Trusted Shops Kenntnis von fehlerhaften Daten erlangen, ist das Mitglied verpflichtet, diese auf Aufforderung unverzüglich anzupassen. Ebenso ist Trusted Shops berechtigt, solche Informationen eigenständig zu aktualisieren und die Eingabemöglichkeiten des Mitglieds nach eigenem Ermessen einzuschränken. Wenn dem Mitglied die Möglichkeit gegeben wird seinen Anzeigenamen zu ändern, dann muss der Anzeigename so gewählt werden, dass er einen Rückschluss auf die registrierte Domain oder den Unternehmensnamen zulässt.

A4.9 Sofern sich der Betreiber des Online-Auftritts ändert, ist das Mitglied verpflichtet, dies gegenüber Trusted Shops unverzüglich in Textform anzuzeigen, um eine Vereinbarung zur weiteren Nutzung der Leistungen zu treffen. Ein Wechsel des Betreibers führt nicht zur Beendigung des Mitgliedschaftsvertrages und begründet auch kein außerordentliches Kündigungsrecht.

A4.10 Trusted Shops ist berechtigt, sich in den Kundenaccount des Mitglieds einzuloggen, soweit dies zur Bearbeitung von Support- und Serviceanfragen sowie zur Analyse und Behebung technischer Probleme erforderlich ist. Trusted Shops behandelt hierbei erlangte Informationen vertraulich

und beachtet die datenschutzrechtlichen Bestimmungen dieses Vertrages. Der Zugriff auf personenbezogene oder sonstige vertrauliche Daten erfolgt nur, soweit dies zur Erbringung der angeforderten Support- oder Serviceleistungen erforderlich ist oder eine gesetzliche Verpflichtung hierzu besteht.

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. Verträge über Legal Produkte werden separat und nicht als Zusatzleistung gebucht und unterliegen eigenen Vertragslaufzeiten.

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 24 Tage in Verzug ist.

A7.5 Im Falle einer außerordentlichen Kündigung durch Trusted Shops sind die Mitgliedschaftsgebühren für die ursprüngliche Restlaufzeit des Vertrages als Schadenspauschale geschuldet.

A7.6 Die umsatzabhängige Nachkalkulation der Mitgliedschaftsgebühren sowie der Gebühren etwaiger gebuchter umsatzabhängiger Einzelleistungen gemäß A2.9 ff. erfolgt entsprechend der bei Vertragsschluss vereinbarten Preisliste oder der vereinbarten individuellen Preisstaffel, und berechtigt somit nicht zu einer außerordentlichen Kündigung.

A7.7 Nach Vertragsbeendigung verbleibt das Unternehmensprofil im Status „beansprucht“ und das Mitglied kann die eTrusted Plattform weiterhin für das Management von Bewertungen nutzen. Dazu muss es sich innerhalb von 6 Monaten mit den bestehenden Zugangsdaten einloggen. Mit dem Login kommt der Nutzungsvertrag zustande und das Mitglied akzeptiert die Ziffern 2 und 3 der Zusatzbedingungen zur Beanspruchung eines Unternehmensprofils und die Nutzungsbedingungen der eTrusted Plattform. Erfolgt innerhalb von 6 Monaten kein Login, wird der Zugang ohne weitere Kündigung oder Benachrichtigung gesperrt und das Profil kann gemäß den Zusatzbedingungen zur Beanspruchung eines Unternehmensprofils neu beansprucht werden. Abweichend behält sich Trusted Shops vor, den Zugang nach Vertragsbeendigung aus wichtigem Grund zu sperren, ohne dass es hierfür einer Mitteilung an das Mitglied bedarf.

A8 **Vertragsänderungen**

A8.1 Änderungen der TS-AMB 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.

A8.2 Änderungen des Ausschlusskatalogs und der Qualitätskriterien werden dem Mitglied ebenfalls in Textform mitgeteilt und werden mit Mitteilung gültig. Ein Widerspruch ist nicht möglich.

A9 **Schlussbestimmungen**

A9.1 Den Mitgliedschaftsvertrag betreffende Erklärungen, einschließlich Kündigungserklärungen, sind nur gültig, wenn sie in Textform zugehen. Hierfür ist insbesondere die einfache elektronische Form ausreichend.

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 Für alle aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag stehenden Streitigkeiten, soweit gesetzlich zulässig, ist der Gerichtsstand Köln. Dasselbe gilt, wenn das Mitglied keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.

B Bedingungen für die Qualifizierung zur Nutzung des Gütesiegels und Angebot des Trusted Shops Käuferschutzes

Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die Nutzung des Trusted Shops Gütesiegels und das Angebot des Trusted Shops Käuferschutzes. Hierfür wird zugleich ein Trusted Shops Garantievertrag mit den Trusted Shops Garantiegebern durch das Mitglied beantragt. Trusted Shops Garantiegeber sind die Atradius Kreditversicherung, Niederlassung der Atradius Credito y Caución S.A.de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Köln und die R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden. Bei Unternehmen mit Sitz in der Schweiz tritt als weiterer Trusted Shops Garantiegeber die Atradius Credit Insurance N.V., Zweigniederlassung Zürich, Holbeinstrasse 22, 8008 Zürich hinzu. Der Trusted Shops Garantievertrag tritt in Kraft, sobald das Gütesiegel genutzt und der Käuferschutz angeboten werden und / oder sobald ein Garantierahmen beantragt wird.

Zusätzliche Definitionen

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

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

„**Trustbadge**“: Das vom Trusted Shops zur Verfügung gestellte visuelle Element zur Anzeige von Informationen über die Trusted Shops Leistungen (insb. Gütesiegel und / oder Bewertungssystem) im Online-Auftritt.

„**Trusted Shops Garantie**“: Eine Geld-zurück-Garantie, welche die Kunden gemäß den Garantiebedingungen absichert. Zur Abgrenzung zum Trusted Shops Käuferschutz vgl. Ziff. 2.2 und 3 der Mitgliedschaftbedingungen für Käufer sowie Ziff. 3c des Leistungsverzeichnisses

„**Trustmark**“: Die Wort-/Bildmarke “Trusted Shops Guarantee”, nachfolgend auch “Gütesiegel“

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 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 des Trusted Shops Gütesiegels

B2.1 Trusted Shops erteilt dem Mitglied das widerrufliche, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, das Trusted Shops Gütesiegel für die Dauer der Vertragslaufzeit in seinem Online-Auftritt, für den diese Option gebucht wurde, nach erfolgreich abgeschlossener Zertifizierung und unter Einhaltung der Lizenzbedingungen und der Trusted Shops Qualitätskriterien TS-QAL zu verwenden.

B2.2 Trusted Shops wird das Gütesiegel im Trustbadge des Online-Auftritts anzeigen, solange die Lizenzbedingungen eingehalten 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 (Ziff. 2.2.1 Mitgliedschaftsbedingungen für Käufer) unbeschadet weitergehender Ersatzansprüche zu erstatten. Diese Zahlungen wird Trusted Shops dem Mitglied mit detaillierter Auflistung in Rechnung stellen. Die Pflicht zur Erstattung der von Trusted Shops erbrachten Zahlungen besteht auch im Falle eines Wechsels des Betreibers eines vertragsgegenständlichen Online-Auftritts gegen das Mitglied weiterhin fort, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wird.

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.

B3.5 Das Mitglied hält die jeweils gültigen Qualitätskriterien ein und ermöglicht die Anmeldung zum Trusted Shops Käuferschutz und zur Trusted Shops Garantie.

B3.6 Wenn keine abweichende Vereinbarung getroffen wird, entfernt das Mitglied bei Wechsel des Betreibers und/oder Veräußerung des Online-Auftritts das Trustbadge sowie die Marken und sämtliche Hinweise auf Trusted Shops aus dem Online-Auftritt. Die Entfernung muss ohne Aufforderung durch Trusted Shops zum Zeitpunkt des vereinbarten Übergangs an den neuen Betreiber erfolgen.

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 24 Tage in Verzug befindet, keine ausreichende Bonität gegeben ist oder keine Unterlagen gem. B3.4 zur Prüfung der Bonität zur Verfügung gestellt werden. Die übrigen gebuchten Leistungen können weiterhin genutzt werden. Die Pflicht zur Zahlung der Mitgliedschaftsgebühren besteht fort.

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

a. die Einhaltung der Lizenzbedingungen sicherzustellen; und/oder

b. das vertragswidrige Verhalten für die Zukunft zu unterlassen und eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben; und/oder

c. 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. Die Zahlungspflicht des Mitglieds bleibt in einem solchen Fall in voller Höhe bestehen.

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 **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.

B7 **Außerordentliche Kündigung**

Ein wichtiger Grund zur fristlosen, außerordentlichen Kündigung durch Trusted Shops liegt auch vor, wenn,

a. 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

b. das Mitglied seinen voraussichtlichen oder tatsächlich erzielten Umsatz wahrheitswidrig angibt,

c. der mit dem Mitglied geschlossene Trusted Shops Garantievertrag wegen Aufhebung des eingeräumten Garantierahmens beendet oder aus anderem Grund gekündigt wird.

C Bedingungen für die Nutzung des Bewertungssystems

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 Trusted Shops Leistungen (insb. Gütesiegel und / oder Bewertungssystem) 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 Das Mitglied ist verpflichtet, Trusted Shops auf Aufforderung die Echtheit einer Bewertung und/oder die Einhaltung der in Ziff. C2.8 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 seines Online-Auftritts sowie 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 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 **Nutzung der Trusted Shops Marken**

Trusted Shops erteilt dem Mitglied das widerrufliche, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, einzelne in den Lizenzbedingungen näher benannte Trusted Shops Lizenzzeichen unter Einhaltung der Lizenzbedingungen zu verwenden. Dem Mitglied ist es untersagt das „Trusted Shops Gütesiegel“ zu nutzen und dadurch den Eindruck zu erwecken, sein Online-Auftritt sei durch Trusted Shops geprüft, es sei denn, es ist hierzu durch Buchung der Option „Trusted Shops Gütesiegel und Trusted Shops Garantie“ und unter Einhaltung der weitergehenden Lizenzbedingungen für Nutzung dieser Marke berechtigt.

C4 **Missbräuchliche Verwendung des Bewertungssystems; fristlose Kündigung**

C4.1 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.

C4.2 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.

C4.3 Bei einem Missbrauch (nach Ziff. C2.1) oder einer Manipulation (nach Ziff. C2.4) des Bewertungssystems, oder einer Verletzung der Pflichten aus Ziff. C2.8C2.8 ist Trusted Shops darüber hinaus berechtigt,

a. die betroffenen oder sämtliche Bewertungen dauerhaft zu löschen und das System in den Ursprungszustand zurückzusetzen, und

b. bei grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Verletzung einer dieser Pflichten die Option „Kundenbewertungen“ sofort, d.h. ohne vorangegangene Abmahnung, fristlos zu kündigen.

C5 **Freistellung bei vertragswidriger Verwendung des Bewertungssystems**

Im Falle der Verletzung von Rechten Dritter durch schuldhaften Missbrauch (nach Ziff. C2.1), oder Manipulation (nach Ziff. C2.4) des Bewertungssystems, oder durch schuldhafte Verletzung der Pflichten aus Ziff. C2.8 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.

C6 **Richtlinie zur Nutzung des Bewertungssystems und Nutzung der Bewertungen**

Die Regelungen zur Meldung von Bewertungen sowie die Möglichkeiten und Voraussetzungen zur Nutzung von Bewertungen ergeben sich aus der Richtlinie zur Nutzung des Bewertungssystems und Nutzung der Bewertungen und sind vom Mitglied stets zu beachten.

Bei Erstellung von Kommentaren zu Bewertungen, gelten die Abschnitte B und D der Nutzungsbedingungen für die Trusted Shops Feedback Plattform entsprechend.

D Zusätzliche Bedingungen für die Legal Produkte

Sollte das Mitglied einen separaten Vertrag über ein Legal Produkt, z. B. Legal Essential, abschließen, tritt das Mitglied gleichzeitig der Interessengemeinschaft gegen Abmahnungen bei. Alle Rechtsdienstleistungen erbringt unsere Partnerkanzlei FÖHLISCH Rechtsanwälte. Es gelten die Nutzungsbedingungen für Legal Produkte und die Allgemeinen Mandatsbedingungen der FÖHLISCH Rechtsanwälte.

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 C5 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 schuldhafte Verletzung der Pflichten nach Ziff. E1 wird das Mitglied Trusted Shops von allen daraus resultierenden Ansprüchen und Schadensersatzforderungen, die gegen Trusted Shops geltend gemacht werden, sowie von den Kosten der Rechtsverteidigung gegen Nachweis freistellen.

E4 Nutzung der Produktbewertungen

Für die Nutzung der gesammelten Produktbewertungen gilt die Richtlinie zum Trusted Shops Bewertungssystem und Nutzung der Bewertungen.

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 C5 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 schuldhafte 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.

G Zusätzliche Bedingungen für die Leistung „Smart Review Assistant“

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

G1 Umfang und Leistungsbeschreibung

G1.1 Der Smart Review Assistant ist eine zusätzliche Funktion im Bereich des eTrusted Control Centers und ermöglicht es dem Mitglied, auf erhaltene Bewertungen zu reagieren. Mit Klick auf einen Button generiert der KI-Service eine mögliche Antwort auf die erhaltene Bewertung, die nach Kontrolle und ggf. Anpassung durch das Mitglied veröffentlicht werden kann. Nach Klick auf den Button wird gleichzeitig eine Zusammenfassung der erhaltenen Bewertung generiert und im Control Center angezeigt.

G1.2 Die Funktion wird in verschiedenen Paketen je nach der Anzahl der voraussichtlich erhaltenen Bewertungen pro Vertragsjahr angeboten. Das Mitglied bucht das passende Paket gemäß der Preisliste. Wenn die Anzahl der erhaltenen Bewertungen pro Vertragsjahr überschritten wird, muss das Mitglied in ein größeres Paket wechseln („Upgrade“). Andernfalls wird die Funktion bei Erreichung der vereinbarten Anzahl an Bewertungen bis zum nächsten Vertragsjahr deaktiviert. Ein Downgrade in ein kleineres Paket ist stets nur mit Wirkung zum nächsten Vertragsjahr möglich.

G1.3 Es können nur Antworten auf verifizierte Bewertungen der letzten 12 Monate, die mit dem Trusted Shops Bewertungssystem für einen (1) Online-Auftritt gesammelt worden sind, erzeugt werden. Importierte Bewertungen sind von der Funktion ausgeschlossen. Die Anzahl der generierten Antworten darf die Anzahl der erhaltenen Bewertungen nicht überschreiten, unabhängig davon, ob eine Antwort veröffentlicht wird oder nicht.

G1.4 Das Recht des Mitglieds zur Nutzung des Smart Review Assistant über das Frontend im Control Center ist auf die Laufzeit des Vertrages beschränkt und ist nicht exklusiv, nicht unterlizenzierbar und nicht übertragbar. Insbesondere darf. Das Mitglied also Dritten keinen Zugang zum Smart Review Assistant gewähren. Das Mitglied ist nicht berechtigt, die Leistungen oder Teile davon zu kopieren, zu modifizieren, zu dekompilieren, abgeleitete Werke zu erstellen oder zurückzuentwickeln, zu disassemblieren, zu übersetzen oder in sonstiger Weise zu versuchen, den Quellcode zu verändern. Dies gilt nur, soweit eine solche Tätigkeit nicht nach § 69d und 69e Urhebergesetz (UrhG) ausdrücklich erlaubt ist.

G1.5 Das Mitglied erhält an den generierten Antworten ein auf die Laufzeit des Vertrages beschränktes, nicht exklusives, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares Nutzungsrecht.

G1.6 Der Smart Review Assistant ist im monatlichen Durchschnitt zu 99% verfügbar (geplante Wartungsarbeiten und Verbesserungen ausgeschlossen). Aufgrund der Durchführung notwendiger Wartungs- und Verbesserungsarbeiten ist es möglich, dass die Dienste oder einzelne Funktionalitäten kurzzeitig nicht verfügbar sind.

G2 Zahlungsbedingungen und Vertragslaufzeit

G2.1 Der Preis der Leistung ist abhängig von der Anzahl der erhaltenen Bewertungen je Vertragsjahr. Es gilt die vereinbarte Preisliste.

G2.2 Im Falle eines Upgrades wird die angepasste Nutzungsgebühr anteilig pro rata temporis bis zum Ende des aktuellen Vertragsjahres sofort in Rechnung gestellt. Es gilt A2.3 TS-AMB.

G2.3 Die Leistung Smart Review Assistant kann individuell als Zusatzleistung für jeweils einen Online-Auftritt (Shop), unter einer Domain, in einer Sprachvariante, mit Ausrichtung auf einen Zielmarkt, hinzugebucht werden.

G2.4 Die Laufzeit folgt der Laufzeit des Hauptvertrages Die Option ist jeweils mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Vertragsjahres einzeln kündbar. Die Verfügbarkeit der Zusatzpakete ist abhängig vom ausgewählten Hauptzielmarkt.

G2.5 Das Recht zur fristlosen, außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

G3 Pflichten des Mitglieds

G3.1 Das Mitglied muss auf eigene Kosten die technischen Voraussetzungen für die Nutzung der von Trusted Shops zur Verfügung gestellten Smart Review Assistant schaffen, insbesondere hinsichtlich einer ausreichenden Internetverbindung sowie des Betriebssystems und des Browsers.

G3.2 Die automatisch generierten Antworten auf Bewertungen müssen vom Mitglied überprüft und bestätigt werden, bevor es zu einer Veröffentlichung des Inhalts kommt.

G3.3 Abweichend von G4.2 dürfen Antworten auf positive Bewertungen mit mind. 4 Sternen automatisch beantwortet werden, indem die hierfür angebotene Funktion aktiviert wird. Das Mitglied trägt gegenüber Trusted Shops die Verantwortung für die Nutzung dieser Funktion und stellt Trusted Shops von allen Ansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme der Funktion frei.

G4 Zugriffsbeschränkung

G4.1 Trusted Shops ist berechtigt, den Zugriff auf den Smart Review Assistant vorübergehend zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass das Mitglied schwerwiegend oder wiederholt gegen gesetzliche Vorschriften oder diese Nutzungsbedingungen verstoßen hat.

G4.2 Trusted Shops wird bei der Entscheidung über die Sperrung die berechtigten Interessen des betroffenen Mitglieds berücksichtigen, insbesondere, ob Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass das Mitglied den Verstoß nicht verschuldet hat. Trusted Shops wird die Sperrung unverzüglich aufheben, sobald der Verstoß beendet ist.

H Zusätzliche Bedingungen für die Leistung „Sentiment Analyse“

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

H1 Umfang und Leistungsbeschreibung

H1.1 Das Feature Sentiment Analyse liefert aggregierte qualitative Erkenntnisse über Bewertungen, die mit Hilfe von KI-Analyse aus Kundenrezensionen extrahiert und im Control Center angezeigt werden.

H1.2 Das Recht des Mitglieds zur Nutzung der Sentiment Analyse besteht während der Laufzeit des Hauptvertrages.

H1.3 Das Feature wird für die Analyse von im Zeitraum von 365 Tagen vor der jeweiligen Nutzung gesammelten Reviews bereitgestellt. Trusted Shops behält sich vor, den verfügbaren Zeitraum jederzeit zu ändern.

H2 **Zahlungsbedingungen und Vertragslaufzeit**

H2.1 Die Funktion wird in verschiedenen Paketen je nach der Anzahl der voraussichtlich erhaltenen Bewertungen pro Vertragsjahr angeboten. Das Mitglied bucht das passende Paket gemäß der Preisliste. Es gilt A2.3 TS-AMB.

H2.2 Am Ende jedes Vertragsjahres wird eine Prognose über die Anzahl der im folgenden Vertragsjahr zu erwartenden Bewertungen erstellt, und falls diese vom laufenden Vertragsjahr abweicht, kann von beiden Parteien für das folgende Vertragsjahr der Wechsel des Mitglieds in ein höheres Paket („Upgrade“) oder ein kleineres Paket verlangt werden. Ein Upgrade oder Downgrade des gebuchten Pakets wird ab dem folgenden Vertragsjahr wirksam.

H2.3 Die Leistung Sentiment Analyse kann individuell als Zusatzleistung für jeweils einen Online-Auftritt (Shop), unter einer Domain, in einer Sprachvariante, mit Ausrichtung auf einen Zielmarkt, hinzugebucht werden. Die Option ist jeweils mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Vertragsjahres einzeln kündbar. Die Verfügbarkeit der Zusatzpakete ist abhängig vom ausgewählten Hauptzielmarkt. Das Recht zur fristlosen, außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

H3 **Pflichten bei der Nutzung**

H3.1 Das Mitglied darf das Feature Sentiment Analyse nur nutzen, wenn eine Analyse der Bewertungen aus rechtlicher Sicht zulässig ist. Es darf insbesondere nicht genutzt werden, wenn datenschutzrechtliche Bestimmungen oder branchenspezifische Normen eine Analyse der Bewertungen untersagen.

H3.2 Sollte das Mitglied das Feature nutzen und dabei gegen geltendes Recht verstoßen, so stellt es Trusted Shops von allen Ansprüchen Dritter, die gegen Trusted Shops in Zusammenhang mit der rechtswidrigen Analyse von Bewertungen erhoben werden, auf erstes Anfordern hin frei. Trusted Shops ist berechtigt, selbst geeignete Maßnahmen zur Abwehr von Ansprüchen Dritter oder zur Verteidigung ihrer Rechte vorzunehmen. Die Freistellung beinhaltet auch den Ersatz der Kosten, die Trusted Shops durch eine Rechtsverfolgung und -verteidigung entstehen.

H3.3 Die Nutzung des Features unterfällt der zwischen dem Mitglied und Trusted Shops geschlossenen datenschutzrechtlichen Vereinbarung. Diese kann in einer Vereinbarung über die gemeinsame Verantwortlichkeit nach Art. 26 DSGVO liegen oder in einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach Art. 28 DSGVO.

H3.4 Das Mitglied räumt Trusted Shops und den mit Trusted Shops i.S.d. § 15 AktG verbundenen Unternehmen das ausschließliche, lizenzgebührenfreie, dauerhafte und unwiderrufliche Recht ein, die durch die Nutzung des Features generierten Ergebnisse für eigene geschäftliche Zwecke zu nutzen.

H3.5 Das Mitglied verpflichtet sich, die durch die Nutzung des Features generierten Ergebnisse nur für interne Zwecke zu nutzen und sie weder direkt noch indirekt, ganz oder teilweise, in irgendeiner Weise zu veröffentlichen, zu verbreiten oder Dritten zugänglich zu machen, es sei denn, eine ausdrückliche Genehmigung wird von Trusted Shops erteilt. Verbundene Unternehmen i.S.d. § 15 AktG sind keine Dritten.

H4 **Kontrollen und Beschränkungen durch Trusted Shops**

H4.1 Trusted Shops behält sich das Recht vor, jederzeit zu überprüfen, ob ein Verstoß gegen die Pflichten dieser Vereinbarung vorliegt und nach eigenem Ermessen die Nutzung des Features zu sperren.

H4.2 Das Recht des Mitglieds zur Nutzung der Sentiment Analyse über das Frontend im Control Center ist nicht exklusiv, nicht unterlizenzierbar und nicht übertragbar. Insbesondere darf das Mitglied also Dritten keinen Zugang zu den Sentiment Analysis gewähren. Das Mitglied ist nicht berechtigt, die Leistungen oder Teile davon zu kopieren, zu modifizieren, zu dekompilieren, abgeleitete Werke zu erstellen oder zurückzuentwickeln, zu disassemblieren, zu übersetzen oder in sonstiger Weise zu versuchen, den Quellcode zu verändern. Dies gilt nur, soweit eine solche Tätigkeit nicht nach § 69d und § 69e Urhebergesetz (UrhG) ausdrücklich erlaubt ist.

I Zusätzliche Bedingungen für die Leistung „#trstd Insights“

Sollte das Mitglied die Leistung #trstd Insights (nachfolgend auch „Feature“) gebucht haben, gelten ergänzend zu den Allgemeinen Mitgliedschaftsbedingungen (nachfolgend “AMB”) die Bestimmungen dieses Unterabschnitts. Die Bestimmungen der AMB bleiben unberührt und weiterhin vollumfänglich Vertragsbestandteil.

I1 Umfang und Leistungsbeschreibung

I1.1 #trstd Insights ist ein KI-gestütztes Analysefeature, das im Control Center integriert ist. Es verarbeitet Kundenbewertungen automatisiert zu strukturierten Analyseergebnissen, um wiederkehrende Themen, Entwicklungen und strategische Handlungsmöglichkeiten sichtbar zu machen. Die konkret bereitgestellten Insight-Kategorien sowie deren jeweiliger Funktionsumfang ergeben sich aus dem jeweils aktuellen Leistungsverzeichnis.

I1.2 Die Analysen basieren ausschließlich auf den beim Mitglied verfügbaren Bewertungsdaten. Aussagekraft und Qualität hängen maßgeblich von Umfang, Qualität und Repräsentativität dieser Daten ab.

I1.3 Die Verarbeitung erfolgt automatisiert auf Grundlage statistischer und KI-basierter Verfahren. Eine manuelle inhaltliche Prüfung einzelner Ergebnisse erfolgt nicht.

I1.4 Das Recht des Mitglieds zur Nutzung der #trstd Insights besteht während der Laufzeit des Hauptvertrages, solange die Leistung gebucht und nicht gekündigt wurde.

I1.5 #trstd Insights wird für die Analyse von Bewertungen bereitgestellt, die im Zeitraum von regelmäßig bis zu 365 Tagen vor der jeweiligen Nutzung gesammelt wurden. Für Trendanalysen können kürzere Analysezeiträume, insbesondere von regelmäßig 90 Tagen, zugrunde gelegt werden. Trusted Shops behält sich vor, die zugrunde gelegten Analysezeiträume jederzeit anzupassen.

I1.6 Für die Verfügbarkeit von #trstd Insights gilt das Service Level Agreement. Zeiten geplanter Wartungsarbeiten sowie Störungen, die außerhalb des Einflussbereichs von Trusted Shops liegen, bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt. Hierzu zählen insbesondere Handlungen Dritter, von Trusted Shops nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie Fälle höherer Gewalt. Soweit möglich, wird Trusted Shops über geplante Wartungsarbeiten rechtzeitig informieren und diese in nutzungsarmen Zeiten durchführen.

I1.7 Trusted Shops ist berechtigt, das Feature jederzeit aus sachlichem Grund zu ändern oder weiterzuentwickeln, insbesondere zur Anpassung an eine geänderte technische Umgebung, eine erhöhte Nutzerzahl, zur Verbesserung von Funktionalität oder Sicherheit oder aus sonstigen wichtigen betrieblichen oder technischen Gründen. Dem Mitglied entstehen hierdurch keine zusätzlichen Kosten. Trusted Shops wird das Mitglied über wesentliche Änderungen rechtzeitig in geeigneter Weise informieren.

I2 Buchung und Vertragslaufzeit

I2.1 #trstd Insights kann als kostenpflichtige Zusatzleistung zum Mitgliedschaftsvertrag hinzugebucht werden.

I2.2 #trstd Insights kann jeweils für einen einzelnen Online-Auftritt (Shop) hinzugebucht werden. Es gelten die zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Preise gemäß Preisliste. Es gilt A2.3 TS-AMB.

I2.3 #trstd Insights kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres gekündigt werden, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist. Das Recht zur fristlosen, außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

I3 Umgang mit KI-generierten Inhalten

I3.1 #trstd Insights erzeugt Inhalte automatisiert auf Grundlage KI-gestützter Modelle. Inhalte können unvollständig, fehlerhaft, veraltet oder verzerrt sein. Die generierten Inhalte dienen ausschließlich der analytischen Unterstützung. Sie ersetzen keine individuelle fachliche Beratung.

I3.2 Eine Garantie für inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit, wirtschaftlichen Erfolg oder Eignung für einen bestimmten Zweck wird nicht übernommen.

I3.3 Die Haftungsbestimmungen und die Haftungsbeschränkung in A5 TS-AMB bleiben unberührt.

I4 Nutzungsrecht

I4.1 Die Dienste von Trusted Shops sind rechtlich geschützt. Das Recht des Mitglieds zur Nutzung von #trstd Insights über das Frontend im Control Center ist nicht exklusiv, nicht unterlizenzierbar und nicht übertragbar. Insbesondere darf das Mitglied also Dritten keinen Zugang zu #trstd Insights gewähren. Das Mitglied ist nicht berechtigt, die Leistungen oder Teile davon zu kopieren, zu modifizieren, zu dekompilieren, abgeleitete Werke zu erstellen oder zurückzuentwickeln, zu disassemblieren, zu übersetzen oder in sonstiger Weise zu versuchen, den Quellcode zu verändern. Dies gilt nur, soweit eine solche Tätigkeit nicht nach § 69d und § 69e Urhebergesetz (UrhG) ausdrücklich erlaubt ist.

I5 Pflichten bei der Nutzung

I5.1 Das Mitglied stellt auf eigene Kosten die für die Nutzung von #trstd Insights erforderlichen technischen Voraussetzungen bereit und sorgt dafür, dass übermittelte Daten keine Viren, Schadsoftware oder schädlichen Skripte enthalten. Die Umgehung von Funktionen der Plattform, Handlungen, die das ordnungsgemäße Funktionieren des Features beeinträchtigen, sowie unautorisierte Zugriffe auf Inhalte Dritter sind untersagt. Hierzu zählen insbesondere Denial-of-Service-Angriffe und unautorisierte Skriptmanipulationen.

I5.2 Das Mitglied darf #trstd Insights nur nutzen, soweit die Analyse rechtlich zulässig ist. Das Feature darf insbesondere nicht genutzt werden, wenn datenschutzrechtliche Bestimmungen oder branchenspezifische Normen eine Analyse der Bewertungen untersagen.

I5.3 Sollte das Mitglied das Feature nutzen und dabei gegen geltendes Recht verstoßen, so stellt es Trusted Shops von allen Ansprüchen Dritter, die gegen Trusted Shops in Zusammenhang mit der rechtswidrigen Analyse von Bewertungen erhoben werden, auf erstes Anfordern hin frei. Trusted Shops ist berechtigt, selbst geeignete Maßnahmen zur Abwehr von Ansprüchen Dritter oder zur Verteidigung ihrer Rechte vorzunehmen. Die Freistellung beinhaltet auch den Ersatz der Kosten, die Trusted Shops durch eine Rechtsverfolgung und -verteidigung entstehen.

I5.4 Sollte ein zu analysierender Bewertungstext personenbezogene Daten enthalten, unterfällt die Nutzung des Features der zwischen dem Mitglied und Trusted Shops geschlossenen datenschutzrechtlichen Vereinbarung. Diese kann als Vereinbarung über die gemeinsame Verantwortlichkeit nach Art. 26 DSGVO oder als Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach Art. 28 DSGVO ausgestaltet sein.

I5.5 Das Mitglied räumt Trusted Shops und den mit Trusted Shops i.S.d. § 15 AktG verbundenen Unternehmen das

ausschließliche, lizenzgebührenfreie, dauerhafte und unwiderrufliche Recht ein, die durch die Nutzung des Features generierten Ergebnisse für eigene geschäftliche Zwecke zu nutzen.

I5.6 Das Mitglied verpflichtet sich, die durch die Nutzung des Features generierten Ergebnisse nur für interne Zwecke zu nutzen und sie weder direkt noch indirekt, ganz oder teilweise, in irgendeiner Weise zu veröffentlichen, zu verbreiten oder Dritten zugänglich zu machen, es sei denn, eine ausdrückliche Genehmigung wird von Trusted Shops erteilt. Verbundene Unternehmen i.S.d. § 15 AktG sind keine Dritten.

I6 **Kontrollen und Beschränkungen durch Trusted Shops**

I6.1 Trusted Shops ist berechtigt, den Zugriff auf #trstd Insights vorübergehend zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass das Mitglied schwerwiegend oder wiederholt gegen gesetzliche Vorschriften oder diese Nutzungsbedingungen verstoßen.

I6.2 Trusted Shops wird bei der Entscheidung über die Sperrung die berechtigten Interessen des betroffenen Mitglieds berücksichtigen, insbesondere, ob Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass das Mitglied den Verstoß nicht verschuldet hat. Trusted Shops wird die Sperrung unverzüglich aufheben, sobald der Verstoß beendet ist.

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 Einzeln 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:
http://www.trustedshops.de/consumer-membership-terms-de

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 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 den 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.

Wichtige Informationen finden sich in folgenden Arbeitshilfen:

- Arbeitshilfe Datenschutz - Anzeige der Trusted Shops Widgets
- Arbeitshilfe Datenschutz - Informationen zu Cookies
- Arbeitshilfe Integration #trstd login
- Trustbadge-Dokumentation für Online-Händler

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. 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.

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.

4.4. #trstd insights

Datenkategorien: Abgegebene Bewertung (Text und Sterne)

Trusted Shops stellt dem Nutzer optional ein KI-gestütztes Analysetool zur Verfügung, mit dem Bewertungsdaten auf Ebene der textlichen Inhalte analysiert und interpretiert werden können, um Erkenntnisse wie Trends, Prognosen oder Handlungsempfehlungen zu gewinnen. Der Dienstleister erhält grundsätzlich keine personenbezogenen Daten, sondern lediglich den Bewertungstext und die Sternebewertung. Sollte eine bewertende Person jedoch personenbezogene Daten in den Bewertungstext aufnehmen, werden diese an den Dienstleister übermittelt und im Rahmen der Nutzung des Tools verarbeitet. Der Nutzer ist für die Richtigkeit und Rechtmäßigkeit der durch die #trstd insights erhobenen und analysierten Daten verantwortlich. Die Verarbeitung erfolgt zur Analyse des Bewertungsinhalts gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO. Der Nutzer ist verpflichtet, die erforderliche Interessenabwägung für seinen Verarbeitungszweck eigenverantwortlich durchzuführen und zu dokumentieren. Dem Nutzer obliegt die Information der betroffenen Personen gemäß Art. 13 DSGVO.

Trusted Shops ist für den technischen Betrieb des Tools und die damit einhergehenden Datenschutzpflichten verantwortlich.

5. Integration des #trstd login

Datenkategorien: Zugriffsdaten (IP-Adresse, Zugriffszeitpunkt etc.); Registrierungsdaten (E-Mail-Adresse, Vor- und Nachname, Profilfoto, trstd-Secret (Name, Farbe, Datum)), soweit verfügbar und freigeschaltet: Nutzungsdaten (gekaufte Produkte, persönliche Merkmale (z. B. Alter, Schuh- und Kleidergröße), persönliche Interessen (z. B. ausgeübte Sportarten, Angaben zu Haustieren), persönliche Präferenzen (z. B. Lieblingsmarke)); Adressdaten (Name, Postanschrift).

Hat der Nutzer den #trstd login in seine Online-Präsenz integriert, gelten die folgenden Bestimmungen:

Die Darstellung des #trstd logins in der Online-Präsenz liegt in der Verantwortung des Nutzers. Die Integration ermöglicht die Registrierung und Anmeldung bei Trusted Shops. Der Nutzer ist verpflichtet, in seinen Datenschutzhinweisen über die Integration des #trstd logins zu informieren. Der Nutzer ist dafür verantwortlich, eine geeignete Rechtsgrundlage sicherzustellen und alle damit verbundenen Informationspflichten einzuhalten. Wird Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f DSGVO als Rechtsgrundlage herangezogen, ist der Nutzer für die Dokumentation der Rechtsgrundlage und die Durchführung einer Interessenabwägung verantwortlich. Wird Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. a DSGVO als Rechtsgrundlage verwendet, ist der Nutzer für die Dokumentation der Rechtsgrundlage sowie dafür verantwortlich, dass eine Einwilligung nachweisbar ist.

Beim Aufruf des #trstd logins werden anonyme Server-Logdateien der Webseitenbesucher gespeichert. Die Speicherung umfasst insbesondere die anonymisierte IP-Adresse, das Datum und die Uhrzeit des Besuchs sowie den Referrer. Dies dient dem Zweck, einen störungsfreien Betrieb der Website sicherzustellen und Auffälligkeiten zu erkennen. Die Rechtsgrundlage für die Erstellung und Speicherung der Logdateien ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Der Nutzer muss über die Rechtsgrundlage informieren; Trusted Shops ist für die Dokumentation der Interessenabwägung verantwortlich.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten, die bei und nach dem Login der betroffenen Person erfolgt, liegt in der Verantwortung von Trusted Shops, einschließlich der Einhaltung sämtlicher Anforderungen der DSGVO. Insbesondere ist Trusted Shops für die Erfüllung der Informationspflichten gegenüber den betroffenen Personen sowie für die Auswahl einer geeigneten Rechtsgrundlage für die Verarbeitung verantwortlich.

Aufgrund der fortlaufenden Ergänzung von Verarbeitungstätigkeiten im Zusammenhang mit dem #trstd login vereinbaren die Parteien ausdrücklich, dass Trusted Shops nach eigenem Ermessen entscheiden darf, welche Verarbeitungstätigkeiten ergänzt werden und welche Rechtsgrundlage jeweils gewählt wird. Der Nutzer kann die Verarbeitungstätigkeiten jederzeit anhand der aktuellen Datenschutzhinweise prüfen und von Trusted Shops die erforderliche Dokumentation, etwa dokumentierte Interessenabwägungen, anfordern.

Wichtige Informationen finden sich in folgenden Arbeitshilfen:

- Arbeitshilfe Datenschutz - Anzeige der Trusted Shops Widgets
- Arbeitshilfe Datenschutz - Informationen zu Cookies

- Arbeitshilfe Integration #trstd login

Leistungsverzeichnis (TS-LV)

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 Leistungspakete je Domain (gebuchtes Zertifikate) erworben werden. Alle Service-Leistungen werden in der Sprache des jeweils ausgewählten Zielmarktes erbracht.

Du willst noch mehr aus deiner Mitgliedschaft herausholen? Dann buche unsere optionalen Zusatzleistungen. Jede Zusatzleistung 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 deinen Online-Auftritten sind im Trusted Shops Online System einsehbar und können über das Upgrade Center gebucht werden.

I. Leistungspaket je Domain (gebuchtes Zertifikat)

1. Trustbadge®

Das Trustbadge® ist die Technologie, um deine Kunden alle Services an einem Ort zu bieten. Es ist immer im Blickfeld deiner Besucher und zeigt je nach Status deiner Mitgliedschaft dein Gütesiegel, deine Note und deine Bewertungssterne an. Nutze die Möglichkeit, sich für das Trusted Shops Gütesiegel zu qualifizieren, um zusätzlich von der Sicherheit zu profitieren, die Trusted Shops deinen Kundinnen und Kunden mit dem Käuferschutz bietet. Über das Trustbadge® zeigst du dann nach erfolgreicher Zertifizierung auch das Trusted Shops Gütesiegel an.
Das leicht einzubindende dynamische Trustbadge® nimmt dir die Arbeit ab, wird einmal pro Tag aktualisiert und automatisch in deinem Shop übernommen. Du hast 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 (das SEO-optimierte Unternehmensprofil) (Durchschnittsnote, Einzelnoten, Anzahl der Bewertungen und Kundenmeinungen).

2. Trusted Shops Kundenbewertung

a. Echte Servicebewertungen sammeln und zeigen

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.
- Vertreibe Dienstleistungen (keine Waren) über deinen Online-Auftritt, steht dir unser 1-Kategorie-System zu Verfügung. Deine Kunden können deinen Online-Auftritt nach dem Kriterium „Service“ bewerten. Bei Warenverkauf profitierst du von unserem 3-Kategorie-System. Die Nutzung des 1-Kategorie-Systems ist in diesem Fall nicht möglich.
  Wenn du zunächst das 1-Kategorie-System nutzt und nachträglich auch Waren anbietest, musst du 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“) sind für dich und die Trusted Shops Mitarbeiter in einem geschützten Bereich des Online-Systems (eTrusted-Plattform) einsehbar.

Du hast die Möglichkeit die Bewertungen herunterzuladen, zu analysieren und für Werbezwecke zu nutzen. Beachte die Nutzungsbedingungen für Bewertungen während und nach der Vertragslaufzeit.

b. SEO-optimiertes Unternehmensprofil (Bewertungsprofil)
Das SEO-optimierte Unternehmensprofil (Bewertungsprofil) besteht aus den Kundenmeinungen und einer Zusammenfassung der abgegebenen Bewertungen der letzten 12 Monate.
Aus allen verifizierten 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	Hervorragend
< 4,5 bis 3,5	Gut
< 3,5 bis 2,5	Befriedigend
< 2,5 bis 1,5	Ausreichend
< 1,5 bis 0	Mangelhaft

c. Mobile app
Mit der mobilen App (iOS/Android) hast du deine Bewertungen immer im Blick: überprüfe, kommentiere und verwalte deine Bewertungen auch von unterwegs.

d. Anzahl Bewertungen pro Monat
Es gibt keine Begrenzung bei der Bewertungsanzahl! Dies ist wichtig, damit du ein Maximum an Feedback und Meinungen bekommst.

***e.* Bewertungen kommentieren**
Du wirst per E-Mail über neue Bewertungen benachrichtigt, sodass du zeitnah Kundenmeinungen, die für andere Kunden erklärungsbedürftig sein könnten, kommentieren kannst. Eine gute Gelegenheit, um auf Anmerkungen und Kritik einzugehen und deine Offenheit zu demonstrieren. So kannst du die Kundenzufriedenheit steigern und unzufriedene Kunden zu wiederkehrenden Käufern machen.

f. Bewertungen als unberechtigt melden
Sollte eine Bewertung nicht den Tatsachen entsprechen, gegen geltendes Recht oder sonstige Regelungen der Nutzungsbedingungen verstoßen, kannst du jederzeit einen Rechtsverstoß melden - wir prüfen anschließend den Sachverhalt und deaktivieren rechtswidrige Bewertungen.

g. Social Media Creator
Um dich bei deinem Bewertungsmarketing zu unterstützen, bieten wir im Bereich Marketing deines eTrusted Control Centers die Funktion Social Media Creator. Damit kannst du deine besten Bewertungen wirkungsvoll einsetzen, indem du sie in ansprechende Vorlagen einfügst, die Bilder in verschiedenen Formaten herunterlädst und auf deine Social-Media-Kanäle hochlädst. Du findest u.a. Vorlagen für Facebook, Twitter, Instagram oder LinkedIn.

h. Verbreitung durch Facebook & Twitter
Online-Käufer haben die Möglichkeit ihre Bewertungen direkt in Facebook, Twitter und Google+ zu verbreiten.

i. Rich snippets
Per Rich Snippets können deine Bewertungssterne auch in den organischen Google Suchergebnissen angezeigt werden.

3. Zertifizierung – und Qualifizierungsprogramm für das Gütesiegel[1]

Diese Leistung beinhaltet die umfassende Prüfung deines Online-Auftritts anhand der Trusted Shops Qualitätskriterien. Nach erfolgreich abgeschlossenem Audit und bei fortlaufender Einhaltung der Qualitätskriterien sowie unserer Lizenzbedingungen wird dem Mitglied das Gütesiegel verliehen.
Die Trusted Shops Qualitätskriterien basieren auf den für Online-Shopping relevanten europäischen Gesetzen und berücksichtigen aktuelle Urteile und bekannte Abmahnrisiken.

[1] verfügbar für Online-Shops mit einem der folgenden Zielmärkte: Deutschland, Österreich, Schweiz, Belgien, Niederlande, Italien, Frankreich, Vereinigtes Königreich, Polen, Spanien, Europa generell

Anschließend bietet Trusted Shops deinen Kunden den Trusted Shops Käuferschutz an. 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.

a. Individuelles Prüfungsprotokoll

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

b. Trusted Shops Gütesiegel – Earn the Trustmark

Bei Einhaltung aller Qualitätskriterien, der Lizenzbedingungen und nach erfolgreich bestandener Zertifizierung erhältst du das Recht das Gütesiegel in deinem zertifizierten Shop anzuzeigen. Durch das Trusted Shops Gütesiegel kannst du dich als sicherer und geprüfter Online-Auftritt präsentieren und überzeugst selbst kritische Online-Shopper, die durch die Kombination aus Trusted Shops Gütesiegel, Garantie und Verbraucherservice ein Rundum-sicher-Paket genießen.
Klickt ein Besucher deines 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 deinen 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 deinem Online-Auftritt davon überzeugen, dass dein Online-Auftritt vertrauenswürdig und sicher ist.

c. Trusted Shops Käuferschutz und Garantie für Ihre Kunden

Deine Kunden können sich nach dem Einkauf in deinem 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 deine 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 gibt es keine Unterscheidung zwischen der BASIC und PLUS Mitgliedschaft. In diesen Ländern können sich deine Kunden nur für den kostenlosen Trusted Shops Käuferschutz anmelden, mit einer jeweils landesspezifischen Absicherungssumme.
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 dir und deinen Kunden. So erweiterst und optimierst du deinen eigenen Service um die Leistungen des Trusted Shops Käuferschutzes.
Während der berechtigten Nutzung des Gütesiegels stellt Trusted Shops deinem Online-Auftritt ein Online-System zur Verfügung, indem deine Mitarbeiter und Kunden ihre Käuferschutz- und Garantiefälle einsehen und bearbeiten können. Deine Kunden erhalten die Möglichkeit, nach einem abgesicherten Warenkauf auftretende Problemfälle über dieses Online-System direkt an Trusted Shops zu melden. Du wirst dann automatisch per E-Mail über die Kunden-Rückmeldungen informiert.

d. Verbraucherservice per E-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 erweiterst und optimierst du deinen eigenen Service um einen neutralen und kooperativen Dienst.

e. Log-in und Benutzerverwaltung

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

4. Bewertungs-Widgets

In der Widget-Bibliothek von eTrusted findest du moderne Widgets, die dich dabei unterstützen, deine Trusted Shops Gesamtnote und deine verifizierten Bewertungen auf deiner Webseite sichtbar zu machen. Du kannst das Design der Widgets an dein Webseitenlayout anpassen.

5. Control Center

Alles an einem Ort. Mit deinem persönlichen Zugang verwaltest, analysierst und beantwortest du deine Bewertungen sowie die für deinen Online-Auftritt abgeschlossenen Käuferschutzabschlüsse. Daneben kannst du deine Daten ändern und deine Mitgliedschaft um Zusatzoptionen erweitern.

6. Auch mobil perfekt

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

7. Handbuch für Onlinehändler

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

II. Zusatzleistungen

1. Reputation Manager

Gute Bewertungen erhalten – auf jeder Plattform, aus einer Hand! Mit dem Reputation Manager Feature nutzst du die mächtige Review-Engine von eTrusted, um auch auf anderen offenen und SEO-relevanten Plattformen – wie Google oder Trustpilot – deine Bewertungen schnell zu verbessern und dauerhaft herausragend zu halten. Vergleiche deine Noten auf den verschiedenen Plattformen und leite Bewertungsanfragen gezielt auf die Profile weiter, die du verbessern willst. Du kannst dies für alle oder einzelne deiner Shops und Touchpoints tun, permanent oder für bestimmte Zeiträume, automatisch oder manuell. All diese Schritte planst, verwaltest und steuerst du direkt aus dem Control Center von eTrusted.

2. Smart Review Assistant

Der Umgang mit Kundenfeedback ist wichtig. Unser Smart Review Assistant hilft dir, effizienter auf Bewertungen zu antworten, indem er mithilfe von KI innerhalb von Sekunden einzigartige Antworten auf deine Bewertungen erstellt. Du musst die vorgeschlagene Antwort nur noch genehmigen, bevor sie auf den Profilseiten für die Kunden veröffentlicht wird. Zusätzlich wird eine Zusammenfassung der Bewertung erstellt und im Control Center angezeigt. Der Smart Review Assistant wird direkt aus dem eTrusted Control Center verwaltet.

3. Sentiment Analysis

Gewinne wichtige Erkenntnisse aus deinen Kundenbewertungen. Die Sentiment Analysis identifiziert Stärken und Schwächen deines Shops und hilft dir Bereiche, die optimiert werden könnten, schnell zu erkennen, um eine konstant hohe Kundenzufriedenheit gewährleisten zu können. Deine Kundenbewertungen werden mithilfe von KI automatisch nach relevanten Kriterien, wie z.B. Versand und Kundenservice, analysiert und in einer strukturierten Übersicht, die nach verschiedenen Merkmalen der Bewertungen gefiltert werden kann, im eTrusted Control Center dargestellt.

4. Produktbewertungen

Steigere deine Umsätze, indem du deinen Kunden einzigartige Produktinformationen anbietest. Die Trustbadge® -Integration ermöglicht es dir, Produktbewertungen automatisch zu sammeln. Indem du die Bewertungen auf deinen Produktseiten anzeigst, erhalten deine Kunden vertrauenswürdige Produktinformationen und tendieren dazu, öfter etwas zu kaufen.

5. Google Integration

Die Bewertungen erscheinen in deinem Google Shopping-Profil und bei Google AdWords. Wenn du Google AdWords nutzt, trägt jede Trusted Shops-Kundenbewertung dazu bei, das Ranking deiner Anzeige zu verbessern. Das sorgt für höhere Klickraten. Gleichzeitig kannst du durch erhöhte Qualitätsfaktoren deine Budget-Nutzung bei Google AdWords optimieren.

6. #trstd Insights

Triff fundierte Entscheidungen auf Basis deiner Kundenbewertungen. Mit #trstd Insights analysierst du große Mengen an Feedback automatisch und erhältst strukturierte Erkenntnisse zu Themen, Trends und Handlungsmöglichkeiten - direkt im Control Center. Die Themenanalyse zeigt dir die am häufigsten genannten Bewertungsthemen, aggregiert nach Häufigkeit und Sentiment, sodass du relevante Schwerpunkte sofort erkennst. Mit der Trendanalyse verfolgst du, wie sich Themen über einen Zeitraum von 90 Tagen entwickeln, und erkennst positive wie negative Veränderungen frühzeitig. Zusätzlich erhältst du konkrete Handlungsempfehlungen, indem identifizierte Themen KI-gestützt kategorisiert werden, um Optimierungspotenziale abzuleiten. Die SWOT-Analyse ordnet diese Themen strategisch in Strengths, Weaknesses, Opportunities und Threats ein und unterstützt dich dabei, fundierte operative und strategische Entscheidungen zu treffen.
Alle Ergebnisse werden übersichtlich im Control Center dargestellt, sodass du Kundenfeedback gezielt für die Weiterentwicklung deiner Online-Präsenz nutzen kannst.

III. Legal Produkte

Die perfekte Basis für einen rechtlich sicheren Online-Shop mit passgenauen Lösungen. Wähle aus unseren vier Legal Produkten den passenden Schutz für dein Unternehmen.

Legal Essential	**Legal Premium**	**Legal Enterprise**	**Legal Ultimate**
3 Webpräsenzen	5 Webpräsenzen	10 Webpräsenzen	15 Webpräsenzen
Consent-Manager mit 30.000 Sessions	Consent-Manager mit 80.000 Sessions	Consent-Manager mit 100.000 Sessions	Consent-Manager mit 500.000 Sessions
Rechtstexte für 2 Zielmärkte	Rechtstexte für 11 Zielmärkte	Telefonische Rechtsberatung[1]	Stellung des gesetzl. Datenschutzbeauftragten[1]
	Abmahnung-Soforthilfe[1]	Detailliertes Shopgutachten[1]	DSGVO-Webseiten-Check

Weitere Informationen zum Leistungsumfang der einzelnen Produkte findest du in unserem Produktvergleich.
1 Durch Abschluss eines separaten Vertrages über ein Trusted Shops Legal Produkt treten Sie gleichzeitig der Interessengemeinschaft gegen Abmahnungen als Mitglied bei. Alle Rechtsdienstleistungen erbringt unsere Partnerkanzlei FÖHLISCH Rechtsanwälte. Es gelten die Nutzungsbedingungen für Legal Produkte und die Allgemeinen Mandatsbedingungen der FÖHLISCH Rechtsanwälte. Die Mindestlaufzeit des Vertrags über ein Legal Produkt beträgt 12 Monate.

Preisliste

1. Mitgliedschaftsbeitrag

1.1 Monatliche Grundgebühr der Mitgliedschaft

Die monatliche Grundgebühr der Mitgliedschaft in der Community of Trust berechnet sich nach folgender Tabelle:

Jährlicher Online-Umsatz (brutto)	Grundgebühr monatlich*
bis EUR 100.000	EUR 60
bis EUR 200.000	EUR 80
bis EUR 300.000	EUR 100
bis EUR 500.000	EUR 120
bis EUR 750.000	EUR 140
bis EUR 1.000.000	EUR 190
bis EUR 1.500.000	EUR 240
bis EUR 3.000.000	EUR 300
bis EUR 5.000.000	EUR 360
über EUR 5.000.000	Die Preisstaffel wird entsprechend fortgesetzt. Die konkrete Höhe wird im Einzelfall mitgeteilt.

Die Grundgebühr der Mitgliedschaft wird umsatzabhängig berechnet. Für die Berechnung ist der Brutto-Umsatz des Mitglieds im Sinne der Allgemeinen Mitgliedschaftsbedingungen zugrunde zu legen, der im jeweiligen Geschäftsjahr über alle bei Trusted Shops angemeldeten Online-Auftritte erzielt wird. Der Mitgliedschaftsbeitrag enthält auch die variable Prämie für den Trusted Shops Käuferschutz bzw. die Trusted Shops Garantie (Absicherungsdauer: 30 Tage).

1.2 Monatliche Gebühr je gebuchtem Zertifikat (Basisleistungen)*: EUR 59

Das Leistungspaket je Domain umfassen die Nutzung der eTrusted Plattform für das Bewertungsmanagement. Echte Servicebewertungen können gesammelt und über das Trustbadge, Widgets und das SEO-optimierte Unternehmensprofil angezeigt werden. Mit Beginn der Mitgliedschaft startet der Qualifizierungsprozess für die Nutzung des Trusted Shops Gütesiegels#.

1.3 Verlängerung der Absicherungsdauer: individuelles Preisangebot auf Anfrage

Die Absicherungsdauer des Trusted Shops Käuferschutzes bzw. der Trusted Shops Garantie kann auf Wunsch und kostenpflichtig von 30 Tagen auf jeweils 60, 90 oder 120 Tage verlängert werden.

1.4 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.

* Monatliche Preise inkl. Mitgliedschaftsbeitrag und Prämie der Trusted Shops Garantie. Vertragsmindestdauer 1 Jahr.
Alle Preise im Voraus, zzgl. MwSt., Änderungen vorbehalten.
** Der monatliche Preis richtet sich nach dem jährlichen Online-Umsatz (brutto) des Shops. Der angegebene Mindestpreis gilt bei einem Online-Umsatz bis EUR 5.000.000 brutto.
# verfügbar für Online-Shops mit einem der folgenden Zielmärkte: Deutschland, Österreich, Schweiz, Belgien, Niederlande, Italien, Frankreich, Großbritannien, Polen, Spanien, Europa generell

Zusatzpaket	Preis je Zusatzpaket monatlich
Google Integration	EUR 30
Produktbewertungen	ab EUR 80**
Reputation Manager	ab EUR 50**
#trstd insights	EUR 99
Smart Review Assistant (Abhängig von der Anzahl der Bewertungen pro Vertragsjahr)	
200 Bewertungen	EUR 20
500	EUR 30
1.000	EUR 50
2.000	EUR 80
5.000	EUR 150
10.000	EUR 250
20.000	EUR 400
50.000	EUR 1.000
100.000	EUR 1.800
200.000	EUR 3.000
Sentiment Analyse (Abhängig von der Anzahl der Bewertungen pro Vertragsjahr)	
1.000 Bewertungen	EUR 80
5.000	EUR 190
20.000	EUR 390
200.000	EUR 790

2. Weitere Kosten aus der Mitgliedschaft

2.1 Einmalige Einrichtungspauschale EUR 99

2.2 Bearbeitungsgebühr bei Schadensfällen EUR 25

2.3 Kosten pro zusätzlichem Prüfungsprotokoll EUR 50
bei mangelhafter Umsetzung des Änderungsbedarfs

3. Optionale Zusatzleistungen zu den Trusted Shops Mitgliedschaftspaketen

3.1 Express-Zertifizierungen EUR 200

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

3.2 Wechsel des Shopbetreibers EUR 50

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

3.3 Wechsel des Shopsystems EUR 200

Neuzertifizierung aufgrund eines Wechsels des Shopsystems

3.4 Neuprüfung des Shops EUR 200

Neuzertifizierung aufgrund umfassender Änderungen von wesentlichen zertifizierungsrelevanten Komponenten

* Monatliche Preise inkl. Mitgliedschaftsbeitrag und Prämie der Trusted Shops Garantie. Vertragsmindestdauer 1 Jahr. Alle Preise im Voraus, zzgl. MwSt., Änderungen vorbehalten.
** Der monatliche Preis richtet sich nach dem jährlichen Online-Umsatz (brutto) des Shops. Der angegebene Mindestpreis gilt bei einem Online-Umsatz bis EUR 5.000.000 brutto.
# verfügbar für Online-Shops mit einem der folgenden Zielmärkte: Deutschland, Österreich, Schweiz, Belgien, Niederlande, Italien, Frankreich, Großbritannien, Polen, Spanien, Europa generell

4. Legal Produkte

Zusätzlich zur Mitgliedschaft kann eins der Trusted Shops Legal Produkte im Rahmen eines separaten Vertrages hinzugebucht werden. Der Leistungsumfang richtet sich nach dem Legal Produktvergleich.

Zusatzpaket	Preis je Zusatzpaket monatlich
Legal Essential	EUR 50.00
Legal Premium	EUR 100.00
Legal Enterprise	EUR 150.00
Legal Ultimate	EUR 400.00

* Monatliche Preise inkl. Mitgliedschaftsbeitrag und Prämie der Trusted Shops Garantie. Vertragsmindestdauer 1 Jahr.
Alle Preise im Voraus, zzgl. MwSt., Änderungen vorbehalten.
** Der monatliche Preis richtet sich nach dem jährlichen Online-Umsatz (brutto) des Shops. Der angegebene Mindestpreis gilt bei einem Online-Umsatz bis EUR 5.000.000 brutto.
# verfügbar für Online-Shops mit einem der folgenden Zielmärkte: Deutschland, Österreich, Schweiz, Belgien, Niederlande, Italien, Frankreich, Großbritannien, Polen, Spanien, Europa generell

Die Trusted Shops Qualitätskriterien

Das Trusted Shops Gütesiegel bestätigt, dass die nachfolgenden Qualitätskriterien erfüllt werden. Das Gütesiegel wird von Trusted Shops vergeben und kann nicht käuflich erworben werden. Es zeigt Käufer*innen an, dass sie vertrauensvoll einkaufen können. Werden die Qualitätskriterien nicht eingehalten und erfolgt trotz Aufforderung keine Anpassung, wird das Gütesiegel entzogen und darf nicht mehr angezeigt werden.

Jeder Online-Shop mit gültigem Trusted Shops Gütesiegel erfüllt die folgenden Kriterien:

Geprüfte Identität und Bonität

Die Identität sowie die Bonität des Unternehmens werden zu Beginn der Zusammenarbeit und fortlaufend überprüft.

Aktiver Käuferschutz

Alle Käufer*innen müssen ihren Einkauf stets über das Trustbadge® gegen finanziellen Verlust absichern können. Das Trustbadge® muss in den Online-Shop integriert werden.

Einhaltung des Verbraucherschutzes

Folgende Punkte werden durch Testbestellungen überprüft:

- Die **Zielgruppe des Online-Angebots** ist leicht ersichtlich (gewerblich und/oder privat)
- Es liegen deutliche Angaben zur **Identität** des Händlers*der Händlerin vor
- Es besteht eine leicht auffindbare **Kontaktmöglichkeit** (auch telefonisch)
- **Preise, Preisbestandteile, Versand- und Lieferkosten**, sowie **Lieferzeiten** werden transparent angezeigt und aufgeschlüsselt
- Es gibt ein klares Verfahren zum **Widerruf** mit einer Frist von mindestens 14 Tagen ohne unzulässige Ausnahmen
- **Informationen zur Widerrufsabwicklung**, den Rücksendemodalitäten und den Rücksendekosten sind leicht zugänglich

• Das Angebot aller **Produkte oder Dienstleistungen ist zulässig** und nicht durch den Trusted Shops Ausschlusskatalog verboten

• Der **Bestellprozess** ist klar und verständlich

• **Produkte, Leistungen, Preise, Zusatz- und Versandkosten** sowie der **Bestellbutton** werden auf der **Bestellseite** transparent dargestellt

• Es folgt eine unmittelbar eingehende **Bestellbestätigung per E-Mail**, welche nochmals die bestellten Produkte, Preise, sowie evtl. Zusatz- und Versandkosten auflistet

• Die **Datenübertragung** ist sicher und vollständig verschlüsselt

---

Mindestens 4.0 Sterne in Trusted Shops Bewertungen

Die gesammelten Bewertungen entsprechen einer Durchschnittsnote von mindestens 4 Sternen. Das tagesaktuelle Monitoring berücksichtigt dabei sowohl die letzten 30 Tage als auch die letzten 12 Monate.

Hervorragende Service-Kommunikation

Der Online-Shop hat in den letzten 30 Tagen mindestens 95% der Käuferschutz-Anfragen innerhalb von fünf Tagen über das Trusted Shops System beantwortet.

Geringe Käuferschutz-Erstattungsquote

Im Durchschnitt der letzten 30 Tage wurden 95% aller Bestellungen ohne einen Antrag auf Erstattung abgewickelt.

Ausschlusskatalog

Trusted Shops bietet keine Leistungen für Unternehmen an, deren Produkt- oder Dienstleistungsangebot illegal oder nach Maßgabe von Trusted Shops geschäftspolitisch unerwünscht ist. Ein Vertragsschluss über Trusted Shops Leistungen steht unter dem Vorbehalt der Prüfung dieses Ausschlusskataloges.

I. Grundsatz

Ausgeschlossen von Trusted Shops Leistungen sind Produkte, deren Angebot und/oder Verkauf eindeutig verboten ist, bei denen nicht eindeutig geklärt ist, ob sie legal angeboten werden dürfen oder die sonst wie geeignet sind, Verbraucher zu täuschen oder zu schaden, die Rechte Dritter verletzen oder die Reputation von Trusted Shops gefährden.

II. Produktkategorien

Hierunter fallen insbesondere, aber nicht abschließend, die folgenden Angebote:

1. Nationalsozialistischer, rassistischer oder diskriminierender Bezug
Diskriminierende Darstellungen oder Artikel, die eine nationalsozialistische oder sonstige diskriminierende Gesinnung nach außen tragen, z.B. Artikel mit Hakenkreuzen, Reichskriegsflaggen, Blackfacing, LGBTQ-feindliche Artikel etc.

2. Waffen und Munition
Waffen und Gegenstände, die diesen gleichgestellt sind, z.B. Gewehre, Pistolen, Kriegswaffen, Schießkugelschreiber, Butterflymesser, Nun-Chakus.

3. Anscheinswaffen
Täuschend echt aussehende Nachbildungen von Waffen, z.B. Nachbildungen von Revolvern, Pistolen oder Gewehren, Softairwaffen und Paintballmarkierer etc.

4. Produktfälschungen, gegen Artenschutz verstoßende Produkte
Produkte, deren Verkauf gegen gewerbliche Schutzrechte oder Artenschutz verstößt, z.B. echte Pelze, geschützte Tierarten, Produktnachahmungen und Fälschungen.

5. Drogen und sonstige gesundheitsgefährdende Produkte
Illegale Drogen wie z.B. Kokain, Heroin oder illegal angebotenes Cannabis sowie sonstige gesundheitsgefährdende und/oder psychoaktive Substanzen, die zum Zweck des berauschenden Konsums angeboten werden, wie etwa LSD Derivate.

6. Nicht eindeutig erlaubte Glücksspiele
Alle Arten von Glücksspielen, für die die jeweils zuständige Behörde keine entsprechende Erlaubnis erteilt hat bzw. deren Angebot nicht zweifelsfrei erlaubt ist, z.B. Online-Casinos, Zweitlotterien o.ä.

7. Zweifelhafte Finanzdienstleistungen oder Rechte
Finanzprodukte ohne klare Zulassung des Anbieters oder des Produktes, wie etwa Krypto-Währungen, NFTs oder Angebote des grauen Kapitalmarktes sowie Angebote zum Erwerb von Grundstückseigentum und ähnlichen Rechten im Weltall, z.B. Mondgrundstücke, Verkauf von Sternen, Sterntaufen.

8. Pornografie und problematische Angebote aus dem Bereich der Erotik
Pornografische Angebote oder geschäftspolitisch unerwünschte Angebote aus dem Bereich der Erotik, z.B. Produkte zur Ausübung extremer BDSM-Varianten, kindliche Sexpuppen etc.

9. Urkunden, Ausweise, akademische Arbeiten und Abschlüsse
Amtliche Ausweise (gestohlene, echte oder gefälschte) sowie unechte Zeugnisse oder Befähigungsnachweise, z.B. Doktortitel, Ghostwriting von Abschlussarbeiten u.ä.

10. Fake-Bewertungen, schädliche Software, Accounts u.ä.
Verkauf von Bewertungen, Likes und Followern, Verkauf von Privatdaten ohne eindeutige datenschutzrechtliche Grundlage, Gaming Account Sharing und Boosting, Software, die in Verdacht steht, Daten illegal auszuspähen.

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 SE, 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 (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 von 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 SE ist berechtigt, 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 Prämiensatz 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 (Leistungsträger) 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 SE.

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 Nebenabreden 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.