



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.