

## Mitgliedschafts- und Nutzungsbedingungen für das Trusted Shops Kundenbewertungssystem

Diese Allgemeinen Bedingungen zusammen mit dem Bestellformular regeln die Mitgliedschaft bei Trusted Shops („**Mitgliedschaftsvertrag**“) zur Nutzung des Trusted Shops Bewertungssystems. Der Mitgliedschaftsvertrag wird zwischen der Trusted Shops GmbH mit Sitz in Deutschland („**Trusted Shops**“) und dem Betreiber eines Online-Auftritts („**Mitglied**“; beide gemeinsam: „**die Parteien**“) geschlossen. Die Trusted Shops Mitgliedschaft des Händlers beginnt, wenn Trusted Shops den Mitgliedschaftsantrag in Textform annimmt („**Vertragsbeginn**“).

### Definitionen

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

„**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 gemäß den Spezifikationen der Leistungsbeschreibung.

„**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 Garantie“ und „eTrusted“.

### A1 Nutzung der Trusted Shops Marken

A1.1 Trusted Shops hat hinsichtlich der Trusted Shops Marken, des Online-Systems, sowie aller anderen im Rahmen der Mitgliedschaft erbrachten Leistungen und lizenzierten Inhalte sämtliche Rechte am geistigen Eigentum inne (insbesondere Urheberrechte, Markenrechte, Patentrechte, Designrechte, Rechte an oder in Verbindung mit Datenbanken und Rechte an oder in Verbindung mit vertraulichen Informationen).

A1.2 Dem Mitglied ist es untersagt, Trusted Shops Wort-/Bildmarken (Logo) zu verwenden oder den Eindruck zu erwecken, sein Online-Auftritt sei durch Trusted Shops geprüft, es sei denn, er ist durch Einräumung einer Nutzungslizenz durch Trusted Shops hierzu berechtigt.

### A2 Preise und Zahlungsbedingungen

A2.1 Die Höhe des Mitgliedschaftsbeitrages richtet sich nach den gebuchten Leistungen. Es gelten die im Bestellformular genannten Preise sowie die Preisliste.

A2.2 Soweit eine Einrichtungsgebühr 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 30 Tage in Verzug ist.

A2.5 Im Falle einer solchen Kündigung wird der offene Mitgliedschaftsbeitrag für das laufende Vertragsjahr sofort fällig.

A2.6 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.

A2.7 Das Mitglied stimmt der Übermittlung sämtlicher Rechnungen per E-Mail zu. Die Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden.

### A3 Leistungen von Trusted Shops

A3.1 Während der Vertragslaufzeit stellt Trusted Shops dem Online-Shop ein Kundenbewertungs-Tool in der vereinbarten Sprache zur Verfügung, das folgende Funktionalitäten umfasst:

A3.2 Bewertungen sammeln

a. Bewertung des Online-Auftritts anhand von mindestens einem der drei Kriterien Service, Lieferung und Ware mittels eines von Trusted Shops zur Verfügung gestellten Formulars

b. Unbegrenzte Anzahl an Bewertungen

c. Für jedes Kriterium können Bewertungssterne auf einer Skala von 1 bis 5 vergeben werden, wobei 5 Sterne der Bestnote entsprechen. Zusätzlich wird die Kundenmeinung (Kommentar) abgefragt.

d. Ein 1-Kategorie-System steht für Online-Shops zur Verfügung, die nur Dienstleistungen anbieten (Kriterium „Service“). Sollte ein Wechsel zwischen 3-Kategorie-System und 1-Kategorie-System erforderlich werden, müssen alle gesammelten Bewertungen zurückgesetzt werden.

e. Die Bewertungen der letzten 12 Monate sind für den Nutzer des Shopsystems und die Trusted Shops Mitarbeiter in einem geschützten Bereich des Online-Systems einsehbar.

A3.3 Bewertungen kommentieren

Der Nutzer wird per E-Mail über neue Bewertungen benachrichtigt. Erklärungsbedürftige Bewertungen können so zeitnah kommentiert werden.

A3.4 Bewertungen als unberechtigt melden

Sollte eine Kundenmeinung nicht den Tatsachen entsprechen, kann je- derzeit ein Rechtsverstoß gemeldet werden – Trusted Shops prüft anschließend den Sachverhalt. Rechtswidrige Kommentare werden nach Prüfung durch Trusted Shops gelöscht.

A3.5 Gesamtbewertung mit Widget im Shop anzeigen

Mittels des Trustbadge wird eine Zusammenfassung des Bewertungsprofils (Durchschnittsnote, Sternebewertung und letzte Kundenmeinung) in Form eines Widgets in den Online-Shop integriert. Ein Klick auf das Widget führt zur Anzeige des bei Trusted Shops hinterlegten ausführlichen Bewertungsprofils (Durchschnittsnote, Einzelnoten, Anzahl der Bewertungen, Kommentare).

Tägliche Aktualisierung des Bewertungswidgets Der Inhalt des Trustbadge wird täglich aktualisiert.

A3.6 Bewertungsprofil

Das Bewertungsprofil besteht aus den Kundenmeinungen und einer Zusammenfassung der abgegebenen Bewertungen der letzten 12 Monate.

Aus allen 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	Sehr gut
< 4,5 bis 3,5	Gut
< 3,5 bis 2,5	Befriedigend
< 2,5 bis 1,5	Ausreichend
< 1,5 bis 0	Mangelhaft

A3.7 Bewertungsstatistik

	Eine komprimierte Gesamtübersicht der Bewertungen der letzten 12 Monate, sowie Bewertungslisten mit Filter- und Such-Funktionalitäten sind im geschützten Trusted Shops Log-in-Bereich verfügbar.	A6.4	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.
A3.8	Weitere modular buchbare Leistungen (u. a. Gütesiegel und Garantie, Abmahnschutz) von Trusted Shops können optional über den Mitgliederbereich (Login-Bereich) hinzugefügt werden. Wenn nicht anders angegeben, werden alle Leistungen jeweils nur für einen Online-Auftritt erbracht.	A6.5	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.
A4	<b>Pflichten des Mitglieds</b>	A6.6	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.
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.	A6.7	Das Mitglied darf das Bewertungssystem nur für die Dauer der Vertragslaufzeit und 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).
A4.2	Das Mitglied ist verpflichtet, das geltende Recht einzuhalten und nur solche Waren und Dienstleistungen anzubieten, deren Verkauf nicht rechtlich untersagt ist und nicht gegen den Trusted Shops Ausschlusskatalog (TS-ASK) verstößt.	A6.8	Dem Mitglied ist es untersagt, Trusted Shops Wort- oder Wort-/Bildmarken zu verwenden oder den Eindruck zu erwecken, sein Online-Auftritt sei durch Trusted Shops geprüft, es sei denn, er ist durch Buchung einer entsprechenden Zusatzleistung oder durch Bereitstellung entsprechender Werbeteile durch Trusted Shops hierzu berechtigt. Zur Beschreibung des und zur Werbung mit dem Bewertungssystem sind ausschließlich die von Trusted Shops bereitgestellten Texte und Grafiken zu verwenden.
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 über die Benachrichtigung, falls er den begründeten Verdacht hat, dass ein Missbrauch seiner Zugangsdaten vorliegt.	A6.9	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
A4.4	Das Mitglied muss Anfragen von Trusted Shops und Kunden während der gesamten Vertragslaufzeit binnen fünf Werktagen 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.	a.	seine Kunden in seiner Datenschutzerklärung deutlich über diesen Verwendungszweck der E-Mail-Adresse und ggf. weiterer personenbezogener Daten unterrichten und
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.	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
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.	c.	sämtliche Kunden gleichermaßen um eine Bewertung bitten - nicht nur ausgewählte, sondern entweder alle oder keinen - und
A4.7	Das Mitglied räumt Trusted Shops das Recht ein, die Marken des Mitglieds für Marketingzwecke, zur Präsentation des Mitglieds und zur Werbung für dessen Mitgliedschaft bei Trusted Shops zu verwenden. Das Mitglied kann dieser Rechteeräumung jederzeit für die Zukunft widersprechen.	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.
A5	<b>Trustbadge Integration</b>	A7	<b>Missbräuchliche Verwendung des Bewertungssystems; fristlose Kündigung</b>
A5.1	Mit Vertragsbeginn arbeiten die Parteien zusammen, um das Trustbadge in den Online-Auftritt zu integrieren.	A7.1	Verstößt der Händler gegen die in Ziff. A7 genannten Pflichten und Lizenzbedingungen, ist Trusted Shops, unbeschadet sonstiger Rechtsmittel, berechtigt,
A5.2	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.	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
A5.3	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.	b.	den Händler aufzufordern, die Einhaltung der Lizenzbedingungen innerhalb einer angemessenen Frist sicherzustellen, und/oder
A6	<b>Pflichten bei Nutzung des Bewertungssystems und Kontrollrechte</b>	c.	das vertragswidrige Verhalten für die Zukunft zu unterlassen und eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben; oder
A6.1	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.	d.	die Einbindung und sämtliche Hinweise auf das Bewertungssystem von dem Online-Auftritt zu entfernen.
A6.2	Der Händler ist verpflichtet, Trusted Shops auf Aufforderung die Echtheit einer Bewertung und/oder die Einhaltung der in Ziff. A7.9 niedergelegten Anforderungen nachzuweisen und hierfür unverzüglich Unterlagen und Belege einzureichen (z.B. Rechnungen, die belegen, dass es sich bei dem Bewertenden um einen Kunden des Händlers handelt, Kunden- und E-Mail-Versandlisten, Einwilligungstexte, Log-files).	A7.2	Nutzt das Mitglied das Bewertungssystem oder Hinweise hierauf trotz Abmahnung weiter, ohne die Voraussetzungen der Ziff. A7 einzuhalten, kann Trusted Shops die Option „Kundenbewertungen“ fristlos kündigen.
A6.3	Ist eine Bewertung aus Sicht des Mitglieds rechtswidrig (Beleidigung, Schmähkritik oder unwahre Tatsachenbehauptung), prüft Trusted Shops die jeweilige Bewertung manuell und deaktiviert objektiv rechtswidrige Kommentare. Die vergebenen Sterne bleiben immer erhalten.	A7.3	Bei einem Missbrauch (nach Ziff. A7.1) oder einer Manipulation (nach Ziff. A7.4) des Bewertungssystems, oder einer Verletzung der Pflichten aus Ziff. A7.9 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.
		A8	<b>Freistellung bei vertragswidriger Verwendung des Bewertungssystems</b>

	Im Falle der Verletzung von Rechten Dritter durch schuldhaften Missbrauch (nach Ziff. A7.1), oder Manipulation (nach Ziff. A7.4) des Bewertungssystems, oder durch schuldhafte Verletzung der Pflichten aus Ziff. A7.9 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 freigestellt.	A11	<b>Vertragslaufzeit, Vertragsverlängerung und Vertragsbeendigung</b>
A9	<b>Gewährleistung und Haftung</b>	A11.1	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.
A9.1	<b>Trusted Shops haftet unbeschränkt für die von ihr oder ihren Mitarbeitern vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden.</b>	A11.2	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.
A9.2	<b>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.</b>	A11.3	Das Recht zur fristlosen, außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
A9.3	<b>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.</b>	A11.4	Ein wichtiger Grund zur fristlosen, außerordentlichen Kündigung durch Trusted Shops liegt insbesondere vor, wenn, <ul style="list-style-type: none"> <li>a. das Mitglied einer Pflicht gemäß Ziff. A4 trotz Abmahnung oder wiederholt nicht nachkommt oder die Erfüllung dieser Pflichten ernsthaft und endgültig verweigert,</li> <li>b. oder das Mitglied mit der Zahlung einer Monatsrate oder des jährlichen Mitgliedschaftsbeitrag trotz Mahnung mindestens 30 Tage in Verzug ist.</li> </ul>
A9.4	<b>Gleiches gilt für Pflichtverletzungen von Erfüllungsgehilfen.</b>	A12	<b>Vertragsänderungen</b> Änderungen dieser Allgemeinen Bedingungen, 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.
A9.5	<b>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 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.</b>	A13	<b>Schlussbestimmungen</b>
A10	<b>Geheimhaltung</b> 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.	A13.1	Den Mitgliedschaftsvertrag betreffende Erklärungen sind nur gültig, wenn sie in Textform zugehen. Kündigungen bedürfen der Schriftform.
		A13.2	Auf diese Vereinbarung und auf alle Streitigkeiten, die daraus resultieren bzw. mit dieser in Zusammenhang stehen, findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.
		A13.3	Die Vertragssprache ist Deutsch.
		A13.4	Ist das Mitglied Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist der Gerichtsstand Köln, sofern nicht ein ausschließlicher Gerichtsstand gegeben ist. Dasselbe gilt, wenn das Mitglied keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.