



§ 1 Vertragsgegenstand und Vertragsschluss

1.1 Gegenstand des Vertrages

Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen Allgemeinen Mitgliedschaftsbedingungen sowie aus den in der Leistungsbeschreibung (TS-LV_CH_CH) - diese enthält die Beschreibung der "Mitgliedschaftspakete" - und der Preisliste (TS-PL_CH_CH) getroffenen Regelungen. Diese regeln die Mitgliedschaft bei Trusted Shops, insbesondere der paketabhängigen Dienstleistungen durch Trusted Shops, die Einräumung von Nutzungsrechten an den Trusted Shops Marken, die Zahlung der Beiträge, sowie die Pflichten des Online-Shops.

1.2 Zustandekommen des Vertrages

Der Online-Shop beantragt die Trusted Shops Mitgliedschaft über das Online-Bestellformular und erklärt mit diesem Antrag zugleich, dass er in Ausübung einer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit handelt. Die Trusted Shops Mitgliedschaft des Online-Shops beginnt, wenn Trusted Shops den Mitgliedschaftsantrag in Textform (§ 12.1 der TS-AMB_CH) annimmt.

§ 2 Nutzung der Trusted Shops Marken und Texte

2.1 Nutzung im Online-Auftritt

Trusted Shops erteilt dem Online-Shop das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, die Marken „Trusted Shops“ (Wort) und „Trusted Shops Garantie“ (Logo) mit den von Trusted Shops bereitgestellten Texten während der Vertragsdauer in unveränderter Form, Größe, Gestaltung und Darstellung auf seinem von Trusted Shops geprüften, im Mitgliedschaftsvertrag genannten Online-Auftritt (z.B. Webshop, Shop Applikation für Mobile Endgeräte, Shop Applikation auf Seiten Dritter) mit einem Link auf das von Trusted Shops bereit gestellte Verifizierungs-System zu den nachstehenden Bedingungen zu verwenden, soweit dies Bestandteil des vereinbarten Mitgliedschaftspaketes ist.

Trusted Shops erteilt ihr Einverständnis, dass der Online-Shop die obigen Marken in Broschüren, Katalogen und e-Mails nutzt, um auf die Zertifizierung des Online-Shops hinzuweisen, soweit hierdurch nicht der Eindruck entstehen kann, dass ein Angebot von Trusted Shops zertifiziert sei, das nicht Gegenstand des Mitgliedschaftsvertrages ist. Im Übrigen kann die weitere Nutzung der Marken durch Trusted Shops freigegeben werden.

2.2 Nutzungsdauer

Die Nutzungsrechte werden nach erfolgreicher Erstprüfung des Online-Shops durch Trusted Shops für die Dauer der Vertragslaufzeit erteilt, sofern der Online-Shop die Nutzungsbedingungen (§ 2.5) erfüllt.

2.3 Prüfungen

Prüfungen des Online-Auftritts erfolgen nur in bestimmten Mitgliedschaftspaketen. Es gilt die Leistungsbeschreibung (TS-LV_CH).

2.3.1 Erstprüfung

Eine Nutzung der Marken ist erst nach abgeschlossener Erstprüfung und Freigabe durch Trusted Shops (Übermittlung der Shop-ID) zulässig. Die Erstprüfung wird, basierend auf den Qualitätskriterien, anhand eines Prüfungsprotokolls durchgeführt.

2.3.2 Folgeprüfung

Nach Ablauf eines 12-Monatszeitraumes prüft Trusted Shops - nach eigenem Ermessen vollständig oder teilweise - den Online-Shop erneut auf die Einhaltung der Nutzungsbedingungen („Folgeprüfung“).

2.4 Kontrollrechte

2.4.1 Außerordentliche Prüfung

Trusted Shops ist berechtigt, in unregelmäßigen Abständen nach eigenem Ermessen selbst oder durch beauftragte Dritte zu prüfen, ob die unter § 2.5 genannten Voraussetzungen erfüllt sind (außerordentliche Prüfung).

2.4.2 Auskunftspflicht

Der Online-Shop ist verpflichtet, umfassend Auskunft zu erteilen, Einsichtnahme in Unterlagen oder technische Abläufe zu ermöglichen und auf seine Kosten alle für diesen Zweck relevanten Informationen zugänglich zu machen und in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen.

2.4.3 Geheimhaltung

Trusted Shops verpflichtet sich, alle Informationen, Daten und Unterlagen, die sie im Zusammenhang mit dem Trusted Shops Mitgliedschaftsvertrag von dem Online-Shop erhält, vertraulich zu behandeln und ausschließlich für die Vertragsabwicklung zu verwenden.

2.5 Nutzungsbedingungen

2.5.1 Erfüllung der Nutzungsvoraussetzungen

Das Nutzungsrecht besteht nur, solange der Online-Shop

- die in der jeweils gültigen Fassung der Qualitätskriterien (Anlage TS-QAL) enthaltenen Regelungen einhält, wobei jeweils die konsumentenfreundlichste Auslegung maßgeblich ist;
- gegenüber Kunden außerhalb der Schweiz, die Trusted Shops Qualitätskriterien des Landes, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, einhält (abrufbar unter www.trustedshops.com, im Downloadverzeichnis nach Auswahl der jeweiligen Landesseite);
- für seine Kunden (Internet-Käufer) die Trusted Shops Garantie nach Maßgabe der Bedingungen des Trusted Shops Garantievertrages anbietet (Voraussetzung ist der vorherige Abschluss des Garantievertrages);
- die in § 6 dieser Mitgliedschaftsbedingungen vereinbarten Anzeige- und Mitwirkungspflichten einhält; und
- auf seinem Online-Auftritt keine selbst entwickelten oder von Dritten bereitgestellten sogenannten Gütesiegel, Vertrauenssymbole, Garantiezeichen o.ä. verwendet, deren Verwendung wettbewerbswidrig ist oder gegen Markenrechte verstößt.

- Werden weitere Gütesiegel verwendet, müssen diese aufgrund objektiver Prüfkriterien von einer neutralen Stelle vergeben werden, die über die gesetzlichen Vorschriften hinaus Anforderungen aufstellt, die in regelmäßigen Abständen überprüft werden.

2.5.2 Entfallen des Nutzungsrechtes

Das Nutzungsrecht entfällt, sobald und solange der Online-Shop eine oder mehrere der vorgenannten Voraussetzungen nicht erfüllt. Trusted Shops wird dem Online-Shop in diesem Fall eine angemessene Frist zur Einhaltung der Nutzungsbedingungen einräumen.

Sollten die Nutzungsbedingungen nach Ablauf der Frist nicht erfüllt werden, kann Trusted Shops den Status des Siegels auf „gesperrt“ setzen, so dass keine Anmeldungen zur Trusted Shops Garantie für Kunden des Online-Shops mehr möglich sind.

Trusted Shops prüft den Online-Shop nach Sperrung des Siegels gemäß § 2.5.2 nach eigenem Ermessen erneut auf Einhaltung der Nutzungsbedingungen. Wenn der Online-Shop sämtliche Verstöße gegen Nutzungsbedingungen beseitigt hat, setzt Trusted Shops den Status des Siegels von "gesperrt" auf "gültig". Sämtliche Kosten, die dadurch entstehen, dass Trusted Shops den Online-Shop wegen Verstößen gegen Nutzungsbedingungen erneut prüfen muss, trägt der Online-Shop gemäß der vereinbarten Preisliste (TS-PL_CH).

2.5.3 Änderung der Qualitätskriterien

Trusted Shops ist berechtigt, die Qualitätskriterien (TS-QAL) den jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen und der Rechtsprechung anzupassen, wobei jeweils die konsumentenfreundlichste Auslegung der Gesetze und die konsumentenfreundlichste obergerichtliche Rechtsprechung maßgeblich ist. In diesem Fall wird der Online-Shop durch eine E-Mail über die Neufassung informiert und ist verpflichtet, die Änderungen innerhalb einer von Trusted Shops bestimmten angemessenen Frist, spätestens jedoch im Rahmen der nächsten regulären Prüfung, umzusetzen.

§ 3 Leistungen von Trusted Shops

Die paketabhängigen Leistungen (u. a. Bereitstellung des Trusted Shops Online-Systems, Bearbeitung von Schadensfällen und Beschwerden, Marketing-, PR- und Supportleistungen) von Trusted Shops ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung (TS-LV_CH).

§ 4 Preise und Zahlungsbedingungen

4.1 Höhe des Mitgliedschaftsbeitrages

Die Höhe des Mitgliedschaftsbeitrages richtet sich nach den paketabhängigen Leistungen von Trusted Shops, es gilt die Preisliste (TS-PL_CH). Bei solchen Mitgliedschaftsverträgen, die auch eine Prüfung nach § 2.3 beinhalten, richtet sich die Höhe des Mitgliedschaftsbeitrages zusätzlich nach dem Jahresumsatz des Online-Shops zu Beginn des Vertragsjahres, den dieser im Mitgliedschaftsvertrag wahrheitsgemäß anzugeben hat. Der Mitgliedschaftsbeitrag enthält in diesen Fällen auch die variable Prämie für die Trusted Shops Garantie.

4.2 Rechnungsstellung

4.2.1 Fälligkeit

Soweit eine Einrichtungsgebühr gemäß der Preisliste (TS-PL_CH) anfällt, ist diese mit Vertragsschluss fällig. Der Mitgliedschaftsbeitrag ist bei jährlicher Zahlung bei Vertragsschluss und nachfolgend jeweils zu Beginn eines Vertragsjahres im Voraus fällig. Bei monatlicher Zahlung sind die ersten drei Monatsraten bei Vertragsschluss fällig, danach jeweils zu Beginn eines Monats im Voraus.

4.2.2 Rechnungsübermittlung

Der Online-Shop stimmt der Übermittlung sämtlicher Rechnungen per e-Mail zu. Die Einwilligung kann jederzeit in Schriftform widerrufen werden.

4.3 Rabatte

Ein dem Online-Shop aufgrund Verwendung eines bestimmten Shopsystems eingeräumter Rabatt gemäß der Preisliste (TS-PL_CH) entfällt im Zeitpunkt der Umstellung auf ein anderes Shopsystem.

4.4 Nachkalkulation

Bei solchen Mitgliedschaftsverträgen, die auch eine Prüfung nach § 2.3 beinhalten, wird vereinbart:

4.4.1 Auskunftspflicht

Jeweils zum Ende eines Vertragsjahres erteilt der Online-Shop unaufgefordert Auskunft über seinen im Vertragsjahr tatsächlich erwirtschafteten Umsatz (brutto).

4.4.2 Nachberechnung

Überschreitet der tatsächliche Umsatz den für die Berechnung des Entgeltes zugrunde gelegten voraussichtlichen Umsatz um mehr als 10%, wird für das abgelaufene Vertragsjahr eine Nachzahlung fällig. Fällt der tatsächliche Umsatz in eine höhere Umsatzklasse nach der Preisliste (TS-PL_CH), so erfolgt für das abgelaufene Vertragsjahr eine Nachzahlung in Höhe der Differenz zwischen der alten und der neuen Umsatzklasse.

4.4.3 Mitgliedschaftsbeitrag für das folgende Vertragsjahr

Der für das abgelaufene Vertragsjahr so ermittelte Mitgliedschaftsbeitrag kann durch Trusted Shops als neuer Beitrag für das Folgejahr bestimmt werden. Der Beitrag kann bereits im laufenden Vertragsjahr neu bestimmt werden, wenn sich innerhalb von drei Monaten ab Vertragsbeginn herausstellt, dass der tatsächliche Umsatz den voraussichtlichen erheblich überschreitet; Bemessungsgrundlage ist in diesem Fall der durchschnittliche Monatsumsatz hochgerechnet auf das Vertragsjahr.

4.5 Zahlungsverzug

Trusted Shops behält sich vor, das Siegel zu sperren und vereinbarte Dienstleistungen nicht zu erbringen, wenn sich der Online-Shop mit der Zahlung fälliger Gebühren trotz Mahnung 30 Tage in Verzug befindet. In Wiederholungsfällen behält sich Trusted Shops eine sofortige Sperrung und Nichterbringung vereinbarter Leistungen vor.

4.6 Preisanpassung

Erhöhen sich nach Ablauf eines Vertragsjahres die Löhne, die Materialkosten oder die marktmäßigen Einstandspreise, so ist Trusted Shops berechtigt, die Mitgliedschaftsgebühr angemessen entsprechend den Kostensteigerungen zu erhöhen. Der Online-Shop ist zur außerordentlichen Kündigung nur berechtigt, wenn die Preiserhöhung mehr als 5% pro Vertragsjahr beträgt.

§ 5 Excellence-Anbindung

5.1 Einbinden der Garantieranmeldung

Bei Nutzung der Excellence-Anbindung bietet der Online-Shop dem Käufer die Trusted Shops Garantie vor dem Kauf an, wobei die Kosten für die Trusted Shops Garantie dem Käufer aufzuerlegen sind.

Der Online-Shop integriert die Schnittstelle gemäß den von Trusted Shops zur Verfügung gestellten Integrationshinweisen.

5.2 Kosten der Garantie

Die Kosten sind je nach Absicherungshöhe und -dauer gestaffelt und können der Preisliste (TS-PL_CH) entnommen werden. Der Online-Shop teilt den Kunden diese Kosten auf der Garantie-Anmeldeseite mit, bestätigt diese in der Bestellbestätigungs-E-Mail nach Bestellung des Kunden und übernimmt das Inkasso. Trusted Shops stellt dem Online-Shop die Texte für Anmeldeseiten und Bestätigungs-E-Mail zur Verfügung. Der Online-Shop wird ausschließlich diese Texte verwenden.

5.3 Werbekostenzuschuss

Für die Vermittlung des Garantievertrages erhält der Online-Shop von TS einen Werbekostenzuschuss in Abhängigkeit von der Refund Applikation Ratio (RAR). Die Höhe des Zuschusses richtet sich nach der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste (TS-PL_CH).

§ 6 Pflichten des Online-Shops

6.1 Schaffung der Nutzungsvoraussetzungen

Der Online-Shop 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.

6.2 Zugangsdaten

Der Online-Shop ist verpflichtet, seine Zugangsdaten (Nutzername und Passwort) gegen die unbefugte Verwendung durch Dritte zu schützen und sein Passwort geheim zu halten. Er hat Trusted Shops umgehend zu benachrichtigen, falls er den begründeten Verdacht hat, dass ein Missbrauch seiner Registrierung vorliegt.

6.3 Pflichten bei Nutzung der Trusted Shops Marken

Bei seinen Mitgliedschaftsverträgen, die auch ein Nutzungsrecht an den Trusted Shops Marken beinhalten, gelten zusätzlich die Bedingungen dieses Unterabschnitts:

6.3.1 Einhaltung der Trusted Shops Qualitätskriterien

Der Online-Shop muss die Geschäftspraktiken und den Online-Auftritt den Qualitätskriterien (TS-QAL) nach Maßgabe des von Trusted Shops übersandten Prüfungsprotokolls anpassen. Der Online-Shop informiert Trusted Shops, sobald er das Prüfungsprotokoll umgesetzt hat. Daraufhin überprüft Trusted Shops die Umsetzung des Prüfungsprotokolls („Durchsicht“). Erfüllt der Online-Shop weiterhin nicht die Qualitätskriterien, können Kosten für durch den Online-Shop verschuldete Zusatzprüfungen nach der Preisliste (TS-PL_CH) berechnet werden.

6.3.2 Umgestaltung des Online-Auftritts

Der Online-Shop ist zur unverzüglichen Anzeige verpflichtet, wenn er eine Umgestaltung oder grundlegende technische Änderungen an seinem Online-Auftritt nach dem Zeitpunkt der letzten Prüfung vornimmt, soweit hiervon die Trusted Shops Qualitätskriterien betroffen sind (z.B. Übersetzung in andere Sprachen, Änderung Allgemeiner Geschäftsbedingungen, Relaunch der Website, Änderungen am IT-Sicherheitskonzept). Kosten für zusätzlich erforderliche Prüfungen können nach der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste (TS-PL_CH) berechnet werden.

6.3.3 Abwicklung von Schadensfällen und Beschwerden

Der Online-Shop muss Anfragen von Trusted Shops und Kunden während der gesamten Vertragslaufzeit binnen fünf Werktagen über das von Trusted Shops dem Online-Shop zur Verfügung gestellten Online-System in geeigneter Weise beantworten und alle zur Bearbeitung erforderlichen Unterlagen innerhalb dieses Zeitraums einreichen, und zwar unabhängig davon, ob es sich um Fälle handelt, in denen sich der Kunde für die Trusted Shops Garantie angemeldet hat oder nicht.

Insbesondere muss der Online-Shop den zuständigen Ansprechpartner benennen, konkrete Angaben zu Lieferterminen machen, Auslieferungs- und Erstattungsbelege einreichen sowie detaillierte Angaben über Gebrauchsspuren oder sonstige Umstände, die zu Wertminderungen oder Abzügen berechtigen, machen.

Verstößt der Online-Shop trotz Aufforderung, und nach Verstreichen einer 10-Tagesfrist, schuldhaft gegen diese Mitwirkungspflichten, kann Trusted Shops eine Bearbeitungsgebühr nach der Preisliste (TS-PL_CH) pro Schadensfall oder Beschwerde beanspruchen. Dem Online-Shop bleibt der Nachweis gestattet, dass ein Schaden nicht eingetreten oder der daraus resultierende Ersatzanspruch niedriger als die Pauschale ist.

6.4 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 Pflichten der §§ 2 und 6 entsprechend erfüllen. Wenn Leistungsträger gegen vorstehende Pflichten verstoßen, kann die in § 7.1 vereinbarte Sanktion gegen den Vermittler geltend gemacht werden. Der Vermittler hat Trusted Shops alle Leistungsträger in geeigneter Form mit vollständiger Anbieterkennzeichnung und Ansprechpartner anzuzeigen.

6.5 Pflichten bei Nutzung des Bewertungssystems

6.5.1 Missbrauchsverbot

Der Online-Shop darf das Bewertungssystem nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere nicht durch selbst erstellte oder im Auftrag erstellte Positivbewertungen den unzutreffenden Eindruck erwecken, die Qualität des Online-Shops sei besonders gut und auch nicht durch wahrheitswidrige Informationen darauf hinwirken, dass zutreffende Negativbewertungen von Kunden nicht in das Bewertungssystem einfließen.

6.5.2 Veto-Möglichkeit

Ist die Bewertung aus Sicht des Online-Shops objektiv rechtswidrig (z.B. Beleidigungen oder unwahre Tatsachenbehauptungen), kann er ein „Veto“ gegen eine erhaltene Bewertung einlegen und damit die Deaktivierung beantragen. Trusted Shops prüft die jeweilige Bewertung dann manuell und deaktiviert sie ggf. nach eigenem Ermessen.

Ist eine Bewertung deaktiviert, wird diese nicht mehr öffentlich angezeigt und geht nicht in das Bewertungsprofil des Online-Shops ein.

6.5.3 Manipulationsverbot

Es ist dem Online-Shop untersagt, durch Drohungen oder aggressives Verhalten auf den Käufer oder die Trusted Shops Mitarbeiter einzuwirken, um die Änderung einer abgegebenen Bewertung herbeizuführen.

Der Online-Shop wird seinen Käufern keine Vorteile, Sonderkonditionen, Preisnachlässe oder sonstige Anreize anbieten, um die Abgabe einer positiven Bewertung herbeizuführen.

Der Online-Shop wird jegliche Aktivitäten unterlassen, die darauf ausgerichtet sind, das Bewertungssystem funktionsuntauglich zu machen oder dessen Nutzung zu erschweren. Bei der Einbindung des Systems sind die technischen Vorgaben von Trusted Shops (Integrationshandbuch) zu beachten.

6.5.4 Verbot rechtswidriger Inhalte

Der Online-Shop ist verpflichtet, das geltende Recht zu beachten und einzuhalten. Es ist untersagt, auf dem Online-Auftritt, in den das Bewertungssystem eingebunden ist, Inhalte zum Abruf bereit zu halten, anzubieten oder sonst wie zu verbreiten, die rechtswidrig sind, insbesondere mit beleidigendem, gewaltverherrlichendem, rassistischem, diskriminierendem oder pornographischem Inhalt. Darüber hinaus ist die Verwendung anstößiger Inhalte, doppeldeutiger Bezeichnungen und anderweitiger Darstellungen untersagt, deren Rechtswidrigkeit von Trusted Shops vermutet wird, aber nicht abschließend festgestellt werden kann.

6.5.5 Beschränktes Nutzungsrecht

Der Online-Shop darf das Bewertungssystem 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 der kostenlosen Variante zu verschaffen oder die kostenpflichtige Variante ohne Zustimmung von Trusted Shops mit weiteren Leistungen zu verbinden und zu einem Gesamtpreis weiter zu vertreiben (Reselling).

6.5.6 Trusted Shops Marken

Dem Online-Shop 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 im Rahmen einer Trusted Shops Mitgliedschaft oder durch Bereitstellung entsprechender Werbetexte 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.

6.5.7 Einwilligung des Kunden

Soweit der Online-Shop die Möglichkeit nutzen möchte, seine Kunden per E-Mail um eine Bewertung über das Bewertungssystem zu bitten, wird er seine Kunden in seiner Datenschutzerklärung deutlich über diesen Verwendungszweck der E-Mail-Adresse unterrichten und vor Einsatz die ausdrückliche Einwilligung jedes Kunden zur Nutzung der E-Mail-Adresse für diesen Zweck nach den gesetzlichen Vorgaben einholen.

6.5.8 Beantwortung von Anfragen

Der Online-Shop muss Anfragen von Trusted Shops zur Klärung angeblich unzutreffender Bewertungen, insbesondere wenn der Online-Shop ein „Veto“ eingelegt hat, während der gesamten Vertragslaufzeit binnen fünf Werktagen schriftlich oder per E-Mail in geeigneter Weise beantworten.

§ 7 Missbrauch der Marken / des Bewertungssystems

7.1 Missbräuchliche Verwendung der Trusted Shops Marken; fristlose Kündigung

Sind die in § 2.5 beschriebenen Voraussetzungen nicht erfüllt, nutzt der Online-Shop aber gleichwohl eine oder mehrere Trusted Shops Marken, kann Trusted Shops den Online-Shop auffordern, die Einhaltung der unter § 2.5 beschriebenen Voraussetzungen innerhalb einer angemessenen Frist sicherzustellen oder die Marken und sämtliche Hinweise auf Trusted Shops von dem Online-Auftritt zu entfernen (Abmahnung).

Nutzt der Online-Shop das Siegel trotz Abmahnung weiter, ohne die Voraussetzungen des § 2.5 einzuhalten, kann Trusted Shops den Vertrag fristlos kündigen. Weitere Ansprüche von Trusted Shops aus unberechtigter Nutzung der Marken bleiben unberührt.

7.2 Missbräuchliche Verwendung der Bewertungssystems; fristlose Kündigung

Sind die in § 6.5 beschriebenen Voraussetzungen nicht erfüllt, nutzt der Online-Shop aber gleichwohl das Bewertungssystem, kann Trusted Shops den Online-Shop auffordern, die Einhaltung der Voraussetzungen innerhalb einer angemessenen Frist sicherzustellen oder die Einbindung und sämtliche Hinweise auf das Bewertungssystem von dem Online-Auftritt zu entfernen (Abmahnung).

Während der Dauer des Pflichtverstoßes ist Trusted Shops berechtigt, den Zugriff auf das Bewertungssystem ganz oder teilweise zu sperren und die Anzeige des Bewertungsprofils im Online-Auftritt des Online-Shops technisch zu unterbinden.

Nutzt der Online-Shop das Bewertungssystem oder Hinweise hierauf trotz Abmahnung weiter, ohne die Voraussetzungen des § 6.5 einzuhalten, kann Trusted Shops den Vertrag fristlos kündigen.

§ 8 Gewährleistung und Haftung

8.1 Keine rechtliche Prüfung

Es wird darauf hingewiesen, dass Trusted Shops im Rahmen der Prüfung nach § 2.3 ausschließlich die Einhaltung der in § 2.5 beschriebenen Voraussetzungen der Nutzungsrechte überprüft. Eine umfassende rechtliche Prüfung kann Trusted Shops nicht leisten. Ein positives Prüfungsergebnis beinhaltet daher nicht die Aussage, dass der Online-Auftritt Online-Shops allen einschlägigen Bestimmungen, insbesondere Vorschriften gegen unlauteren Wettbewerb oder gegen missbräuchliche Vertragsklauseln, entspricht oder technisch einwandfrei ist.

8.2 Verfügbarkeit des Online-Systems

Trusted Shops gewährleistet nicht, dass die zur Verfügung gestellten Online-Systeme jederzeit erreichbar, verfügbar und fehlerfrei sind. Aufgrund von technischen Schwierigkeiten, die außerhalb des Einflussbereiches von Trusted Shops liegen, kann es zu Zugriffs- und Übertragungsverzögerungen oder -ausfällen kommen.

8.3 Technische Fehler

Trusted Shops weist darauf hin, dass Computerprogramme nicht so entwickelt werden können, dass sie für alle Anforderungen fehlerfrei laufen.

8.4 Haftung

Trusted Shops haftet unbeschränkt für die von ihr oder ihren Mitarbeitern vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden.

Trusted Shops schließt eine Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen aus, sofern keine Schäden aus Produkthaftung oder wegen Körperschäden geltend gemacht werden.

Gleiches gilt für Pflichtverletzungen von Erfüllungsgehilfen.

§ 9 Vertragslaufzeit, Vertragsverlängerung und Vertragsbeendigung

9.1 Vertragslaufzeit, Kündigung

Die Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen sind abhängig von dem gewählten Mitgliedschaftspaket.

- Bei kostenpflichtigen Mitgliedschaftspaketen beträgt die Vertragslaufzeit 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.

- Bei kostenlosen Mitgliedschaftspaketen läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit, jederzeit kündbar zum Monatsende.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

9.2 Außerordentliche Kündigung

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

- der Online-Shop einer Pflicht gemäß § 6.3 bis 6.5 trotz Abmahnung oder wiederholt nicht nachkommt oder die Erfüllung dieser Pflichten ernsthaft und endgültig verweigert,
- der Online-Shop seinen voraussichtlichen oder tatsächlich erzielten Umsatz wahrheitswidrig angibt,
- der Online-Shop mit der Zahlung von mindestens zwei aufeinander folgenden Monatsraten in Verzug ist,
- der Online-Shop mit der Zahlung der jährlichen Mitgliedschaftsgebühren trotz Mahnung 30 Tage in Verzug ist, oder
- der mit dem Online-Shop geschlossene Trusted Shops Garantievertrag wegen Aufhebung des eingeräumten Garantierahmens beendet oder aus anderem Grund gekündigt wird.

§ 10 Pauschalierter Schadensersatz

Trusted Shops ist im Falle einer außerordentlichen Kündigung berechtigt, von dem Online-Shop pauschalierter Schadensersatz in Höhe von 60% der Mitgliedschaftsgebühren zu verlangen, die bis zum Ende der Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wären. Der Schadensersatzanspruch ist mit Ausspruch der Kündigung fällig. Dem Online-Shop bleibt der Nachweis gestattet, dass ein Schaden nicht eingetreten oder der daraus resultierende Ersatzanspruch niedriger als die Pauschale ist.

§ 11 Vertragsänderungen

Änderungen der Allgemeinen Mitgliedschaftsbedingungen (TS-AMB_CH) werden dem Online-Shop in Textform (vgl. § 1.2) mitgeteilt. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Online-Shop ihnen nicht in Textform widerspricht. Trusted Shops wird auf diese Folge im Mitteilungsschreiben besonders hinweisen. Der Widerspruch muss innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung eingegangen sein.

§ 12 Schlussbestimmungen

12.1 Textform

Den Mitgliedschaftsvertrag betreffende Erklärungen sind nur gültig, wenn sie in Textform zugehen. Die Textform setzt voraus, dass die Erklärung dauerhaft wiedergegeben werden kann, die Person des Erklärenden genannt und der Abschluss der Erklärung durch Nachbildung der Namensunterschrift oder anders erkennbar gemacht wird. Kündigungen bedürfen der Schriftform (Art. 13 OR).

12.2 Schweizer Recht

Auf diese Vereinbarung und auf alle Streitigkeiten, die daraus resultieren bzw. mit dieser in Zusammenhang stehen, findet ausschließlich Schweizer Recht Anwendung.

12.3 Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag sind die ordentlichen Gerichte in Zürich (Stadt Zürich).

- 1. Anbieterkennzeichnung**
 - 1.1 Der Online-Shop muss an einer einfach auffindbaren Stelle unter eindeutiger Verweisung ein ständig abrufbares Impressum führen.
 - 1.2 Das Impressum muss folgende Angaben enthalten:
 - 1.2.1 Name bzw. Firma gemäss Handelsregister
 - 1.2.2 zustellfähige Anschrift des Anbieters (Strasse, Postleitzahl, Ort)
 - 1.2.3 Telefonnummer und E-Mail-Adresse für Kundenanfragen (Kundendienstinformation)
 - 1.2.4 Die Unternehmens-Identifikationsnummer
 - 1.3 Soweit der Online-Shop hinsichtlich der Lieferung oder Dienstleistung nicht selbst Vertragspartner des Kunden wird, sondern den Abschluss von Kauf- oder Dienstleistungsverträgen mit dem Leistungsträger nur vermittelt, muss er sicherstellen, dass die Leistungsträger die nachstehenden Kriterien entsprechend einhalten.
 - 2. Datenschutz und Datensicherheit**
 - 2.1 Der Online-Shop muss in einer Datenschutzerklärung über seine Datenschutzgrundsätze informieren.
 - 2.2 Die Datenschutzerklärung muss mittels eines Links auf jeder Seite oder zumindest auf sämtlichen Seiten, auf denen Daten erhoben werden, unter eindeutiger Verweisung jederzeit abrufbar sein.
 - 2.3 Die Datenschutzerklärung muss folgenden Mindestinhalt haben:
 - 2.3.1 Den Inhaber der Datensammlung, soweit sich diese nicht schon eindeutig aus dem Impressum ergibt
 - 2.3.2 Informationen über jede Bearbeitung der Daten des Kunden, insbesondere solche, die über den Zweck der Vertragsabwicklung hinausgeht, wie z.B. zu Werbezwecken
 - 2.3.3 Für den Fall, dass der Online-Shop eine Bonitätsprüfung des Kunden bzw. Scoring-Verfahren durchführt, muss darüber informiert und auf Anfrage muss die Auskunft gegeben werden
 - 2.3.4 Für den Fall, dass Daten an Dritte ausserhalb der Vertragsabwicklung weitergegeben werden: Nennung der Datenempfänger und des Zwecks der Weitergabe
 - 2.3.5 Informationen zu Cookies, deren Zweck, sowie die Möglichkeit deren Ablehnung, sofern solche eingesetzt werden
 - 2.3.6 Hinweise zur Abwicklung von Anfragen zum Datenschutz
 - 2.4 Der Online-Shop darf Personendaten bearbeiten (erheben, verarbeiten und nutzen) soweit in unmittelbarem Zusammenhang mit dem Abschluss oder der Abwicklung eines Vertrages stehen.
 - 2.5 Es dürfen nur so wenig Personendaten wie möglich bearbeitet (insb. erhoben, verarbeitet und genutzt) werden, wobei für den Kunden erkennbar sein muss, welche Angaben obligatorisch und welche freiwillig sind.
 - 2.6 Die Nutzung oder Weitergabe von Kundendaten über die Vertragserfüllung hinaus ist nur zulässig, soweit eine Rechtsvorschrift dies erlaubt oder der Nutzer einwilligt. Für Einwilligungen gilt:
 - 2.6.1 Jede Einwilligung muss vor der Datenbearbeitung durch eine eindeutige und bewusste Handlung der betroffenen Person erfolgen (Opt-In).
 - 2.6.2 Der Kunde muss darauf hingewiesen werden, dass er seine Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen (z.B. einen Newsletter wieder abbestellen) kann.
 - 2.6.3 Der Inhalt einer vom Kunden erteilten Einwilligung (z.B. zur E-Mail-Werbung) muss jederzeit abrufbar sein.
 - 2.7 Der Online-Shop soll E-Mail-Werbung nur nach aktiver Einwilligung versenden, darf aber vorbehaltlich nationaler Verbote in bestimmten Staaten E-Mail-Werbung auch ohne aktive Einwilligung (z.B. Opt-Out) des Kunden betreiben, wenn
 - 2.7.1 Er die E-Mail-Adresse im Zusammenhang mit dem Verkauf einer Ware oder Dienstleistung von dem Kunden erhalten hat, und
 - 2.7.2 Die E-Mail-Adresse zur Werbung für eigene ähnliche Waren oder Dienstleistungen verwendet, und
 - 2.7.3 Der Kunde trotz Hinweis auf die Ablehnungsmöglichkeit der Verwendung nicht widersprochen hat (z.B. durch Opt-Out) und
 - 2.7.4 Der Kunde auf der Seite, auf der die E-Mail-Adresse erhoben wird und in jeder Werbe-E-Mail darauf hingewiesen wird, dass er den Empfang weiterer E-Mail-Werbung jederzeit problemlos und kostenlos ablehnen kann.
 - 2.8 Der Online-Shop muss dem Konsument auf Verlangen jederzeit Auskunft über die zu seiner Person gespeicherten Daten (Umfang, Zwecke, weitere Empfänger) geben und diese auf Verlangen löschen, berichtigen und für Zwecke der Werbung oder Markt- oder Meinungsforschung sperren. Die Löschung kann jedoch nur verlangt werden, wenn die Daten nicht mehr für die Vertragsabwicklung gebraucht werden.
 - 2.9 Der Online-Shop verpflichtet sich, ein geeignetes IT-Sicherheitskonzept, insbesondere Verschlüsselungstechnologie, Vorkehrungen gegen den Zugriff bzw. Zutritt unberechtigter Dritter und sichere Server einzusetzen, um die Privatsphäre des Konsumenten zu schützen und Missbrauch zu verhindern. Der elektronische Transfer von Zahlungsinformationen muss stets verschlüsselt erfolgen.
- 3. Produktbeschreibung, Vertriebs- und Marketingbeschränkungen**
 - 3.1 Vor Entgegennahme einer Bestellung muss der Online-Shop den Konsumenten klar und verständlich über die wesentlichen Merkmale der bestellten Ware oder Dienstleistung (Produktbeschreibung) informieren.
 - 3.2 Der Vertrieb der Produkte muss zweifellos legal sein, d.h.
 - 3.2.1 Der Online-Shop darf nur Waren oder Dienstleistungen anbieten, deren Vertrieb über das Internet nach Ermessen von Trusted Shops zweifellos erlaubt ist.
 - 3.2.2 Die Darstellung aller Texte und Abbildungen muss nach Ermessen von Trusted Shops zweifellos innerhalb der gesetzlichen Bestimmungen liegen.
 - 3.2.3 Der Online-Shop verpflichtet sich insbesondere, durch anerkannte Alterskontroll-mechanismen (z.B. gelbes Identifikation-Verfahren) sicherzustellen, dass Waren, deren Verkauf Altersbeschränkungen unterliegt, nur an berechtigte Personen geliefert werden und jugendgefährdende Inhalte Minderjährigen nicht zugänglich sind.
- 4. Preistransparenz, Versandkosten und Zusatzkosten**
 - 4.1 Der Online-Shop muss gegenüber Konsumenten dem Angebot eindeutig zugeordnete, leicht wahrnehmbare Preise inkl. MwSt und sämtlicher sonstiger Zusatzkosten und Zuschläge, die in jedem Fall in gleicher Höhe anfallen (Detailpreis). Ist bei messbaren Gütern eine genaue Preisangabe nicht möglich, ist der Grundpreis für die Berechnung anzugeben, die dem Konsumenten die Überprüfung des Preises ermöglicht. Werden mehrere Artikel bestellt, muss das Bestellsystem des Online-Shops dem Konsumenten stets die Kontrolle ermöglichen, welche Artikel er in welcher Anzahl vorgeordnet hat.
 - 4.2 Fallen je nach Bestellung unterschiedliche Versandkosten an, muss ein entsprechender, dem Angebot eindeutig zugeordneter Hinweis erfolgen und es muss durch einen Link auf eine Versandkostenaufstellung hingewiesen werden.
 - 4.3 Die Versandkostenaufstellung muss für alle Länder, an die sich der Online-Shop aktiv richtet, die Liefer- und Versandkosten oder die näheren Einzelheiten der Berechnung, aufgrund derer der Konsument die Höhe leicht errechnen kann, enthalten.
 - 4.4 Der Online-Shop muss vor Einleitung des Bestellvorgangs auf Nachnahmegebühren und sonstige Zusatzkosten (z.B. Kosten für eine Zahlungsmethode), die über ihn oder über Dritte (z.B. Inkassogebühr bei Nachnahme) abgeführt werden und über Zusatzkosten informieren, die in Abhängigkeit von einer Wahl des Kunden anfallen.
 - 4.5 Der Online-Shop muss während des Bestellvorgangs (z.B. im Warenkorbsystem), spätestens auf der letzten Bestellseite alle Versand- und Zusatzkosten explizit nennen oder deutlich auf die entsprechende Informationsseite verlinken, soweit diese nicht bereits im Detailpreis enthalten sind
 - 4.6 Der Online-Shop muss Konsument in allgemeiner Form über Zollgebühren informieren, soweit diese anfallen können.
 - 4.7 Der Online-Shop muss beim Angebot eines telefonischen Informationsdienstes die Grundgebühr und den Preis pro Minute bekannt geben. Sofern ein anderer Tarifablauf gilt, ist dies unmissverständlich anzugeben.
- 5. Lieferinformationen, Verfügbarkeit und Kundenservice**
 - 5.1 Der Online-Shop muss den Konsumenten spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs über eventuelle regionale Einschränkungen des Liefergebietes informieren.
 - 5.2 Der Online-Shop muss auf der Produktseite über die Warenverfügbarkeit und voraussichtliche Liefertermine informieren, sofern die Ware nicht sofort lieferbar ist.
 - 5.3 Der Online-Shop muss den Kunden unverzüglich über absehbare Nichteinhaltung voraussichtlicher Liefertermine und Nichtlieferbarkeit vergriffener Produkte informieren.
 - 5.4 Der Online-Shop muss Kundenanfragen und -beschwerden stets innerhalb angemessener Zeit beantworten.
- 6. Zahlung**
 - 6.1 Der Online-Shop muss den Konsument vor Einleitung des Bestellvorgangs über die zur Auswahl stehenden Zahlungsarten informieren.
 - 6.2 Der Onlineshop muss für seine Kunden den Abschluss der Trusted Shops Garantie anbieten, um eine Absicherung jeder Zahlung des Kunden zu ermöglichen.
- 7. Widerrufs- oder Rückgaberecht und Kaufpreiserstattung**
 - 7.1 Der Onlineshop muss dem Konsumenten ein vertragliches Widerrufsrecht nach Massgabe der nachfolgenden Kriterien einräumen.
 - 7.2 Das dem Konsumenten einzuräumende vertragliche Widerrufsrecht muss den nachfolgenden Bestimmungen entsprechen:
 - 7.2.1 Die Widerrufsfrist muss mindestens 14 Kalendertage betragen. Sie beginnt mit dem Erhalt der Ware durch den Konsumenten, bei Erbringung von Dienstleistungen mit Vertragsschluss
 - 7.2.2 Das Widerrufsrecht ist vom Konsumenten durch eindeutige Erklärung innert der Widerrufsfrist auszuüben. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung.
 - 7.2.3 Der Widerruf muss keine Begründung enthalten.
 - 7.2.4 Der Online-Shop muss über Name und Anschrift desjenigen, an den die Widerrufserklärung zu richten ist, informieren.
 - 7.2.5 Die gegenseitig empfangenen Leistungen sind zurück zu gewähren.
 - Für den Online-Shop gilt:

Vom Konsumenten erhaltene Zahlungen sind spätestens binnen 14 Kalendertagen ab Erklärung des Widerrufs an den Konsumenten zu erstatten. Der Online-Shop kann die Rückzahlung verweigern, bis er die Waren wieder zurückerhalten hat bzw. bis der Konsument den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurückgeschickt hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.
 - Für den Konsumenten gilt:

Erhaltene Waren sind spätestens innert 14 Tagen nach Erklärung des Widerrufs an den Online-Shop oder eine von diesem zur Entgegennahme ermächtigte Person zurückzusenden.
 - 7.2.6 Der Konsument haftet für einen allfälligen Wertverlust der Waren nur, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Feststellung der Art, Beschaffenheit und Funktionstüchtigkeit der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.
 - 7.2.7 Die einzigen Kosten, die dem Konsumenten im Rahmen des Widerrufsrechts auferlegt werden dürfen, sind die Kosten des Rückversands sowie solche zusätzlichen Kosten, die entstehen, wenn sich der Konsument ausdrücklich für eine andere Art der Lieferung als die vom Online-Shop angebotene, günstigste Standardlieferung entschieden hat.
 - 7.3 Der Konsument muss im Bestellverlauf (z.B. über dem Bestell-Button) auf die Vereinbarung des Widerrufsrechtes hingewiesen werden. Hierbei ist auf Informationen über weitere Einzelheiten des Widerrufsrechtes direkt zu verlinken.



- 7.4 Der Konsument muss vor Abgabe der Bestellung darüber informiert werden, wenn sich der Online-Shop für bestimmte Produkte auf einen der folgenden Ausschlüsse des Widerrufsrechts berufen will. Weitere Ausschlüsse sind nicht zulässig.
- Ein Widerrufsrecht ist nicht vorgesehen, wenn:
- 7.4.1 bei Dienstleistungsverträgen nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung; oder sofern die Ausführung bereits begonnen wurde und der Konsument dieser Ausführung zuvor ausdrücklich zugestimmt und zur Kenntnis genommen hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, wenn mit der Ausführung der Dienstleistung bereits begonnen wurde;
- 7.4.2 Waren oder Dienstleistungen geliefert werden, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Online-Shop keinen Einfluss hat und die innert der Widerrufsfrist auftreten können;
- 7.4.3 Waren geliefert werden, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind;
- 7.4.4 Waren geliefert werden, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde;
- 7.4.5 versiegelte Waren geliefert werden, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;
- 7.4.6 Waren geliefert werden, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Eigenart untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden;
- 7.4.7 alkoholische Getränke geliefert werden, deren Preis beim Abschluss des Kaufvertrags vereinbart wurde, deren Lieferung aber erst nach 30 Tagen erfolgen kann und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Gewerbetreibende keinen Einfluss hat;
- 7.4.8 es sich um Verträge handelt, bei denen der Konsument den Online-Shop ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dort dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen; erbringt der Online-Shop bei einem solchen Besuch weitere Dienstleistungen, die der Konsument nicht ausdrücklich verlangt hat, oder liefert er Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden, so sollte dem Konsument in Bezug auf diese zusätzlichen Dienstleistungen oder Waren ein Widerrufsrecht zustehen;
- 7.4.9 Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung geliefert wurden und die Versiegelung nach der Lieferung entfernt hat;
- 7.4.10 Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierte geliefert werden, mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen über die Lieferung solcher Veröffentlichungen;
- 7.4.11 Verträge auf einer öffentlichen Versteigerung geschlossen werden;
- 7.4.12 Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Mietwagen Lieferung von Speisen und Getränken sowie im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen erbracht werden und der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht;
- 7.4.13 digitale Inhalte geliefert werden, die nicht auf einen materiellen Datenträger geliefert werden, wenn die Ausführung bereits begonnen, der Konsument dieser Ausführung zuvor ausdrücklich zugestimmt und zur Kenntnis genommen hat, dass er hierdurch sein Widerrufsrecht verliert.
- 7.5 Die vertragliche Vereinbarung des Widerrufsrechts zwischen Online-Shop und Konsument muss sämtliche der in 7.2 aufgeführten Bestimmungen enthalten (Widerrufsrechtsvereinbarung).
- 7.6 Das Widerrufsrecht darf nicht unzulässig eingeschränkt werden. Nicht zulässig sind insbesondere Regelungen, nach denen der Konsument
- 7.6.1 Nicht zur Rücksendung solcher Waren berechtigt sein soll, die nicht mehr original verpackt sind oder benutzt wurden; eine etwaige Wertersatzpflicht des Konsumenten bleibt hierdurch unberührt
- 7.6.2 Bearbeitungsgebühren oder Strafzahlungen wegen Ausübung des Widerrufsrechtes leisten muss.
- 8. Allgemeine Geschäftsbedingungen**
- 8.1 Wenn Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet werden, muss auf diese unter einer eindeutigen Verweisung auf der Startseite des Online-Shops und im Bestellprozess, rechtzeitig vor Abgabe der Bestellung (z.B. über dem Bestell-Button), deutlich hingewiesen werden.
- 8.2 Umfang, Struktur, Farben und Zeichengröße sind so zu wählen, dass Wahrnehmbarkeit und Verständlichkeit jederzeit gegeben sind
- 8.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen müssen in den Sprachen der Konsumenten, auf die das Angebot ausgerichtet ist, klar und verständlich gefasst sein.
- 8.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen müssen einfach in wiedergabefähiger Form (z.B. HTML, PDF) gespeichert werden können.
- 9. Vertragsschluss**
- 9.1 Der Online-Shop muss vor Abgabe der Bestellung den Kunden klar und verständlich über die einzelnen technischen Schritte des Vertragsschlusses informieren, insbesondere darüber, mit welcher Erklärung oder Handlung des Konsumenten und des Online-Shops der Vertrag zustande kommt.
- 9.2 Der Kunde muss die technische Möglichkeit haben, vor Abgabe der verbindlichen Bestellung Eingabefehler zu korrigieren. Der Online-Shop muss im Bestellprozess die Korrekturmöglichkeiten erklären.
- 10. E-Mail-Bestätigung**
- 10.1 Der Online-Shop muss dem Konsument den Eingang der Bestellung unverzüglich per E-Mail bestätigen.
- 10.2 Die Eingangs- oder die Auftragsbestätigungs- E-Mail des Online-Shops muss mindestens folgende Angaben enthalten
- 10.2.1 Die vollständige Anbieterkennzeichnung
- 10.2.2 Die Produktbeschreibung
- 10.2.2 Die Einzelpreise und den Gesamtpreis der bestellten Waren oder Dienstleistungen, Versandkosten und ggf. Zusatzkosten
- 10.2.4 Die gewählte Zahlungsart
- 10.2.5 Den Text der Widerrufsvereinbarung oder einen deutlich bezeichneten Link auf diesen.
- 11. Reiseveranstalter**
- 11.1 Anbieter von Pauschalreisen müssen zusätzlich folgende Anforderungen erfüllen:
- 11.2 Vor Entgegennahme einer Bestellung muss der Pauschalreiseveranstalter den Konsumenten an geeigneter Stelle klar und verständlich informieren über:
- 11.2.1 den Preis der Pauschalreise (Detailpreis) und die Zahlungsmodalitäten wie in Nr. 4 beschrieben, insbesondere auch über die Höhe einer evtl. zu leistenden Anzahlung und die Fälligkeit des Restbetrages
- 11.2.2 Hinweise auf etwa vorbehaltene Preisänderungen sowie deren Bestimmungsfaktoren und auf nicht im Reisepreis enthaltene Angabe
- 11.2.3 den genauen Zielort oder, wenn die Reise mehrere Aufenthalte umfasst, die einzelnen Zielorte sowie die einzelnen Zeiträume und deren Termine
- 11.2.4 Tag, Zeit und Ort der Abreise und Rückkehr
- 11.2.5 die Transportmittel (Merkmale und Klasse)
- 11.2.6 die Art der Unterbringung (Art, Lage, Kategorie oder Komfort und Hauptmerkmale sowie ggf. die touristische Einstufung)
- 11.2.7 die Art der Verpflegung (z.B. Halbpension)
- 11.2.8 Informationen über den möglichen Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung oder einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit unter Angabe von Namen und Anschrift des Versicherers
- 11.2.9 ggf. die Reiseroute (z.B. bei Rundreisen)
- 11.2.10 ggf. Pass- und Visumerfordernisse
- 11.2.11 ggf. gesundheits-polizeiliche Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind (z.B. Impfungen, Atteste)
- 11.2.12 ggf. eine für die Durchführung der Reise erforderliche Mindestteilnehmerzahl sowie wann ggf. spätestens dem Konsumenten die Annullierung der Reise mitgeteilt wird
- 11.2.13 ggf. Besuche, Ausflüge und sonstige im Reisepreis inbegriffene Leistungen
- 11.3 Spätestens mit Lieferung der Reiseunterlagen muss dem Konsumenten eine Reisebestätigung zugehen, die folgende Angaben enthält:
- 11.3.1 Name, Anschrift und Telefonnummer der örtlichen Vertretung des Reiseveranstalters oder des Reisevermittlers, resp. der örtlichen Stellen, welche den Konsumenten Hilfe leisten können, in jedem Fall jedoch eine Notfallnummer
- 11.3.2 Die Allgemeinen Reisebedingungen
- 11.3.3 Uhrzeiten und Orte von Zwischenstationen und Anschlussverbindungen
- 11.3.4 Den vom Reisenden einzunehmenden Platz (sofern schon möglich)
- 11.3.5 Bei Auslandsreisen und –aufhalten einer minderjährigen Person Angaben darüber, wie eine unmittelbare Verbindung zu dieser Person oder den an ihrem Aufenthaltsort Verantwortlichen hergestellt werden kann
- 11.3.6 Die Sonderwünsche des Konsumenten, die vom Veranstalter oder vom Vermittler akzeptiert wurden
- 11.3.7 Die Frist, innert welcher der Konsument allfällige Beanstandungen wegen Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung des Vertrags erheben muss

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 GmbH, 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 (Anlage 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 § 2 Abs. 5 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 GmbH 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 Prämienatz 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 GmbH.
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 -, Graurheinendorfer Straße 8, 53117 Bonn, richten.

Bedingungen für die Trusted Shops Garantie



TRUSTED SHOPS®
The safe way to web shopping

I. Leistungen

Der Trusted Shops Garantiegeber* (Garantiegeber) bietet Ihnen als Kunden eines zertifizierten Online-Shops bzw. Online-Reiseveranstalters mit der Trusted Shops Garantie bei Vorliegen der in II. benannten Voraussetzungen folgenden Schutz:

- Rückertattung des Kaufpreises im Falle der Nichtlieferung der bestellten Ware durch den Online-Shop;
- Rückertattung des Kaufpreises nach Rücksendung der Ware an den Online-Shop;
- Rückertattung des Reisepreises im Falle der Nichtzustellung der Reiseunterlagen durch den Online-Reiseveranstalter;
- Rückertattung der Vergütung im Falle der Nichterbringung vereinbarter Dienstleistungen; und
- Erstattung Ihrer Selbstbeteiligung bis zu einer Höhe von 50,- EUR im Falle einer missbräuchlichen Verwendung Ihrer Kreditkarte im Zusammenhang mit Ihrer Online-Bestellung bei einem Online-Shop oder Online-Reiseveranstalter.

Die Abwicklung der Garantiefälle nimmt die Trusted Shops GmbH im Auftrag des Garantiegebers* wahr.

II. Voraussetzungen

1. Zustandekommen der Trusted Shops Garantie

Sie haben bei einem von der Trusted Shops GmbH zertifizierten Online-Shop Ware oder eine Dienstleistung bestellt bzw. bei einem Online-Reiseveranstalter online eine Reise gebucht, diese bezahlt (z.B. per Kreditkarte) und sich hierbei für die Trusted Shops Garantie angemeldet. Für diese Bestellung ist Ihnen die Trusted Shops Garantie von dem Garantiegeber über die Trusted Shops GmbH unter Angabe einer Transaktionsnummer per E-Mail bestätigt worden.

2. Leistungsfälle

Die Trusted Shops Garantie gilt ausschließlich für solche Bestellungen, bei denen einer der untenstehenden Leistungsfälle (lit. a – e) innerhalb der vereinbarten Absicherungsdauer** nach Eingang der Bestellung beim Online-Shop eintritt. Im Falle wiederkehrender Leistungen erstreckt sich die Trusted Shops Garantie ausschließlich auf die erste der zu erbringenden Teilleistungen. Ist diese vereinbarungsgemäß erfolgt, können für die weiteren Teilleistungen keine Erstattungsansprüche aus der Garantie geltend gemacht werden.

- Rückertattung des Kaufpreises im Falle der Nichtlieferung der bestellten Ware durch den Online-Shop:

Wenn die bestellte Ware Ihnen nicht oder nicht vollständig innerhalb der vereinbarten Absicherungsdauer** nach Eingang der Bestellung beim Online-Shop geliefert wurde, müssen Sie dies spätestens innerhalb von 7 Kalendertagen bei der Trusted Shops GmbH gemäß Ziffer III anzeigen. Bei Bestellungen durch Personen, die nicht Verbraucher (§ 13 BGB) sind, gilt die Lieferung mit Auslieferung an das Transportunternehmen als bewirkt.

Die Trusted Shops GmbH übernimmt nach Anzeige der Nichtlieferung für Sie die weitere Abwicklung mit dem Online-Shop. Sollte der Online-Shop Ihnen daraufhin den Kaufpreis nicht innerhalb von 30 Kalendertagen rückerstatten, erhalten Sie Ihr Geld im Rahmen der Trusted Shops Garantie von dem Garantiegeber* bis zu der vereinbarten Absicherungshöhe** zurück.

Die Trusted Shops Garantie dient nicht der Absicherung sonstiger Ansprüche gegen den Online-Shop außerhalb des Kaufvertrages (z.B. Mobilfunkgebühren, Gutschriften oder Prämien) und auch nicht der Absicherung etwaiger Schadensersatzansprüche...

- Rückertattung des Kaufpreises nach Rücksendung der Ware an den Online-Shop:

Sie haben Anspruch auf Erstattung des Kaufpreises sowie der von Ihnen nicht zu tragenden Rücksendekosten, wenn Sie Ihr Widerrufs- bzw. Rückgaberecht nach den Vorschriften über Fernabsatzverträge fristgerecht ausgeübt haben und dem Online-Shop die Ware unter Einhaltung der hierfür kaufvertraglich vereinbarten Modalitäten und Fristen zurückgesandt haben, wobei die Möglichkeit der Nachverfolgung der Warenrücksendung gegeben sein muss (z.B. bei Einschreiben, Paketen; nicht so bei Päckchen). Bitte beachten Sie, dass bestimmte Waren nach den Vorschriften über Fernabsatzverträge von der Rücksendung ausgeschlossen sind (z.B. verderbliche Lebensmittel oder Maßanfertigungen). Spätestens innerhalb der vereinbarten Absicherungsdauer** plus 7 Kalendertage nach Eingang der Bestellung beim Online-Shop müssen Sie die Rückgabe der Ware bei der Trusted Shops GmbH gemäß Ziffer III anzeigen. Sollte der Online-Shop daraufhin nicht binnen 30 Kalendertagen nach Ablauf der vereinbarten Absicherungsdauer** den Kaufpreis erstattet haben, erhalten Sie Ihr Geld im Rahmen der Trusted Shops Garantie von dem Garantiegeber bis zu der vereinbarten Absicherungshöhe** zurück. Auf die unterschiedlichen länder-spezifischen Regelungen, insbesondere die Widerrufsfristen,** wird ausdrücklich hingewiesen.

Die Trusted Shops Garantie dient bei Warenrücksendungen nicht der Absicherung von Gewährleistungsansprüchen..

- Rückertattung des Reisepreises im Falle der Nichtzustellung der Reiseunterlagen durch den Online-Reiseveranstalter:

Sie haben Anspruch auf Erstattung des Reisepreises im Falle einer vom Online-Reiseveranstalter zu vertretenden Nichtzustellung der Reiseunterlagen. Dem gleichgestellt ist die fehlende Bereitstellung der Reiseunterlagen an dem vom Online-Reiseveranstalter genannten Abholungsort (z.B. Flughafenschalter). Voraussetzungen hierfür sind, (1) dass die Reise wegen Eintritts des vorstehenden Sicherungsfalles nicht angetreten werden konnte bzw. der Online-Reiseveranstalter keinen adäquaten Ersatz (Aufpreise sind bis zu einem Betrag von 30% des Reisepreises zumutbar) angeboten hat, (2) dass Sie im Besitz des Reisesicherungsscheines sind, (3) dass Sie den Schadensfall gemäß Ziffer III unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 2 Kalendertagen nach Verstreichen des angekündigten Zustellungstermins anzeigen, (4) dass Sie für den Fall der persönlichen Abholung der Reiseunterlagen eine schriftliche Bestätigung des Übergabepersonals über das Fehlen der Reiseunterlagen und der Unmöglichkeit des Reiseantritts erhalten. Die vorstehenden Voraussetzungen sind durch geeignete Unterlagen zu belegen. Sollte der Online-Reiseveranstalter nicht binnen 30 Tagen nach Anzeige bei der Trusted Shops GmbH den Reisepreis erstattet haben, erhalten Sie Ihr Geld im Rahmen der Trusted Shops Garantie bis zu der vereinbarten Absicherungshöhe** zurück. Treffen innerhalb eines Kalendermonats mehrere Leistungsfälle aus Trusted Shops Garantien zu Ihren Gunsten aufeinander und übersteigen die Reisepreise insgesamt den Betrag der vereinbarten Absicherungshöhe**, so erhalten Sie zur Abgeltung aller Ihrer vorgenannten Leistungsfälle aus der Trusted Shops Garantie den Gesamthaltungshöchstbetrag in Höhe der vereinbarten Absicherungshöhe** im Wege einer Einmalzahlung.

Die Trusted Shops Garantie dient bei Online-Reiseveranstaltern nicht Ihrer Insolvenzabsicherung und tritt auch nicht ergänzend zu einer solchen hinzu (z.B. bei Erreichen/Übersteigen von Haftungshöchstgrenzen); eine solche Absicherung unterliegt allein dem Reisesicherungsschein. Auch deckt die Trusted Shops Garantie bei Online-Reiseveranstaltern nicht Fälle ab, die von einer Reiserücktrittsversicherung gedeckt werden oder gedeckt werden können, sie tritt auch nicht ergänzend hinzu (z.B. Erreichen von Haftungshöchstgrenzen oder bei Selbsthalten); hierzu dient allein die Reiserücktrittsversicherung.

- Rückertattung der Vergütung im Falle der Nichterbringung vereinbarter Dienstleistungen

Sie haben Anspruch auf Erstattung der Vergütung im Falle einer vom Online-Shop zu vertretenden Nichterbringung bestellter Dienstleistungen. Wenn die bestellte Dienstleistung Ihnen nicht innerhalb der vereinbarten Absicherungsdauer** nach Eingang der Bestellung beim Online-Shop bzw. dem für die Erbringung der Leistung vereinbarten Zeitpunkt zur Verfügung gestellt wurde, müssen Sie dies innerhalb von 2 Kalendertagen bei der Trusted Shops GmbH gemäß Ziffer III anzeigen. Die Trusted Shops GmbH übernimmt dann für Sie die weitere Abwicklung mit dem Online-Shop. Sollte der Online-Shop Ihnen daraufhin die Vergütung nicht innerhalb von 30 Kalendertagen rückerstatten, erhalten Sie Ihr Geld im Rahmen der Trusted Shops Garantie von dem Garantiegeber bis zu der vereinbarten Absicherungshöhe** zurück.

Die Trusted Shops Garantie dient nicht der Absicherung von Gewährleistungsansprüchen, aus dem laufenden Dienstleistungsvertrag, sondern umfasst ausschließlich die Rückertattung der Vergütung im Falle der Nichterbringung der vereinbarten Dienstleistung. Sie gilt nicht für Rückertattungsansprüche gegen den Online-Shop, welche ggf. aufgrund eines ausgeübten Widerrufsrechts entstehen.

- Erstattung der Selbstbeteiligung im Falle einer missbräuchlichen Nutzung Ihrer Kreditkarte:

Sofern ein Kreditkartenunternehmen bei einer missbräuchlichen Nutzung Ihrer Kreditkarte die Belastung bei Ihnen storniert, und sofern die missbräuchliche Nutzung Ihrer Kreditkarte eindeutig auf die Verwendung derselben Kreditkarte in der garantierten Online-Transaktion zurückzuführen ist, übernimmt die Versicherung die Erstattung eines etwaigen Selbstbetrags bis zur Höhe von 50,- EUR.

III. Schadensanzeige und Nachweise

Auf der Homepage der Trusted Shops GmbH finden Sie eine Seite, auf der Sie unter Angabe Ihrer Transaktionsnummer die Meldung des Garantiefalles veranlassen können. Sie können den Garantiefall auch schriftlich oder per E-Mail anzeigen, in diesem Fall sind der Name des Online-Shops bzw. Online-Reiseveranstalters und die Bestell- bzw. Vertragsnummer unbedingt zu nennen.

Die Lieferung der bestellten Ware wird widerleglich vermutet für den Fall der Zustellung des Paketes durch das Versandunternehmen und Annahme durch Sie; beim Nachweis der Nichtlieferung in solchen Fällen sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Versandunternehmens zu beachten (z.B. unverzügliche Schadensanzeige und Anfertigung einer Niederschrift bei der Deutschen Post). Soweit der Online-Shop die Auslieferung der Sendung durch das Transportunternehmen (z.B. an einen Nachbarn) nachweist, müssen Sie die Nichtlieferung in geeigneter Form nachweisen (z.B. durch Abgabe einer eidesstattlichen Versicherung). Alle Zahlungen und Rücksendungen sind Trusted Shops in geeigneter Form (z.B. Kopie des Kontoauszuges, Nachnahmegutttung, Kopie eines Posteinlieferungsscheines,

Zeugenaussagen) innerhalb von 7 Kalendertagen ab Stellung des Antrags auf Kaufpreiserstattung zu belegen.

Die Erbringung einer Dienstleistung wird widerleglich vermutet für den Fall Ihrer gegengezeichneten Bestätigung über die Erbringung der Dienstleistung (z.B. auf dem Auftragspapier) bzw. Ihrer Annahme oder aber bei Dienstleistungen, die Lieferungen beinhalten, für den Fall der Zustellung der Lieferung durch das Versandunternehmen oder den Dienstleister selbst und Annahme durch Sie; im übrigen gelten die Regelungen zum Nachweis der Nichtlieferung entsprechend. Im Falle von Übertragungen im elektronischen Datenverkehr (Downloads) wird die Erbringung der Leistung bei Abschluss der elektronischen Datenübertragung vermutet.

IV. Schadensminderungspflicht und Abtretungsvereinbarung

Sie sind verpflichtet, alle zur Vermeidung eines Schadensfalls geeigneten Maßnahmen zu treffen, z.B. die Annahme einer Nachnahmesendung zu verweigern, wenn Ihnen zum Zeitpunkt der Lieferung die Insolvenz des Online-Shops bekannt ist. Sollte die Möglichkeit bestehen, eine bereits geleistete Zahlung zu widerrufen oder sonst rückgängig zu machen, sind Sie verpflichtet, vor Inanspruchnahme der Trusted Shops Garantie von dieser Möglichkeit Gebrauch zu machen (bspw. Lastschrift-Widerruf, Widerruf Kreditkartenzahlung).

Sobald Sie eine Rückertattung auf Basis der Trusted-Shops-Garantie erhalten, treten Sie Zug um Zug alle Ansprüche und Forderungen gegen den Online-Shop bzw. Online-Reiseveranstalter und Dritte mit allen Nebenrechten an den Garantiegeber unwiderruflich ab. Der Garantiegeber nimmt die Abtretung an.

V. Schlussbestimmungen

Auf diese Vereinbarung und auf alle Streitigkeiten, die daraus resultieren bzw. mit dieser in Zusammenhang stehen, findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Bei Verträgen zu einem Zweck, der nicht der beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit des Berechtigten zugerechnet werden kann (Vertrag mit Verbraucher), gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.

Die Vertragssprache ist Deutsch.

Beschwerden können Sie an das die zuständige Aufsichtsbehörde, das Bundesamt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen -, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, richten.

* Die Trusted Shops Garantie wird Ihnen angeboten von einem der folgenden Trusted Shops Garantiegeber:

- Atradius Kreditversicherung, Niederlassung der Atradius Credit Insurance N.V., Opladener Straße 14, 50679 Köln, Hauptbevollmächtigter: Dr. Thomas Langen, Amtsgericht Köln HRB 53815, Hauptgeschäftstätigkeit: Kreditversicherung
- TGRE Germany, Niederlassung der TRADE CREDIT Re Insurance Company S.A., Spichernstraße 6a, 50672 Köln, Hauptbevollmächtigter: Robert Brixius, Amtsgericht Köln HRB 62129, Hauptgeschäftstätigkeit: Kreditversicherung

Der jeweilige Garantiegeber wird von der Trusted Shops GmbH ausgewählt und Ihnen nach der Anmeldung zum Käuferschutz per E-Mail mitgeteilt.

** Die Absicherungshöhe und -dauer sind im Zertifikat durch einen Klick auf das Siegel im jeweiligen Online-Shop ersichtlich und werden Ihnen per E-Mail bestätigt. Die Absicherungsdauer kann 30, 60, 90 oder 120 Kalendertage betragen.

*** 7 Werktage gelten für Verbraucher mit Sitz in Österreich, Bulgarien, Frankreich, Irland, Litauen, Luxemburg, Niederlande, Slowakei, Spanien und Vereinigtes Königreich; 8 Werktage: Ungarn; 10 Tage: Polen; 10 Werktage: Griechenland, Italien und Rumänien; 14 Tage: Belgien, Zypern, Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Finnland, Deutschland, Portugal, Schweden, Lettland; 15 Tage: Malta und Slowenien. Für Verbraucher aus der Schweiz gilt für den im Shop geschlossenen Vertrag ein 14-tägiges Widerrufsrecht nach Maßgabe der Trusted Shops Qualitätskriterien (Ziff. 7).

1. Waffen

1.1 Verbotene Waffen (nach Anlage 2 WaffenG)

- Spring- und Fallmesser (ohne Einschränkungen)
- Butterflymesser, Faustmesser (Klinge quer zum Griff)
- Als andere Gegenstände getarnte oder in Gegenständen versteckte Hieb- und Stoßwaffen (Stockdegen, Messer im Gürtelschloss, etc.)
- Stahlruten und Totschläger (elastisch und am Ende beschwert)
- Schlagringe, Wurfsterne, Nun-Chakus
- Gegenstände mit Reiz- oder anderen Wirkstoffen ohne Unbedenklichkeitsnachweis und amtliches Prüfzeichen und/oder ohne Prüfung der Volljährigkeit des Erwerbers (CS-Gas, Pfefferspray, etc.)
- Elektroimpulswaffen ohne Unbedenklichkeitsnachweis und amtliches Prüfzeichen

1.2 Erlaubnispflichtige Waffen

- Feuerwaffen jeglicher Art (z. B. Gewehre, Pistolen, Revolver, etc.)
- Luftdruckwaffen mit mehr als 7,5 Joule Geschossenergie

1.3 Erlaubnisfreie, aber aus anderen Gründen problematische Waffen

- Anscheinswaffen (täuschend echt aussehende Imitate – i.d.R. Softair-Waffen und Luftgewehre, z.T. Paintballwaffen)
- Armbrüste

2. Erotik

2.1 Zubehör zur extremen Schmerzzufügung, Erniedrigung oder Unterwerfung

- Injektionen und Infusionen (Nadeln, Spritzen, Kanülen, etc.)
- Nadel- und Nervenräder
- Medizinische Instrumente (Dilatatoren, Spreizer, Katheter, Klemmen, etc.)
- Folterzubehör, insbesondere wenn der gesamte Shop einseitig oder überwiegend hierauf ausgerichtet ist

2.2 Problematische Fetischkategorien

- Adult-Baby Fetisch (auch nicht als Unterkategorie!)

2.3 Jugendgefährdende, pornografische oder vulgäre Abbildungen

- Direkte Darstellung der menschlichen Sexualität, primärer Geschlechtsmerkmale oder des Sexualakts mit dem Ziel, den Betrachter sexuell zu erregen
- In einer die Menschenwürde verletzenden Weise dargestellte Menschen
- Kinder oder Jugendliche in unnatürlicher, geschlechtsbetonter Haltung

3. Gegenstände mit nationalsozialistischem Bezug

3.1 Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen

- Hakenkreuze, Sig-Runen (SS-Emblem)
- Stilisierte Keltenkreuze (außer, wenn eindeutig nicht im nationalsozialistischen Kontext)
- Verbotene Parolen und Grußformeln („Meine Ehre heißt Treue“, „Mit deutschem Gruß“, etc.)
- Uniformen oder Uniformteile von Wehrmacht, SS, SA
- Fahnen und Abzeichen (z. B. Reichskriegsflagge 1935-1945)

- Hitlerbilder

3.2 Nicht strafbare Gegenstände, jedoch mit nationalsozialistischem Bezug

- Reichskriegsflaggen (auch in Versionen vor 1935)
- Kleidung der Marken „Thor Steinar“, „Consdaple“ oder „Erik and Sons“
- Problematische Parolen (z. B. „Ich bin stolz, ein Deutscher zu sein“)
- Schwarz-Weiß-Rote Fahnen in jeglicher Ausführung (außer, wenn eindeutig nicht im nationalsozialistischen Kontext)
- Actionfiguren von Nazi-Funktionären oder Wehrmacht- bzw. SS-Soldaten

4. Unechte Urkunden oder Ausweise

- Nachahmungen amtlicher Ausweise (auch sog. „Spaßausweise“)
- Unechte Zeugnisse oder Befähigungsnachweise

5. Grundstücke (auch extraterrestrisch), grundstücksgleiche Rechte o. ä.

- Mondgrundstücke, Marsgrundstücke
- Sternentaufen

6. Übersinnliche Leistungen

- Liebeszauber, Flüche, Beschwörungen, etc.
- Wahrsagungen, esoterische „Lebenshilfe“, Lebensberatung, sog. Heilsteine

7. Drogen, drogenähnliche Substanzen und Zubehör

- Sog. Herbal XTC (natürliche Ecstasyprodukte), natürliches Speed, berauschende Kräuter, LSD-verwandte Substanzen etc.
- Anleitungen zum Heimanbau von Marihuana, zum Kochen und Backen mit Cannabis u.Ä.
- THC Test Kits, Schnupfsets, Jointhüllen, Versteckdosen zum Verstecken von Cannabis u.Ä., Grinder, Mühlen etc.
- Sonstige Drogen oder Drogenzubehör

8. Sonstige Produkte

- Sog. Modchips
- Getarnte Sendeanlagen (z.B. Funkkameras)
- Tee mit Ginkgo-Blättern
- Trägermedien i.S.v. § 15 Abs. 2 und § 18 Abs. 2 Nr. 2 und 4 JuSchG (schwer jugendgefährdende Medien mit absolutem Verbreitungsverbot)
- Nahrungsergänzungsmittel, die i.S.v. § 12 LFGB krankheitsbezogen beworben werden
- Radarwarner
- E-Zigaretten und Liquids, sofern nicht der Händler den Nachweis erbringt, dass diese frei verkäuflich sind



1. Mitgliedschaftsgebühr

Jährlicher Online-Umsatz	Mitgliedschaftsgebühr* monatlich
bis CHF 20.000	CHF 59
bis CHF 50.000	CHF 99
bis CHF 100.000	CHF 119
bis CHF 200.000	CHF 149
bis CHF 300.000	CHF 179
bis CHF 500.000	CHF 209
bis CHF 750.000	CHF 239
bis CHF 1.000.000	CHF 289
bis CHF 1.500.000	CHF 349
bis CHF 3.000.000	CHF 419
bis CHF 5.000.000	CHF 499
über CHF 5.000.000	auf Anfrage erstellen wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot

2. Mitgliedschaftsgebühr bei Einsatz von vorzertifizierter Shopsoftware**

Jährlicher Online-Umsatz	Mitgliedschaftsgebühr monatlich
bis CHF 20.000	CHF 49
bis CHF 50.000	CHF 89
bis CHF 100.000	CHF 109
bis CHF 200.000	CHF 139
bis CHF 300.000	CHF 169
bis CHF 500.000	CHF 199
bis CHF 750.000	CHF 229
bis CHF 1.000.000	CHF 279
bis CHF 1.500.000	CHF 339
bis CHF 3.000.000	CHF 409
bis CHF 5.000.000	CHF 489
über CHF 5.000.000	auf Anfrage erstellen wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot

3. Weitere Kosten aus der Mitgliedschaft

3.1 Bearbeitungsgebühr bei Schadensfällen	CHF 40
3.2 Kosten pro zusätzlichem Prüfungsprotokoll bei mangelhafter Umsetzung des Änderungsbedarfs	CHF 60

4. Kosten bei Nutzung der Excellence Anbindung

Die Kosten der Trusted Shops Garantie sind dem Käufer nach folgender Staffelung in Rechnung zu stellen:

Absicherungshöhe	Absicherungsdauer	Preis inkl. MwSt
bis CHF 500	30 Tage	CHF 0,98
bis CHF 1.500	30 Tage	CHF 2,94
bis CHF 2.500	30 Tage	CHF 4,90
bis CHF 5.000	30 Tage	CHF 9,80
bis CHF 10.000	30 Tage	CHF 19,60
bis CHF 20.000	30 Tage	CHF 39,20
über CHF 20.000	auf Anfrage ermitteln wir gerne die individuellen Kosten	

Bei einer Absicherungsdauer von 60 Tagen sind die obigen Preise mit dem Faktor 2 zu multiplizieren, bei einer Absicherungsdauer von 90 Tagen mit dem Faktor 3, bei einer Absicherungsdauer von 120 Tagen mit dem Faktor 4.

*) Monatliche Preise inkl. Mitgliedschaftsbeitrag und Prämie der Trusted Shops Garantie. Preise im Voraus exkl. MwSt.

**) Liste aller vorzertifizierten Shopsoftwarelösungen unter www.trustedshops.com



5. Werbekostenzuschuss bei Nutzung der Excellence Anbindung

Für die Vermittlung des Käuferschutzvertrages erhält der Online-Shop von TS einen Werbekostenzuschuss in Abhängigkeit von der Refund Applikation Ratio (RAR):

Refund Application Ratio (RAR)	Werbekostenzuschuss
> 2%	0%
2% - 1%	15%
< 1%	30%

Die monatlich im Nachhinein berechnete RAR ergibt sich aus der Anzahl von Erstattungsanträgen geteilt durch die Anzahl der Transaktionen im Abrechnungsmonat. Erstattungsantrag ist jeder von einem Kunden des Online-Shops über das TS-System gemeldete Leistungsfall i.S.d. Garantieerklärung (TS-GAE_CH). Unter Transaktion wird jede Registrierung für die Trusted Shops Garantie verstanden. TS stellt dem Online-Shop die Kosten für die bereit gestellte Garantie-Leistung jeweils zum Ende eines Abrechnungsmonats abzüglich des geschuldeten Werbekostenzuschusses in Rechnung.

6. Optionale Zusatzleistungen zu den Trusted Shops Mitgliedschaftspaketen

6.1 Express-Zertifizierung	Beschleunigte Erstellung des individuellen Prüfungsprotokolls in maximal 3 Werktagen (bei entsprechender Bonität)	CHF 250
6.2 Wechsel des Shopbetreibers	Vertragsübernahme eines zertifizierten Shops bei Beibehaltung der Inhalte (AGB etc.)	CHF 100
6.3 Wechsel des Shopsystems	Neuzertifizierung aufgrund eines Wechsels des Shopsystems	CHF 250
6.4 Neuprüfung des Shops	Neuzertifizierung aufgrund umfassender Änderungen von wesentlichen zertifizierungs-relevanten Komponenten	CHF 250

7. Einzelleistungen

7.1 Zusatz-Zertifikat für weiteren Shop	Inkl. zusätzlichem Zertifizierungsprotokoll, Zertifikat und Shopprofil mit Logo, Beschreibung und Link	CHF 49 / Monat
---	--	----------------