

Nutzungsbedingungen für das Trusted Shops Kundenbewertungssystem

§ 1 Vertragsgegenstand und Vertragsschluss

- 1.1 Nachfolgend werden die Bereitstellung des Trusted Shops Kundenbewertungssystems durch die Trusted Shops GmbH (nachfolgend „Trusted Shops“) und die Pflichten des Nutzers dieses Systems (nachfolgend „Online-Shop“) geregelt (nachfolgend gemeinsam „Parteien“). Diese Bedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern i.S.v. § 14 BGB.
- 1.2 Der Online-Shop beantragt die Nutzung des Kundenbewertungssystems über das Online-Bestellformular und erklärt mit diesem Antrag zugleich, dass er in Ausübung einer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.
- 1.3 Trusted Shops sendet dem Online-Shop daraufhin eine E-Mail mit einem Bestätigungslink an die vom Online-Shop im Bestellformular genannte E-Mail-Adresse, soweit der Online-Shop nicht bereits einen Trusted Shops Mitgliedschaftsvertrag abgeschlossen hat und die Nutzung des Kundenbewertungssystems als Upgrade im LogIn-Bereich verbindlich beantragt. Mit Klick auf diesen Link wird der Antrag des Online-Shops verbindlich.
- 1.4 Die Vertragslaufzeit beginnt, wenn Trusted Shops den Antrag des Online-Shops per E-Mail annimmt.

§ 2 Leistungen von Trusted Shops

2.1 Kundenbewertungs-System

Während der Vertragslaufzeit stellt Trusted Shops dem Online-Shop ein Online-System in der vereinbarten Sprache zur Verfügung, das folgende Funktionalitäten abdeckt:

- Kunden des Online-Shops haben die Möglichkeit, den Online-Shop anhand von vier festgelegten Kriterien (Website, Lieferung, Ware, Kundenservice) mittels eines von Trusted Shops zur Verfügung gestellten Formulars zu bewerten (nachfolgend „Bewertung“). Für jedes Kriterium können Bewertungsterne auf einer Skala von 1 bis 5 vergeben werden, wobei 5 Sterne der Bestnote entsprechen. Werden unter derselben E-Mail-Adresse mehrere solche Bewertungen abgegeben, ist jeweils die zuletzt abgegebene Bewertung maßgeblich für das Bewertungsprofil.
- Wenn der Online-Shop zugleich einen Trusted Shops Mitgliedschaftsvertrag und der Kunde für eine Transaktion den Käuferschutz („Geld-zurück-Garantie“) abgeschlossen hat, kann der Kunde des Online-Shops zusätzlich die Zuverlässigkeit jeder einzelnen abgesicherten Bestellung auf einer Bewertungsskala positiv, negativ oder neutral bewerten.
- Jede Bewertung kann zusätzlich um einen kurzen Kommentar ergänzt werden.

2.2 Bewertungsprofil

Aus allen Bewertungen wird ein Bewertungsprofil gebildet, das aus den Bewertungskommentaren und einer Zusammenfassung der abgegebenen Bewertungen besteht.

- Die Zuverlässigkeits-Bewertungen werden, sofern vorhanden, ebenfalls in Form einer 5-Sterne-Bewertungsskala abgebildet.
- Aus allen Bewertungskriterien wird eine Gesamtbewertung gebildet, in welche die einzelnen Kriterien nach der Anzahl der jeweils abgegebenen Bewertungen gewichtet einfließen.

ben. Das Bewertungsprofil enthält die Angabe, wie viele Sterne in der 5-Sterne-Bewertungsskala im gewichteten Durchschnitt erreicht wurden.

- Wenn ein Online-Shop 60 oder mehr Bewertungen erhalten hat, wird zudem eine Durchschnittsnote 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

- Die Bewertungen und das Bewertungsprofil werden dauerhaft gespeichert und sind für den Online-Shop und Trusted Shops Mitarbeiter in einem geschützten Bereich des Online-Systems einsehbar.
- Soweit der Online-Shop die kostenpflichtige Option „Bewertungen im Shop anzeigen“ (enthalten z.B. im Produktpaket „Pro“) gebucht hat, kann er eine nach Maßgabe von Trusted Shops gestaltete Zusammenfassung des Bewertungsprofils (Durchschnittsnote und ggf. letzter Kommentar) in Form eines Widgets in seinen eigenen Online-Auftritt einbinden. Der Kunde gelangt durch Klick auf dieses Widget zur Anzeige des bei Trusted Shops hinterlegten ausführlichen Bewertungsprofils (Durchschnittsnote, Einzelnoten, Anzahl der Bewertungen und Kommentare).

Der genaue Leistungsumfang der einzelnen Produktvarianten, insbesondere Einschränkungen bei der kostenlosen Testversion und aufpreispflichtige Supportleistungen, ergibt sich jeweils aus der vereinbarten Leistungsbeschreibung.

2.3 Gültigkeit von Bewertungen

Trusted Shops überprüft die Gültigkeit der abgegebenen Bewertungen. Hierzu muss der Kunde des Online-Shops Shop-Bewertungen bestätigen, indem er auf einen Hyperlink klickt, der ihm von Trusted Shops an seine E-Mail-Adresse geschickt wird. Unbestätigte Bewertungen werden nach 10 Tagen automatisch gelöscht. Bestätigte Bewertungen erhalten den Status „gültig“. Zuverlässigkeits-Bewertungen, die im Rahmen einer Registrierung für den Trusted Shops Käuferschutz („Geld-zurück-Garantie“) abgegeben werden, werden automatisch auf „gültig“ gesetzt.

2.4 Vertrauenswürdigkeit von Bewertungen

Gültige Bewertungen werden seitens Trusted Shops auf Vertrauenswürdigkeit geprüft. Eine Bewertung ist vertrauenswürdig, wenn sie von einem Kunden des Online-Shops stammt und nachweisbar einer Bestellung zugeordnet werden kann. Ergibt die Prüfung, dass es sich um eine vertrauenswürdige Bewertung handelt, fließt die Bewertung nach Ablauf von 7 Tagen automatisch in das Bewertungsprofil ein.

Kann die Bewertung nicht seitens Trusted Shops als vertrauenswürdig eingestuft werden, erhält der Online-Shop Gelegenheit zur Überprüfung der Vertrauenswürdigkeit der Bewertung. Stuft der Online-Shop die Bewertung nicht binnen 30 Tagen als vertrauenswürdig ein oder unterlässt er binnen 30 Tagen nach Abgabe der Bewertung eine entsprechende Einstufung, fließt die Bewertung nicht in das Bewertungsprofil ein, sondern bleibt lediglich für Trusted Shops und den Online-Shop in dem geschützten Bereich des Online-Systems einsehbar.

2.5 Kommentierung und Deaktivierung von Bewertungen

Von Kunden abgegebene Bewertungen können durch den Online-Shop nicht mehr verändert werden. Der Online-Shop hat jedoch die Möglichkeit, einen Kommentar zu einer erhaltenen Bewertung abzugeben.

Ist die Bewertung aus Sicht des Online-Shops objektiv wahrheitswidrig oder grob unsachlich, 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. Hierbei legt Trusted Shops verschiedene Erfahrungswerte zugrunde, insbesondere

- die prozentuale Quote der vom Online-Shop als nicht vertrauenswürdig eingestuftten Bewertungen,
- die Inhalte der Bewertungskommentare (z. B. beleidigend, rassistisch o.ä.),
- Erfahrungen mit der Abwicklung von Transaktionen, die durch den Trusted Shops Käuferschutz abgesichert sind, falls der Online-Shop zugleich diese Leistung in Anspruch nimmt.

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

§ 3 Preise und Zahlungsbedingungen; Einzugsermächtigung

- 3.1 Die Produktvariante „Start“ mit eingeschränktem Funktionsumfang kann bis zu 12 Monate kostenlos genutzt werden. Bei Nutzung der kostenpflichtigen Varianten zahlt der Online-Shop die vereinbarte Nutzungsgebühr jeweils zu Beginn eines Monats im Voraus, soweit nicht jährliche Zahlung vereinbart ist.

- 3.2 **Mit Abschluss des Vertrages ermächtigt der Online-Shop Trusted Shops widerruflich, soweit nicht anders vereinbart, die von ihm zu entrichtenden Zahlungen bei Fälligkeit zu Lasten des benannten Kontos mittels Lastschrift einzuziehen. Wenn das Konto die erforderliche Deckung nicht aufweist, besteht seitens des kontoführenden Kreditinstituts keine Verpflichtung zur Einlösung. Teileinlösungen werden im Lastschriftverfahren nicht vorgenommen.**

- 3.3 Trusted Shops kann pro **Rücklastschrift** eine pauschale Gebühr für Bearbeitungs- und Bankgebühren in Höhe von **20 EUR** beanspruchen. Dem Online-Shop bleibt der Nachweis gestattet, dass ein Schaden nicht eingetreten oder der daraus resultierende Ersatzanspruch niedriger als die Pauschale ist.

- 3.4 Bei Zahlungsverzug kann Trusted Shops Verzugszinsen in Höhe von acht Prozent über dem jeweils geltenden Basiszinssatz der EZB berechnen.

- 3.5 Trusted Shops behält sich vor, das Bewertungsprofil zu sperren und Dienstleistungen nicht zu erbringen, wenn sich der Online-Shop mit der Zahlung fälliger Gebühren in Verzug befindet.

§ 4 Pflichten des Online Shops

- 4.1 Der Online-Shop darf das Kundenbewertungssystem 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.

- 4.2 Der Online-Shop wird jegliche Aktivitäten unterlassen, die darauf ausgerichtet sind, das Kundenbewertungssystem funktionsuntauglich zu machen oder dessen Nutzung zu erschweren. Bei der Einbindung des Systems sind die technischen Vorgaben von Trusted Shops (Integrationshandbuch) zu beachten.
- 4.3 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.
- 4.4 Der Online-Shop ist verpflichtet, das geltende Recht zu beachten und einzuhalten. Es ist untersagt, auf dem Online-Auftritt, in den das Kundenbewertungssystem 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.
- 4.5 Der Online-Shop darf das Kundenbewertungssystem 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).
- 4.6 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 Kundenbewertungssystem sind ausschließlich die von Trusted Shops bereitgestellten Texte und Grafiken zu verwenden.
- 4.7 Soweit der Online-Shop die Möglichkeit nutzen möchte, seine Kunden per E-Mail um eine Bewertung über das Kundenbewertungssystem zu bitten, wird er seine Kunden in seiner Datenschutzerklärung deutlich über diesen Verwendungszweck der E-Mail-Adresse unterrichten.
- 4.8 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.

§ 5 Missbräuchliche Verwendung

- 5.1 Sind die in § 4 beschriebenen Voraussetzungen nicht erfüllt, nutzt der Online-Shop aber gleichwohl das Kundenbewertungssystem, kann Trusted Shops den Online-Shop auffor-

dern, die Einhaltung der unter § 4 beschriebenen Voraussetzungen innerhalb einer angemessenen Frist sicherzustellen oder die Einbindung und sämtliche Hinweise auf das Kundenbewertungssystem von dem Online-Auftritt zu entfernen (Abmahnung).

- 5.2 Während der Dauer des Pflichtverstoßes ist Trusted Shops berechtigt, den Zugriff auf das Kundenbewertungssystem ganz oder teilweise zu sperren und die Anzeige des Bewertungsprofils im Online-Auftritt des Online-Shops technisch zu unterbinden.
- 5.3 Nutzt der Online-Shop das Kundenbewertungssystem oder Hinweise hierauf trotz Abmahnung weiter, ohne die Voraussetzungen des § 4 einzuhalten, kann Trusted Shops den Vertrag fristlos kündigen.

§ 6 Gewährleistung und Haftung

- 6.1 Trusted Shops gewährleistet nicht, dass das Kundenbewertungssystem jederzeit erreichbar, verfügbar und fehlerfrei ist. Aufgrund von technischen Schwierigkeiten, die außerhalb des Einflussbereiches von Trusted Shops liegen, kann es zu Zugriffs- und Übertragungsverzögerungen oder -ausfällen kommen.
- 6.2 Trusted Shops weist darauf hin, dass Computerprogramme nicht so entwickelt werden können, dass sie für alle Anforderungen fehlerfrei laufen.
- 6.3 Trusted Shops haftet unbeschränkt für die von ihr oder ihren Mitarbeitern vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden.
- 6.4 Trusted Shops schließt eine Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen aus, sofern diese keine vertragswesentlichen Pflichten (Kardinalpflichten) betreffen, Leben, Gesundheit oder Körper betroffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen von Erfüllungsgehilfen.
- 6.5 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung auf den Gesamtbeitrag begrenzt, den der Online-Shop während zwölf Monaten Laufzeit für die Nutzung des Kundenbewertungssystems zu zahlen hat sowie auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen des Vertrages typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung für vertragsuntypische Schäden, Mangel- und entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.

§ 7 Vertragslaufzeit, Vertragsverlängerung und Vertragsbeendigung

- 7.1 Die Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen betragen
- Produktvariante „Start“: Maximal 12 Monate, jederzeit kündbar zum Monatsende. Der Online-Shop hat nach Ablauf von 12 Monaten keinen Anspruch auf weitere kostenlose Nutzung des Systems;
 - Kostenpflichtige Produktvarianten für Online-Shops, die nicht zugleich einen Trusted Shops Mitgliedschaftsvertrag abgeschlossen haben: Unbestimmte Zeit, jederzeit kündbar zum Monatsende
 - Kostenpflichtige Produktvarianten für Online-Shops, die zugleich einen Trusted Shops Mitgliedschaftsvertrag abgeschlossen haben: Es gelten die Mindestlaufzeit und die Kündigungsbedingungen des jeweiligen Trusted Shops Mitgliedschaftsvertrages; mit Kündigung der Mitgliedschaft endet zugleich die Vereinbarung über die Nutzung des Kundenbewertungssystems in der Mitgliedervariante.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

- 7.2 Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch Trusted Shops liegt insbesondere vor, wenn der Online-Shop
- einer Pflicht gemäß § 4 trotz Abmahnung oder wiederholt nicht nachkommt oder die Erfüllung dieser Pflichten ernsthaft und endgültig verweigert, oder
 - mit der Zahlung von mindestens zwei aufeinander folgenden Monatsraten in Verzug ist.

§ 8 Vertragsänderungen

Änderungen dieser Nutzungsbedingungen und der Preise werden dem Online-Shop in Textform (§ 126b BGB) mitgeteilt. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Online-Shop ihnen nicht in Textform widerspricht. Trusted Shops wird auf diese Folge in der Mitteilung besonders hinweisen. Der Widerspruch muss innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung eingegangen sein.

§ 9 Schlussbestimmungen

- 9.1 Den Vertrag betreffende Erklärungen und Kündigungen sind nur gültig, wenn sie in Textform zugehen.
- 9.2 Für sämtliche Streitigkeiten aus dem Nutzungsvertrag gilt deutsches Recht. Gerichtsstand für beide Parteien ist Köln.
- 9.3 Sofern eine Bestimmung dieser Nutzungsbedingungen unwirksam ist, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine solche ersetzt, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Gleiches gilt für eventuelle Regelungslücken.