

Allgemeine Mitgliedschaftsbedingungen

§ 1 Gegenstand der Trusted Shops Mitgliedschaft

- 1.1 Nachfolgend werden die Einräumung von Nutzungsrechten an den Trusted Shops Marken, die Prüfungen des Online-Shops, die Bereitstellung des Trusted Shops Online-Systems, die Marketing-, PR- und Supportleistungen, die Bearbeitung von Schadensfällen und Beschwerden durch Trusted Shops sowie die Zahlung der Beiträge, die Anzeige- und die Mitwirkungspflichten des Online-Shops geregelt.
- 1.2 Mit Abschluss des Vertrages erklärt der Online-Shop, dass er als Unternehmer im Sinne des § 14 BGB handelt. Die Trusted Shops Mitgliedschaft des Online-Shops beginnt mit Annahme des Mitgliedschaftsantrages durch Trusted Shops.

§ 2 Nutzung der Trusted Shops Marken; Prüfungen

2.1 Umfang der Nutzungsrechte

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 der ersten Seite seines von Trusted Shops geprüften, im Mitgliedschaftsvertrag genannten Online-Auftritts mit einem Link auf das von Trusted Shops bereit gestellte Verifizierungs-System zu den nachstehenden Bedingungen zu verwenden.

Darüber hinaus darf der Online-Shop auf weiteren Seiten seines von Trusted Shops geprüften, im Mitgliedschaftsvertrag genannten Online-Auftritts sowie in Broschüren und Prospekten, welche auf sein Online-Angebot verweisen, nach Absprache mit Trusted Shops auf die Marken hinweisen. Andere Nutzungsrechte bestehen nicht.

2.2 Nutzungsdauer

Die Nutzungsrechte werden nach erfolgreicher Erstprüfung des Online-Shops durch Trusted Shops für die Dauer von 12 Monaten ab Beginn der Mitgliedschaft erteilt. Nach Ablauf eines 12-Monatszeitraumes prüft Trusted Shops den Online-Shop erneut (reguläre Prüfung) und räumt ggf. für einen weiteren 12-Monatszeitraum ein Nutzungsrecht ein. Es besteht kein Rechtsanspruch des Online-Shops auf ein weiteres Nutzungsrecht.

2.3 Prüfungen

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, das dem Online-Shop auf Wunsch vorab ausgehändigt wird. Regelmäßige Folgeprüfungen finden jährlich statt.

2.4 Kontrollrechte

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). Der Online-Shop ist verpflichtet, umfassend Auskunft zu erteilen und auf seine Kosten alle für diesen Zweck relevanten Informationen zugänglich zu machen und in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen. Er ist ferner verpflichtet, Trusted Shops nach Absprache vor Ort die entsprechenden Prüfungen durch Einsichtnahme in Unterlagen oder technische Abläufe zu ermöglichen.

2.5 Nutzungsbedingungen

Das Nutzungsrecht besteht nur, solange der Online-Shop

- a) die in der jeweils gültigen Fassung der Qualitätskriterien (Anlage TS-QAL) enthaltenen Regelungen einhält, wobei jeweils die verbraucherfreundlichste Auslegung maßgeblich ist;

- b) für seine Kunden (Internet-Käufer) den Trusted Shops Käuferschutz nach Maßgabe der Bedingungen des Trusted Shops Garantievertrages anbietet (Voraussetzung ist der vorherige Abschluss des zusätzlichen Garantievertrages);

- c) die in § 5 dieser Mitgliedschaftsbedingungen vereinbarten Anzeige- und Mitwirkungspflichten einhält; und

- d) auf seinem Online-Auftritt keine selbst entwickelten oder von Drittenbereitern 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.

Das Nutzungsrecht entfällt, sobald und solange der Online-Shop eine oder mehrere der vorgenannten Voraussetzungen nicht erfüllt. In diesem Fall kann Trusted Shops den Status des Siegels auf „gesperrt“ setzen, so dass keine Anmeldungen zum Trusted Shops Käuferschutz für Kunden des Online-Shops mehr möglich sind.

Trusted Shops ist berechtigt, die Qualitätskriterien (Anlage TS-QAL) den jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen und der Rechtsprechung anzupassen, wobei jeweils die verbraucherfreundlichste Auslegung der Gesetze und die verbraucherfreundlichste 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.

2.6 Missbräuchliche Verwendung; Vertragsstrafe

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 und vom Online-Shop im Falle schuldhafte Verhaltens die Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von 15.000 EUR fordern. Zahlungsempfänger dieser Vertragsstrafe ist ein von Trusted Shops zu benennender Verbraucherschutzverein. Weitere Ansprüche von Trusted Shops aus unberechtigter Nutzung der Marken bleiben unberührt.

§ 3 Leistungen von Trusted Shops

3.1 Bereitstellung des Trusted Shops Online-Systems

Während der berechtigten Nutzung der Trusted Shops Marken stellt Trusted Shops dem Online-Shop für dessen Kunden ein Online-System zur Verfügung, das folgende Funktionalitäten abdeckt:

- Mittels Mausclick auf das Trusted Shops Siegel erhalten die Kunden des Online-Shops Informationen über den Online-Shop (z.B. Firmenname, Firmenanschrift, Rechtsform etc.) sowie über die Gültigkeit des Siegels.
- Kunden des Online-Shops können sich online zum Trusted Shops Käuferschutz anmelden. Die Inanspruchnahme des Trusted Shops Käuferschutzes ist für Kunden des Online-Shops optional; dem Kunden wird an geeigneter Stelle im Einkaufsprozess die Anmeldung angeboten. Bei Anmeldung erhält der Kunde online eine entsprechende Bestätigung.

3.2 Bearbeitung von Schadensfällen und Beschwerden

Der Kunde des Online-Shops erhält die Möglichkeit, nach einem garantierten Warenkauf auftretende Problemfälle (z.B. Nichtlieferung der Ware) online direkt an Trusted Shops zu melden. Trusted Shops übernimmt die weitere Bearbeitung der Beschwerden.

3.3 Marketing-, PR- und Supportleistungen

Trusted Shops erbringt die vereinbarten paketabhängigen Marketing-, PR- und Supportleistungen gemäß der Leistungsbeschreibung.

§ 4 Preise und Zahlungsbedingungen; Einzugs-ermächtigung

Die Höhe des Mitgliedschaftsbeitrages richtet sich nach den paketabhängigen Leistungen von Trusted Shops sowie nach dem Jahresumsatz des Online-Shops zu Beginn des Vertragsjahres, den dieser im Mitgliedschaftsvertrag wahrheitsgemäß angegeben hat und ergibt sich aus der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste. Der pauschale Mitgliedschaftsbeitrag enthält auch die variable Prämie für den Trusted Shops Käuferschutz.

4.1 Fälligkeit

Die Einrichtungsgebühr ist mit Vertragsschluss fällig. Der Mitgliedschaftsbeitrag ist bei jährlicher Zahlung 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 Rabatte

Ein dem Online-Shop aufgrund Verwendung eines bestimmten Shopsystems eingeräumter Rabatt entfällt im Zeitpunkt der Umstellung auf eine anderes Shopssystem; § 5.2 bleibt unberührt.

4.3 Nachkalkulation

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

Im Falle einer Überschreitung des tatsächlichen Umsatzes von dem für die Berechnung des Entgeltes zugrunde gelegten voraussichtlichen Umsatz um mehr als 10%, erfolgt für das abgelaufene Vertragsjahr eine Nachzahlung in Höhe der prozentualen Überschreitung. Fällt der Online-Shop infolge der Umsatzüberschreitung in eine andere, in der Preisliste spezifizierte Umsatzklasse, so erfolgt für das abgelaufene Vertragsjahr eine Nachzahlung in Höhe der Differenz zwischen der alten und der neuen Umsatzklasse.

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.

4.4 Excellence-Anbindung

Bei Nutzung der Excellence-Anbindung bietet der Online-Shop den Trusted Shops Käuferschutz vor dem Kauf an, wobei die Kosten für den Trusted Shops Käuferschutz dem Käufer aufzuerlegen sind. Die Kosten sind je nach Höhe der Deckung gestaffelt:

Käuferschutz	Preis inkl. Mwst.
bis 500€	0,98€
bis 1.500€	2,94€
bis 2.500€	4,90€
bis 5.000€	9,80€
bis 10.000€	19,60€
bis 20.000€	39,20€

Der Online-Shop teilt den Kunden diese Kosten auf der Käuferschutz-Anmeldeseite mit, bestätigt diese in der Bestellbestätigungs-E-Mail nach Bestellung des Kunden und übernimmt das Inkasso. TS stellt dem Online-Shop die Texte für Anmeldeseiten und Bestätigungs-E-Mail zur Verfügung. Der Online-Shop wird ausschließlich diese Texte verwenden. Für die Vermittlung des Käuferschutzvertrages erhält der Online-Shop von TS eine Provision in Abhängigkeit von der Refund Applikation Ratio (RAR):

Refund Application Ratio (RAR)	Provisionssatz
> 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). Unter Transaktion wird jede Registrierung für den Käuferschutz verstanden. TS stellt dem Online-Shop die Kosten für die bereit gestellte Käuferschutz-Leistung jeweils zum Ende eines Abrechnungsmonats abzüglich der geschuldeten Provisionen in Rechnung.

4.5 Preisanpassung

Erhöhen sich nach Ablauf des ersten 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.

4.6 Einzugsermächtigung

Mit Abschluss des Vertrages ermächtigt der Online-Shop Trusted Shops widerruflich, die von ihm zu entrichtenden Zahlungen (Beiträge und Gebühren aus dem Mitgliedschaftsvertrag sowie Prämien und Erstattungen aus dem Garantievertrag) 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. 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.

4.7 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 in Verzug befindet.

§ 5 Anzeige- und Mitwirkungspflichten des Online Shops

5.1 Schaffung der Nutzungsvoraussetzungen

Der Online-Shop muss binnen drei Monaten ab Vertragsbeginn die technischen Voraussetzungen schaffen, die zur Nutzung des von Trusted Shops zur Verfügung gestellten Online-Systems erforderlich sind und die Geschäftspraktiken den Qualitätskriterien (Anlage TS-QAL) nach Maßgabe des ersten bzw. jährlichen Prüfungsprotokolls von Trusted Shops anpassen.

Der Online-Shop informiert Trusted Shops, sobald er das Prüfungsprotokoll umgesetzt hat. Werden die Qualitätskriterien daraufhin nicht erfüllt oder liegen zwischen Erstellung des Prüfungsprotokolls und Umsetzung durch den Online-Shop mehr als drei Monate, wird ein Nutzungsrecht an Trusted Shops Marken nicht erteilt. Trusted Shops überprüft auf Verlangen des Online-Shops erneut den noch ausstehenden Änderungsbedarf, bis die Nutzungsbedingungen erfüllt sind. Kosten für solche durch den Online-Shop verschuldeten Zusatzprüfungen können nach der Preisliste berechnet werden.

5.2 Umgestaltung des Online-Auftritts

Der Online-Shop ist zur unverzüglichen Anzeige verpflichtet, wenn er eine Umgestaltung seines Online-Auftritts nach dem Zeitpunkt der letzten Prüfung vornimmt, welche die Zertifizierungskriterien betrifft (z.B. Übersetzung in andere Sprachen, Änderung allgemeiner Geschäftsbedingungen etc.) oder das Siegel auf zusätzlichen Online-Auftritten verwendet, die sich von dem Online-Auftritt zum Zeitpunkt der letzten Prüfung durch Trusted Shops unterscheiden. Kosten für zusätzlich erforderliche Prüfungen bzw. Verwendung des Siegels auf zusätzlichen Online-Auftritten können nach der Preisliste berechnet werden.

5.3 Abwicklung Schadensfällen und Beschwerden

Der Online-Shop muss Anfragen von Trusted Shops und Kunden während der gesamten Vertragslaufzeit binnen fünf Werktagen schriftlich oder per E-Mail 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 der Kunde den Trusted Shops Käuferschutz in Anspruch genommen 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 schuldhaft gegen diese Mitwirkungspflicht, kann Trusted Shops eine pauschale Bearbeitungsgebühr in Höhe von 25 EUR 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 Haftung

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

6.2 Trusted Shops schließt eine Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen aus, sofern diese keine vertragswesentlichen Pflichten betreffen, Leben, Gesundheit oder Körper betroffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen von Erfüllungsgehilfen.

§ 7 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 vorstehenden §§ 2 und 5 entsprechend erfüllen. Wenn Leistungsträger gegen vorstehende Pflichten verstoßen, kann die in § 2.6 vereinbarte Sanktion gegen den Vermittler geltend gemacht werden. Der Vermittler hat Trusted Shops alle Leistungsträger in geeigneter Form mit vollständiger Anbieterkennzeichnung und Ansprechpartner anzuzeigen.

§ 8 Vertragslaufzeit, Vertragsverlängerung und Vertragsbeendigung

8.1 Die Vertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Der Trusted Shops Mitgliedschaftsvertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht 3 Monate vor Ablauf des jeweiligen 12-Monatszeitraumes gekündigt wird. § 2.2 und das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.

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

- der Online-Shop einer Anzeige- oder Mitwirkungspflicht gemäß § 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, oder
- der Online-Shop mit der Zahlung von mindestens zwei aufeinander folgenden Monatsraten in Verzug ist.

§ 9 Vertragsänderungen

Änderungen der allgemeinen Mitgliedschaftsbedingungen (TS-AMB) und der Preise werden dem Online-Shop schriftlich mitgeteilt. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Online-Shop ihnen nicht schriftlich widerspricht. Trusted Shops wird auf diese Folge im Mitteilungsschreiben besonders hinweisen. Der Widerspruch muss innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung eingegangen sein.

§ 10 Schlussbestimmungen

10.1 Den Mitgliedschaftsvertrag betreffende Erklärungen sind nur gültig, wenn sie in Textform i.S.v. § 126b BGB zugehen. Kündigungen bedürfen der Schriftform (§ 126 BGB).

10.2 Für sämtliche Streitigkeiten aus dem Mitgliedschaftsvertrag gilt deutsches Recht. Gerichtsstand für beide Parteien ist Köln.

10.3 Sofern eine Bestimmung dieser Allgemeinen Mitgliedschaftsbedingungen 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.