

# Nutzungsbedingungen Trusted Shops Services

## 1 Definitionen

### **Käufer**

Käufer sind ausschließlich natürliche Personen mit gewöhnlichem Aufenthalt im Europäischen Wirtschaftsraum, der Schweiz oder dem Vereinigten Königreich, die Einkäufe in teilnehmenden Online-Shops tätigen. Nur solche natürlichen Personen sind zur Anmeldung für die Trusted Shops Services berechtigt.

### **Verbraucher**

Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

### **Trustbadge**

Das vom Trusted Shops zur Verfügung gestellte visuelle Element zur Anzeige von Informationen über die Berechtigung des Händlers zur Nutzung des Gütesiegels, über erhaltene Kundenbewertungen, und über weitere Trusted Shops Einzelleistungen im Online-Shop.

### **Trustcard**

Die Trustcard erscheint im Online-Shop von teilnehmenden Händlern im Zuge einer getätigten Bestellung. Durch Klick auf die entsprechend gekennzeichneten Button haben Käufer die Möglichkeit, sich für den Erhalt von Bewertungseinladungen oder/und den Käuferschutz zu registrieren oder ihren Einkauf vollständig abzusichern.

### **#trstd login**

Mit der #trstd login-Schaltfläche kannst du dich als Besucher eines #trstd login Partner-Online-Auftritts direkt für die Trusted Shops Services registrieren, bzw. als bestehender Nutzer in dein Trusted Shops Konto einloggen. Durch Hinterlegung eines persönlichen „Secrets“, deiner Personalisierung des #trstd login, wird sichergestellt, dass du bei jeder Nutzung des #trstd login prüfen kannst, dass du mit der Community of Trust verbunden bist und der Online-Auftritt mit integriertem #trstd login vertrauenswürdig ist.

### **Gütesiegel/Zertifikat**

Erfüllt ein teilnehmender Online-Shop die Qualitätskriterien und liegen auch die Qualitätsindikatoren im erforderlichen Bereich, erhält er die Auszeichnung mit dem Trusted Shops Gütesiegel.

### **Teilnehmende Online-Shops**

Teilnehmende Online-Shops sind solche, die ein gültiges Trusted Shops Gütesiegel tragen. Die Gültigkeit kann jederzeit auf dem verlinkten, bei Trusted Shops gehosteten

Unternehmensprofil sowie über die Shopsuche auf der Trusted Shops Website überprüft werden.

### **Trusted Shops Garantie**

Die Trusted Shops Garantie ist eine Geld-zurück-Garantie, welche die Käufer gemäß den Garantiebedingungen in Anlage 2 absichert.

## **2 Allgemeine Bedingungen**

### **2.1 Anmeldung**

Käufer müssen eine gültige, persönliche E-Mail-Adresse angeben. Der Vertrag kommt mit dem Inhaber der bei Anmeldung benutzten E-Mail-Adresse (natürliche Person) zustande und ist gleichzeitig an die registrierte E-Mail-Adresse geknüpft. Bei Nutzung einer abweichenden E-Mail-Adresse für Einkäufe in Teilnehmenden Online-Shops ist die Nutzung der Services unter dem bestehenden Vertrag nur möglich, wenn diese weitere persönliche E-Mail-Adresse des registrieren Käufers vorab bei Trusted Shops zu dem Vertrag hinzugefügt wurde. Das Hinzufügen von E-Mail-Adressen Dritter ist nicht gestattet.

Die Anmeldung für die Basic Services ist kostenfrei. Dein Vertragspartner ist die Trusted Shops SE, Subbelrather Str. 15c, 50823 Köln.

Der Vertrag kommt mit Absenden des Anmeldeformulars, entweder über die Trustcard direkt im Teilnehmenden Online-Shop oder auf der Website von Trusted Shops, zustande. Wir speichern den Vertragstext und senden dir diesen per E-Mail zu. Bitte überprüfe vor dem Absenden der Anmeldung deine Eingaben und korrigiere mögliche Eingabefehler, indem du die Formularfelder bei Bedarf überschreibst.

### **2.2 Die Basic Services**

Die Basic Services beinhalten folgende Bestandteile:

#### **2.2.1 Käuferschutz**

Nach erfolgter Registrierung für die Basic Services kannst du den Trusted Shops Käuferschutz gemäß Anlage 1 bei allen Teilnehmenden Online-Shops nutzen.

#### **2.2.2 Kundenservice und die Streitschlichtung per E-Mail**

#### **2.2.3 Gutscheine Teilnehmender Online-Shops**

#### **2.2.4 Echte Bewertungen anderer Käufer**

Als Teil der Basic Services im Rahmen dieses Vertrages nimmst du an unserem Bewertungsprogramm teil und wirst per E-Mail an die Abgabe eigener Bewertungen erinnert. Dadurch profitierst sowohl du als auch alle anderen Käufer von den echten Meinungen anderer. Über deine Teilnahme an diesem auf Einladungen basierenden Bewertungsprogramm wird sichergestellt, dass du tatsächlich erfolgte Einkäufe bewerten kannst und sich andere Käufer auf diese echten Bewertungen verlassen können. Möglich sind im Rahmen dieses Programmes Einladungen für die Abgabe von Bewertungen bei Trusted

Shops und bei anderen Bewertungsportalen, die eine Bewertung mit Transaktionsbezug unterstützen. Dies gilt für alle Online-Shops, die das Trustbadge integriert haben, um die Trusted Shops Bewertungen zu präsentieren. Für die Abgabe von Bewertungen gelten ergänzend die Nutzungsbedingungen für die Trusted Shops Feedbackplattform.

#### 2.2.5 Dein persönliches Trusted Shops Konto

Logge dich in dein Trusted Shops Konto ein und manage deine abgesicherten Bestellungen, Bewertungen und alle Einstellungen rund um die Trusted Shops Services.

#### 2.2.6 #trstd login/ Push-Benachrichtigungen via App

Nach der Anmeldung über den #trstd login in einem #trstd login Partner-Online-Auftritt können weitere Informationen über den besuchten Online-Auftritt eingesehen werden, insbesondere über den Mitgliedschaftsstatus des #trstd login Partners und das etwaige Bestehen einer über Trusted Shops ermöglichten Absicherung / die Absicherungshöhe im besuchten Online-Auftritt. Hierdurch werden Teilnehmer an der Trusted Shops Community of Trust, sowohl #trstd login Partner-Online-Auftritte als auch Käufer enger zusammengebracht und beide Seiten profitieren durch zusätzliche Informationen, die wechselseitig geteilt werden.

Über den #trstd login kann das bestehende Nutzerkonto eingesehen werden. Dies bedeutet insbesondere, dass abgesicherte Bestellungen verwaltet, Bewertungen abgegeben und Gutscheine abgerufen werden können.

Über den #trstd login können Informationen im zugehörigen Konto eingegeben, aktualisiert und daraus verwendet werden:

In deinem persönlichen Adressbuch kannst du alle Adressen hinterlegen, die du im Rahmen deiner Einkäufe nutzt. Mithilfe des #trstd login kannst du aus diesen Adressen die für den jeweiligen Einkauf benötigte Adresse auswählen. Die Adressfelder im Bestellprozess werden automatisch mithilfe des #trstd login ausgefüllt.

Ebenso können mithilfe des #trstd login direkt verschiedene Personalisierungen im Konto vorgenommen werden. Hierzu gehören insbesondere:

- die Hinterlegung deines Namens
- das Hochladen eines Profilfotos
- die Angabe persönlicher Merkmale, wie z.B. das Alter, die Schuh- oder Kleidergröße
- die Angabe persönlicher Interessen, wie z.B. ausgeübter Sport, Angaben zu Haustieren
- die Angabe verschiedener Präferenzen, wie z.B. die Lieblingsmarke

Alle diese Informationen können im Rahmen deines Vertrages über die Trusted Shops Services in Verbindung mit den vorliegenden Zusatzbedingungen für den #trstd login zur Abwicklung deines Einkaufs und zur Ermöglichung eines personalisierten

Einkaufserlebnisses mit dem jeweiligen #trstd-login-Partner-Online-Auftritt geteilt werden. Weitere Informationen findest du in den Datenschutzhinweisen.

Du kannst – sofern du die Trusted-Shops-App installiert hast und Push-Benachrichtigungen in der App aktiviert sind – bei der Nutzung von #trstd login eine Push-Benachrichtigung über die App erhalten. Diese informiert dich über den Login-Vorgang und dient als weitere Sicherheitsebene, um zu bestätigen, dass es sich um einen #trstd-login-Partner-Online-Auftritt handelt.

Der #trstd login befindet sich aktuell in der Testphase, sodass Funktionen nicht immer vollumfänglich verfügbar sind. Es besteht ausdrücklich kein Anspruch auf Bereitstellung der genannten Funktionen.

### 3 Zusätzliche Bedingungen für die PLUS Services

In einigen Ländern bieten wir die Buchung eines Upgrades auf die PLUS Services an. Solltest du dich für die Buchung der PLUS Services entscheiden, gelten ergänzend die Bedingungen dieses Unterabschnitts.

#### 3.1 Die PLUS Services

Die PLUS Services können kostenpflichtig über die Trusted Shops Website gebucht werden, Ziff. 2.1 gilt entsprechend.

Zusätzlich zu den Leistungen der Basic Services kannst du als Nutzer der PLUS Services den Käuferschutz PLUS gemäß Anlage 1 in Verbindung mit Anlage 2 bei allen Teilnehmenden Online-Shops nutzen.

#### 3.2 Upgrade

Im Falle eines Upgrades von den Basic Services auf die PLUS Services wird der Käuferschutz PLUS für alle bestehenden Käuferschutz Basic Absicherungen nachgebucht. Voraussetzung ist, dass das Trusted Shops Gütesiegel des Online-Shops, in dem der Einkauf erfolgte, zum Zeitpunkt des Upgrades gültig ist.

#### 3.3 Zahlung und Folgen verspäteter Zahlung

Der erste Nutzungsbeitrag wird sofort nach Buchung der kostenpflichtigen PLUS Services fällig. Folgebeiträge sind zu Beginn der Vertragsverlängerung im Voraus für ein Jahr fällig. Bei Kündigung während der Laufzeit der Vertragsverlängerung, werden etwaig zu viel entrichtete Beträge erstattet.

Die Zahlung gilt als rechtzeitig, wenn der Beitrag zum Fälligkeitstag eingezogen werden kann und du einer berechtigten Einziehung nicht widersprichst.

Konnte der Beitrag ohne dein Verschulden von uns nicht eingezogen werden, ist die Zahlung auch dann noch rechtzeitig, wenn sie unverzüglich nach unserer in Textform abgegebenen Zahlungsaufforderung erfolgt.

Wenn du einer berechtigten Einziehung widersprochen hast oder den Beitrag nicht unverzüglich nach unserer gemäß der vorstehenden in Textform abgegebenen Zahlungsaufforderung zahlst, tritt 14 Tage nach Buchung der PLUS Services Verzug ein. Wir sind berechtigt, Ersatz des uns durch den Verzug entstandenen Schadens zu verlangen.

Konnte der Betrag zum Fälligkeitstag nicht eingezogen werden, sondern zu einem späteren Zeitpunkt, beginnt der durch den Käuferschutz PLUS gebotene Schutz erst ab diesem Zeitpunkt, sofern wir dich durch gesonderte Mitteilung in Textform auf diese Rechtsfolge aufmerksam gemacht haben. Dies gilt nicht, wenn du nachweist, dass du die Nichtzahlung nicht zu vertreten hast.

Konnte der Betrag zum Fälligkeitstag nicht eingezogen werden, können wir von diesem Vertrag über die PLUS Services zurücktreten, solange der Beitrag noch nicht gezahlt ist. Wir können nicht zurücktreten, wenn du nachweist, dass du die Nichtzahlung nicht zu vertreten hast.

## 4 Schlussbestimmungen

### 4.1 Laufzeit und Kündigung

Der Vertrag über die Basic Services läuft auf unbestimmte Zeit und kann von jeder Partei stets mit sofortiger Wirkung gekündigt werden. Insbesondere behält sich Trusted Shops die Kündigung und dauerhafte Sperrung bei Verstößen gegen die vorliegenden Nutzungsbedingungen sowie die Nutzungsbedingungen für die Trusted Shops Feedbackplattform vor.

### 4.2 Laufzeit und Kündigung (PLUS)

Der Vertrag über die PLUS Services hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten und verlängert sich auf unbestimmte Zeit, wenn er nicht einen Monat vor Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit gekündigt wird. Nach der Verlängerung des Vertrages auf unbestimmte Zeit, kann dieser jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Wenn die kostenpflichtigen PLUS Services gekündigt werden, bleibt der Vertrag über die kostenlosen Basic Services weiter bestehen, es sei denn dieser wird ausdrücklich gleichzeitig gekündigt.

### 4.3 Vertragsänderungen

Änderungen der Nutzungsbedingungen werden Ihnen spätestens sechs Wochen vor dem Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Deine Zustimmung zu unserem Angebot gilt als erteilt, wenn du deine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform angezeigt hast. Auf diese Genehmigungswirkung wirst du in dem jeweiligen Angebot besonders hingewiesen. Trusted Shops wird dann die geänderte Fassung der Nutzungsbedingungen, bzw. die zusätzlich eingeführten Bedingungen der weiteren Geschäftsbeziehung zugrunde legen.

Trusted Shops behält sich das Recht vor, in Zukunft die Inanspruchnahme kostenfreier Leistungen zu erweitern oder zu beschränken.

#### 4.4 Anwendbares Recht

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

#### 4.5 Vertragssprache, Formerfordernisse, Finanzaufsicht

Die Vertragssprache ist Deutsch. Den Servicevertrag betreffende Erklärungen sind nur gültig, wenn sie in Textform zugehen.

Beschwerden kannst du an die zuständige Aufsichtsbehörde, das Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen - Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, richten.

### 5 Widerrufsrecht für Verbraucher

Verbraucher haben bei kostenpflichtigen Verträgen das nachstehende gesetzliche Widerrufsrecht.

#### **Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Trusted Shops SE, Subbelrather Straße 15c 50823 Köln, [service@trustedshops.com](mailto:service@trustedshops.com), Tel.: +49 221 77536 77) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Sie können Ihr Widerrufsrecht auch online unter <https://plus.trustedshops.com/de-DE/membership/withdrawal> ausüben. Wenn Sie diese Online-Funktion nutzen, übermitteln wir Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. durch eine E-Mail) unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit Informationen zum Inhalt der Widerrufserklärung sowie dem Datum und der Uhrzeit ihres Eingangs.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

### **Muster-Widerrufsformular**

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)

- An Trusted Shops SE, Subbelrather Straße 15c, 50823 Köln, [service@trustedshops.com](mailto:service@trustedshops.com):
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag
- über den Kauf der folgenden Waren (\*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)
- Bestellt am (\*)/Erhalten am (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(\*) Unzutreffendes streichen

Optional kannst du zudem deine registrierte E-Mail-Adresse angeben. Dies erleichtert uns die schnellere Zuordnung deines Vertrags. Dein Widerruf ist auch ohne diese Angabe wirksam.

## Anlage 1: Käuferschutzbedingungen

Als Nutzer der Trusted Shops Services kannst du den Trusted Shops Käuferschutz in allen Teilnehmenden Online-Shops abschließen. Das Gütesiegel des Online-Shops muss zum Zeitpunkt der Absicherung des Einkaufs gültig sein. Ausgenommen sind solche Online-Shops, die eine Trusted Shops Absicherung lediglich als optionale, kostenpflichtige Zusatzleistung im Warenkorb anbieten.

### 1 Abschluss des Käuferschutzes

Wenn du dich (1) während des Einkaufs oder unmittelbar danach in einem Teilnehmenden Online-Shop für den Käuferschutz angemeldet hast und (2) der Abschluss des Käuferschutzes unter Angabe einer Käuferschutznummer per E-Mail bestätigt worden ist, wird Trusted Shops dich in den aufgeführten Leistungsfällen unterstützen.

In vielen der Teilnehmenden Online-Shops erfolgt der Abschluss des Käuferschutzes automatisch nach deinem Einkauf und wird dir per E-Mail bestätigt.

In anderen Shops kann und muss der Abschluss des Käuferschutzes manuell erfolgen, indem die hierfür vorgesehene Schaltfläche im Zuge des Einkaufs betätigt wird.

Wenn kein automatischer oder manueller Abschluss des Käuferschutzes erfolgt und kein Abschluss per E-Mail bestätigt wurde, besteht kein Käuferschutz für den jeweiligen Einkauf.

### 2 Käuferschutz Basic

Der Käuferschutz Basic ist für alle registrierten Nutzer der Basic Services verfügbar in Teilnehmenden Online-Shops, die sich primär an Käufer mit gewöhnlichem Aufenthalt in Deutschland, Österreich oder den Niederlanden richten.

#### 2.1 Unterstützungsleistungen

Folgende Unterstützung wird erbracht: Trusted Shops kann auf den Händler einwirken (sog. Schlichtungsverfahren), um eine Lösung des Problems herbeizuführen (also z. B. die vertragsgemäße Erfüllung der beiderseitigen Verpflichtungen oder eine andere einvernehmliche Lösung) und/oder kann tatsächlich geleistete Zahlungen unter den untenstehenden Voraussetzungen (gem. Anlage 1, Ziff. 2.2) erstatten.

Die Höhe der Absicherung ist beim Käuferschutz Basic auf 100 € je Einkauf beschränkt. Trusted Shops wählt die Art der Unterstützung nach eigenem Ermessen, ein Anspruch auf Erstattung besteht nicht.

#### 2.2 Leistungsfälle und Abwicklung

Der Käuferschutz Basic greift in den in Anlage 2 unter Ziff. 1 genannten Fällen. Die Voraussetzungen der Leistungsfälle (Anlage 2, Ziff. 2), Schadensanzeige und Nachweise (Anlage 2, Ziff. 5), Schadensminderungspflichten und Abtretungsvereinbarungen

(Anlage 2 Ziff. 6) gelten entsprechend auch für den Käuferschutz der Basic Services. An die Stelle des genannten Garantiegebers tritt die Trusted Shops SE.

### 3 Käuferschutz Classic

Der Käuferschutz Classic ist für alle registrierten Nutzer verfügbar in Teilnehmenden Online-Shops, die sich primär an Käufer mit gewöhnlichem Aufenthalt im Europäischen Wirtschaftsraum (außer Deutschland, Österreich, Niederlande), der Schweiz oder dem Vereinigten Königreich richten.

#### 3.1 Unterstützungsleistungen

Folgende Unterstützung wird erbracht: Trusted Shops kann auf den Händler einwirken (sog. Schlichtungsverfahren), um eine Lösung des Problems herbeizuführen (also z. B. die vertragsgemäße Erfüllung der beiderseitigen Verpflichtungen oder eine andere einvernehmliche Lösung).

#### 3.2 Trusted Shops Garantie

Bei Abschluss des Käuferschutz Classic ist der jeweilige Einkauf durch die Trusted Shops Garantie gemäß Anlage 2 abgesichert.

- Die Absicherungshöhe des Käuferschutz Classic beträgt bis zu 2.500 € des Einkaufswertes je Bestellung (bzw. für Online-Shops, die sich an Käufer mit gewöhnlichem Aufenthalt in UK richten: 2.500 GBP; für Online-Shops, die sich an Käufer mit gewöhnlichem Aufenthalt in Polen richten: 10.000 złoty; für Online-Shops, die sich an Käufer mit gewöhnlichem Aufenthalt in der Schweiz richten: CHF 4.000).
- Trusted Shops stellt sicher, diese Absicherung bei den Trusted Shops Garantiegebern für den jeweiligen Einkauf zu beschaffen. Der Käuferschutz Classic wird dir in der Folge von den Trusted Shops Garantiegebern gem. Anlage 2, Ziff. 3 angeboten.

### 4 Käuferschutz PLUS

Der Käuferschutz PLUS ist für alle registrierten Nutzer der PLUS Services verfügbar in Teilnehmenden Online-Shops, die sich primär an Käufer mit gewöhnlichem Aufenthalt in Deutschland, Österreich oder den Niederlanden richten.

#### 4.1 Unterstützungsleistungen

Folgende Unterstützung wird erbracht: Kundenservice und Streitschlichtung auch per Telefon mit persönlichem Ansprechpartner. Trusted Shops kann auf den Händler einwirken (sog. Schlichtungsverfahren), um eine Lösung des Problems herbeizuführen (also z. B. die vertragsgemäße Erfüllung der beiderseitigen Verpflichtungen oder eine andere einvernehmliche Lösung).

## 4.2 Trusted Shops Garantie

Bei Abschluss des Käuferschutz PLUS ist der jeweilige Einkauf durch die Trusted Shops Garantie gemäß Anlage 2 abgesichert.

- Die Absicherungshöhe des Käuferschutz PLUS beträgt bis zu 20.000 € des Einkaufswertes je Bestellung.
- Trusted Shops stellt sicher, diese Absicherung bei den Trusted Shops Garantiegebern für den jeweiligen Einkauf zu beschaffen. Der Käuferschutz PLUS wird dir in der Folge von den Trusted Shops Garantiegebern gem. Anlage 2, Ziff. 3 angeboten.

## 5 Einzelabsicherung

Die Leistungen gemäß Anlage 1, Ziff. 4 („Käuferschutz PLUS“) können auch für die einmalige Absicherung eines einzelnen Einkaufs zusätzlich gebucht werden. Wenn du zuvor noch nicht für die Basic Services angemeldet warst, wirst du gleichzeitig Nutzer der Basic Services. Für künftige Bestellungen bei teilnehmenden Online-Shops erhältst du die Leistungen der Basic Services. Wenn du zum Zeitpunkt der Einzelabsicherung bereits für die Basic Services angemeldet bist, greift Ziff. 3.2 („Upgrade“) der Nutzungsbedingungen Trusted Shops Services nicht. Für alle früheren (und späteren) Einkäufe bei teilnehmenden Online-Shops werden die Leistungen der Basic Services erbracht.

## Anlage 2: Trusted Shops Garantie (Käuferschutz PLUS)

Die Trusted Shops Garantie (nachfolgend „Garantie“) sichert deinen Einkauf bzw. deine Bestellung in einem von der Trusted Shops SE geprüften und mit dem Trusted Shops Gütesiegel ausgezeichneten Online-Shop („Online Shop“) ab. Wenn du dich während deines Einkaufs in einem teilnehmenden Online-Shop oder unmittelbar danach für die Trusted Shops Garantie angemeldet hast, der Abschluss der Garantie unter Angabe einer Garantienummer per E-Mail bestätigt worden ist und ein Anspruch auf Erstattung im Sinne dieser Vereinbarung besteht, erhältst du in den unten genannten Leistungsfällen deine geleisteten Zahlungen zurück. Die Trusted Shops Garantie wird dir von dem Trusted Shops Garantiegeber (siehe Anlage 2, Ziff. 3, „Garantiegeber“) angeboten. Die Abwicklung der Garantiefälle nimmt die Trusted Shops SE im Auftrag des Garantiegebers wahr.

### 1 Leistungsfälle

Von der Garantie abgedeckt ist die Erstattung tatsächlich vor Meldung eines Leistungsfalles durch den Käufer geleisteter, vertraglich vereinbarter, fälliger Zahlungen an den teilnehmenden Online-Shop („Geleistete Zahlungen“) in den folgenden Fällen:

#### 1.1 Geld zurück bei Nichtlieferung oder Nichtleistung

- Ware oder digitaler Inhalt wurden nicht geliefert bzw. nicht zur Verfügung gestellt;
- Eine Dienstleistung wurde wegen Verschuldens des Online-Shops nicht erbracht;
- Eine Pauschalreise konnte ohne Angebot einer gesetzlich zulässigen Alternative wegen endgültiger Absage der Reise durch den Reiseveranstalter nicht angetreten werden. Die Garantie dient jedoch in diesem Fall nicht der 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 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 Selbstbehalten), hierzu dient allein die Reiserücktrittsversicherung.
- Ein bei einem Online-Shop gekaufter Gutschein für die Lieferung einer Ware oder eines digitalen Inhaltes oder einer Dienstleistung wird trotz Gültigkeit nicht eingelöst, obwohl du den verpflichteten Online-Shop rechtmäßig zur Einlösung aufgefordert hast und/oder der gekaufte Gutschein im Rahmen des Widerrufsrechts zulässig retourniert wurde und nicht erstattet wird. Die Garantie greift nur innerhalb der vereinbarten Absicherungsdauer und insbesondere nicht, wenn du den Gutschein verfallen lässt oder aus sonstigen Gründen nicht einlöst;
- Bei einem Energielieferungsvertrag (Strom, Gas, Fernwärme, Wasser) wird die Leistung nicht erbracht;

- Bei Vermittlung oder Abschluss einer Versicherung ist der Versicherungsvertrag trotz geleisteter Zahlung nicht zustande gekommen. Die Garantie dient jedoch in diesem Fall nicht der Absicherung im Sinne der Vermögensschadenhaftpflicht und tritt auch nicht ergänzend zu einer solchen hinzu (z.B. bei Erreichen/Übersteigen von Haftungshöchstgrenzen). Auch dient die Garantie nicht zur Absicherung der Erbringung von Versicherungsleistungen.

## 1.2 Geld zurück bei Nichterstattung nach Widerruf, Warenrücksendung oder Transportverlust

- Keine oder unvollständige Erstattung nach einem Widerruf; Du musst dein gesetzliches Widerrufsrecht nach den Vorschriften für Fernabsatzverträge fristgerecht ausgeübt haben und dem Online-Shop die Ware unter Einhaltung der hierfür kaufvertraglich vereinbarten Modalitäten und Fristen zurückgeschickt haben, wobei die Möglichkeit der Nachverfolgung der Warenrücksendung gegeben sein muss (z. B. bei Einschreiben, Paketen; nicht so bei Päckchen).
- Keine oder unvollständige Erstattung der geleisteten Zahlungen nach vereinbarter Rücksendung einer Ware; Du musst die Ware gemäß einer Vereinbarung zwischen dir und dem Online-Shop an diesen retourniert haben und dieser Online-Shop hat die vereinbarte Erstattung nach Erhalt der retournierten Ware nicht oder nicht vollständig veranlasst.
- Keine oder unvollständige Erstattung geleisteter Zahlungen nach einem vom Online-Shop zu vertretendem Transportverlust der online bestellten Ware bei der Zustellung oder bei Rücksendung im Rahmen des gesetzlichen Widerrufsrechts.

## 2 Voraussetzungen der Leistungsfälle und Umfang der Absicherung

Die Garantie gilt in den oben genannten Leistungsfällen, wenn die folgenden Voraussetzungen vollständig erfüllt sind:

- Der Leistungsfall muss innerhalb der für die jeweilige Garantie geltenden Absicherungsdauer (siehe Anlage 2, Ziff. 4, „Absicherungshöhe und Absicherungsdauer“) nach Eingang der Bestellung beim Online-Shop eintreten.
- Zur Klärung der Leistungsfälle musst du innerhalb der Absicherungsdauer eine Meldung in deinem Trusted Shops Konto veranlassen.
- Der Online-Shop wurde von dir nachweislich zur Erstattung aufgefordert.
- Im Falle einer gemeldeten Nichtlieferung / Nichterbringung der Leistung muss in jedem Fall die vereinbarte Liefer- oder Leistungsfrist abgelaufen und die Leistung oder Lieferung innerhalb einer angemessenen Nachfrist durch dich angemahnt worden sein. Ausgenommen hiervon sind echte Fixgeschäfte, bei denen die Lieferung oder Leistung zu einem bestimmten Datum vereinbart wurde.

Die Garantie umfasst grundsätzlich die Absicherung gesetzlicher und vertraglicher Ansprüche in dem unter Anlage 2, Ziff. 1 („Leistungsfälle“) genannten Umfang. Käufern, die

nicht Verbraucher sind, stehen somit andere (i. d. R. weniger) Ansprüche zu als Verbrauchern. Die Garantie umfasst in keinem Fall die Absicherung sonstiger Ansprüche außerhalb der abgeschlossenen Verträge, die Absicherung von Gewährleistungs- oder etwaigen Schadensersatzansprüchen. Bei Verträgen über die Vermittlung einer Leistung ist ausschließlich die Erbringung der vom Online-Shop geschuldeten Vermittlungsleistung selbst abgesichert. Bei Tickets, die über den Online-Shop gekauft wurden, wird die Durchführung der Veranstaltung o. ä. selbst nicht abgesichert.

### 3 Garantiegeber

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

- Atradius Kreditversicherung, Niederlassung der Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Köln, Hauptbevollmächtigter: Dr. Thomas Langen, Amtsgericht Köln HRB 89229, Hauptgeschäftstätigkeit: Kreditversicherung
- R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Amtsgericht Wiesbaden HRB 7934

Die Abwicklung der Garantiefälle erfolgt im Auftrag durch Trusted Shops. Der jeweilige Garantiegeber wird von der Trusted Shops SE ausgewählt und Ihnen nach der Anmeldung zum Käuferschutz per E-Mail mitgeteilt.

### 4 Absicherungshöhe und Absicherungsdauer

Die Absicherungsdauer beträgt 30 Tage, wenn nicht im Einzelfall eine längere Absicherung angeboten wird. Die maximale Absicherungshöhe und –dauer sind im Zertifikat durch einen Klick auf das Siegel im jeweiligen Online-Shop ersichtlich. Das Bestehen der Trusted Shops Garantie mit der geltenden Absicherungshöhe und –dauer wird dir per E-Mail mitgeteilt.

### 5 Schadensanzeige und Abwicklung

Fristen: Wenn einer der unter Anlage 2, Ziff. 1 („Leistungsfälle“) genannten Leistungsfälle innerhalb der Absicherungsdauer eintritt, kannst du bis zum Ende der Absicherungsdauer dem Garantiegeber gegenüber einen Antrag auf Erstattung stellen („Garantieantrag“). Anfragen von Trusted Shops innerhalb des Klärungsprozesses zu einer Meldung müssen innerhalb angemessener Frist beantwortet werden. Die Frist wird dir bei Anfrage mitgeteilt.

Nachweise: Der Garantiegeber ist an die gesetzlichen Beweisregeln gebunden und entscheidet den Garantiefall anhand der fristgerecht eingereichten Nachweise unter Berücksichtigung der vertraglichen Regelungen und Garantievoraussetzungen.

Alle erforderlichen Nachweise, insbesondere Zahlungen und Rücksendungen sind dem Garantiegeber in geeigneter Form (z.B. Kopie des Kontoauszuges, Nachnahmequittung, Kopie eines Einlieferungsscheins, Zeugenaussagen) innerhalb einer angemessenen

Frist ab Stellung des Garantierantrags oder ab dem Zeitraum der jeweiligen Nachfrage im Rahmen des Klärungsprozesses zu belegen. Nur innerhalb der jeweiligen Frist eingereichte Nachweise werden berücksichtigt. Anschließend wird der Fall aufgrund der bisher vorliegenden Informationen und Nachweise entschieden und endgültig geschlossen. Die Absicherung wird dann automatisch beendet.

Erstattung: Wenn die Erstattungspflicht durch den Garantiegeber festgestellt wurde, wird der Online-Shop von Trusted Shops zur Erstattung aufgefordert. Sollte der Online-Shop dir die geleistete Zahlung anschließend nicht innerhalb einer angemessenen Frist erstatten, erhältst du dein Geld im Rahmen der Trusted Shops Garantie von dem Garantiegeber zurück, jedoch maximal bis zur vereinbarten Absicherungshöhe (siehe Anlage 2, Ziff. 4, „Absicherungshöhe und Absicherungsdauer“). Im Falle wiederkehrender Leistungen erstreckt sich der Käuferschutz ausschließlich auf die während der Absicherungsdauer zu erbringenden Teilleistungen und geleisteten Zahlungen.

## 6 Schadensminderungspflicht und Abtretungsvereinbarung

Du bist verpflichtet, alle Maßnahmen zu ergreifen, um den Eintritt eines Leistungsfalls zu vermeiden und/oder bereits geleistete Zahlungen zurückzuerhalten. Wenn du eine Erstattung aus der Garantie erhältst, trittst du Zug um Zug alle Ansprüche und Forderungen gegen den Online-Shop und Dritte (z. B. Versicherungen, wie Reiserücktrittsversicherung), die in Zusammenhang mit der abgesicherten Transaktion stehen, mit allen Nebenrechten an die Trusted Shops SE unwiderruflich ab. Die Trusted Shops SE nimmt die Abtretung an.

## **Datenschutzhinweise zur Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Nutzung der Trusted Shops Services**

Informationen zur Verarbeitung deiner personenbezogenen Daten im Rahmen der Nutzung der Trusted Shops Services findest du [hier](#).