



## 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:

- Rückerstattung des Kaufpreises im Falle der Nichtlieferung der bestellten Ware durch den Online-Shop;
- Rückerstattung des Kaufpreises nach Rücksendung der Ware an den Online-Shop;
- Rückerstattung des Reisepreises im Falle der Nichtzustellung der Reiseunterlagen durch den Online-Reiseveranstalter;
- Rückerstattung 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.

- Rückerstattung 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, Gutscheine oder Prämien) und auch nicht der Absicherung etwaiger Schadensersatzansprüche...

- Rückerstattung 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 länderspezifischen Regelungen, insbesondere die Widerrufsfristen,\*\*\* wird ausdrücklich hingewiesen.

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

- Rückerstattung 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 TS-GAE v3.9

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 Insolvenzsicherung 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 Selbstbehalten); hierzu dient allein die Reiserücktrittsversicherung.

- Rückerstattung 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 Rückerstattung der Vergütung im Falle der Nichterbringung der vereinbarten Dienstleistung. Sie gilt nicht für Rückerstattungsansprüche 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 garantiertesicherten Online-Transaktion zurückzuführen ist, übernimmt die Versicherung die Erstattung eines etwaigen Selbstbehalts 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, Nachnahmequittung, 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 Rückerstattung 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. Widerrufsrecht für Verbraucher

Verbraucher haben das nachstehende Widerrufsrecht. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

### Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312g Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.

Der Widerruf ist zu richten an:

Trusted Shops GmbH  
Subbelrather Straße 15c  
50823 Köln

### Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z.B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren beziehungsweise herausgeben, müssen Sie uns insoweit Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

Ende der Widerrufsbelehrung

## VI. 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 Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen, für 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
- TCRE 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 für die Schweiz (TS-QAL\_CH, Ziff. 7).