

Bedingungen für den Trusted Shops Käuferschutz (Garantieerklärung)

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 im Voraus (z.B. per Kreditkarte) bezahlt 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

Mit Ausnahme von Bestellungen bei Online-Reiseveranstaltern (vgl. Ziff. II 2 c) gilt die Trusted Shops Garantie ausschließlich für solche Bestellungen, für welche der Zeitpunkt der Lieferung bzw. der Erbringung der vereinbarten Leistung bis spätestens 30 Tage nach Eingang der Bestellung beim Online-Shop vereinbart ist. Lieferungen oder Dienstleistungen, für deren Erbringung eine längere Frist vereinbart wird, sind von der Trusted Shops Garantie ausgeschlossen.

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 binnen 30 Kalendertagen 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 weiteren 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, sondern umfasst ausschließlich die Erstattung des Kaufpreises im Falle der Nichtlieferung.

- 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 muss gegeben sein (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 von 37 Kalendertagen 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 weiterer 30 Tage nach Anzeige der Rückgabe bei der Trusted Shops GmbH 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, sondern umfasst ausschließlich die Rückerstattung des Kaufpreises im Rahmen des fernabsatzrechtlichen Widerrufs- bzw. Rückgaberechts.

- 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 Abholort (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.

- 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 binnen 30 Kalendertagen 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 weiteren 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 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, 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. Schlussbestimmungen

Auf alle Streitigkeiten, die aus der Übernahme einer Trusted Shops Garantie resultieren, bzw. mit dieser in Zusammenhang stehen, findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Vertragssprache für Vertragspartner mit Sitz in Deutschland, Österreich und der Schweiz ist Deutsch. Beschwerden können Sie an das zuständige Aufsichtsbehörde, das Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen -, Graurheindorfer Straße 8, 53117 Bonn, richten.

* Der Trusted Shops Käuferschutz wird Ihnen angeboten von einem der Trusted Shops Garantiegeber, die Sie auf dieser Seite finden: <http://www.trustedshops.de/info/garantiebedingungen/> Der jeweilige Garantiegeber wird von der Trusted Shops GmbH ausgewählt und Ihnen nach der Anmeldung zum Käuferschutz per E-Mail mitgeteilt.

** Die Absicherungshöhe ist im Zertifikat durch einen Klick auf das Siegel im jeweiligen Online-Shop ersichtlich und wird Ihnen per E-Mail bestätigt.

*** 7 Werktage gelten für Verbraucher mit Sitz in Österreich, Belgien, 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: Zypern, Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Finnland, Deutschland, Portugal, Schweden, Lettland; 15 Tage: Malta und Slowenien. Für Verbraucher aus der Schweiz gibt es z. Zt. kein gesetzliches Widerrufsrecht im Fernabsatz.