

## VERHALTENSKODEX TRUSTMARK AUSTRIA (Stand 20180801)

### 1. Offenlegungspflichten (Impressum)

Der Händler ist verpflichtet, folgende Informationen leicht und unmittelbar zugänglich zur Verfügung zu stellen:

- Name oder Firma mit vollständiger ladungsfähiger geografischer Anschrift, unter der er niedergelassen ist (kein Postfach);
- Rechtsform;
- Telefonnummer, E-Mail-Adresse, ggf. Faxnummer;
- sofern vorhanden: Firmenbuchnummer, Firmenbuchgericht;
- bei Umsatzsteuerpflicht die UID-Nummer; ggf. zuständige Aufsichtsbehörde;
- bei einem Händler, der gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften unterliegt, die Kammer, den (freiwilligen) Berufsverband\* oder eine ähnliche Einrichtung, der er angehört, die Berufsbezeichnung und den Mitgliedstaat, in dem diese verliehen worden ist, sowie einen Hinweis auf die anwendbaren gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften und den Zugang zu diesen;
- Angabe des Medieninhabers/Herausgebers mit Sitz und Unternehmensgegenstand (ggf. „große Offenlegung“ nach § 25 MedienG).

### 2. Produktdarstellung und Preisauszeichnung

Der Händler ist verpflichtet, den Verbraucher in klarer und verständlicher Weise über Folgendes zu informieren:

- wesentliche Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung;
- Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung inklusive Steuern, sonstiger Abgaben und Zuschläge (Bruttopreis) sowie ggf. Angabe von zusätzlichen Kosten und Gebühren (Fracht-, Liefer-, Versandkosten, Zoll, EuSt, Nachnahmegebühr), ggf. ist der Grundpreis auszuzeichnen;
- bei unbefristeten bzw. sich automatisch verlängernden Verträgen: (Mindest-) Vertragslaufzeit, Kündigungsbedingungen, regelmäßige Kosten bzw. Gesamtkosten für jeden Abrechnungszeitraum.

Vereinbarungen über zusätzliche Zahlungen für Zusatzleistungen bedürfen einer ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers (Verbot von vorausgefüllten „Checkboxen“).

### 3. Vertragsbedingungen (bzw. AGB)

Der Händler hat dafür zu sorgen, dass die Vertragsbedingungen der aktuellen nationalen Rechtsprechung entsprechen sowie klar und verständlich abgefasst sind. Die Bedingungen müssen für den Kunden vor und nach der Abgabe der Vertragserklärung einsehbar, speicher- und druckbar sein. Über Folgendes ist der Kunde jedenfalls vor Vertragsabschluss zu informieren:

*a) Zahlungs- und Lieferbedingungen:* Die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sowie den Lieferzeitraum (maximale Lieferfrist von 30 Tagen nach Vertragsabschluss

bei Verbrauchern; abweichende individuelle Vereinbarung im gerechtfertigten Einzelfall möglich).

*b) Gewährleistung und Herstellergarantie:* Auf das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts für die Ware und ggf. das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen und gewerblichen Garantien ist hinzuweisen. Bei Gewährung einer Garantie muss zusätzlich darauf hingewiesen werden, dass die gesetzliche Gewährleistungspflicht durch die Garantie nicht eingeschränkt wird.

*c) Verhaltenskodizes\*:* Über Vereinbarungen, die gesetzlich nicht zwingend vorgeschrieben sind aber das Verhalten des Unternehmens definieren, ist der Verbraucher zu informieren. Die Website des Händlers muss einen Hinweis und eine Verlinkung auf den Verhaltenskodex Trustmark Austria aufweisen.

*d) ggf. Mehrwertnummern:* Der Verbraucher muss bei Verträgen, die über einen Telefonanschluss abgeschlossen werden, für den eine gesonderte Gebühr zusätzlich zum Grundtarif anfällt, über die Kosten im Vorhinein informiert werden.

### 4. Informationen über den Bestellvorgang

Der Händler muss spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich angeben, welche Zahlungsmittel akzeptiert werden und ob Lieferbeschränkungen bestehen.

Der Händler muss in klarer, leicht zugänglicher und ständig abrufbarer Weise zudem über Folgendes informieren („Bestellhilfe“)\*:

- einzelne technische Schritte, die zum Vertragsabschluss führen (dem Kunden muss erkennbar sein, mit welchem Schritt der Vertrag geschlossen wird; Fortschrittsleiste ist empfehlenswert);
- ob der Vertragstext nach Vertragsabschluss gespeichert wird und wenn ja, wo er zugänglich ist;
- Hinweise, dass zur Erkennung und Berichtigung von Eingabefehlern vor Abgabe der Vertragserklärung technische Mittel bestehen (Korrekturseite);
- Sprachen, in denen der Vertrag abgeschlossen werden kann.

### 5. Bestellübersicht

Bevor der Verbraucher eine Vertragserklärung angibt, müssen nachfolgende Informationen klar und in hervorgehobener Weise mit dem letzten Bestellschritt erteilt werden:

- wesentliche Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung;
- Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung (inkl. Steuer, Abgaben, Fracht-, Liefer-, Versand- oder sonstiger Kosten); Gesamtkosten bzw. monatliche Kosten bei unbefristeten Verträgen oder Abo-Verträgen;
- Vertragslaufzeit und Kündigungsmodalitäten bei unbefristeten oder sich automatisch verlängernden Verträgen.

Der Kunde muss die Möglichkeit haben, vor der Abgabe seiner Vertragserklärung Eingabefehler erkennen und berichtigen zu

können. Der Abschluss der Bestellung hat durch eine ausdrückliche Bestätigung des Verbrauchers, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist, zu erfolgen (Button mit „Zahlungsverpflichtung bestellen“ o.ä.).

#### **6. Zahlungssicherheit**

Der Händler gewährleistet die Sicherheit der zahlungsrelevanten Daten seiner Kunden. Die Übertragung von persönlichen Zahlungsinformationen muss verschlüsselt abgewickelt werden (z.B. SSL-Verschlüsselung).

#### **7. Empfangsbestätigung**

Der Eingang der Bestellung ist vom Händler unverzüglich per E-Mail zu bestätigen.

#### **8. Bestellbestätigung**

Der Händler verpflichtet sich, innerhalb einer angemessenen Frist nach dem Vertragsabschluss, spätestens mit der Lieferung der Ware bzw. vor dem Beginn der Dienstleistungserbringung, eine Vertragsbestätigung per E-Mail oder Papier mit den vorvertraglichen Informationspflichten gemäß § 4 FAGG zu erteilen.

#### **9. Rücktrittsrecht/Widerrufsrecht**

Der Händler muss den Verbraucher vor Vertragsabschluss über die Bedingungen, die Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung des Rücktrittsrechts unter Zurverfügungstellung des Muster-Widerrufsformulars bzw. über Ausnahmen vom Rücktrittsrecht oder Umstände, die zum Verlust des Rücktrittsrechts führen, informieren. Sollte der Verbraucher im Fall des Rücktritts zur Tragung der Kosten für die Rücksendung der Ware verpflichtet sein, muss er darauf hingewiesen werden. Das Widerrufsrecht darf nicht unzulässig eingeschränkt werden.

Der Eingang der Rücktrittserklärung muss dem Verbraucher unverzüglich per E-Mail bestätigt werden und alle geleisteten Zahlungen, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass eine andere Art der Lieferung als die angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt wurde), sind unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung, zu erstatten.

#### **10. Beschwerden**

Auf der Website ist leicht zugänglich ein [Link](#) zur „europäischen Online-Streitbeilegungsplattform-Plattform (ODR)“ zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern sowie eine E-Mail-Adresse für Kundenbeschwerden anzugeben.

Sollte sich der Händler freiwillig dazu verpflichtet haben, eine AS-Stelle zur Beilegung von Streitigkeiten einzuschalten, muss er den Verbraucher auf der Website über die AS-Stelle, die Website der AS-Stelle und die Voraussetzungen für diesen Zugang in Kenntnis setzen.

Unabhängig davon, ob sich der Händler einer AS-Stelle unterworfen hat, muss er im konkreten Streitfall, bei dem keine Einigung erzielt werden konnte, den Verbraucher auf die zuständige Stelle zur alternativen Streitbeilegung hinweisen und angeben, ob er an dem AS-Verfahren teilnehmen wird.

Der Händler verpflichtet sich, Kundenbeschwerden innerhalb von 3 Werktagen inhaltlich zu beantworten.

#### **11. Datenschutz**

Der Händler verpflichtet sich, die Grundsätze der Verarbeitung personenbezogener Daten einzuhalten (Rechtmäßigkeit, Verarbeitung nach Treu und Glauben, Transparenz, Zweckbindung, Datenminimierung, Richtigkeit, Speicherbegrenzung, Integrität und Vertraulichkeit, Rechenschaftspflicht).

Der Händler darf personenbezogene Daten nur dann verarbeiten, erheben, nutzen und an Dritte weitergeben, sofern dies gesetzlich erlaubt ist oder der Kunde seine ausdrückliche Einwilligung erteilt hat (Verbot von vorausgefüllten „Checkboxen“). Insbesondere erfolgt die Übermittlung von Werbung/Newsletter nur nach vorheriger ausdrücklicher Zustimmung durch den Kunden (Ausnahme: § 107 Abs 3 TKG).

Der Kunde ist in der leicht auffindbaren Datenschutzerklärung über den Zweck und Verwendung seiner persönlichen Daten, die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung seiner Daten, die Speicherdauer bzw. Kriterien für die Festlegung der Dauer, seine Betroffenenrechte (Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung, Beschwerderecht, ggf. Recht auf Datenübertragbarkeit, Widerrufsrecht) sowie den Verantwortlichen iSd DSGVO verständlich und ausführlich zu informieren

Der Händler verpflichtet sich, die Daten seiner Kunden angemessen gegen Missbrauch zu schützen und nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungszeit bzw. vorgesehenen angemessenen Speicherfrist zu löschen. Einem Auskunftsbegehren ist fristgerecht nachzukommen.

#### **12. Jugenschutzbestimmungen**

Der Händler beachtet die landesgesetzlichen Jugenschutzbestimmungen wie z.B. das Verbot des Zugänglichmachens von entwicklungsgefährdenden Medien und Gegenständen.

#### **13. Händlerverpflichtung**

Der Händler verpflichtet sich, zur Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen (FAGG, KschG, UWG, ECG, MedienG, TKG, DSGVO, DSGVO, StGB, GewO, BGStG u.a.).

*Bei der Prüfung des Online-Shops dienen ausschließlich die oben angeführten Punkte (1. – 12.) als Prüfkriterien für die Verleihung des Trustmark Austria. Die Nichteinhaltung von gesetzlichen Bestimmungen kann demungeachtet einzelfallbezogen zum Entzug des Gütesiegels führen. Die mit \* gekennzeichneten Kriterien müssen gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen auf der Website angeführt werden. Da diese Kriterien jedoch für die grundsätzliche Vertrauenswürdigkeit in den Online-Shop nicht relevant sind, hindert deren Nichtanführung nicht an der Verleihung des Trustmark Austria bzw. führt nicht zu dessen Entzug.*

*Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, nichtsdestoweniger beziehen sich die Angaben auf Angehörige beider Geschlechter.*