

Trusted Shops Prüfungsprotokoll

Prüfungspunkte im Detail



Bereiten Sie sich optimal auf das Experten-Audit vor

Die Prüfungspunkte im Detail unterstützen Sie bei der Vorbereitung Ihres Shops auf das Trusted Shops Experten-Audit. Sie erkennen auf einen Blick, welche Bereiche Gegenstand der Prüfung sind. Wo Sie selbst Handlungsbedarf feststellen, können Sie direkt tätig werden. Nehmen Sie entsprechende Änderungen vor und beschleunigen Sie damit den Prozess bereits im Vorfeld.

Kaufen Verbraucher in Ihrem Shop ein, sind die mit **b2c** (business to consumer) gekennzeichneten Punkte relevant. Liefern Sie ausschließlich an Unternehmer, reduziert sich die Anzahl der Prüfungspunkte. Orientieren Sie sich einfach an dem mit **b2b** (business to business) gekennzeichneten Punkten.

1. Identität und Erreichbarkeit	
Auffindbarkeit und Transparenz des Impressums	b2c / b2b
Anbietername und ggf. Rechtsform	b2c / b2b
Angaben zu Vertretungsberechtigten	b2c / b2b
Anschrift und E-Mail-Adresse	b2c / b2b
Registereintrag und USt-IdNr.	b2c / b2b
Zusätzliche Angaben für reglementierte Berufsgruppen	b2c / b2b
Schnelle und einfache Kontaktmöglichkeit	b2c / b2b

2. Datenschutz und Sicherheit	
Auffindbarkeit und Verständlichkeit der Datenschutzerklärung	b2c / b2b
Einwilligungspflichtige Datenverarbeitungen	b2c / b2b
Wirksamkeit von Einwilligungen	b2c / b2b
Abmeldemöglichkeit für E-Mail-Werbung	b2c / b2b
E-Mail-Werbung ohne Einwilligung	b2c / b2b
Datenverwendung zur Vertragsabwicklung	b2c / b2b
Verwendungszweck und Behandlung von Cookies	b2c / b2b
Informationen zu eingesetzten Webanalyse-Tools	b2c / b2b
Informationen zu eingesetzten Social Media Plugins	b2c / b2b
Weitere Datenverarbeitungen mit Unterrichtungspflicht	b2c / b2b
Widerrufsmöglichkeit für erteilte Einwilligungen	b2c / b2b
Kontaktmöglichkeit für Anfragen zum Datenschutz	b2c / b2b
Pflichtfeldkennzeichnung und Datenvermeidung	b2c / b2b
Verschlüsselte Übertragung von Zahlungsdaten	b2c / b2b
Umgang mit Passwörtern für Kundenkonten	b2c / b2b

3. Widerrufsrecht

Information über das Widerrufsrecht	b2c
Hinweis zum Widerrufsrecht im Bestellvorgang	b2c
Grundlegende Widersprüche	b2c
Voraussetzungen und Beginn der Widerrufsfrist	b2c
Einzelheiten der Ausübung des Widerrufsrechts	b2c
Regelung zur Tragung der Rücksendekosten	b2c
Widerrufsfolgen	b2c
Ausnahmen vom Widerrufsrecht	b2c
Unzulässige Einschränkungen des Widerrufsrechts	b2c
Muster-Widerrufsformular	b2c

4. Produkte und Kosten

Produktbeschreibung	b2c / b2b
Legales Produktangebot	b2c / b2b
Jugendschutz	b2c / b2b
Preisangaben	b2c / b2b
Hinweis auf MwSt. und Versandkosten am Preis	b2c
Versandkosteninformationen für Hauptzielmärkte	b2c / b2b
Versandkosteninformationen für weitere Lieferländer	b2c / b2b
Zahlartgebühren und sonstige Kosten	b2c / b2b
Rufnummern mit Kosten über den Basistarifen	b2c / b2b
Zustimmungspflichtige Zusatzleistungen	b2c / b2b

5. Lieferung und Zahlung

Angaben zum Liefergebiet	b2c / b2b
Angabe konkreter Lieferzeiten oder Erbringungsfristen am Angebot	b2c / b2b
Widersprüchliche und nicht zulässige Informationen zu Liefer- und Erbringungsfristen	b2c / b2b
Information zu angebotenen Zahlungsmethoden	b2c / b2b

6. Bestellprozess

Produkte und Kostenübersicht auf der Bestellseite	b2c / b2b
Beschriftung des Bestellbuttons	b2c / b2b
Korrekturmöglichkeiten von Eingabefehlern	b2c / b2b
Unverzögliche Bestellbestätigung per E-Mail	b2c / b2b
Anbieterinformation in der Bestellbestätigung per E-Mail	b2c / b2b
Nennung der bestellten Produkte in der Bestellbestätigung per E-Mail	b2c / b2b
Preise und Kostenübersicht in der Bestellbestätigung per E-Mail	b2c / b2b
Widersprüche und unzulässige Regelungen in der Bestellbestätigung per E-Mail	b2c / b2b

7. Qualitätsindikatoren & Trusted Shops Garantie

Kundenbewertungen	b2c / b2b
Rückmeldungen	b2c / b2b
Erstattungen	b2c / b2b
Integration von Trusted Shops	b2c / b2b

8. Ergänzende Prüfpunkte

Nennung veralteter Gesetze	b2c / b2b
Lesbarkeit und Wahrnehmbarkeit der AGB	b2c / b2b
Beschränkung des Kundenkreises auf b2b	b2b



certification@trustedshops.de

Sie haben weitere Fragen zur Zertifizierung?
Das Trusted Shops Team hilft Ihnen gerne weiter.