

Handlungsanleitung für den Einsatz Ihrer Rechtstexte und Ihrer Zahlarten

Allgemeines

A. Handlungsanleitung zur Onlinestreitschlichtungsplattform der EU-Kommission

B. Handlungsanleitung für Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen

C. Handlungsanleitung für Ihre Datenschutzerklärung und zum Datenschutz allgemein

1. Einbindung
2. Werbung mit Newslettern
3. Einsatz von Google Analytics
4. Verwendung von Cookies zu Werbe-, Tracking- und Analysezwecken

D. Handlungsanleitung für Ihre Widerrufsbelehrung

E. Handlungsanleitung für Ihre Zahlungsarten

F. Handlungsanleitung zu den Lieferfristen

G. Handlungsanleitung für die Änderungen auf Ihrer Online-Präsenz, wenn die E-Mail-Adressen von Kunden an einen der Paketdienstleister DHL, GLS, UPS, DPD oder Hermes zum Zwecke der Lieferabstimmung mit den Kunden weitergegeben werden sollen:

H. Handlungsanleitung zur Information zur Batterieentsorgung

I. Achtung bei Werbung mit Garantien!

J. Muster für Garantiebedingungen

1. Einführung
2. Garantiebedingung

Allgemeines

Achten Sie bitte darauf, die Rechtstexte stets vollständig einzusetzen und nichts auszulassen. Setzen Sie möglichst nichts, und auch nicht ohne Beratung, hinzu.

Wenn Sie einzelne Teile auslassen, selbst hinzufügen oder abändern, übernimmt Protected Shops keine Haftung für Ihnen hieraus evtl. entstehende Schäden.

A. Handlungsanleitung zur Onlinestreitschlichtungsplattform der EU-Kommission

Wie Sie <https://www.protectedshops.de/infothek/whitepaper/verbraucherstreitbeilegung-neue-pflichten-fuer-onlinehaendler-ab-01-02-2017>

bereits nachlesen konnten, müssen Sie seit dem 09.01.2016 einen Link auf die Onlinestreitbeilegungs-Plattform der EU-Kommission bereithalten.

Der Link muss anklickbar sein.

Wie das zu realisieren ist, kann sich von Shopsystem zu Shopsystem unterscheiden.

Daher können wir hier keine technische Anleitung geben.

Der normale HTML-Befehl würde lauten:

```
<a href="http://ec.europa.eu/consumers/odr" target="_blank">http://ec.europa.eu/consumers/odr</a>
```

B. Handlungsanleitung für Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Diese AGB mit Kundeninformationen sind ausschließlich für Ihren **eigenen Online-Shop (Webshop)** erstellt und konzipiert. Sie dürfen nur für Verträge über **Warenlieferungen** verwendet werden.

Diese AGB mit Kundeninformationen sind nicht für Verträge über Dienstleistungen (wie etwa Miet-, Werk-, Geschäftsbesorgungs-, Makler-, Partnerschaftsvermittlungs- oder Reisevermittlungsverträge zählen) anwendbar! Sie dürfen auch nicht für Internetplattformen wie eBay, Amazon oder sonstige Plattformen genutzt werden, da hier sonst erhebliche Abmahngefahr besteht.

Sie müssen diese AGB mit Kundeninformationen Ihren Kunden zwingend **zusätzlich in Textform** (E-Mail, Fax oder Brief) zukommen lassen.

Dies kann am besten in der Erstkontaktmail, die Sie dem Kunden nach Zugang der Bestellung zuschicken, passieren.

Eine Übersendung in der Warenlieferung (etwa auf der Rückseite der Rechnung) kann zusätzlich geschehen. Die AGB mit Kundeninformationen sollten im Online-Shop unter einem eigenen Link "AGB & Kundeninformation" eingepflegt werden.

Prüfen Sie der Veröffentlichung dieser AGB mit Kundeninformationen ob sie evtl. einer Unterlassungserklärung widersprechen, die Sie in der Vergangenheit abgegeben haben. Lassen Sie sich im Zweifel anwaltlich beraten.

C. Handlungsanleitung für Ihre Datenschutzerklärung und zum Datenschutz allgemein

1. Einbindung

Bitte pflegen Sie die Datenschutzerklärung unter einen eigenen Link "Datenschutzerklärung" ein.

2. Werbung mit Newslettern

Mit ausdrücklicher Einwilligung des Kunden (= Anmeldung des Kunden zum Newsletter)

Beachten Sie, dass es für eine Einwilligung zum Erhalt des Newsletters nicht ausreicht, Ihrem Kunden diese Datenschutzerklärung nur zur Kenntnis zu bringen. Der Kunde muss an einer Stelle ausdrücklich erklären, dass er mit der Nutzung seiner E-Mailadresse für solche Zwecke einverstanden ist.

Meistens geschieht das durch eine Checkbox, die im Bestellprozess oder separat eingebunden ist.

Aus dem Erklärungstext muss hervorgehen, welche Produkte oder Dienstleistungen welcher Unternehmen die Einwilligung konkret erfasst.

Sie können dafür folgenden Satz verwenden:

"Bitte senden Sie mir gemäß Ihrer Datenschutzerklärung regelmäßig (jederzeit widerruflich) Informationen zu folgendem Produktsortiment per E-Mail zu: [AUFZÄHLUNG DER VON IHNEN VERTRIEBENEN WARENGRUPPEN]"

Bitte beachten Sie, dass nur die "Double Opt-In"-Methode im rechtlichen Sinne geeignet ist, das Einverständnis des Empfängers beweisbar einzuholen. Übersenden Sie Newsletter nur nachdem Ihr Kunde das Double-Opt-in bestätigt hat!

3. Einsatz von Google Analytics

Verwenden Sie Google Analytics unbedingt mit der "_anonymizeIP()"-Code-Funktion.

Näheres dazu:

<https://support.google.com/analytics/answer/2763052?hl=de>

Wenn Sie einen funktionierenden Opt-Out-Cookie erstellen wollen, muss mittels eines spezifischen Java-Script-Codes ein Mechanismus implementiert werden, welcher die Datenerhebung bei Aktivierung eines Opt-Out-Cookies verhindert.

Dieser Java-Script-Code muss stets **vor** dem eigentlichen Analytics-Code in den Quellcode der jeweiligen Website eingebunden werden.

- Das Script lautet wie folgt:

```
<script type="text/javascript">
var gaProperty = 'UA-XXXXXX-Y';
var disableStr = 'ga-disable-' + gaProperty;
if (document.cookie.indexOf(disableStr + '=true') > -1) { window[disableStr] = true;
}
function gaOptout() {
document.cookie = disableStr + '=true; expires=Thu, 31 Dec 2099 23:59:59 UTC; path=/';
window[disableStr] = true; }
</script>
```

- **Hinweis:**

Ersetzen Sie 'UA-XXXXXX-Y' mit Ihrem, von Google individuell vergebenen Tracking-Code.

Google hält ebenfalls eine Anleitung zur programmgesteuerten Unterbindung des Trackings über den Link

<https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/gajs/?hl=de#disable>

bereit.

Das Script muss auf **jeder (!) Seite** eingebettet werden, auf der ein "Google Analytics"-Tracking-Code implementiert ist.

Verwenden Sie Google Analytics, müssen Sie eine Datenverarbeitungsbedingung mit Google abschließen:

<https://support.google.com/analytics/answer/3379636>

Hinweis: Bewahren Sie zu Beweis Zwecken unbedingt eine Kopie des Vertrages auf.

4. Verwendung von Cookies zu Werbe-, Tracking- und Analysezwecken

Sollten Sie zu Werbe-, Tracking- und Analysezwecken Cookies verwenden, so muss der Seitenbesucher zu Beginn des Seitenaufrufs über einen gut sichtbaren Banner/Balken am oberen oder unteren Rand der Webseite auf die Verwendung von Cookies durch die Webseite hingewiesen und darüber informiert werden, dass der Betreiber der Webseite von der Zustimmung des Nutzers ausgeht, wenn er die Nutzung der Webseite daraufhin fortsetzt.

"Diese Website verwendet Cookies zur Analyse von Websitezugriffen/Marketingmaßnahmen.

Durch die weitere Nutzung der Website stimmen Sie dieser Verwendung zu.

Informationen zu Cookies und Ihre Widerspruchsmöglichkeit"

Die Passage "Informationen zu Cookies und Ihre Widerspruchsmöglichkeit" muss sodann mit der Datenschutzerklärung verlinkt sein.

D. Handlungsanleitung für Ihre Widerrufsbelehrung

Die Widerrufsbelehrung darf nur im Zusammenhang mit einem Fernabsatzvertrag im elektronischen Geschäftsverkehr über Warenlieferungen verwendet werden.

Dagegen ist diese Widerrufsbelehrung für Verträge mit folgenden Inhalten nicht geeignet:

- Verträge über den Verkauf von Grundstücken oder grundstücksgleichen Rechten
- Verträge über Dienstleistungen (zu denen etwa Miet-, Werk-, Geschäftsbesorgungs-, Makler-, Partnerschaftsvermittlungs- oder Reisevermittlungsverträge zählen)
- Verträge über die Lieferung von Wasser, Strom, Gas (nach nicht begrenztem Volumen bzw. nicht begrenzter Menge) oder Fernwärme
- Verträge über die Lieferung von digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden
- Abonnement-Verträge
- Kauf auf Probe im Sinne des § 454 BGB.

Sie müssen Ihren Kunden die Widerrufsbelehrung samt Widerrufsformular zusätzlich in Textform (E-Mail, Fax oder Brief) übermitteln. Wir empfehlen Ihnen, die Widerrufsbelehrung in die Erstkontakt-E-Mail, die Sie dem Kunden nach Zugang der Bestellung zuschicken, einzupflegen. Zusätzlich kann sie zu Beweis Zwecken der Warenlieferung (etwa auf der Rückseite der Rechnung) beigelegt werden (optional).

Achtung: Vor der Veröffentlichung dieser Widerrufsbelehrung sollten Sie genau prüfen, ob diese möglicherweise einer Unterlassungserklärung widersprechen, die Sie zuvor abgegeben haben! Sie sind sich unsicher? Lassen Sie sich anwaltlich beraten!

E. Handlungsanleitung für Ihre Zahlungsarten

Für die von Ihnen angegebenen Zahlungsarten sind keine besonderen Handlungen notwendig

F. Handlungsanleitung zu den Lieferfristen

Sie sind verpflichtet, den Verbraucher über Dauer, Beginn und Ablauf der Lieferfrist zu informieren, innerhalb welcher der Verbraucher in jedem Fall mit dem Zugang der Ware rechnen kann.

Hierzu empfehlen wir folgendes Vorgehen:

1. Bitte geben Sie bei jedem Artikel die jeweilige Lieferfrist für einen Versand innerhalb Deutschlands an und versehen diese mit einem Sternchen.

Beispiele:

Lieferzeit 3-5 Tage*

oder

Lieferzeit höchstens 5 Tage*

oder

Lieferzeit bis zu 5 Tage*

Wenn Sie auch einen Expressversand anbieten, weisen Sie die geänderten Lieferzeiten aus

Beispiel:

Lieferzeit: Standard höchstens 5 Tage, Express in 1 Tag*

2. Fügen Sie in den Footer jeder Angebotsseite eine Auflösung des Sternchenhinweises ein. Hier stellen Sie klar, für welche Länder die angegebenen Lieferzeiten gelten, und verlinken auf die neue Seite für Lieferfristen

Beispiel:

"Für Lieferungen nach Deutschland. Die Lieferzeiten für andere Länder und die Informationen zur Berechnung des Liefertermins finden Sie hier <LINK zur Informationsseite>

3. Weisen Sie in einer eigenen Informationsseite die maximalen zusätzlichen Lieferfristen für andere Länder auf. Am sinnvollsten ist eine Tabelle, auf der Sie die zusätzliche Lieferzeit, die bei anderen Ländern anfällt hinweisen. Geben Sie im Zweifelsfall lieber einen zu langen als zu kurzen Zeitraum an.

Beispiel:

Information zu den Lieferzeiten

In der nachfolgenden Tabelle finden Sie die Lieferzeiten für den Versand in andere Länder, die Sie der Lieferzeit, die beim jeweiligen Artikel angegeben ist, hinzurechnen müssen.

| Land | Zusätzliche maximale Dauer in Tagen |
|------------|-------------------------------------|
| Österreich | 2 |
| Schweiz | 3 |
| Italien | 5 |
| usw. | |

4.

Bei Bestellungen mehrerer Artikel kommt es darauf an, ob Sie die Artikel je nach Verfügbarkeit entweder in einer gemeinsamen Sendung oder auch in mehreren Sendungen (Teillieferungen) versenden.

Beispiel:

Gemeinsame Sendung:

Information zu den Lieferzeiten

In der nachfolgenden Tabelle finden Sie die Lieferzeiten für den Versand in andere Länder, die Sie der Lieferzeit, die beim jeweiligen Artikel angegeben ist, hinzurechnen müssen.

| Land | Zusätzliche maximale Dauer in Tagen |
|------------|-------------------------------------|
| Österreich | 2 |
| Schweiz | 3 |
| Italien | 5 |
| usw. | |

Wenn Sie bei uns im Rahmen einer Bestellung mehrere Artikel bestellen, für die unterschiedliche Lieferzeiten gelten, versenden wir die Ware in einer gemeinsamen Sendung, sofern wir mit Ihnen nichts anderes vereinbart haben. In diesem Fall gilt für die Warensendung insgesamt die Lieferzeit, die für den Artikel Ihrer Bestellung mit der längsten Lieferzeit gilt.

Teillieferung (ohne zusätzliche Versandkosten):

Information zu den Lieferzeiten

In der nachfolgenden Tabelle finden Sie die Lieferzeiten für den Versand in andere Länder, die Sie der Lieferzeit,

die beim jeweiligen Artikel angegeben ist, hinzurechnen müssen.

| Land | Zusätzliche maximale Dauer in Tagen |
|------------|-------------------------------------|
| Österreich | 2 |
| Schweiz | 3 |
| Italien | 5 |

usw.

Wenn Sie bei uns im Rahmen einer Bestellung mehrere Artikel bestellen, für die unterschiedliche Lieferzeiten gelten, versenden wir die Ware je nach Verfügbarkeit in mehreren Teilsendungen, für die die beim jeweiligen Artikel angegebenen Lieferzeiten gelten. Zusätzliche Versandkosten fallen nicht an.

5. Anschließend hängen Sie bitte folgende Erklärung zur Berechnung des (spätesten) Liefertermins an:

Information zur Berechnung des Liefertermins

Die Frist für die Lieferung beginnt bei Zahlung per Vorkasse am Tag nach Erteilung des Zahlungsauftrags an das überweisende Kreditinstitut bzw. bei anderen Zahlungsarten am Tag nach Vertragsschluss zu laufen und endet mit dem Ablauf des letzten Tages der Frist. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Samstag, Sonntag oder einen am Lieferort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

oder, falls von Ihrem Versandunternehmen auch Samstags zugestellt wird:

Information zur Berechnung des Liefertermins

Die Frist für die Lieferung beginnt bei Zahlung per Vorkasse am Tag nach Erteilung des Zahlungsauftrags an das überweisende Kreditinstitut bzw. bei anderen Zahlungsarten am Tag nach Vertragsschluss zu laufen und endet mit dem Ablauf des letzten Tages der Frist. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Sonntag oder einen am Lieferort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

G. Handlungsanleitung für die Änderungen auf Ihrer Online-Präsenz, wenn die E-Mail-Adressen von Kunden an einen der Paketdienstleister DHL, GLS, UPS, DPD oder Hermes zum Zwecke der Lieferabstimmung mit den Kunden weitergegeben werden sollen:

Sie haben bei uns angegeben, keine E-Mailadressen an Versanddienstleister zur Abwicklung der Bestellung zu übergeben.

H. Handlungsanleitung zur Information zur Batterieentsorgung

Betreiber von Online-Shops haben das Muster entweder an gut sichtbarer Stelle in Ihrem Shop unter dem Button "Batterieentsorgung" zu veröffentlichen oder schriftlich der jeweiligen Warensendung beizufügen.

Achtung: Bei Verwendung des PDF- oder Textdokuments muß das Symbol mit der durchkreuzten Mülltonne bei entsprechendem Hinweis eingefügt werden!

Bitte beachten Sie, dass Sie die von uns für eine bestimmte Internetpräsenz erhaltenen Rechtstexte (z. B. Widerrufsbelehrung, AGB mit Kundeninformationen) immer vollständig und im Verbund in der jeweiligen Internetpräsenz hinterlegen müssen. Lassen Sie Teile der von uns für eine bestimmte Internetpräsenz erhaltenen Texte oder ganze Texte weg, so ist eine Rechtssicherheit der übrigen Texte oder Textteile nicht mehr gewährleistet. In diesem Fall übernimmt Protected Shops keine Haftung für Ihnen hieraus evtl. entstehende Schäden.

I. Achtung bei Werbung mit Garantien!

Besondere Vorsicht ist bei der Werbung mit Garantien angebracht. Hier kommt es häufig zu Abmahnungen

Wenn Sie mit Garantien werben wollen, müssen Sie unbedingt nähere Angaben zu den Garantiebedingungen machen.

Einzelheiten dazu können Sie hier nachlesen:

<https://www.protectedshops.de/infothek/glossar/garantiewerbung-auf-ebay>

Grundsätzlich raten wir davon ab, mit Garantien zu werben, da die Ausgestaltung sehr komplex ist. Lassen Sie sich hier anwaltlich beraten!

Aktuell ergehen leider auch Abmahnungen, wenn Herstellergarantien vorhanden sind und auf diese nicht eingegangen wird.

Zwar ist noch nicht rechtlich völlig geklärt, ob dies notwendig ist, um Abmahnungen aber diesbezüglich zu verhindern, müsste jedoch tatsächlich mindestens für die Produkte für die das Bestehen einer Herstellergarantie offensichtlich ist, über diese Garantie informiert werden.

Die Herstellergarantie müsste dabei folgende Informationen anbieten:

- Geltungsdauer der Garantie (Wie lange kann sie in Anspruch genommen werden?)
- Name und Anschrift des Garantiegebers
- Beschreibung des Inhalts der Garantie (Was genau wird zugesichert?-, mögliche Beschränkung auf Teile des Produkts)
- Hinweis zur räumlichen Beschränkung der Garantie (z.B. deutschlandweit, europaweit, weltweit)
- Hinweis, dass durch die Garantie die Gewährleistungsrechte nicht eingeschränkt werden
- Informationen zur Geltendmachung der Garantie (Wie muss der Kunde vorgehen?)

Diese Informationen sollten entweder auf der Produktseite selbst gegeben werden, oder auf einer anderen Webseite, auf die auf der Produktseite verlinkt wird. Sofern der Hersteller eine Garantieseite hat, auf welcher die Informationen gegeben werden, kann grundsätzlich auf diese verlinkt werden.

Sofern die Angaben des Herstellers den gesetzlichen Vorgaben jedoch nicht genügen, würde man sich diese dadurch zu Eigen machen, was auch ein Abmahnrisiko beinhaltet.

J. Muster für Garantiebedingungen

1. Einführung

WICHTIG

Wir bitten um Ihr Verständnis, dass wir aufgrund der großen Individualität von Herstellergarantien in dieser Form keine festen Garantiebedingungen zur Verfügung stellen können.

Wir bieten Ihnen im Weiteren ein Muster, wie eine solche Garantiebedingung aussehen kann.
Diese kann jedoch nicht ohne Weiteres verwendet werden, sondern muss mit der jeweiligen Herstellergarantie abgeglichen werden.
Jeder einzelne Punkt kann sich von der vom Hersteller gewährten Garantie unterscheiden.
Daher können wir für das gegebene Muster auch in dieser Form keine Haftung übernehmen.

2. Garantiebedingung

Der Hersteller XYZ GmbH gewährt für die Dauer von 2 Jahren ab dem Datum des Kaufs eine Herstellergarantie für die mit der Garantieversprechen beworbene Ware . Die Garantie gilt europaweit.

Sofern im Zeitraum der Garantie beim Produkt Material- oder Herstellungsfehler auftreten, so bietet der Hersteller an, die Ware nach seiner Wahl kostenlos zu reparieren oder gegen einen gleichwertigen Artikel zu ersetzen.
Die Garantie gilt jedoch nicht für Schäden, welche auf Verschleiß, normalen Verbrauch, unsachgemäßer Handhabung, Gewaltanwendung oder eigenen Reparaturversuchen beruhen.

Um die Garantie zu beanspruchen, müssen Sie sich an den Hersteller wenden:

XYZ GmbH
Musterstrasse 123
12345 Musterstadt
Musterland

Sie erhalten vom Hersteller Unterlagen, welche einen kostenlosen Rückversand ermöglichen.
Sie müssen dem Produkt eine Kopie der Originalrechnung beilegen, um das Kaufdatum nachzuweisen. Bitte achten Sie darauf, die Ware so zu verpacken, dass es zu keinen Beschädigungen auf dem Transportweg kommen kann.

Diese Garantie gilt zusätzlich zu den sonstigen Rechten des Käufers. Die gesetzlichen Rechte des Käufers, insbesondere die Gewährleistung oder Produkthaftung werden durch diese Garantie nicht berührt. Sie gelten uneingeschränkt neben dieser Garantie.

Sofern die gekaufte Ware einen Mangel hat, können Sie daher in jeden Fall im Rahmen Ihrer gesetzlichen Gewährleistungsrechte an uns wenden, unabhängig davon ob ein Garantiefall vorliegt.