

Anbieterbedingungen für das EHI-Bewertungssystem

Stand: 01.06.2017

Auf Grundlage der folgenden Bedingungen stellt die EHI Retail Institute GmbH technische Lösungen für die Einholung und Verwaltung von Kundenbewertungen im Rahmen eines Bewertungssystems bereit.

§ 1 Gegenstand der Anbieterbedingungen

1.1 Diese Bedingungen enthalten abschließend alle Regelungen zur Teilnahme des Anbieters am Bewertungssystem. Sie regeln das Rechtsverhältnis zwischen dem Anbieter und der EHI Retail Institute GmbH, Spichernstraße 55, 50672 Köln (nachfolgend „EHI“, „wir“ oder „uns“) abschließend.

1.2 Im Sinne dieser Bedingungen gelten die folgenden Begriffsbestimmungen.

„Anbieter“ sind die Betreiber von Online-Shops, E-Commerce-Websites oder Online-Diensten, die das Bewertungssystem im Rahmen Ihres Angebots nutzen und unser Vertragspartner aufgrund dieser Bedingungen sind.

„Nutzer“ sind Kunden, die ein Produkt beim Anbieter erworben haben oder zu diesem Zweck eine Bestellung auf der Website eines Anbieters abgegeben haben oder eine sonstige Leistung des Anbieters in Anspruch genommen haben.

Bewertungen sind Meinungsäußerungen von Kunden über E-Commerce-Websites. Diese Beurteilungen können von Kunden in das Bewertungssystem eingegeben werden. Eine Bewertung besteht aus mindestens einer Sternevergabe für mindestens einen Leistungsbereich des Anbieters sowie einem Kommentar. Der Durchschnitt der Noten für die einzelnen Leistungsbereiche ergibt die Gesamtnote einer Bewertung.

1.3 Unsere Anbieterbedingungen gelten ausschließlich. Sie gelten nur gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB). Abweichende allgemeine Geschäftsbedingungen des Anbieters werden von uns nicht anerkannt, es sei denn, wir hätten ihrer Geltung zuvor schriftlich zugestimmt. Unsere Anbieterbedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis abweichender allgemeiner Geschäftsbedingungen des Anbieters die Leistung vorbehaltlos ausführen.

1.4 Werden die Anbieterbedingungen geändert, werden wir den Anbieter schriftlich informieren. Widerspricht der Anbieter den Änderungen nicht innerhalb von einem Monat, so gelten die Änderungen als genehmigt. Auf die Folgen des unterbliebenen Widerrufs wird der Anbieter nochmals gesondert hingewiesen.

1.5 Alle Vereinbarungen, die zwischen uns und dem Anbieter zwecks Ausführung dieses Vertrages getroffen werden, sind schriftlich niederzulegen. Dies gilt insbesondere für die Übernahme von Garantieerklärungen.

§ 2 Leistungen

2.1 Wir holen über unser Bewertungssystem Bewertungen von Nutzern ein, speichern diese auf Servern innerhalb Deutschlands und stellen sie dem Anbieter zur Anzeige zur Verfügung.

2.2 Die Sammlung der Bewertungen kann auf einem der folgenden Wege erfolgen.

- Via EHI-Widget (rechtssichere und bevorzugte Methode): Der Anbieter integriert auf seiner Website ein Script von EHI, das nach Abgabe der Bestellung vollautomatisch die Einwilligung des Nutzers in die Übermittlung von personenbezogenen Daten an uns (Opt In) sicherstellt und den Bewertungsvorgang in Gang setzt.

- Via Link-Versand: Der Anbieter erstellt selbst die individuellen Bewertungs-Links gem. EHI-Vorgaben und übermittelt diese selbst, entweder als separate E-Mail oder integriert in nachvertragliche Mails an die Käufer. Der Anbieter ist dafür verantwortlich, dass die datenschutzrechtliche Einwilligung der Käufer vorliegt.

2.3 Die Anzeige der Bewertungen erfolgt in einem separaten Bewertungsprofil des Anbieters.

Sofern die Website, für die das Bewertungssystem genutzt wird, auch berechtigt ist, das EHI-Siegel zu tragen, wird die Shopbewertung zusätzlich auch im Prüferzertifikat und der Liste der zertifizierten Shops auf der Website von EHI-Siegel angezeigt:

Die Bewertungsanzeige kann über das EHI-Widget in die Website des Anbieters eingebunden werden.

2.4 Wir bieten optional einen Info-Service der den Anbieter regelmäßig über den Erhalt neuer Bewertungen benachrichtigt.

2.5 Der Anbieter erhält Zugriff auf einen Account, in dem Auswertungen und Statistiken zu seinen Bewertungen abrufbar sind. In diesem Account verwaltet der Anbieter auch die erforderlichen Daten zu seinem Unternehmen und seiner Website.

2.6 In einem Bewertungssystem muss der Nutzer die Möglichkeit haben, sowohl positive als auch negative Kommentare abzugeben. Wir sind nicht verpflichtet, den Inhalt der Kommentare zu prüfen oder zu überwachen. Wir nehmen auch keine rechtliche Bewertung von Kommentaren vor. Negative Kommentare werden deshalb nur dann gelöscht, wenn der Anbieter -via Meldefunktion im Account- oder ein Dritter uns auf einen Kommentar aufmerksam macht, und dieser ganz offensichtlich und unzweifelhaft rechtswidrig ist, oder wenn der Anbieter einen rechtskräftigen Unterlassungstitel oder eine einstweilige Verfügung gegen den Nutzer erwirkt hat.

2.7 Wir sind keine Schlichtungsstelle für Streitigkeiten bezüglich Bewertungen zwischen Anbieter und Nutzer und greifen diesbezüglich nicht in deren rechtliche Beziehungen ein.

2.8 Der Anbieter hat die Möglichkeit, über den Account Bewertungen zu kommentieren und so auf negative Kommentare zu reagieren. Pro Bewertung ist nur ein Kommentar möglich. Der Kommentar wird öffentlich bei der Bewertung angezeigt und kann nachträglich bearbeitet werden.

2.9 Der Anbieter hat die Möglichkeit, im Account den Nutzer um Kontaktaufnahme zu bitten.

Dabei bleibt der Nutzer für den Anbieter grundsätzlich anonym, es sei denn, er hat seine Bewertung personalisiert. Das System versendet lediglich eine Nachricht an den Nutzer, in der dieser gebeten wird, sich z.B. zwecks Klärung an einen Ansprechpartner des Anbieters zu wenden. Der Nutzer entscheidet dann selbst, ob er davon Gebrauch macht.

§ 3 Gebühren

3.1 Die Gebühren richten sich nach unserem aktuellen Gebührenverzeichnis, abrufbar auf der EHI-Website.

3.2 Die Einordnung der Gebühren erfolgt anhand der im Gebührenverzeichnis genannten Umsatzklassen. Bei der initialen Einstufung ist der vom Anbieter im Antrag wahrheitsgemäß anzugebende Vorjahresumsatz maßgeblich. Anschließend ist der Anbieter

verpflichtet, uns nach Ablauf eines jeden Vertragsjahres den tatsächlich erwirtschafteten Bruttoumsatz des jeweiligen Vorjahres zu benennen. Bei einer Änderung der Umsatzklasse wird die Gebühr entsprechend angepasst. Wir behalten uns vor, die Angaben des Anbieters stichprobenhaft zu überprüfen und einen Nachweis zu verlangen.

- 3.3 Sämtliche Preise gelten zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer.
- 3.4 Die Gebühren sind jährlich im Voraus zur Zahlung fällig. Zahlungen sind spätestens 10 Tage nach Rechnungszugang zu leisten. Der Anbieter willigt ein, dass ihm Rechnungen auf elektronischem Wege übermittelt werden dürfen. Die Einwilligung ist jederzeit widerruflich.
- 3.5 Wir sind berechtigt, die Vergütung für unsere Leistungen einmal pro Vertragsjahr, jedoch erstmalig frühestens 12 Monate nach Abschluss des Vertrages zu erhöhen. Die Erhöhung wird einen Monat nach ihrer Mitteilung wirksam. Beträgt die Gebührenerhöhung mehr als 5 Prozent der aktuellen Gebühr, kann der Anbieter zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung außerordentlich kündigen. Wir weisen den Anbieter auf dieses Kündigungsrecht bei einer Erhöhung nochmals gesondert hin.
- 3.6 Bei einer außerordentlichen Kündigung durch uns im Laufe eines Vertragsjahres und einer vorzeitigen Beendigung des Vertrages wird keine zeitanteilige Rückerstattung von Gebühren gewährt. Die Jahresgebühren werden in diesem Fall in vollem Umfang fällig.

§ 4 Bewertungen

- 4.1 Zur Abgabe einer Bewertung ist jeder Nutzer berechtigt, der ein Produkt gekauft oder eine Dienstleistung in Anspruch genommen hat oder zu diesem Zweck eine Bestellung abgegeben hat. Berechtigt sind also auch solche Nutzer, bei denen trotz Bestellung kein Vertrag mit dem Anbieter zustande gekommen ist, oder die den Vertrag widerrufen haben, bzw. die Waren aus sonstigen Gründen zurückgegeben haben. Mitarbeiter und ehemalige Mitarbeiter des Anbieters, Inhaber, Gesellschafter, Geschäftsführer oder Angehörige dieses Personenkreises sind vom Bewertungssystem ausgeschlossen.
- 4.2 Die Veröffentlichung der Bewertungen erfolgt in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Bestätigung durch den Nutzer, und ohne vorherige Prüfung (siehe auch Ziff. 2.6).
- 4.3 Die Nutzer werden von uns dazu angehalten, Bewertungen nur entsprechend unserer Bewertungsrichtlinien abzugeben. Stellen wir auf eine Meldung hin einen offensichtlichen und unzweifelhaften Verstoß gegen die Bewertungsrichtlinien fest, so gilt folgendes:
Bei Verstößen wie etwa Beleidigungen, Nennung personenbezogener Daten etc. löschen wir die entsprechende Bewertung.
Bei Verdacht auf Manipulationsversuch ist EHI berechtigt, die entsprechende Bewertung zu löschen.
- 4.4 Zur Qualitätssicherung nutzen wir einen automatisierten Filter, der gängige Schimpfwörter und damit offensichtliche Beleidigungen aussortiert. Es handelt sich dabei um eine nicht verpflichtende Leistung unsererseits, entsprechend übernehmen wir keine Haftung für diese Funktion und der Anbieter kann daraus keinerlei Rechtsansprüche gegen uns herleiten.

§ 5 Pflichten des Anbieters

- 5.1 Der Anbieter ist verpflichtet
- die von Nutzern abgegebenen Bewertungen zu akzeptieren, soweit diese nicht rechtswidrig sind

und nicht gegen die Bewertungsrichtlinien verstoßen. Die Rechtswidrigkeit ist uns durch rechtskräftigen Titel oder einstweilige Verfügung gegen den Nutzer nachzuweisen.

- jegliche Manipulationen der Bewertungen und des Bewertungssystems zu unterlassen. Insbesondere ist es untersagt, Einfluss auf Nutzer zur Abgabe einer bestimmten Bewertung, gleich ob positiv oder negativ zu nehmen oder Bewertungsergebnisse durch selbst abgegebene Bewertungen zu beeinflussen.
 - uns einen Ansprechpartner mit Kontaktdaten zu benennen, den wir bei allen Angelegenheiten in Zusammenhang mit diesem Vertrag kontaktieren können.
 - die Zugangsdaten zum EHI-Portal (Nutzername, Passwort, etc.) sicher aufzubewahren und vor einem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Für Missbräuche der Zugangsdaten ist allein der Anbieter verantwortlich. Hat der Anbieter den begründeten Verdacht eines Missbrauchs seiner Zugangsdaten, hat er uns unverzüglich darüber in Kenntnis zu setzen.
 - sämtliche Daten zu seinem Unternehmen / Online-Angebot im EHI-Portal zu pflegen und stets auf einem aktuellen Stand zu halten.
 - auf unsere Anfragen unverzüglich inhaltlich zu antworten, spätestens jedoch innerhalb von 3 Werktagen.
 - geltendes Recht einzuhalten. Insbesondere die Bestimmungen zum Datenschutz sind vom Anbieter zu beachten. Der Anbieter haftet für sämtliche Rechtsverstöße und stellt uns von sämtlichen dadurch entstehenden Schäden frei.
 - die Korrektheit der übermittelten Daten zu gewährleisten. Hierunter fallen sämtliche Daten, die aus den Systemen des Anbieters an uns übermittelt werden, insbesondere Bestell-, Nutzer- und personenbezogene Daten. Der Anbieter gewährleistet diesbezüglich auch, dass ggf. notwendige Einwilligungen der Nutzer in die Übermittlung von personenbezogenen Daten an uns vorliegen.
- 5.2 Verletzt der Anbieter eine seiner Pflichten wiederholt, dauerhaft oder schwerwiegend, stellen wir die Leistungen aus diesem Vertrag unverzüglich ein. Die Bewertungen werden in diesem Fall nicht mehr angezeigt und das Sammeln neuer Bewertungen ist nicht möglich.
- Die Einstellung der Leistung kann nach unserem Ermessen je nach Schwere der Verletzung vorübergehend bis zur Beseitigung oder auch endgültig sein. Die Leistungen können auch für den Zeitraum einer außergerichtlichen oder gerichtlichen Klärung eines möglichen Verstoßes eingestellt werden.
- 5.3 Der Anbieter ist selbst dafür verantwortlich, dass seine Technik hardware- und softwareseitig auf dem neusten Stand und kompatibel zu unseren Systemen ist.

§ 6 Nutzungsrechte

- 6.1 Dem Anbieter wird an den Bewertungen und an dem Bewertungssystem einschließlich Bewertungsdatenbank ein einfaches Nutzungsrecht für den Vertragszeitraum zur bestimmungsgemäßen Nutzung eingeräumt. Die Bewertungen dürfen nur im Rahmen des EHI-Bewertungssystems und unserer technischen Vorgaben sowie zu Marketingzwecken in den Bereichen Online, Print und TV verwendet werden.
- 6.2 Die Darstellung der Bewertungen erfolgt soweit möglich durch die Einbindung des von uns zur

- Verfügung gestellten Skriptcodes. Die Bewertungsanzeige selbst wird von uns über dieses Skript zur Verfügung gestellt.
- 6.3 Das Kopieren bzw. die Übertragung der von uns bereitgestellten Bewertungen und Bewertungsdatenbanken ist nicht gestattet. Die Bewertungen können jedoch auf Anfrage des Anbieters nach Vertragsende auf einen anderen Dienstleister übertragen werden. Die Bewertungen können auch von Drittanbietern wie z.B. Google trusted stores ausgelesen und angezeigt werden.
- 6.4 Die Teilnahme am Bewertungssystem begründet keine Mitgliedschaft im EHI Retail Institute e.V.
- § 7 Vertragsdauer, Kündigung**
- 7.1 Der Vertrag tritt mit der Übermittlung der Auftragsbestätigung durch uns in Kraft. Die Laufzeit beträgt ein Jahr und verlängert sich um jeweils ein weiteres Jahr, sofern der Vertrag nicht drei Monate vor Ablauf des Vertragsjahres gekündigt wird.
- 7.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bei Vorliegen eines wichtigen Grundes bleibt unberührt. Ein solcher liegt insbesondere dann vor, wenn der Anbieter
- dauerhaft, wiederholt oder schwerwiegend gegen Pflichten aus diesem Vertrag verstößt;
 - mit der Zahlung der Jahresgebühr mindestens 30 Tage in Verzug ist;
 - die Angaben zum Jahresumsatz nicht oder nicht wahrheitsgemäß macht;
 - zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet ist oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist. In einem solchen Fall hat der Anbieter uns unverzüglich zu informieren.
- 7.3 Im Falle eines Zahlungsverzuges sind wir berechtigt, den Account des Anbieters zeitweise zu sperren und unsere Leistungen einzustellen.
- 7.4 Im Falle einer außerordentlichen Kündigung durch uns hat der Anbieter den Schaden zu ersetzen, der uns durch die vorzeitige Kündigung entstanden ist. Dies umfasst in der Regel den Jahresbeitrag, den der Anbieter für den Zeitraum, in dem die Kündigung erfolgt, zu entrichten hat. Dem Anbieter bleibt der Nachweis gestattet, dass ein Schaden nicht eingetreten oder der daraus resultierende Schadensersatzanspruch niedriger ist.
- § 8 Haftung**
- 8.1 Wir haften bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von uns sowie unseren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.
- 8.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haften wir nur, soweit wir eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt haben. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vertragstypisch vorhersehbaren Schadens beschränkt.
- 8.3 Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.
- 8.4 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Körperverletzungen oder für das Produkthaftungsgesetz. In diesen Fällen haften wir unbeschränkt.
- 8.5 Wir bemühen uns, die Systeme rund um die Uhr zur Verfügung zu stellen. Zu einer unterbrechungsfreien Leistung sind wir jedoch nicht verpflichtet. Der Anbieter hat entsprechend keinen Anspruch auf einen permanenten, uneingeschränkten Zugriff.
- 8.6 Wir haften nicht für einen Fehlgebrauch des Bewertungssystems. Hierzu zählen insbesondere auch Schäden durch falsche Angaben von Nutzern oder aus negativen Bewertungen. Auch für Folgeschäden durch die Nutzung des Bewertungssystems, wie etwa entgangener Gewinn, Reputationsverlust, Klagen durch Dritte, sinkende Besucherzahlen, abnehmende Konversionsraten, haften wir nicht.
- § 9 Schlussbestimmungen**
- 9.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 9.2 Erfüllungsort für sämtliche Leistungen aus diesem Vertrag ist Köln.
- 9.3 Gerichtsstand ist Köln. Wir behalten uns vor, auch am Sitz des Anbieters zu klagen.