

<b>Präambel</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Allgemeines</b> .....	<b>4</b>
1.1. Anwendungsbereich	4
1.2. Zielsetzung	4
1.3. Umfang	4
1.4. Definitionen	4
1.5. Liste zertifizierter Onlinehändler	5
<b>2. Angebotskommunikation</b> .....	<b>6</b>
2.1. Impressum und Kontaktinformationen	6
2.2. Produkt	6
2.3. Beschränkte Verfügbarkeit und Angebotsgültigkeit	6
2.4. Bestellschritte	7
2.5. Preisbekanntgabeverordnung	7
2.5.1. Preisangaben, Preisbestandteile und Zusatzkosten	7
2.6. Freier Kaufentscheid	7
2.7. Verkaufsförderung	8
2.8. Stopp Werbung	8
2.9. E-Mail-Marketing	8
2.10. Gewinnversprechen	8
2.11. Abo-/Subscription-Modelle	9
<b>3. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)</b> .....	<b>10</b>
3.1. Geltungsbereich	10
3.2. Vertragsschluss	10
3.3. Rückgaberecht	10
3.3.1. Rückgaberecht allgemein	10
3.3.2. Ausnahmen vom Rückgaberecht	11
3.3.3. Rücksendekosten und Rücksendeadresse	12
3.3.4. Folgen der Rücksendung und Entschädigung	12
3.4. Zahlungs- und Lieferbedingungen	13
3.4.1. Folgen des Zahlungsverzugs	13
3.4.2. Belastungszeitpunkt	13
3.4.3. Rückzahlung von Forderungen	13

# Prüfkriterien Swiss Online Garantie



3.4.4.	Lieferfristen	13
3.5.	Gewährleistung/Garantie (dispositiv)	14
<b>4.</b>	<b>Datenschutzerklärung (DSE)</b> .....	<b>15</b>
4.1.	Verantwortlichkeit und Zweck der Datenerhebung	15
4.2.	Bekanntgabe von Daten und Datenempfänger	15
4.3.	Datenübermittlung ins Ausland	15
4.4.	Zahlungsabwicklung und Bonitätsprüfung	16
4.5.	Cookies und Tracking-Tools	16
4.6.	Betroffenenrechte	16
<b>5.</b>	<b>Nichteinhaltung der Prüfkriterien</b> .....	<b>17</b>
5.1.	Meldung bei Nichteinhaltung der Prüfkriterien	17
5.2.	Sanktionen	17
<b>6.</b>	<b>Gütesiegel Swiss Online Garantie</b> .....	<b>17</b>
<b>7.</b>	<b>Inkrafttreten und Änderungen</b> .....	<b>17</b>



## Präambel

Die Prüfkriterien für das Gütesiegel Swiss Online Garantie beinhalten Vorgaben, an die sich Träger des Gütesiegels Swiss Online Garantie, gegenüber ihren Kunden (private und juristische Personen) halten.

Ziel ist es, für Kunden beim Onlinehandel mit Produkten aller Art die Transparenz zu erhöhen, das Vertrauen zu stärken und zu mehr Gesetzestreue beizutragen.

Die Prüfkriterien für das Gütesiegel Swiss Online Garantie beinhaltet ausgewählte gesetzliche Vorgaben sowie zusätzliche selbstregulierende Komponenten. Die Prüfkriterien gehen deshalb in einzelnen Bereichen weiter als die geltenden gesetzlichen Vorschriften oder die rein technischen Zertifizierungen von Onlineshops und dient dem Kunden somit als Vertrauensgrundlage für seinen Einkauf.

Die Einhaltung der Prüfkriterien für das Gütesiegel Swiss Online Garantie wird unter anderem mit einer strukturierten Onlineshop-Überprüfung durch eine Drittinstanz im Auftrag des HANDELSVERBAND.swiss sichergestellt. Bestandteil der Prüfung sind die Vorgaben der Prüfkriterien für das Gütesiegel Swiss Online Garantie. Die Prüfung des Onlineshops wird auf Antrag des Onlineshop-Betreibers wiederholt. Die regelmässige Rezertifizierung der Onlineshops erfolgt im 3-Jahresrhythmus auf Basis einer digitalen Selbstdeklaration. Die Ergebnisse der Selbstdeklaration werden stichprobenweise durch den HANDELSVERBAND.swiss, ggf. unter Beizug der Drittinstanz, überprüft.

Das Gütesiegel Swiss Online Garantie darf nur von Mitgliedern des HANDELSVERBAND.swiss verwendet werden, welche die Zertifizierung erfolgreich absolviert haben und sämtliche Prüfkriterien erfüllen. Dies gilt sowohl für Mitglieder, die auf Endkonsumenten ausgerichtet sind (B2C), als auch für B2B-Firmen. Es besteht keine Pflicht für die Mitglieder, das Gütesiegel zu verwenden. Bei Nichteinhalten der Prüfkriterien kann das Gütesiegel entzogen werden.

Erfolgreich zertifizierte Onlinehändler werden auf der Webseite [www.swiss-online-garantie.ch](http://www.swiss-online-garantie.ch) publiziert.

Die Prüfkriterien für das Gütesiegel Swiss Online Garantie verfolgen nicht den Zweck, qualitative Vorgaben hinsichtlich Produkte, Service, Personal, Technologie oder eingesetzten Dienstleistern zu machen.



# Prüfkriterien Swiss Online Garantie

## 1. Allgemeines

### 1.1. Anwendungsbereich

Die Prüfkriterien für das Gütesiegel Swiss Online Garantie regeln die Beziehungen zwischen Onlinehändlern und deren Kunden mit Rechnungs- oder Lieferadresse in der Schweiz.

### 1.2. Zielsetzung

Zielsetzungen der Prüfkriterien für das Gütesiegel Swiss Online Garantie sind:

- Förderung der Einhaltung von gesetzlichen Vorschriften
- Vorgaben für zertifizierte Onlinehändler im Umgang mit Kunden, welche über die gesetzlichen Regelungen hinausgehen

### 1.3. Umfang

Die Prüfkriterien für das Gütesiegel Swiss Online Garantie beinhaltet im Speziellen Vorgaben für Onlinehändler betreffend:

- Angebotskommunikation (Produkte, Preise, Werbung)
- Impressum
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)
- Datenschutz
- Check-out

### 1.4. Definitionen

Für das Verständnis der verwendeten Begriffe der Prüfkriterien für das Gütesiegel Swiss Online Garantie gelten folgende Definitionen:

**Onlinehandel** ist das Angebot und die Veräußerung (insb. Verkauf) von Produkten im elektronischen Geschäftsverkehr (insb. über Onlineshops, Apps oder IoT-Anwendungen).

**Onlinehändler** sind die Mitglieder des HANDELSVERBAND.swiss, welche die Zertifizierung oder Rezertifizierung für das Gütesiegel «Swiss-Online Garantie» anstreben und Kunden im Onlinehandel Produkte zur Bestellung anbieten.

**Opt-out** ist ein Abmeldeverfahren im Onlinehandel, bei dem der Kunde eine Option deaktivieren muss.



**Kunde** ist eine private oder juristische Person mit Rechnungs- oder Lieferadresse in der Schweiz.

**IoT** (Internet of Things/ «Internets der Dinge») ist ein Netzwerk von physischen Objekten, in die Sensoren, Software und andere Technologien eingebettet sind, um Daten zu erheben und mit anderen Geräten und Systemen über das Internet auszutauschen.

## 1.5. Liste zertifizierter Onlinehändler

Der HANDELSVERBAND.swiss führt auf der Website [www.swiss-online-garantie.ch](http://www.swiss-online-garantie.ch) eine Übersicht der zertifizierten Onlinehändler mit Datum der letzten Zertifizierung.

## 2. Angebotskommunikation

### 2.1. Impressum und Kontaktinformationen

Der Onlinehändler veröffentlicht klare und vollständige Informationen über den Anbieter und Vertragspartner der Kunden. Die Informationen müssen von jeder Unterseite (d.h. auch im Check-out) einfach (d.h. grundsätzlich über max. 1 Klick) abrufbar und leicht erkennbar sein (z.B. im Footer oder direkt am Anfang einer zentralen Rubrik mit einer Bezeichnung wie z.B. «Impressum», «Über uns» oder «Kontakt»).

Folgende Informationen sind zwingend im Impressum anzugeben ([Artikel 3 Absatz 1 lit. s Ziff 1 UWG](#)):

- Firma/Name gemäss Handelsregister (Schweiz, EU, EWR oder UK)
- Adresse Sitz des Unternehmens
- E-Mail-Adresse

Zusätzlich bietet der Onlinehändler entweder im Impressum, bei den Kontaktinformationen oder auf der Hauptseite eine Schweizer Telefonnummer oder eine telefonische Rückrufoption an.

### 2.2. Produkt

Die Beschreibung und Bilder der Produkte und Zusatzdienstleistungen erfolgt wahrheitsgemäss, klar und genau. Der Onlinehändler bietet nur Produkte an, die in der Schweiz rechtmässig in Verkehr gebracht werden dürfen (d.h. insb. die gesetzlichen Anforderungen an die Produktsicherheit und Kennzeichnung erfüllen) und verkauft keine Plagiate.

### 2.3. Beschränkte Verfügbarkeit und Angebotsgültigkeit

Über die beschränkte Gültigkeit oder Verfügbarkeit eines Angebotes wird transparent und eindeutig informiert. Ist ein bestelltes Produkt nicht verfügbar, dürfen Kunden nur Ersatzartikel versandt werden, wenn diese zuvor ausdrücklich (z.B. per E-Mail) ihre Zustimmung erteilt haben.

## 2.4. Bestellschritte

Der Onlinehändler gestaltet gemäss [Artikel 3 Absatz 1 lit. s Ziff 2 UWG](#) den Bestell-/Check-out-Prozess transparent und zeigt deutlich auf, in welchem Schritt sich der Kunde gerade befindet, welche Schritte bis zur Abgabe einer verbindlichen Bestellung noch folgen und wann eine Bestellung verbindlich abgegeben wird.

## 2.5. Preisbekanntgabeverordnung

### 2.5.1. Preisangaben, Preisbestandteile und Zusatzkosten

Der Onlinehändler macht transparente Preisangaben entsprechend den gesetzlichen Vorschriften, namentlich der Preisbekanntgabeverordnung ([PBV](#)). Insbesondere gibt er auf der Produktdetailseite den tatsächlich vom Kunden zu bezahlenden Preis an, inklusive aller nicht vom Kunden frei wählbaren und vorab kalkulierbaren Preisbestandteilen, wie bspw. die MwSt. (im B2C-Verkehr), vorgezogene Entsorgungsbeiträge oder Urheberrechtsvergütungen. Im B2B-Verhältnis kann die MwSt. ebenfalls gesondert durch einen transparenten Hinweis ausgewiesen werden.

Versandkosten aber auch Mindermengenzuschläge müssen nicht im Preis enthalten sein. Der Onlinehändler weist aber durch einen transparenten Hinweis im Blickfeld des Kunden darauf hin, dass Versandkosten/Mindermengenzuschlag anfallen und wie hoch diese sind (z.B. durch einen Hinweis «zzgl. Versandkosten» mit Link zur Höhe der Kosten).

Alle Preisbestandteile, welche der Kunde frei wählen kann oder nicht vorab kalkulierbar sind (z.B. Zollgebühren oder Servicegebühren), müssen dem Kunden im Bestellprozess transparent bekanntgegeben werden. Zu beachten sind ferner die weiteren Sonderregelungen in diesen Prüfkriterien (s. insb. Ziff. 3.4).

## 2.6. Freier Kaufentscheid

Der Onlinehändler verrechnet keine zusätzlichen Leistungen oder Produkte, solange dies nicht ausdrücklich vom Kunden gewünscht wird. Der Kunde trifft seine Produktauswahl vollkommen frei. Kein Produkt wird dem Kunden unaufgefordert zugesandt.

Ausnahmen bilden Werbegeschenke, die der Kunde gratis und ohne Verpflichtung erhält, sowie Geschenkzustellungen von Kunden an Dritte. Davon ausgenommen sind auch Zustellungen, welche im Rahmen eines vom Kunden bestellten Abonnements

erfolgen oder auf vom Kunden initiierte, automatisierte IoT-Bestellungen zurückgehen (s. insb. Ziff. 2.11).

## 2.7. Verkaufsförderung

Onlinehändler nennen bei der Durchführung von Verkaufsförderungsaktionen (Gutscheine, Rabatte, vom Bestellwert abhängige Gratisartikel und dergleichen) sämtliche Bedingungen für diese Aktionen auf transparente und unmissverständliche Weise.

## 2.8. Stopp Werbung

Onlinehändler respektieren den Wunsch des Kunden, keine Werbung per Post, Telefon oder E-Mail zu erhalten, unabhängig davon, ob er direkt gegenüber dem Unternehmen, via Sterneintrag in Telefonverzeichnissen (Werbeanrufe) oder durch «Stopp Werbung»-Kleber am Briefkasten oder Eintrag in die [Robinsonliste des SDV](#) (postalische Werbung) geäußert worden ist.

## 2.9. E-Mail-Marketing

Der Onlinehändler versendet E-Mail-Werbung grundsätzlich nur mit dokumentierter Einwilligung der Empfänger. E-Mail-Werbung ohne Einwilligung ist nur gegenüber bestehenden Kunden gestattet, also einem Empfänger, der beim Onlinehändler Produkte bestellt hat, und dabei transparent auf die E-Mail-Werbung und die Abmeldemöglichkeit hingewiesen wurde, und die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind: Der Empfänger hat der E-Mail-Werbung nicht widersprochen und die Werbung beschränkt sich auf eigene Produkte des Onlinehändlers, die ähnlich wie die vom Empfänger bestellten Produkte sind.

Der Onlinehändler gibt in allen Werbe-Mails seine Identität an und integriert einen transparenten und klar beschrifteten Link (z.B. «Abbestellen»), über welchen der Empfänger auf einfache Weise die Ablehnung der Werbung (Opt-out) erklären kann.

## 2.10. Gewinnversprechen

Onlinehändler verzichten gemäss [Artikel 3 Absatz 1 lit. t UWG](#) auf Marketingaktionen, mit welchen der falsche Eindruck erweckt wird, dass der Adressat bereits einen Preis gewonnen hat, obwohl der Bezug des Gewinns noch von weiteren Voraussetzungen abhängt, wie z.B. dem Kauf eines Produkts, Teilnahme an einer Verlosung etc.





## 2.11. Abo-/Subscription-Modelle

Geschäftsmodelle, welche einen Zweitkauf, automatische Bestellauslösung infolge IoT-Funktionen oder eine Mitgliedschaft mit sich bringen, sind erlaubt, sofern dem Kunden vor Vertragsschluss die Bedingungen transparent aufgezeigt werden und ihm insbesondere deutlich gemacht wird, dass er sich zu wiederkehrenden Zahlungen verpflichtet.

## 3. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Jeder Onlinehändler veröffentlicht seine Vertragsbedingungen, z.B. als allgemeine Geschäftsbedingungen (nachfolgend: AGB), in transparenter Form und in der gleichen Sprache wie die Produktseiten. Die AGB müssen von jeder Unterseite (grundsätzlich über max. 1 Klick) abrufbar sein. Die AGB müssen zudem leicht auffindbar (z.B. über einen Link «AGB» im Footer) sowie verständlich ausformuliert sein.

Die AGB enthalten mindestens Regelungen zu folgenden Punkten:

- Geltungsbereich der AGB
- Vertragsschluss
- Rückgaberecht
- Rückgabeort bei Unternehmen mit Sitz im Ausland
- Preise, Versand-/Bearbeitungs-/Zusatzkosten
- Zahlungs- und Lieferbedingungen
- Kosten bei Zahlungsverzug

### 3.1. Geltungsbereich

Die Definition des Geltungsbereichs beinhaltet Angaben dazu, für welche Bestellungen (z.B. über den Onlineshop unter der Domain «XY»), welcher Vertragspartner, d.h. von welchem Anbieter und für welche Kunden (Privatkunden und/oder Geschäftskunden) die AGB gelten.

### 3.2. Vertragsschluss

Der Onlinehändler informiert gemäss [Artikel 3 Absatz 1 lit. s Ziff 2 UWG](#) in den AGB klar und verständlich darüber, wann die Bestellung des Kunden zu einem Vertragsschluss führt (z.B. bei Eingang der Bestellung, durch Annahme der Bestellung per E-Mail etc.).

### 3.3. Rückgaberecht

#### 3.3.1. Rückgaberecht allgemein

Der Onlinehändler gewährt allen seinen Kunden das Recht, die bestellten Produkte während mindestens 14 Kalendertagen nach Erhalt der Ware ohne Begründung zurückzusenden oder den Vertrag zu widerrufen (nachfolgend: Rückgaberecht). Ausnahmen des Rückgaberechts sind unter Punkt 3.3.2. aufgeführt.

## 3.3.2. Ausnahmen vom Rückgaberecht

Der Onlinehändler kann folgende Ausnahmen vom Rückgaberecht vorsehen:

- Lebensmittel (inkl. Getränke und Nahrungsergänzungsmittel)
- Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde
- Lebenden Produkten (wie Pflanzen, Aufzucht-Sets, Nützlinge)
- Arzneimittel und Medizinprodukte
- Massanfertigungen, personalisierte Produkte oder auf Kundenwunsch angefertigte Produkte (z.B. Massanzüge, Produkte mit Gravur, Möbelkombinationen, Korrekturbrillen etc.)
- Aus Hygiene- oder Gesundheitsgründen nicht zur Rückgabe geeignete Produkte wie Zahnbürsten, Piercing-Schmuck, Erotikartikel, Unterwäsche, Matratzen, etc.
- Geöffnetes oder entsiegeltes Verbrauchsmaterial (z.B. Toner oder Batterien)
- Elektro- und Elektronikgeräte (z.B. Kühlschränke, Laptops, Lampen), welche in Betrieb genommen wurden (eingeschaltet und/oder konfiguriert) und damit nur mit grossem Aufwand und zu reduziertem Preis wiederverkauft werden können
- Produkte, für die zeitlich befristet ein reduzierter Preis gilt, sofern im Angebot, spätestens auf der Produktdetailseite, darauf hingewiesen wird
- Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Rückgabefrist auftreten können
- Bücher, Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte
- Auf einem körperlichen Datenträger gelieferte Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware (z.B. CDs, DVDs) nach Öffnung der Originalverpackung oder nach der Entsiegelung
- Digitale Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden
- Gutscheine (digital oder physisch)
- Dienstleistungen im Bereich der Freizeitbetätigung (z.B. Beherbergung oder Events), sofern der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht

Für mangelhafte Produkte bzw. Gewährleistungsansprüche gilt Ziff. 3.5.



Zulässig ist der Ausschluss oder die Beschränkung des Rückgaberechts, wenn ein Produkt benutzt wurde oder die Originalverpackung fehlt oder beschädigt ist, solange dem Kunden die Möglichkeit zur Prüfung der Produkte (z.B. das Anprobieren) möglich bleibt. Eine Benutzung der Produkte kann dann unterstellt werden, wenn sie Gebrauchsspuren (Geruch, Flecken, etc.) aufweisen, untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden oder im zurückgesandten Zustand nur mit grossen Instandsetzungsaufwand oder zu reduziertem Preis verkauft werden können (z.B. ausgepackte Lego oder Puzzle, geöffnete Parfums etc.).

Auf Ausnahmen von der Retouren-Regelung wird in den AGB ausdrücklich darauf hingewiesen. Bei Ausnahmen aufgrund eines zeitlich befristeten Preisnachlasses ist der Hinweis auch auf der Produktdetailseite gut sichtbar anzubringen.

### **3.3.3. Rücksendekosten und Rücksendeadresse**

Der Onlinehändler kann in den AGB vorsehen, dass der Kunde die Kosten der Rücksendung trägt. Der Onlinehändler gibt die Adresse bekannt, an welche die Produkte zu senden sind. Onlinehändler mit Unternehmenssitz im Ausland nennen dem Kunden entweder eine Rücksendeadresse in der Schweiz oder garantieren eine Rücksendung ins Ausland zum Tarif eines vergleichbaren Inlandversands. Bei Ware, die per Spedition zugestellt wurde, werden in den AGB die Rücksendekosten transparent aufgezeigt.

### **3.3.4. Folgen der Rücksendung und Entschädigung**

Macht der Kunde fristgerecht von seinem Rückgaberecht Gebrauch, erstattet der Onlinehändler grundsätzlich den vom Kunden bereits überwiesenen Betrag umgehend vollständig über denselben Kanal zurück, über welchen der Betrag bezahlt wurde. Die Rückerstattung in Form eines Gutscheins ist nur zulässig, wenn der Kunde ausdrücklich (z.B. per E-Mail) seine Zustimmung dazu erteilt hat. Kundenguthaben müssen spätestens auf Kundenwunsch zurücküberwiesen werden.

Führt die Rückgabe dazu, dass der Bestellbetrag eine Schwelle für die versandkostenfreie Lieferung unterschreitet, kann der Onlinehändler die Versandkosten vom Rückerstattungsbetrag abziehen, sofern dies transparent festgehalten wird. Unter der gleichen Voraussetzung können auch die Kosten eines Sondertransports, mit welchem die bestellten Produkte dem Kunden geliefert wurden, in Abzug gebracht werden. Macht der Onlinehändler Versandkosten bei einer Vollretoure geltend, muss dies in den AGB explizit geregelt werden.

Der Onlinehändler kann, anstelle des Ausschlusses des Rückgaberechts (gemäss Ziff. 3.3.2), in den AGB einen Abzug oder die Geltendmachung einer Entschädigung vorbehalten, wenn Produkte benutzt wurden oder die Originalverpackung fehlt oder beschädigt ist.

## **3.4. Zahlungs- und Lieferbedingungen**

Der Onlinehändler bietet mindestens eine Zahlungsart ohne Zusatzgebühren an. Zusatzgebühren für weitere angebotene Zahlungsarten sind dann zulässig, wenn der Kunde im Bestellprozess diese aktiv auswählt. Die Zusatzgebühren müssen bei der jeweiligen Zahlungsart transparent ausgewiesen werden

### **3.4.1. Folgen des Zahlungsverzugs**

Der Onlinehändler, der den Kunden die Bestellung auf Rechnung ermöglicht, regelt in den AGB die Folgen des Zahlungsverzugs des Kunden. Setzt der Onlinehändler Dienste von Zahlungsdienstleistern ein, kann er mit einem Link auf deren AGB verweisen. Er muss allerdings in jedem Fall in seinen eigenen AGB darauf hinweisen, falls er oder der Dienstleister Mahngebühren oder Inkassogebühren geltend machen will. Die Höhe der Gebühren müssen in den AGB genannt oder mittels direkter Verlinkung bekannt gegeben werden.

### **3.4.2. Belastungszeitpunkt**

Onlinehändler informieren ihre Kunden in den AGB, zu welchem Zeitpunkt eine Karten- oder Kontobelastung erfolgt (z.B. bei der Bestellung, beim Versand oder bei Ablauf der Rückgabefrist).

### **3.4.3. Rückzahlung von Forderungen**

Forderungen des Kunden aus Retouren, Doppelzahlungen oder anderen vergleichbaren Konstellationen werden ohne Verzögerung und allerspätestens nach Aufforderung des Kunden zurückbezahlt. Davon ausgenommen sind Forderungen des Kunden aus Gutscheinen (z.B. Wert- oder Geschenkgutscheine). Diese müssen nicht zurückbezahlt werden. Kundenguthaben müssen spätestens auf Kundenwunsch zurücküberwiesen werden.

### **3.4.4. Lieferfristen**

Der Onlinehändler macht transparente Angaben, bis wann bestellte Produkte geliefert werden. Er weist Kunden umgehend auf Lieferverzögerungen hin und



gewährt ihnen bei Verzögerungen das Recht, vom Vertrag zurückzutreten und den überwiesenen Betrag zurückzuverlangen.

### **3.5. Gewährleistung/Garantie (dispositiv)**

Ohne ausdrückliche, anderslautende Regelung in den AGB gilt die Gewährleistung gemäss Obligationenrecht (OR). Möchte ein Onlinehändler in seinen AGB die gesetzliche Gewährleistung abändern, muss für Mängel an der Kaufsache mindestens entweder Wandelung, Minderung, Ersatzleistung oder Reparatur vorgesehen werden.

Eine vollständige Wegbedingung von Gewährleistungsansprüchen ist nicht erlaubt.

## 4. Datenschutzerklärung (DSE)

Onlinehändler informieren transparent über die Bearbeitung von Personendaten und beachten dabei die Vorgaben im [Bundesgesetz über den Datenschutz \(DSG\)](#). Sie veröffentlichen die Informationen in einer Datenschutzerklärung (DSE) in der gleichen Sprache wie ihre Produktseiten. Die Datenschutzerklärung muss mindestens von jeder Unterseite einfach abrufbar und leicht auffindbar (z.B. über einen Link «Datenschutzerklärung» im Footer) sein.

### 4.1. Verantwortlichkeit und Zweck der Datenerhebung

Der Onlinehändler informiert in der Datenschutzerklärung über alle Datenbearbeitungen, für die er als datenschutzrechtlich Verantwortlicher gilt, und bezeichnet sich ausdrücklich als Verantwortlichen.

Er informiert transparent und vollständig darüber, welche Daten, zu welchen Zwecken wie bearbeitet werden (z.B. beim Besuch der Webseite, beim Erstellen eines Kundenkontos, beim Einkauf im Onlineshop oder beim E-Mail-Marketing).

### 4.2. Bekanntgabe von Daten und Datenempfänger

Die Onlinehändler informieren in der Datenschutzerklärung transparent und vollständig über die Bekanntgabe von Personendaten an andere Unternehmen, namentlich an Transport- oder Zahlungsdienstleister sowie Inkassounternehmen. Anzugeben sind auch Unternehmen, welchen Personendaten bekanntgegeben werden, indem ihnen Zugriffsrechte gewährt werden (z.B. Anbieter von Cloud-Software oder IT-Support).

### 4.3. Datenübermittlung ins Ausland

Werden Personendaten an Empfänger im Ausland bekanntgegeben, informiert der Onlinehändler vollständig und transparent darüber. Handelt es sich um Länder, welche aus Sicht der Schweiz über kein angemessenes Datenschutzniveau verfügen (siehe Liste im [Anhang zur Datenschutzverordnung \(DSV\)](#)), gibt er an, welche Massnahmen getroffen werden, um einen geeigneten Datenschutz zu gewährleisten.

## 4.4. Zahlungsabwicklung und Bonitätsprüfung

Der Onlinehändler informiert transparent und vollständig über die Datenbearbeitungen im Rahmen der Zahlungsabwicklung. Setzt der Onlinehändler Dienste von Zahlungsdienstleistern ein, kann er mit einem Link auf deren Datenschutzerklärung verweisen. Er muss allerdings in jedem Fall in seiner eigenen Datenschutzerklärung darauf hinweisen, falls er oder der Dienstleister eine Bonitätsprüfung durchführen will.

## 4.5. Cookies und Tracking-Tools

Onlinehändler, welche Cookies oder ähnliche Technologien zu Marketingzwecken (inkl. statistische Analysen von Website-Besuchen) verwenden, informieren die Kunden mit einem Cookie-Banner, welcher eine Verlinkung auf die Datenschutzerklärung oder Cookie-Richtlinien beinhaltet, über diese Datenbearbeitungen.

Im Rahmen des Cookie-Banners und/oder in der Datenschutzerklärung informieren sie vollständig und transparent über sämtliche Cookie-basierten Bearbeitungen, namentlich über die Dienste, mit welchen das Besucherverhalten nachverfolgt wird («Tracking Tools»), und zeigen auf, wie die damit verbundenen Bearbeitungen unterbunden werden können.

## 4.6. Betroffenenrechte

Der Onlinehändler stellt sicher, dass er Anfragen der betroffenen Personen (Kunden, Website-Besucher etc.) zur Ausübung der im Datenschutzgesetz vorgesehen Rechte (z.B. Auskunft und Löschung) fristgerecht und vorschriftsgemäss beantworten kann. Der Onlinehändler nennt in der Datenschutzerklärung eine E-Mail-Adresse für Anfragen zum Datenschutz.



## 5. Nichteinhaltung der Prüfkriterien

### 5.1. Meldung bei Nichteinhaltung der Prüfkriterien

Jede natürliche oder juristische Person, die eine Nichteinhaltung der Prüfkriterien feststellt, kann diese dem HANDELSVERBAND.swiss melden.

### 5.2. Sanktionen

Bei Nichteinhaltung der Prüfkriterien entzieht der HANDELSVERBAND.swiss dem Onlinehändler das Gütesiegel Swiss Online Garantie. Der Onlinehändler hat das Gütesiegel auf seiner Webseite unverzüglich zu entfernen.

Weigert sich ein Unternehmen zwecks Rezertifizierung eine Selbstdeklaration vorzunehmen, kann dem Onlinehändler das Gütesiegel entzogen werden.

## 6. Gütesiegel Swiss Online Garantie

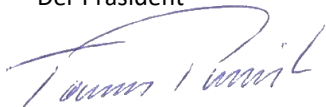
Nach erfolgreicher Zertifizierung ist der Onlinehändler berechtigt, in seinem zertifizierten Webshop und in seiner darauf ausgelegten Werbung das Gütesiegel Swiss Online Garantie unter Einhaltung der Vorgaben des HANDELSVERBAND.swiss zu verwenden.

## 7. Inkrafttreten und Änderungen

Die Prüfkriterien werden vom Vorstand des HANDELSVERBAND.swiss definiert. Änderungen werden den Verbandsmitgliedern kommuniziert.

Bern, 20. November 2024

Der Präsident



Tom Prenosil

Der Geschäftsführer



Bernhard Egger