



Vergabekriterien
für das
Österreichische E-Commerce-Gütezeichen im
B2B-Bereich

Vergabekriterien

Inhalt

Einleitung	3
1. Anbieter-Identifizierung	4
2. Allgemeine Vertragsbedingungen	4
3. Produktbeschreibung	5
4. Preisauszeichnung	5
5. Abgabe der Bestellung/Bestätigungen	5
6. Zahlungsmöglichkeit	6
7. Bestätigung der Bestellung	6
8. Datenschutz	6
9. Sprache	7
10. Kennzeichnung von Werbung und anderer kommerzieller Kommunikation	7
11. Einhaltung sonstiger Gesetze	8
12. Vergabe des Gütezeichens	8
13. Überprüfung der Einhaltung der Kriterien	8
14. Entzug des Gütezeichens	8
15. Änderung der Kriterien	9
16. Weitere Vereinbarungen/Dokumente	9
Weitere Informationen	9

Vergabekriterien

Einleitung

Das Österreichische E-Commerce-Gütezeichen im B2B-Bereich bestätigt die Selbstverpflichtung von Unternehmen zur Einhaltung der folgenden Kriterien und Qualitätsmerkmale bei der Abwicklung von elektronischen Geschäften und sonstigen elektronischen Transaktionen mit Unternehmen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes.

Die Gütezeichen-Kriterien regeln den Prozess und die Rahmenbedingungen der elektronischen Geschäftsabwicklung für jene Unternehmen, denen die Führung des Gütezeichens gestattet wurde. Sie geben keinerlei Auskunft über die Qualität oder sonstigen Leistungseigenschaften der von den Zeichennutzern angebotenen Produkte und Dienstleistungen.

Der Antragsteller muss die entsprechenden Gesetze einhalten und die in den Richtlinien enthaltenen Verpflichtungen rechtsverbindlich, klar und unmissverständlich in seine Vertragsbedingungen übernehmen.

Die Kriterien für den Erhalt des Gütezeichens orientieren sich insbesondere an den Vorgaben des österreichischen und internationalen Rechts und gehen in wesentlichen Punkten über diese hinaus: z.B. Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch, E-Commerce-Gesetz, Telekommunikationsgesetz, Datenschutzgrundverordnung.

Vergabekriterien

1. Anbieter-Identifizierung

Der Nutzer des Gütezeichens hat zumindest folgende Informationen in richtiger, klarer, leicht und ständig verfügbarer Weise (online) zur Verfügung zu stellen:

- seinen Namen oder seine Firma (keine bloße Etablissement- bzw. Geschäftsbezeichnung);
- eine ladungsfähige geografische Anschrift, unter der er niedergelassen ist (kein Postfach);
- Telefonnummer (kein Mehrwertdienst), E-Mail-Adresse, Kontaktperson bzw. – stelle
- sofern vorhanden, die Firmenbuchnummer und das Firmenbuchgericht;
- soweit die Tätigkeit einer behördlichen Aufsicht unterliegt, die für ihn zuständige Aufsichtsbehörde;
- bei einem Nutzer des Gütezeichens, der gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften unterliegt, die Kammer, den 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;
- sofern vorhanden, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und GLN-Nummer¹.

(Mitglieder der Wirtschaftskammer Österreich können diese Informationspflichten durch Verlinkung auf ihren Eintrag im Firmen A-Z der Wirtschaftskammern Österreich und entsprechende Editierung ihrer Stammdaten erfüllen.)

2. Allgemeine Vertragsbedingungen

Der Nutzer des Gütezeichens stellt klare, leicht zugängliche und ständig abrufbare Vertragsbedingungen für den Online-Einkauf oder die Online-Erbringung von Dienstleistungen unter Angabe des Datums der letzten Aktualisierung (online) bereit. Die Aufbereitung dieser Bedingungen erfolgt so, dass sie sowohl vor als auch nach dem Bestellvorgang (Abgabe der Vertragserklärung) vom Kunden leicht eingesehen, gespeichert, ausgedruckt und gelesen werden können. Sie enthalten insbesondere die Einzelheiten über die Zahlung und die Lieferung bzw. die Vertragserfüllung.

Weiters muss in klarer, leicht zugänglicher und ständig abrufbarer Weise (online) darüber informiert werden, welche technischen Schritte für den Online-Bestellvorgang notwendig sind.

In gleicher Weise muss darüber informiert werden, ob der Vertragstext nach Abgabe der Bestellung beim Nutzer des Gütezeichens gespeichert wird und ob er dort zugänglich ist, welche technischen Mittel zur Erkennung von Eingabefehlern und zu deren Korrektur vor Abgabe einer Bestellung zur Verfügung stehen und in welchen Sprachen der Vertrag verfügbar ist.

¹ https://www.wko.at/service/innovation-technologie-digitalisierung/Das_WKO_Firmen_A-Z_integriert_die_internationale_Unternehmen.html

Vergabekriterien

3. Produktbeschreibung

Bei dauernden oder wiederkehrenden Leistungen muss über die regelmäßigen Kosten bzw. deren Berechnung, über die Mindestlaufzeit des Vertrages bzw. die Vertragslaufzeit und über die Kündigungsbedingungen informiert werden.

4. Preisauszeichnung

Das vom Nutzer des Gütezeichens verrechnete Entgelt für ein Produkt oder eine Dienstleistung wird in klarer und deutlicher Form vor Abgabe der Bestellung angegeben. Eventuell anfallende Steuern, Abgaben und sonstige Zuschläge werden übersichtlich aufgelistet.

Das verrechnete Gesamtentgelt wird zudem nach den Preisen für die einzelnen Produkte/Dienstleistungen und den Versandkosten aufgegliedert dargestellt. Vereinbarungen über zusätzliche Zahlungen werden nur wirksam, wenn der Kunde ausdrücklich zustimmt.

Wenn dem Kunden zusätzliche Kosten aus dieser Geschäftstransaktion entstehen können, die von Dritten verrechnet werden (z.B. Zoll, Einfuhrumsatzsteuer), muss vor Abgabe der Bestellung klar und deutlich darauf hingewiesen werden.

Bei allen Informationen über Entgelte ist die entsprechende Währung eindeutig anzugeben.

5. Abgabe der Bestellung/Bestätigungen

Vor Abgabe seiner Bestellung erhält der Kunde eine übersichtliche speicher- und ausdrückfähige Darstellung der Bestellung, die es ermöglicht, einerseits allfällige Eingabefehler zu erkennen und sofort zu korrigieren und andererseits die Bestellung noch zu ändern bzw. von ihr wieder Abstand zu nehmen. Diese Aufstellung muss Informationen über

- die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung
- den Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern und Abgaben; Fracht-, Liefer-, Versand- oder sonstigen Kosten
- die regelmäßigen Kosten bzw. deren Berechnung bei dauernden oder wiederkehrenden Leistungen
- die Mindestlaufzeit des Vertrages bzw. die Vertragslaufzeit und über die Kündigungsbedingungen bei dauernden oder wiederkehrenden Leistungen

beinhalten.



Vergabekriterien

Die Bestellung muss durch einen gut lesbaren Button mit der Aufschrift „zahlungspflichtig bestellen“ bzw. „zahlungspflichtig buchen“ abgeschlossen werden.

6. Zahlungsmöglichkeit

Der Nutzer des Gütezeichens muss über die akzeptierten Zahlungsmittel informieren.

Bietet der Nutzer des Gütezeichens eine Online-Zahlungsmöglichkeit an, so muss diese in klarer, leicht zugänglicher und ständig abrufbarer Weise (online) beschrieben werden. Sie muss eine nach dem aktuellen Stand der Technik angemessene Sicherheit aufweisen (z.B. SSL-Verschlüsselung).

7. Bestätigung der Bestellung

Jeder Eingang einer Bestellung wird vom Nutzer des Gütezeichens unverzüglich per E- Mail bestätigt.

Spätestens mit dem Erhalt der Ware oder vor Inanspruchnahme der Dienstleistung erhält der Kunde, zumindest auch per E-Mail, eine Vertragsbestätigung samt Detailinformation über die Bestellung, die zumindest folgende Informationen enthält:

- Name, geografische Anschrift und Telefonnummer des Anbieters,
- die Menge und die wesentlichen Eigenschaften der Ware(n) oder Dienstleistung(en) und das dafür zu leistende (Gesamt-) Entgelt und unter Angabe der Versandkosten in der unter Pkt. 4 dargestellten Weise,
- die Einzelheiten der Zahlung, Lieferung und Lieferfrist,
- Kündigungsbedingungen bei dauernden oder wiederkehrenden Leistungen.

8. Datenschutz

Der Nutzer des Gütezeichens verpflichtet sich, in klarer, leicht zugänglicher und ständig abrufbarer Weise (online) Verbrauchern Informationen darüber zu geben, welche personenbezogenen Daten für welche Zwecke wie lange bei ihm gespeichert werden und an wen diese allenfalls übermittelt werden.

In gleicher Weise ist darüber zu informieren, wie Kunden Auskünfte über die sie betreffenden Daten erhalten können und wie diese gelöscht bzw. geändert werden können.

Vergabekriterien

Sensible Daten im Sinne der geltenden Datenschutzgesetze werden - wenn überhaupt - ausschließlich mit ausdrücklicher Zustimmung der Betroffenen für die Abwicklung eines konkreten Geschäfts gespeichert und nach Geschäftsabwicklung sofort gelöscht.

Übermittlungen von personenbezogenen Daten an Dritte werden nicht vorgenommen, außer dies ist für die Abwicklung des konkreten Vertrages unumgänglich.

Veröffentlichungen von personenbezogenen Daten finden nicht statt.

Die Übermittlung von Kreditkartendaten durch Verbraucher wird nur für den Abschluss konkreter Geschäftsabschlüsse unter den in Pkt. 6 beschriebenen Bedingungen verlangt.

Der Nutzer des Gütezeichens kommuniziert Werbe- oder Marketinginformationen an Verbraucher auf Individualkommunikationswegen (z.B. E-Mail, SMS) nur nach deren vorheriger ausdrücklicher Zustimmung und beachtet überdies alle gegebenenfalls bestehenden ECG- bzw. Robinson-Listen.

9. Sprache

Der Vertragsinhalt, alle sonstigen Informationen, Kundendienst und Beschwerdeerledigung werden durchgängig in der Sprache angeboten, in der über das Leistungsangebot informiert und die Bestellung durchgeführt wurde.

10. Kennzeichnung von Werbung und anderer kommerzieller Kommunikation

Der Nutzer des Gütezeichens hat dafür zu sorgen, dass eine Werbung oder andere kommerzielle Kommunikation, die Bestandteil seines Webauftrittes ist, klar und eindeutig

- als solche erkennbar ist (räumliche oder optische Trennung oder verbale Kennzeichnung),
- die natürliche oder juristische Person, die die Werbung oder andere kommerzielle Kommunikation in Auftrag gegeben hat, erkennen lässt,
- Angebote zur Absatzförderung wie etwa Zugaben und Geschenke als solche erkennen lässt und einen einfachen Zugang zu den Bedingungen für ihre Inanspruchnahme enthält sowie
- Preisausschreiben und Gewinnspiele als solche erkennen lässt und einen einfachen Zugang zu den Teilnahmebedingungen enthält.

Vergabekriterien

11. Einhaltung sonstiger Gesetze

Zusätzlich zur Einhaltung dieser Kriterien verpflichtet sich der Zeichennutzer zur Einhaltung aller anderen einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen (z.B. Datenschutzgesetze, Telekommunikationsgesetz, Gewerbeordnung, Strafgesetzbuch, Jugendschutzgesetze, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, usw.) und der Unterlassung von Handlungen, die den guten Sitten oder dem fairen Handel widersprechen.

Im Rahmen der Begutachtung wird jedoch ausschließlich die Einhaltung bzw. Umsetzung der Vergabekriterien überprüft.

Ein Verstoß gegen gesetzliche Bestimmungen kann, speziell wenn dadurch das Ansehen oder Zweck des Gütezeichens geschädigt wird, mit dem Entzug des Gütezeichens geahndet werden.

12. Vergabe des Gütezeichens

Die Entscheidung über die Genehmigung zur Führung des Gütezeichens obliegt ausschließlich der Vergabestelle, die ein Expertenteam zur Beurteilung der Umsetzung bzw. Einhaltung der Kriterien einsetzen kann.

Die Gültigkeitsdauer des Gütezeichens beträgt ein Jahr.

Mit der Erfüllung der Gütezeichen-Kriterien ist kein Rechtsanspruch auf den Erhalt des Gütezeichens verbunden.

13. Überprüfung der Einhaltung der Kriterien

Die ordnungsgemäße technische und strukturelle Umsetzung dieser Richtlinien wird vor Vergabe des Gütezeichens mittels Zertifizierung und anschließend regelmäßig mittels unangekündigter Stichproben mindestens jedoch jährlich überprüft.

14. Entzug des Gütezeichens

Die Vergabestelle hat das Recht, bei Verstoß gegen diese Richtlinien, die Führung des Gütezeichens jederzeit zu untersagen.

Der Nutzer des Gütezeichens verpflichtet sich, das Gütezeichen bei Untersagung bzw. nach Verstreichen der Gültigkeitsdauer unverzüglich zu entfernen. Bei Zuwiderhandeln kann eine



Vergabekriterien

Vertragsstrafe von bis zu EUR 1000,- pro Tag des Zuwiderhandelns verlangt werden. Das Faktum des Entzugs des Gütezeichens wird unter Nennung des Namens des Nutzers des Gütezeichens veröffentlicht.

15. Änderung der Kriterien

Die Vergabestelle ist berechtigt, die Kriterien - insbesondere aufgrund einer neuen gesetzlichen Lage - zu ändern. Sie teilt diese Änderung den Zeichennutzern mit, die diese Änderungen umgehend umzusetzen haben.

16. Weitere Vereinbarungen/Dokumente

Nutzungsvertrag

Die Arten der Nutzung des Gütezeichens, die Gültigkeitsdauer und der Gültigkeitsbereich (Online-Shop) werden nach Begutachtung und der Erfüllung aller Kriterien in einem gesonderten Nutzungsvertrag, geschlossen zwischen dem E-Commerce-Gütezeichen und dem Zeichennutzer, verbindlich vereinbart.

Weitere Informationen

Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen, c/o ÖIAT
Ungargasse 64-66/3/404, A - 1030 Wien

office@guetezeichen.at, www.guetezeichen.at
+43 1 595 2112, Fax DW 99