



Vertrag zwischen

**Verkäufer**

und

Retail International GmbH  
Nordring 98a  
90409 Nürnberg

Handelsregister: Amtsgericht Nürnberg, HRB 24081  
USt-Id: DE257660883

vertreten durch Heiko Voigt (Geschäftsführer)

**Marktplatzbetreiber**

über die Nutzung der Marktplatz-Plattform voelkner.de zum Verkauf von Waren und Dienstleistungen.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 1. Präambel

Der Marktplatzbetreiber unterhält einen Online-Marktplatz für den Verkauf von Waren und Dienstleistungen in Deutschland. Der Verkäufer ist gewerblicher Händler und hat die Möglichkeit den Online-Marktplatz gegen Entgelt zu nutzen, um seine Waren und Dienstleistungen über das Internet im eigenen Namen auf eigene Rechnung zum Verkauf anzubieten.

## 2. Vertragsdokumente

Dieser Vertrag umfasst folgende Vertragsdokumente:

- die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Marktplatznutzung
- Anhang 1: Provision, Gebühren
- Anhang 2: verbotene Produkte
- Anhang 3: Verkäuferrichtlinien

## 3. Vertragsgegenstand

- 3.1. Dieser Vertrag regelt ausschließlich die Nutzung des Marktplatzes durch den Verkäufer und die damit einhergehenden Rechte und Pflichten der Parteien. Er ersetzt alle bisherigen Vereinbarungen zwischen den Parteien, die für den gleichen Zweck abgeschlossen wurden. Mündliche Vereinbarungen bestehen nicht.
- 3.2. Einseitige rechtserhebliche Erklärungen, die gegenüber dem Marktplatzbetreiber abzugeben sind (z.B. Fristsetzungen, Mängelanzeigen, Kündigung), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.
- 3.3. Der Marktplatzbetreiber stellt eine Internet-Plattform zur Verfügung, über die der Verkäufer seine Waren und Dienstleistungen anbieten und verkaufen kann. Zu diesem Zweck meldet sich der Verkäufer nach Zulassung und Freischaltung durch den Marktplatzbetreiber und den Finanzdienstleister am Online-Marktplatz an und richtet einen Verkäufer-Account ein, über den er seine Angebote und Bestellungen verwalten kann.

## 4. Vertragsbeginn

Der Vertrag beginnt, sobald der Verkäufer im Rahmen der Anmeldung diesem Vertrag zugestimmt hat und das Vertragsangebot des Verkäufers über die Einrichtung eines Verkäuferkontos (s. §11) von der Ingenico FS angenommen worden ist.

## 5. Leistungen und Pflichten der Parteien

- 5.1. Der Verkäufer ist gewerblich oder selbständig beruflich tätig. Zur Einrichtung seines Verkäufer-Accounts erhält der Verkäufer die Zugangsdaten übermittelt. Der Verkäufer ist allein verantwortlich für die Sicherheit und Vertraulichkeit dieser Zugangsdaten.
- 5.2. Nach der Registrierung muss der Verkäufer die abgefragten Daten richtig und vollständig angeben, insbesondere die eMail-Adresse. Über diese Kontaktadresse erhält er sämtliche Informationen, die das Vertragsverhältnis betreffen. Der Verkäufer ist verpflichtet, bei Änderungen seiner Daten, diese umgehend in seinem Account zu aktualisieren.

- 5.3. Der Verkäufer muss dem Marktplatzbetreiber eine zu jeder Zeit gültige Bescheinigung i.S.d. §22 f UStG zur Verfügung stellen.
- 5.4. Der Verkäufer hat die Möglichkeit eigene Verkaufsbedingungen über seinen Verkäufer-Account auf seiner Verkäuferseite einzustellen und zu nutzen. Er verpflichtet sich alle weiteren gesetzlich vorgeschriebenen Angaben wie z.B. eine Widerrufsbelehrung oder Datenschutzerklärung über seinen Account einzustellen. Er ist als Verkäufer selbst für diese Angaben und deren Rechtmäßigkeit verantwortlich, eine Haftung des Marktplatzbetreibers ist somit ausgeschlossen.
- 5.5. Der Verkäufer ist verpflichtet es zu unterlassen, Kunden, mit denen der Kontakt über den Marktplatz entstanden ist, auf einen eigenen Onlineshop zur Umgehung der Bestell- und Zahlungsabwicklung auf diesem Marktplatz zu verweisen, um die nach diesem Vertrag zu zahlende Vergütung zu umgehen.
- 5.6. Der Verkäufer ist verpflichtet, die ihm übermittelten personenbezogenen Daten sorgfältig zu behandeln und bei deren Verarbeitung nicht gegen bestehende Gesetze, insbesondere Datenschutzgesetze, zu verstoßen.
- 5.7. Der Marktplatzbetreiber behält sich vor, die Nutzung einzelner Dienste von weiteren Bedingungen abhängig zu machen. Außerdem kann der Marktplatzbetreiber den Online-Marktplatz modifizieren, ändern oder gegen andere Dienste austauschen. Ein Anspruch auf Beibehaltung bestimmter Funktionalitäten besteht nicht.
- 5.8. Der Verkäufer ist für die Richtigkeit und Rechtmäßigkeit der von ihm eingestellten Inhalte ausschließlich verantwortlich. Dazu stellt er den Marktplatzbetreiber von sämtlichen Ansprüchen frei, die Dritte gegen ihn wegen der Verletzung ihrer Rechte aufgrund der vom Verkäufer auf dem Marktplatz eingestellten Inhalte oder Angebote geltend machen. Der Verkäufer stellt den Marktplatzbetreiber insbesondere von den notwendigen Kosten der Rechtsverteidigung frei, es sei denn, der Verkäufer hat die Verletzung nicht zu vertreten. Wird der Marktplatzbetreiber durch Dritte in Anspruch genommen, so wird er den Verkäufer unverzüglich darüber in Kenntnis setzen. Der Verkäufer wird im Gegenzug unverzüglich sämtliche Informationen zur Verfügung stellen, die für eine ordnungsgemäße Rechtsverteidigung erforderlich sind.

## **6. Bewertungssystem**

- 6.1. Der Marktplatzbetreiber stellt auf der Plattform ein Bewertungssystem zur Verfügung, mit dem Kunden den Verkäufer in bestimmten vorgegebenen Kategorien bewerten können und zusätzlich die Möglichkeit erhalten, einen kurzen Kommentar abzugeben. Die vorgegebenen Kategorien können vom Marktplatzbetreiber nach eigenem Ermessen erweitert, oder einzelne Kategorien herausgenommen werden, um eine optimale Qualitätskontrolle zu erreichen. Zusätzlich hat der Verkäufer die Möglichkeit auf diese Bewertungen öffentlich zu antworten.
- 6.2. Der Marktplatzbetreiber wird die Bewertungen vor Veröffentlichung nicht auf deren sachliche Richtigkeit oder rechtliche Zulässigkeit hin prüfen. Für den Inhalt ist allein der Verkäufer verantwortlich, er hat den Marktplatzbetreiber über Bewertungen zu informieren, die beleidigend oder sonst offenkundig rechtswidrig sind.

## 7. Waren und Dienstleistungen des Verkäufers

### 7.1. Produktarten

Der Verkäufer verpflichtet sich auf dem Marktplatz nur Waren und Dienstleistungen anzubieten, die in den Produktkategorien des Marktplatzbetreibers festgelegt sind und eine korrekte Einordnung in diese Kategorien zu gewährleisten. Insbesondere muss der Verkäufer angeben, ob seine Angebote nur an Privat- oder nur für Geschäftskunden verkauft werden dürfen. Die Produktkategorien können dem Anhang 1 entnommen werden.

Grundsätzlich darf der Verkäufer keine Kriegsspielzeuge oder Produkte anbieten, die eine FSK-Freigabe "ab 18" tragen. Er gewährleistet außerdem, dass die von ihm angebotenen Produkte keinem der in Anhang 2 gelisteten verbotenen Produkte bzw. Produktkategorien entsprechen. Sollte der Verkäufer dagegen verstoßen ist die Ingenico FS berechtigt, den Vertrag über das Verkäuferkonto mit dem Verkäufer mit sofortiger Wirkung zu kündigen (s. dort unter §11.2). In diesem Fall endet auch dieser Vertrag mit gleichem Datum.

### 7.2. Produktblätter

Der Verkäufer übermittelt in dem vom Marktplatzbetreiber vorgegebenen Format die Inhalte, die für die Beschreibung der auf dem Marktplatz angebotenen Produkte erforderlich sind. Er muss sämtliche Angaben übermitteln, die aufgrund gesetzlicher Vorschriften bei dem jeweiligen Produkt angezeigt werden müssen oder zur Generierung der Anzeige notwendig sind. Der Verkäufer ist selbst für die von ihm übermittelten Inhalte verantwortlich und muss diese regelmäßig aktualisieren. Er hat sicherzustellen, dass die Inhalte der Produktbeschreibungen und Produktbilder mit dem jeweiligen Produkt übereinstimmen.

### 7.3. Rechte an geistigem Eigentum

Der Verkäufer räumt dem Marktplatzbetreiber folgende nichtausschließliche, übertragbare, zeitlich und räumlich unbeschränkte Rechte, einschließlich an den übermittelten Inhalten ein:

- die Speicherung, Archivierung und Reproduktion;
- Vervielfältigung und Veröffentlichung auf dem Marktplatz, um die Produkte zu bewerben und den Käufern zu präsentieren;
- Vervielfältigung und Veröffentlichung der Inhalte auf Werbeträgern wie z.B. Suchmaschinen, Werbeflächen auf Webseiten Dritter usw.
- Bearbeitung der Inhalte zum Zwecke der Anpassung für die Veröffentlichung auf dem Marktplatz und den genannten Werbeträgern.

Der Verkäufer garantiert, dass er berechtigt ist, die Inhalte zu den genannten Zwecken an den Marktplatzbetreiber zu übermitteln und die entsprechenden Nutzungsrechte zu übertragen. Außerdem garantiert der Verkäufer, dass die dem Marktplatzbetreiber übertragenen Nutzungsrechte nicht gegen Urheber-, Marken- oder sonstige Rechte verstoßen.

### 7.4. Sperrung von Produkten

Der Marktplatzbetreiber behält sich das Recht vor, jederzeit und ohne vorherige Ankündigung ein Produkt, das die Bedingungen aus 7.1., 7.2. und 7.3. nicht erfüllt vorübergehend oder dauerhaft zu sperren. Der Verkäufer wird hiervon umgehend informiert.

## **8. Bestellabwicklung**

### 8.1. Kaufvertrag

Durch die Bestellung eines Produktes über die Plattform kommt ein Kaufvertrag zwischen dem Verkäufer und dem jeweiligen Käufer zustande. Sollte der Verkäufer nicht in der Lage sein, seine Pflichten aus dem Kaufvertrag zu erfüllen, hat er unverzüglich den Käufer über die weitere Vorgehensweise zu informieren und, soweit erforderlich, den Kaufvertrag anzufechten. Beide Parteien sind sich einig, dass der Marktplatzbetreiber in diesem Zusammenhang nur als technischer Dienstleister und Vermittler agiert, der dem Verkäufer den Kontakt mit den Käufern ermöglicht und nicht Partei des Kaufvertrages ist.

### 8.2. Bestellungen

Produktbestellungen von Käufern kann der Verkäufer über seinen Verkäufer-Account einsehen und bearbeiten. Er hat dem Käufer eine Rechnung über den Kauf zur Verfügung zu stellen und diese zusätzlich per Upload im Verkäufer-Account zu speichern. Die Lieferung und die Abwicklung von Rücksendungen haben allein durch den Verkäufer zu erfolgen.

### 8.3. Gesetze zum Fernabsatzhandel

Der Verkäufer verpflichtet sich, alle Gesetze und Vorschriften zum Fernabsatzhandel gegenüber Verbrauchern einzuhalten. Insbesondere wird er nur Produkte zum Verkauf anbieten, die er nach Erhalt einer Bestellung dem Käufer zur Verfügung stellen kann.

### 8.4. Bezahlung

Der Käufer kann aus einer der auf dem Marktplatz angebotenen Zahlarten auswählen, die Zahlung erfolgt dann direkt an den Zahlungsdienstleister Ingenico FS. Weitere Einzelheiten stehen unter §9.

### 8.5. Kundenkommunikation

Der Verkäufer ist verpflichtet auf Anfragen des Kunden innerhalb von 24 Stunden zu antworten und die weitere Kommunikation im Zusammenhang mit einer Bestellung zu übernehmen, die in deutscher Sprache erfolgen muss.

## **9. Zahlungsabwicklung**

### 9.1. Einrichtung eines Verkäuferkontos

Der Marktplatzbetreiber hat mit der

Ingenico Financial Solutions SA  
Da Vincilaan 3  
1930 Zaventem  
Belgien

zentrale Datenbank der Unternehmen von Brüssel, Nr. 886.476.763  
USt-Id: BE886.476.763

vertreten durch Martinus Tennekes (Geschäftsführer)

einen Marktplatzbetreibervertrag abgeschlossen. Die Ingenico FS fungiert als Finanzdienstleister und ist ein zugelassenes E-Geld-Institut, das der Aufsicht und Kontrolle der Belgischen Nationalbank (die "BNB") unterliegt. Die Zulassung kann auf der Webseite der BNB eingesehen werden:

<https://www.nbb.be/fr/supervision-financiere/controle-prudentiel/domaines-de-controle/etablisements-de-paiement-et-9>

Um die Abrechnung des Warenverkaufs zu ermöglichen muss der Verkäufer bei der Ingenico FS ein Verkäuferkonto einrichten. Zu diesem Zweck sendet der Marktplatzbetreiber an die Ingenico FS eine Anweisung zur Eröffnung eines Verkäuferkontos (s. §11).

#### 9.2. Beauftragung des Marktplatzbetreibers

Der Verkäufer beauftragt hiermit den Marktplatzbetreiber, der Ingenico FS die erforderlichen Anweisungen zu erteilen, damit diese seinem Verkäuferkonto die entsprechenden Beträge aus den auf dem Marktplatz getätigten Verkäufen gutschreibt. Die Ingenico FS wird ohne Anweisung durch den Marktplatzbetreiber keine Gutschriften ausführen.

Die Beträge setzen sich jeweils zusammen aus den Verkaufserlösen abzüglich der an den Marktplatzbetreiber zu entrichtenden Provision.

#### 9.3. Folgende Zahlungsmethoden werden auf der Plattform zur Verfügung gestellt:

- Vorkasse
- Sofort
- Kreditkarte

Aus diesen Zahlungsmethoden kann der Käufer bei seiner Bestellung bei einem Verkäufer über die Plattform auswählen und seinen Einkauf bezahlen, soweit die Zahlungsmethode akzeptiert wird. Der Marktplatzbetreiber behält sich vor bestimmten Kunden nicht alle Zahlungsarten anzubieten bzw. im Falle von Störungen einzelne Zahlungsarten zu deaktivieren. Soweit der Finanzdienstleister die Möglichkeit der Einrichtung weiterer Zahlungsarten anbietet, kann der Marktplatzbetreiber diese auf der Plattform zur Verfügung stellen.

#### 9.4. Schutz gegen Zahlungsausfall

Die von den Käufern für die bestellten Produkte veranlassten Zahlungen werden im Zahlungssystem des Marktplatzes durch Authentifizierung und Bestätigung des Zahlungsverkehrs gesichert.

Sollte eine Transaktion aus irgendeinem Grund nicht autorisiert gewesen sein, so z.B. im Falle eines Betruges durch unbefugte Nutzung von Kreditkartendaten Dritter, kann der Betrag dem Verkäuferkonto zurückbelastet werden. Soweit die Ware aus der zur Transaktion gehörenden Bestellung noch nicht versandt wurde, ist der Verkäufer verpflichtet, sobald er selbst von dem Betrug erfahren hat oder durch den Marktplatzbetreiber darüber in Kenntnis gesetzt wurde, unverzüglich alle erforderlichen und geeigneten Maßnahmen zu ergreifen, um den Versand zu verhindern.

Soweit der Verkäufer den Versand der Ware nicht mehr stoppen konnte, wird der Marktplatzbetreiber die Kaufpreiszahlung abrechnen, als läge kein Betrug vor. Andernfalls wird der Betrag dem durch den Betrug Geschädigten erstattet.

Der Verkäufer gibt sämtliche Informationen unverzüglich an den Marktplatzbetreiber weiter, die auf einen Betrug im Zusammenhang mit bei ihm bestellten Waren hinweisen. Er teilt dem Marktplatzbetreiber außerdem unverzüglich mit, sobald er Waren aus einem betrügerischen Kauf wiedererlangt hat.

#### 9.5. Auszahlungszeitraum, -rhythmus, -währung

Die Abrechnung der Kaufpreiszahlungen erfolgt durch die Ingenico FS auf Anweisung des Marktplatzbetreibers. Die Auszahlung erfolgt 3 mal pro Kalendermonat, Auszahlungswährung ist Euro. Der Verkäufer übermittelt zum Zweck der Auszahlung dem Marktplatzbetreiber seine Bankdaten. Sobald sich diese ändern hat der Verkäufer unverzüglich die aktuelle Bankverbindung dem Marktplatzbetreiber und der Ingenico FS zu übermitteln, da eine erneute Prüfung durch die Ingenico FS erforderlich ist.

## 10. Gebühren

### 10.1. Grundgebühr, Provision

Der Marktplatzbetreiber erhält für die Nutzung des Marktplatzes eine monatlich zu entrichtende Grundgebühr. Zusätzlich fällt eine transaktionsabhängige Gebühr an in Höhe eines bestimmten Umsatzanteils. Der prozentuale Anteil hängt dabei vom verkauften Produkt bzw der jeweiligen Produktgruppe ab, Einzelheiten zu den aktuellen Konditionen können der Liste in Anhang 1 entnommen werden. Alle Beträge verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

### 10.2. Zusätzliche Dienste

Soweit der Verkäufer zusätzliche Dienste gebucht hat, fallen dafür gesonderte Gebühren an.

## 11. Vertrag des Verkäufers mit der Ingenico FS

Im Rahmen der Nutzung des Marktplatzes durch den Verkäufer schließt dieser einen gesonderten Vertrag mit der Ingenico FS über die Einrichtung eines Verkäuferkontos. Über dieses Konto werden die Einnahmen des Verkäufers und die Auszahlungen an den Verkäufer durch die Ingenico FS abgewickelt.

### 11.1. Vertragsschluss

Zu diesem Zweck wird dem Verkäufer ein Hyperlink zum Registrierungstool der Ingenico FS übersandt, über das die notwendigen Daten übergeben und die AGB der Ingenico FS akzeptiert werden können. Damit gibt der Verkäufer ein Vertragsangebot online ab, das von der Ingenico FS angenommen werden muss. Die Entscheidung über die Annahme des Verkäufers aufgrund der übermittelten Unterlagen trifft die Ingenico FS nach eigenem Ermessen.

### 11.2. Identitätsprüfung

Zur Einhaltung des Geldwäschegesetzes ist es für die Ingenico FS notwendig, die Identität des Verkäufers, des/der Vertreter/s und des/der wirtschaftlich/en Berechtigten zu prüfen. Die dazu notwendigen Angaben und Belege können im Registrierungstool übermittelt werden.

### 11.3. Kommunikation mit Ingenico FS

Die Kommunikation zwischen Verkäufer und Ingenico FS erfolgt ausschließlich über die Marktplatz-Plattform.

### 11.4. Zugriff des Marktplatzbetreibers

Der Verkäufer erteilt hiermit seine Zustimmung, die es dem Marktplatzbetreiber ermöglicht, in Bezug auf das Verkäuferkonto tätig zu werden, um (i) über das Ingenico-Konto auf die Informationen zum Verkäuferkonto zuzugreifen, die auf der Ingenico-Plattform und/oder der Ingenico Marktplatzlösung verfügbar sind, (ii) der Ingenico FS Anweisungen zu Transaktionen im Zusammenhang mit dem Verkäuferkonto zu erteilen (einschließlich zur Öffnung und Schließung des Verkäuferkontos), und (iii) im Namen des Verkäufers Informationen anzufordern oder Reklamationen oder Beschwerden betreffend das Verkäuferkonto einzureichen.

### 11.5. Vertragsende

Der Vertrag zwischen dem Verkäufer und der Ingenico FS endet automatisch

- bei Beendigung dieses Vertrages zur Nutzung des Marktplatzes,
- bei Beendigung des Vertrages zwischen dem Marktplatzbetreiber und Ingenico FS; in diesem Fall wird der Verkäufer umgehend informiert,
- oder sobald der Verkäufer seine Zustimmung nach 11.4. zurückzieht.

In jedem Fall zahlt die Ingenico FS, vorbehaltlich der Einhaltung der Geldwäschegesetzgebung, die Summe aller positiven Salden auf dem Verkäuferkonto auf das Bankkonto des Verkäufers.

## 12. Verkaufssperre

Der Marktplatzbetreiber behält sich das Recht vor, jederzeit die Angebote des Verkäufers auf dem Marktplatz ohne Anspruch auf Entschädigung zu sperren,

- wenn der Verkäufer gegen die in Anhang 3 festgelegten Verkäuferrichtlinien verstoßen hat, obwohl er darüber informiert und zur Unterlassung aufgefordert worden ist;
- wenn ein dem Verkäufer zuzurechnendes Verhalten die Sicherheit des Marktplatzes gefährdet oder beeinträchtigt.

Der Marktplatzbetreiber informiert den Verkäufer umgehend über die Sperre und die Frist, innerhalb derer der Verkäufer das Problem beheben kann.

### **13. Vertragsdauer, Beendigung**

#### 13.1. Vertragsdauer, Kündigungsfrist

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann jederzeit und von jeder Partei mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden. Er endet automatisch, sobald der Vertrag zwischen dem Verkäufer und der Ingenico FS über das Verkäuferkonto aus welchem Grund auch immer endet. Soweit bei Vertragsende noch über den Marktplatz getätigte Bestellungen offen sind, werden diese nach den Regeln des Vertrages abgewickelt.

#### 13.2. Beendigung des Vertrages aufgrund Verstoßes des Verkäufers

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aufgrund einer Vertragsverletzung durch den Verkäufer bleibt unberührt. Wurde die Verletzung nach Aufforderung per eMail durch den Marktplatzbetreiber nicht innerhalb von 5 Tagen behoben, kann der Marktplatzbetreiber den Vertrag kündigen. Die Frist beträgt dabei 6 Wochen ab Kenntnis der Umstände, die zur außerordentlichen Kündigung berechtigen.

#### 13.3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung steht dem Marktplatzbetreiber insbesondere zu,

- wenn der Verkäufer wiederholt berechtigterweise gemäß §12 gesperrt wurde;
- wenn der Verkäufer durch übermittelte Inhalte die Rechte Dritter verletzt

#### 13.4. Pflichten bei Vertragsende für den Marktplatzbetreiber

Nach Beendigung des Vertrages wird der Marktplatzbetreiber die Angebote des Verkäufers unverzüglich deaktivieren und die Daten des Verkäuferkontos 10 Werktage nach Vorankündigung unwiderruflich löschen. Gesetzliche Dokumentations- und Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt.

#### 13.5. Auswirkungen bei Vertragsende für den Verkäufer

Der Verkäufer ist zur Zahlung der noch offenen Gebühren gemäß Anhang 1 verpflichtet. Soweit das Verkäuferkonto einen negativen Saldo aufweist ist dieser bei Vertragsende auszugleichen.

Er muss alle offenen Bestellungen nach den Regeln dieses Vertrages bearbeiten, die bis zum Vertragsende aufgegeben wurden. Der Verkäufer hat nach dem Vertragsende noch 30 Tage lang Zugang zu seinem Verkäufer-Account, um ausstehende Bestellungen zu bearbeiten. Kommt er dieser Verpflichtung nicht nach, ist der Marktplatzbetreiber berechtigt, den Verkaufserlös einzubehalten, um Käufern, deren Bestellungen nicht ausgeführt wurden, eine Rückerstattung zu ermöglichen.

### **14. Vertraulichkeit**

#### 14.1. Vertrauliche Informationen

Hierunter fallen alle Informationen und Dokumente von denen eine Partei im Rahmen der Geschäftstätigkeit oder Vertragserfüllung Kenntnis erlangt oder die sie erhält und die entweder als vertraulich bezeichnet

werden oder von ihrem Wesen her als vertraulich anzusehen sind. Informationen oder Dokumente gelten nicht als vertraulich, soweit sie ohne Verschulden des Empfängers, von Dritten rechtmäßig oder aufgrund einer gerichtlichen Entscheidung der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden, oder der anderen Partei zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits bekannt waren.

#### 14.2. Die Parteien verpflichten sich

- vertrauliche Informationen ausschließlich zum Zwecke der Vertragserfüllung zu nutzen;
- vertrauliche Informationen weder zu kopieren, zu speichern oder weiter zu geben, es sei denn, die andere Partei hat vorher schriftlich zugestimmt oder es ist für die Vertragserfüllung oder die Durchsetzung von Rechten zwingend erforderlich;
- Verkäufer- und Transaktionsdaten insbesondere an Behörden, Gerichte oder Inhaber geistiger Eigentumsrechte nur weiterzugeben, wenn und soweit das Vorliegen einer rechtswidrigen Handlung glaubhaft gemacht wird;
- Mitarbeiter, denen vertrauliche Informationen im Rahmen der Vertragserfüllung weitergegeben werden, über deren Vertraulichkeit zu informieren und zu verpflichten, diese nicht an Unbefugte weiterzugeben;
- vertrauliche Informationen vor Kenntnisnahme durch Unbefugte zu sichern.

14.3. Jede Partei ist verpflichtet, vor der Verwendung von Informationen über eine beabsichtigte oder bestehende vertragliche Zusammenarbeit zu Referenz- oder Marketingzwecken, die Zustimmung der anderen Partei einzuholen.

14.4. Die genannten Verpflichtungen gelten für die Laufzeit des Vertrages und darüber hinaus für einen Zeitraum von 3 Jahren nach Beendigung des Vertrages.

14.5. Nach Vertragsende ist jede Partei verpflichtet, vertrauliche Informationen zu vernichten oder an die andere Partei zurückzugeben. Ausnahmen gelten lediglich bei gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder zu Beweis Zwecken.

## 15. Haftung

15.1. Die Haftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit ergibt sich aus den gesetzlichen Bestimmungen. Das gleiche gilt bei fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder bei Nichteinhaltung einer gegebenen Garantie.

15.2. Bei Sach- oder Vermögensschäden aufgrund von Fahrlässigkeit wird die Haftung beschränkt auf die Fälle der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht und der Höhe nach auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden bis zu 10.000,- Euro unter Ausschluss der Haftung für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden und entgangenen Gewinn. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner vertraut und auch vertrauen darf.

## **16. Vertragsänderung**

- 16.1. Ungeachtet der vorstehenden Regelung behält sich der Marktplatzbetreiber vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise zu ändern bzw. anzupassen, soweit aufgrund unvorhersehbarer und nicht beeinflussbarer Entwicklungen oder entstandener Regelungslücken nach Vertragsschluss die Vertragsdurchführung schwierig oder unmöglich oder das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung erheblich gestört wird. Dabei bleiben die wesentlichen Regelungen des Vertrages, insbesondere über Art und Umfang des vertraglich vereinbarten Leistungsgegenstandes und die Laufzeit einschließlich der Kündigung, unberührt.
- 16.2. Die Änderungen müssen erforderlich sein und der Beseitigung der genannten Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages dienen. Keine Vertragspartei darf durch solche Änderungen objektiv besser oder schlechter gestellt werden.
- 16.3. Der Marktplatzbetreiber ist berechtigt, die vereinbarte Vergütung zur Anpassung und Weitergabe von gestiegenen Kosten an den Verkäufer zu erhöhen.
- 16.4. Der Verkäufer wird per eMail rechtzeitig über Änderungen informiert und hat ab dieser Mitteilung sechs Wochen Zeit, die Änderungen abzulehnen. Nach Ablauf dieser Frist werden die geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen Vertragsbestandteil, es sei denn der Verkäufer widerspricht den Änderungen und es kommt auch sonst keine Einigung der Parteien zustande. In diesem Fall endet der Vertrag automatisch mit Ablauf der Frist.

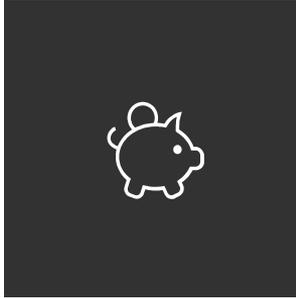
## **17. Sonstiges**

- 17.1. Auf dieses Vertragsverhältnis ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts anwendbar. Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Nürnberg.
- 17.2. Der Marktplatzbetreiber ist berechtigt, ohne Zustimmung des Verkäufers, einzelne oder sämtliche Rechte oder Pflichten aus diesem Vertrag an Dritte, insbesondere an ein verbundenes Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG zu übertragen.
- 17.3. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages einschließlich dieser Klausel, sowie der Anlagen zu diesem Vertrag bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit der Textform.

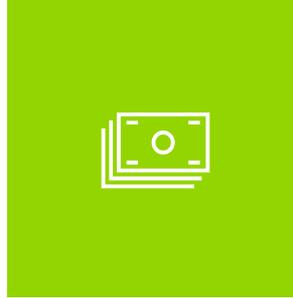
# Commission Grid



Stand: 2021/04



Keine monatliche  
Gebühr



Provision je  
Transaktion

5 - 10 %  
(je nach Produktgruppe)



Marketing  
Package

Optional möglich

Kategorie	Provisionsatz (%)
<b>Akkus / Batterien / Ladegeräte gesamt</b>	<b>10</b>
<b>Aktive Bauelemente gesamt</b>	<b>10</b>
<b>Alternative Energien gesamt</b>	<b>5</b>
<b>Audio / Video / Empfangstechnik gesamt</b>	<b>7</b>
<b>Automation &amp; Fördertechnik gesamt</b>	<b>10</b>
<b>Bausätze / Module gesamt</b>	<b>10</b>
<b>Baustoffe gesamt</b>	<b>7</b>
<b>Betriebsausstattung / Arbeitsschutz gesamt</b>	<b>7</b>
<b>Computertechnik gesamt</b>	<b>5</b>
<b>Education gesamt</b>	<b>10</b>

Kategorie	Provisionsatz (%)
Elektromechanische Bauelemente gesamt	10
Entwicklungskits, -systeme gesamt	7
Fachbücher gesamt	10
Gebäudetechnik / Installation gesamt	10
Halbzeuge / Montagematerial gesamt	10
Kabel / Leitungen gesamt	10
Kfz-Zubehör / Navigation gesamt	10
Kommunikationstechnik gesamt	5
Licht gesamt	7
Löttechnik / Schweißtechnik gesamt	10

Kategorie	Provisionsatz (%)
Lüftungs- / Heizungs- / Klimatechnik gesamt	7
Messtechnik gesamt	10
Netzgeräte / Spannungswandler gesamt	10
Office / Büroorganisation gesamt	7
Passive Bauelemente gesamt	10
Pneumatik / Allmedientechnik gesamt	10
Sicherheits- / Alarmtechnik gesamt	7
Sound'n'Light gesamt	7
Spezialsortiment gesamt	7
Werkzeug gesamt	7

## Keine passende Produktgruppe dabei?

Kein Problem!

Setzen Sie sich mit uns in Kontakt, wir helfen Ihnen gerne weiter!



RE:in

RE-INvent  
notice your ideas

RE:in

## Anhang 2: Verbotene Produkte und Dienstleistungen

<b>Prohibited, Unacceptable and Restricted products, services or behaviours</b>	
<b>Terrorism or terrorist financing</b>	Information in support of terrorist organizations, or suspicion of terrorist financing, terrorism organization or assimilated
<b>Organized crime</b>	Publications and/or other media containing information detrimental to public order and security or organized crime financing
<b>Narcotics and drug paraphernalia</b>	Narcotics, psychotropic drugs, natural drugs, synthetic drugs
	Publications and/or other media providing information related to the production of illicit drugs
<b>Firearms, Weapons and Offensive materials</b>	Firearms, munitions, military ordnance (such as anti-personnel mines) and heavy weapons (hunting being unacceptable)
	Firearm accessories, harpoons, spear guns, stun guns, crossbows, hunting accessories
	Replica firearms (paintball guns, starting pistols, flash ball, stun guns, crossbows), firearm accessories harpoons and spear guns
	Knives, batons, darts, missiles and any other regulated item that can be used to cause serious physical harm to others
	Explosives, explosive chemicals, toxic or poisonous chemicals or radioactive substances or detonators
<b>Use in animals of hormonal substances or trade in such substances</b>	Protected animals and body parts of protected animals (sharks, bears, elephants, ...) or protected flora and by-products
<b>Animal wildlife trafficking</b>	
<b>Trafficking in human beings, human organs, tissues and other human body parts</b>	-

<b>Counterfeiting products, non-transferable items, infringement of intellectual property rights</b>	Any counterfeiting products
	Counterfeit currency, altered currency and equipment used to produce such items
	Receipts, education certificates, military medals or other non-transferable documents
	Piracy (music, video streaming)
<b>Illegal or forced labour</b>	<i>When merchants are involved in illegal or forced labour If related to a specific goods or services</i>
	<i>When merchants are involved in illegal or forced labour If related to the Merchant</i>
<b>Child pornography, bestiality, rape</b>	Child pornography and related products, images depicting explicit nudity and explicit obscene materials with child, used child underwear
<b>Fraud, hostage-taking, theft or extortion</b>	Identity documents infringement (driving licenses, passports, ...)
	Bank Cards infringement
	Circumvention devices (satellite, IP address, or any related software)
	Software and devices for bugging or theft of private or confidential information, or conducive to account password theft or cracking, or signal jammers, vehicle theft tools
<b>Prostitution, Escort services</b>	Prostitution, escort services, private clubs or saunas using "professional sex services"
<b>Adult entertainment (Web Cam)</b>	Live or differed Adult Webcam services or accounts and invitation codes for adult websites
<b>Adult <i>home-made</i>* entertainment (soft/hard copies)</b>	Adult <i>home-made</i> Video / DVD, Adult <i>home-made</i> Video streaming, Adult books (with <i>home-made</i> pictures), Adult <i>home-made</i> telephone chat (VOIP)  * <i>home-made meaning non-professional</i>
<b>"Extreme" religious, political affiliation or non-Profit organizations not legally recognized of general interest (Charitable)</b>	Religious sect, violent or non-recognized political parties
	Religiously or racially offensive products or information (e.g. Nazi memorabilia)
	Publication and other media containing information detrimental to national security or public order

<b>Others</b>	Products recalled by a manufacturer or the authorities or products banned by a government due to quality problems
	Products containing prohibited substances
<b>E-Cigarettes &amp; Cartridges of nicotine (or not) solution</b>	<i>Depending on the countries and local laws</i>
<b>Tobacco and tobacco products</b>	Tobacco (pipe tobacco or tobacco leaf)
	Cigarettes, cigars, and other tobacco products
<b>Weapons, weapons related non-firearms</b>	<p><i>Depending on the countries</i></p> <p>Peaceful use of non-firearms such as single blade knives, pocket size multi tools, sport devices such as fencing swords, etc. (hiking, trekking, scouting) are acceptable</p> <p><i>Depending on the countries and local laws</i></p> <p>Replica firearms (paintball guns, starting pistols, flash-ball, airsoft guns)</p>
<b>Trade in animals</b>	<i>Depending on the countries and local laws</i>
<b>Alcohol</b>	<i>Depending on the countries and local laws</i>
<b>Fireworks</b>	<p>Fireworks or other pyrotechnic articles</p> <p><i>Depending on the countries and local laws</i></p>
<b>Pharmaceuticals</b>	<p><i>Depending on the countries and local laws</i></p> <p>Prescription drugs</p>
	<p><i>Depending on the countries and local laws</i></p> <p>Medical counselling and medical services</p>
	<p><i>Depending on the countries and local laws</i></p> <p>Restricted medical devices</p>
<b>Para-Pharmaceuticals / Nutraceuticals</b>	Orally administered sexual enhancement supplements
	Toxic herbal medicines
	Restricted over-the-counter drugs
	Nutraceuticals not allowed

	Restricted orally administered or not weight loss supplements or precursor chemicals and steroids
<b>Charities, Non Profit Organisations (NGOs)</b>	If containing information with profane or vulgar language, personal data
	If becoming non-general utility (meaning personal or individual utility)

### Anhang 3 - Verkäufer-Richtlinien:

Im Rahmen unserer Qualitätssicherung für unseren Marktplatz wurden verschiedene Verkäuferrichtlinien beschlossen. Dabei ist es entscheidend, dass sowohl wir als Betreiber, sowie auch Sie als unser Partner das gleiche Verständnis über kundenorientierte Faktoren haben und wir rechtzeitig Signale bekommen, um frühzeitig reagieren zu können und Optimierungsmaßnahmen einzuleiten. Denn der Schlüssel zu erfolgreichen Geschäften ist ein zufriedener Kunde.

Deshalb nutzen wir seit 01.04.2021 Qualitätsrichtlinien zur Sicherstellung einer kundenorientierten Verkäufer-Performance. Dazu nutzen wir die MIRAKL-Quality-Control. Dank eines "Frühwarnsystems" bekommen Sie entsprechende Nachrichten, sobald Sie die von uns festgelegten Grenzwerte überschreiten, welche nicht den Qualitätsmaßstäben unseres Marktplatzes entsprechen. Sollten diese Grenzwerte mehrfach und dauerhaft überschritten werden, kann dies zu einer temporären oder gar dauerhaften Suspendierung führen.

Im Einzelnen werden wir folgende Grenzwerte nutzen:

- **Ereignisquote:**  
Die Anzahl der Bestellpositionen mit mindestens einem Ereignis, geteilt durch die Gesamtzahl der akzeptierten Bestellpositionen. (Zeitraum 90 Tage <5%)
- **Rückerstattungsquote:**  
Die Anzahl der Bestellpositionen mit mindestens einer Rückerstattung, geteilt durch die Gesamtzahl akzeptierter Bestellpositionen. (Zeitraum 90 Tage <20%)
- **Reaktionszeit:**  
Durchschnittliche Reaktionszeit, in der ein Seller Konto auf eine auftragsbezogene Nachricht oder einen geöffneten Fall reagiert. (Zeitraum 90 Tage <48 Std.)

Folgende Kriterien werden in in einem nächsten Schritt folgen:

- **Bewertungen:**  
Unser gemeinsames Ziel muss es sein, möglichst viele Kunden zu motivieren eine positive Bewertung der Transaktion abzugeben. Hier können Sie auch einen Beitrag leisten, indem Sie z.B. Ihrer Lieferung einen Hinweis beilegen, mit welchem Sie den Kunden um ein Feedback zu Ihrer Leistung bitten. Zukünftig kann eine im Durchschnitt schlechte Bewertung Ihres Accounts zu einer Suspendierung führen.
- **Rechnungsupload:**  
Als Vertragspartner des Kunden sind Sie verpflichtet eine Rechnung zu erstellen und im MIRAKL als PDF-Dokument hochzuladen. Leider gibt es immer noch Partner, die dieser Verpflichtung nicht nachkommen, wodurch vermeidbare Rückfragen der Kunden entstehen. Wir werden den Rechnungsupload zukünftig tracken, was bei wiederholtem Fehlen der Rechnung zu einer Suspendierung führen kann.

Ein weiterer Aspekt, der zur Steigerung der Kundenzufriedenheit führen wird, ist die Definition von klaren und nachvollziehbaren **Regeln bei der Kundenkommunikation**.

Neben der o.g. Reaktionszeit, wollen wir auch in der Art und Weise, wie wir mit dem Kunden umgehen entsprechende Standards vereinbaren.

So bleiben wir in der Formulierung immer höflich und verständnisvoll. Niemals forsch und anklagend. Ziel sollte immer sein, eine kulante Lösung zu finden und die Maßnahme mit dem Auftragswert ins Verhältnis zu bringen. Grundeinstellung sollte immer sein, einem Kunden ein Problem abzunehmen, bevor ein noch größeres Problem daraus entsteht. Offene und authentische Kommunikation ist immer die beste Vorgehensweise.

### **Ein Ereignis/Fall wird eröffnet**

Wenn ein Kunde einen Fall eröffnet, braucht er im Zusammenhang mit der Bestellung Ihre Hilfe.

Deshalb Antworten Sie dem Kunden möglichst noch am selben Tag und bieten Sie ihm eine Lösung des Problems an. Wenn Sie eine Vereinbarung mit dem Kunden getroffen haben, schließen Sie bitte den Fall zeitnah im Portal, damit der Auftrag abgeschlossen werden kann.

### **Lieferung verzögert sich**

Sollte es wider Erwarten zu einer Verspätung gegenüber der von Ihnen angegebenen Lieferzeit kommen, informieren Sie den Kunden proaktiv und beziehen ihn in die Entscheidung der weiteren Vorgehensweise mit ein, ob später geliefert werden kann. Stornieren Sie bitte nur, wenn der Kunde es wünscht oder Sie die Ware nicht mehr beschaffen können.

### **Betreiber in CC**

Betreiber nur in CC nehmen, wenn seitens Betreiber eine Aktion erforderlich ist. Sie vermeiden dadurch unnötige Aufwände bei uns.

### **Matching-Fehler/Preis-Fehler**

Folgendes Vorgehen empfehlen wir unseren Partnern bei **Matching-/Preisfehlern**:

1. Angebot schnellstmöglich auf voelkner.de deaktivieren
2. Unverzüglich den Kaufvertrag mit dem Kunden schriftlich anfechten über die Mirakl Nachrichten-Funktion bei Bekanntwerden des Fehlers
3. Rückerstattung in Mirakl anstoßen, sobald der Auftrag freigegeben ist
4. Kundenreaktionen abwarten und entsprechend mit dem Kunden kommunizieren

Wir werden im Bedarfsfall persönlich auf Sie zukommen um ggf. Maßnahmen zu besprechen und einzuleiten. Dies soll jedoch keine Einbahnstraße sein. Wenn Sie Hinweise, Fragen oder Wünsche zur Verbesserung der Performance haben, freuen wir uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

### **Sicherstellen der Warenverfügbarkeit bei Vorkasse-Aufträgen**

Da es bei Bestellungen mit der Zahlart Vorkasse bis zu 16 Tagen dauern kann bis die Zahlung des Kunden bei unserem Zahlungsdienstleister eingeht und verbucht wird, möchten wir Sie darauf hinweisen, dass Sie für diese Zeit die Verfügbarkeit der bestellten Ware sicherstellen müssen. Bitte reservieren Sie also die entsprechende Ware bei sich für eine spätere Auslieferung, denn die Lieferung stellt eine Verpflichtung aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Kaufvertrag dar.

Sollte nach 16 Tagen keine Zahlung durch den Kunden getätigt werden, wird der Auftrag automatisiert vom System storniert und geschlossen. Ist ein Auftrag storniert, muss die Ware nicht weiter für den Kunden zurückgehalten werden.