

Otto（有限责任&两合公司）对 www.otto.de 经销商的使用条款

更新于：2022 年 8 月

第 1 条 一般使用条款的内容

1.1 市场

根据此使用条款，Otto（有限责任&两合公司，地址：德国汉堡维尔纳奥托大街 1-7 号，邮编 22179，“OTTO”）使符合《德国民法典》第 14 条定义的公司（“经销商”）能够通过由其在 <http://www.otto.de> 网站上运营的卖方平台（“市场”），以自己的名义、自负盈亏向最终客户经销商品（“商品”）。除了此项中介服务外，OTTO 还协助经销商制定和管理报价、与最终客户沟通、处理付款和退货。还需要注意，OTTO 也向市场上的最终客户销售商品和服务。

1.2 书面形式要求/先决条件

1.2.1 本使用条款最终规范了 OTTO 与经销商之间的合同服务条款（基于本使用条款的 OTTO 和经销商之间的合同关系在下文中也被称为“合同”）。偏离本使用条款的规定，只有在 OTTO 以书面形式向经销商明确确认后才可适用。

1.2.2 成功完成经销商入驻和审核（第 5 条、第 11.1.1 条）以及 OTTO 对经销商作出的正面信用评级，都属于签订合同的前提条件。此外，OTTO 保留通过行使消极的合同自由来拒绝经销商进入市场的权利。

1.3 变更保留

OTTO 有权变更本使用条款，并于将来生效。OTTO 应在其生效前至少 30 天以书面形式通知经销商使用条款的变更。经销商可在变更立即生效之前或自变更生效之日起终止合同。如果经销商未在使用条款变更的生效日期前终止合同，则视为已接受使用条款的变更。OTTO 将告知经销商终止合同的权利以及保持沉默的法律后果。

第 2 条 OTTO 提供的服务

2.1 市场一般规则

2.1.1 根据本使用条款，OTTO 允许经销商在成功完成入驻后（第 5 条）通过市场向在市场上注册为客户的用户（“最终客户”）出售产品。

2.1.2 OTTO 的主要义务是以中介的身份，为经销商和最终客户提供购买产品的合同（“最终客户合同”）。最终客户的合同伙伴只能是经销商。最终客户合同签订后，OTTO 的中介服务生效。

其他相关的 OTTO 服务将在第 2 条和第 3 条中详细介绍。OTTO 提供的服务以下也称为“服务”。

2.1.3 经销商的产品通过产品详情页呈现给最终客户进行购买。如果其他经销商和/或 OTTO 也提供相同的产品，则在市场上只向最终客户显示该产品的一个产品详情页（即商品竞争）。产品详情页可以以其他经销商或 OTTO 的产品数据（图片、产品描述等）为基础。使用哪些产品数据由 OTTO 根据材料的质量自动决定，并可能随着时间的推移而变化。在这种情况下，经销商将作为该产品的卖家显示。经销商保证定期检查其销售产品的产品详情页面的产品数据；特别是，必须在经销商同意将产品与现有产品详情页合并之前或在经销商被告知产品详情页更改时进行此项检查。

2.1.4 对于每个在市场上出售产品的经销商，都会根据其入驻时和后续运营中提供的信息建立卖家详情页。经销商有义务提供准确和完整的信息。必须提供德国的电话号码。经销商对卖方详情页的内容负责。不允许引用指向经销商或第三方在线商店的网页链接。

2.2 经销商门户及技术接口

2.2.1 OTTO 为经销商提供了一个经销商门户（“OTTO Partner Connect”或“OPC”），经销商可以通过该门户管理其在市场中的活动。

2.2.2 在特定条件下，经销商也可以根据特定的使用条款，借助 OTTO 所提供的技术接口对其市场活动进行部分管理。

2.2.3 对于未经 OTTO 认可的技术接口或第三方，经销商不得进行使用或与之连接。对于经销商所使用的第三方行为或过失，经销商应向 OTTO 承担责任。尤其要确保第三方履行数据保护义务。

2.3 退货登记流程

OTTO 在最终客户的客户账户中提供退货通知流程，最终客户通过该流程撤销所购买的产品或行使退货权。对于包裹，最终客户可以创建退货标签。

2.4 最终客户支持

最终客户可通过在线联系表询价，这些询价将直接转发给经销商以获取答复。

最终客户也可将询价发送给 OTTO 客户中心。这些询价将由 OTTO 客户中心接收并转发给经销商。如果在 OTTO 客户中心的询价未得到经销商答复，将转由 OTTO 客户中心处理。OTTO 客户中心（1）回答来自最终客户的订单相关问题（订购日期、订单号、卖

方、大小、数量、价格、付款方式、订单状态和交货地址），（2）为客户提供物流信息，（3）接受撤销申请，（4）应客户要求收到订单后 35 分钟内可取消订单，（5）向最终客户提供有关经销商的基本信息（联系方式、营业时间等）。

2.5 最终客户一般条款和条件

2.5.1 只有在使用最终客户一般条款和条件以及撤销说明的情况下，经销商才允许在市场上销售产品。附录 1【最终客户一般条款和条件】中规定的最终客户一般条款和条件以及撤销说明是允许的。自 2022 年 12 月 1 日起，附录 1a【2022 年 12 月 1 日起的最终客户一般条款和条件】中包含的最终客户一般条款和条件以及撤销说明适用，从这一时间点开始，经销商应给予最终客户 30 天退货权。关于最终客户一般条款和条件以及撤销说明在经销商的卖家详细信息页面上有规定，并在触发订单之前告知最终客户一般条款和条件及撤销权的有效性。最终客户一般条款和条件以及撤销说明在订单确认中额外传输给最终客户。经销商不得在寄送给最终客户的包裹上附加任何冲突的一般条款和条件或者撤销说明。

2.5.2 如果第三针对由 OTTO 提供并由经销商根据合同使用的文本提出警告或其他索赔，OTTO 将承担风险。这不适用于经销商在合同开始之前或入驻另一个市场时因提交停止侵权保证书而导致的合同罚款索赔。

2.5.3 经销商有义务立即将所有即将发生的索赔或实际索赔通知 OTTO，并提供所有必要的信息。对于有正当理由的索赔，OTTO 应依法承担责任。如果 OTTO 认为提出的索赔是不合理的，OTTO 应将经销商免职，并为 OTTO 任命首次出庭的律师承担一审法律辩护费用。只有在 OTTO 明确同意的情况下，才会在后续审判中继续支付法律辩护费用。不包括承担进一步的费用或进一步的损害索赔。

2.6 授权接受取消、撤销和执行取消的退货权

最终客户一般条款和条件规定，最终客户应首先联系 OTTO，声明撤销或行使退货权（通过退货登记流程进行）。经销商授权 OTTO 接受最终客户的撤销声明以及行使退货权的声明。OTTO 将收到的撤销声明或行使退货权通知经销商。

在收到订单后的 35 分钟内，经销商授权 OTTO 接受最终客户提交的订单取消申请。如果 OTTO 已通知经销商收到订单，OTTO 将通知经销商订单取消申请。

2.7 调解/争议线上解决

2.7.1 经销商或最终客户可以联系 OTTO 解决所有争议。在合理的范围内，OTTO 将努力达成协议。OTTO 不承担调解义务或强制执行调解结果的义务。

2.7.2 OTTO 不参与在线纠纷解决程序。

经销商确认，根据《消费者纠纷解决法》，其没有义务参与在线纠纷解决程序，也没有自愿提供。

第 3 条 支付处理

3.1 概述

3.1.1 为了确保以客户为中心的支付服务，OTTO 支持经销商在市场上处理零售合同的付款。OTTO 特别提供技术服务，通过使用支付服务供应商来为经销商和市场上的最终客户提供统一的支付方式。

3.1.2 市场上的支付业务由不同的支付服务提供商进行处理：

(i) 支付处理原则按照第 3.3 条中的细则，并遵循经销商与 Hanseatic 银行有限责任&两合公司，地址：汉堡 Bramfelder Chaussee 101 号，邮编：22177（以下简称“Hanseatic 银行”）单独签订的支付服务框架合同（“ZDRV-HB”）（“HB 处理”）。

(ii) 若处于迁移阶段（如第 3.2 条所述），则按照 ZDRV-HB 和第 3.3 条中的细则处理支付业务。也可根据经销商与 PEG-Paymententwicklungsgesellschaft mbH 单独签订的支付服务框架合同处理支付业务（“ZDRV-OP”）（“OP 处理”）。PEG-Paymententwicklungsgesellschaft mbH 地址：汉堡维尔纳奥托大街 1-7 号，邮编 22179，（在获得德国联邦金融监管局根据《支付服务监管法》第 10 条授予许可证后，以 "OTTO Payments GmbH"-“OTTO Payments”的名义运营）。详细内容参见第 3.2 条。

(iii) 迁移阶段结束后产生的应收账款仅通过“OP 处理”进行处理。

3.1.3 OTTO 或支付服务供应商负责选择市场上最终客户可用的支付方式。OTTO 有权仅向特定最终客户提供一定可选范围内的支付方式，暂时（尤其在迁移阶段）完全或部分不提供某些支付方式（如信用卡支付）。

3.1.4 经销商应避免任何可能使最终客户产生以下印象的行为：即所订购产品的购买价将直接支付给经销商。经销商应特别避免向最终客户开具自己的发票（例如，将发票装入包装中）。

3.2 迁移阶段

3.2.1 未来，OTTO Payments 将接管市场上的支付处理业务，并取代“HB 处理”。在迁移阶段临时选择多个支付服务供应商并行提供服务，可以确保市场上的支付处理能够平稳运行和过渡。

3.2.2 迁移阶段的开始时间以发送给经销商的文本中的日期为准（“**迁移阶段开始**”）。迁移阶段的结束时间以发送给经销商的文本中的日期为准（“**迁移阶段结束**”）。

3.2.3 在迁移阶段，按照“HB 处理”或“OP 处理”程序处理单个最终客户或最终客户组的支付业务。由 OTTO 和 OTTO Payments 决定采用何种方式处理单个最终客户或最终客户组的支付业务。在迁移阶段，经销商将收到通过 HB 处理和 OP 处理程序处理的应收账款结算单。

3.2.4 若经销商因处理支付而需要出售应收账款（第 3.9f 条框架内的连锁保理或 OTTO Payments 保理），则经销商应向 OTTO（HB 处理，链式保理）和 OTTO Payments（OP 处理）提供所要出售的应收账款。根据处理方式，选择由 OTTO 或 OTTO Payments 接受出售。这同样适用于转让声明。

3.2.5 迁移阶段开始，应及时为经销商提供通过 OPC 完成 ZDRV-OP 并接受相应的经销商审查（参见第 5 条）的机会。

3.2.6 迁移阶段结束后产生的应收账款仅通过“OP 处理”程序进行处理。对于迁移阶段结束前产生的正处于“HB 处理”程序中的应收账款，仍旧按照“HB 处理”的相关规定进行处理。

3.3 Hanseatic 银行支付处理/概述

3.3.1 第 3.3ff 条中的细则仅适用于通过 Hanseatic 银行处理的支付业务。不适用于通过 OTTO Payments 处理的支付业务。

3.3.2 最终客户付款以及其他支付服务提供商为下文所述经销商的销售付款，均支付给 Hanseatic 银行以信托方式代表经销商持有的一个或多个银行账户（每个“**经销商账户**”）。Hanseatic 银行应根据 ZDRV-HB 将收到的经销商账户中的资金分配给经销商指定的 Hanseatic 银行参考账户，减去经销商因使用服务而欠 OTTO 的费用，以及（如适用）应付给 OTTO 的其他付款和还款。

3.3.3 OTTO 通过以下服务，经由 Hanseatic 银行为经销商提供支付服务：

- OTTO 将代表经销商通过 OTTO 创建并向 Hanseatic 银行发送付款信息，以具体说明 ZDRV-HB 中约定的经销商向 Hanseatic 银行的抽象付款指示（见第 3.6 条、第 3.7 条细则）；

- 信用卡支付（若有）由 OTTO 使用的服务供应商处理（请参阅第 3.8 条）；

- 预付款、赊购和分期付款购得的应收款应由经销商转售给 OTTO 并由 OTTO 立即转让给另一家支付服务供应商；经销商通过经销商账户从该支付服务供应商处获得应收账款的购买价。这些预付款和赊购的保付风险由支付服务供应商承担，而分期付款的保付风险则由支付服务供应商的合作银行承担。

3.4 支付服务费/报酬

3.4.1 OTTO 应承担 ZDRV-HB 中 Hanseatic 银行所提供的所有费用。此外，除非另有协议，否则 OTTO 还承担使用其他支付服务供应商而产生的费用，包括与 HB 处理有关的链式保理业务。

3.4.2 OTTO 在支付结算时的支持性服务的报酬，包括其承担的上述费用，都包含在经销商支付给 OTTO 的佣金中。

3.4.3 但是，OTTO 也有权向经销商开具发票，说明在退款的情况下产生的费用和成本，以及应在链式保理框架内结算的应收采购价。

3.5 遵守第三方法规

3.5.1 经销商承诺遵守适用于任何付款结算服务的第三方供应商的所有规定。

3.5.2 这包括必须满足相应第三方供应商的所有注册和批准要求。只要没有强制性的法律法规，特别是《数据保护法》的规定，经销商便可授权 OTTO 将第三方供应商合法要求的有关经销商的所有信息，包括通过市场进行的信用卡销售额提供给相应的第三方供应商。

3.5.3 经销商将与 OTTO 密切合作，以尽快纠正任何违反第三方规定的行为。出于此目的，如若违反第三方供应商规定，经销商同意 OTTO 可立即阻止或删除市场上的经销商报价。

3.5.4 对于因经销商不遵守第三方规定而产生的任何索赔、处罚和费用，经销商承诺对 OTTO 进行赔偿并使其免受损害。对于因最终客户提出的信用卡交易引起的任何索赔、罚款和费用（特别是退款费用），经销商特别承诺对 OTTO 进行赔偿并使其免受损害。

3.6 创建和传输付款信息

3.6.1 经销商委托并授权 OTTO 向 Hanseatic 银行发送“**付款信息**”以进行支付。这些付款信息将经销商先前 ZDRV-HB 中向 Hanseatic 银行发出的抽象付款指令具象化。经销商账户中经销商收到的金额减去 OTTO 与经销商之间约定的佣金，以及经销商欠 OTTO 的任何其他款

项、退货后用信用卡支付退还给客户的款项，剩余金额将支付到经销商名下的参考账户中。

3.6.2 经销商在经销商账户中收到的金额将在以下日期支付给经销商指定的参考账户。

	信用卡支付	连锁保理
支付至参考账户	最早在汇入经销商账户后的 28 天，每周四	最早在汇入经销商账户后的 7 天，每周三（分期付款）和周四（赊购和预付款）

3.6.3 向经销商参考账户的付款应扣除应付给 OTTO 的所有款项。

3.6.4 Hanseatic 银行在没有信用功能的情况下以结存款项为基础管理经销商的经销商账户。因此，仅在经销商的结存款项非负数时才会支付。如果由于信用不足而无法在指定时间付款，则将在有足够信用可用的下一个可能时间付款。

3.6.5 除了上述作为经销商技术服务供应商的功能外，OTTO 不参与支付结算，也不会拥有支付给经销商的款项，OTTO 也无权处置经销商账户中的资金。

3.6.6 OTTO 负责经销商和 Hanseatic 银行之间的所有运营沟通。

3.7 对经销商账户的读取权限

经销商授权 OTTO 访问在 Hanseatic 银行的经销商账户，以便在读取访问范围内创建和管理付款信息。

3.8 信用卡承兑

3.8.1 经销商和最终客户（也称为“持卡人”）之间的信用卡支付，特别是 VISA 和万事达卡（“信用卡组织”）的信用卡支付，通过 OTTO 的收购商 Concardis 有限公司（埃施伯恩 Helfmann 公园 7，邮编 65760）处理。由于信用卡支付的相关规定，OTTO 有义务根据以下规定通知经销商并要求其负责。

3.8.2 OTTO 有权不让经销商向最终客户使用信用卡支付。尤其是出于以下原因：

- 预期拒付的数量增加，
- 违反法规或适用法律，
- 缺少流动资金。

3.8.3 经销商承诺遵守万事达卡和 VISA 卡信用卡组织的规定。您随时可以在 <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/g>

[lobal/documents/mastercard-rules.pdf](https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/mastercard-rules.pdf)

或

<https://www.visa.co.uk/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf> 找到这些规定。

3.8.4 经销商承认信用卡组织是信用卡品牌的唯一所有者。经销商还承诺不以任何理由对这些商标的所有权提出异议，并承认信用卡组织可以随时以任何理由禁止其使用这些商标，并立即生效，无须另行通知。

3.8.5 经销商承认信用卡组织有权执行法规的所有规定，并禁止其认为可能对信用卡组织造成损害的任何行为，包括声誉损害，或可能造成损害的风险，或对支付系统的完整性和/或信用卡组织的机密性产生不利影响的风险。

3.8.6 经销商承诺不采取任何可能阻止或损害信用卡组织行使此权利的行为。

3.8.7 经销商不得要求持卡人放弃对交易提出质疑的权利。

3.8.8 OTTO 有权在信用卡交易的背景下对经销商的系统和营业场所进行定期检查或案例检查。

3.8.9 出现拒付争议时，经销商将向 OTTO 提供 OTTO 所需的所有文件，以澄清拒付争议。

3.9 链式保理/概述

3.9.1 根据以下规定，OTTO 为经销商提供其在市场上为最终客户提供以下付款方式的机会：发票付款（银行转账和 SEPA 直接借记）、预付款、分期付款（银行转账和 SEPA 直接借记）（“链式保理付款方式”）。为此，OTTO 与位于柏林富兰克林大街 28-29 号，邮编 10587 的 Ratepay 有限公司（“Ratepay”）达成合作。

OTTO 将通过市场，从基础业务中收购针对最终客户的潜在应收账款，其中最终客户选择了链式保理付款方式（“经销商应收账款”），从经销商处购买（只要应收账款未在迁移阶段按照 OP 处理程序被处理）并在购买后立即转售并转让给 Ratepay。

Ratepay 有权转售并将购入应收账款转售给再融资人。

除非本第 3 条另有明确规定，否则回购方不是缔约方，也不对经销商承担任何义务。

3.10 购买经销商应收账款

3.10.1 OTTO 将向经销商提交应收账款，以便最终客户在 Ratepay 市场上（“购买通知”）下单时允许其通过链式保理付款方式付款。Ratepay 实时评估最终客户的支付概率，并作出应答，通知经销商的应收账款是被接受（“正面评估通知”）还是被拒绝。如果是正面评估通知，

最终客户可以使用心仪的链式保理付款方式完成基本业务。

3.10.2 经销商将向 OTTO 提供所有经销商应收账款。经销商应收账款包括客户从客户合同中欠下的交易价值及相应的运费。运费包括增值税（“**票面金额**”）。在分期付款的情况下，除了票面金额之外，经销商的应收账款还包括从最终客户那里收取的分期付款购买价款的应收利息（“**利息**”），以及合同订立费（如适用）。若经销商所提供的应收账款获得了积极的评估结果，则 OTTO 将在该应收账款生成时予以收购（“**单个应收账款收购协议**”）。

3.11 应收账款转让给 OTTO

3.11.1 经销商特此向 OTTO 转让所有已签“单个应收账款收购协议”的经销商现有和未来将产生的所有应收账款，包括所有附属权利（如下所定义）；OTTO 特此接受此转让，只要应收账款未在迁移阶段按照 OP 处理程序被处理。

3.11.2 “**附属权利**”是指与各个经销商应收账款相关的权利

- 与证券和抵押品有关的权利；
- 运输和违约保险索赔；
- 经销商对直接拥有者交付或收回的有条件索赔；
- 优先权、设计权、解除合同权或撤销权以及所有其他法律地位、利息索赔、赔偿索赔、保修索赔、对最终客户或商品的直接所有者第三方合同罚款的索赔；和/或
- 与相应经销商应收账款有关的针对第三方的其他索赔（例如商业信用保险、运输保险、入室盗窃保险、盗窃保险或火灾保险，针对中央监管机构和采购协会的索赔，针对承运人的索赔），以及所有其他附属权利或其他与相应经销商索赔相关的和/或所依据的合法交易和合同有关的所有其他附属权利，根据《德国民法典》(BGB) 第 401 条的规定，无论这些是否与相应的经销商应收账款一起转让。

基本交易的取消导致的最终客户的额外索赔或新索赔（例如退货产生的运输成本）不是附属权利。经销商不会将这些索赔作为经销商应收账款的一部分转移到 OTTO。

3.11.3 经销商应收账款的转让，包括因供应商延长所有权保留而导致转让无效的所有附属权利，应在相应供应商支付或放弃其所有权保留时生效。

3.11.4 如果对经销商应收款转让的有效性（包括所有辅助权利）存在疑问，并且需要经销商作出进

一步的声明或采取相应行动，经销商应执行此声明或行动。

3.11.5 经销商授权 OTTO（授权不可撤回），包括授予子权力的权利，以将经销商应收账款的转让通知相应的最终客户，以自己的名义行使或授权 Ratepay 行使与经销商应收账款有关的不可转让的权利，例如合同权，包括所有附属权利。

3.12 保付信用风险/强制执行法/增值税退税

3.12.1 原则上，Ratepay 通常须承担从最终客户处无法全部或部分收回应收账款的风险（保付信用风险）。不论 Ratepay 是否决定执行相应的经销商应收账款，都必须按照 3.11 条支付应收账款收购价格。

3.12.2 如果根据《增值税法》(UStG) 第 17 条的规定，无法收回经销商应收账款，OTTO 有权要求支付给经销商的相应应收账款购买价格中包含的增值税。OTTO 向经销商提供必要的文件，以便经销商能够履行其对原始交易进行增值税调正的义务，并在提交这些文件后税务局将退还已缴纳的增值税。

3.12.3 如果经销商的应收账款应在增值税调整后结清，OTTO 将通知经销商，以便后者可以考虑根据《增值税法》(UStG) 第 17 条在其增值税申报表中进行调整。对于从最终客户处收到的增值税，将由 Ratepay 根据应收账款收购价格相关规定（参见第 3.13.3 条）支付。

3.13 应收账款收购价/付款周期

3.13.1 对于已出售的经销商应收账款，购买价格等于经销商应收账款的相应名义金额，如果分期付款，购买价格则等于应收账款的名义金额加上利息，以及（如适用）所欠的合同订立费（每笔款项均在第 3.10.2 条中定义）（“**应收款项购买价**”）。

3.13.2 对于与分期付款有关的经销商应收账款，Retepay 通过在经销商应收账款到期之前支付应收账款购买价格（“**融资费**”）授信，将收取额外费用。融资费等于利息（如第 3.10.2 条所定义）加上所有合同订立费用。经销商和 OTTO 约定，对于与分期付款有关的经销商应收账款，收购价格将根据第 3.13.1 条扣除融资费，因此，如果是分期付款相关的经销商应收账款，仅收取经销商应收账款的票面金额作为购买价格（其他与发票或预付款有关的经销商应收账款同样如此）。

3.13.3 OTTO 与 Ratepay 达成协议，Ratepay 将承担 OTTO 的义务，即通过债务收购（根据德国民法典第 415 条）为单个应收账款收购协议中购买的经销商应收账款支付购买价格并且向经销

商支付应收账款的购买价格。经销商同意由 Ratepay 承担债务。因此，经销商要求支付应收账款的购买价格仅针对 Ratepay。经销商不得向 OTTO 要求支付应收账款的购买价格。

3.13.4 应收账款购买价格由 Ratepay 用以下方式支付给经销商账户。

提款至经销商账户 (“提款日期”)	周二和周四，最早在收到确认后的 21 天内交付，而不是在经销商应收账款到期之前。	周三，最早在收到确认后的 21 天交付	周二和周四，最早在收到确认后的 21 天内交付
-------------------	--	---------------------	-------------------------

按照第 3.6.2 条的规定，转至经销商的参考账户。

3.14 保证

经销商在每次签订个人应收账款购买合同时，通过独立担保承诺向 OTTO 保证：

3.14.1 存在经销商应收账款；但是，不保证存在基于第三方欺诈性订单的经销商应收账款；

3.14.2 经销商应收账款尚未转让或移交给第三方，除非此类转让不是根据经销商与相应商品供应商之间商定的正常所有权保留进行的；

3.14.3 经销商是经销商索赔的所有者，经销商有权转让经销商索赔并将其有效转让，经销商索赔不受第三方权利的约束，并且与经销商索赔有关的第三方权利或索赔不存在；

3.14.4 经销商应收账款不是第三方责任索赔的内容，特别是营业税法第 13c 条定义的索赔；

3.14.5 经销商应收账款以欧元计价，受德国法律管辖；

3.14.6 经销商应及时、完整、无缺陷地履行基本业务所产生的服务。

3.15 经销商应收账款的撤销

3.15.1 应收账款购买合同应按照下列规定办理。

3.15.2 如果经销商应收账款在本条定义范围内有缺陷 (“有缺陷的应收账款”)，则 OTTO 撤销应收账款购买合同。

以下情况，经销商应收账款有缺陷：

- a) 最终客户有效地行使其基本业务的法定撤销权或退货权。
- b) 经销商违反了第 3.14.4 1) -5) 条所述之保证。
- c) 经销商违反了第 3.14.6 条中规定的保

证，并且经销商在 OTTO 收到客户异议后的 10 天内 (“澄清期”) 未宣布相应的客户异议不合理。

d) 经销商未在 48 小时内 (周一至周五的工作日) 发送文件 (如第 3.16.3 条所定义) 或在 10 天内按 3.16.4 条规定发送附加文件。

3.15.3 在 OTTO 根据第 13.2 条向经销商宣布退出的先决条件下，OTTO 应向经销商转让所有当前和未来的有缺陷应收账款，除非法律到期失效，经销商接受此转让。如果撤销了“单个应收账款收购协议”，经销商必须将收到的应收账款购买价格退还给 OTTO。

3.15.4 为了更简单地结算连锁保理，OTTO 因单个应收账款收购协议被撤销而产生的还款要求原则上应与经销商对 Ratepay 的应收账款购买价格要求 (第 3.13.1 条) 相抵消。

经销商特此与 OTTO 达成和解协议，根据该协议，在应收账款互惠的条件下，从有缺陷的个人应收账款购买合同中撤回后，Ratepay 可以用 OTTO 对相应经销商的购买价格付款索赔来抵销相应经销商对已售应收账款的购买价格付款索赔。

3.15.5 如果在向经销商支付应收账款购买价格之前退出个人应收账款购买合同，则相应的应收账款购买价格将减少应收账款的摊销部分。

3.15.6 如果在向经销商支付应收账款购买价格后撤销个人应收账款购买合同 (“逾期索赔”)，则 OTTO 对经销商的要求归还索赔原则上将由 Ratepay 欠经销商的其他应收账款购买价格抵消。

3.15.7 如果逾期索赔金额超过了 RatePAY 在付款日支付给经销商的应收账款购买价格，则该金额通常大概率会被抵消，但最多不超过可以完全抵消的逾期索赔金额 (例如：总计应付给经销商的应收账款购买价格=65，逾期索赔分别为 20、35 和 40-如果逾期索赔为 60，则向经销商付款 5)

3.15.8 抵消金额不包括 OTTO 对经销商的还款要求。如果在付款时无法向经销商 (全额) 结算，OTTO 将向经销商提出 (剩余) 购买价格还款索赔。经销商同意将其在经销商账户中的余额偿还购买价格还款索赔，并在此指示 OTTO 作为其技术服务供应商向 Hanseatic Bank 发出适当的付款指示。如果经销商的经销商账户中没有足够的余额，OTTO 将要求经销商退还购买价格以进行逾期索赔。

3.15.9 如果最终客户在退出最终客户购买合同之前已向 Ratepay 支付了有缺陷的索赔，则

Ratepay 在退出合同时向客户退款。OTTO 通知经销商已偿还给最终客户。

3.16 经销商的信息义务/支持服务

3.16.1 经销商承诺在意识到 (i) 违反第 3.144 条的担保或 (ii) 任何其他可能对经销商应收账款的使用产生重大不利影响或威胁的事件后立即通知 OTTO。

3.16.2 如果经销商收到其应收账款的付款，经销商将拒绝这些付款或将其转回，并通知最终客户必须向 Ratepay 付款。

3.16.3 经销商应在收到 OTTO 的请求后 48 小时内（周一至周五的工作日）向 OTTO 发送经销商或经销商代表提供的所有信息、记录和文件，这些信息、记录和文件对于检查和执行经销商应收账款是必要的或有用的，以便转发给 Ratepay。无论如何，必须提交以下文件（“文件”）：交付或交货证明、包括运单号码/运单详细信息、运单事件、收件人的名字和姓氏、送货地址、收件人签名、事件类型描述、事件日期及事件位置。

3.16.4 如果 Ratepay 需要额外的、特殊的证据或文件（“额外文件”），而这些证据或文件对经销商应收账款的（特别是司法）执行是必要的，经销商或拥有所要求文件的经销商代表应在被要求后十（10）天内向 OTTO 提供这些文件。

第 4 条 报酬

4.1 收费模式

经销商应按照附录 2【收费模式】中规定的相应有效收费模式中列出的费用支付使用的服务费用。所产生的费用包括每月基本费用和按百分比计算的中介费，且含有适用的营业税。中介将按销售价格（含增值税）加上运费（含增值税）收取。适用第 3.13.2 条和 ZDRV-OP 中有关融资费的规定。按照 ZDRV-OP，“OP 处理”单独收取支付费用。

4.2 每月基本费用的到期和支付

每月基本费用在经销商获得使用市场的技术资格后的下一个月的前 5 天内首次计算。付款是通过抵消销售产品的经销商账户余额来完成的。如果 30 天内经销商账户余额不足，OTTO 将要求经销商单独付款。

4.3 中介费的到期和支付

相应的中介费将在最终客户合同订立时到期。中介费（佣金）加上增值税的计算金额将开具发票。在 OTTO 将其从经销商账户转移到经销商（HB 处理）之前，OTTO 将从销售结存款中扣除中介费，或者由 OTTO Payments 从将支付给经销商的应收款项购买价格中抵消。

4.4 费用报销

每月基本费用不予退还。如果由于最终客户的撤销或者行使退货权而导致与经销商签订的合同被撤销，OTTO 将不收取受撤销或者行使退货权影响的最终客户付款部分（购买价格和运费）的中介费，或者如果在个别情况下已发生扣款，将其计入经销商的贷方。如果订单被取消，同样适用。如果在保证或担保情况下取消合同，OTTO 将不退还中介费用。如果经销商随后出于优惠或其他原因向最终客户提供折扣，则经销商不会获得部分贷记款项。

4.5 会计数据的存储

经销商同意出于会计目的在法定保留期内存储会计数据。

4.6 向经销商开具发票

发票由 OTTO 以电子方式发送。经销商同意这种电子传输。对 OTTO 提交的结账如有异议，经销商应在收到结账后六（6）周内以书面形式向 OTTO 提出。在上述期限届满后，结账应视为已获经销商批准。经销商将单独收取融资费。

4.7 访问经销商账户

经销商仅通过 OTTO 提供的技术服务访问经销商账户。禁止手动访问。

第 5 条 迁移阶段的入驻、经销商审查、经销商激活和要求

5.1 若要签订 ZDRV-HB 和 ZDRV-OP，则必须根据相关的法规要求对经销商进行识别和验证，尤其不得违背德国《反洗钱法》中的洗钱法规。此外，必须根据《税法》对规定进行审查（统称为“经销商审查”）。ZDRV-HB 和 ZDRV-OP 中相关的检查规定不受影响。

经销商入驻时，应着重注意向 Hanseatic 银行和 OTTO Payments 提供以下信息：

收件人：姓名、电子邮件地址、电话号码

公司信息：公司名称，德意志联邦共和国的注册办事处（无邮箱地址）（黑尔戈兰岛和莱茵河北岸的布辛根除外），法律形式、分支机构、公司网站、公司注册号、注册法院、商业目的、公司合同（企业法）、法律代表的姓名和联系方式、经济授权人员的详细信息及其在公司中的份额。如有必要，须提供居住证明，如为自然人，则必须提供其出生日期。

允许在国内商业登记簿上注册的具有公司国内增值税常设机构地位的分支机构入驻，该分支机构本身在市场上作为一名市场主体，且是 OTTO 提供服务的接受者。

- 5.2 经销商审查的准备工作，特别是查询和接收来自经销商的相关数据、信息和文件，应通过 OPC 和/或在经销商审查背景下使用的 Hanseatic 银行或 OTTO Payments 的服务供应商在线进行。经销商特此同意，OTTO 可以将从经销商处收到的数据、信息和文件转发给 Hanseatic 银行或 OTTO Payments 或其指定的服务供应商。
- 5.3 经销商同意 OTTO 将数据、信息和文件转发给 Hanseatic 银行、OTTO Payments 或其指定的服务供应商，同样适用于第 5.4 和 5.5 条。
- 5.4 经销商承诺及时更新所提供的信息和传输的文档，无需任何请求即可将任何必要的文件发送给 OTTO（support@otto.market）和/或将其移交给 Hanseatic 银行或 OTTO Payments 或其指定的服务供应商，并立即通知对所提供信息/提交文件的任何更改。
- 5.5 如果在当前的业务关系中要传输更多信息或文档，例如：在洗钱审查或任何其他法律要求的审查范围内，OTTO、Hanseatic 银行和 OTTO Payments 有权随时通过 OTTO 和/或服务供应商向经销商提出要求。经销商有义务应 OTTO、Hanseatic 银行、OTTO Payments 和/或其使用的服务供应商的第一次请求提供文件和信息。
- 5.6 在市场上激活经销商的先决条件是：
- 在迁移阶段开始前，通过 Hanseatic 银行的经销商审查，并完成 ZDRV-HB；
 - 在迁移阶段进行时，通过 Hanseatic 银行和 OTTO Payments 的经销商审查，并完成 ZDRV-HB 和 ZDRV-OP（适用第 13.1.2 条）。因此，若未能在迁移期间有效完成 ZDRV-HB 和 ZDRV-OP，本合同项下的服务应暂停；
 - 在迁移阶段结束后，通过 OTTO Payments 的经销商审查，并完成 ZDRV-OP。
- 5.7 OTTO 将立即通过约定的渠道通知经销商已完成的经销商审查，以及与其商定本合同。

第 6 条 经销商的义务

6.1 一般义务

6.1.1 经销商承诺：

- 提供完整和正确的信息，并及时通知 OTTO 变更情况或以最新和合法的方式维护可由经销商自己维护的信息；
- 不得使用 OTTO 的服务来存储或传输侵犯第三方个人权利的侵权、诽谤或其他非法或违禁信息或内容；

- 在执行合同时，不得存储或传输恶意软件；
- 不破坏或妨碍来自 OTTO 或第三方的服务的无故障和有序运行以及其中包含的数据的完整性；
- 不得未经授权访问 OTTO 或第三方的系统或数据；
- 仅在合同规定的范围内使用服务；
- 在执行合同时，各方面都应遵守适用的法律规定和行政命令；
- 在合同执行过程中采取所有必要的合作行动。

6.1.2 如果 OTTO 向经销商提供服务的访问数据，经销商应仔细保留此数据，并禁止第三方使用。如果第三方收到未经授权的访问数据，经销商有义务立即通知 OTTO。此外，经销商必须立即，最迟在 24 小时内，将其自身或经销商用于处理市场销售的服务提供商的任何安全漏洞告知 OTTO。

6.1.3 经销商承诺获得有关第三方使用服务的所有必要同意。

6.1.4 经销商确保，在市场上销售的产品已获得授权。

6.2 范围限制

6.2.1 OTTO 鼓励经销商在市场上提供其销售范围内尽可能多的商品。因此，OTTO 不断努力扩大经销商在市场上可以提供的商品范围。目前尚无法提供服务。

6.2.2 经销商不得销售任何违反法律、法规或道德规范的产品。**附件 3【可持续发展宣言】**同样适用。

6.2.3 市场上不需要的产品包含在**附件 4【产品排除清单】**中。此外，经销商必须注意**附录 4a【OTTO 道德准则】**中规定的准则。ZDRV-OP 可能导致进一步的限制。

6.2.4 经销商无权在市场上销售**附录 5【排除的品牌】**中列出的品牌产品。

6.2.5 对于 OTTO 列出的品牌产品，如果存在选择性分销系统，或者无法无限制地在市场上销售，OTTO 在技术上会阻止经销商报价。**附录 5a【有附加要求或限制的品牌】**中列出了相应的品牌。

如果这些是选择性分销系统的品牌，经销商可以向 OTTO 提供证明，其作为授权经销商是选择性分销体系的一员，有权在市场上销售相应的产品。此报告适用于，选择性分销系统的运营商告知 OTTO，供应商并非选择性分销系

统的一员。

尽管经销商有证据表明其有权出售**附录 5a【有附加要求或限制的品牌】**中列出的品牌，但在市场上的销售可能（1）不予考虑，或（2）仅在与 OTTO 达成单独协议后才限制性允许。

如果 OTTO 有迹象表明经销商在市场上销售存在选择性分销系统的产品，而其本人并非授权经销商，则经销商必须应 OTTO 的要求在两周内证明其销售授权。

6.2.6 为了确保符合欧盟爆炸物条例对市场的要求，经销商不得在市场上销售任何含有欧盟爆炸物条例下的原材料的产品。一般产品中禁用或超过一定限值禁用的原材料清单载于**附录 6【产品中的禁用原材料】**。

6.3 物流、运输和退货选项

6.3.1 经销商为所有货物运输（往返）指定运输和仓储物流服务供应商。经销商应根据商定的交付条件自行安排向最终客户交付所售商品。此外，经销商保证在撤销订单或者执行退货权的情况下可以从最终客户处收回商品。

6.3.2 收到 OTTO 的订单信息后，经销商立即将订购的商品（取决于商品的可用性和交货时间）发送到最终客户订购时指定的送货地址。

6.3.3 经销商有权向最终客户收取其提供的商品的运费。运费是经销商提供的卖方信息的一部分。如果最终客户撤销或行使退货权，经销商应承担退货运费。

6.3.4 经销商应提供退货登记流程系统所需的商品信息。

6.3.5 此外，本使用条款和条件的**附录 7【运输要求和服务水平协议】**中规定的要求也适用。

6.4 将信息传递给 OTTO/OTTO 给最终客户传达信息

6.4.1 在最终客户下订单后，OTTO 将向最终客户发送订单确认电子邮件，然后通过 OPC 或技术接口将订单提供给经销商，以便经销商能立即接收。经销商必须按照相应的技术接口及规格向 OTTO 告知订单/发货状态。延迟交付或其他问题应立即通过 support@otto.market 通知 OTTO。

6.4.2 如果经销商及时收到最终客户的撤销订单通知，经销商将立即通知 OTTO。经销商因优惠而收回交付给最终客户的产品情况，同样适用。

6.4.3 OTTO 仅根据经销商提供的运单号码和状态报告，将装运情况和退货状态通知最终客户。

6.5 支付结算服务水平协议

经销商承诺遵守**附录 7【运输要求和服务水平协议】**中规定的要求和服务水平协议。

6.6 产品安全

6.6.1 经销商保证商品是安全的，特别是符合所有安全、标示和标签要求（例如 CE 标志、纺织品标签、能源标签等），并且所有商品或商品的市场投放不会违反任何其他法律规定（例如处置规定）。

6.6.2 6.6.2 如果产品不符合这些要求，经销商应立即停用相关的产品供应，并实施任何可能需要的针对产品的进一步安全措施（如产品召回、产品警告等）。

6.7 产品数据要求

6.7.1 经销商根据 OTTO Partner Connect 的要求或提供的技术接口要求，向 OTTO 提供所需的产品数据，以便 OTTO 可以创建产品详情页。特别包括适用的 EAN 代码的参数。经销商知道，正确的 EAN 代码和其他产品特定的识别密钥，例如：PZN、ISBN 等对市场的运作至关重要。

6.7.2 所提供的信息必须尽可能精准地描述所购买的商品，并且必须使用产品特定的识别密钥。这也适用于标记商品的品牌信息。只能显示与产品描述相匹配产品的产品图片，并且必须与相关的产品变体相对应。

6.7.3 产品数据（包括价格信息）必须完全符合适用的法律规定和行政命令，且不得侵犯第三方的权利。

6.7.4 每个产品必须按指定的产品类别进行分类。产品类别的分配必须符合产品描述，尽可能地恰当和准确。经销商不允许在市场上销售任何未列入产品类别中的产品。经销商还应遵循 OTTO 指定的产品创建结构。

6.7.5 OTTO 保留更改经销商产品数据的权利。

6.7.6 OTTO 对经销商提供的产品数据不承担任何责任。

6.7.7 产品数据的其他要求可参见**附录 8【产品数据要求】**。

6.8 价格约束

受价格约束的产品（例如书籍）只能在特别标记为价格约束的产品情况下才可售卖。

6.9 新产品

经销商仅出售未使用、损坏和原始包装的产品。只有在与 OTTO 协商并兼顾法律规定以及 OTTO 可能附加的任何其他规定后，才允

许提供二手商品或 B 货。

6.10 提供商品的可用性

经销商必须以实际上能提供的数量提供要出售的物品。经销商保证，在交付时向最终客户提供购买物品的所有权。

6.11 无优惠券

经销商不得在 www.otto.de 上发布优惠券和/或将优惠券作为包裹插页递送给最终客户。

6.12 客户评价

OTTO 关注最终客户在 www.otto.de 上留下的客观评价。因此，经销商不得要求或建议最终客户更改或删除评价。如果经销商认为他应对最终客户的评价进行修改或删除，经销商可以通过为此目的设置的流程向 OTTO 报告。经销商不得向最终客户承诺提交评价给与任何形式的回报（特别是以优惠券、事后降价、免费耗材等形式）。

6.13 使用权

6.13.1 经销商授予 OTTO 提供的材料（报价和产品数据、文本、照片、图形、商标、徽标、产品说明和技术规范）用于版权保护或其他工业产权，是一种存续的（以下称物质）、简单（非排他）的，不受空间限制的权利，可以进行复制、传播和/或以非物质的形式公开复制（尤其是但不限于将数据材料公开可用、通过图像和声音载体进行发送和/或复制），以及将上述使用数据材料的权利再许可给第三方。经销商提供的数据材料仅可用于产品广告；在这方面，特别允许 OTTO 使用数据资料在 www.otto.de 上来宣传其他供应商的相同商品。使用权仅限于双方合同关系期限，并需加上两个月用于对合同关系进行技术处理的时间。允许 OTTO 根据预期使用的技术条件对材料进行调整，并允许去除产品图片的背景（剪裁产品图片）。

6.13.2 经销商明白，在版权材料等的商业使用中，因为违反著作权法第 13 条，录音的创作者不得提及，这是行业惯例。如若在宣传中不注明原作者，则经销商应确保原作者放弃署名权。

6.13.3 经销商保证该材料不会侵犯任何第三方权利（版权、专利、实用新型或外观设计专利、品牌、许可、竞争法要求等），也不会违反法律或官方规定。经销商保证材料不会传播暴力、色情、种族主义和/或其他损害个人权利的内容。

6.13.4 经销商保证 OTTO 拥有本合同赋予的所有权利和权力。尤其（但不限于），经销商须确保自己具有版权使用权，并且必须已获得图像上

人物的个人同意。

6.13.5 第三方对由于材料使用不当而对 OTTO 提出的所有索赔，应由经销商承担；这尤其包括必要的法律辩护费用。经销商应立即将已知的合同权利减损通知 OTTO。OTTO 因违反担保而提出的其他索赔不受影响。

6.13.6 在根据经销商提供的材料向 OTTO 提出合理的法律索赔的情况下，经销商将被处以 1,000.00 欧元的合同罚款，但不包括延展费用。OTTO 的任何额外费用或损害赔偿索赔均不受此影响。

6.14 公司名称要求/经销商公司名称

用于识别经销商市场业务的公司名称必须能让人准确识别商品的卖方，并且不得滥用。经销商必须有权使用公司名称。

最终客户在 www.otto.de 上看到的经销商的名称（即所谓卖家名称）不能包含顶级域名，例如 .de, _de, -de, .com, _com, -com, .net, _net, -net 或类似域名。如果经销商在商业登记簿的注册公司名称有相应的后缀，则不适用。

6.15 试购

OTTO 保留对经销商产品进行随机试购的权利，以检查经销商是否履行本合同规定的义务。

6.16 联系方式

6.16.1 经销商应确保在正常工作时间（通常至少在一至周五的工作日上午 9 点至下午 4 点之间）OTTO 和最终客户可以通过电话联系上经销商，并且可以通过电子邮件、OTTO Partner Connect 和邮寄联系方式联系到。联系时必须使用德语。

6.16.2 经销商应指定一名负责 OTTO 的联系人。若该联系人相关信息发生变化，经销商应及时通知 OTTO。

6.16.3 此外，经销商应向 OTTO 提供所需数量的功能性电子邮件地址，以便 OTTO 可以通过这些地址与经销商沟通。若 OTTO 要求，则经销商应对邮件地址予以验证。经销商将确保可以收到 OTTO 发送的电子邮件。

6.16.4 经销商必须最迟在两（2）个工作日内对来自 OTTO 的询价予以回复，除非 OTTO 设置更长的答复期限。

6.17 与最终客户的联系

经销商必须遵守附录 9【最终客户沟通指南】中的规定。OTTO 保留通过自动文本生成和自动删除电子邮件通信中未经授权的内容等方式

检查是否符合本指南的权利；OTTO 的其他权利不受影响。经销商对经销商发起的最终客户沟通的内容负有法律责任。

6.18 税款

6.18.1 经销商必须向 OTTO 提供联邦中央税务局分配给经销商的增值税识别号的证书，该证书在任何时候都有效。

6.18.2 经销商有义务为最终客户在德国自第一笔销售起的销售额进行纳税。

6.18.3 如果经销商作出了错误的增值税声明，则经销商不得要求 OTTO 更正最终客户文档。如果 OTTO 更正了最终客户文档，OTTO 将在客户账户中提供一次；OTTO 没有进一步的义务交付更正后的最终客户文档。

6.19 需要系统参与的包装

经销商确认，如果需要的包装按照《德国包装法》的要求适当地参与了一个或多个双重系统，才可通过市场使用只需要系统参与的包装。此外，经销商确认（如有必要），使用有效的 LUCID 编号进行注册。根据要求，经销商应向 OTTO 提供前述 LUCID 编号或 OTTO 要求的其他标识符，作为在中央包装登记处正确注册的证明，并提供相应的其他证明（例如系统参与合同），以确保适当的系统参与。如果需要系统参与的包装不再适当参与，或者经销商没有有效的 LUCID 编号，经销商必须立即通知 OTTO，且停止市场上相关产品的供应。

6.20 违反义务的法律后果

如果经销商违反上述义务，OTTO 明确保留权利，根据第 11.2 条的规定的理由，可以要求赔偿损失并立即终止合同。根据第 10 条的规定，因经销商严重违反义务而导致的第三方针对 OTTO 的法律索赔，由经销商承担。此外，OTTO 可以使用第 13 条中规定的限制选项。OTTO 的进一步法定权利或索赔不受影响。

第 7 条 数据保护

7.1 处理经销商的个人数据

7.1.1 概述

法律实体的数据原则上与数据保护法无关。如果经销商通过 OTTO（例如在入驻过程中）提供的数据和/或 OTTO 通过经销商以其他方式收集的数据（例如个人购买者的姓名；董事总经理的姓名、IP 地址）属于数据保护法的范围，OTTO 应提供以下信息，以便处理这些数据。

7.1.2 负责数据处理的数据保护专员

以下给出的数据保护信息适用于数据处理：

Otto（有限责任&两合公司）

以下简称“OTTO”

维尔纳奥托大街 1-7 号

德国汉堡，邮编 22179

电话：040-3603 3603

电子邮件：service@otto.de

代表：

Alexander Birken（主席）

Sebastian Klauke

Marcus Ackermann 博士

Petra Scharner-Wolff

Kay Schiebur

Sergio Bucher

7.1.3 主管监督机构

负责 OTTO 的监管机构是汉堡的数据保护和信息自由专员。

7.1.4 公司数据保护专员的联系方式

您可以通过以下方式联系 OTTO 的经营数据保护官：

Otto（有限责任&两合公司）

维尔纳奥托大街 1-7 号

德国汉堡，邮编 22179

邮箱：datenschutzbeauftragter@ottogroup.com

7.1.5 数据处理目的/法律依据

OTTO 在处理数据时将遵守现有的法律数据保护要求。

OTTO 有权根据本使用条款执行 OTTO 强制性权利义务规定的数据处理。上述数据处理的法律依据是《通用数据保护条例》(DSGVO)第 6 条第 1 款 b 项。

OTTO 还有权使用在入驻过程中提供/收集的数据（例如公司名称、注册办事处、使用的 IP 地址）进行信用评估和欺诈调查。在这种情况下，除其他事项外，OTTO 有权使用征信机构的数据来查询信用信息。与以下信息机构合作：SCHUFA Holding AG，威斯巴登科莫兰特路 5 号，邮编 65201。有关该信息机构数据处理的的信息，请访问 <https://www.schufa.de/en/datenschutz-dsgvo>。这种数据处理的法律依据是《通用数据保护条

例》(DSGVO)第 6 条第 1 款 f 项。信用评级欺诈检查可以在个别案例的自动决策过程中进行。

例如，作为自动化个人决策的一部分，可以将征信机构收到的信息考虑在内。

此外，OTTO 有权向 Hanseatic 银行有限责任 & 两合公司提供 OTTO 在经销商入驻过程中从经销商处收到的信息，以便 Hanseatic 银行进行法定审查。法律依据是《通用数据保护条例》(DSGVO)第 6 条第 1 款 b 项。

7.1.6 相关人员的权利

如果符合相关法律要求，您有权享有以下权利：

- 获取您存储在我们网站上的个人数据信息的权利（《通用数据保护条例》第 15 条），特别是您可以要求提供处理目的、个人数据类别，已披露或将要披露的数据收件人类别、计划存储时间、数据来源信息，除非这些信息是直接从您那里收集的；
- 纠正不正确数据的权利或拥有完整正确数据的权利（《通用数据保护条例》第 16 条），
- 将存储在我们这里的您的数据删除的权利（《通用数据保护条例》第 17 条），除非我们必须遵守法定或合同保留期限或进行进一步存储的其他法律义务或权利。
- 限制您进行数据处理的权利（《通用数据保护条例》第 18 条），如果您对数据的准确性提出异议，数据处理不合理，或您拒绝删除数据；或相关负责人不再需要这些数据，但您需要这些数据来主张、行使或捍卫合法权益时，或者您已根据《通用数据保护条例》第 21 条对数据处理提出异议时，
- 可传输数据的权利。《通用数据保护条例》第 20 条，
即有权以通用的、机器可读的格式接收存储在我们这里的您的选定数据，或有权要求其传输给其他负责人，
- 向监管机构投诉的权利。通常，您可以求助您常住地、工作地或我们公司总部的监管机构。

除向监管机构投诉外，您可以在 www.otto.de/datenschutz 主张上述权利。

7.1.7 更多信息

有关 OTTO 数据保护的更多信息，请访问

www.otto.de/datenschutz。

7.2 处理客户数据

7.2.1 网站 www.otto.de 的运营商是 OTTO。因此，OTTO 对 www.otto.de 网站上收集的有关个人客户/用户浏览行为的所有数据（运单数据）负有数据保护责任。这也适用于调用访问 www.otto.de 的经销商商品/服务子页面时的运单数据。

7.2.2 客户/用户可以在 www.otto.de 上开设平台客户账号。在开立和维护客户帐户的过程中，处理客户/用户的个人数据。其中包括以下数据类别：名字、姓氏、出生日期、送货地址、发票地址、从 OTTO 和/或经销商处购买的商品/服务信息（客户帐户数据）。就数据保护法而言，OTTO 负责处理客户帐户数据。

7.2.3 客户如果（想）在 www.otto.de 上从经销商处购买商品/服务，其个人资料将被处理。根据数据处理各自的目的，既可以由 OTTO 作为负责数据保护专员、也可以由经销商作为数据保护专员，OTTO 作为数据处理者来处理此个人数据。在这种情况下，如果处理目的不同，OTTO 既可以作为处理器也可以作为负责数据保护的专员来处理相同的数据类别。

7.2.4 经销商根据数据保护法负责的 OTTO 个人数据，由 OTTO 代表经销商处理，对于此类处理，适用本使用条款中附录 10【订单处理协议】所附的经销商和 OTTO 之间的订单处理协议条款。这些规定包括 OTTO 进行的以下数据处理：收集最终客户在经销商处下订单的信息，以便将订单信息传递给经销商；向 Hanseatic 银行有限责任 & 两合公司提供有关帐户管理的信息；向支付供应商披露付款信息以进行支付处理；一级支持；撤销处理/退货处理。

7.2.5 关于客户的个人数据，这些数据不是由 OTTO 作为数据处理者处理的，而是由经销商作为数据保护专员和/或由经销商的另一个数据处理者即 OTTO 处理的（例如，用于交付货物的地址数据），经销商必须确保在此数据处理过程中遵守数据保护要求。尤其是，经销商必须根据法律要求与 OTTO 以外的其他订单处理者签订订单处理协议。此外，经销商必须采取足够的技术和组织措施来保护数据。

如果数据由其他不是经销商数据处理者而是第三方数据保护专员处理（例如运输服务提供商），则经销商必须与这些第三方进行充分的合同约定，以保护数据和第三方要遵守的用途限定。

7.2.6 经销商无权将其在 www.otto.de 上提供或销售商品/服务时收集的数据用于自己的和/或第三

方的营销目的。

- 7.2.7** 如果 www.otto.de 上的经销商为客户提供直接借记/赊账购买的选项，则应在 Ratepay 有限公司的参与下完成。Ratepay 有限公司负责根据数据保护法处理其公司的数据。
- 7.2.8** 经销商有义务向最终客户提供符合现行法律数据保护要求的信息（《通用数据保护条例》第 13、14 条）。OTTO 将使经销商有机会将该信息存储在 www.otto.de 的卖家详细信息页面上。为了确保对客户的最小透明度-特别是在个人数据处理的数据保护责任方面-OTTO 向经销商提供部分信息。在“卖家详细信息页面”中复制此信息并不能免除经销商进一步整合法律要求的有关经销商作为数据保护法负责人进行数据处理的信息。
- 7.2.9** 经销商有义务针对数据主体（客户）履行针对经销商主张的数据主体权利（例如知情权、删除权、数据可携带权等）。在 OTTO 作为订单处理者为经销商处理此类数据的过程中，这些数据受数据主体所主张的权利的约束，本使用条款所附的订单处理协议中的相关条款（附录 10 【订单处理协议】）适用于 OTTO 将执行的合作行动。就与 Ratepay 有限公司的数据处理相关的针对经销商的数据主体权利主张而言，经销商承诺将已主张数据主体权利的客户转介至 Ratepay 有限公司这一履行数据主体权利的负责人。
- 7.2.10** 只要 OTTO 作为数据处理者处理了客户数据（例如出于结算目的处理数据），这些数据与客户购买经销商在 www.otto.de 上提供的（预期的）商品/服务有关，OTTO 在此处理过程中须遵守现有的法律数据保护法规。OTTO 将特别采取足够的技术和组织措施来保护数据。

第 8 条 OTTO 的责任

- 8.1** 根据德国《产品责任法》的规定，OTTO 对故意和重大过失、生命、肢体或健康的损害承担无限责任，并提供担保。担保必须由 OTTO 明确指定为“担保”；须明确指出的是，OTTO 的部分使用条款、宣传材料、网站或其他出版物中的服务描述或承诺原则上不构成任何保证。
- 8.2** OTTO 对轻微疏忽违反基本合同义务（基本义务）不承担任何责任。如果未履行合同义务，则存在违反基本义务的情况，合同义务的履行使合同的正确执行成为可能，并且可以根据经销商是否遵守该义务定期评估其可靠度。但是，在这种情况下，责任仅限于补偿可预见的、经常发生的损害。
- 8.3** 此外，如果出现第 8.2 条所指的轻微过失违反基本义务的情况，责任总额不超过经销商在责

任索赔所依据的第一个损害事件发生前 12 个月内向 OTTO 支付的佣金总额。

- 8.4** 根据第 8.1 条和第 8.2 条规定，OTTO 对利润损失、未实现的储蓄、间接损失和间接损害不承担任何责任。
- 8.5** 根据第 8.1 条规定，OTTO 对数据丢失的责任仅限于经销商定期制作安全副本所产生的正常恢复费用，并承担适当的风险。经销商每天至少对其数据进行一次单独备份，这是合理的。
- 8.6** 对于因技术故障或其他问题引起的数据传输中断及其他问题和损害，OTTO 概不负责。OTTO 对因不可抗力、骚乱、战争和自然事件或 OTTO 无法控制的其他事件（例如罢工、停工、交通中断、网络攻击、国家和外国公共当局的处置）而导致的 www.otto.de 运营障碍或提供给经销商的其他技术设施中断等损害不承担任何责任。OTTO 对因技术问题而造成的损害概不负责。如果 OTTO 委托的第三方发生此类损害，也同样适用。
- 8.7** 除第 8.1 条规定的责任外，上述责任范围适用于所有损害赔偿，无论其法律依据如何，包括侵权损害赔偿。上述责任限定也适用于对 OTTO 员工、代表或机构的任何损害赔偿。

第 9 条 经销商的责任

经销商应根据法律规定承担责任。特别是，经销商还应遵守《德国产品安全法》（ProdSG）的规定并在生产者对损失和间接损害承担责任的范围内支持最终客户。根据要求，经销商有义务证明其符合《产品安全法》（ProdSG）（测试机构的证书或测试标记）的规定，并且在《产品安全法》（ProdSG）发布禁止令的情况下，无论缺陷责任期如何，都必须撤回该商品。

第 10 条 经销商的豁免义务

- 10.1** 经销商为 OTTO 或与 OTTO 直接或间接相关的公司辩护，反对所有要求和索赔、以及反对第三针对 OTTO 发起的诉讼中的以下主张，
- 10.1.1** 经销商根据适用的数据保护法规履行其作为责任机构的义务；
- 10.1.2** 经销商的数据违反或非法使用了第三方的知识产权(例如版权、商标权或个人权力)；
- 10.1.3** 经销商使用违反合同关系或违反适用法律法规的产品；或者
- 10.1.4** 经销商违反本使用条款中规定的其他义务。

经销商应免除 OTTO 的所有损害索赔，包括律师费和法院费用，这些索赔是根据最终司法

或行政决定对 OTTO 提出的索赔确定的，或由于法院确认的和解由 OTTO 支付的费用，只要 OTTO 立即（最迟在 14 天内）告知经销商这一针对 OTTO 的索赔，并授权经销商控制针对 OTTO 的索赔抗辩或达成和解（后者仅在 OTTO 完全免除任何责任的情况下才可以实现）。OTTO 以合理的成本为经销商提供支持。

经销商的豁免义务仅适用于经销商对第三方提出的索赔和要求负责的情况。

- 10.2** 此外，经销商还必须赔偿 OTTO 或与之直接或间接相关的公司因经销商在市场上所售产品责任引起的所有索赔，以及与产品责任案件有关的所有 OTTO 损失和费用（例如与召回相关的所有费用、销毁、移除和处置受影响产品的费用、利息损失、律师费等），除非 OTTO 根据《产品责任法》确定了相应缺陷的原因。
- 10.3** 最后，由于经销商未缴纳或未全额缴纳税款，经销商必须免除税务机关针对 OTTO 的索赔。

第 11 条 期限和正常解约

11.1 期限/先决条件

- 11.1.1** 本合同在订立并生效前，必须先满足以下先决条件：
- 在迁移阶段开始前，签订 ZDRV-HB；
 - 在迁移阶段进行时，签订 ZDRV-HB 和 ZDRV-OP；
 - 在迁移阶段结束后，签订 ZDRV-OP。

- 11.1.2** 合同有效期为无限期。缔约双方可以在签订满一（1）个日历月后的每个月末随时终止合同。根据第 11.2 条，出于重大原因终止合同的权利不受影响。

11.2 由于重大原因而立即终止（无须通知）

任何一方均有权在无须遵守解约通知期限的情况下，以重大理由立即终止合同。一个重要的原因是，如果终止方考虑到个别情况并权衡了双方的利益，则不能期望其在解约通知期限届满或约定的终止期限到期之前，保持合同关系。

一个重大的原因是，

- 11.2.1** OTTO 受法律或监管义务的约束，要求完全终止服务；或者
- 11.2.2** 经销商违反本使用条款的基本规定（特别是违反第 6 条），在设定了截止日期之后，不能消除或重复该操作；

- 11.2.3** 无论出于何种原因，ZDRV-HB 或 ZDRV-OP 将终止；

- 11.2.4** 经销商被列入相关制裁名单，尤其是德国（包括欧盟和联合国的制裁名单）、美国、英国或瑞士；

- 11.2.5** 经销商不再符合入驻（包括经销商审查）的要求；

- 11.2.6** 删除商业登记册中的一方；

- 11.2.7** 在注册使用市场时提供虚假信息；

- 11.2.8** 经销商被归类为《增值税法》第 19 条意义上的小型企业；

- 11.2.9** 根据本使用条款的规定，在经销商仍处于暂停状态期间重新注册；

- 11.2.10** 尽管设定了带终止威胁的最后期限，经销商仍多次提供违规产品；

- 11.2.11** OTTO 收到税务局的通知，告知经销商未遵守或未完全遵守其纳税义务，或者 OTTO 已通过其他方式了解到这一事实。

- 11.2.12** 经销商因与市场有关的其他合同而拖欠 OTTO 的款项，并在提醒后仍未支付；

- 11.2.13** 另一方经济状况显著恶化，可能严重影响合同义务的履行；或者

- 11.2.14** 另一方拖欠的金额数目较大。

11.3 终止形式

- 11.3.1** 终止至少要以书面形式发出。不允许口头形式。

- 11.3.2** 经销商可以通过发送电子邮件至 support@otto.market 取消合同，或通过 OPC 创建相应的票据。

- 11.3.3** 关于 OTTO 的终止，通过电子邮件地址 KUENDIGUNG@otto.market 发送时，OTTO 应在技术上确保只能由授权终止的人员发送。

11.4 OTTO 终止的理由

- 11.4.1** 如果发生特殊终止，OTTO 应在法律要求的范围内或终止后立即向经销商给出此决定的理由。

- 11.4.2** 正常终止的情况下，OTTO 应在终止通知函中说明其参照的是第 11.1 条中的规定。

第 12 条 经销商的合同后义务

合同终止后，制造商仍有义务根据本使用条款处理未结订单、退货和最终客户问题。处理必须尽快进行。OTTO 在终止生效后的 98 天内终止根据本合同提供的服务。对于经销商在 98 天到期后仍需设置状态（如“已发送”、“已

退回”)的订单和退货, OTTO 保留通过市场向最终客户取消(如在市场上取消)或结束(如设置退货状态)处理选项的权利。

若经销商在合同有效期到期后但在 98 天结束前未能(或不能)在规定期限内处理未结订单或退货, 上述条款也同样适用。在这种情况下, 最终客户已经支付的款项将退还给最终客户, 并向经销商收取费用。

第 13 条 服务限制

13.1 限制或暂停与个别商品有关的服务

13.1.1 若存在符合第 11.2 条规定的特别终止理由, 或者有理由怀疑已满足特别终止条件, 则 OTTO 可以限制或暂停与所有产品相关的服务。

13.1.2 若经销商与 Hanseatic 银行或 OTTO Payments 之间未签订有效的 ZDRV-HB 或 ZDRV-OP, 或者 ZDRV-HB 或 ZDRV-OP 的服务因任意原因被 Hanseatic 银行或 OTTO Payments 暂停, 则 OTTO 可进一步限制和/或暂停服务。

13.1.3 OTTO 立即通过电子邮件将限制或暂停服务的信息通知经销商。

13.2 限制或暂停与个别商品有关的服务

OTTO 可以限制或暂停与个别产品相关的服务。特别是, OTTO 有权获得产品的临时或永久离线放置, 和/或在严重情况下, OTTO 可以通过取消市场上的订单, 终止通过市场处理与相应产品相关的订单的可能性, 如果:

13.2.1 根据第 13.1 条, 如有限制权限, 则可以暂时或永久地使商品下线;

13.2.2 就限制或暂停适用的产品而言, 存在一次性或反复违反本使用条款的基本条款, 特别是第 3.5 条或第 6 条的情况, 或存在合理的违反嫌疑; 或

13.2.3 媒体或公众(尤其是社交媒体)对该产品感到愤慨, 且这种情绪可能会损害市场声誉。

OTTO 有理由, 以及 OTTO 有法律义务在生效前或生效时通过电子邮件向经销商解释限制或暂停的原因。

13.3. 自动阻止产品数据上传

如果经销商希望通过市场分销的某些产品不符合本使用条款的要求, 或者这些产品不属于市场支持的产品系列, 则可能会自动阻止产品数据的上传。

第 14 条 市场吸引力

14.1 OTTO 通过提供市场服务, 追求最终客户, 将其视为相关购物中心的目标。其中还包括客户

期望经销商在市场上提供的产品价格具有竞争力。

14.2 经销商知悉, OTTO 和其他经销商希望为最终客户提供尽可能最友好的购物体验, 以提高市场吸引力。因此, 经销商尽最大努力尽可能以客户友好的方式执行最终客户合同, 特别是, 经销商应尽力尽快以协商一致的方式解决与最终客户的任何分歧, 以实现此目的。

第 15 条 排名和区别对待

15.1 OTTO 在 www.otto.de 上使用各种排名机制。这些排名机制的描述可以在附录 11【排名机制】中找到。

作为促销和活动的一部分, OTTO 为最终客户提供了许多客户利益, 这些利益在广告中突显出来(例如, 通过横幅、预告片、时事通讯等)。由 OTTO 自行决定向经销商提供这些信息的程度。其中一些独特的促销亮点仅提供给作为经销商的 OTTO 或根据单独协议条款提供给经销商。其中特别包括:

- 持续的产品促销的宣传亮点(例如前 10 名/前 20 名、我们的提示/我们的价格提示、本周特惠、顶级品牌折扣、当日特卖、至少 50% 的销售额)
- 临时产品活动的宣传亮点(例如来自电视广告/广播广告、家庭周、狮子穴、科技节)
- 折扣百分比宣传亮点的产品或分类(例如通过横幅、预告片等)
- 最终客户针对特定类别的优势(所谓的“OTTO- 伙伴”、“OTTO- 专业伙伴”和“OTTO- 高级合作伙伴”)。

此外, OTTO 以零售商的身份为自己的产品提供某些额外的服务(如组装和安装服务)和

销售促进措施(如“免费赠品”、产品个性化、要求对产品进行评价),

而这些服务和措施由于技术或法律原因不能提供给经销商。

第 16 条 投诉管理系统(“投诉工具”)

16.1 供应商可以使用投诉工具提交投诉, 特别是关于 OTTO 的举措或行为或与提供的服务直接相关并对供应商造成影响的技术问题。其中包括 OTTO 根据使用条款第 11 条和第 13 条采取的措施。

16.2 处理人可通过“合作伙伴帮助台”区域中的 OTTO Partner Connect 获得投诉工具, 经销商可在该区域创建投诉单。OTTO 检查提交的投诉并将检查结果通知经销商。

第 17 条 调解

OTTO 已准备好与以下指定的调解员合作，以便与经销商双方与提供服务有关的任何争议达成庭外和解。OTTO 指出，调解对任一方都非强制性的。在个别情况下，OTTO 会真诚地检查自己是否参与了经销商所希望的调解。当事人在调解之前、期间或之后采取法律行动的权利不受影响。

经销商可以将他的调解请求发送至：

- 1) Lars Maritzen 博士、法学学士
KLEINER Rechtsanwalte
Partnerschaftsgesellschaft mbB
布雷特街 27 号
杜塞尔多夫，邮编 40213
电子邮箱：lmaritzen@kleiner-law.com
传真：0211 302 066-10
适用的调解规则见附录 12【KLEINER 调解条例】。
- 2) Bitkom Servicegesellschaft mbH
Albrechtstr.10
柏林，邮编 10117
电子邮箱：info@bitkom-service.de
传真：(0 30) 2 75 76-151

在调解过程中，调解员、OTTO 和经销商之间的调解细节必须在调解合同中达成一致。

第 18 条 保密

- 18.1 双方承诺对本协议以及在执行本协议过程中交换的任何机密信息严格保密。就本协议而言，机密信息是指一方（“披露方”）向另一方（“接收方”）提供的与执行本合同有关的任何非公开信息、并标记为机密或其内容或情况、信息的传输也应保密。
- 18.2 双方应仅向为执行本协议而必须了解相关信息并有义务保密的人员披露机密信息。此外，一方必须将《股份公司法》(AktG)第 15ff 条所指的机密信息传递给另一方。《股份公司法》(AktG) 允许关联公司在必要时将机密信息传递，以履行集团内部审计和审查职责。
- 18.3 保密义务不适用于此类信息：（1）在披露方未违反保密协议的情况下，在披露方披露之前，接收方已被证明知悉的信息；（2）根据法律或司法或行政命令需要披露的信息。
- 18.4 保密义务在本合同有效期期满后三（3）年内有效。
- 18.5 合同终止后，所收到的来自披露方的机密信息

应退还，如因技术原因无法退回，则应予以销毁。

第 19 条 其他规定

- 19.1 对本合同（本使用条款的第 1.3 条除外，包括本条款在内）的更改和补充必须以书面形式进行。
- 19.2 经 OTTO 书面同意，经销商可以将本协议向第三方转让义务或转让权利。
《德国商法典》（HGB）第 354a 条不受影响。
- 19.3 经销商只能将无争议或合法确定的索赔与 OTTO 的索赔相抵销。
- 19.4 在法律允许的范围内，经销商无权质押、拒绝履行或保留。
- 19.5 本合同仅受德意志联邦共和国法律约束，不包括《联合国国际货物销售合同公约》和国际私法。专属管辖地是 OTTO 总部的对应主管法院。
- 19.6 如果本合同的任何条款全部或部分违反法律规定或因其他原因无效，不影响本使用条款的有效性。无意义或无效的规定应由双方共同商定，并以有效的规定取代，该规定应与无效规定追求的经济目的尽可能接近。
- 19.7 附件

以下关于这些使用条件的附录 1 至 7 是合同的重要组成部分。如果使用条款与设备之间存在任何相反的索赔，则应以使用条款中的规定为准。

- 1) 附录 1【最终客户一般条款和条件】
- 2) 附录 1a【2022 年 12 月 1 日起的最终客户一般条款和条件】
- 3) 附录 2【收费模式】
- 4) 附录 3【可持续发展宣言】
- 5) 附录 4【产品排除清单】
- 6) 附录 4a【OTTO 道德准则】
- 7) 附录 5【排除的品牌】
- 8) 附录 5a【有附加要求或限制的品牌】
- 9) 附录 6【产品中的禁用原材料】
- 10) 附录 7【运输要求和服务水平协议】
- 11) 附录 8【产品数据要求】
- 12) 附录 9【最终客户沟通指南】
- 13) 附录 10【订单处理协议】

- 14) 附录 11 【排名机制】
- 15) 附录 12 【KLEINER 调解条例】

Otto (有限责任&两合公司)

维尔纳奥托大街 1-7 号

汉堡, 邮编 22179

德国

电话: 040-64 61-0

传真: 040-64 61-85 71

电子邮箱: service@otto.de

销售税识别号: DE118475690

AG 汉堡 HR A 62 024

个人责任:

Otto 有限责任管理公司

AG 汉堡 HR B 13 762

代表:

Alexander Birken (主席)

Sebastian Klauke

Marcus Ackermann 博士

Petra Scharner-Wolff

Kay Schiebur

Sergio Bucher

监事会:

Michael Otto 教授/博士 (主席)

附录 1: 最终客户一般条款和条件

www.otto.de 的一般条款和条件:

1. 概述

www.otto.de 是一个市场，除了 Otto (有限责任&两合公司) 之外，其他卖家也在这上面以自己的名义、自负盈亏出售商品。在此市场上，卖方是指符合《德国民法典》(BGB) 第 14 条的企业。产品销售基本上只面向《德国民法典》(BGB) 第 13 条意义上的消费者。

销售合同应在您和您所订购商品的卖方之间订立；商品的对应卖方在订购过程的不同阶段显示，尤其显示在商品详情页、购物车和订单完成之前（“卖方：XY”）。商品的卖家是我们（Otto (有限责任&两合公司)）（以下简称“OTTO 商品”）或其他卖家（以下简称“其他卖家的商品”或“其他卖家们的商品”）。

2. 合同签订时间:

www.otto.de 上展示的商品和服务不构成具有法律约束力的要约，而是一般信息。点击“按规定价格立即订购”按钮，您将提交一份购物车中所含货物的具有约束力的订单。完成订购流程后，您将立即通过电子邮件收到订单确认。如果您通过信用卡、PayPal 或 giro pay 付款，则在收到订单确认后即签订购买合同。如果您提前付款，则与您的银行转账代理签订合同。如果选择所有其他付款方式，在您收到我们通过电子邮件发送的发货通知或发货确认，最迟在您收到货物时，即签订采购合同。

3. 撤销指导

撤销权

您有权在十四天内撤销与我们或 www.otto.de 上的任何其他卖方的合同，而无需给出任何理由。

撤销期限为您或您指定的第三方（非承运人）占有最后一批货物之日起十四天。

如须行使您的撤销权，无论您交易的是我们 OTTO 的商品还是其他卖家的商品，您都可以通过明确的声明（例如发送电子邮件的方式）将您要撤销合同的决定告知我们（Otto（有限责任&两合公司），汉堡，邮编 20088，电话：040-3603 3603，电子邮箱：service@otto.de）。您可以使用随附的撤销申请表，但这不是强制性的。

您还可以通过在“我的账户”下登记相应 OTTO 产品或其他卖家的产品退货，从而撤销合同。如果您使用此选项，我们将立即向您发送（例如通过电子邮件）收到此撤销的确认。

为了遵守撤销期限，您只需在撤销期限到期之前发送行使撤销权的通知即可。

撤销的后果

如果您撤销合同，我们收到的您支付的所有款项，包括运费（因您选择的交付方式与提供的最便宜的标准交付方式不同而导致的额外费用除外）将立即退还给您，最迟在收到您合同撤销通知之日起十四天内退款

合同已经签订。除非另有明确约定，此笔退款将使用您在原始交易中使用的相同付款方式；在任何情况下都不会因为退款而向您收取任何费用。如果货物未能被取走，则可能会拒绝退款，直到货物

被退回或您提供了退货证明，以时间较早者为准。

您已经将货物立即、或者最迟在您通知撤销合同起十四天内退回至**对应卖家的退货地址**，除非您被告知，相应货物在您处自提取走。如果您在十四天的最后期限到期之前寄出，则遵守了最后期限。有关如何快速方便地退货的详细信息和说明，请参阅“我的帐户”。在“我的帐户”，您可以检索货物的退货标签，如果是货运，也可以查看货运商的联系方式。

卖方承担自家货物的退货费用。

如果商品的某种价值损失是由于检查商品质地、特性和功能时不必要的商品处理而导致的，您才需要为商品的价值损失部分支付费用。如果您要求在撤销期到期之前开始服务，并支付费用，您必须根据撤销时已提供的服务与合同中规定提供的服务总范围相比所占比例支付相对应的金额。

4. 撤销权不适用：根据《德国民法典》(BGB)第 312g 条第 2 款，撤销权不适用于以下货物的交付合同

- 非预制货物，以及消费者个人选择或决定对其生产具有决定性作用的货物，或是根据消费者个人需求定制，并且合同提前到期的货物；
- 密封货物，由于健康保护或卫生原因，如果封条在交付后被移除，则不适合退货；
- 密封包装中的录音、录像或计算机软件，封条在交付后被移除的货物。

5.OTTO 商品的自愿退货保证：对于所有购买自我们 OTTO（有限责任&两合公司）的商品，除法定的退货权外，我们还授予您自收到货物起共计 30 天的自愿退货保证。您也可以在收到货物后 30 天内（从货物收到之日起撤销期限开始）将货物退回给我们，从而在 14 天的撤销期限届满后解除合同。退货前提是货物完好无损，保留原始包装并处于未使用和未损坏的状态，且货物并非根据客户规格特别定制或明确根据客户个人需求量身定制的商品。在截至日期前及时退回。自愿退货保证仅适用于德国境内。

相应的 OTTO 商品必须发回：**Otto (有限责任&两合公司)**，汉堡，邮编 20088。请不要将其他卖家的商品发送到此地址。

合同授予的自愿退货保证不影响您的法定权利和索赔，您可以免费使用这些权利和索赔。特别是，您的法定撤销权和法定保修权仍然不受限制。

请注意，此自愿退货保证不适用于其他卖家的商品。

6.原则上，交付只能在德国境内进行。我们销售的商品基本上都由爱马仕或 DHL 提供。www.otto.de 上的其他卖家可能会使用其他运输公司。商品的交付仅以常见的家庭需求量进行。

7.如果交付的商品有明显的材料或制造缺陷，包括运输损坏在内，请立即向我们或交付商品的货运代理商报告此类缺陷。但是，不这样做并不会对您的法律索赔产生任何影响。

对 www.otto.de 上购买的所有商品，您都享有法定缺陷保修权利。

8.联系人：如果您对任意 OTTO 商品有任何疑问或问题，请随时与我们联系。如果您对其他卖家的商品有疑问，请通过“联系卖家”按钮，在“我的帐户”→“我的订单”下提出请求。

9.价格的有效性：www.otto.de 上显示的价格是欧元价格（包含法定增值税）。

10.交货和运费：如果您从不同的卖方处订购商品，您通常会收到多次交货。运输方式（包裹或货运代理）和交货条件（对于货运代理）是商品详情页上商品信息的一部分。在单击“以上述价格立即订购”按钮之前，您的订单的相应运费在购物车和概述中进行了细分。

11.付款方式：原则上，您可以通过预付款、直接借记、发票或分期付款付款方式付款。如您购买的是我

们（Otto（有限责任&两合公司）自营的商品，您还可以通过信用卡，PayPal 和 giropay 付款。无现金折扣。

为了能够在 www.otto.de 上为客户提供统一、有吸引力的付款方式，我们与不同的支付服务供应商合作。从非 OTTO 的卖家处购买商品时，我们与 OTTO Payments GmbH，地址：汉堡维尔纳奥托大街 1-7 号，邮编 22179（“OTTO Payments”）和 Ratepay 有限公司，地址：柏林富兰克林大街 28-29 号，邮编 10587（“Ratepay”）合作。（OTTO Payments 和 Ratepay 以下也称为“支付服务提供商”），处理付款。如果您和另一个卖家之间签订了有效的购买合同，卖家对您的付款要求将被转让到其中一个支付服务提供商。地址：柏林富兰克林大街 28-29 号，邮编 10587（“Ratepay”）合作，（OTTO Payments 和 Ratepay 以下也称为“支付服务提供商”），处理付款。您将在订单范围内收到通知，最迟将收到订单确认书，由支付服务提供商处理付款。如果您选择了在另一卖家下单，即同意在下订单时向执行的支付服务供应商披露您的个人数据和订单，以进行身份和信用审核以及合同处理。

通过 OTTO Payments 处理付款的所有详细信息可在 OTTO Payments 付款条款和条件中找到，这些条款和条件是通用条款和条件的一部分，适用于通过 OTTO 支付处理付款的任何时候。

通过 Ratepay 进行支付处理的所有详细信息可在 Ratepay 支付条款和条件以及 Ratepay 隐私政策中找到，这些条款和条件是通用条款和条件的一部分，适用于通过 Rateplay 进行支付的任何时候。

直接借记的收集由支付服务供应商 Hanseatic 银行有限及两合公司进行，地址：汉堡 Bramfelder Chaussee 101，邮编 22177。

我们保留只提供某些付款方式的权利。

如果您拖欠我们 OTTO 商品的采购费，我们保留对每次提醒收取 1.25 欧元的统一费用作为因违约造成的损害的权利，以补偿所造成的损害；您可以提供证据证明我们没有遭受或仅遭受轻微损害。此外，我们可以向您收取高于基本利率五个百分点的法定违约利息。

在个别情况下，我们保留在预付款后交付商品的权利。收到订单后，我们将与客户协商。

有关付款的更多信息，请访问 www.otto.de/bewahlung。

12. 所有权保留：在全额付款之前，商品仍然属于卖方。

13. 替代性争议解决：欧盟委员会提供了在其运营的在线平台上解决争议的机会。该平台可通过外部链接 <http://ec.eu-ropa.eu/consumers/odr/> 访问。我们没有义务也不愿意参与消费者仲裁委员会的争议解决程序。这同样适用于其他卖家。

14. 合同语言/订单文本的存储：合同以德语订立。合同签订后，我们不会保存合同文本。您的订单详情将在通过电子邮件发送的订单确认中提供。订单确认书中也包括这些通用条款和条件。

15. 适用法律：适用德意志联邦共和国法律，但不包括《联合国国际货物销售合同公约》。如果您是居住在德意志联邦共和国以外的消费者，某些强制性规定也可能适用于您居住国家/地区的法律。

Otto（有限及两合公司），德国汉堡维尔纳奥托大街 1-7 号，邮编 22179，AG 汉堡 HRA 62024，个人责任：Otto 管理有限公司，德国汉堡维尔纳奥托大街 1-7 号，邮编 22179，AG 汉堡 HRB 13762，代表：Alexander Birken（主席），Sebastian Klauke，Marcus Ackermann 博士，Petra Scharner-Wolff，Kay Schiebur，Sergio Bucher；监事会：Michael Otto 教授/博士（主席）。

撤销申请样表

(如果您想撤销合同, 请填写此表并将其寄回。)

寄回至Otto (有限责任&两合公司), 汉堡, 邮编20088, 电子邮箱: service@otto.de:

-我/我们 (*) 特此撤销我/我们 (*) 签订的下列货物 (*) /提供下列服务 (*) 的购买合同

-订购日期 (*) /收货日期 (*)

-消费者姓名

-消费者地址

-消费者签名 (仅用于书面通知)

- 日期

(*) 删除不适用的地方。

附录 1 结束

返回 Otto (有限责任&两合公司) 对 www.otto.de 经销商的使用条款

附录 1a: 2022 年 12 月 1 日起的最终客户一般条款和条件

www.otto.de 的一般条款和条件:

1.概述

www.otto.de 是一个市场，除了 Otto (有限责任&两合公司) 之外，其他卖家也在这上面以自己的名义、自负盈亏出售商品。在此市场上，卖方是指符合《德国民法典》(BGB) 第 14 条的企业。产品销售基本上只面向《德国民法典》(BGB) 第 13 条意义上的消费者。

销售合同应在您和您所订购商品的卖方之间订立；商品的对应卖方在订购过程的不同阶段显示，尤其显示在商品详情页、购物车和订单完成之前（“卖方：XY”）。商品的卖家是我们（Otto (有限责任&两合公司)）（以下简称“OTTO 商品”）或其他卖家（以下简称“其他卖家的商品”或“其他卖家们的商品”）。

2.合同签订时间:

www.otto.de 上展示的商品和服务不构成具有法律约束力的要约，而是一般信息。点击“按规定价格立即订购”按钮，您将提交一份购物车中所含货物的具有约束力的订单。完成订购流程后，您将立即通过电子邮件收到订单确认。如果您通过信用卡、PayPal 或 giropay 付款，则在收到订单确认后即签订购买合同。如果您提前付款，则与您的银行转账代理签订合同。如果选择所有其他付款方式，在您收到我们通过电子邮件发送的发货通知或发货确认，最迟在您收到货物时，即签订采购合同。

3.撤销指导

撤销权

您有权在十四天内撤销与我们或 www.otto.de 上的任何其他卖方的合同，而无需给出任何理由。

撤销期限为您或您指定的第三方（非承运人）占有最后一批货物之日起十四天。

如须行使您的撤销权，无论您交易的是我们 OTTO 的商品还是其他卖家的商品，您都可以通过明确的声明（例如电子邮件的方式）将您要撤销合同的决定告知我们（Otto（有限责任&两合公司），汉堡，邮编 20088，电话：040-3603 3603，电子邮箱：service@otto.de）。您可以使用随附的撤销申请表样表，但这不是强制性的。

您也可以通过在“我的账户”下注册相应的 OTTO 商品或其他卖家的商品以进行退货来声明撤销。如果您使用此选项，我们将立即向您发送（例如通过电子邮件）收到此撤销的确认。

为了遵守撤销期限，您只需在撤销期限到期之前发送行使撤销权的通知即可。

撤销的后果

如果您撤销合同，我们收到的您支付的所有款项，包括运费（因您选择的交付方式与提供的最便宜的标准交付方式不同而导致的额外费用除外）将立即退还给您，最迟在收到合同撤销通知之日起十四天内退款。除非另有明确约定，此笔退款将使用您在原始交易中使用的相同付款方式；在任何情况下都不会因为退款而向您收取任何费用。如果货物未能被取走，则可能会拒绝退款，直到货物被退回或您提供了退货证明，以时间较早者为准。

您已经将货物立即、或者在您通知撤销合同起十四天内退回至**对应卖家的退货地址**，除非您被告知，相应货物在您处自提取走。如果您在十四天的最后期限到期之前寄出，则遵守了最后期限。您可以在“我的账户”下找到有关如何退多件货品的详细信息。在这里，您可以调取您的退货标签。如果是货运代理，您可以查看货运代理的联系方式。

卖方承担自家货物的退货费用。

如果商品的某种价值损失是由于检查商品质地、特性和功能时不必要的商品处理而导致的，您需要为商品的价值损失部分支付费用。如果您要求在撤销期到期之前开始服务，并支付费用，您必须根据撤销时已提供的服务与合同中规定提供的服务总范围相比所占比例支付相对应的金额。

4.撤销权不适用：根据《德国民法典》(BGB)第 312g 条第 2 款，撤销权不适用于以下货物的交付合同

- 非预制货物，以及消费者个人选择或决定对其生产具有决定性作用的货物，或者是根据消费者个人需求定制，并且合同提前到期的货物；
- 密封货物，由于健康保护或卫生原因，如果封条在交付后被移除，则不适合退货；
- 密封包装中的录音、录像或计算机软件，封条在交付后被移除的货物。

5.自愿退货权：对于所有在市场上购买的商品，除法定的撤销权外，您还享有 30 天的自愿退货权。您也可以在收到货物后 30 天内（从货物收到之日起撤销期限开始）在我的账户下登记退货并将其退回**对应卖家的退货地址**（及时发货便于满足期限要求），从而在 14 天的撤销期限届满后解除合同。在货运代理货物的情况下，在 30 天的退货期限内，将货物退回给相应的卖方，应以取走货运货物代替。对于 OTTO 自营商品，与其他卖家的商品不同，为了有效行使自愿退货权，不强制要求在我的账户下登记退货。

行使自愿退货权的前提条件是货物完好无损。如果不符合这些条件，可以拒绝退货，也可以要求赔偿由于处理货物造成的价值损失，而这对于检查货物的质量、特性和功能是不必要的。

自愿退货权不适用于密封货物，由于健康保护或卫生原因，如果封条在交付后被移除，则不适合退货，以及/或者非预制物品，以及您选择或决定对其生产具有决定性作用的货物，或者是根据您个人需求定制的货物。

在法定撤销权期限届满之前，仅适用其中列出的法定条件。合同授予的自愿退货权不影响您的法定权利和索赔，您可以免费使用这些权利和索赔。特别是，您的法定撤销权和法定保修权仍然不受限制。

6.原则上，交付只能在德国境内进行。我们销售的商品基本上都由爱马仕或 DHL 提供。www.otto.de 上的其他卖家可能会使用其他运输公司。商品的交付仅以常见的家庭需求量进行。

7.如果交付的商品有明显的材料或制造缺陷，包括运输损坏在内，请立即向我们或交付商品的货运代理商报告此类缺陷。但是，不这样做并不会对您的法律索赔产生任何影响。对 www.otto.de 上购买的所有商品，您都享有法定缺陷保修权利。

8.联系人：如果您对 OTTO 商品有任何疑问或问题，请随时与我们联系。如果您对其他卖家的商品有疑问，请通过“联系卖家”按钮，在“我的帐户”下提出请求。

9.价格的有效性： www.otto.de 上显示的价格是欧元价格（包含法定增值税）。

10.交货和运费：如果您从不同的卖方处订购商品，您通常会收到多次交货。运输方式（包裹或货运代理）和交货条件（对于货运代理）是商品详情页上商品信息的一部分。在单击“以上述价格立即订购”按钮之前，您的订单的相应运费在购物车和概述中进行了细分。

11.付款方式：原则上，您可以通过预付款、直接借记、发票或分期付款付款方式付款。如您购买的是我们（Otto（有限责任&两合公司）自营的商品，您还可以通过信用卡，PayPal 和 giropay 付款。无现金折扣。

为了能够在 www.otto.de 上为客户提供统一、有吸引力的付款方式，我们与不同的支付服务供应商合作。从非 OTTO 的卖家处购买商品时，我们与 OTTO Payments GmbH，地址：汉堡维尔纳奥托大街 1-7 号，邮编 22179（“OTTO Payments”）和 Ratepay 有限公司合作，地址：柏林富兰克林大街 28-29 号，邮编 10587（“Ratepay”）。（OTTO Payments 和 Ratepay 以下也称为“支付服务提供商”），处理付款。如果您和另一个卖家之间签订了有效的购买合同，卖家对您的付款要求将被转让给其中一个支付服务提供商。您将在订单范围内收到通知，最迟将收到订单确认书，由支付服务提供商处理付款。如果您选择了在另一卖家下单，即同意在下订单时向执行的支付服务提供商披露

您的个人数据和订单，以进行身份和信用审核以及合同处理。

通过 OTTO Payments 处理付款的所有详细信息可在 OTTO Payments 付款条款和条件中找到，这些条款和条件是通用条款和条件的一部分，适用于通过 OTTO 支付处理付款的任何时候。

通过 Ratepay 进行支付处理的所有详细信息可在 Ratepay 支付条款和条件以及 Ratepay 隐私政策中找到，这些条款和条件是通用条款和条件的一部分，适用于通过 Rateplay 进行支付的任何时候。

直接借记的收集由支付服务供应商 Hanseatic 银行有限及两合公司，地址：汉堡 Bramfelder Chaussee 101，邮编 22177 进行。

我们保留只向您提供某些付款方式的权利。

如果您拖欠我们 OTTO 商品的采购费，我们保留对每次提醒收取 1.25 欧元的统一费用作为因违约造成的损害的权利，以补偿所造成的损害；您可以提供证据证明我们没有遭受或仅遭受轻微损害。此外，我们可以向您收取高于基本利率五个百分点的法定违约利息。

在个别情况下，我们保留在预付款后交付商品的权利。收到订单后，我们将与客户协商。

有关付款的更多信息，请访问 www.otto.de/bewahlung。

12.所有权保留：在全额付款之前，商品仍然是相应买方的财产。

13.替代性争议解决：欧盟委员会提供了在其运营的在线平台上解决争议的机会。该平台可通过外部链接 <http://ec.eu-ropa.eu/consumers/odr/> 访问。我们没有义务也不愿意参与消费者仲裁委员会的争议解决程序。这同样适用于其他卖家。

14.合同语言/订单文本的存储：合同以德语订立。合同签订后，我们不会保存合同文本。您的订单详情将在通过电子邮件发送的订单确认中提供。订单确认书中也包括这些通用条款和条件。

15.适用法律：适用德意志联邦共和国法律，但不包括《联合国国际货物销售合同公约》。如果您是居住在德意志联邦共和国以外的消费者，某些强制性规定也可能适用于您居住国家/地区的法律。

Otto（有限及两合公司），德国汉堡维尔纳奥托大街 1-7 号，邮编 22179，AG 汉堡 HRA 62024，个人责任：Otto 管理有限公司，德国汉堡维尔纳奥托大街 1-7 号，邮编 22179，AG 汉堡 HRB 13762，代表：Alexander Birken（主席），Sebastian Klauke，Marcus Ackermann 博士，Petra Scharner-Wolff，Kay Schiebur，Sergio Bucher；监事会：Michael Otto 教授/博士（主席）。

撤销申请样表

（如果您想撤销合同，请填写此表并将其寄回。）

寄回至 Otto（有限责任&两合公司），汉堡，邮编 20088，电子邮箱：service@otto.de：

-我/我们 (*) 特此撤销我/我们 (*) 签订的下列货物 (*) /提供下列服务 (*) 的购买合同
der folgenden Waren (*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

-订购日期 (*) /收货日期 (*)

-消费者姓名

-消费者地址

-消费者签名 (仅用于书面通知)

- 日期

(*) 删除不适用的地方。

附录 1a 结束

返回 Otto (有限责任&两合公司) 对 www.otto.de 经销商的使用条款

附录 2：收费模式

每月基本费用：

每月基本费用为 39.90 欧元加增值税。

中介费百分比（佣金）²：

分类区	分类组	佣金
家具&生活	厨房&家居用品	14%
家具&生活	灯具&照明	14%
家具&生活	家具	14%
家具&生活	家用配件&装饰	14%
家具&生活	家用纺织品	14%
时尚&生活方式	饰品	15%
时尚&生活方式	美容	14%
时尚&生活方式	服装	15%
时尚&生活方式	箱包	15%
时尚&生活方式	珠宝	18%
时尚&生活方式	鞋	15%
时尚&生活方式	手表	14%
技术&媒体	家用电子产品	8%
技术&媒体	电子产品	7%
技术&媒体	技术配件	12%
技术&媒体	书籍	12%
技术&媒体	媒体	12%
技术&媒体	软件	12%
技术&媒体	文具和办公用品	10%
运动&休闲	玩具	14%
运动&休闲	运动器材&户外	15%
运动&休闲	自行车&配件	15%
运动&休闲	婴儿&婴儿用品	15%
运动&休闲	乐器	10%
运动&休闲	手工	10%
运动&休闲	情色用品	15%
花园&园艺	五金	12%
花园&园艺	花园	12%
花园&园艺	动物用品	15%
健康	健康	15%
其他	其他	15%
运费	运费	15%

附录 2 结束

返回 Otto（有限责任&两合公司）对 www.otto.de 经销商的使用条款

² 若采用“OP 处理”，根据 ZDRV-OP，佣金率为佣金和支付费用的总和，其中每一项都是单独结算的（例如：10%的佣金率由 7.8%的佣金（由 OTTO 结算）和 2.2%的支付费用（由 OTTO Payments 结算）组成）。

附录 3：可持续发展宣言

otto 集团

可持续发展宣言

平台模型中的所有 Otto 集团合作伙伴

对人与自然的责任深深植根于 Otto 集团的使命宣言中。对我们而言，实现社会和生态目标与经济成功一样，也是我们业务使命的一部分。我们通过保护人类、环境和动物来履行这一责任。

除了法律要求和 Otto 集团/amfori BSCI 的行为准则外，《可持续发展宣言》还包括符合 Otto 集团道德行为主张的基本要求，这些是 Otto 集团所遵循的要求。

我们希望我们的合作伙伴的工厂秉承与 Otto 集团相同的价值观和原则开展业务活动，并确保在供应链生产能遵守这些价值观和原则。

Otto 集团特别致力于遵守以下原则：

1. Otto 集团行为准则/amfori BSCI 商品

奥托集团的行为准则（CoC）/amfori BSCI（商业社会合规倡议）以及当前版本中业务合作伙伴的相应实施条款，构成了奥托集团与商品之间所有业务关系的基础。

2. 喷砂工艺

在纺织品生产中禁止使用喷砂精加工方法（德语为“Sandblasting”）。使用喷砂工艺生产的产品不得出售。

3. 乌兹别克斯坦棉花

禁止采购、生产以及销售和分销含有乌兹别克斯坦棉花的商品。Otto 集团意识到棉花供应链的复杂性（特别是棉花交易所的交易）使得全面执行和监测该禁令变得困难，但依然竭尽全力有效地执行该禁令。

4. 皮草

禁止使用任何类型的真毛皮。允许使用合成毛皮，必须标记为人造毛皮。

5. 皮革和皮毛

皮，即皮革和皮毛，只有在作为食品工业的副产品而生产出来的情况下才能使用。即允许使用牛、猪、山羊、绵羊和羔羊的皮毛。对于其他动物物种，必须提供证据证明皮毛是作为食品工业的副产品获得的。

6. 羽毛和羽绒

以下规定适用于羽毛和羽绒的使用：

- 如果鸭、鹅和鸡的羽毛和羽绒是食品工业的副产品，则允许使用它们。
- 禁止使用活拔的鸟类的羽毛和羽绒。
- 禁止使用来自于鹅肝生产的鸭和鹅的羽毛和羽绒。

对于所有其他鸟类的羽毛和羽绒，必须提供证据证明它们是作为食品工业的副产品获得的。

7. 羊毛

禁止使用安哥拉兔毛。禁止使用安哥拉山羊的马海毛。

禁止使用澳大利亚绵羊毛。该禁令不适用于经过认证的有机羊毛和根据《责任羊毛标准》

(Responsible Wool Standard, RWS)认证的羊毛，因为在认证过程中已将“受过割皮防蝇法防蝇蛆的羊毛”排除在外。来自非澳大利亚的绵羊毛可以使用。Otto 集团意识到，由于难以证明其来源，因此很难完全执行和监测该禁令，但依然努力尽可能有效地执行该禁令。

8. 木材

热带木材和濒危树种

原则上，使用的木材必须遵守所有现有的国家和国际法规，例如《濒危野生动植物种国际贸易公约》（CITES），《雷斯法案》（Lacey Act），《欧洲木材法规》，《FLEGT》和《欧盟物种保护条例》。对于木制品和纸制品（例如包装、吊牌、标签等），必须遵守《欧洲贸易法规》（EUTR）。

属于《华盛顿公约》（CITES）附录 I 和附录 II 的树种不得交易。进口《华盛顿公约》附录 III 中所列的树种时，除了所需的官方文件之外，还必须持有有效的 FSC®证书。

只有经过 FSC（森林管理委员会）标准认证的热带木材才可使用。

9. 荧光灯管

禁止销售和分销紧凑型荧光灯管（也称为节能灯）、含汞荧光灯管以及包含它们的（如灯具、家具等）商品。

附录 3 结束

返回 Otto（有限责任&两合公司）对 www.otto.de 经销商的使用条款

附录 4：产品及供应商排除清单

以下产品或服务可能无法通过市场提供：

1. 所有非法或至少明显潜在非法的商品、服务和交易，以及所有适合宣传非法商品和服务或鼓励提供和/或使用非法商品和服务的物品、材料、服务。
2. 毒品（各类毒品、麻醉品和麻醉品）和与非法药物相关的产品
3. 侵犯版权的商品和服务（例如假冒商标、未经许可的服务）
4. 赌博供应商（扑克、宾果游戏、投注、彩票、抽奖、竞赛等）
5. 色情、伴游服务、卖淫、性旅游
6. 以下情色产品：模仿嘴巴或脸的逼真自慰器；带有手臂和/或腿的逼真躯干；栩栩如生的性玩偶；恋物癖分类（口塞、面具/头带、漆/乳胶/皮革恋物癖）；拳头塞和假阳具；诊所性行为（例如导管、孔口扩张器）；电击性爱（电击刺激）；BDSM 家具（约束装置）；紧身衣；CBT（公鸡和球酷刑）
7. 提供美化暴力或毒品的内容供应商
8. 带有电脉冲、喷雾功能、超声波、倒钩和尖刺的狗项圈
9. 根据以下法规或法律贴标签的产品：
 - 第 1169/2011 号《向消费者提供食品信息的规定》（欧盟）
 - 第 767/2009 号《饲料投放市场和饲料的使用规定》（欧洲共同体）
 - 第 528/2012 号《生物杀灭剂法规》（欧盟）
 - 《青少年保护法》
 - 《气溶胶包装规定》
 - 第 1272/2008 号《CLP 认证法规》（欧洲共同体）
10. 应用软件、操作系统、办公程序和病毒软件
11. 房地产
12. 加密货币（比特币、波纹、以太坊等）
13. 非同质化代币 (NFTs)
14. 销售和/或营销效果未得到证实或存疑的产品（承诺不切实际效果的膳食补充剂、增加智力的药丸、光学眼镜等）
15. 破解芯片（破解/绕过制造商对计算机、游戏机等复制限制、游戏和安全限制）
16. 干扰机（例如雷达、GPS、移动无线电、汽车防盗系统、门锁系统的干扰器/信号拦截器）
17. 假身份证（伪造身份）
18. 行政文件和表格
19. 任何武器（枪支）和弹药（特别是自动和半自动长枪和短枪、打击和刺伤武器等）以及模拟武器
20. 玩具坦克和玩具战舰
21. 泥炭土
22. 毛皮、安哥拉兔的安哥拉羊毛和安哥拉山羊的马海毛贸易

- 23.旅行
- 24.未经授权的分包
- 25.促销旅行
- 26.债务管理咨询
- 27.分时度假供应商（例如公寓出租）
- 28.兴趣爱好供应商
- 29.放贷
- 30.在线咨询（商业咨询，律师事务所...）
- 31.按呼叫付费通话服务（例如号码 0900）
32. 符合《德国民法典》（BGB）第 312g 条第 2 款第 1 项和第 2 项的产品（定制产品和易腐产品）。
33. 除了实际销售的产品外，还提供“免费赠送”的商品。
34. 不适用增值税税率的产品。OTTO 目前正在研究一种技术解决方案，以制定其他的增值税税率。

附录 4 结束

返回 Otto（有限责任&两合公司）对 www.otto.de 经销商的使用条款

附录 4a: OTTO 道德准则

对人与自然的责任深深植根于 OTTO 的企业宗旨中。对我们而言，实现社会和生态目标与经济成功一样，也是我们业务使命的一部分。我们通过保护人类、环境和动物来履行这一责任。该道德准则还要求，要符合 OTTO 对道德行为的正确主张，且 Otto 集团全体成员人人有责。我们希望我们的业务合作伙伴秉承与 OTTO 相同的价值观和原则开展业务活动，并确保在供应链生产能遵守这些价值观和原则。OTTO 尤其将以下原则作为己任：

原则 1: 避免在非产品特定项目上出现裸露和色情内容

该原则旨在保护 OTTO 的女性客户和女性访客。

为此，应完全避免出现无法代表或无法解释产品的裸露和色情内容（文字和图像）（见附录 8）。

原则 2: 避免任何形式的歧视和蔑视

该原则旨在保护 OTTO 的女性客户和女性访客。其目的是避免和淡化（精神和身体上的）暴力和歧视。印刷品、视觉图像、符号、文献（非教育性）、产品描述和产品上不允许出现歧视性内容（见附录 4 和附录 8）。

原则 3: 避免美化战争和暴力的内容

该指导原则旨在保护 OTTO 的女性客户和女性访客，尤其是儿童。为此，应避免美化和淡化任何形式的暴力，特别是煽动暴力的表达方式（见附录 8）。

原则 4: 保护未成年人

该指导原则旨在保护未成年人。重要的是，要避免对未成年人造成心理伤害或过度紧张，尤其是通过色情和性化的内容以及对性行为的逼真描述和重演。应避免对儿童进行暴露性描绘，例如穿着泳装或内衣，以及描绘美化毒品的内容（见附录 8）。

原则 5: OTTO 对客户和经销商的公平行为

该原则旨在保护 OTTO 的客户和经销商。我们期望公平对待客户和其他经销商。这包括相互尊重和开放、以解决方案为导向、以客户为中心的沟通。应避免出现客户投诉和消费者保护案件（包括危害消费者和欺骗消费者）。

附录 4a 结束

返回 Otto（有限责任&两合公司）对 www.otto.de 经销商的使用条款

附录 5：商标除外责任

5.1 整体商标除外责任

1. ABUKI
2. Älgdröm
3. AJC
4. ALPENBLITZ
5. andas
6. andas_freundin
7. andas_georgsen
8. andas_Kowalewski
9. andas_Norgaard
10. Apple
11. Arizona
12. Beachtime
13. Boysen's
14. Converse
15. DELAVITA
16. Eastwind
17. FAYN SPORTS
18. Firetti
19. Flashlights
20. FLORALE by Triumph
21. garten gut
22. Go IN
23. H.I.S
24. Hanseatic
25. Heathus
26. Home affaire
27. Home affaire Collection
28. HP
29. INOSIGN
30. Jack Wolfskin
31. J.Jayz
32. John Devin
33. Jordan
34. KIDSWORLD
35. KONIFERA

36. Klitzeklein
37. Laura Scott
38. LASCANA
39. LASCANA ACTIVE
40. LASCANA Belle Affaire
41. LASCANA for Venus
42. le jogger
43. Leonique
44. Lüttenhütt
45. Man's World
46. Man's World CB
47. Melrose
48. my home
49. my home Selection
50. Neun Monate
51. Northern Country
52. Nuance
53. Ocean Sportswear
54. OMEN
55. OTTO products
56. Petite Fleur
57. Places of Style
58. Polarino
59. Premium Collection by Home Affaire
60. Profiwerk
61. RAUM.ID
62. Renowerk
63. Samsung
64. Samsung Premium
65. Schlafwelt
66. sheego
67. Sloggi
68. triaction by Triumph
69. Triumph
70. TraumEcht
71. Vivance
72. wäschepur

73.welltime

74.welltime by

75.Wohnraum Collection

5.2 特定系列的品牌排除

品牌名称	除外分类
170QM	家纺；装饰品
Alexander Herrmann	家庭
Bench	儿童外套；内衣和泳装
Bruno Banani	女士外套；男士服装；运动纺织品；内衣和泳装；男士配饰；箱包；珠宝；女士美容；家纺；装饰品；家具
Bruno Banani CB	男士服装
Buffalo	内衣和泳装；箱包；珠宝
Chiemsee	儿童外套；内衣和泳装
COUCH♥	家纺；装饰品；家具；灯具
COUCH_GW	家纺；装饰品
elbgestoeber	家纺；装饰品；家具；灯具
GALA	家具；家纺；装饰品；DIY 手工
GMK Home&Living_GW	家纺；装饰品
Guido Maria Kretschmer Home&Living	家纺；装饰品；家具；灯具
Jette	内衣和泳装
KangaROOS	女式外套；男士服装；儿童外套；运动纺织品；内衣和泳装；运动鞋
LeGer Home by Lena Gercke	家纺；装饰品；家具；家庭；灯具
Marie Claire	内衣和泳装
Peanuts	内衣和泳装
s.Oliver	内衣和泳装
Scout	运动纺织品；运动鞋；手表
Sunseeker	内衣和泳装
TABALUGA	家纺；玩具
Tamaris	女士外套
Tom Tailor Polo	女式外套；男士服装；儿童外套
Venice Beach	运动纺织品；内衣和泳装
WINNIE THE POOH	家纺；玩具
WOHNIDEE-Kollektion	家纺；装饰品

附录 5 结束

返回 Otto（有限责任&两合公司）对 www.otto.de 经销商的使用条款

附录 5a: 有附加要求或限制的品牌

1. adidas
2. adidas Athletics
3. adidas-by-Stella-McCartney
4. adidas Five Ten
5. adidas neo
6. adidas Originals
7. adidas Performance
8. adidas Sailing
9. adidas Sleek Series
10. adidas Sportswear
11. adidas TERREX
12. Alexander McQueen by PUMA
13. Asics
14. ASICS Sportstyle
15. Asics Tiger
16. Beats by Dr. Dre
17. Bose
18. Calvin Klein
19. Calvin Klein Beauty
20. Calvin Klein Big & Tall
21. Calvin Klein Curve
22. Calvin Klein home
23. Calvin Klein Jeans
24. Calvin Klein Performance
25. CALVIN KLEIN UNDERWEAR
26. Canon
27. De'Longhi
28. GiGi Hadid by Tommy Hilfiger
29. FOSSIL
30. FOSSIL Smartwatches
31. Fujifilm
32. GoPro
33. Harman/Kardon
34. Hilfiger Denim
35. JBL
36. Jura
37. KitchenAid
38. Levi's®
39. Levi's Line 8
40. Levi's® Big and Tall
41. Levi's® Kids
42. Levi'® Plus
43. Lumix Panasonic
44. Mercedes Benz x Tommy Hilfiger
45. Miele
46. Nike
47. Nike 6.0
48. Nike SB
49. Nike Sportswear
50. Nikon
51. Olympus
52. Panasonic
53. PUMA
54. PUMA BODYWEAR
55. PUMA Safety
56. PUMA Smartwatches

57. PUMA Workwear
58. Reebok
59. Reebok Classic
60. Reebok Royal
61. Reebok Sports
62. Reebok Work
63. SKAGEN
64. SKAGEN Connected
65. Smeg
66. Sonos
67. Sony
68. SONY BMG MUSIC
69. Sony Ericsson
70. Sony Magnat
71. Sony Pictures
72. The North Face
73. Timberland
74. Timberland Pro
75. TOMMY HILFIGER
76. Tommy Hilfiger Big & Tall
77. Tommy Hilfiger Curve
78. Tommy Hilfiger Footwear
79. Tommy Hilfiger Sport
80. Tommy Hilfiger Sport Curve
81. TOMMY HILFIGER x MERCEDES-BENZ
82. Tommy Hilfiger TAILORED
83. TOMMY ICONS
84. TOMMY JEANS
85. TOMMY JEANS CURVE
86. TOMMY SPORT
87. Tommy X Lewis
88. Tommy X Rossignol
89. Under Armour®
90. Vans
91. Vans x Sandy Liang

附录 5a 结束

返回 Otto（有限责任&两合公司）对 www.otto.de 经销商的使用条款

附录 6：产品中的禁用原材料

化学文摘社的物质名称和注册号 (CAS 号)	以重量百分比计的限值 w/w (重量百分比)
硝酸 (CAS#7697-37-2)	3% w/w
过氧化氢 (CAS#7722-84-1)	12% w/w
硫酸 (CAS#7664-93-9)	15% w/w
硝基甲烷 (CAS#75-52-5)	16% w/w
硝酸铵 (CAS#6484-52-2)	45% w/w
氯酸钾 (CAS#3811-04-9)	40% w/w
高氯酸钾 (CAS#7778-74-7)	40% w/w
氯酸钠 (CAS#7775-09-9)	40% w/w
高氯酸钠 (CAS#7601-89-0)	40% w/w
硝酸铵钙【硝酸铵钙】 (CAS#15245-12-2)	—
六胺 (CAS#100-97-0)	—
丙酮 (CAS#67-64-1)	—
硝酸钾 (CAS#7757-79-1)	—
硝酸钠 (CAS#7631-99-4)	—
硝酸钙 (CAS#10124-37-5)	—
六水硝酸镁 (CAS#13446-18-9)	—
镁, 粉末 (CAS#7439-95-4)	70%w/w
铝, 粉末 (CAS#7429-90-5)	70%w/w

化学文摘社的物质名称和注册号 (CAS 号)	以重量百分比计的限值 w/w (重量百分比)
硝酸 (CAS#7697-37-2)	3% w/w
过氧化氢 (CAS#7722-84-1)	12% w/w
硫酸 (CAS#7664-93-9)	15% w/w
硝基甲烷 (CAS#75-52-5)	16% w/w
硝酸铵 (CAS#6484-52-2)	45% w/w
氯酸钾 (CAS#3811-04-9)	40% w/w
高氯酸钾 (CAS#7778-74-7)	40% w/w
氯酸钠 (CAS#7775-09-9)	40% w/w
高氯酸钠 (CAS#7601-89-0)	40% w/w
硝酸铵钙【硝酸铵钙】 (CAS#15245-12-2 号)	---
六胺 (CAS#100-97-0)	---
丙酮 (CAS#67-64-1)	---
硝酸钾 (CAS#7757-79-1)	---
硝酸钠 (CAS#7631-99-4)	---
硝酸钙 (CAS#10124-37-5)	---
六水硝酸镁 (CAS#13446-18-9)	---
镁, 粉末 (CAS#7439-95-4)	70%w/w
铝, 粉末 (CAS#7429-90-5)	70%w/w

附录 6 结束

返回 Otto (有限责任&两合公司) 对 www.otto.de 经销商的使用条款

附录 7：运输要求和服务水平协议

运输要求和服务水平协议

1. 运输要求

1.1. 一般要求

- 1.1.1. 经销商负责正确交付所有最终客户订单。
- 1.1.2. 除非 OTTO 允许经销商在满足特定要求的情况下从其它欧盟成员国向最终客户发货，否则应以德国作为发货地。
- 1.1.3. 经销商只能将产品寄到 OTTO 在客户订单中指定的送货地址。也不允许根据客户之后的要求更改收货地址。如果不遵守规定，经销商需承担 OTTO 客户坏账损失。
- 1.1.4. 发往客户途中的所有商品损失/损坏由经销商承担。
- 1.1.5. 只能使用中性装运包装、自有贸易或品牌运输纸箱；禁止使用其他市场的装运包装。只允许使用确保能正确交付给客户的合适的装运包装。
- 1.1.6. (可选) 所有装运都可以附有交货单和/或退货随附单(无退货标签)。只有在事先与 OTTO 达成协议或在 OTTO 的明确要求下，经销商才能将附赠品放在包裹里。随附不得包含以下信息：
 - 银行账户信息
 - 客户服务数据
 - 产品价格
 - OTTO 标志
 - 退货原因阐述
 - 提及 otto.de 以外的销售渠道

此外，经销商的系统相关货号只能与 OTTO 货号一起提供，或者注明其不是 OTTO 货号。

- 1.1.7. 经销商承诺尽可能按照先进先出原则(FIFO)处理订单，即确保包裹按照先进先出的顺序交给快递服务。
- 1.1.8. 经销商承诺在向运输服务提供商交付实物货物时将带有所有相关信息(例如 shipDate, shipFromAddress, Carrier)的“装运事件”发送给 OTTO。
- 1.1.9. 经销商必须确保遵守指定的商品交付时间。经销商有义务根据当前情况调整指定的商品交付日期。

1.2. 包裹物流

向最终客户的运输必须由运输服务提供商/产品完成。这在技术上得到了 OTTO 的支持。

1.3. 货运代理物流

- 1.3.1. 经销商应至少提前 2 个工作日通知客户交货日期。
- 1.3.2. 经销商在交货当天尽可能准确地向客户提供交货时间窗口，窗口至少要有 6 小时。

1.4. SLA 交货执行情况

- 1.4.1.经销商承诺将每月（日历月）的延迟交货率保持在 5% 以下。
- 1.4.2.经销商负责将未交货的比率保持在所发送订单的 2% 以下（按日历月计算）。
- 1.4.3.不遵守规定的后果（不影响其他权利）
- 1.4.3.1 如果出现违规行为，OTTO 有权停用经销商的全部或部分商品/类目。
- 1.4.3.2 如果个别周内出现重大不合规情况（偏差>10%）也可能导致商品/类目立即停用。

2. 退货要求

2.1. 一般要求

- 2.1.1 经销商应收回最终客户因现有并及时行使法定撤销权而退回的所有产品；经销商因退回产品的状况或实际退货时间而对最终客户提出的任何价值或损害赔偿不受影响。
- 2.1.2 经销商应收回最终客户行使退货权而及时退回的所有产品，除非存在经销商有权根据退货权条件拒绝退货的情况。
- 2.1.3 在下列情况经销商必须设置已认可的退货状态
- 最终客户已提交退货送件回单或以其他方式证明退货（根据最终客户帐户中的托运运单数据确认包裹送达也可作为证明）；
 - 最终客户在交付时拒绝接受；最终客户没有提供最终声明（例如，由于装运受损而要求补交货物）；
 - 无法交付给最终客户（例如，由于地址错误）。
- 2.1.4 经销商因以下原因拒绝收回的退货：（1）最终客户未及时撤销或未及时行使退货权，（2）无撤销权或退货权，或（3）经销商根据退货权条款有权拒绝退货，经销商不得以其他方式利用该产品，除非经销商已向最终客户提供至少一次产品重新发货，费用由最终客户承担，且最终客户拒绝或在两周内未对该提议作出回应。
- 2.1.5 经销商应在系统上提供以下信息：
- 运费和去程承运人；
 - 位于德国的退货地址（收件人、街道、门牌号、邮政编码和城市），这是真实地址或公司地址（收件人、邮政编码和城市），而不是仅已知的“虚构”地址至特定承运人可用于转发和分拣；
 - 返回承运人；
 - 其他承运人相关的信息（例如德国账单号码或客户 ID）；和
 - 返回运单键 (退税号)
- 2.1.6 所有退货对客户都是免费的；由此产生的费用由经销商承担。
- 2.1.7 如果 OTTO 发现最终客户没有订购交付的货物（特别是欺诈情况），经销商必须自费从最终客户那里取回货物。

2.2. 包裹物流

- 2.2.1 所有包裹必须由经销商在没有退货标签的情况下发送。
- 2.2.2 只要没有其他 OTTO 运输服务供应商加入，经销商就只能选择 Hermes、DHL 和 GLS 作为运输服务供应商。

2.3. 货运代理物流

- 2.3.1 当客户申请退货时，经销商应确保周一至周五中至少有一个工作日为客户提供 24 小时接货服务。
- 2.3.2 经销商必须在“将客户退货交给货运代理商”后的 7 个工作日内进行退货检查，并向 OTTO 提交退货状态。

2.4. 误投包裹

- 2.4.1 对于由最终客户或其他经销商寄送至 OTTO、实际应寄送至特定经销商的退货（所谓的“误投包裹”），将由 OTTO 与 Hermes Germany 转寄给正确的经销商，风险由经销商承担。所产生的运费和处理费用由 OTTO 承担。如果最终客户及时宣布撤销或按规定行使退货权，经销商无权拒绝因转发而迟到的误投包裹。

如果客户在撤销期或退货期内将包裹误投至 OTTO，在该情况下，视为已经符合了撤销期或退货权的期限。

OTTO 有权自行决定利用 OTTO 未能正确分配最终客户订单并因此也不会传递给经销商的误投件；这些误投件的所有权转移至 OTTO。对于那些尽管 OTTO 提出要求，但经销商并未在两周内提供德国的退货地址而造成的误投件，以及合同结束后 OTTO 收到的误投件，这点同样适用。

- 2.4.2 对于经销商收到的误投包裹或其他转寄物品，若该物品与 OTTO 市场相关但非经销商在 OTTO 市场销售，则由经销商每周至少两次寄送至 OTTO。由此产生的运费和处理费由经销商承担。
- 2.4.2 经销商应根据 OTTO 的要求提供相应的运单号码。

2.5 SLA 退货处理

- 2.5.1 经销商必须在收到退货的次日起两（2）个工作日内从周一至周五发送退货状态。
- 2.5.2 经销商承诺将每个日历月的延迟状态报告率保持在 15% 以下。
- 2.5.3 在不损害进一步权利的情况下，如果出现违规行为，OTTO 有权停用经销商的全部或部分商品/类目。

3. 最终客户的询价和来自 OTTO 的询价

- 3.1 对于所有客户询价和来自 OTTO 的与最终客户相关的询价，经销商将在收到请求后 48 小时内（周一至周五的工作日）尽快提供反馈。
- 3.2 不遵守规定的后果（不影响其他权利）

如果经销商未能或延迟反馈，OTTO 保留将经销商受影响商品下架的权利。

4. 更多

经销商承诺将其收集的关键数据（例如交货和退货）以及相应的数据基础存档至少 6 个月，并应 OTTO 要求提供这些关键数据以供检查。

附录 7 结束

返回 Otto（有限责任&两合公司）对 www.otto.de 经销商的使用条款

附录 8：产品数据要求

(图片、文本)

OTTO 为经销商提供独立产品数据维护的技术条件。

1. 一般要求

- 有关商品维护的信息：<https://api.otto.market/docs/>
- 仅德语文章（符合德语拼写和语法规则）

2. 不允许在产品说明中包含以下信息：

- 内容中的交付说明（例如“DHL 配送”，运费信息）
- 经销商的夸大宣传，例如“凭借 100 年的行业经验，我们推荐的这款产品是我们卖过的最好的产品之一。”
- （真实的或表面的）免费礼物的悬赏广告，例如“只有我们提供额外保证”
- 奖励现金返还活动。
- 其他经销商没有的不必要的限定词，例如：供应商/制造商提供更多的可选颜色时，形容为“3 种时尚潮流颜色”。
- 有关证书、许可证和测试图章的信息（例如 FSC、Ökotex、TÜV, GOTS）
- 文本形式的歧视性内容（种族歧视、性别歧视）（例如与“印第安人”，“非洲”搭配的词组）和产品（如俗语衬衫、印度服装）
- 与殖民主义相关的描述（例如殖民风格、殖民色彩等）
- 暴力/酷刑行为描述；奴性描述
- 其他网站（验印和证书数据库网站除外）和店铺的信息
- 平台上其他产品的信息或参考
- 来自经销商的客户服务信息
- 经销商的免责声明，尤其是在最终客户的某些行为的情况下
- 关于存在或不存在撤销权或退货权的信息

3. 不允许在产品照片中包含以下内容：

- 经销商的公司名称和徽标
- 品牌商标
- 水印
- 主图上的认证，包括商标、许可证和测试图章（例如 FSC、Ökotex、TÜV, GOTS）
- 免费赠品（例如洗涤剂）
- 有关价格的信息
- 穿着内衣或泳装的儿童
- 色情内容（女性乳头等）
- 逼真的性行为描绘和重演
- 模特身上的情趣用品/性玩具；带有应用实例/仿制品的情色产品（假阳具和自慰器）
- 以图像、文字（例如：俗语衬衫）和产品（例如：印第安人服装）形式呈现的歧视性内容（族裔歧视、性别歧视）
- 纳粹内容（明确的符号、数字和缩写）

- 鼓吹战争的内容（武器图片等）
- 能效等级的规范
- 主图上的文本、图标或绘图

4. 在文本字段中插入标记和脚本

在经销商提供的所有自由文本字段中，提供的任何文本格式（所谓的标记）都被禁止，以确保 www.otto.de 上的观感和体验一致。这尤其适用于指向外部站点的链接或用于重新加载外部程序的脚本功能。

这些规则目前有以下例外：

- HTML 详细说明中允许使用以下标签：p、li、ol、ul、br、b、table、tr、td、span、di、caption
- 在描述中允许使用以下标签：p、li、ol、ul、br、b、table、tr、td、span、di、caption、h3、h4

附录 8 结束

返回 **Otto**（有限责任&两合公司）对 www.otto.de 经销商的使用条款

附录 9：最终客户沟通指南

本政策适用于经销商或最终客户发起的通信。经销商对其通讯内容负有法律责任。

最终客户沟通的形式

1.所有的沟通均仅以德语进行，并遵循正确的拼写和语法。沟通可以用英语进行，前提是最终客户用英语联系经销商。

1.不允许使用 GIFS、商标和表情符号。

最终客户沟通的内容

2.禁止使用不适合青少年的、带有歧视的、侮辱或其他不尊重的语言或内容。

3.禁止任何营销活动或内容（例如优惠券、折扣、代金券、礼品）。

4.禁止将最终客户引荐或推向 otto.de 以外的销售渠道，如网站或平台。

5.禁止对最终客户的询问（例如外出邮件、收据确认）发送自动回复或在澄清最终客户的询问后发送（自动）信息（如要求最终客户对经销商提供服务质量进行评价）。

6.不允许提供您的私人联系方式（尤其是您自己的客户服务）或提供签名。

7.不允许传达您自己的付款信息（例如 IBAN、Paypal）。

此外，禁止索取付款信息（例如 IBAN、Paypal）。对于拒绝退货的处理，允许传送付款信息。

8.不得通过电子邮箱 support@otto.market 进行沟通。

最终客户沟通的目的

9.只有在与订单相关的情况下，才允许通过 OTTO 提供的系统进行主动通信。包括以下情况：

- 订单处理所必需的订单查询；
- 传输有关订单处理和交付的重要信息（例如，更改运单号码或报告计划外的交付延迟）；
- 联系以采取与产品相关的安全措施（例如产品召回、产品警告等）。

10. 经销商无权主动要求最终客户提供详细联系信息（货运代理商品交付通知除外）。

回应最终客户询价的义务

11. 经销商有义务在收到最终客户询价后的 48 小时内（周一至周五的工作日）尽快回复最终客户请求；如果经销商此前已经主动联系最终客户回复询价，也同样适用。

附录 9 结束

返回 Otto（有限责任&两合公司）对 www.otto.de 经销商的使用条款

附录 10: 订单处理协议

订单处理协议

经销商作为《通用数据保护条例》（DSGVO）第 4 条第 7 款定义的责任人（以下简称为“**发包方**”）与 **Otto（有限责任&两合公司）**，位于汉堡维尔纳奥托大街 1-7 号，邮编 22179 之间订立协议（以下简称为“**承包方**”）

前言:

承包方是在线销售平台 otto.de（以下简称“OTTO 市场”）的运营商。发包方通过 OTTO 市场以自己的名义和自己的帐户向最终客户销售商品和/或服务。双方之间缔结

“*Otto（有限责任&两合公司）对 www.otto.de 经销商的使用条款*”

在这种情况下，承包方应按照《通用数据保护条例》（DSGVO）第 28 条的规定，代表发包方提供个性化服务。为了规范数据保护问题，双方就订单处理达成以下约定。

1. 订单的内容和持续时间

(1) 内容

订单的内容来自服务协议

“*Otto（有限责任&两合公司）www.otto.de 对经销商的使用条款*”

（以下简称“**服务协议**”）。

(2) 持续时间

这项订单的持续时间（期限）与服务协议的期限相同。

2. 订单内容说明:

(1) 预期数据处理的目的和目的

服务协议中具体描述了承包商为发包方处理个人数据的类型和目的。

合同约定的数据处理仅在欧盟成员国或《欧洲经济区协定》的另一个缔约国提供。任何向第三国的转移都需要客户的事先同意，并且只有在符合《通用数据保护条例》（DSGVO）第 44ff 条及以下各条规定的特殊条件下才能进行。

(2) 数据类型

个人数据处理的对象是以下数据类型/类别（数据类别的列表/描述）

- 个人主数据
- 通信数据（例如电话、电子邮箱）
- 合同主数据（合同关系、产品及合同利益）
- 客户历史
- 合同结算和付款数据
- 规划和控制数据
- 信息（来自第三方（例如信息咨询处）或公开信息）

(3) 数据主体的类别

数据主体的类别包括:

- 客户
- 经销商联系人

3. 技术组织措施

- (1) 承包方必须在开始处理之前，记录授予合同前所描述和要求的技术和组织措施的实施情况，特别是在具体执行订单方面要记录在案，并移交给发包方进行检查。如果发包方接受，记录的措施将成为订单的基础。如果发包方的检查/审核显示需要调整，则必须通过双方同意来实施。
- (2) 承包方应按照《通用数据保护条例》(DS-GVO)第 28 条第 3 款 c 项 32 及《通用数据保护条例》(DS-GVO)第 5 条第 1 款和第 2 款的规定确保安全。总体而言，要采取的措施是数据安全措施，并就系统的机密性、完整性、可用性和弹性方面确保有与风险相称的保护水平。在此，技术水平、实施成本以及处理类型、范围和目的，以及《通用数据保护条例》(DS-GVO)第 32 条第 1 款所指的自然人的权利和自由风险发生的可能性和严重性都需考虑在内。
- (3) 技术和组织措施取决于技术进步和继续发展。在这方面，允许承包方实施替代的适当措施。这不应低于规定措施的安全水平。重要更改必须记录在案。核心客户数据只能以加密形式存储。

4. 更正、限制和删除数据

- (1) 承包方不得自行更正，删除或限制代表合同处理的数据，但仅限于根据发包方的书面指示进行处理。如果有关人员直接与承包方联系，承包方应立即将此请求转发给发包方。
- (2) 就服务范围而言，承包方必须确保按照发包方提供的书面说明提供删除概念、被遗忘的权利、纠正、数据便携性和信息。

5. 承包方的质量保证和其他义务

除遵守该合同的规定外，承包方还应遵守《通用数据保护条例》(DS-GVO)第 28 至 33 条规定的法律义务；在这方面，承包方应特别确保遵守以下要求：

- a) 书面任命数据保护专员，负责按照《通用数据保护条例》(DS-GVO)第 38 和 39 条的规定履行职责。可以在承包方的主页上轻松访问其最新联系方式。
- b) 根据欧盟数据保护条例第 28 条第 3 款第 2 项 (b)、第 29 条和第 32 条第 4 款保护其机密性。在执行工作时，承包方应仅雇用负责保密并已事先熟悉相关数据保护规定的员工。除非法律要求处理此类数据，否则承包方和向承包方报告的任何个人数据只能根据发包方的指示处理此类数据，包括本合同授予的权力。
- c) 根据《通用数据保护条例》(DS-GVO)第 28 条第 3 款第 2 句 (c)、第 32 条，执行和遵守本任务所需的所有技术和组织措施；详细信息见该协议的“清单-技术组织措施”（附录 1）
- d) 发包方和承包方应根据要求与监管机构一起履行其职责。
- e) 发包方应立即了解与本订单有关的监管机构的监督行动和措施。这也适用于主管当局根据与承包方处理订单时处理个人数据有关的行政违法行为或刑事诉讼进行调查的情况。
- f) 如果发包方受到监管机构的监控、行政或刑事诉讼、数据主体或第三方的责任索赔或与承包商处理订单有关的其他索赔，承包商必须尽力支持。
- g) 承包方应定期检查内部流程以及技术和组织措施（附录 1），以确保其责任范围

内的处理符合现行数据保护法的要求，并确保其处理保障了有关人员的权利。

- h) 根据本合同第 7 条规定的控制权范围内，对客户采取的技术和组织措施（附录 1）的可验证性。

6. 分包合同

- (1) 客户同意根据《通用数据保护条例》(DSGVO)第 28 条并在必要时遵守《通用数据保护条例》(DSGVO)第 44ff 条，在合同协议的条件下委托附录 2 中指定的分包商。
- (2) 允许外包给分包商或更换现有的分包商，承包商需提前以合理的时间通过书面或文本形式通知发包方此类外包给分包商并且
 - 在数据传输给承包商并基于符合《通用数据保护条例》(DSGVO)第 28 条规定的义务时，发包方并没有以书面或文本形式反对计划的外包。
- (3) 如果分包商在欧盟/欧洲经济区以外提供约定的服务，承包商通过采取适当措施确保数据保护法的可受理性。
- (4) 分包商的进一步外包需要主承包方的明确同意（至少是文本形式）；合同链中的所有合同规定也必须强加于其他分包商。

7. 分包商的控制权

- (1) 发包方有权与承包方协商进行检查，或个别情况下由指定的检查员进行检查。他有权通过抽样检查来证明承包方在其业务运营中遵守了本协议，这些检查通常必须及时通知。
- (2) 承包方应确保发包方能够保证遵守《通用数据保护条例》(DSGVO)第 28 条规定的义务。承包方承诺根据要求向发包方提供必要的信息，特别是技术和组织措施（附录 1）的实施。
- (3) 可以通过以下方式证明有这些技术和组织措施，这些措施不仅涉及具体订单
 - 遵守《通用数据保护条例》(DS-GVO)第 40 条批准的行为准则；
 - 根据《通用数据保护条例》(DS-GVO)第 42 条批准的认证程序进行认证；
 - 独立机构（例如审计员、审核员、数据保护专员，IT 安全部门、数据保护审计师、质量审计师）的最新证明、报告或报告摘录；
 - 通过 IT 安全性或数据保护审核进行适当的认证（例如德国联邦信息安全局(BSI)基本信息技术保护标准）。

8. 承包商违规通知

承包方应协助发包方遵守《通用数据保护条例》(DS-GVO)第 32 条至第 36 条规定的个人数据安全义务、数据泄露报告义务，数据保护影响评估和事先咨询义务。其中包括：

- a) 通过技术和组织措施确保适当的保护水平，这些措施应考虑到处理的情况和目的，以及由于安全漏洞可能造成违反法律的预测概率和严重程度，并能够立即发现相关伤害事件。
- b) 有义务立即向发包方报告违反个人数据的行为
- c) 有义务支持发包方对相关人员进行告知义务并立即向相关人员提供所有相关信息
- d) 支持发包方对其数据保护影响的评估
- e) 支持发包方事先与监管机构协商

9. 发包方的指示

- (1) 发包方应立即确认口头指示（至少文本形式）。

(2) 如果承包方认为，发包方的指示违反了数据保护规则，承包方应立即通知发包方。承包方有权暂停执行相关指令，直至发包方确认或修改为止。

10. 删除和返回个人数据

- (1) 在发包方不知情的情况下，不会创建数据的复印件或副本。此处，不包括确保正确进行数据处理所必需的安全副本，以及遵守法定存储要求的必不可少的数据。
- (2) 在合同约定的工作完成后，或者更早地在客户的要求下-最迟在服务协议终止时-承包方应向客户交出他所拥有的所有文件，处理和使用结果，以及与合同关系有关的数据集，或在事先同意的情况下，根据数据保护要求销毁它们。这同样适用于测试品和废品。删除日志必须按要求提交。
- (3) 承包方必须根据合同期满后各自的保留期限来保存可作为订单证据和适当数据处理证据的文件。承包方可以在合同结束时将其移交给发包方，以减轻其自身负担。

附录 1: 清单-技术组织措施

承包方应确保法律要求实施个人数据处理领域的安全措施，并应发包方的要求提供证据。处理过程中应遵守以下特殊技术和组织措施：

1. 保密

a) **访问控制**（例如用于建筑物和房间；在机柜和竖井上）采取最低防御措施，禁止未经授权的人员访问数据处理系统以处理和使用个人数据：

- 安全锁定系统
- 门禁系统
- 监控设备、可能建立安全区

b) **访问控制**（禁止未经授权使用系统、例如未经授权的启动或未经授权的系统登录）防止未经授权人员使用数据处理系统的最低限度措施：

- 密码机制（安全密码和定期更改密码）
- 自动锁定，长时间不使用时注销
- 防火墙
- 病毒防护

c) **访问控制**（运行应用程序、阻止计算机系统非法活动以及阻止访问数据、应用程序和接口）

采取最低限度措施，以确保可使用数据处理系统的

授权人员只能访问其访问权限所涵盖的数据，并且在处理、使用和存储期间不得未经授权读取、复制、更改或删除个人数据。

- DV 系统的差异化权限（配置文件、角色）
- 定期更新
- 已实施和有效的删除理念
- 使用合适的假名化程序

d) **分离控制**

采取最低限度措施，以确保将为不同目的和不同发包方收集的个人数据进行分开处理。

- 按客户逻辑存储客户数据
- 测试和生产数据必须在单独的系统中处理

2. 诚信

a) **转发控制**

采取最低限度措施，以确保在电子传输过程中或在数据载体上运输或存储个人数据时，不得非法读取、复制、更改或删除个人数据：

- 最先进的加密传输和存储
- 监控和日志管理

b) **输入控制**（可追溯性、文档）

采取最低限度措施，以确保随后可以检查在数据处理系统中是否可以输入以及由谁输入、更改或删除个人数据：

- 监控和日志管理
- 授权规则

3. 可用性

a) **可用性控制**

采取最低限度措施，以确保个人数据受到保护，不会意外损坏或丢失；不会出现操作/应用软件故障而导致的技术故障，确保个人数据免受疏忽/故意行为的侵害，免受软件损坏的侵害：

- 定期备份
- 保护软件免受恶意软件的侵害
- 逻辑分离

4. 负载能力

采取最低限度措施，以确保故障发生时可以快速恢复 IT 系统。

- 恢复个人数据处理 IT 系统的应急计划

附录 2: OTTO 市场 | 服务供应商 | 地址和联系方式

名称	街道&门牌号	邮编	地方	州
Adobe Systems Ireland limited	Attn: Contract Coordinators 4-6 River-walk, Citywest	都柏林 24	都柏林	爱尔兰
Accenture GmbH	Esplanade 40	20354	汉堡	德国
Amazon Web Services EMEA SARL	38 Avenue John F. Kennedy	1855	卢森堡	卢森堡
Baesch Digital GmbH	Bäuminghausstr.58	45326	埃森	德国
CaDa Solucije DOO	Dzemala Bijedica 199	71000	萨拉热窝	波斯尼亚和黑塞哥维那
Call4Media GmbH	Gerhard-Domagk-Str.2	53121	波恩	德国
Call & Talk Marketing GmbH	Dudweiler Landstr.7	66123	萨尔布吕肯	德国
Computop Wirtschaftsinformatik GmbH	Schwarzenberger-straße 4	96050	班贝格	德国
Concepta Owl GmbH	Engerstraße 2	32051	赫尔福德	德国
Contact Center Petrick GmbH	Tholstraße 23	45143	埃森	德国
DCS Communication Center	Dubai South Business Center, Building C - 3rd Floor, Dubai Logistics City, No. DLC-BC-A3-3-OSD32-075	邮政信箱 390667	迪拜	阿拉伯联合酋长国
Deutsche Telekom Business Solutions GmbH	Landgrabenweg 151	53227	波恩	德国
diatelplus GmbH	Tornaer Str.54	01239	德累斯顿	德国
Emarsys eMarketing Systems AG	Hans-Fischer- Straße 10	80339	慕尼黑	德国
factory42 GmbH	Balanstraße 73 Haus 19, 1.OG	81541	慕尼黑	德国
Getaline GmbH	Friedrich- Ebert-Damm 145	22047	汉堡	德国
Google Ireland Limited	Gordon House, Barrow Street	都柏林 4	都柏林	爱尔兰

ICC Callcenter GmbH	Walkmühlstraße 1a	99084	埃尔福特	德国
KÖ Line Ltd.	Fiğla Mah.Mevlüt Çavuşoğlu Bulvari Onur Plaza No: 19 Kat:1 Daire:1	07400	阿拉尼亚	土耳其
Microsoft Deutschland GmbH	Walter-Gropius- Straße 5	80807	慕尼黑	德国
Microsoft Ireland Operations Ltd.	One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown	都柏林 18	都柏林	爱尔兰
Multipoint GmbH	Kipsdorfer Str. 100	01277	德累斯顿	德国
Multipoint Fliege GmbH	Gerstenstraße 9	17034	新勃兰登堡	德国
Multipoint-Meyer GmbH	Richard Wagner Str..4	23556	吕贝克	德国
novomind AG	Bramfelder Chaussee 45	22177	汉堡	德国
Otto Group Solution Provider (OSP) GmbH	Freiberger Straße 35	01067	德累斯顿	德国
PAQATO GmbH	Johann-Krane-Weg 6	48149	明斯特	德国
Paradox Consulting DOO	Futoški put 10	21101	诺维萨德	塞尔维亚
Quopio KG	Pettenkofer Str. 19	58097	哈根	德国
Salesforce.com Germany GmbH	Erika-Mann-Straße 31-37	80636	慕尼黑	德国
Sogedes GmbH	Fabrikstationstraße 45-49	68163	曼海姆	德国
Straightline1 GbR	Hochstadenstraße 13-17	44169	诺伊斯	德国
Thoughtworks Deutschland GmbH	Caffamacherreihe 7	20355	汉堡	德国
TMK Telefon-Marketing-Kompetenz GmbH	Grötchenweg 26	32105	巴特萨尔祖夫伦	德国

附录 10 结束

返回 Otto（有限责任&两合公司）对 www.otto.de 经销商的使用条款

附录 11：排名机制

www.otto.de 上的搜索和排名机制	<p>OTTO 的目标是在搜索结果中向最终客户展示与之高度相关的文章。实现这个目标需要两个不同的自动化步骤。第一步，将所有文章集中过滤，筛选出其内容与搜索查询或产品列表中所选类别匹配。第二步，对这些文章进行排序。</p> <p>1. 在搜索中查找匹配项</p> <p>为了编译命中率，将输入的搜索词与搜索结果页面上的产品数据进行比较。对此，OTTO 运用了多种产品信息：</p> <ul style="list-style-type: none">• 商品标题• 商品类别• 商品品牌• 商品的目标群体• 商品的过滤值• 商品卖点 <p>2. 结果集的排序</p> <p>以下内容包括在 www.otto.de 的排名中：</p> <ul style="list-style-type: none">• 根据观察购物行为得知客户的相关性（例如点击量、添加购物车、转化/订单）• 语言相关性 <p>通过该因素确定文章与搜索查询的匹配程度。在产品标题中使用多个语义相同的术语会导致排名贬值。很大程度上，要借助产品数据确定语言相关性。</p> <ul style="list-style-type: none">• 可用性 <p>文章的良好可用性显着改善了 www.otto.de 上的客户体验，这也是这些文章是排序首选的原因。</p> <p>主要参数的相对权重是分类/特定于上下文的，并且在测试期间可能会有所不同。</p>
商品推广广告	<p>商品推广广告 (SPA) 让在市场上销售商品的经销商有机会增加其文章在产品列表、搜索结果列表和产品详细信息页面上的可见度，但需要付费。</p>
商品评分比赛	<p>在 www.otto.de 上，相同产品详情信息页面上的产品可能来着不同的经销商。OTTO 使用了一种（“商品竞争评分”）算法，用以决定经销商直接在产品详情信息页面上命名产品的权利，以及对销售相同商品的经销商进行进一步的排序。</p> <p>为了给最终客户带来最大利益，该评分包含以下主要参数：</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • 价格：总销售价格不包含运费，但会考虑无关客户选择的折扣促销 • 运费：经销商的运费，不计统一费率，考虑通过与客户选择无关的促销活动免除运费 • 交货时间：全天平均交货时间（如果指定“3-5 天”和“3-4 天”，则为 4 天） • 卖家信任作为经销商的 OTTO：作为实证研究的一部分，当前 OTTO 作为卖家在自己的平台 www.otto.de 上享有特殊的信任，这也体现在排行中。 • 选定的服务及其费用：送货到安装地点、拆除旧家具、组装服务、安装和装配服务，这些服务目前只能由 OTTO 提供，因此在排名中可能会优先考虑 OTTO。 <p>主要参数的权重（交货时间除外）与商品价格相关联，因为它们的相关性在不同的商品价格段中的评级也不同（例如：运输成本与较低的商品价格息息相关）。</p> <p>在测试过程中，主要参数的相对权重可能会有所不同。此外，可以设置不规则的时间间隔用于随机播放，以产生用于模型训练的数据。</p>
--	---

附录 11 结束

返回 Otto（有限责任&两合公司）对 www.otto.de 经销商的使用条款

附录 12: KLEINER 调解条例

更新于: 2021 年 12 月

此处的调解是一种结构化程序, 意指争议双方在调解员的协助下, 以自愿且友好的方式解决意见分歧或争议。

本调解条例详细描述了调解所遵循的原则及流程。

1. 调解条例的适用范围

1.1 这些调解条例适用于, 当商业用户 (以下简称“商业用户”) 针对争议根据 2019 年 6 月 20 日 (欧盟) 2019/1150 号法规、《欧盟商业平台条例》 (“P2B”)、一般条款和条件指定调解员 Lars Maritzen 博士、法学学士 (以下简称“调解员”)。

1.2 调解程序遵循《欧盟商业平台条例》(P2B)第 11 条含义内的内部投诉管理程序, 如果在线中介服务提供商和商业用户之间的争议 (以下简称“争议”) 无法解决, 则应适用《欧盟商业平台条例》(P2B)第 11 条。

1.3 根据《欧盟商业平台条例》(P2B)第 12 条第 6 款的规定, 本调解条例告知您调解程序的流程和运作方式。

2. 调解程序的原则

2.1 这些调解条例旨在实施自愿和保密的调解程序, 该程序应使商业用户能够在调解员的协助下, 以合作和友好的方式解决现有冲突。此目的是为各方达成具有法律约束力的协议 (“书面协议”)。

2.2 如果不能达成整体协议, 则寻求达成部分协议或就如何着手解决冲突达成一致。

3. 程序的启动和开始

3.1 各方当事人均可向调解员申请启动调解程序。要求启动调解程序的一方 (申请人) 必须提交申请。可通过邮寄、电子邮件或传真的方式提出申请。申请应该提交:

Lars Maritzen 博士、法学学士

Breite Straße 27 号

杜塞尔多夫, 邮编 40213

电子邮箱: lmaritzen@kleiner-law.com

传真: 0211 302 066-10

3.2 申请必须包含商业用户的姓名和联系方式以及对所需调解人的说明。调解员的人选可从一般条款和条件（AGB）中选择。但是没有必须选择调解员的义务。此外，申请中还需对争议事项和基本事实予以简要说明。如果按照条例第 1 页，存在多方申请人，则提交联合申请。还请在申请中确认这些调解规则适用。

3.3 如果商业用户之前已经提交了与同一事实构成相关的调解程序申请，并且调解员已得出结论，商业用户的行为违反了诚信，则无法申请启动调解程序。如果商业用户已多次调解失败，则也无法申请启动该程序。不适用于调解员确定与以往案件无关的调解主题。

3.4 调解员收到申请后需立即通知另一方（被申请人）。

3.5 如果被申请人同意启动调解程序，调解员将以书面方式接受声明，并通知当事人他是否接受该委托。在双方收到书面接受声明后，即视为委托生效。

3.6 调解员接受申请后调解程序即刻启动。

3.7 调解员没有必须接受申请的义务。调解员可以因调解案例过多的原因而提出拒绝。调解员接受每月不超过十次的调解程序。

4.调解员的地位

4.1 调解员承诺按照《欧盟商业平台条例》(P2B)第 12 条第 2 款第 a 项，以独立且公正的方式履行其职责。调解员无权以律师身份或以其他方式在调解程序所涉及的法律事务中代表当事方或第三方，或向其提供咨询。如果对其公正性和独立性产生怀疑，调解员应立刻将此情况通知各当事人。

4.2 调解员致力于以有效的方式解决双方间的冲突。他根据各方协商一致的要求提出解决争议的建议。

4.3 调解员可使用助理。

5.调解程序

5.1 调解员最迟在接受申请后一周内以书面形式或在筹备会议上，了解关于冲突的起因和主题。由调解员准备筹备会议的日期。他可以向当事人提供筹备信息或建议。

5.2 最迟在调解员接受申请后两周内，在当事人在场的情况下及时召开调解会议。仅在获得另一方明确的同意后，调解员才能与其中一方进行内容讨论。如果跟一方当事人进行讨论，调解员需对其披露的所有信息保密，除非其中一方当事人明确表示，应向另一方当事人提供某些信息。

5.3 会议可线下举行，也可线上举行。由调解员确定发起视频会议的人员。争取通过一次调解会议解决争议。

5.4 调解员没有保留记录的义务。

5.5 调解过程始终不进行公开。

5.6 调解服务将以德语或英语进行。

5.7 调解员担任中间人的角色。在争议中，调解员不具备决策权。他只能建议解决方案。如有需要，调解员可建议获取律师咨询意见。

6.调解的影响/诉讼程序

通过调解达成协议的尝试均不影响当事人在调解前、期间或后在任何时间点内提起法律诉讼的权利。各方承诺，在调解程序进行过程中不会采取任何法律行动，除非已到截止日期或遇上紧急情况。若因上述原因而需要采取法律行动，则发起法律行动的一方应提前告知调解员及另一方。各方承诺，将未决调解告知法院，并在必要时请求中断法院诉讼程序。

7.调解的地点

双方决定举行调解会议的地点。既可以进行当事双方均出席的线下会话也可以进行网上虚拟会话。除非双方约定地点，否则调解会议将在 KLEINER Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft mbB，杜塞尔多夫 Breite Straße 27 号，邮编 40213 的场所举行。

8.程序的终止

8.1 当双方达成书面协议时

- (1) 调解过程结束。仅就争议的一部分达成协议，或至少一方声明在他们看来无法就争议达成协议时，调解程序才会结束；
- (2) 一方宣布结束。该声明以书面形式向另一方和调解员作出，并且可以随时进行。不需要理由；
- (3) 如在调解员任命后的八周内不执行调解程序。不执行调解程序，意味着既不召开预备会议也不召开调解会议的；
- (4) 调解员将以书面形式向双方当事人宣布结束调解程序。不需要理由；

8.2 调解员以书面形式确定结束程序。

9.保密

9.1 被调解双方，调解员及其助理必须对特别是有关被调解双方及其所交换的文件进行保密。

9.2 保密不适用于在调解程序之前已经获知的或可以证明通过其他方式已获知的信息或文件。

10.费用

10.1 调解程序按小时进行计费。每小时费用 230 欧元（净额），以 0.1 周期每小时起算。小时数是根据调解员在调解程序和调解程序外与之相关的行动中所花费的时间进行计算的。

调解员的垫款和必要花费，凭证明另行报销。报销费用的义务从接受第 3.5 节所明确的内容时开始。在接受之前，每个请求累积只有 50 欧元的固定费用。

10.2 申请人和被申请人共同承担调解费用。调解员在考虑各个案件的所有相关要素，特别是争议双方的主张的有效性、当事方的行为以及当事方的规模和财务实力，确定每种情况下的适当比例。在线调解服务的提供商必须承担调解总费用中的合理份额。

11.责任

调解员仅对蓄意的行为负责。

12.法律的选择

当事人与调解员之间的法律关系受德国法律约束。

附录 12 结束

返回 Otto（有限责任&两合公司）对 www.otto.de 经销商的使用条款