

## Condiciones Generales de Adhesión

Estas Condiciones Generales de Adhesión (TS-AMB), el formulario del pedido, el catálogo de servicios (TS-LV) y la lista de precios (TS-PL) regulan la adhesión de la tienda en línea con Trusted Shops ("contrato de adhesión"). El contrato de adhesión se celebra entre Trusted Shops GmbH con sede en Alemania (en lo sucesivo "Trusted Shops") y la tienda en línea (en lo sucesivo "Adherido"; conjuntamente en lo sucesivo: "las partes"). Al mismo tiempo, las partes cierran un acuerdo sobre el tratamiento de los datos personales, este acuerdo se adjunta al contrato de adhesión como apéndice. La condición de adherido con Trusted Shops comienza cuando Trusted Shops acepta la solicitud de adhesión en forma de texto ("fecha de inicio del contrato").

### Definiciones

**"Cliente"**: Cualquier persona que compre bienes o servicios a través de la tienda en línea del adherido y/o utilice de algún modo la tienda en línea del mismo.

**"Servicios Trusted Shops"**: La totalidad de todos los servicios prestados por Trusted Shops en el marco de la adhesión, incluido el sistema en línea, el contenido puesto a disposición y otros servicios según las especificaciones de la descripción del servicio.

**"Presencia online"**: La(s) presencia(s) online especificada(s) al solicitar la adhesión o al anexarla(s) posteriormente a través del sistema en línea (por ejemplo, tienda en línea, aplicación de tienda para dispositivos móviles (App), aplicación de tienda en sitios de

terceros, etc.), cada una bajo un dominio, en una variante de idioma, con orientación hacia un mercado objetivo, al que se refieren los servicios contractuales de Trusted Shops.

**"Sistema en línea"**: La totalidad de los sistemas y tecnologías en línea proporcionados por Trusted Shops de acuerdo con las especificaciones de la descripción del servicio.

**"Marcas de Trusted Shops"**: Las denominadas marcas comerciales, logotipos y diseños utilizados y registrados por Trusted Shops, así como los rasgos característicos de los mismos, en particular la marca denominativa "Trusted Shops" y las marcas denominativas y figurativas "Trusted Shops Garantía" y "eTrusted".

### A. Condiciones Generales de Adhesión

#### A.1 Objeto y celebración del contrato

**A.1.1** Trusted Shops es titular de todos los derechos de propiedad intelectual (en particular, derechos de autor, derechos de marca, derechos de patente, derechos de diseño, y derechos sobre información confidencial). Las marcas comerciales de Trusted Shops, el sistema en línea y todos los demás servicios y contenidos serán concedidos bajo licencia dentro del marco de la adhesión.

**A.1.2** Se prohíbe al adherido utilizar las marcas denominativas y de imagen (logo) de Trusted Shops o dar la impresión de que su presencia en línea ha sido comprobada por Trusted Shops, a menos que tenga derecho a hacerlo mediante la concesión de una licencia de uso de Trusted Shops.

#### A.2 Precios y condiciones de pago

**A.2.1** El importe de la cuota de adhesión depende de los servicios incluidos en el paquete contratado con Trusted Shops. Se aplicará la lista de precios (TS-PL).

**A.2.2** Si se acuerda una cuota de apertura según la lista de precios, esta deberá ser pagada en el momento en el que se celebra el contrato. La cuota de adhesión debe pagarse por adelantado en el primer año contractual al celebrar el mismo y posteriormente deberá pagarse al comienzo de cada año contractual.

**A.2.3** En caso de que la tienda en línea contrate servicios adicionales de pago durante el periodo contractual, se incrementará la cuota de adhesión por el importe referente al servicio contratado hasta el final del periodo contractual. A partir del siguiente año de contrato, el importe de la prestación adicional pasa a formar parte de la cuota de adhesión.

**A.2.4** Las partes pueden acordar el pago a plazos. Trusted Shops tiene derecho a rescindir del acuerdo de pago a plazos si el

adherido se retrasa al menos 30 días en la cuota de pago a plazos.

**A.2.5** En el caso de rescindir el contrato por el incumplimiento mencionado en la sección A.2.4, la cuota de adhesión pendiente para el año de contrato actual se debe pagar inmediatamente.

**A.2.6** Trusted Shops se reserva el derecho de no prestar los servicios acordados siempre que el adherido se retrase 30 días en el pago de las cantidades acordadas a pesar de los recordatorios. En caso de que esto suceda con frecuencia, Trusted Shops se reserva el derecho de desactivar inmediatamente y no prestar los servicios acordados mientras dure la mora en el pago.

**A.2.7** La tienda en línea confirma con exactitud el número de identificación fiscal a efectos del IVA y autoriza a Trusted Shops a liquidar con este número las ganancias según el procedimiento de cobro inverso (*Reverse-Charge-Process*).

**A.2.8** La tienda en línea acepta el envío de todas las facturas por correo electrónico. El consentimiento puede ser revocado en cualquier momento por escrito.

#### A.3 Servicios de Trusted Shops

Los servicios adicionales que se pueden reservar de forma individual (incluido el sello de calidad y el sistema de valoraciones) de Trusted Shops se encuentran descritos en el catálogo de servicios de Trusted Shops. A menos que se indique lo contrario, los servicios adicionales solo se proporcionan para una tienda en línea.

#### A.4 Obligaciones generales del adherido

**A.4.1** El adherido deberá asumir los costes de la adecuación a los requisitos técnicos necesarios para el uso de los sistemas en línea puestos a disposición por parte de Trusted Shops.

**A.4.2** El adherido está obligado a cumplir con la ley aplicable y a ofrecer solo aquellos bienes y servicios cuya venta no esté

legalmente prohibida y además que no viole el catálogo de exclusión de Trusted Shops (TS-ASK).

- A.4.3** La tienda en línea está obligada a proteger y mantener en secreto sus datos de acceso (nombre de usuario y contraseña) para prevenir el uso no autorizado por terceros. El adherido deberá informar a Trusted Shops inmediatamente si tuviera motivos razonables para sospechar que se ha llevado a cabo un abuso o mal uso de sus datos de acceso.
- A.4.4** El adherido debe responder las solicitudes de Trusted Shops y de los clientes en un plazo de cinco (5) días durante todo el periodo de vigencia del contrato, así mismo deberá facilitar toda la información necesaria para el procesamiento de las mismas. Trusted Shops determinará si las tiendas en línea deben responder, ya sea a través del sistema en línea, por correo electrónico o por escrito. La primera respuesta por parte del adherido no tiene que responder de forma concluyente las solicitudes. Una respuesta inicial dentro del plazo establecido es suficiente.
- A.4.5** El adherido está obligado a designar al menos una persona de contacto competente y brindarnos los datos de contacto, para todos los temas y preguntas relacionadas con el contrato de adhesión.
- A.4.6** Los derechos de uso del sello de calidad se concederán a partir de que la tienda haya aprobado el proceso de certificación con Trusted Shops. Este podrá ser utilizado por el adherido durante el periodo contractual acordado entre las partes, siempre y cuando el adherido cumpla con las obligaciones de uso establecidas en la sección A.4. de las Condiciones Generales de Adhesión.
- A.4.7** El adherido concede a Trusted Shops el derecho a utilizar las marcas comerciales del adherido con fines de marketing, para presentar al adherido y anunciar su adhesión con Trusted Shops. El adherido puede contradecir esta concesión de derechos en cualquier momento con efectos hacia el futuro.

#### **A.5 Garantía y Responsabilidad**

- A.5.1** Trusted Shops es responsable sin limitación de los daños causados por Trusted Shops o por sus empleados con dolo o por negligencia grave.
- A.5.2** Trusted Shops no será responsable por lesiones de obligaciones por negligencia que no sean graves, si estas obligaciones no sustanciales del contrato (obligaciones cuyo cumplimiento solo es posible mediante la correcta ejecución del contrato y en cuya adhesión puede confiar regularmente la parte contratante, las llamadas obligaciones cardinales) afectan a la vida, la salud o el cuerpo.
- A.5.3** En el caso de un incumplimiento ligeramente negligente de una de las obligaciones contractuales, la responsabilidad se limitará a los daños y perjuicios que normalmente son de esperar dentro del ámbito del contrato. Se excluye la responsabilidad por daños no típicos del contrato, los daños consecuentes y el lucro cesante.
- A.5.4** Estas condiciones se aplican a los incumplimientos del deber por parte de los auxiliares ejecutivos.
- A.5.5** Fuerza mayor: Trusted Shops no controla la transferencia de datos a través de Internet y, por lo tanto, no es responsable de los retrasos o problemas de entrega causados por el mal funcionamiento de Internet. Lo mismo se aplica a otros acontecimientos graves, como lo son las dificultades técnicas, que se escapan al control de Trusted Shops, los casos de fuerza mayor, los conflictos laborales, los disturbios, la guerra, las pandemias y los conflictos terroristas, que tienen consecuencias imprevisibles para la prestación de los

servicios. Trusted Shops no garantiza con respecto a lo anterior, que los sistemas en línea proporcionados estén en todo momento accesibles, disponibles y libres de errores.

#### **A.6 Confidencialidad**

Trusted Shops se compromete a tratar toda la información, datos y documentos confidenciales que reciba del adherido en relación con el contrato de adhesión de Trusted Shops como confidenciales y a utilizarlos exclusivamente para la ejecución del contrato.

#### **A.7 Duración del contrato, prórroga del contrato y finalización del contrato**

- A.7.1** La duración mínima del contrato es de 12 meses. El contrato de adhesión se renovará automáticamente por otros 12 meses si no se comunica por escrito la decisión de rescindirlo con un plazo de 3 meses antes de la finalización del contrato en curso.
- A.7.2** En caso de que durante el año del contrato de adhesión se adquieran servicios adicionales, podrán ser rescindidos estos con un plazo de 3 meses antes de la finalización del contrato en curso.
- A.7.3** El derecho de Trusted Shops a rescindir el contrato de forma extraordinaria sin previo aviso por una causa justificada no se ve afectado por las condiciones consagradas en la Sección A7.
- A.7.4** Trusted Shops podrá rescindir de forma extraordinaria y sin plazo alguno el contrato de adhesión en los siguientes casos:
- El adherido no cumple con sus obligaciones consagradas en la Sección A.4 a pesar de reiteradas advertencias, o si se niega de forma seria y definitiva a cumplir con estas.
  - o si, el adherido se encuentra en el pago de su cuota de adhesión, a pesar de reiteradas advertencias, en una mora de por lo menos 30 días.

#### **A.8 Modificaciones del contrato**

Las modificaciones de las Condiciones Generales de Adhesión (TS-AMB\_ES, TS-QAL\_ES) serán notificadas a la tienda en línea por escrito (§ 126b de Código Civil alemán). Las modificaciones se considerarán aprobadas si la tienda en línea no las contradice por escrito. Trusted Shops notificará sobre esta consecuencia en particular en la carta de notificación. La objeción deberá hacerse dentro del plazo de un mes desde la recepción de dicha notificación.

#### **A.9 Disposiciones finales**

- A.9.1** Las declaraciones relativas al contrato de adhesión sólo serán válidas si se reciben por escrito. La rescisión del contrato debe realizarse igualmente por escrito.
- A.9.2** Este acuerdo y todas las controversias que surjan de él o en relación con él regirán exclusivamente por la legislación alemana.
- A.9.3** El idioma del contrato es el español.

Si el adherido fuera un comerciante, una persona jurídica de derecho público o un patrimonio específico de derecho público, la jurisdicción sobre todos los conflictos derivados del presente contrato será la sede de la compañía Trusted Shops GmbH, a menos que sea vigente un tribunal de jurisdicción exclusiva. Lo mismo se aplicará si el usuario no tuviera jurisdicción general en Alemania o si su domicilio o residencia habitual en el momento de la interposición de la demanda fuera desconocido.

## B. Condiciones adicionales relativas al "Sello de calidad y garantía de Trusted Shops"

En caso de que el adherido decida adquirir el "sello de calidad y la garantía de Trusted Shop", se aplican además de estas Condiciones Generales de Adhesión, los Criterios de Calidad de las Tiendas en línea (TS-QAL), siendo estos parte adicional del contrato.

### Definiciones adicionales

**"Condiciones de la licencia"**: Las condiciones en las que Trusted Shops concede al adherido el derecho de utilizar las marcas de Trusted Shops para la presencia en línea, de acuerdo con lo consagrado en la sección B2.

**"Criterios de calidad"**: La norma de calidad definida por Trusted Shops para el proceso de certificación. Estos criterios son de cumplimiento obligatorio para el adherido.

**"Trustbadge"**: El elemento visual proporcionado por Trusted Shops para mostrar información sobre el derecho del

comerciante a utilizar el sello de calidad, sobre las valoraciones de los clientes recibidas y sobre otros servicios individuales que Trusted Shops realiza para la presencia en línea.

**"Garantía de Trusted Shops"**: Una garantía de reembolso de dinero que protege a los clientes de acuerdo con las condiciones de la garantía.

**"Trustmark"**: La palabra/marca figurativa "Garantía Trusted Shops".

#### B.1 Integración del Trustbadge

**B.1.1** Al inicio del contrato, Trusted Shops proporcionará asistencia al adherido para integrar el sistema de Trustbadge en la presencia en línea.

**B.1.2** La integración de la insignia del Trustbadge es obligatoria. Trusted Shops tiene derecho a utilizar el "Trustbadge" para reunir los datos necesarios para la prestación de los servicios de Trusted Shops en su presencia en línea.

**B.1.3** El adherido se asegura de que el Trustbadge se integre exclusivamente en la presencia en línea contratada y de que se cumplan las directrices proporcionadas por Trusted Shops.

#### B.2 El uso de las marcas Trusted Shops

**B.2.1** Trusted Shops concede al adherido el derecho no exclusivo e intransferible de utilizar las marcas "Trusted Shops" (palabra) y "Garantía Trusted Shops" (logotipo) con los textos facilitados por Trusted Shops durante el periodo de vigencia del contrato en su presencia en línea para la que se ha contratado esta opción, siempre que el adherido cumpla con las condiciones de la licencia, en particular:

- cumple con los criterios de calidad aplicables,
- permite el registro para la Garantía de Trusted Shops,
- utiliza las marcas registradas de acuerdo con las directrices proporcionadas por Trusted Shops,
- cumple con las obligaciones acordadas en los puntos A.4 y B.3.

e. en la medida en que se acuerde la utilización del sistema de valoraciones de clientes, cumple con las obligaciones acordadas en la cláusula C.2.

**B.2.2** Trusted Shops mostrará el sello de calidad a través del Trustbadge en la presencia en línea siempre que se cumplan las condiciones de la licencia.

**B.2.3** Trusted Shops da su consentimiento para que el adherido utilice las marcas comerciales mencionadas en folletos, catálogos y correos electrónicos para hacer referencia a la certificación de su tienda online, siempre que ello no dé la impresión de que se trata de una oferta certificada por Trusted Shops, ya que esto no es el objeto del contrato de adhesión.

#### B.3 Obligaciones al usar las marcas de Trusted Shops

**B.3.1** El adherido está obligado a asegurarse de que las condiciones de la licencia se cumplan durante todo el periodo contractual.

**B.3.2** En caso de reclamaciones, así como en los casos en los que la garantía sea aplicable, el adherido deberá proporcionar información concreta sobre las fechas de entrega, presentar

comprobantes de entrega y de reembolso, así como información detallada sobre el uso u otras circunstancias que den derecho a reducciones de valor.

**B.3.3** El adherido se compromete a reembolsar a Trusted Shops todos los pagos realizados por él a efectos de la garantía (de acuerdo con las Condiciones de participación para el programa de servicios de Trusted Shops) sin perjuicio de otras reclamaciones de compensación y costes. Trusted Shops facturará estos pagos al adherido con un listado detallado.

**B.3.4** El adherido proporcionará a Trusted Shops, bajo petición, información que permita la evaluación de la solvencia económica de la tienda online. Trusted Shops tiene derecho a transmitir esta información a las aseguradoras con el fin de comprobar la solvencia económica del adherido. Trusted Shops y las aseguradoras están contractualmente obligados a mantener en secreto la información confidencial y utilizarán esta información exclusivamente para el propósito mencionado y no la transmitirán a terceros.

#### B.4 Pérdida del derecho de uso

**B.4.1** El derecho de uso (de la Sección B.2) se extinguirá en cuanto y mientras el adherido no cumpla con una o más de las condiciones de la licencia. Trusted Shops comprobará el cumplimiento del adherido de forma razonable, discreta y continua, mediante pruebas aleatorias. El derecho de uso también se extingue si el adherido se retrasa por lo menos 30 días en el pago de las sumas adeudadas a pesar de los recordatorios por correo electrónico.

**B.4.2** Trusted Shops trabajará con el adherido para mejorar los servicios de este y además tiene derecho de exigirle al adherido, dentro de un periodo razonable, que

- garantice el cumplimiento de los términos y condiciones de la licencia;
- se abstenga en el futuro de toda conducta contraria al contrato y haga una declaración de cese y desistimiento sujeta a sanción;
- elimine las marcas y todas las referencias de Trusted Shops de la presencia online.

**B.4.3** Si no se cumplen las condiciones de la licencia estipuladas, Trusted Shops tiene derecho a desactivar el sello de calidad. Durante este incumplimiento el adherido no tiene derecho a utilizar la garantía de Trusted Shops.

**B.4.4** No se verán afectadas otras reclamaciones de Trusted Shops por el uso no autorizado de las marcas de Trusted Shops.

#### B.5 Intermediación

La cláusula A.4.6 se aplicará en consecuencia a todas las obligaciones derivadas de las cláusulas B.2, B.3, B.4.

## B.6 Importe de la cuota de adhesión

- B.6.1** Al final de cada año contractual, el adherido deberá proporcionar información no solicitada sobre el volumen de ventas (bruto) generado en el ejercicio económico para todas las presencias en línea registradas en Trusted Shops.
- B.6.2** Si no se informa sobre el volumen de ventas real (bruto) generado, Trusted Shops tiene derecho a determinarlo a través de un cálculo por extrapolación o utilizando otras fuentes de información. El adherido tiene derecho a demostrar que el volumen de ventas realmente generado difiere del valor calculado.
- B.6.3** Si el volumen de ventas real supera el volumen de ventas previsto en el que se basa el cálculo de la cuota mensual a pagar, y este debería haberse situado en una clase superior según la lista de precios, siendo la cuota mensual por pagar superior a la calculada, se efectuará un pago adicional por el importe de la diferencia. La clasificación entonces asignada se aplica automáticamente al siguiente año contractual.
- B.6.4** Si se establece durante el año contractual que el volumen de ventas real excede considerablemente el volumen de ventas previsto, la cuota de adhesión puede ser recalculada por Trusted Shops y se aplicará a partir del siguiente mes del año contractual en curso según la lista de precios. En este caso, la base de la evaluación es el promedio de facturación mensual proyectado para el año del contrato en curso. Sin embargo, el adherido puede aportar pruebas de que el promedio de facturación mensual es inferior al valor determinado a través del cálculo por extrapolación.

## B.7 Asesoramiento legal

Trusted Shops examina de forma excluyente el cumplimiento de las condiciones de la licencia. El resultado positivo de dicha examinación no incluye la declaración de que la presencia en línea del adherido en cuestión cumple con todos los reglamentos pertinentes, en particular los reglamentos contra la competencia desleal o contra las cláusulas contractuales desleales.

## B.8 Rescisión extraordinaria

Trusted Shops podrá rescindir de forma extraordinaria y sin plazo alguno el contrato de adhesión en los siguientes casos:

- si el adherido no cumple con las obligaciones contractuales de acuerdo con las secciones B.2 y B3.3 a pesar de una advertencia y después de la expiración del plazo determinado, o si incumple repetidamente, o si se niega a cumplir con sus obligaciones contractuales, o
- si el adherido presenta información falsa sobre su volumen de ventas.

## C. Condiciones adicionales relativas a la prestación «Sistema de valoraciones»

Si el adherido contrata la opción «Sistema de valoraciones», de forma complementaria a las demás Condiciones Generales de Adhesión se aplicarán las disposiciones contractuales del presente subapartado.

**“Sistema de valoraciones”:** El sistema en línea proporcionado por Trusted Shops para obtener y gestionar valoraciones, así como para mostrar las valoraciones en la tienda online de acuerdo con las especificaciones de la descripción del servicio.

**“Trustbadge”:** El elemento visual proporcionado por Trusted Shops para mostrar información sobre el derecho del comerciante a utilizar el sello de calidad, sobre las valoraciones de los clientes recibidas y sobre otros servicios individuales que Trusted Shops realiza para la presencia en línea.

### C.1 Integración del Trustbadge

- C.1.1** Al inicio del contrato, Trusted Shops proporcionará asistencia al adherido para integrar el sistema de Trustbadge en la presencia en línea.
- C.1.2** La integración del código del Trustbadge es obligatoria. Trusted Shops tiene derecho a utilizar el “Trustbadge” para reunir los datos necesarios para la prestación de servicios de Trusted Shops en la presencia en línea.
- C.1.3** El adherido se asegura de que el sello de calidad se integre exclusivamente en la presencia en línea contratada y de conformidad con las normas de protección de datos de Trusted Shops.

### C.2 Obligaciones adicionales en caso de utilizar la opción de valoraciones del producto

- C.2.1** El adherido no puede hacer un uso indebido del sistema de valoraciones, en particular no mediante valoraciones positivas creadas por él mismo o en su nombre que den la impresión de que la calidad de su tienda online o de los productos ofrecidos es particularmente buena, ni tampoco mediante información falsa destinada a garantizar que las valoraciones negativas de los clientes no entren en el sistema de valoraciones.
- C.2.2** El comerciante está obligado a demostrar a Trusted Shops, cuando se le solicite, la autenticidad de una valoración y/o el cumplimiento de los requisitos establecidos en la cláusula C2.9 y a presentar documentos y pruebas a tal efecto sin demora (por ejemplo, facturas que demuestren que la persona que realizó la valoración es un cliente del comerciante, listas de envío de clientes y de direcciones de correo electrónico, textos de consentimiento, archivos de registro).

**C.2.3** Si una valoración es ilegal desde el punto de vista del adherido (insulto, crítica abusiva o declaración falsa de hechos), Trusted Shops comprueba manualmente la valoración en cuestión y elimina las valoraciones que son objetivamente ilegales. Si una foto u/o imagen infringe las normas legales y/o las condiciones de uso del sistema de valoraciones de Trusted Shops desde el punto de vista del adherido, será examinado el caso en consecuencia por Trusted Shops. Si Trusted Shops detecta una violación, la foto y/o imagen será eliminada. El resto de la valoración permanece, si esto no es objetivamente ilegal por sí mismo.

**C.2.4** Se prohíbe al adherido utilizar amenazas o comportamientos agresivos para influir en el cliente o en los empleados de Trusted Shops con el fin de provocar un cambio en una valoración.

**C.2.5** El adherido no ofrecerá a sus clientes ventajas, condiciones especiales, descuentos u otros incentivos para inducir la realización de una valoración positiva o retirar una valoración negativa.

**C.2.6** El adherido se abstendrá de toda actividad que tenga como objetivo el inutilizar el sistema de valoraciones o dificultar su uso. El adherido está obligado a integrar el sistema de valoraciones en su presencia en línea de acuerdo con las directrices proporcionadas por Trusted Shops.

**C.2.7** El adherido puede utilizar el sistema de valoraciones solo durante el periodo contractual y solo para sus propios fines, es decir, para la valoración y la visualización de las valoraciones de sus propios clientes, a menos que Trusted Shops permita expresamente por escrito el uso para otros fines. En particular, no se permite conceder a terceros a cambio de una remuneración económica el uso del sistema

de valoraciones o conectar las valoraciones de los clientes de Trusted Shops con otros productos o sistemas, sin el consentimiento de Trusted Shops con el fin de revender los productos ofrecidos (Reventa).

**C.2.8** Se prohíbe al adherido utilizar las marcas de palabra o de imagen de Trusted Shops o dar la impresión de que su presencia en Internet ha sido certificada por Trusted Shops, a menos que tenga derecho a hacerlo reservando el servicio adicional correspondiente de Trusted Shops. Para la descripción y para la publicidad con el sistema de valoraciones se deben utilizar exclusivamente los textos y diagramas puestos a disposición por Trusted Shops.

**C.2.9** En la medida en que el adherido desee utilizar la posibilidad de pedir una valoración a sus clientes por correo electrónico a través del sistema de valoraciones o utilice el sistema en línea de Trusted Shops con este fin, el adherido deberá:

- a. informar claramente a sus clientes en su política de protección de datos, en particular sobre el uso de datos personales como la dirección de correo electrónico, y si procede el uso de los mismos.
- b. antes de su utilización, obtener el consentimiento expreso de cada cliente para el uso y, si es necesario, la remisión de la dirección de correo electrónico y, en su caso, de otros datos personales para este fin, de conformidad con las disposiciones legales.
- c. pedir a todos los clientes por igual una valoración - no podrá seleccionar a clientes específicos.
- d. la solicitud de consentimiento expreso para el uso de la dirección de correo electrónico y, si procede, de otros datos personales debe ser neutral, independientemente de que pueda esperarse una valoración positiva o negativa del cliente;
- e. cumplir con la ley aplicable al adaptar el contenido de los correos electrónicos. En particular, y de manera no concluyente, no podrá enviar ningún contenido que:

- sea punible o que incite o instigue a un delito penal
- sea ilegal;
- sea amenazador, acosador, abusivo, fraudulento, difamatorio, engañoso, racista, discriminatorio, calumnioso, ofensivo, obsceno o pornográfico;
- viole o infrinja los derechos de terceros (incluidos todos los derechos de propiedad intelectual, por ejemplo, derechos de autor, derechos de marcas comerciales);
- sea técnicamente dañino, por ejemplo, que contenga código malicioso;
- viole y/o perjudique la privacidad de terceros y sus datos confidenciales;
- engañe a otros sobre su identidad (especialmente haciéndose pasar por otra persona);
- no corresponda a la verdad;
- sirva para anunciar otros sitios web, productos o servicios (entre otros: integración de números de teléfono, direcciones de correo electrónico o enlaces);
- esté fuera del tema: es decir, el contenido que no está relacionado con la valoración de producto adquirido.

#### **D. Condiciones adicionales relativas a la prestación «Valoraciones de Producto»**

Si el adherido contrata la opción «Valoraciones de Producto», de forma complementaria a las demás Condiciones Generales de Adhesión se aplicarán las disposiciones del presente subapartado.

##### **D.1 Obligaciones adicionales en caso de utilización de la opción Valoraciones de Producto**

**D.1.1** Para los adheridos que utilicen la opción Valoraciones de Producto, se aplicarán de forma general en relación con el uso del sistema de valoración los apartados C.2 bis C.4 TS-AMB\_ES.

**D.1.2** En el caso de que el adherido desee servirse de la posibilidad de transferir a Trusted Shop direcciones URL con imágenes de los productos para que Trusted Shops muestre dichas imágenes en el formulario de valoración en las páginas de Trusted Shops, el adherido garantiza a Trusted Shops que

##### **C.3 Uso indebido del sistema de valoraciones; terminación del contrato sin previo aviso**

**C.3.1** Si el comerciante incumple las obligaciones y las condiciones de la licencia establecidas en la sección C.2, Trusted Shops tiene derecho, sin perjuicio de otros recursos legales a:

a. bloquear el acceso al sistema de valoraciones, en su totalidad o en parte, durante el periodo, que el adherido incumpla con sus deberes. Igualmente, Trusted Shops podrá impedir técnicamente la visualización del perfil de valoraciones en la presencia en línea del adherido.

b. exigir al comerciante que garantice el cumplimiento de los términos de la licencia de uso otorgada dentro de un plazo razonable.

c. abstenerse de toda conducta que suponga un incumplimiento del contrato en el futuro y hacer una declaración de cese y desistimiento sujeta a sanción; o

d. eliminar la integración y todas las referencias al sistema de valoraciones de Trusted Shops en la tienda online.

**C.3.2** Si el adherido continúa utilizando el sistema de valoraciones o las referencias al mismo a pesar de haber sido advertido, y continúa sin cumplir con los requisitos de la sección C.2, Trusted Shops podrá eliminar la opción de "Valoración del cliente" sin previo aviso.

**C.3.3** En caso de uso indebido (de conformidad con la cláusula C.2.1) o manipulación (de conformidad con la sección C.2, C.2.4) del sistema de valoraciones, o de incumplimiento de las obligaciones de la cláusula C.2.9, Trusted Shops también tiene derecho a:

a. eliminar permanentemente las valoraciones afectadas o todas las valoraciones y restaurar el sistema a su estado original;

b. en caso de violación flagrante, negligente o intencional de una de estas obligaciones, tendrá derecho Trusted Shops a poner fin a la opción "valoraciones del cliente" de forma inmediata, es decir, sin previo aviso y sin notificación.

##### **C.4 Suspensión en caso de uso del sistema de valoraciones de forma contraria a lo estipulado en los términos del contrato**

En caso de lesión de derechos de terceros por abuso doloso (de las cláusulas C.2.1 y siguientes), o manipulación (de las cláusulas C.2.4 y siguientes) del sistema de valoraciones, o por lesión culpable de las obligaciones del número C.2.9 el adherido eximirá a Trusted Shops de todos los requisitos y exigencias de compensación, que se puedan hacer válidos contra Trusted Shops, así como de los costos de la defensa legal, en caso de que esta sea necesaria.

se compromete a transmitir exclusivamente enlaces a aquellas imágenes de productos en relación con las cuales el adherido posee derechos de autor propios y tenga derecho a conceder licencias.

**D.1.3** Asimismo, el adherido garantiza que transmitirá a Trusted Shops exclusivamente aquellos datos (por ejemplo, enlaces a imágenes, denominaciones de productos, números de artículos, identificadores de productos) que estén relacionados con el producto en cuestión que se haya pedido, suministrado y que, por consiguiente, vaya a ser valorado.

- D.1.4** El adherido no transmitirá ningún enlace a imágenes cuya transmisión a Trusted Shops supusiese una infracción de la legislación vigente, así como tampoco imágenes que un observador medio percibiese como pornográficas u obscenas, o con connotaciones nacionalsocialistas, racistas o xenófobas, incluso cuando no revistan carácter penal.
- D.1.5** Asimismo, el adherido se compromete a no transmitir denominaciones de productos que puedan violar los derechos de terceros, en especial los derechos de marca.
- D.2 Licencia de uso para las imágenes de productos**
- D.2.1** El adherido concede por medio de las presentes Condiciones Generales de Adhesión a Trusted Shops el derecho no exclusivo e intransferible a utilizar las imágenes de productos transmitidas sin limitaciones temporales ni espaciales y para los fines citados en el presente acuerdo, en especial —pero sin limitarse a esta acción—. Esto comprende expresamente las siguientes modalidades de uso: la reproducción, publicación, la edición, el tratamiento y la difusión, en formato impreso, en la comunicación en línea y fuera de línea, en la comunicación móvil, en los servicios push y en los medios sociales, así como modalidades de uso que aún estén por
- conocer, en la medida en que estas sean necesarias para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- D.2.2.** El adherido concede a Trusted Shops los derechos anteriormente citados a título gratuito.
- D.3 Suspensión por mal uso del sistema de valoraciones de acuerdo con las obligaciones contractuales**
- En el caso de lesión de derechos de terceros por lesión culposa de las obligaciones de acuerdo con la sección D.1 el adherido liberará a Trusted Shops de todas las exigencias de compensación, que se puedan hacer válidas contra Trusted Shops, así como de los costos de la defensa legal.
- D.4 Visualización de las valoraciones de Producto**
- El adherido puede utilizar las valoraciones de producto recibidas para sus propios fines publicitarios. Esta sublicencia permanece en vigor incluso después de que el contrato de adhesión haya expirado.

## **E. Condiciones adicionales relativas a la prestación «Gestor de Reputación»**

Si el adherido contrata la opción «Gestor de Reputación», de forma complementaria a las demás Condiciones Generales de Adhesión se aplicarán las disposiciones del presente subapartado.

El Gestor de Reputación proporciona una interfaz con varias plataformas de valoraciones en la que el adherido gestiona su propio perfil en línea y, por lo tanto, ofrece una gestión consolidada de las valoraciones recogidas a través del sistema de valoraciones de Trusted Shops, así como a través de otras plataformas.

El Gestor de Reputación es un servicio proporcionado por Trusted Shops. Todas las demás plataformas, productos y servicios, los operadores de las plataformas y sus marcas apoyadas y/o vinculadas o representadas en ella no son propiedad, ni oferta, ni tampoco son socios de Trusted Shops. Su uso está sujeto exclusivamente a los contratos y condiciones generales de uso celebrados entre adherido y el operador de la plataforma.

### **E.1 Obligaciones adicionales para el uso del Gestor de Reputación**

**E.1.1** Para los adheridos que utilizan el Gestor de Reputación serán aplicadas las condiciones adicionales relativas a la prestación “valoraciones de Producto” indicadas en las secciones C.2 – C.4. Así como también las secciones del E.1 – E.4 de las TS-AMB.

**E.1.2** En caso de que el adherido haga uso de la posibilidad de transferir a Trusted Shops URLs (Localizadores de recursos uniformes) de los perfiles de valoraciones de otras plataformas, de modo que dichos perfiles estén vinculados al perfil en el Gestor de Reputación, el adherido se compromete frente a Trusted Shops a garantizar que solo remitirá los enlaces y los perfiles de los que el adherido sea propietario o representante autorizado. El adherido debe presentar pruebas de ello a petición de Trusted Shops dentro de un plazo razonable determinado por Trusted Shops.

**E.1.3** El adherido se asegurará de que durante el uso del Gestor de Reputación no infrinja ningún acuerdo contractual con el operador de la plataforma.

**E.1.4** El contenido obligatorio, que está marcado como tal, en los formularios de invitación para solicitar que se realice una valoración, no puede ser cambiado o eliminado.

### **E.2 Rescisión del contrato en caso de uso ilegal del Gestor de Reputación**

En el caso de lesión de los derechos de terceros por infringir de forma culposa las obligaciones consagradas en el apartado B1, el adherido liberará a Trusted Shops de todas las exigencias de compensación, daños y perjuicios, que se hacen válidos contra Trusted Shops. Igualmente, liberará a Trusted Shops de los costos que durante el proceso legal puedan darse.

### **E.3 Desactivación temporal del perfil de valoraciones**

Trusted Shops se reserva el derecho de bloquear el perfil de valoraciones del adherido o las funciones individuales del Gestor de Reputación en caso de sospecha sobre el uso indebido del Gestor de Reputación, en particular, en el sentido de la cláusula B.1.2. Dicha desactivación se realizará hasta que se aclare la situación o hasta que el adherido aporte pruebas para refutar el presunto uso indebido.