

Condiciones Generales de Adhesión

§ 1 Objeto y celebración del contrato

1.1 Objeto del contrato

El objeto del contrato resulta de estas Condiciones Generales de Adhesión, así como de las normativas aplicables en la Descripción de los Servicios (TS-LV_ES) esta contiene la descripción de los "Paquete de Adhesión"- y de la Lista de Precios (TS-PL_ES). Al mismo tiempo, las partes celebran un acuerdo sobre el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, que se adjunta al contrato de adhesión. Estas rigen la adhesión a Trusted Shops, en particular los servicios basados en los paquetes de Trusted Shops, la concesión de derechos de uso de las marcas de Trusted Shops, el pago de las cuotas y las obligaciones de las tiendas en línea.

1.2 Conclusión del contrato

La tienda en línea solicita su adhesión a Trusted Shops a través del formulario de solicitud en línea y con éste declara, a su vez, que toma parte en una actividad comercial profesional o independiente (empresarios en el sentido del § 14 del Código Civil alemán). La adhesión de la tienda en línea a Trusted Shops comenzará cuando Trusted Shops reciba la solicitud de adhesión por escrito (§ 126b del Código Civil alemán).

§ 2 Uso de las marcas y textos de Trusted Shops

2.1 Uso en la Red

Trusted Shops concede a la tienda en línea un derecho no exclusivo e intransferible para usar las marcas de "Trusted Shops" (palabra) y la "Trusted Shops Guarantee" (logo) con los textos proporcionados por Trusted Shops durante el período del contrato con la forma, el tamaño, el diseño y la representación inalterados en su presencia en línea, así llamada en el Contrato de Adhesión, la cual es comprobada por Trusted Shops (por ejemplo, tienda en línea, aplicación de la tienda para dispositivos móviles, aplicación de la tienda en sitios web de terceros), con un enlace proporcionado por Trusted Shops hacia el sistema de verificación para aplicarlos en el marco de las siguientes condiciones, siempre y cuando estos sean parte del paquete de adhesión contratado.

Trusted Shops concede su consentimiento en cuanto a que la tienda en línea utilice las marcas previamente mencionadas en folletos, catálogos y correos electrónicos para avisar sobre la certificación de la tienda en línea, siempre que ello no de la impresión de que se trate de una oferta certificada por Trusted Shops, la cual no forma parte del contrato de adhesión. Por otra parte, Trusted Shops podría autorizar el uso ampliado de dichas marcas.

2.2 Duración del uso

Los derechos de uso se concederán, tras una correcta comprobación inicial de la tienda en línea por parte de Trusted Shops, por un periodo equivalente a la duración del contrato, siempre que la tienda en línea cumpla con las Condiciones de Uso (§ 2.4).

2.3 Adhesión y derechos de control

2.3.1 Comprobación y monitorización

Siempre y cuando esté previsto en el contrato de adhesión, en el marco de la auditoría se comprobará al principio de la adhesión si la presencia online del adherido cumple los criterios de calidad de Trusted Shops (TS-QAL_ES). La tienda en línea notificará a Trusted Shops tan pronto como se hayan adoptado los cambios requeridos. A continuación, Trusted Shops comprobará la implementación del informe de verificación ("Inspección"). Si la tienda en línea siguiera sin cumplir en el futuro con los criterios de calidad, se podrá facturar a la tienda en línea los costes derivados de las comprobaciones adicionales según la lista de precios (TS-PL_ES).

Trusted Shops tiene derecho, a intervalos de tiempo irregulares y a su discreción, a comprobar total o parcialmente, por sí mismo o a través de terceros autorizados si se cumple con las Condiciones de uso establecidas en § 2.4 ("Comprobación de seguimiento").

Los indicadores de calidad, como parte de los criterios de calidad, son supervisados permanentemente por Trusted Shops, tal y como se describe en TS-QAL_ES y TS-LV_ES.

2.3.2 Obligación a la información

La tienda en línea está obligada a proporcionar información completa, permitir la inspección de documentos o de los procesos técnicos y a facilitar, con los costes a su cargo, toda la información relevante para este propósito, poniéndola a nuestra disposición en la forma adecuada.

2.3.3 Confidencialidad

Trusted Shops se compromete a tratar toda la información, datos y documentos, que reciba en relación al Contrato de adhesión de la tienda en línea con Trusted Shops, como confidenciales y a utilizarlos exclusivamente para el procesamiento de dicho contrato.

2.4 Condiciones de uso

2.4.1 Cumplimiento de los requisitos de uso

El derecho de uso será aplicable únicamente en la medida en que la tienda en línea

- cumpla con las normativas contenidas en la respectiva versión actual de los Criterios de calidad (TS-QAL_ES);
- ante clientes de fuera de España, serán de aplicación los criterios de calidad de Trusted Shops en el país en el que el consumidor tiene su domicilio habitual (información disponible en www.trustedshops.com, en el listado de descargas después de elegir la página del país correspondiente);
- ofrezca a sus clientes (los compradores en línea) la garantía de Trusted Shops conforme a las condiciones del contrato de garantía de Trusted Shops (se requerirá contar con el correspondiente contrato de garantía);
- cumpla con los deberes de aviso y de cooperación estipulados en § 5.2 de estas condiciones de adhesión; y
- no haga uso en su presencia en línea de los llamados sellos de calidad, símbolos de confianza, marcadores de garantía u otros, creados por ellos mismos o por terceros, cuyo uso sea anticompetitivo o que viole los derechos de marca.
- Si se usaran otros sellos de calidad, estos deberán haber sido otorgados, por motivos de criterios de comprobación objetivos, por un organismo neutral que formule los requisitos legales, los cuales deberán comprobarse a intervalos de tiempo regulares.

2.4.2 Eliminación del derecho de uso

El derecho de uso se eliminará tan pronto como y siempre que la tienda en línea no cumpla con uno o varios de los requisitos previamente mencionados. En dicho caso, Trusted Shops le concederá un plazo razonable para el cumplimiento de las condiciones de uso. Si no se hubiera cumplido con las condiciones de uso una vez transcurrido el plazo, Trusted Shops podrá establecer el estado del sello de calidad como "bloqueado", de esta forma no será posible para los clientes de la tienda en línea acceder a la garantía de Trusted Shops.

Trusted Shops comprobará la tienda en línea de nuevo a su discreción tras el bloqueo del sello de calidad, según § 2.5.2, para verificar el cumplimiento de las condiciones de uso. Si la tienda en línea hubiese eliminado todas las violaciones de las condiciones de uso, Trusted Shops modificará el estado del sello de calidad de "bloqueado" a "válido". Todos los gastos derivados del hecho de que Trusted Shops tenga que comprobar de nuevo la tienda en línea a causa de violaciones de las condiciones de uso correrán a cargo de la tienda en línea según la lista de precios (TS-PL_ES) acordada.

§ 3 Servicios de Trusted Shops

Los servicios basados en paquetes (incluyendo la provisión del sistema en línea de Trusted Shops, el procesamiento de reclamaciones y quejas, los servicios de marketing, de relaciones públicas y de servicios de apoyo) de Trusted Shops constan en la descripción de los servicios (TS-LV_ES).

§ 4 Precios y condiciones de pago

4.1 Importe de la cuota de asociación

El importe de la cuota de asociación depende de los servicios incluidos en el paquete contratado con Trusted Shops y se compone de la tasa básica de asociación que dependerá del volumen de ventas, así como de las cuotas referentes a todos los servicios contratados. Se aplicará la lista de precios (TS-PL).

En caso de que la tienda online contrate servicios opcionales de pago durante el año contractual, se incrementará la cuota de asociación por el importe de la cuota referente al servicio contratado hasta el final del año contractual.

La tasa básica de asociación se determinará en base al volumen de ventas anual realizado por todas las tiendas online registradas en Trusted Shops.. El asociado tiene la obligación de incluir dicho volumen de manera veraz en el contrato de asociado. La cuota de asociación, en ese caso, también contendrá las primas variables referentes a la Garantía de Trusted Shops.

4.2 Facturación

4.2.1 Vencimiento

En caso de que se deba aplicar una cuota de instalación conforme a la lista de precios (TS-PL), esta será pagadera en el momento en que se celebre el contrato. La cuota de asociación será pagadera por adelantado, para pagos anuales, tras la conclusión del contrato y, en los años consecutivos, previamente al comienzo de un año contractual. Para los pagos mensuales,

la primera cuota será pagadera con la conclusión del contrato. Las cuotas mensuales consecutivas serán pagaderas al comienzo de cada mes.

En caso de que la tienda online contrate opciones adicionales de pago durante el año contractual, el importe referente al servicio contratado será pagadero, para los pagos anuales, con la contratación del servicio y para el resto del año contractual. A partir del siguiente año contractual, el importe de la opción adicional formará parte de la cuota de asociación. Para pagos mensuales, las cuotas mensuales consecutivas se incrementarán por la cuota mensual del servicio contratado.

4.2.2 Procedimiento de inversión impositiva

La tienda en línea confirma la exactitud del número de identificación a efectos del IVA y autoriza a Trusted Shops a liquidar con este número las ganancias según el procedimiento de inversión impositiva.

4.2.3 Transmisión de facturas

La tienda en línea acepta la transmisión de todas las facturas por correo electrónico. El consentimiento puede ser revocado en cualquier momento por escrito.

4.3 Descuentos

Los descuentos según la lista de precios (TS-PL_ES) de una tienda en línea, debidos a la utilización de un sistema de tienda en particular, se cancelarán en el momento de cambiar a un sistema de tienda diferente.

4.4 Cálculo ex-post

En este tipo de contratos de adhesión, que también incluyan una comprobación de conformidad con § 2.3, se acordará:

4.4.1 Obligación a la información

Al final de cada año de contrato, la tienda en línea proporcionará la información, sin ser solicitada, sobre sus ventas reales (en bruto) obtenidas durante el año de contrato.

4.4.2 Facturación posterior

En caso de exceder los ingresos reales utilizados para el cálculo de la tasa de ingresos subyacentes esperados por más del 10%, se efectuará un pago adicional para el año de contrato previo equivalente al porcentaje que se haya sobrepasado. Si la tienda en línea recayera en alguna otra clase de ingresos especificada en la lista de precios (TS-PL_ES) a causa de sobrepasar los ingresos calculados, se efectuará un pago adicional para el año de contrato previo equivalente a la diferencia entre la clase de ingresos antigua y la nueva.

4.4.3 Cuota de adhesión para el siguiente año de contrato

Podrá establecerse una nueva cuota incluso dentro del año en curso, en caso de que, en el plazo de al menos tres meses a partir del comienzo del año contractual, se constate que el volumen de ventas real sobrepasa de forma notable el volumen previsto;

4.5 Demora en el pago

Trusted Shops se reserva el derecho a bloquear el sello y a no efectuar los servicios acordados si la tienda en línea incurriera en mora del pago de las tasas pagaderas a pesar de haber recibido un aviso de 30 días. En el caso de un impago reiterado, Trusted Shops se reserva el derecho a un bloqueo inmediato y a la no ejecución de los servicios acordados.

4.6 Ajuste de precios

Si tras la finalización antes del año de vigencia aumentasen los salarios, los costes de material o los precios de coste comercial, Trusted Shops tendrá el derecho a aumentar la cuota de adhesión razonablemente en relación al aumento de los costes. La tienda en línea contará con el derecho de rescisión extraordinario únicamente cuando el aumento del precio sea superior al 5% por año de contrato.

§ 5 Vinculación de Excellence

5.1 Vinculación del registro de la garantía

Mediante el uso de la vinculación de Excellence la tienda en línea ofrece la garantía de Trusted Shops bajo su propio nombre a cuenta de otro operador de forma previa a la compra, a cuyo efecto carga los costes de la garantía de Trusted Shops al comprador.

La tienda en línea integra la interfaz de conformidad con las indicaciones de integración establecidas por Trusted Shops.

5.2 Costes de la garantía

Los costes están escalonados según el valor y la duración del aseguramiento y pueden deducirse de la lista de precios (TS-PL_ES). La tienda en línea notificará al cliente sobre estos costes en la página de registro de la garantía, los confirmará en el correo electrónico de confirmación de pedido después que el cliente haya efectuado el pedido y tomará a su cargo la cobranza. Trusted Shops pone a disposición de la tienda en línea los textos para la página de registro y para el correo electrónico de confirmación. La tienda en línea utilizará únicamente estos textos.

5.3 Ayuda para gastos publicitarios

Para la mediación del contrato de garantía la tienda en línea recibirá por parte de TS una ayuda para gastos publicitarios determinada por el Ratio de la Solicitud de Reembolso (RAR por sus siglas en alemán/inglés). El valor de dicha ayuda se calcula según la lista de precios (TS-PL_ES) válida con la conclusión del contrato.

20190923_TS-AMB_ES_v5.7.docx

§ 6 Obligaciones de la tienda en línea

6.1 Creación de los requisitos de uso

La tienda en línea deberá correr con los costes de crear los requisitos técnicos necesarios para el uso de los sistemas en línea puestos a disposición por parte de Trusted Shops, especialmente preparar los sistemas propios para el uso de los servicios.

6.2 Datos de acceso

La tienda en línea está obligada a proteger sus datos de acceso (nombre de usuario y contraseña) para prevenir el uso no autorizado por terceros y para mantener en secreto su contraseña. El usuario deberá informar a Trusted Shops inmediatamente si tuviera motivos razonables para sospechar que se ha llevado a cabo un abuso de su registro.

6.3 Deberes durante el uso de las marcas de Trusted Shops

En este tipo de contratos de adhesión, que también incluya el derecho a utilizar las marcas de Trusted Shops, se aplicarán, además, las condiciones del siguiente inciso:

6.3.1 Cumplimiento de los criterios de calidad de Trusted Shops

La tienda en línea deberá adaptar en el plazo de tres meses las prácticas comerciales y la presencia en línea a los criterios de calidad de Trusted Shops (TS-QAL_ES).

6.3.2 Reajuste de la presencia en línea

La tienda en línea está obligada a notificar de inmediato si llevara a cabo un reajuste o una modificación técnica fundamental en su presencia en línea que se efectuase después de la última comprobación llevada a cabo, siempre y cuando estos influyan en los criterios de calidad de Trusted Shops (por ejemplo, la traducción a otros idiomas, la modificación de las condiciones generales de contratación, el relanzamiento del sitio web, la modificación de los conceptos de seguridad informática, etc.). Los costes para comprobaciones adicionales necesarias podrán calcularse según la lista de precios (TS-PL_ES) válida en el momento de la conclusión del contrato.

6.3.3 Resolución de quejas y reclamaciones

La tienda en línea deberá contestar las consultas de Trusted Shops y de los clientes durante la duración del periodo del contrato dentro de un plazo de cinco (5) días a través del sistema en línea puesto a disposición de la tienda en línea por parte de Trusted Shops en la forma adecuada y facilitar toda la documentación necesaria para el procesamiento dentro de dicho plazo. Independientemente de si se trata o no de casos en los que el cliente se ha puesto en contacto para solicitar la garantía de Trusted Shops.

En particular, la tienda en línea deberá designar a la persona de contacto adecuada, ofrecer información sobre plazos de envío concretos, facilitar comprobantes de entrega y reembolso, así como información detallada sobre signos de uso u otras circunstancias por las que se acoja al derecho de una reducción del valor de compra o a una deducción.

Si la tienda en línea fuera encontrada culpable, a pesar del requerimiento y una vez expirados los 10 días de plazo, contra los deberes de cooperación, Trusted Shops podrá cargar una tasa de procesamiento, según la lista de precios (TS-PL_ES), por casos de daños o perjuicios. La tienda en línea puede probar que no se ha producido ningún daño o que la solicitud de indemnización resultante es inferior al precio total.

6.4 Función de intermediario

Siempre y cuando la tienda en línea no sea por sí misma la parte contratante del cliente final en relación a la entrega o a los servicios, sino que sirva de mediador (mediador) para la conclusión de contratos de compra o de servicios a través de un portal, para el uso del software de una tienda o plataformas similares, se asegurará de que la parte contratante del contrato de compra o de servicios (proveedor de servicios) cumpla correspondientemente con los deberes establecidos en las Secciones 2 y 6. Si el proveedor de servicios no cumpliera con sus deberes, se podrán hacer valer las sanciones acordadas en § 7.1 contra el mediador. El mediador facilitará a Trusted Shops todos los proveedores de servicios en la forma adecuada y con la designación del proveedor completa, así como la persona de contacto.

6.5 Deberes durante el uso del sistema de valoración y derechos de control

6.5.1 Prohibición de prácticas abusivas

La tienda en línea no deberá hacer un uso indebido del sistema de evaluación, sobre todo no deberá hacer evaluaciones positivas creadas por él mismo o mediante encargo a terceros que puedan dar una falsa impresión de que la calidad de la tienda en línea es especialmente buena, ni tampoco a través de información falsa para asegurarse de que los comentarios negativos justos de los clientes no entren en el sistema de evaluación.

El comerciante está obligado a presentar inmediatamente, a petición de Trusted Shops, documentos y justificantes para demostrar la autenticidad de una valoración (por ej. facturas que evidencien que el emisor de la valoración es un cliente del comerciante).

Véase § 7.2 sobre las consecuencias jurídicas de una violación de la prohibición del uso indebido.

6.5.2 Posibilidad de veto

En caso de obtención de valoraciones indebidas (ofensas o falsas afirmaciones alejadas de la realidad), Trusted Shops se encargará de comprobarlas manual e individualmente y eliminará de forma objetiva esos comentarios. Las estrellas y smileys permanecerán siempre.

6.5.3 Prohibición de manipulación

Se prohíbe a la tienda en línea interactuar por medio de amenazas o con comportamiento agresivo frente al comprador o los empleados de Trusted Shops para conseguir modificar la evaluación presentada.

La tienda en línea no ofrecerá a sus compradores beneficios, precios especiales, descuentos u otros incentivos para inducir a la presentación de una evaluación positiva.

La tienda en línea se abstendrá de cualquier actividad diseñada para hacer que las funciones del sistema de evaluación no sean viables o para complicar su uso. Con la integración del sistema deberán observarse las especificaciones técnicas de Trusted Shops (manual de integración).

Véase § 7.2 sobre las consecuencias jurídicas de una violación de la prohibición de la manipulación

6.5.4 Prohibición del contenido ilegal

La tienda en línea está obligada a respetar y a observar la ley aplicable. Está prohibido disponer, ofrecer o difundir de cualquier manera contenidos en la presencia en línea, en la que se incluya el sistema de evaluación, que sean ilegales, especialmente contenidos ofensivos, violentos, racistas, discriminatorios o pornográficos. Además, queda prohibido el uso de contenido ofensivo, términos ambiguos y otras representaciones cuya ilegalidad sea sospechada por Trusted Shops, pero no se pueda determinar de manera concluyente.

6.5.5 Derecho de uso limitado

La tienda en línea sólo puede utilizar el sistema de evaluación para fines propios, es decir, para la evaluación y, dado el caso, para avisar sobre la evaluación de los clientes propios, siempre y cuando Trusted Shops no haya dado por escrito su consentimiento para utilizarlo para otros fines. En particular, no estará permitido ofrecer a terceros una cuota por usar la versión gratuita o vincular la versión de pago con otros servicios y distribuirla por un precio total (la reventa) sin el consentimiento de Trusted Shops.

6.5.6 Marcas de Trusted Shops

La tienda en línea tiene prohibido el uso de palabras o imágenes/palabras registradas como marcas por Trusted Shops o dar la impresión de que su presencia en línea fue comprobada por Trusted Shops, a menos que tenga derecho a ello en el marco de una adhesión a Trusted Shops o que Trusted Shops le haya puesto a disposición textos publicitarios. Para la descripción de y para la publicidad con el sistema de evaluación se deberá hacer uso de los textos y gráficos puestos a disposición por Trusted Shops.

6.5.7 Consentimiento del cliente

Siempre que la tienda en línea quiera aprovechar esta oportunidad para solicitar a sus clientes por correo electrónico que le concedan su evaluación a través del sistema de evaluación, o que utilice para estos fines los sistemas de Trusted Shops con el objetivo de enviar solicitudes de valoración a través de Trusted Shops, el adherido deberá

- informar con claridad a sus clientes, en su política de privacidad, sobre esta finalidad del uso de la dirección de correo electrónico y
- antes del uso solicitará el consentimiento expreso de cada uno de los clientes para el uso del correo electrónico con este fin de conformidad con los requisitos legales y
- sin distinción alguna, solicitar a todos los clientes, que efectivamente hayan efectuado un pedido en su tienda online y que hayan dado su consentimiento expreso para el uso de la dirección de correo electrónico, que emitan una valoración (el comerciante no puede solicitar valoraciones a determinados clientes, sino que a todos o a ninguno) y
- formular neutralmente la solicitud de valoración, independientemente de si es de esperar que el cliente emita una valoración positiva o negativa.
- Cuando la tienda en línea quiera adaptar los correos de solicitud de valoración, estará obligado a cumplir la normativa vigente. Los correos electrónicos no pueden incluir contenidos que:
 - sean punibles o que conduzcan o inciten a cometer un delito;
 - sean ilegales;
 - sean amenazadores, hostigadores, ofensivos, fraudulentos, difamatorios, engañosos, racistas, discriminatorios, enaltecedores de la violencia, indecentes, obscenos o pornográficos;
 - infrinjan o perjudiquen los derechos de terceros (incluidos todos los derechos de propiedad intelectual, p. ej. derechos de autor o derechos de marca);
 - sean técnicamente perjudiciales, p. ej. que contengan código malicioso;
 - incluyan datos confidenciales y/o atenten contra la intimidad de terceros o la perjudiquen;
 - engañen a otras personas sobre la identidad del autor (especialmente realizando valoraciones como si el autor fuera otra persona);
 - no sean verídicos;

- se utilicen para hacer publicidad sobre otros sitios web, productos o servicios (entre otros, está prohibido integrar números de teléfono, direcciones de correo electrónico o enlaces);
- sean temáticamente irrelevantes.

El adherido está obligado a presentar inmediatamente, a petición de Trusted Shops, documentos y justificantes para demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente § 6.5.7 (por ej. listas de clientes y de correos electrónicos enviados, textos de consentimiento, archivos de registro).

6.5.8 Respuesta a las consultas

La tienda en línea deberá responder las consultas aclaratorias por parte de Trusted Shops en relación a evaluaciones supuestamente inexactas, sobre todo si la tienda en línea ha hecho uso del "veto" durante la vigencia del contrato, en un plazo de cinco (5) días por escrito o por correo electrónico de forma apropiada.

§ 7 Uso indebido de las marcas / del sistema de evaluación

7.1 Uso indebido de las marcas de Trusted Shops; rescisión inmediata

Si no se cumpliera con los requisitos descritos en § 2.4 y, no obstante, la tienda en línea utilizara una o más marcas de Trusted Shops, Trusted Shops podrá solicitar a la tienda en línea que asegure el cumplimiento de los requisitos descritos en § 2.5 en un plazo prudencial o la eliminación de toda la información sobre Trusted Shops de su presencia en línea (advertencia).

Si la tienda en línea hiciera uso del sello a pesar de la advertencia, sin cumplir con los requisitos de § 2.4, Trusted Shops podrá rescindir el contrato inmediatamente. Otras reclamaciones de Trusted Shops por el uso no autorizado de las marcas registradas no se verán afectadas.

7.2 Uso indebido del sistema de evaluación; rescisión inmediata

Si el comerciante incumpliese los deberes y las condiciones de uso establecidos en § 6.5, Trusted Shops tendrá derecho, sin perjuicio de cualquier otro recurso, a

- bloquear totalmente o en parte el acceso al sistema de valoración mientras persista el incumplimiento de los deberes e impedir técnicamente la visualización del perfil de las valoraciones en la presencia online del adherido y
- exigir del comerciante que garantice el cumplimiento de las condiciones de uso dentro de un plazo razonable y/o que elimine de su presencia online la integración y todas las referencias al sistema de valoración.

Si, a pesar de haber sido advertido, el adherido siguiese usando el sistema de valoración o las referencias al mismo sin cumplir las condiciones establecidas en § 6.5, Trusted Shops podrá rescindir inmediatamente el contrato.

En caso de un uso indebido (conforme a § 6.5.1) o de una manipulación (conforme a § 6.5.3) del sistema de valoración, o en caso de un incumplimiento de los deberes establecidos en § 6.5.7, Trusted Shops estará autorizado a

- eliminar de manera permanente las valoraciones en cuestión o bien todas las valoraciones y a restablecer el sistema a su estado inicial, y
- a rescindir inmediatamente el contrato sin preaviso en el caso de incumplirse uno de esos deberes por negligencia grave o de forma intencionada.

7.3 Exoneración de responsabilidad en caso de uso indebido del sistema de valoración

En el caso de una violación de derechos de terceros por uso indebido y culposo (según § 6.5.1) o manipulación (según § 6.5.3) del sistema de valoración o por incumplimiento culposo de los deberes establecidos en § 6.5.7, el adherido exonerará de responsabilidad a Trusted Shops por daños y perjuicios resultantes de ello y resarcirá a Trusted Shops de los costes adecuados derivados de la defensa legal, previa justificación. §§

§ 8 Garantía y responsabilidad

8.1 Comprobación del cumplimiento de los requisitos de uso

Cabe señalar que Trusted Shops únicamente comprueba, en relación a la comprobación según § 2.3.1, el cumplimiento de los requisitos de los derechos de uso descritos en § 2.4. Por lo tanto, un resultado positivo de comprobación no implicará la afirmación de que la presencia en línea de la tienda cumpla con todas las regulaciones pertinentes, en particular las leyes contra la competencia desleal o las cláusulas contractuales abusivas, o que sea técnicamente correcta.

8.2 Disponibilidad del sistema en línea

Trusted Shops no garantiza que los sistemas puestos a disposición sean siempre accesibles, disponibles y libre de fallos. Debido a las dificultades técnicas, fuera del control de Trusted Shops, puede darse el caso de retrasos en el acceso o en la transmisión, o de fallos.

8.3 Fallos técnicos

Trusted Shops avisa que los programas de ordenador no pueden desarrollarse para ejecutarse bajo todas las exigencias libre de fallos.

8.4 Responsabilidad

Trusted Shops tiene una responsabilidad ilimitada sobre los daños premeditados o negligencias graves causados por Trusted Shops o por sus empleados.

Trusted Shops excluye la responsabilidad por incumplimiento negligente de sus funciones, siempre y cuando este no afecte a las obligaciones contractuales fundamentales (obligaciones cuyo cumplimiento permite la correcta ejecución del contrato y en cuyo cumplimiento puede confiar el contratista de forme regular, las llamadas obligaciones cardinales), afecten a la vida, a la salud o al cuerpo, o a reclamaciones bajo la Ley sobre productos defectuosos.

Con la negligencia leve de una obligación cardinal, la responsabilidad queda limitada a los daños contractuales típicos que puedan surgir en virtud del contrato. Queda excluida la responsabilidad por daños contractuales atípicos, daños indirectos y pérdida de ganancias.

Lo mismo se aplicará a las infracciones por parte de los auxiliares ejecutivos.

§ 9 Duración del contrato, ampliación del contrato y finalización del contrato

9.1 Duración del contrato, rescisión

-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.

- 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.

- Con los paquetes de adhesión gratuitos, el contrato tiene una duración de un período indefinido, rescindible en cualquier momento a fin de mes.

El derecho de rescisión extraordinaria por causa justificada no se ve afectado.

9.2 Rescisión extraordinaria

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

a). si el afiliado no cumple con sus obligaciones de acuerdo a lo estipulado en el § 6 a pesar de reiteradas advertencias, o si se niega de forma seria y definitiva a cumplir con estas.

b). o si, el afiliado se encuentra en el pago de su cuota de afiliación, a pesar de reiteradas advertencias, en una mora de por lo menos 30 días.

A Condiciones adicionales relativas a la prestación «Valoración del producto»

Si el adherido utilizase la opción «Valoración del producto», de forma complementaria a las demás condiciones del contrato de adhesión se aplicarán las disposiciones del presente subapartado.

A1 Obligaciones adicionales en caso de utilización de la opción Valoración del producto

A1.1 Para los adheridos que utilicen la opción Valoración del producto, se aplicarán de forma general en relación con el uso del sistema de valoración los apartados 6.5.1 a 6.5.8 TS-AMB_ES.

A1.2 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 se compromete a transmitir exclusivamente enlaces a aquellas imágenes de productos en relación con las cuales el adherido posea derechos de autor propios y tenga derecho a conceder licencias de acuerdo con los siguientes requisitos, o en relación con las cuales cuenta de por sí con una licencia de uso y además tenga derecho a conceder sublicencias de acuerdo con los siguientes requisitos.

A1.3 El adherido garantiza asimismo 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, en especial, solo imágenes y denominaciones de estos productos.

A1.4 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.

A1.5 Asimismo, el adherido se compromete a no transmitir denominaciones de productos que puedan violar los derechos de terceros, en especial los derechos de marca.

A2 Licencia de uso para las imágenes de productos

- a) la tienda en línea entrara en mora con el pago de al menos dos cuotas mensuales consecutivas,
- b) la tienda en línea estuviera en mora con el pago de la cuota anual durante 30 días, a pesar de un aviso, o
- c) si el contrato de garantía contratado por la tienda en línea con Trusted Shops se terminara a causa de la cancelación del marco de garantía otorgada o se rescindiera por cualquier otro motivo.

§ 10 Compensación a tanto alzado

La duración mínima del contrato ascenderá a 12 meses. El contrato de asociado con Trusted Shops se renovará por un año más en caso de que no se rescinda 3 meses antes del transcurso del correspondiente periodo de 12 meses.

Durante el primer año de la asociación, el contrato de asociado podrá rescindirse de forma extraordinaria hasta un mes antes de concluir los seis primeros meses.

En caso de que la tienda online contrate servicios opcionales de pago durante el año contractual, cada servicio opcional podrá rescindirse, de igual manera, con un plazo de 3 meses antes de que finalice el año contractual.

§ 11 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.

§ 12 Disposiciones finales

12.1 Por escrito

Las declaraciones relativas al contrato de adhesión sólo serán válidas si se reciben por escrito según § 126 b del Código Civil alemán. Las rescisiones deberán realizarse por escrito (§ 126 del Código Civil alemán).

12.2 Ley alemana

Para este acuerdo y para todos los conflictos que surjan de o en conexión con éste, sólo se aplicará la legislación alemana.

12.3 Jurisdicción

Si el usuario 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.

A2.1 El adherido concede por la presente 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— a utilizar transmisión de la imagen del producto en el formulario de valoración y en perfiles de valoración. Esto comprende expresamente las siguientes modalidades de uso: la reproducción, la

A2.2 publicación, la edición y 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.

A2.3 El adherido concede a Trusted Shops los derechos anteriormente citados a título gratuito.

A3 Exoneración de responsabilidad en caso de utilización indebida del sistema de valoración

En el caso de que se violen los derechos de terceros mediante el incumplimiento culposo de las obligaciones conforme al apartado A1, el adherido exonerará a Trusted Shops de cualesquiera pretensiones y reclamaciones por daños y perjuicios derivadas de tal incumplimiento que se invoquen contra Trusted Shops, así como de las costas de la defensa legal contra la presentación de justificantes de las costas.

A4 Utilización de las valoraciones del producto

El adherido puede hacer uso de las valoraciones del producto obtenidas para fines publicitarios. Esta sublicencia se mantiene tras la finalización del contrato de adhesión.

Anexo al Contrato de adhesión a Trusted Shops

Acuerdo para el tratamiento de datos personales por encargo

entre el adherido indicado en el Contrato de adhesión

—Responsable—

—en lo sucesivo, denominado **Cliente**—

y **Trusted Shops GmbH, Subbelrather Str. 15C, 50823 Köln (Alemania)**

—Encargado del tratamiento—

—en lo sucesivo, denominado **Proveedor**—

—en lo sucesivo, denominados conjuntamente **las Partes**—

Las Partes han celebrado un contrato relativo a la adhesión a Trusted Shops del comerciante (en lo sucesivo, denominado el **Contrato Principal**) en cuyo marco el Proveedor podrá procesar datos de carácter personal por encargo del Cliente (el **Procesamiento del encargo**). Este anexo concretiza las obligaciones de las partes contractuales de protección de datos derivadas del procesamiento del encargo y que se describen en detalle en el Contrato Principal. Se aplica a las actividades citadas a continuación que están relacionadas con el contrato y en el marco de las cuales se efectúa un tratamiento de datos de carácter personal (en lo sucesivo, denominados «los **Datos**») por parte de empleados o encargados del Proveedor:

- la representación gráfica del logotipo Trustbadge como contenido de terceros en el marco de la presencia en Internet del adherido objeto del contrato (archivos de registro);
- la recopilación de direcciones de correo electrónico y el envío de recordatorios de valoración por correo electrónico, en la medida en que no estén justificados mediante un acuerdo contractual aparte entre Trusted Shops y el interesado (en especial, la adhesión a Trusted Shops para compradores); esto se refiere en especial al uso de las funciones opcionales «Review Collection» y «AutoCollection» y «Interfaz de programación de aplicaciones»;
- La recopilación de Datos de contacto y otra información de la empresa (si procede, nombre, correo electrónico, dirección postal y número de teléfono) cuando se usa el Generador de textos legales de Trusted Shops.

Los apéndices de este anexo pueden consultarse en la dirección

http://support.trustedshops.com/lp/en/legal_order_processing_appendices. Se informará al miembro adherido de cualquier cambio en los Apéndices, incluidos los cambios en los subcontratistas utilizados, y en este Anexo, de la manera descrita en la Sección A8 del Acuerdo Principal.

Definiciones

En el caso de usarse en el presente acuerdo términos para los cuales el art. 4 del Reglamento General de Protección de Datos, en adelante (**RGPD**) prevea una definición, dicha definición legal también se aplicará al presente contrato.

A Objeto y duración del encargo

A1 El objeto y la duración del encargo, así como el carácter y la finalidad del tratamiento de los datos, se indican en el Contrato Principal, incluidos todos sus anexos y complementos. La duración de contrato principal está determinada en las Condiciones generales de venta (CGV).

A2 Los datos que forman parte del tratamiento de datos y las categorías de personas interesadas se indican en el **Apéndice 1** al presente acuerdo.

A3 La vigencia de este anexo se regirá por la vigencia del Contrato Principal, siempre que de las disposiciones de este anexo no se deriven obligaciones que vayan más allá de las estipuladas en el Contrato Principal.

B Obligaciones del Proveedor

B1

B1.1 El Proveedor y todo subordinado suyo que tenga acceso a los datos personales podrá tratar datos de las personas en cuestión exclusivamente en el marco del encargo y de acuerdo con las instrucciones documentadas del Cliente, salvo casos excepcionales en el sentido del artículo 28, apartado 3, letra a), del reglamento RGPD.

B1.2 El Proveedor informará al Cliente inmediatamente en el caso de que considere que alguna de sus instrucciones es

contraria a la legislación aplicable. En tal caso, el Proveedor podrá suspender la aplicación de dicha instrucción hasta que el Cliente la haya confirmado o modificado.

B1.3 En principio, las instrucciones se establecerán mediante el Contrato Principal, pudiendo ser transmitidas otras instrucciones más adelante por el Cliente enviando una notificación por escrito o mediante un soporte electrónico (en forma de texto) a la dirección indicada por el Proveedor. Las instrucciones transmitidas de forma oral deberán ser confirmadas inmediatamente por escrito o en forma de texto.

B1.4 Las instrucciones que no se ajusten a lo acordado contractualmente se tratarán como una solicitud de modificación de las prestaciones. Los costes justificados derivados de dicha situación correrán por cuenta del Cliente.

B2

El Proveedor dispondrá la organización interna de su empresa dentro de su ámbito de responsabilidad de manera que se cumplan los requisitos especiales de protección de datos. Adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar una protección razonable de los datos del Cliente de acuerdo con los requisitos establecidos por el artículo 32 del reglamento RGPD. El Proveedor deberá tomar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad,

- disponibilidad y resistencia a largo plazo de los sistemas y servicios en relación con el tratamiento de datos.
- B2.1 El Proveedor deberá documentar la aplicación de sus medidas técnicas y organizativas desde el principio del tratamiento, en especial en lo relativo a la ejecución concreta del encargo, y deberá facilitar al Cliente dicha documentación para que este pueda examinarla.
- B2.2 Las medidas técnicas y organizativas acordadas y documentadas se adjuntan en el Apéndice 2 y se consideran parte del presente contrato. El Cliente tiene conocimiento de estas medidas técnicas y organizativas y asume la responsabilidad de que estas ofrezcan un nivel de protección razonable frente a los riesgos de los datos a tratar.
- B2.3 Las medidas técnicas y organizativas están sujetas a los progresos y avances técnicos. El Proveedor está autorizado a aplicar medidas alternativas adecuadas en función de dichos avances. No obstante, las medidas alternativas que adopte no podrán ofrecer un nivel de protección inferior al establecido para las medidas originales. Los cambios sustanciales deberán documentarse.
- B3** El Proveedor no podrá rectificar, cancelar ni restringir el tratamiento de los datos procesados por encargo por iniciativa propia, sino únicamente por instrucción documentada del Cliente.
- B3.1 Queda excluida dicha instrucción en el caso en el que una persona interesada se ponga en contacto directamente con el proveedor para solicitar el ejercicio de sus derechos. En este caso, el proveedor se pondrá en contacto con el Cliente sin demora culposa para aclarar si las reclamaciones de las partes afectadas deberán ser atendidas por el cliente o por el proveedor. Después de la aprobación por parte del cliente, el Proveedor tiene derecho a tomar todas las medidas necesarias para proteger los derechos de los interesados dentro del alcance de sus posibilidades.
- B3.2 El Proveedor colaborará con el Cliente en la tramitación y contestación de las peticiones de las personas interesadas adoptando las medidas técnicas y organizativas pertinentes en la medida de lo posible. Los costes justificados derivados de dichas tareas correrán por cuenta del Cliente.
- B3.3 Siempre que esté comprendido en el alcance de las prestaciones, el Proveedor deberá garantizar inmediatamente a petición por escrito por parte del Cliente la política de cancelación, el derecho al olvido, la rectificación, la portabilidad de los datos y la información.
- B4** Además de estar obligado al cumplimiento de las disposiciones de este encargo, el Proveedor tiene obligaciones legales con arreglo a los artículos 28 a 33 del reglamento RGPD. A este respecto, garantizará en especial el cumplimiento de las siguientes disposiciones:
- B4.1 El Proveedor comunicará al Cliente los datos de contacto del delegado empresarial para protección de datos en la medida en que sea obligatorio designar a uno de acuerdo con el art. 37 del reglamento RGPD. El delegado empresarial para protección de datos ejercerá sus funciones de acuerdo con el art. 38 del reglamento RGPD.
- Si el Proveedor no estuviese obligado a designar un delegado empresarial para protección de datos, comunicará al Cliente una persona de contacto para los asuntos relacionados con el tratamiento de los datos personales.
- B4.2 Con objeto de garantizar la confidencialidad con arreglo al art. 28, apartado 3, párrafo 2, letra b), y al art. 32, apartado 4, del reglamento RGPD, a efectos de la ejecución de las tareas el Proveedor solo recurrirá a empleados que hayan asumido el compromiso de mantener el secreto profesional y a los que se haya informado previamente de las disposiciones en materia de protección de datos pertinentes a su trabajo. El Proveedor garantizará que los empleados encargados de llevar a cabo el tratamiento de los datos del Cliente y otras personas que trabajen para el Proveedor tengan prohibido procesar los datos fuera del contexto de las instrucciones que se les hayan transmitido.
- B4.3 El Proveedor colaborará con el Cliente en la medida de lo posible con el fin de satisfacer las peticiones de las autoridades reguladoras o las peticiones y pretensiones de los interesados con arreglo al capítulo III y al art. 82 del reglamento RGPD, así como en lo relativo al cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los artículos 32 a 36 del mismo reglamento. Los costes derivados de dicha situación correrán por cuenta del Cliente, a menos que el Contratista sea responsable de hacer valer sus derechos, realizar consultas y cumplir con sus obligaciones de información. Además tendrá la obligación de asumir los costes que no se aplican al suministro de información para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia.
- B4.4 El Proveedor informará sin demora al Cliente en el caso de que se produzcan interrupciones graves en sus actividades empresariales o incumplimientos graves por parte del Proveedor, o de las personas que haya empleado en el marco del encargo, de las disposiciones en materia de protección de datos personales del Cliente o de las disposiciones estipuladas en el presente contrato, o en el caso de producirse cualquier otro tipo de irregularidades en relación con el tratamiento de los datos del Cliente. Tomará las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y minimizar las posibles consecuencias adversas para los interesados.
- B4.5 El Proveedor informará al Cliente sin demora de las operaciones de control y las medidas de las autoridades reguladoras en la medida en que estén relacionadas con este encargo. Esto también se aplicará en el caso de que una autoridad competente remita comunicaciones al Proveedor en el marco de procedimientos por infracciones administrativas o penales en relación con el tratamiento de los datos personales para la tramitación del encargo.
- B4.6 En la medida en que el Cliente, por su parte, se someta a un control de las autoridades reguladoras, a un procedimiento por infracción administrativa o penal, a una demanda de responsabilidad de un interesado o de un tercero o a la demanda de otra pretensión en relación con el procesamiento del encargo por parte del Proveedor, deberá el Proveedor colaborar al cliente en la medida de lo posible. Los costes justificados derivados de dichas tareas correrán por cuenta del Cliente.
- B4.7 El Proveedor controlará regularmente los procesos internos y las medidas técnicas y organizativas con el fin de garantizar que el tratamiento se lleve a cabo dentro de su ámbito de responsabilidad conforme a los requisitos de la legislación aplicable sobre protección de datos, y que se garantice la protección de los derechos del interesado.
- C** **Obligaciones del Cliente**
- C1** El Cliente es el responsable, en el marco del presente contrato, del cumplimiento de las disposiciones legales en materia de protección de datos, en especial de la legalidad de la transmisión de los datos al Proveedor y de la legalidad del tratamiento de los datos (entendiéndose el término «responsable» en el sentido del art. 4, n.º 7, del reglamento RGPD). En especial, el Cliente se responsabilizará de obtener de forma efectiva todas las autorizaciones de los interesados que sean necesarias en el marco de la ejecución del encargo.
- C2** El Cliente deberá informar íntegra e inmediatamente al Proveedor en el caso de que observase errores o irregularidades con respecto a las disposiciones legales sobre protección de datos en los resultados del encargo.
- C3** El Cliente comunicará al Proveedor los datos de una persona de contacto para cuestiones de protección de datos que puedan surgir en el marco del contrato.
- D** **Subcontratistas**
- D1** Se entenderán como relaciones de subcontratación en el sentido del presente acuerdo aquellos servicios acordados en el contrato cuya ejecución total o parcial encargue el Proveedor, a su vez, a otros proveedores.
- D1.1 Esto no incluye los servicios accesorios que el Proveedor pueda contratar, como por ej. Servicios de telecomunicaciones, servicios postales o de transporte, servicios de mantenimiento y atención al usuario, o la eliminación de soportes de datos y otras medidas destinadas a garantizar la confidencialidad, disponibilidad, integridad y resistencia del hardware y software de las instalaciones de tratamiento de datos, a menos que el subcontratista pueda tener acceso a los datos personales. No obstante, con objeto de garantizar la protección y la seguridad de los datos del

- Cliente, incluso en lo que respecta a los servicios accesorios externalizados, el Proveedor estará obligado a adoptar acuerdos contractuales y medidas de control razonables y conformes con la legislación, incluso en el caso de servicios auxiliares en los que no exista acceso a datos personales.
- D2** El Proveedor solo podrá contratar a subcontratistas (otros encargados del tratamiento) con el previo consentimiento expreso y por escrito o con una autorización documentada del Cliente.
- D2.1** El Cliente autorizará la contratación de los subcontratistas indicados en el **Apéndice 3** con la condición de que se haya celebrado un acuerdo contractual entre el Proveedor y el subcontratista para el tratamiento de datos personales por cuenta de otro encargado del tratamiento, mediante un contrato u otro instrumento jurídico de Derecho de la Unión o del Estado miembro de que se trate, que imponga a dicho encargado del tratamiento las mismas obligaciones de protección de datos que las establecidas en el contrato u otro instrumento jurídico entre el responsable del tratamiento y el encargado del tratamiento con arreglo al artículo 28, párrafo 3 RGPD.
- D2.2** Se permite la externalización a más subcontratistas o un cambio de los subcontratistas actuales siempre que:
- el Proveedor avise al Cliente por escrito y con 30 días de antelación de su intención de efectuar dicha externalización a otros subcontratistas;
 - el Cliente no manifieste por escrito o en forma de texto al Proveedor hasta el momento de la transferencia de los datos su disconformidad con la externalización prevista; y
 - se base en un acuerdo contractual con arreglo al artículo 28, apartados 2-4, del reglamento RGPD. Apartado D2.1 se aplicará en consecuencia.
- D2.3** Si no se manifiesta ninguna disconformidad dentro del plazo previsto, se considerará el cambio de subcontratista como aceptado. Si se manifestase disconformidad y no fuese posible alcanzar una solución amistosa entre las partes, las partes dispondrán hasta el momento de la transferencia de los datos a los subcontratistas de un derecho especial de rescisión en relación con la totalidad del Contrato Principal.
- D2.4** No se permitirá la transmisión de datos personales del Cliente a los subcontratistas ni la primera intervención de estos hasta que no se cumplan todos los requisitos relativos a la subcontratación.
- D3** Si el subcontratista presta el servicio acordado fuera de la Unión Europea/del Espacio Económico Europeo, se aplicarán además los requisitos del apartado E. La misma normativa será aplicable en el caso de que se desee contratar a proveedores de servicios en el sentido del apartado D.1.1, párrafo 2.
- E Lugar del tratamiento**
- E1** El Proveedor solo llevará a cabo la recopilación, el tratamiento y el uso de los datos en un Estado miembro de la Unión Europea o en otro Estado parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- E2** En casos excepcionales, el Proveedor podrá llevar a cabo estas actividades en otros Estados siempre que haya garantizado que la comunicación de los datos a países terceros cumple con los requisitos en materia de protección de datos, tomando las medidas pertinentes con arreglo al art. 44 y sucesivos del reglamento RGPD. Los apartados D2.1 y D2.2 se aplicarán en consecuencia.
- F Derechos de control del Cliente**
- F1** El Proveedor demostrará al Cliente el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato con los medios apropiados.
- F2** La demostración de las medidas que no respondan exclusivamente al encargo en cuestión podrá llevarse a cabo, a elección del Proveedor, mediante:
- F2.1** la realización de una auditoría propia;
- F2.2** la aplicación de un código de conducta empresarial, facilitando asimismo un justificante externo de cumplimiento del mismo;
- F2.3** el cumplimiento del código de conducta autorizado con arreglo al art. 40 del reglamento RGPD;
- F2.4** la certificación de acuerdo con un procedimiento de certificación autorizado con arreglo al art. 42 del reglamento RGPD;
- F2.5** dictámenes, informes o extractos de informes actuales emitidos por organismos independientes (por ej. auditores de cuentas, delegados para protección de datos, departamentos de seguridad informática, auditores de protección de datos, auditores de calidad, otros auditores, etc.);
- F2.6** una certificación adecuada mediante la superación de una auditoría de seguridad informática o de protección de datos (por ej. el nivel de protección básica de la Oficina federal de Seguridad en las Tecnologías de la información en Alemania).
- F3** En casos individuales, las inspecciones por parte del cliente o de un inspector encargado por el cliente son necesarias porque las pruebas especificadas en los apartados F1 y F2 no son suficientes, las inspecciones se llevarán a cabo durante el horario laboral normal sin interrumpir el curso de las operaciones después de la inscripción, teniendo en cuenta un plazo de entrega razonable. En caso de que el inspector encargado por el cliente tenga una relación competitiva con el contratista, éste tendrá derecho a oponerse a ello.
- G Eliminación y devolución de los datos personales**
- G1** G1 No se realizarán copias o duplicados de los datos sin el conocimiento del Cliente. Se excluyen a este respecto las copias de seguridad que sean estrictamente necesarias para garantizar un tratamiento de datos adecuado, así como los datos que sean necesarios para cumplir con las obligaciones legales de conservación.
- G2** Al término de las tareas acordadas contractualmente o antes, si así lo solicita el Cliente —a más tardar, al vencimiento del contrato de prestación de servicios—, el Proveedor deberá, en relación a la elección del Cliente, devolverle o destruir todos los documentos, resultados del tratamiento y del uso de los datos que se hayan producido y todos los archivos de datos relativos al encargo que estén en su posesión, siempre que no exista una obligación de conservación de los datos personales con arreglo al Derecho comunitario o a otro Derecho aplicable de los Estados miembros. Esta disposición también se aplicará al material de prueba y descartado. El protocolo de eliminación deberá facilitarse a petición expresa.
- G3** Los registros de datos transmitidos para el envío de invitaciones de evaluación se eliminarán tres meses después del envío de la invitación correspondiente.
- G4** Una vez finalizado el período de vigencia del contrato, la documentación destinada a probar el tratamiento de los datos con arreglo al encargo y a las disposiciones normativas deberá ser conservada por el Proveedor de acuerdo con los períodos de conservación aplicables en cada caso. Al término del contrato, el Proveedor podrá transferirlos al Cliente, de manera que este último se responsabilizará de ellos.
- G5** Si en el momento de la entrega o eliminación de los datos se produjeran costes adicionales como consecuencia de especificaciones divergentes del cliente, éstos correrán a cargo del cliente.
- H Responsabilidad e indemnizaciones por daños y perjuicios**
- El Cliente y el Proveedor responderán ante las personas interesadas (incluso si esto supusiese una desviación de las disposiciones sobre responsabilidad acordadas en el Contrato Principal) con arreglo a lo dispuesto en el art. 82 del reglamento RGPD.
- I Obligaciones de información, forma escrita y elección de la ley**

- 11** Si los datos del Cliente conservados en los establecimientos del Proveedor pudiesen verse amenazados por una pignoración o incautación, por un procedimiento de insolvencia o liquidación o por otros acontecimientos o medidas de terceros, el Proveedor deberá informar al respecto inmediatamente al Cliente. El Proveedor informará sin demora culposa a todos los responsables al respecto de que el dominio y la titularidad de los datos corresponden exclusivamente al Cliente en calidad de «responsable» en el sentido del reglamento RGPD.
- 12** Las modificaciones y ampliaciones del presente anexo y de todos sus componentes (incluidas cualesquiera garantías por parte del Proveedor) deberán acordarse por escrito, aceptándose asimismo un acuerdo en formato electrónico (en forma de texto), y se deberá indicar expresamente si se trata de una modificación o de una ampliación. Esto también se aplicará en el caso de una renuncia a este requisito de forma.
- 13** De existir cualquier contradicción entre los textos, las disposiciones sobre protección de datos del presente anexo prevalecerán sobre las del Contrato Principal.

Catálogo de exclusiones (catálogo de ofertas no certificables)

1. Productos cuya venta está prohibida legalmente.

Entre ellos se cuentan, especialmente, pero no exclusivamente, armas prohibidas y drogas ilegales.

Ejemplos: navajas de mariposa, así como otros objetos cortantes camuflados, puños americanos, porras, etc.

También se verán afectados aquellos productos cuya venta esté legalmente restringida, siempre que no se cumplan los requisitos legales pertinentes.

Ejemplo: medicamentos de uso con prescripción médica

2. Armas de fuego y munición.

Aquí se incluyen todas las armas de fuego, pero también las armas de aire comprimido, de gas comprimido y de resortes, siempre que estas no puedan ser adquiridas sin licencia.

Ejemplos: fusiles, pistolas, ballestas, armas de Softair y marcadores de paintball que requieran licencia

3. Réplicas de armas

Esto incluye tanto a las armas de fuego de imitación engañosamente reales, así como a las armas de fuego de exhibición no utilizables.

Ejemplos: armas de Softair o marcadores de paintball que reproducen fusiles o pistolas reales, armas decorativas (fusiles, revólveres, pistolas)

4. Ofertas problemáticas del ámbito erótico

Como problemáticos se entienden los medios, las fotos y otros contenidos que un espectador medio pueda interpretar como pornográfico u obsceno.

Ejemplos: películas pornográficas, presentaciones de productos innecesariamente explícitas, fetiches problemáticos (por ejemplo, bebés adultos, las variantes extremas del BDSM)

También se verán afectados artículos en el ámbito del erotismo que supongan un alto riesgo de daño permanente a la salud.

Ejemplos: instrumentos como catéteres y agujas de infusión que deban ser utilizados únicamente por personal médico cualificado

5. Productos de temática nacionalsocialista, racistas o xenófobos, incluso si no tienen relevancia penal.

Esto es especialmente aplicable para productos con los que se pueda transmitir una actitud nacionalsocialista al exterior o que representen el régimen nacionalsocialista de una forma no crítica, trivializada o que lo glorifique.

Ejemplos: artículos con esvásticas y runas "Sig", banderas de guerra del Reich (todas las versiones), retratos y figuras de acción que representen a funcionarios y soldados nazis, lemas problemáticos ("con el saludo alemán")

6. Partidas de nacimiento y documentos de identidad falsos

Esto incluye no solo la falsificación de documentos de identidad oficiales, sino también certificados o diplomas falsos

Ejemplo: venta de títulos de doctorado

7. Juegos de azar prohibidos

Esto incluye todos los tipos de juegos de azar públicos, que no hayan sido aprobados o declarados como lícitos por la autoridad estatal competente, en particular para aquellos juegos de azar que se transmiten u/o organizan por internet.

Ejemplos: loterías y juegos de azar online / apuestas online

8. Terrenos extraterrestres y derechos similares

Incluyen las ofertas para la adquisición de propiedades de bienes raíces y derechos similares en el espacio, pues estas transacciones no son legalmente posibles.

Ejemplos: terrenos en la luna, bautizos de estrellas

9. Servicios espirituales

Esto afecta a los servicios en los ámbitos del esoterismo y la magia, especialmente cuando estos prometen asistencia para problemas mentales y psíquicos.

Ejemplos: servicios de asesoramiento esotérico por teléfono, chat o correo electrónico, adivinaciones, maldiciones y conjuros

10. Productos potencialmente peligrosos para la salud

Como problemáticos se entienden, en particular, las sustancias psicoactivas que se ofrecen con fines de consumo estupefaciente.

Ejemplos: "Legal Highs", "Herbal Highs", "productos químicos de investigación"

Criterios de calidad

La tienda online se compromete a cumplir con las disposiciones legales sobre los contratos a distancia y la protección de datos en el comercio electrónico.

1. Identidad y contacto

En la tienda online se presentan de forma transparente y accesible el nombre y la dirección postal de la empresa. Se ofrece un medio rápido y sencillo para contactar a la tienda online incluyendo el número de teléfono.

2. Protección de datos y seguridad

En la tienda online solo se recogerán, procesarán, utilizarán y cederán a terceros los datos de carácter personal, siempre que la ley lo permita o si el cliente ha dado su consentimiento explícito para ello.

Se informará sobre el uso de los datos personales de forma clara y comprensible.

Si la tienda online envía comunicaciones publicitarias o promocionales a través del correo electrónico, se ofrecerá al destinatario la posibilidad de darse de baja para dejar de recibir publicidad en el futuro.

La tienda online protege la información de carácter personal de los clientes de manera adecuada. La transmisión de todos los datos se lleva a cabo únicamente de forma cifrada, en especial de datos sensibles de pago (números de cuenta, información de la tarjeta de crédito).

3. Productos y costes

Todos los productos ofrecidos se describen de forma clara y comprensible.

Solo se ofrecen productos cuya venta no esté prohibida por ley y que no infrinja el catálogo de exclusiones de Trusted Shops. Cuando sea necesario, se utilizarán mecanismos de verificación de edad apropiados.

Todos los precios de los productos, gastos de envío y otros costes adicionales se especifican de forma transparente. No se permiten las cuotas adicionales por métodos de pago ni prestaciones adicionales preseleccionadas en el comercio con consumidores.

4. Envío y pago

El cliente será informado acerca del plazo de entrega que pueda esperarse o la fecha exacta de entrega. Si, en caso excepcional, no se pudiera cumplir con el plazo o la fecha de entrega, el cliente será notificado al respecto inmediatamente.

Frente a consumidores, la tienda online asumirá siempre el riesgo de transporte.

Se informará, a más tardar al inicio del proceso de pedido, sobre los métodos de pago ofrecidos y la zona de entrega.

5. Proceso de pedido

El proceso de pedido es claro y comprensible. En particular, el consumidor puede reconocer cuándo efectúa un pedido

obligándose al pago. Antes de enviar el pedido, será informado sobre los productos, los precios de estos, los gastos de envío y otros costes adicionales. La recepción de la orden pedido será confirmada inmediatamente por correo electrónico.

6. Desistimiento

El consumidor deberá ser informado acerca del derecho de desistimiento y sobre las respectivas excepciones. El derecho de desistimiento no se restringirá indebidamente.

7. Garantía de Trusted Shops

La tienda online ofrece la garantía de Trusted Shops. Tras contratar la garantía, el cliente estará asegurado en caso de que no se realice la entrega o tras la devolución del producto, independientemente del método de pago empleado.

8. Indicadores de calidad

Trusted Shops llevará a cabo una evaluación continua de los siguientes indicadores de calidad, los cuales deberán ser cumplidos por la tienda online.

8.1 Opiniones de los clientes

La puntuación global otorgada por las valoraciones de Trusted Shops deberá ser como mínimo de 3,0.

8.2 Reembolsos

Al menos el 95% de los pedidos en los que se haya contratado la garantía de Trusted Shops deberán tramitarse sin reclamaciones, es decir, sin que se efectúe una solicitud de reembolso del precio de compra a través de la garantía de Trusted Shops.

8.3 Respuestas

Al menos el 95% de las solicitudes de garantía de Trusted Shops a la tienda online deberán ser respondidas dentro un plazo de cinco días.

Índice de servicios

Las ofertas están dirigidas exclusivamente a empresarios.

Servicios de la afiliación	
Manual para vendedores online	✓
Sello de Calidad y Protección al Comprador de Trusted Shops	✓
Opiniones de clientes	✓
Número de certificados (Dominios)	1

Paquetes adicionales opcionales	
Paquete garantizado de protección contra advertencias	solicitud opcional*
Valoraciones de productos	solicitud opcional*
Integración de Google	solicitud opcional*
Review collector	solicitud opcional*
Paquete Traffic	solicitud opcional*

* La disposición de cada paquete adicional opcional depende del principal mercado objetivo de la tienda online para el cual se solicite el servicio adicional.

En principio, los servicios se prestan en una actuación online (tienda), bajo un dominio y en una variante de un idioma ajustándose a un mercado destinatario. Para prestar los servicios en otras actuaciones online (p. ej., un idioma adicional; un dominio más) es necesario adquirir el "certificado adicional".

Todos nuestros servicios serán realizados en el idioma del país escogido como país destinatario principal.

Servicios de la afiliación

I) Manual para vendedores online

El Manual para vendedores online para Trusted Shops proporciona a los propietarios de tiendas, también sin conocimientos jurídicos, una visión general de la ley de protección de los consumidores a nivel europeo y explica los antecedentes de los criterios de calidad de Trusted Shops. Aquí se tratará sobre el ámbito de identificación de los proveedores, de la privacidad y la seguridad de los datos, de la descripción del producto, de los precios, de los pagos, de la terminación del contrato, de los TCG y de la confirmación por correo electrónico.

II) Sello de Calidad y Protección al Comprador de Trusted Shops

Este paquete incluye la comprobación exhaustiva de su tienda online mediante más de 70 criterios de calidad y la Protección del Comprador de Trusted Shops. La garantía de Trusted Shops, una garantía de devolución del importe de compra, forma parte de la Protección del Comprador de Trusted Shops y protege al comprador contra la pérdida del precio de compra. Otros servicios son: el servicio de atención al cliente y la resolución de conflictos.

Para más detalles, vea el Índice de Servicios completo.

Comprobación del cumplimiento de todos los criterios de calidad

Su tienda será comprobada para verificar el cumplimiento de los [criterios de calidad](#) de Trusted Shops. Los criterios de calidad de Trusted Shops se basan en las directrices europeas relevantes para efectuar compras online. Al cumplir con estos criterios de calidad, destacará positivamente por encima de sus competidores.

Con los comentarios de sus clientes, provenientes de las garantías y las opiniones de clientes de Trusted Shops, Trusted Shops mide características de calidad importantes. Los indicadores de calidad de Trusted Shops le ofrecen información valiosa sobre su tienda en comparación con la competencia. ¿Se e

¿Se encuentran sus valores en el área verde? Entonces usted puede darse por satisfecho y nosotros recomendamos su tienda como de fiar con la conciencia tranquila. ¿Se encuentran sus valores en el área amarilla? En este caso, por favor, téngalos en cuenta. ¿Se encuentra algún indicador o varios de ellos en el área roja? Entonces existe una necesidad inmediata de actuación.

En su panel de información del sistema online de Trusted Shops, usted reconocerá tanto las tendencias generales, como también las fluctuaciones a corto plazo de los indicadores de calidad. De esta manera podrá adoptar a tiempo medidas apropiadas y mejorar la calidad de su tienda.

Informe de Verificación individual

Como parte de la certificación, Trusted Shops crea un Informe de Verificación individual, en base a los criterios de calidad de Trusted Shops, con más de 70 criterios. El Informe de Verificación proporciona información sobre cómo su sitio web cumple con los criterios de calidad de Trusted Shops y los puntos en los que, desde el punto de vista de Trusted Shops, puede mejorar. Usted recibirá explicaciones y consejos para cada punto, de forma que pueda por sí mismo corregir los errores y aumentar así la confianza en su tienda, garantía y servicio al cliente.

Sello de Calidad de Trusted Shops

Una vez finalizada con éxito la auditoría por parte de los expertos, se presentará usted a través del Sello de Calidad de Trusted Shops como tienda online segura y comprobada.

Protección del Comprador y Garantía de Trusted Shops para sus clientes

Tras la compra, sus clientes pueden registrarse en su tienda online con el fin de obtener la Protección del Comprador de Trusted Shops y la garantía de Trusted Shops. La utilización de la protección al comprador y la Garantía de Trusted Shops son opcionales para los clientes de su tienda online. Al registrarse el cliente recibe la confirmación correspondiente.

En determinados países, sus clientes pueden registrarse tras la compra para la adhesión a Trusted Shops Basic (incl. la protección al comprador de hasta 100 € por compra) y efectuar una mejora opcional a Trusted Shops PLUS con un seguro de hasta 20.000 € por compra (garantía de Trusted Shops).

En otros países el registro para la Protección al Comprador de Trusted Shops no es posible. En este caso, sus clientes pueden registrarse para la Garantía de Trusted Shops.

La cobertura se aplica en todo caso en el supuesto de falta de entrega o falta de reembolso tras la devolución de la mercancía. En el marco de la Protección al Comprador de Trusted Shops también actuaremos en calidad de mediador en caso de litigios entre usted y sus clientes. De esta manera optimizará y ampliará sus propios servicios con los servicios que presta la Protección al Comprador de Trusted Shops.

Persona de contacto (correo electrónico)

Usted contará con una persona de contacto con experiencia que podrá ayudarle en todo lo relativo al cumplimiento de los criterios de calidad de Trusted Shops por correo electrónico.

Centro de Servicio al Consumidor, por correo electrónico, Internet y teléfono

En caso de problemas con los pedidos online, los consumidores finales pueden ponerse en contacto por correo electrónico, mediante el Sistema online o por teléfono, en varios idiomas, con nuestro Centro de Servicio con experiencia para recibir apoyo, por ejemplo, con el fin de revertir las transacciones. De esta forma ampliará y optimizará su propio servicio de forma neutral y cooperativa.

Inicio de sesión y administración de usuarios

En su área de inicio de sesión personal y segura de Trusted Shops usted podrá visualizar y comentar las valoraciones, tratar casos de garantía y descargar documentos de importancia. Con su acceso de administrador podrá crear accesos para sus trabajadores y concederles derechos de acceso a distintas áreas (p. ej. al área de tratamiento de casos de garantía o al área de valoraciones).

III) Opiniones de clientes

Widget de valoración con Sello de Calidad

A través del Sello de Calidad de Trusted Shops, usted se presentará como tienda online segura y verificada, convenciendo incluso a los compradores online más críticos gracias a la combinación de un sello de calidad, de una garantía y de un servicio, los cuales podrá disfrutar en un único paquete.

Si un visitante de su tienda online hace clic en el Sello de Calidad de Trusted Shops, recibirá, a través de

una conexión segura de Internet (SSL), la confirmación sobre la autenticidad del certificado, otra información sobre la tienda online (por ejemplo, nombre de la empresa, domicilio social, forma jurídica, etc.) y sobre los servicios de Trusted Shops. De esta forma podrá convencer al comprador, de que su tienda online es fiable y segura, antes de realizar una compra.

Sistema de valoración

Con las Opiniones de clientes, se lleva a cabo una valoración independiente de la tienda online en el idioma contratado. Mediante el Widget de fácil instalación, con el Sello de Calidad de Trusted Shops integrado, obtendrá un efecto visualmente atractivo para indicar la certificación de su tienda online y la puntuación total obtenida a través de las valoraciones.

Para más detalles, vea el Índice de Servicios completo.

Los comentarios positivos y verificables, y las opiniones de los clientes, son para los compradores online una indicación importante de la fiabilidad de una tienda online. Por lo tanto, las Opiniones de clientes se presentan como una medida para fomentar la confianza, lo cual es un complemento ideal para el Sello de Calidad.

El Sistema de Valoración, disponible en el idioma contratado, se amplía para incluir las siguientes funcionalidades:

- Los clientes de las tiendas online tienen la posibilidad de evaluar la tienda online en base a tres criterios (servicios, entrega, mercancías), utilizando un formulario (en adelante "Valoración") proporcionado por Trusted Shops.

Para cada criterio se pueden conceder estrellas de valoración en una escala del 1 al 5, donde el 5 correspondería a la categoría superior.

- Si comercializa prestaciones de servicio (no mercancías) a través de su tienda on-line, nuestro sistema a una (1) categoría está a su disposición. Sus clientes pueden evaluar su tienda on-line a través del criterio « Service ». Si vende bienes, puede utilizar nuestro sistema a tres (3) categorías. La utilización del sistema a una (1) categoría no es posible en este caso.

Si utiliza el sistema a una (1) categoría y posteriormente añade bienes a su catálogo, debe cambiar al sistema a tres (3) categorías. En ese caso, se reestablecerán todas las valoraciones obtenidas. Ello se aplica igualmente, si se utiliza el sistema a tres (3) categorías y posteriormente se cambia al sistema a una (1) categoría. Obtención de opiniones de los clientes (comentarios) a través de un formulario online puesto a disposición por parte de Trusted Shops.

Las valoraciones y las opiniones de los clientes (en conjunto "Valoraciones") se almacenarán de forma permanente y estarán disponibles para la tienda online y para los empleados de Trusted Shops en un sistema online interno y protegido durante un periodo de 12 meses.

Número de Valoraciones por mes

¡No existe un límite para el número de Valoraciones! Esto es importante para que obtenga el máximo posible de comentarios y opiniones.

Validez de las Valoraciones

Trusted Shops comprueba la validez de las Valoraciones otorgadas. Esto requiere que el cliente de la tienda online confirme las Valoraciones de la tienda haciendo clic en un enlace enviado por Trusted Shops a su dirección de correo electrónico. Las Valoraciones sin confirmar serán eliminadas automáticamente después de 10 días. Las Valoraciones confirmadas recibirán el estado de "válido". Las Valoraciones fiables que se efectúen en el marco de un registro para la Protección del Comprador de Trusted Shops ("garantía de devolución del importe de compra") recibirán automáticamente el estado de "válido".

Fiabilidad de las Valoraciones

Trusted Shops comprobará la fiabilidad de las Valoraciones válidas.

Una Valoración es fiable cuando procede de un cliente de la tienda online y se puede asignar, de forma demostrable, a un pedido. Si la comprobación demuestra que se trata de una Valoración fiable, esta pasará a formar parte del Perfil de Valoraciones automáticamente una vez transcurridos 7 días.

Si la Valoración no puede ser clasificada como fiable por parte de Trusted Shops, la tienda online tendrá la oportunidad de verificar la fiabilidad de dicha Valoración. Si la tienda online no verifica la fiabilidad de la Valoración en un plazo de 30 días o si no presenta pruebas de su fiabilidad en un plazo de 30 días tras la presentación de la Valoración, esta no pasará a formar parte del Perfil de Valoraciones sino que únicamente permanecerá visible para Trusted Shops y la tienda online en un sistema online interno y

protegido.

Informar de valoraciones injustas

Si la opinión de un cliente no se correspondiera con la realidad, usted podrá informar en todo momento de una infracción y nosotros comprobaremos los hechos.

- En caso de que, desde el punto de vista de la tienda online, la valoración haya infringido el Derecho aplicable (p. ej. valoraciones objetivamente inciertas u ofensivas), Trusted Shops comprobará manualmente la valoración en cuestión y desactivará los comentarios ilegítimos.
- Las estrellas y smilies adjudicados se mantendrán en todo caso.

Estadísticas de Valoración

En su área protegida de inicio de sesión, usted puede visualizar, entre otros, una vista general comprimida y utilizar una Lista de Valoraciones con filtros y función de búsqueda.

Mostrar Valoraciones

Muestre el valor total de su Valoración, junto con una Valoración por estrellas, y la última opinión de un cliente en un Widget común directamente en su tienda.

La tienda online puede integrar un resumen del Perfil de Valoraciones, elaborado de acuerdo con Trusted Shops, (nota media, valoración por estrellas y la última opinión de un cliente) en forma de Widget en su propio sitio web. Haciendo clic, el cliente accede, a través de este Widget, al Perfil de Valoraciones detallado establecido por Trusted Shops (nota media, notas individuales, número de valoraciones y de opiniones de los clientes).

Este Widget fácil de incorporar se actualiza una vez al día y se integra automáticamente en su tienda. Debido al sencillo y único proceso de integración, no tendrá que realizar ningún otro esfuerzo técnico.

Perfil de Valoraciones (estrellas, notas y opiniones de clientes)

Ponga enlaces en su sitio web para acceder a su página individual con el resumen de sus valoraciones. El Perfil de Valoraciones está compuesto por las opiniones de los clientes y por un resumen de las Valoraciones presentadas en los últimos 12 meses. De los tres criterios de valoración (servicio al cliente, entrega, mercancías) se formará una valoración global, en la que se le dará importancia a cada uno de los criterios según el número de las respectivas valoraciones otorgadas. El Perfil de Valoraciones contiene información sobre el número de estrellas que se han alcanzado en la escala de calificación de 5 estrellas en el promedio ponderado.

El Índice de Fiabilidad se calcula de forma automática para los asociados de Trusted Shops a partir de transacciones comprobadas previamente. De esta forma, la información sobre la fiabilidad completa de las Valoraciones de los clientes aumentará el desarrollo de la confianza. Las Valoraciones de fiabilidad se muestran también en forma de escala de calificación con 5 estrellas y se incluyen en la Valoración global.

Se calculará una nota media según las siguientes condiciones:

Escala de 5 estrellas	Nota total
5 hasta 4,5	Excelente
< 4,5 hasta 3,5	Bueno
< 3,5 hasta 2,5	Suficiente
< 2,5 hasta 1,5	Malo
< 1,5 hasta 0	Muy malo

Las valoraciones y el Perfil de Valoraciones se almacenarán de forma permanente y estarán disponibles para la tienda online y para los empleados de Trusted Shops en un sistema online interno y protegido durante un periodo de 12 meses.

Vinculación para Facebook y Twitter

Los compradores online tienen la oportunidad de difundir sus valoraciones directamente en Facebook y Twitter.

Vinculación en Google

Las opiniones de los clientes se transmiten automáticamente al servicio de Google Shopping, siempre que Google ofrezca ese producto en el país del sitio web en cuestión.

IV) Número de certificados (Dominios)

¿En cuántas tiendas desea utilizar el Sello de Calidad?, ¿en cuántos dominios? Ya se incluye un (1) certificado para un sitio web bajo un dominio específico. Si desea que se compruebe otra tienda (por ejemplo, en un idioma diferente) y/u otra tienda en otro dominio, y mostrar también allí el Sello de Calidad, usted puede reservar certificados adicionales a precios ventajosos.

Paquetes adicionales opcionales

¿Desea sacar más provecho de su Asociación de Trusted Shops? Entonces, solicite nuestros paquetes adicionales opcionales. Cada paquete se puede solicitar individualmente para un sitio web (tienda), un dominio, en un idioma, con orientación a un mercado objetivo (cada paquete se puede rescindir con un preaviso de 3 meses al final del año contractual).

La disposición de cada paquete adicional opcional depende del principal mercado objetivo de la tienda online para el cual se solicite el servicio adicional. Las opciones disponibles constan en la oferta.

I) Paquete garantizado de protección contra advertencias

¡Máxima protección contra advertencias desde el aviso legal hasta la página de pedidos!

Este paquete solo está disponible para tiendas online que venden artículos a consumidores finales privados en el territorio alemán. Se aplican [las condiciones generales del paquete](#) de protección contra apercibimientos.

Con nuestro sistema online usted puede, con tan solo unos clics, crear textos legales seguros (aviso legal, declaración de protección de datos, información sobre el ejercicio del desistimiento, TCG) para su tienda online, ahorrándose así los elevados honorarios de un abogado. Los textos siempre serán actualizados gracias a los amplios conocimientos jurídicos que Trusted Shops ha adquirido durante sus 15 años de experiencia. Si así lo desea, también le asesoraremos por teléfono y le ofreceremos un apoyo competente a la hora de crear sus textos.

Además, por cada año contractual usted recibirá una revisión individual por un abogado de nuestro bufete asociado Wilde Beuger Solmecke para asegurar que los textos legales estén correctamente integrados. Para los servicios jurídicos se aplican las [condiciones generales de mandato](#).

Naturalmente nos hacemos responsables de la exactitud de los textos y del asesoramiento. Incluso le prestaremos ayuda en caso de que usted reciba advertencias injustificadas, ¡sin excusas!

II) Valoraciones de productos

Ofrece a tus clientes una experiencia de compra aún más completa y aumenta tu conversión. Con la integración del Trustbadge®, recopilars también valoraciones de productos de manera totalmente automática. Gracias a la clara presentación en las fichas de producto, tus clientes obtienen información fiable sobre los mismos y así, optan por comprar más a menudo en tu tienda.

III) Integración de Google

La opinión de los clientes se transmite a diario de forma automática a través de nuestra interfaz a Google Shopping / Google AdWords siempre que Google ofrezca estos productos en el país del sitio web en cuestión.

IV) Review collector

El review collector le ayuda a recopilar más valoraciones de una forma más sencilla. Solamente tiene que cargar una lista con las direcciones de correo electrónico y los números de pedido de sus clientes que hayan otorgado su consentimiento en las solicitudes de valoración de Trusted Shops. Con tan solo unos pocos clics, éstos clientes recibirán un recordatorio de valoración por parte de Trusted Shops.

Transcurrido poco tiempo usted recibirá nuevas valoraciones. Para realizar el pedido de las solicitudes de valoración que serán a su disposición puestas mensualmente (contingente), usted podrá escoger entre varios paquetes. Este contingente será activado una vez realizado el contrato. Usted podrá utilizar su contingente mensual, ya sea con una lista o con varias a lo largo de todo el mes. El día uno de cada mes se caducarán las solicitudes que no han sido utilizadas y se le pondrá a su disposición un nuevo contingente.

V) Paquete Traffic

Aproveche todas las oportunidades de su pertenencia a Trusted Shops de forma activa para más tráfico, más transacciones y más clientes habituales.

Perfil de tienda ampliado con enlace a la campaña

Con un enlace profundo individual a la página y un cupón de descuento en el perfil de su tienda optimiza

su ranking en los motores de búsqueda y atrae nuevos visitantes a su tienda. Así puede atraer más tráfico relevante.

Más transacciones gracias a Exit Intent Popup

Exit Intent Popup es una ventana que se abre al visitante en cuanto quiere dejar su tienda, el momento ideal para ofrecerle, por ejemplo, un atractivo vale de regalo. El visitante se queda en la tienda: se evita la interrupción de una compra y así aumenta su volumen de negocios.

Ofertas en la página de agradecimiento de la valoración

¿Acaba de emitir una valoración su cliente? Es el momento perfecto para hacerle una oferta para la siguiente ocasión en que realice una compra en su tienda, agradeciéndole su compra y motivándolo para volver a comprar.

Lista de precios de Trusted Shops

1. Cuota de afiliación

1.1. Tasa básica mensual

La tasa básica mensual se calculará sobre la base de la siguiente tabla:

Volumen anual de ventas online (bruto)	Tasa básica mensual*
Hasta 50.000 €	40 €
Hasta 100.000 €	60 €
Hasta 200.000 €	80 €
Hasta 300.000 €	100 €
Hasta 500.000 €	120 €
Hasta 750.000 €	140 €
Hasta 1.000.000 €	190 €
Hasta 1.500.000 €	240 €
Hasta 3.000.000 €	300 €
Hasta 5.000.000 €	360 €
Más de 5.000.000 €	Con gusto le haremos una oferta individual, previa solicitud

1.2. Tasa mensual de certificación

Además, dependiendo del certificado contratado, se aplicará una tasa mensual de **59 €**.

1.3. Paquetes opcionales contratables

Cada paquete se puede solicitar individualmente para un sitio web (tienda), un dominio, en un idioma, con orientación a un mercado objetivo (cada paquete se puede rescindir con un aviso previo de 3 meses al final del año contractual).

Paquetes adicionales	Precio mensual por cada paquete adicional
Protección contra "Abmahnung" Pro	20 €
Protección contra "Abmahnung" Premium	40 €
Protección contra "Abmahnung" Enterprise	120 €
Protección frente al RGPD	60 €
Integración de Google	20 €
Valoraciones de productos	80 €
Paquete Traffic	30 €
Recopilación de valoraciones 1000/3000	30/80 €
Valoraciones de tiendas físicas & Integración de Google	59 €

2. Otros costes de la afiliación

2.1 Cuota de instalación única	99 €
2.2 Tasa de procesamiento para casos de reclamaciones	25 €
2.3 Costes de Informes de Verificación adicionales por la aplicación deficiente de necesidades de modificación	50 €

3. Costes por el uso de la contratación Excellence

Los costes de la Garantía de Trusted Shops se presentarán al comprador en la factura según la siguiente escala:

Valor del seguro	Duración del seguro	Precios incluido el IVA
Hasta 500 €	30 días	0,98 €
Hasta 1.500 €	30 días	2,94 €
Hasta 2.500 €	30 días	4,90 €
Hasta 5.000 €	30 días	9,80 €
Hasta 10.000 €	30 días	19,60 €
Hasta 20.000 €	30 días	39,20 €

Para un período de aseguramiento de 60 días, los precios arriba especificados se multiplican por 2, para un período de aseguramiento de 90 días se multiplican por 3 y para un período de aseguramiento de 120 días se multiplican por 4.

4. Ayuda para gastos publicitarios para el uso de la contratación Excellence

Para la negociación del contrato de Protección del Comprador, la tienda online recibe una ayuda para gastos publicitarios por parte de TS en función del Ratio de Solicitud de Reembolso (RAR por sus siglas en alemán/inglés):

Ratio de Solicitud de Reembolso (RAR)	Ayuda para gastos publicitarios
> 2%	0%
2% - 1%	15%
< 1%	30%

El RAR, calculado posteriormente por meses vencidos, se desprende en función del número de solicitudes de reembolso dividido por el número de transacciones durante el mes de facturación. La solicitud de devolución es un caso de solicitud de servicios contratados, en el sentido de la Declaración de Garantía (TS-GAE_ES), de cualquier cliente de la tienda online a través del Sistema de TS. Se entenderá como transacción cualquier registro para la Garantía de Trusted Shops. TS carga a la tienda online los costes del servicio de garantía establecido al final de cada mes de facturación, menos la ayuda para gastos publicitarios pendiente.

5. Servicios adicionales opcionales para los tipos de Afiliación de Trusted Shops

5.1 Certificación Express	200 €
----------------------------------	-------

Creación acelerada del Informe de Verificación individual en, como máx., 3 días hábiles (en caso de solvencia)

5.2 Cambio del propietario de la tienda	50 €
--	------

Cesión del contrato de una tienda certificada, mientras se mantiene el contenido (TCG, etc.)

5.3 Cambio del sistema de la tienda	200 €
--	-------

Enovación de la certificación debido a un cambio del sistema de la tienda

5.4 Nueva comprobación de la tienda	200 €
--	-------

Renovación de la certificación a causa de amplias modificaciones de los componentes relevantes de la certificación

Condiciones generales de garantía para la garantía de Trusted Shops

§ 1 Objeto de la garantía de Trusted Shops

- Atradius, luego de comprobar la fiabilidad de la tienda en línea, por encargo de ésta se encargará de avalar los negocios en línea realizados a través de Internet, comprometiéndose frente a los clientes en línea, a solicitud de los mismos, a realizar el pago correspondiente en caso de darse las condiciones previas mencionadas en el § 2 n° 3.
- La intermediación y ejecución del contrato de garantía de Trusted Shops es asumida por la empresa Trusted Shops GmbH, Colonia (en lo sucesivo denominada Trusted Shops) en nombre y por encargo de Atradius.

§ 2 Alcance de la asunción de responsabilidad

- La tienda en línea solicitará un marco de garantía correspondiente, basado en su volumen de ventas en línea previsto para cada año económico. Al marco de garantía concedido, después de comprobarse la fiabilidad, se sumarán las garantías respectivamente valoradas.
- En caso de incrementarse el riesgo o de obtenerse información que haga suponer un deterioramiento de la fiabilidad de la tienda en línea, o por cualesquiera otros motivos que le parezcan justificados, Atradius tendrá derecho a restringir o anular el marco de garantía en lo sucesivo. Con el cierre de este contrato, a la tienda en línea le será concedido hasta nuevo aviso el marco de garantía mencionado en el contrato de garantía de Trusted Shops. Una vez que las ventas en línea realizadas hayan alcanzado el 70% del marco de garantía concedido, Trusted Shops, en colaboración con Atradius, se ocupará de efectuar una adaptación razonable del marco de garantía. Dado el caso, dicha adaptación dependerá de una nueva comprobación de la fiabilidad de la tienda en línea según lo dispuesto en el § 3.
- A través de esta garantía de Trusted Shops, Atradius avala frente al cliente en línea el reembolso de su pago adelantado en los casos mencionados en la declaración de garantía (anexo TS-GAE_ES).
- Si el cliente en línea llegara a incumplir un plazo sin culpa propia, Atradius aun así tendrá derecho a considerar como cumplido dicho plazo.

§ 3 Requisitos previos para la asunción de responsabilidad

- A fin de hacer posible que Atradius pueda llevar a cabo una comprobación razonable de la fiabilidad antes de asumir el riesgo de responsabilidad, la tienda en línea deberá suministrar sus datos bancarios a Atradius y autorizarla para solicitar una referencia bancaria. Si esta información no fuese suficiente para una evaluación definitiva o para la suscripción del marco de garantía requerido, deberá presentar a Atradius, a solicitud de ésta, cualesquiera otros documentos, dado el caso también sus últimos dos balances anuales y, si fuese necesario, comentar los mismos al igual que el desarrollo de su actividad comercial desde la última fecha de balance. A lo largo de la duración restante del contrato, la tienda en línea también deberá suministrar a Atradius los siguientes balances anuales sin necesidad de requerimiento.
- A lo largo de la duración del contrato, y sin necesidad de requerimiento, también deberá informar a Atradius sobre todos los cambios esenciales que pudieran ser importantes para su evaluación crediticia, tales como p. ej. cambios en la estructura de socios, modificaciones del capital, anulaciones de líneas de crédito, entre otros.
- A lo largo de la duración del contrato de garantía de Trusted Shops, Atradius tendrá derecho en todo momento a solicitar información sobre el desarrollo actual del negocio, así como sobre otros contextos que le puedan parecer importantes para la evaluación crediticia.
- Atradius se compromete a tratar confidencialmente toda la información, datos y documentos que reciba de la tienda en línea en el contexto del contrato de garantía de Trusted Shops y a utilizar esta información exclusivamente para la comprobación de la fiabilidad.

§ 4 Ejecución de los pedidos de garantía

Para la aceptación, modificación y liquidación de las garantías de Trusted Shops rige lo siguiente:

1. La tienda en línea

- mientras se cumplan los requisitos previos para la asunción de la responsabilidad por parte de Atradius, tendrá derecho a ofrecer a sus clientes, en su presentación en línea, la cobertura de garantía para los negocios realizados en línea con los clientes;
- se compromete a cumplir, a lo largo de la duración del contrato, las condiciones de uso mencionadas en el § 2 párr. 4 de las condiciones generales de afiliación;

2. Atradius

- llevará una cuenta para la tienda en línea que suministre información sobre la utilización del marco de garantía para avalar los negocios en línea;

- registrará en dicha cuenta las garantías a partir de su fecha de expedición. La operación de extorno tendrá lugar una vez que se haya realizado la transacción a la que se refiere la garantía.

§ 5 Reclamación

1. La tienda en línea

- con el debido cuidado que corresponde a la buena práctica comercial, y a sus propias expensas, deberá tomar todas las medidas necesarias para evitar cualesquiera pérdidas;
- en caso de que Atradius igualmente sea objeto de la reclamación,
 - deberá presentar, en forma adecuada y en el plazo de 5 días laborables, el comprobante de que la entrega se ha efectuado;
 - en el caso de entregas de mercancías, deberá suministrar información de si el objeto de compra-venta entregado fue retornado dentro del plazo convenido en el contrato de compra-venta;
- en caso de una reclamación contra Atradius, a solicitud de ésta deberá presentar todos los documentos e información que se requiera para la liquidación del reclamo, en particular los comprobantes concretos sobre fechas de entrega, albaranes de entrega y comprobantes de restitución, así como pruebas detalladas de huellas de uso u otras circunstancias que pudieran justificar reducciones o deducciones de valor.

2. Atradius

- en caso de reclamación, tendrá derecho a efectuar pagos, sin tener que comprobar si a la tienda en línea le corresponde alegar excepciones o recusaciones;
- en caso de reclamación, tendrá derecho a pagar la diferencia entre el precio de compra y el importe de restitución, en la medida en que el derecho de la tienda en línea a efectuar reducciones de valor o descuentos sea impugnado por el cliente en línea;
- dará a conocer al cliente en línea asegurado una eventual reserva por parte de la tienda en línea;
- podrá realizar pagos a toda persona que después de una minuciosa comprobación pueda considerarse como autorizada para recibir el pago;
- notificará inmediatamente a la tienda en línea, en caso de efectuar un pago.

§ 6 Acuerdos de indemnización

La tienda en línea deberá restituir a Atradius cualquier pago efectuado por la misma en virtud de la garantía de Trusted Shops, sin perjuicio de otras demandas de indemnización adicionales, además de gastos. Atradius facturará estos pagos en forma detallada a la tienda en línea, respectivamente al último día del mes. Los pagos anticipados por Atradius devengarán intereses según los §§ 288 párr. 2, 247 BGB (Código Civil Alemán), hasta su reembolso por parte de la tienda en línea. Adicionalmente, Atradius podrá exigir a la tienda en línea la puesta a disposición de tales sumas de dinero a partir del momento en que sean reclamadas con fundamento en la garantía.

La tienda en línea restituirá a Atradius la totalidad de los gastos jurídicos y demás gastos en los que incurra Atradius por la reclamación de las garantías de Trusted Shops por parte de clientes en línea.

Por razones técnicas puede darse el caso de que Trusted Shops efectúe pagos. En tales casos, en lo que concierne a la tienda en línea, dichos pagos serán considerados como hechos por Atradius. La Trusted Shops GmbH puede hacer valer el derecho de indemnización en nombre de Atradius.

§ 7 Prima

El importe de la prima se registrará por la utilización real del marco de garantía (límite) concedido por Atradius, de acuerdo a la siguiente fórmula de cálculo: suma de las garantías x duración en días x tasa de prima según contrato de garantía.

§ 8 Intermediación

En la medida en que la tienda en línea no se convierta ella misma en una parte contratante con el cliente final en lo referente a la entrega de mercancía o la prestación del servicio, sino que se limite a gestionar el cierre de contratos de compraventa o de prestación de servicios a través de un portal, el uso de un software para la creación de tiendas online o plataformas similares (intermediario), se deberá asegurar de que las partes contratantes de los contratos de compraventa o de prestación de servicios (responsables de la prestación) cumplan en forma correspondiente las obligaciones pactadas en el § 5 precedente. Atradius podrá hacer valer los derechos previamente convenidos en el § 6 frente a la tienda en línea, en caso de que tuviera que realizar pagos a un cliente de un responsable de prestación según el § 5 párr. 2.

§ 9 Terminación del contrato

- El contrato de garantía de Trusted Shops terminará automáticamente con la anulación del marco de garantía concedido o con la terminación del contrato de afiliación entre la tienda en línea y la Trusted Shops GmbH.

- Las partes tienen derecho a rescindir el contrato en forma extraordinaria por motivo importante. Un motivo importante para una rescisión extraordinaria por parte de Atradius estará dada en particular, cuando
 - la tienda en línea no restituya, en el plazo de 7 días calendario después de recibir la notificación del pago, los pagos que Atradius haya efectuado a raíz de reclamaciones de clientes en línea, incluyendo los gastos e intereses asociados (§ 6); o
 - la tienda en línea haya suministrado a Atradius información incorrecta para la evaluación de su solvencia de crédito, a menos que tal información no haya estado basada en premeditación o negligencia grave; o
 - Atradius sospeche o tenga conocimiento de que la tienda en línea presenta un considerable riesgo o deterioro patrimonial, o si la tienda en línea se volviera insolvente en el sentido del reglamento de insolvencia.

- la tienda en línea no restituya, en el plazo de 7 días calendario después de recibir la notificación del pago, los pagos que Atradius haya efectuado a raíz de reclamaciones de clientes en línea, incluyendo los gastos e intereses asociados (§ 6); o
- la tienda en línea haya suministrado a Atradius información incorrecta para la evaluación de su solvencia de crédito, a menos que tal información no haya estado basada en premeditación o negligencia grave; o
- Atradius sospeche o tenga conocimiento de que la tienda en línea presenta un considerable riesgo o deterioro patrimonial, o si la tienda en línea se volviera insolvente en el sentido del reglamento de insolvencia.

La tienda en línea será responsable incluso después de la terminación del contrato de garantía por las reclamaciones fundamentadas en las garantías de Trusted Shops aún vigentes.

§ 10 Responsabilidad de Atradius

Atradius será responsable frente a la tienda en línea solamente por premeditación y negligencia grave, pero no por pérdidas causadas por guerra, acontecimientos bélicos, atentados terroristas, disturbios internos, huelgas, confiscación, impedimento del tráfico de mercancías o pagos por fuerza mayor, catástrofes naturales o por energía nuclear.

§ 11 Disposiciones finales

Todas las modificaciones o ampliaciones del contrato de garantía de Trusted Shops sólo serán válidas si se documentan en un apéndice o en otra forma debidamente confirmada por escrito por Atradius. Los acuerdos colaterales verbales carecen de validez. Para declaraciones de voluntad y notificaciones se requiere la forma escrita.

- El contrato de garantía de Trusted Shops estará sujeto al derecho alemán.
- Como lugar de cumplimiento y jurisdicción se fija la ciudad de Colonia.
- Cualquier queja podrá ser dirigida por la tienda en línea a la Agencia federal para la vigilancia de prestaciones de servicios financieros (área de seguros) ["Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen"], en Graurheindorfer Straße 8, 53117 Bonn (Alemania).

Declaración de garantía de Trusted Shops

A.	¿Qué es la garantía de Trusted Shops?	1
B.	Casos cubiertos por la garantía	1
	Devolución del dinero en caso de que no se realice la entrega o el servicio	1
	Reembolso del dinero si la tienda no se lo reintegra después de haber anulado la compra o si el producto se devuelve o pierde durante el transporte	2
C.	Requisitos para los casos cubiertos por la garantía	2
D.	Garantes:.....	2
E.	Cuantía y duración de la garantía:	2
F.	Notificación y tramitación de una reclamación.....	2
G.	Obligación de mitigación de pérdidas y contrato de cesión.....	3
H.	Estipulaciones finales.....	3
	Derecho de desistimiento para consumidores.....	4

A. ¿Qué es la garantía de Trusted Shops?

La garantía de Trusted Shops («garantía») protege las compras o pedidos que realice en las tiendas *online* verificadas por Trusted Shops GmbH e identificadas con el sello de calidad de Trusted Shops («tiendas *online*»). Si tras realizar su compra o pedido en una tienda *online* usted da de alta la garantía de Trusted Shops, recibe por correo electrónico su número de confirmación de la garantía y tiene derecho a reembolso de conformidad con los términos de este contrato, se le devolverán los pagos que haya realizado en los casos cubiertos por la garantía que se indican más abajo. La garantía de Trusted Shops le será ofrecida por el garante de Trusted Shops (véase el apartado D). Trusted Shops GmbH se encargará de tramitar las reclamaciones en nombre del garante.

B. Casos cubiertos por la garantía

La garantía cubre el reembolso de los **pagos contractualmente acordados y efectivamente realizados** («pagos realizados») en los siguientes casos, siempre que la tienda *online* no reembolse dichos pagos en un plazo de 7 días a pesar de existir el derecho a reembolso y de haber sido requerida a ello.

Devolución del dinero en caso de que no se realice la entrega o el servicio

- a) Si no se han entregado los productos o no se han proporcionado los contenidos digitales.
- b) Si no se ha prestado un servicio por causas imputables al proveedor.
- c) Si no se ha podido emprender un viaje combinado a causa de la cancelación definitiva del viaje por parte del operador turístico y no se ofrece una alternativa permitida por la ley.
No obstante, en este caso la garantía no sirve como seguro de insolvencia, y tampoco como complemento añadido a este (por ejemplo, en caso de alcanzarse/superarse los límites máximos de responsabilidad). Esto lo cubriría exclusivamente el certificado de seguro de viaje. La garantía tampoco cubre, en el caso de agencias de viajes *online*, los siniestros que estén o puedan estar cubiertos por un seguro de cancelación de viaje, y tampoco como complemento añadido a este (por ejemplo, por alcanzarse los límites máximos de responsabilidad o en caso de franquicia), ya que para ello se aplica exclusivamente el seguro de cancelación de viaje.
- d) Si no ha canjeado un vale en vigor comprado en una tienda *online* para la entrega de un producto, un contenido digital o un servicio a pesar de haber solicitado debidamente su canje a la tienda *online* obligada y de haber devuelto adecuadamente el vale comprado haciendo uso de su derecho de desistimiento. La garantía solo cubre el periodo de protección acordado, y sobre todo no cubrirá los vales que se hayan dejado caducar o no se hayan canjeado por otros motivos.

- e) En caso de un contrato de suministro (electricidad, gas, calefacción, agua), si no se presta el servicio.
- f) En la intermediación o contratación de un seguro, si el contrato de seguro no se ha perfeccionado a pesar de haberlo pagado.

No obstante, en este caso la garantía no sirve como seguro de responsabilidad civil por daños patrimoniales, y tampoco como complemento añadido a este (por ejemplo, en caso de alcanzarse/superarse los límites máximos de responsabilidad). La garantía tampoco cubre la prestación de los servicios del seguro.

Reembolso del dinero si la tienda no se lo reintegra después de haber anulado la compra o si el producto se devuelve o pierde durante el transporte

- g) Si no se le devuelve íntegramente el precio pagado después de desistir de una compra.
Usted tiene que haber ejercido el derecho desistimiento que legalmente le corresponde dentro del plazo y según lo dispuesto para los contratos de venta a distancia y haber devuelto a la tienda *online* el producto en las formas y plazos dispuestos en el contrato de compraventa, debiendo existir la posibilidad de seguimiento del producto devuelto (por ejemplo, en caso de envíos certificados o paquetes, no así para paquetes pequeños).
- h) Si no se le devuelve íntegramente el precio pagado por un producto después de haber acordado su devolución.
Usted tiene que haber devuelto el producto a la tienda *online* conforme a lo acordado con ella, y esta tienda *online*, después de haber recibido el producto devuelto, no ha efectuado el reembolso íntegro acordado.
- i) Si, en caso de pérdida del producto imputable a la tienda *online* durante el transporte de entrega o de devolución conforme a su derecho legal de desistimiento, no se le reembolsan íntegramente los pagos realizados.

La garantía no protege en ningún caso otros derechos ajenos a los contratos firmados, ni tampoco los derechos de garantía ni otras reclamaciones de daños y perjuicios.

C. Requisitos para los casos cubiertos por la garantía

La garantía cubre estos casos arriba indicados si se producen **dentro del periodo de protección vigente para la garantía en cuestión (véase el apartado E)** tras recibirse el pedido en la tienda *online*, y como máximo hasta la **cuantía asegurada** que se haya acordado (**véase el apartado E**). En el caso de servicios recurrentes, la garantía cubre exclusivamente los pagos realizados y los servicios parciales que se deban prestar durante el periodo de protección. Para reclamar un caso cubierto por la garantía, deberá notificarlo a través del sistema *online* de Trusted Shops.

D. Garantes:

La garantía de Trusted Shops le será ofrecida por uno de los siguientes garantes de Trusted Shops:

1. Atradius Kreditversicherung, filial de Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Colonia (Alemania), apoderado general: Dr. Thomas Langen, inscrita en el Registro Mercantil del Amtsgericht de Colonia con el número HRB 89229, actividad principal: seguros de crédito
2. R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden (Alemania), inscrita en el Registro Mercantil del Amtsgericht de Wiesbaden con el número HRB 7934

Trusted Shops GmbH elegirá el garante correspondiente y se lo comunicará por correo electrónico una vez que haya dado de alta la garantía de protección al comprador.

E. Cuantía y duración de la garantía:

La cuantía y duración de la garantía se indican en el certificado, que se puede ver haciendo clic en el sello de la tienda *online* en cuestión. Se le enviará un correo electrónico en el que se le comunicará que cuenta con la garantía de Trusted Shops, además de su cuantía y duración.

F. Notificación y tramitación de una reclamación

1. Plazos

Si se produce uno de los casos cubiertos por la garantía indicados en el apartado B dentro de la vigencia de la misma, podrá presentar al garante una solicitud de reembolso («solicitud de prestación de garantía») hasta 7 días después de vencida la duración de la garantía.

2. Comprobantes

El garante está sujeto a las reglas de prueba legales y decidirá si el caso está cubierto por la garantía basándose en los comprobantes que se le presenten dentro del plazo y teniendo en cuenta las estipulaciones del contrato y los requisitos de la garantía.

Deberá presentar al garante todos los comprobantes necesarios, en particular los relativos a pagos y devoluciones, en la forma adecuada (por ejemplo, copia del extracto de cuenta, recibo de la entrega contra reembolso, copia de un resguardo de entrega, declaraciones de testigos) en un plazo de 7 días naturales después de presentar su solicitud de prestación de garantía.

3. Reembolso

Si el garante determina que existe la obligación de reembolso, Trusted Shops GmbH solicitará a la tienda *online* que realice el reembolso. Si la tienda *online* no le reembolsa el pago dentro de un plazo de 7 días naturales, el garante le pagará su dinero en cumplimiento de la garantía de Trusted Shops.

G. Obligación de mitigación de pérdidas y contrato de cesión

Usted tiene la obligación de tomar medidas para evitar que se produzca un caso que haga necesario recurrir a la garantía y/o para recuperar los pagos ya efectuados.

Si usted recibe un reembolso en el marco de la garantía, a cambio cede irrevocablemente al garante todos los derechos y reclamaciones que le puedan corresponder frente a la tienda *online* y frente a terceros (por ejemplo, aseguradoras, en caso de un seguro de cancelación de viaje) en relación con la transacción protegida, junto con todos los derechos accesorios. El garante acepta la cesión.

H. Estipulaciones finales

Este contrato y todos los litigios derivados del mismo o relacionados con él estarán sujetos exclusivamente a las leyes alemanas. En el caso de los contratos celebrados con consumidores, esta elección de legislación solo será aplicable en la medida en que la legislación del país de residencia del consumidor no disponga imperativamente la exclusión de esta protección. El idioma del contrato es el español.

Puede dirigir sus reclamaciones a la autoridad de control competente: Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht —Bereich Versicherungen—, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn (Alemania).

Resolución de litigios en línea conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013 : La Comisión Europea facilita una plataforma de resolución de litigios en línea, la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Estamos dispuestos a participar en un procedimiento extrajudicial para la resolución de litigios ante un organismo de arbitraje.

Derecho de desistimiento para consumidores

Los consumidores cuentan con el siguiente derecho de revocación.

Derecho de desistimiento

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día de la celebración del contrato.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos Trusted Shops GmbH, Subbelrather Straße 15c,

50823 Colonia, Alemania, Tel.: +34 91 1829472, E-Mail: garantee@trustedshops.com su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura adjunto continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. De haber solicitado el comienzo de la prestación del servicio durante el plazo de desistimiento, deberá realizarnos un abono correspondiente a la parte proporcional de los servicios que ya le han sido prestados. en relación con la totalidad de los servicios previstos en el contrato.

Fin de la instrucción sobre el derecho de desistimiento Modelo de formulario de desistimiento

(En el caso de que desee desistir del contrato, por favor, cumplimente y envíe el formulario a la siguiente dirección)

- A la atención de Trusted Shops GmbH, Subbelrather Straße 15c, 50823 Colonia, Fax: +49 221 77536 89, garantee@trustedshops.com:
- Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*)
- contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (*)
- Pedido el / recibido el (*)
- Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
- Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
- Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel)
- Fecha

(*)Táchese lo que no proceda