Condiciones Generales de Adhesión

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

Definiciones

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

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

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

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

"Sistema en línea": La totalidad de los sistemas y tecnologías en línea proporcionados por Trusted Shops, en particular la plataforma eTrusted, para la recopilación, el análisis y la gestión automatizados de comentarios transaccionales y no transaccionales, así como para el uso de otras funciones modulares que se pueden contratar.

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

"**Volumen de ventas bruto**": A menos que se especifique lo contrario, el volumen de ventas del adherido en la(s) tienda(s) en línea vinculada(s) del contrato incluyen el IVA y corresponde al valor antes de deducir todas las cancelaciones e independientemente de la razón legal subyacente a dicha cancelación (por ejemplo, desistimiento, garantía legal, devolución voluntaria o acordada por contrato, etc.) e independientemente de si un reembolso está asociado a la cancelación respectiva.

A Condiciones Generales de Adhesión

A1 Objeto y celebración del contrato

A1.1 Trusted Shops es titular de todos los derechos de propiedad intelectual (en particular, derechos de autor, derechos de marca, derechos de diseño, derechos sobre o en relación con bases de datos y derechos sobre o en relación con secretos comerciales). Las marcas comerciales de Trusted Shops, el sistema en línea y todos los demás servicios y contenidos serán concedidos bajo licencia dentro del marco de la adhesión.

A1.2 Se prohíbe al adherido utilizar las marcas de Trusted Shops o dar la impresión de que su presencia en línea ha sido comprobada por Trusted Shops, a menos que tenga derecho a hacerlo mediante la concesión de una licencia de uso por parte de Trusted Shops de conformidad con la sección B2 y/o la sección C3 y cumpliendo con las correspondientes condiciones de licencia.

A2 Precios y condiciones de pago

A2.1 El importe de la cuota de adhesión depende de los servicios incluidos en el paquete contratado con Trusted Shops. Se aplicará la lista de precios (TS-PL). Las facturas de Trusted Shops deberán abonarse en un plazo de 14 días a partir de su recepción. Trusted Shops se reserva el derecho a cobrar recargos de hasta 10 euros netos en caso de demora en el pago.

A2.2 Si se acuerda una cuota de apertura según la lista de precios, esta deberá ser pagada en el momento en el que se celebra el contrato. La cuota de adhesión debe pagarse por adelantado en el primer año contractual al celebrar el mismo y posteriormente deberá pagarse al comienzo de cada año contractual.

A2.3 En caso de que la tienda en línea contrate servicios adicionales de pago durante el periodo contractual, se incrementará la cuota de adhesión por el importe referente al servicio contratado hasta el final del periodo contractual. A partir del siguiente año de contrato, el importe de la prestación adicional pasa a formar parte de la cuota de adhesión.

A2.4 Las partes pueden acordar el pago a plazos. Trusted Shops tiene derecho a rescindir del acuerdo de pago a plazos si el adherido se retrasa al menos 14 días en la cuota de pago a plazos.

A2.5 En el caso de rescindir el contrato por el incumplimiento mencionado en la sección A2.4, la cuota de adhesión pendiente para el año de contrato actual se debe pagar inmediatamente.

A2.6 Trusted Shops tiene derecho a no prestar los servicios acordados siempre que el adherido se retrase 7 días en el pago de las cantidades acordadas a pesar de los recordatorios o si se rechaza definitivamente el pago. En tal caso, la obligación de pago del adherido se mantiene íntegra. En caso de que esto suceda con frecuencia, Trusted Shops se reserva el derecho de desactivar inmediatamente y no prestar los servicios acordados mientras dure la mora en el pago.

A2.7 La tienda en línea confirma con exactitud el número de identificación fiscal a efectos del IVA y autoriza a Trusted

Shops a liquidar con este número las ganancias según el procedimiento de cobro inverso (*Reverse-Charge-Process*).

A2.8 Todas las facturas se enviarán al adherido en formato electrónico.

A2.9 A la celebración del contrato y al final de cada año contractual el adherido deberá, sin que se le solicite, proporcionar información veraz y basada en cifras de ventas verificables de los últimos 12 meses basadas en el volumen de ventas bruto generado, de forma anticipada, en el ejercicio económico del año fiscal en curso (antes de descontar todas las cancelaciones, devoluciones, etc.) de todos sus sitios web registrados en Trusted Shops. Trusted Shops está autorizado a exigir los documentos que lo justifiquen.

A2.10 Si el adherido no proporciona la información de acuerdo con la sección A2.9, Trusted Shops tiene derecho a determinarlo a través de un cálculo por extrapolación utilizando otras fuentes de información y/o solicitando pruebas al adherido sobre el volumen de ventas bruto en los últimos doce meses. El adherido tiene derecho a demostrar que el volumen de ventas (bruto) realmente generado difiere del valor calculado por Trusted Shops.

A2.11 Si el volumen de ventas bruto indicado por el adherido de acuerdo con la sección A2.9 o determinado de acuerdo con la sección A2.10 supera o no alcanza el volumen de ventas bruto previsto he utilizado previamente como base para el cálculo de la cuota de adhesión, podrá exigirse que este sea recalculado por Trusted Shops y se aplicará dicho cambio a partir del siguiente año contractual, siendo esto aplicable tanto en lo que respecta a la cuota de adhesión, como en cualquier otro servicio individual que se vea afectado por dicho cálculo.

A2.12 Si Trusted Shops establece durante el año contractual en curso que el volumen de ventas real bruto excede de forma significativa – se presumirá en caso de un exceso del 20% y/o de 100.000 euros sin excepción alguna – el volumen de ventas (bruto) previsto y utilizado previamente como base por Trusted Shops, Trusted Shops podrá entonces recalcular la cuota de adhesión de acuerdo con la lista de precios del año contractual en curso, con efecto a partir del mes siguiente al recalculo. En estos casos, el nuevo cálculo se basará en la media de la facturación mensual extrapolada al año contractual. El adherido tiene derecho a demostrar que su volumen de ventas real bruto difiere del valor estimado.

A2.13 Cuando el adherido deba o desee acreditar su volumen de ventas bruto de acuerdo con las disposiciones anteriores, se considerarán pruebas sólidas, en particular, las siguientes:

a. Informe formal sobre el último ejercicio fiscal finalizado (informe anual);
b. Prueba / confirmación del asesor fiscal o del auditor;
c. Extraer (por ejemplo, como una captura de pantalla) del sistema de gestión de mercancías del adherido o del sistema de software de la tienda.

A3 Servicios de Trusted Shops

A3.1 Los servicios adicionales que se pueden reservar de forma individual de Trusted Shops se encuentran descritos en el catálogo de servicios de Trusted Shops. A menos que se indique lo contrario, los servicios adicionales solo se proporcionan para una tienda en línea.

A3.2 Trusted Shops concede al adherido acceso al sistema en línea de Trusted Shops durante la vigencia del contrato.

A3.3 Respecto a la disponibilidad del sistema en línea como servicio de software, se aplica el Acuerdo de Nivel de Servicio.

A3.4 El uso de los servicios está autorizado exclusivamente para el adherido y exclusivamente para las presencias en línea acordadas. Su uso para presencias en línea con otros operadores sólo está permitido previo acuerdo contractual (por ejemplo, una adhesión al contrato).

A4 Obligaciones generales del adherido

A4.1 El adherido deberá asumir los costes de la adecuación a los requisitos técnicos necesarios para el uso de los sistemas en línea puestos a disposición por parte de Trusted Shops.

A4.2 El adherido está obligado a cumplir con la ley aplicable, en particular, con las disposiciones de la legislación en materia de consumo, así como con los estándares y obligaciones establecidos en la Política de Cumplimiento y en el Código de Conducta contra la Esclavitud Moderna y a ofrecer solo aquellos bienes y servicios cuya venta y/u oferta no esté legalmente prohibida y no viole el catálogo de exclusión de Trusted Shops (TS-ASK) ni la Política de Cumplimiento ni el Código de Conducta.

A4.3 La tienda en línea está obligada a proteger y mantener en secreto sus datos de acceso (nombre de usuario y contraseña) para prevenir el uso no autorizado por terceros. El adherido deberá informar a Trusted Shops inmediatamente si tuviera motivos razonables para sospechar que se ha llevado a cabo un abuso o mal uso de sus datos de acceso.

A4.4 El adherido debe responder las solicitudes de Trusted Shops y de los clientes en un plazo de cinco (5) días durante todo el periodo de vigencia del contrato, así mismo deberá facilitar toda la información necesaria para el procesamiento de las mismas. Trusted Shops determinará si las tiendas en línea deben responder, ya sea a través del sistema en línea, por correo electrónico o por escrito. La primera respuesta por parte del adherido no tiene que responder de forma concluyente las solicitudes. Una respuesta inicial dentro del plazo establecido es suficiente.

A4.5 El adherido está obligado a designar al menos una persona de contacto competente y brindarnos los datos de contacto, para todos los temas y preguntas relacionadas con el contrato de adhesión.

A4.6 Si el adherido se limita a concertar la celebración de un contrato entre el cliente y terceros (prestadores de servicios), deberá asegurarse de que los prestadores de servicios cumplan las obligaciones de esta sección A4 durante toda la vigencia del contrato. Los incumplimientos de las obligaciones por parte de los proveedores de servicios se considerarán incumplimientos de las obligaciones por parte del adherido.

A4.7 El adherido concede a Trusted Shops y a todas las empresas vinculadas a Trusted Shops de acuerdo con el § 15 de la Ley alemana de Sociedades Anónimas (AktG), el derecho no exclusivo, de forma gratuita, a utilizar el logotipo de la empresa (marca) del adherido durante la vigencia del contrato para sus propios fines publicitarios y de marketing en los sitios web de la empresa, en todo tipo de presencias en redes sociales y en newsletters con el fin de hacer referencia a la cooperación existente (Licencia de uso).

A4.8 El adherido es responsable de la exactitud de toda la información enviada a Trusted Shops. En particular, el adherido está obligado a comprobar con atención todos los datos de la empresa que se introduzcan o actualicen en el sistema en línea y a asegurarse de que son correctos y están actualizados. Esto se aplica en particular a toda la información publicada en los perfiles de las empresas. Trusted Shops no asume ninguna responsabilidad por la información incorrecta u obsoleta proporcionada por el adherido. En caso de que Trusted Shops tenga conocimiento de la existencia de datos incorrectos, el adherido estará obligado a corregirlos inmediatamente si así se le solicita. Trusted Shops también está autorizado a actualizar dicha información de forma independiente y a restringir las opciones de introducción de datos del adherido según su propio criterio. En caso de que el adherido tenga la posibilidad de modificar su nombre visible, éste deberá seleccionarse de tal manera que se pueda deducir del mismo el dominio registrado o el nombre de la empresa.

A4.9 Si el operador de la presencia en línea cambia, el adherido está obligado a notificarlo inmediatamente a Trusted Shops por escrito con el fin de llegar a un acuerdo sobre la continuidad en el uso de los servicios. Un cambio de operador no conlleva la rescisión del contrato de adhesión ni justifica un derecho extraordinario de rescisión.

A4.10 Trusted Shops tiene derecho a acceder e iniciar sesión en la cuenta de cliente del adherido en la medida necesaria para la gestión de solicitudes de soporte y servicio, así como para el análisis y la resolución de incidencias técnicas. Trusted Shops tratará como confidencial toda la información obtenida durante dicho acceso y cumplirá las disposiciones de protección de datos aplicables en virtud del presente contrato de adhesión. El acceso a datos personales u otra información confidencial solo tendrá lugar en la medida necesaria para la prestación de las actividades de soporte o servicio solicitadas o cuando así lo exija la normativa aplicable.

A5 Garantía y Responsabilidad

A5.1 Trusted Shops es responsable sin limitación de los daños causados por Trusted Shops o por sus empleados con dolo o por negligencia grave.

A5.2 Trusted Shops no será responsable por lesiones de obligaciones por negligencia que no sean graves, si estas obligaciones no sustanciales del contrato (obligaciones cuyo cumplimiento solo es posible mediante la correcta ejecución del contrato y en cuya adhesión puede confiar regularmente la parte contratante, las llamadas obligaciones cardinales) afectan a la vida, la salud o el cuerpo.

A5.3 En el caso de un incumplimiento ligeramente negligente de una de las obligaciones contractuales, la responsabilidad se limitará a los daños y perjuicios que normalmente son de esperar dentro del ámbito del contrato. Se excluye la responsabilidad por daños no típicos del contrato, los daños consecuentes y el lucro cesante.

A5.4 Estas condiciones se aplican a los incumplimientos del deber por parte de los auxiliares ejecutivos.

A5.5 Fuerza mayor: Trusted Shops no controla la transferencia de datos a través de Internet y, por lo tanto, no es responsable de los retrasos o problemas de entrega causados por el mal funcionamiento del Internet. Lo mismo se aplica a otros acontecimientos graves, como lo son las dificultades técnicas, que se escapan al control de Trusted Shops, los casos de fuerza mayor, los conflictos laborales, los disturbios, la guerra, las pandemias y los conflictos terroristas, que tienen consecuencias imprevisibles para la prestación de los servicios. Trusted Shops no garantiza con respecto a lo anterior, que los sistemas en línea proporcionados estén en todo momento accesibles, disponibles y libres de errores.

A6 Confidencialidad

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

A7 Duración del contrato, prórroga del contrato y finalización del contrato

A7.1 La duración mínima del contrato es de 12 meses. El contrato de adhesión se renovará automáticamente por otros 12 meses si no se comunica por escrito la decisión de rescindirlo con un plazo de 3 meses antes de la finalización del contrato en curso.

A7.2 En caso de que durante el año del contrato de adhesión se adquieran servicios adicionales, podrán ser rescindidos estos con un plazo de 3 meses antes de la finalización del contrato en curso.

A7.3 El derecho de Trusted Shops a rescindir el contrato de forma extraordinaria sin previo aviso por una causa justificada no se ve afectado por las condiciones consagradas en la sección A7.

A7.4 Trusted Shops podrá rescindir de forma extraordinaria y sin plazo alguno el contrato de adhesión en los siguientes casos:

a. El adherido no cumple con sus obligaciones consagradas en la sección A4 a pesar de reiteradas advertencias, o si se niega de forma seria y definitiva a cumplir con estas,
b. o si el adherido se retrasa al menos 24 días en el pago de una cuota mensual o de su cuota de adhesión anual, a pesar de reiteradas advertencias.

A7.5 En caso de cancelación extraordinaria por parte de Trusted Shops, se adeudarán las cuotas de adhesión correspondientes a la duración restante original del contrato en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

A7.6 El recálculo de las cuotas de adhesión en base del volumen de las ventas bruto, así como de las cuotas de los servicios individuales sujetos al volumen de ventas bruto de acuerdo con las secciones A2.9 y ss. se realizará en base a la lista de precios acordada en el momento de la celebración del contrato o con la escala de precios individuales acordados, siendo estos no susceptibles del derecho de rescindir de forma extraordinaria.

A7.7 Tras la finalización del contrato, el perfil de empresa permanece en estado «reclamado» y el adherido puede seguir utilizando la plataforma eTrusted para gestionar las valoraciones. Para ello, deberá iniciar sesión con sus datos de acceso existentes en un plazo de 6 meses. Al iniciar sesión, se celebra el contrato de usuario y el adherido acepta las secciones 2 y 3 de las Condiciones adicionales para reclamar un perfil de empresa y las Condiciones generales de uso de la plataforma eTrusted. Si no se inicia sesión en el plazo de 6 meses, el acceso se bloqueará sin más cancelación ni notificación y el perfil podrá reclamarse de conformidad con las Condiciones adicionales para reclamar un perfil de empresa. Trusted Shops se reserva, no obstante, el derecho a bloquear el acceso tras la finalización del contrato por causa justificada sin necesidad de notificarlo al adherido.

A8 Modificaciones del contrato

A8.1 Las modificaciones de las Condiciones Generales de Adhesión (TS-AMB) serán notificadas a la tienda en línea por escrito. 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.

A8.2 Las modificaciones del catálogo de exclusión y de los criterios de calidad también se comunican al adherido por escrito y entran en vigor en el momento de su notificación. No será posible presentar objeciones.

A9 Disposiciones finales

A9.1 Las declaraciones relativas al contrato, incluyendo la rescisión del contrato de adhesión, sólo serán válidas si se reciben por escrito. Para este fin, basta con un simple correo electrónico.

A9.2 Este acuerdo y todas las controversias que surjan de él o en relación con él se regirán exclusivamente por la legislación alemana.

A9.3 El idioma del contrato es el español.

A9.4 La competencia jurisdiccional para conocer de todos los litigios derivados y relacionados con el presente contrato, en la medida en que la ley lo permita, corresponderá a los tribunales de Colonia. Lo mismo se aplicará si el adherido no

tiene un fuero general en Alemania o si se desconoce su lugar de residencia o domicilio habitual en el momento de interponer la demanda.

B Condiciones de cualificación para utilizar el Sello de Calidad y la oferta de Protección al Comprador de Trusted Shops

Las siguientes condiciones son aplicables para la utilización del Sello de Calidad y la oferta de Protección al Comprador de Trusted Shops. Para ello, el adherido también solicita un contrato de garantía de Trusted Shops con los garantes de Trusted Shops. Los garantes de Trusted Shops son Atradius Credit Insurance, sucursal de Atradius Credito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Colonia y R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden. Para las empresas con sede en Suiza, se añade Atradius Credit Insurance N.V., Zweigniederlassung Zürich, Holbeinstrasse 22, 8008 Zürich como garante adicional de Trusted Shops. El contrato de garantía de Trusted Shops entra en vigor en cuanto se utiliza el Sello de Calidad y se ofrece la Protección al Comprador y/o en cuanto se solicita un marco de garantía.

Definiciones adicionales

"Condiciones de la licencia": Las condiciones en las que Trusted Shops concede al adherido el derecho de utilizar las marcas de Trusted Shops para la presencia en línea.

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

"Trustbadge": El elemento visual proporcionado por Trusted Shops para mostrar información sobre los servicios que Trusted Shops presta para la presencia en línea (en particular, el Sello de Calidad y/o el sistema de valoraciones).

"Garantía de Trusted Shops": Una garantía de reembolso de dinero que protege a los clientes de acuerdo con las condiciones de la garantía. Es distinta de la Protección al Comprador de Trusted Shops de acuerdo con la Sección 2.2 y 3 de las Condiciones de adhesión para compradores, así como la Sección 3c del Catálogo de servicios.

"Trustmark": La palabra/marca figurativa "Garantía Trusted Shops", en lo sucesivo también denominada "Sello de Calidad".

B1 Integración del Trustbadge

B1.1 Al inicio del contrato, Trusted Shops proporcionará asistencia al adherido para integrar el sistema de Trustbadge en la presencia en línea.

B1.2 La integración de la insignia del Trustbadge es obligatoria. Trusted Shops tiene derecho a utilizar el "Trustbadge" para reunir los datos necesarios para la prestación de los servicios de Trusted Shops en su presencia en línea.

B1.3 El adherido se asegura de que el Trustbadge se integre exclusivamente en la presencia en línea contratada y de que se cumplan las directrices proporcionadas por Trusted Shops.

B2 Uso del Sello de Calidad de Trusted Shops

B2.1 Trusted Shops concede al adherido el derecho revocable, no exclusivo e intransferible de utilizar el Sello de Calidad de Trusted Shops durante el periodo de vigencia del contrato en su presencia en línea para la que se ha contratado esta opción, tras haber superado con éxito la certificación y de conformidad con las condiciones de la licencia y los criterios de calidad de Trusted Shops (TS-QAL).

B2.2 Trusted Shops mostrará el Sello de Calidad a través del Trustbadge en la presencia en línea siempre que se cumplan las condiciones de la licencia.

B3 Obligaciones al usar las marcas de Trusted Shops

B3.1 El adherido está obligado a asegurarse de que las condiciones de la licencia se cumplan durante todo el periodo contractual.

B3.2 En caso de reclamaciones, así como en los casos en los que la garantía sea aplicable, el adherido deberá proporcionar información concreta sobre las fechas de entrega, presentar comprobantes de entrega y de reembolso, así como información detallada sobre el uso u otras circunstancias que den derecho a reducciones de valor.

B3.3 El adherido se compromete a reembolsar a Trusted Shops todos los pagos realizados por él a efectos de la garantía (de acuerdo con las Condiciones de adhesión para compradores) sin perjuicio de otras reclamaciones de indemnización. Trusted Shops facturará estos pagos al adherido con un listado detallado. La obligación del adherido de reembolsar a Trusted Shops los pagos efectuados por este subsiste incluso en caso de cambio del operador de una presencia en línea contratada, salvo que se acuerde lo contrario.

B3.4 El adherido proporcionará a Trusted Shops, bajo petición, información que permita la evaluación de la solvencia económica de la tienda en línea. Trusted Shops tiene derecho a transmitir esta información a las aseguradoras con el fin de comprobar la solvencia económica del adherido. Trusted Shops y las aseguradoras están contractualmente obligados a mantener en secreto la información confidencial y utilizarán esta información exclusivamente para el propósito mencionado y no la transmitirán a terceros.

B3.5 El adherido cumple los criterios de calidad aplicables y permite el registro para la Protección al Comprador de Trusted Shops y la garantía de Trusted Shops.

B3.6 Salvo que se acuerde lo contrario, el adherido deberá retirar el Trustbadge así como las marcas y todas las referencias a Trusted Shops de la presencia en línea en caso de cambio de operador y/o transmisión de la presencia en línea. La retirada deberá realizarse sin que Trusted Shops lo solicite en el momento de la trasmisión acordada con el nuevo operador.

B4 Perdida del derecho de uso

B4.1 El derecho de uso (de la sección B2) se extinguirá en cuanto y mientras el adherido no cumpla con una o más de las condiciones de la licencia. Trusted Shops comprobará el cumplimiento del adherido de forma razonable, discreta y continua, mediante pruebas aleatorias. El derecho de uso también se extingue si el adherido se retrasa por lo menos 24 días en el pago de las sumas adeudadas a pesar de los recordatorios por correo electrónico, si la solvencia es insuficiente o no se aportan los documentos previstos en la sección B3.4 para comprobar la solvencia. Los demás servicios reservados pueden seguir utilizándose. La obligación de pagar las cuotas de adhesión sigue vigente.

B4.2 Trusted Shops trabajará con el adherido para mejorar los servicios de este y además tiene derecho de exigirle al adherido, dentro de un periodo razonable, que

a. garantice el cumplimiento de los términos y condiciones de la licencia; y/o

b. se abstenga en el futuro de toda conducta contraria al contrato y haga una declaración de cese y desistimiento sujeta a sanción; y/o

c. elimine las marcas y todas las referencias de Trusted Shops de la presencia en línea.

B4.3 Si no se cumplen las condiciones de la licencia estipuladas, Trusted Shops tiene derecho a desactivar el Sello de Calidad. Mientras no se cumplan las condiciones de la licencia, el adherido no tendrá derecho a habilitar el registro para la Protección al Comprador de Trusted Shops y la Garantía de Trusted Shops. En tal caso, la obligación de pago del adherido se mantiene íntegra.

B4.4 No se verán afectadas otras reclamaciones de Trusted Shops por el uso no autorizado de las marcas de Trusted Shops.

B5 Intermediación

La cláusula A4.6 se aplicará en consecuencia a todas las obligaciones derivadas de las cláusulas B2, B3, B4.

B6 Asesoramiento legal

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

B7 Rescisión extraordinaria

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

a. si el adherido no cumple con las obligaciones contractuales de acuerdo con las secciones B2 y B3.3 a pesar de una advertencia y después de la expiración del plazo determinado, o si incumple repetidamente, o si se niega a cumplir con sus obligaciones contractuales, o

b. si el adherido presenta información falsa sobre su volumen de ventas, o

c. si el contrato de garantía celebrado con Trusted Shops se rescinde debido a que se conceda la rescisión del mismo dentro del marco de la garantía o se rescinda por otro motivo.

C Condiciones relativas al uso del sistema de valoraciones

Definiciones adicionales

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

"Trustbadge": El elemento visual proporcionado por Trusted Shops para mostrar información sobre los servicios que Trusted Shops presta para la presencia en línea (en particular, el Sello de Calidad y/o el sistema de valoraciones).

C1 Integración del Trustbadge

C1.1 Al inicio del contrato, Trusted Shops proporcionará asistencia al adherido para integrar el sistema de Trustbadge en la presencia en línea.

C1.2 La integración del código del Trustbadge es obligatoria. Trusted Shops tiene derecho a utilizar el "Trustbadge" para reunir los datos necesarios para la prestación de servicios de Trusted Shops en la presencia en línea.

C1.3 El adherido se asegura de que el Sello de Calidad se integre exclusivamente en la presencia en línea contratada y de conformidad con las directrices proporcionadas por Trusted Shops.

C2 Obligaciones al utilizar el sistema de valoración y los derechos de control

C2.1 El adherido no puede hacer un uso indebido del sistema de valoraciones, en particular no mediante valoraciones positivas creadas por él mismo o en su nombre que den la impresión de que la calidad de su tienda en línea o de los productos ofrecidos es particularmente buena, ni tampoco mediante información falsa destinada a garantizar que las valoraciones negativas de los clientes no entren en el sistema de valoraciones.

C2.2 El adherido está obligado a demostrar a Trusted Shops, cuando se le solicite, la autenticidad de una valoración y/o el cumplimiento de los requisitos establecidos en la cláusula C2.8 y a presentar documentos y pruebas a tal efecto sin demora (por ejemplo, facturas que demuestren que la persona que realizó la valoración es un cliente del comerciante, listas de envío de clientes y de direcciones de correo electrónico, textos de consentimiento, archivos de registro).

C2.3 Si una valoración es ilegal desde el punto de vista del adherido (insulto, crítica abusiva o declaración falsa de hechos), Trusted Shops comprueba manualmente la valoración en cuestión y elimina las valoraciones que son objetivamente ilegales. Si una foto u/o imagen infringe las normas legales y/o las condiciones de uso del sistema de valoraciones de Trusted Shops desde el punto de vista del adherido, será examinado el caso en consecuencia por Trusted Shops. Si Trusted Shops detecta una violación, la foto y/o imagen será eliminada. El resto de la valoración permanece, si esto no es objetivamente ilegal por sí mismo.

C2.4 Se prohíbe al adherido utilizar amenazas o comportamientos agresivos para influir en el cliente o en los empleados de Trusted Shops con el fin de provocar un cambio en una valoración.

C2.5 El adherido no ofrecerá a sus clientes ventajas, condiciones especiales, descuentos u otros incentivos para inducir la realización de una valoración positiva o retirar una valoración negativa.

C2.6 El adherido se abstendrá de toda actividad que tenga como objetivo el inutilizar el sistema de valoraciones o dificultar su uso. El adherido está obligado a integrar el sistema de valoraciones en su presencia en línea de acuerdo con las directrices proporcionadas por Trusted Shops.

C2.7 El adherido puede utilizar el sistema de valoraciones solo durante la vigencia del periodo contractual y mientras que conserve su presencia en línea, solo para sus propios fines, es decir, para la valoración y la visualización de las valoraciones de sus propios clientes, a menos que Trusted Shops permita expresamente por escrito el uso para otros fines. En particular, no se permite conceder a terceros a cambio de una remuneración económica el uso del sistema de valoraciones o conectar las valoraciones de los clientes de Trusted Shops con otros productos o sistemas, sin el consentimiento de Trusted Shops con el fin de revender los productos ofrecidos (Reventa).

C2.8 En la medida en que el adherido desee utilizar la posibilidad de pedir una valoración a sus clientes por correo electrónico a través del sistema de valoraciones o utilice el sistema en línea de Trusted Shops con este fin, el adherido deberá:

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

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

C3 Uso de las marcas de Trusted Shops

Trusted Shops concede al adherido el derecho revocable, no exclusivo e intransferible de utilizar las marcas individuales de Trusted Shops mencionadas en las condiciones de licencia de conformidad con las condiciones de licencia.

Se prohíbe al adherido utilizar el Sello de Calidad de Trusted Shops y crear así la impresión de que su presencia en línea ha sido verificada por Trusted Shops, a menos que esté autorizado a hacerlo por haber contratado la opción "Sello de Calidad de Trusted Shops y garantía de Trusted Shops" y en cumplimiento de las demás condiciones de licencia para el uso de esta marca.

C4 Uso indebido del sistema de valoraciones; terminación del contrato sin previo aviso

C4.1 Si el comerciante incumple las obligaciones y las condiciones de la licencia establecidas en la sección C2, Trusted Shops tiene derecho, sin perjuicio de otros recursos legales a:

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

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

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

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

C4.2 Si el adherido continúa utilizando el sistema de valoraciones o las referencias al mismo a pesar de haber sido advertido, y continúa sin cumplir con los requisitos de la sección C2, Trusted Shops podrá eliminar la opción de "Valoración del cliente" sin previo aviso.

C4.3 En caso de uso indebido (de conformidad con la cláusula C2.1) o manipulación (de conformidad con la sección C2, C2.4) del sistema de valoraciones, o de incumplimiento de las obligaciones de la cláusula C2.8, Trusted Shops también tiene derecho a:

a. eliminar permanentemente las valoraciones afectadas o todas las valoraciones y restaurar el sistema a su estado original;
b. en caso de violación flagrante, negligente o intencional de una de estas obligaciones, tendrá derecho Trusted Shops a poner fin a la opción "valoraciones del cliente" de forma inmediata, es decir, sin previo aviso y sin notificación.

C5 Suspensión en caso de uso del sistema de valoraciones de forma contraria a lo estipulado en los términos del contrato

En caso de lesión de derechos de terceros por uso indebido culpable (de conformidad con la cláusula C2.1) o manipulación (de conformidad con la cláusula C2.4) del sistema de valoraciones, o por incumplimiento culpable de las obligaciones establecidas en la cláusula C2.8, el adherido deberá eximir a Trusted Shops de todas las reclamaciones y demandas por daños y perjuicios resultantes que se presenten contra Trusted Shops, así como de los costes de la defensa legal, previa acreditación.

C6 Directiva sobre el sistema de valoraciones de Trusted Shops y el uso de las valoraciones

Las normas para la denuncia de valoraciones, así como las posibilidades y los requisitos para el uso de valoraciones se establecen en la Directiva sobre el sistema de valoraciones de Trusted Shops y el uso de las valoraciones, y siempre deben ser respetadas por el adherido.

Cuando se realicen comentarios sobre las valoraciones, serán aplicables consecuentemente las secciones B y D de las Condiciones de uso de la plataforma de Feedback de Trusted Shops.

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

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

D1 Obligaciones adicionales en caso de utilización de la opción Valoraciones de Producto

D1.1 Para los adheridos que utilicen la opción Valoraciones de Producto, se aplicarán de forma general en relación con el uso del sistema de valoración los apartados C2 a C5 TS-AMB_ES.

D1.2 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 posee derechos de autor propios y tenga derecho a conceder licencias.

D1.3 Asimismo, el adherido garantiza que transmitirá a Trusted Shops exclusivamente aquellos datos (por ejemplo, enlaces a imágenes, denominaciones de productos, números de artículos, identificadores de productos) que estén relacionados con el producto en cuestión que se haya pedido, suministrado y que, por consiguiente, vaya a ser valorado.

D1.4 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.

D1.5 Asimismo, el adherido se compromete a no transmitir denominaciones de productos que puedan violar los derechos de terceros, en especial los derechos de marca.

D2 Licencia de uso para las imágenes de productos

D2.1 El adherido concede por medio de las presentes Condiciones Generales de Adhesión a Trusted Shops el derecho no exclusivo e intransferible a utilizar las imágenes de productos transmitidas sin limitaciones temporales ni espaciales y para los fines citados en el presente acuerdo, en especial —pero sin limitarse a esta acción—. Esto comprende expresamente las siguientes modalidades de uso: la reproducción, publicación, la edición, el tratamiento y la difusión, en formato impreso, en la comunicación en línea y fuera de línea, en la comunicación móvil, en los servicios push y en los medios sociales, así como modalidades de uso que aún estén por conocer, en la medida en que estas sean necesarias para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

D2.2 El adherido concede a Trusted Shops los derechos anteriormente citados a título gratuito.

D3 Suspensión por mal uso del sistema de valoraciones de acuerdo con las obligaciones contractuales

En el caso de lesión de derechos de terceros por incumplimiento culposo de las obligaciones de acuerdo con la sección D1, el adherido eximirá a Trusted Shops de todas las reclamaciones resultantes y de las reclamaciones por daños y perjuicios que se hagan valer contra Trusted Shops, así como de los costes de la defensa legal previa acreditación.

D4 Uso de las Valoraciones de Producto

Para el uso de las Valoraciones de Productos recopiladas, se aplica la Directiva sobre el sistema de valoraciones de Trusted Shops y el uso de las valoraciones.

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

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

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

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

E1 Obligaciones adicionales para el uso del Gestor de Reputación

E1.1 Para los adheridos que utilizan el Gestor de Reputación serán aplicadas las condiciones adicionales relativas a la prestación “valoraciones de Producto” indicadas en las secciones C2 – C5, así como también las secciones del D1 – D4 de las TS-AMB.

E1.2 En caso de que el adherido haga uso de la posibilidad de transferir a Trusted Shops URLs (Localizadores de recursos uniformes) de los perfiles de valoraciones de otras plataformas, de modo que dichos perfiles estén vinculados al perfil en el Gestor de Reputación, el adherido se compromete frente a Trusted Shops a garantizar que solo remitirá los enlaces y los perfiles de los que el adherido sea propietario o representante autorizado. El adherido debe presentar pruebas de ello a petición de Trusted Shops dentro de un plazo razonable determinado por Trusted Shops.

E1.3 El adherido se asegurará de que durante el uso del Gestor de Reputación no infrinja ningún acuerdo contractual con el operador de la plataforma.

E1.4 El contenido obligatorio, que está marcado como tal, en los formularios de invitación para solicitar que se realice una valoración, no puede ser cambiado o eliminado.

E2 Rescisión del contrato en caso de uso ilegal del Gestor de Reputación

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

E3 Desactivación temporal del perfil de valoraciones

Trusted Shops se reserva el derecho de bloquear el perfil de valoraciones del adherido o las funciones individuales del Gestor de Reputación en caso de sospecha sobre el uso indebido del Gestor de Reputación, en particular, en el sentido de la cláusula E1.2. Dicha desactivación se realizará hasta que se aclare la situación o hasta que el adherido aporte pruebas para refutar el presunto uso indebido.

F Condiciones adicionales relativas a la prestación «Smart Review Assistant»

Si el adherido ha contratado la prestación «Smart Review Assistant», se aplican los términos de esta subsección de forma complementaria a las demás condiciones del contrato de adhesión.

F1 Alcance y descripción de las prestaciones

F2 Smart Review Assistant es una función adicional del Control Center de eTrusted que permite al adherido reaccionar a las valoraciones recibidas. Con solo hacer clic en un botón, el servicio de IA genera una respuesta posible a la valoración recibida, la cual puede publicarse una vez que el adherido la revise y adapte en caso necesario. Al hacer clic en el botón, se genera al mismo tiempo un resumen de la valoración recibida, que se muestra en el Control Center.

F2.1 Esta función se ofrece en distintos paquetes según la cantidad de valoraciones que se prevé recibir por año contractual. El adherido se suscribe al paquete apropiado según la lista de precios. En caso de superarse las valoraciones recibidas por año contractual, el adherido deberá cambiarse a un paquete mayor (lo que se conoce como upgrade o mejora). De no hacerlo, al alcanzar la cantidad de valoraciones acordada, la función se desactivará hasta el siguiente año contractual. El cambio a un paquete inferior podrá realizarse solamente con efecto para el siguiente año contractual.

F2.2 Solo pueden generarse respuestas a valoraciones verificadas de los últimos 12 meses que hayan sido recogidas mediante el sistema de valoraciones de Trusted Shops para una (1) presencia en línea. La función no tendrá en cuenta las valoraciones importadas. La cantidad de respuestas generadas no podrá superar la cantidad de valoraciones recibidas, independientemente de si se publica o no una respuesta.

F2.3 El derecho del adherido a utilizar Smart Review Assistant a través del front end del Control Center está limitado a la duración del contrato y no es exclusivo, licenciable, ni transferible. En especial, el adherido no podrá conceder acceso de ningún tipo a Smart Review Assistant. El adherido no está autorizado a copiar, modificar, descompilar, crear trabajos derivados ni hacer ingeniería inversa, desensamblar, traducir ni intentar modificar de ningún otro modo el código fuente de los servicios ni ninguna parte de ellos. Lo anterior se aplicará solamente en la medida en que dicha actividad no esté expresamente permitida en virtud de los parágrafos §§ 69d y 69e de la Ley de propiedad intelectual alemana (UrhG, por sus siglas en alemán).

F2.4 El adherido adquiere sobre las respuestas generadas un derecho de uso no exclusivo, no licenciable e intransferible limitado a la duración del contrato.

F2.5 La media mensual de disponibilidad de Smart Review Assistant es del 99 % (sin contar los trabajos de mantenimiento planeados ni las mejoras). Debido a la ejecución de trabajos de mantenimiento y mejora necesarios, es posible que ciertos servicios o funcionalidades individuales no estén disponibles por un breve periodo de tiempo.

F3 Condiciones de pago y periodo de vigencia del contrato

F3.1 El precio del servicio depende del número de valoraciones recibidas por año contractual. Se aplica la lista de precios acordada.

F3.2 En caso de una mejora, se facturará de forma inmediata la tarifa de uso ajustada de manera proporcional pro rata temporis hasta el final del año contractual actual. Se aplica el punto A2.3 TS-AMB.

F3.3 El servicio Smart Review Assistant se puede contratar individualmente en cada caso como servicio adicional para una presencia en línea (tienda), bajo un dominio, en una lengua y con orientación a un mercado objetivo.

F3.4 El periodo de vigencia será el mismo que el del contrato principal. Esta opción se puede cancelar individualmente con un plazo de 3 meses antes de que finalice el año contractual. La disponibilidad del paquete complementario depende del mercado objetivo principal elegido.

F3.5 No se verá afectado el derecho de rescisión extraordinaria por causa justificada.

F4 Obligaciones generales del adherido

F4.1 El adherido deberá asumir los costes de las condiciones técnicas para el uso del servicio Smart Review Assistant facilitado por Trusted Shops, en especial, en lo que se refiere a una conexión a Internet suficiente, así como sistema operativo y navegador.

F4.2 Las respuestas a las valoraciones generadas automáticamente deben ser revisadas y confirmadas por el adherido antes de que se publique el contenido.

F4.3 A excepción de lo dispuesto en la cláusula F4.2, las respuestas a valoraciones positivas con al menos cuatro estrellas podrán publicarse automáticamente activando la función ofrecida a tal efecto. El adherido será responsable ante Trusted Shops del uso de esta función y eximirá a Trusted Shops de cualquier reclamación de terceros en relación con el uso de la función.

F5 Restricción de acceso

F5.1 Trusted Shops tendrá derecho a bloquear temporalmente el acceso a Smart Review Assistant si existen indicios concretos de que el adherido ha contravenido de manera grave o reiterada las disposiciones legales o las presentes condiciones de uso.

F5.2 Trusted Shops tendrá en cuenta los intereses legítimos del adherido afectado en su decisión de bloqueo, en particular, si existen indicios de que el adherido no es responsable de la infracción. Trusted Shops levantará el bloqueo tan pronto como haya cesado la infracción.

G Condiciones adicionales relativas a la prestación «Análisis de Sentimiento»

Si el adherido ha contratado la prestación «Análisis de Sentimiento», se aplican los términos de esta subsección de forma complementaria a las demás condiciones del contrato de adhesión.

G1 Alcance y descripción de las prestaciones

G1.1 La función Análisis de Sentimiento proporciona información cualitativa agregada sobre las valoraciones extraídas de las reseñas de los clientes mediante análisis de IA y se muestra en el Centro de control.

G1.2 El derecho del adherido a utilizar el Análisis de Sentimiento existe durante la vigencia del contrato principal.

G1.3 Esta función se ofrece para el análisis de valoraciones recopiladas en el período de 365 días anterior al uso respectivo. Trusted Shops se reserva el derecho a modificar el período disponible en cualquier momento.

G2 Condiciones de pago y periodo de vigencia del contrato

G2.1 Esta función se ofrece en distintos paquetes según la cantidad de valoraciones que se prevé recibir por año contractual. El adherido se suscribe al paquete apropiado según la lista de precios. Se aplica el punto A2.3 TS-AMB.

G2.2 Al final de cada año contractual se realizará una previsión del número de valoraciones que se prevé recibir en el siguiente año contractual y, si esta variase con respecto al año contractual en curso, ambas partes podrán solicitar que el adherido se cambie a un paquete mayor (lo que se conoce como upgrade o mejora) o a un paquete inferior. El cambio a un paquete mayor o inferior solo tendrá efectos a partir del siguiente año contractual.

G2.3 El servicio Análisis de Sentimiento se puede contratar individualmente en cada caso como servicio adicional para una presencia en línea (tienda), bajo un dominio, en una lengua y con orientación a un mercado objetivo. Esta opción se puede cancelar individualmente con un plazo de 3 meses antes de que finalice el año contractual. La disponibilidad del paquete complementario depende del mercado objetivo principal elegido. No se verá afectado el derecho de rescisión extraordinaria por causa justificada.

G3 Obligaciones de uso

G3.1 El adherido sólo podrá utilizar la función Análisis de Sentimiento si el análisis de las valoraciones está permitido desde un punto de vista legal. No podrá utilizarse, en particular, si la normativa de protección de datos o las normas específicas del correspondiente sector prohíben el análisis de las valoraciones.

G3.2 En caso de que el adherido utilice la función e infrinja con ello la legislación aplicable, deberá indemnizar a Trusted Shops al primer requerimiento por todas las reclamaciones de terceros que se planteen contra Trusted Shops en relación con el análisis ilegal de las valoraciones. Trusted Shops tiene derecho a tomar por sí misma las medidas adecuadas para defenderse de reclamaciones de terceros o para defender sus derechos. La indemnización también incluye el reembolso de los gastos en que incurra Trusted Shops como consecuencia de las acciones legales y la defensa.

G3.3 El uso de la función está sujeto al acuerdo de protección de datos concluido entre el adherido y Trusted Shops. Puede tratarse de un acuerdo de responsabilidad conjunta con arreglo al artículo 26 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) o de un acuerdo de encargo de tratamiento con arreglo al artículo 28 del RGPD.

G3.4 El adherido concede a Trusted Shops y a las empresas vinculadas a Trusted Shops en el sentido del artículo 15 de la ley alemana de sociedades anónimas (AktG) el derecho exclusivo, libre de cargas, perpetuo e irrevocable, de utilizar los resultados generados por el uso de la función para sus propios fines comerciales.

G3.5 El adherido se compromete a utilizar los resultados generados por el uso de la función únicamente para fines internos y a no publicarlos, difundirlos o hacerlos accesibles a terceros de ninguna manera, ya sea directa o indirectamente, en su totalidad o en parte, a menos que Trusted Shops lo autorice expresamente. Las empresas vinculadas en el sentido del artículo 15 AktG no se consideran terceros.

G4 Controles y restricciones por parte de Trusted Shop

G4.1 Trusted Shops se reserva el derecho a comprobar en cualquier momento si se ha producido un incumplimiento de las obligaciones del presente acuerdo y, a su discreción, bloquear el uso de la función.

G4.2 El derecho del adherido a utilizar el Análisis de Sentimiento a través de la interfaz en el centro de control no es exclusivo, sublicenciable ni transferible. En concreto, el adherido no podrá conceder a terceros acceso al Análisis de Sentimiento. El adherido no tiene derecho a copiar, modificar, descompilar, crear obras derivadas o realizar ingeniería inversa, desensamblar, traducir o intentar modificar de cualquier otro modo el código fuente de los servicios o de cualquier parte de los mismos. Esto se aplica únicamente en la medida en que dicha actividad no esté expresamente permitida en virtud de los artículos 69d y 69e de la ley alemana sobre derechos de autor (UrhG).

H Condiciones adicionales relativas a la prestación «#trstd Insights»

Si el adherido ha contratado la prestación «#trstd Insights» (en lo sucesivo también referido como la «función»), se aplicarán las disposiciones del presente subapartado de forma complementaria a las Condiciones Generales de Adhesión (TS-AMB). Las disposiciones de TS-AMB no se verán afectadas y continuarán formando parte integrante del contrato en su totalidad.

H1 Alcance y descripción de las prestaciones

H1.1 #trstd Insights es una funcionalidad de análisis asistida por inteligencia artificial, integrada en el Control Center. Procesa automáticamente las valoraciones de los clientes para generar resultados de análisis estructurados con el fin de identificar temas recurrentes, tendencias y posibles medidas estratégicas. Las categorías concretas de datos disponibles, así como el alcance funcional de cada una de ellas, se derivan del catálogo de servicios vigente en cada momento.

H1.2 Los análisis se basan exclusivamente en los datos de valoraciones disponibles para el adherido. Su valor informativo y su calidad dependen en gran medida del volumen, la calidad y la representatividad de dichos datos.

H1.3 El tratamiento se realiza de forma automatizada sobre la base de métodos estadísticos y procedimientos basados en IA. No se lleva a cabo ninguna revisión manual del contenido de cada resultado.

H1.4 El derecho del adherido a utilizar #trstd Insights existe durante la vigencia del contrato principal, siempre que la función haya sido contratada y no haya sido rescindida.

H1.5 #trstd Insights se proporciona para el análisis de valoraciones recopiladas durante un período que, por lo general, puede abarcar hasta 365 días antes del momento de la utilización correspondiente. Para los análisis de tendencias pueden utilizarse períodos de análisis más cortos, en particular de 90 días. Trusted Shops se reserva el derecho de ajustar en cualquier momento los períodos de análisis subyacentes.

H1.6 La disponibilidad de #trstd Insights se rige por el Acuerdo de Nivel de Servicio. Los períodos de mantenimiento programado, así como las interrupciones que se produzcan fuera del ámbito de influencia de Trusted Shops, no se tendrán en cuenta para el cálculo de la disponibilidad. Esto incluye, en particular, actuaciones de terceros, condiciones técnicas de Internet que Trusted Shops no pueda controlar, así como supuestos de fuerza mayor. En la medida de lo posible, Trusted Shops informará con la debida antelación sobre los trabajos de mantenimiento programados y los llevará a cabo en períodos de baja utilización.

H1.7 Trusted Shops está autorizado a modificar o desarrollar la función en cualquier momento por motivos objetivos, en particular para adaptarlo a un entorno técnico modificado, a un aumento del número de usuarios, para mejorar la funcionalidad o la seguridad, o por otras razones operativas o técnicas relevantes. Lo anterior no dará lugar a costes adicionales para el adherido. Trusted Shops informará al adherido con la debida antelación y de forma adecuada sobre cualquier modificación sustancial.

H2 Contratación y duración contractual

H2.1 #trstd Insights puede contratarse como un servicio adicional de pago al contrato de adhesión.

H2.2 #trstd Insights puede contratarse para una única presencia en línea (tienda) en cada caso. Serán de aplicación los precios vigentes en el momento de la contratación conforme a la lista de precios. Será de aplicación la cláusula A2.3 TS-AMB.

H2.3 #trstd Insights podrá ser rescindido con un plazo de preaviso de tres meses para el final del correspondiente año contractual, salvo que se acuerde lo contrario. El derecho a rescisión extraordinaria sin preaviso por causa justificada no se verá afectado.

H3 Uso de contenidos generados por IA

H3.1 #trstd Insights genera contenidos de forma automatizada sobre la base de modelos asistidos por inteligencia artificial. Los contenidos pueden ser incompletos, incorrectos, obsoletos o sesgados. Los contenidos generados sirven exclusivamente como apoyo analítico y no sustituyen un asesoramiento profesional individualizado.

H3.2 No se ofrece ninguna garantía en cuanto a la exactitud material, la integridad, el éxito económico o la idoneidad para un fin específico.

H3.3 Las disposiciones relativas a la responsabilidad y las limitaciones de responsabilidad previstas en la cláusula A5 TS-AMB no se verán afectadas.

H4 Derecho de uso

Los servicios de Trusted Shops están protegidos legalmente. El derecho del adherido a utilizar #trstd Insights a través de la interfaz del Control Center es no exclusivo, no sublicenciable y no transferible. En particular, el adherido no podrá conceder a terceros acceso a #trstd Insights. El adherido no está autorizado a copiar, modificar, descompilar, crear obras derivadas, realizar ingeniería inversa, desensamblar, traducir o intentar de cualquier otro modo alterar el código fuente de los servicios o de partes de los mismos. Esto se aplicará únicamente en la medida en que dichas actividades no estén expresamente permitidas conforme a los artículos 69d y 69e de la Ley alemana de Derechos de Autor (UrhG).

H5 Obligaciones en el uso de la función

H5.1 El adherido proporcionará, a su propio coste, los requisitos técnicos necesarios para el uso de #trstd Insights y garantizará que los datos transmitidos no contengan virus, software malicioso ni scripts dañinos. Se prohíbe la elusión de las funcionalidades de la plataforma, las actuaciones que perjudiquen el correcto funcionamiento de la función y el acceso no autorizado a contenidos de terceros. Esto incluye, en particular, ataques de denegación de servicio y manipulaciones no autorizadas de scripts.

H5.2 El adherido solo podrá utilizar #trstd Insights en la medida en que el análisis sea legalmente admisible. En particular, la función no podrá utilizarse cuando la normativa en materia de protección de datos o las normas sectoriales prohíban el análisis de las valoraciones.

H5.3 En caso de que el adherido utilice la función infringiendo el derecho aplicable, deberá indemnizar a Trusted Shops, a primer requerimiento, por todas las reclamaciones de terceros formuladas contra Trusted Shops en relación con el análisis ilícito de valoraciones. Trusted Shops tiene derecho a tomar las medidas adecuadas para defenderse frente a reclamaciones de terceros o para proteger sus derechos. La indemnización incluirá asimismo el reembolso de los costes en que incurra Trusted Shops con motivo de acciones legales y su defensa.

H5.4 Si un texto de valoración objeto de análisis contiene datos personales, el uso de la función quedará sujeto al acuerdo de protección de datos celebrado entre el adherido y Trusted Shops. Dicho acuerdo podrá configurarse como un acuerdo de responsabilidad conjunta conforme al artículo 26 del RGPD o como un contrato de encargo del tratamiento conforme al artículo 28 del RGPD.

H5.5 El adherido concede a Trusted Shops y a las empresas vinculadas a Trusted Shops en el sentido del artículo 15 de la Ley alemana de Sociedades Anónimas (AktG) el derecho exclusivo, libre de cargas, perpetuo e irrevocable a utilizar, para sus propios fines comerciales, los resultados generados mediante el uso de la función.

H5.6 El adherido se compromete a utilizar los resultados generados mediante el uso de la función exclusivamente para fines internos y a no publicarlos, difundirlos ni ponerlos a disposición de terceros, directa o indirectamente, total o parcialmente, de ninguna forma, salvo que Trusted Shops otorgue una autorización expresa. Las empresas vinculadas en el sentido del artículo 15 AktG no se considerarán terceros.

H6 Controles y restricciones por parte de Trusted Shops

H6.1 Trusted Shops tendrá derecho a bloquear temporalmente el acceso a #trstd Insights si existen indicios concretos de que el adherido ha infringido de forma grave o reiterada disposiciones legales o las presentes condiciones de uso.

H6.2 Al decidir sobre una suspensión, Trusted Shops tendrá en cuenta los intereses legítimos del adherido afectado, en particular si existen indicios de que el adherido no es responsable de la infracción. Trusted Shops levantará la suspensión sin demora indebida una vez que haya cesado la infracción.

Acuerdo con arreglo al Art. 26 párr. 1 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

entre

Trusted Shops SE

Subbelrather Str. 15c

50823 Colonia, Alemania

-en lo sucesivo, «**Trusted Shops**»-

y

el **Adherido** o **Usuario** nombrado en el acuerdo de afiliación o de usuario.

- en lo sucesivo también denominadas individualmente como "**la parte**", colectivamente como "**las partes**". En lo sucesivo, "Usuario" también significa cualquier Adherido.

1. Objeto del acuerdo

(1) Trusted Shops ofrece diversos productos para empresas, en virtud de los cuales se procesan datos personales para el cual las partes responden de forma conjunta. En caso de que el adherido no actúe como controlador único, sino que involucre a otros controladores en las actividades de procesamiento cubiertas por este acuerdo, el adherido informará a Trusted Shops de la existencia de estos controladores externos para que éstos puedan adherirse al presente acuerdo.

(2) Los derechos y obligaciones en virtud del RGPD que ostentan las partes, así como los fines y medios de tratamiento definidos, se rigen por el presente Acuerdo de Control Conjunto de conformidad con el Art. 26 RGPD (en lo sucesivo, "Acuerdo").

2. Descripción del tratamiento de datos y responsabilidad

(1) Los detalles del fin, naturaleza y alcance del tratamiento de datos se establecen en el acuerdo que figura en el Anexo I y en las cláusulas específicas del presente acuerdo.
(2) Las actividades de tratamiento individuales en las cuales las partes ostentan la corresponsabilidad se especifican en detalle en el Anexo I del presente acuerdo y están asignadas con exactitud a los ámbitos de responsabilidad respectivos. En todos aquellos casos en los que no se indiquen las responsabilidades individuales, y en caso de duda, ambas partes serán responsables en la misma medida del tratamiento de los datos en cuestión.

3. Transposición de los derechos de los interesados y las obligaciones de información

(1) Las consultas de los interesados relativas a la corresponsabilidad deben dirigirse, si es posible, a Trusted Shops. No obstante, los interesados podrán dirigir sus consultas a ambas partes para ejercer los derechos de los interesados que les corresponden.
(2) Las partes están obligadas a transmitir a la otra parte las solicitudes que se les dirijan, en la medida en que ello sea necesario para la correcta tramitación de la solicitud del interesado. Esto no se aplica si la transmisión de esta información no está permitida en virtud de la ley de protección de datos o del derecho profesional, en particular porque la persona interesada no desea explícitamente quien transmita la solicitud. A tal efecto, las partes se facilitarán mutuamente las direcciones de contacto y se notificarán cualquier cambio en el texto. La dirección de contacto de Trusted Shops se encuentra en el Anexo I de este acuerdo y se puede acceder a ella en cualquier momento en https://www.trustedshops.es/aviso-legal/. Ambas partes cumplirán de forma independiente con el suministro de información al interesado.

(3) Las partes podrán especificar en el Anexo I del presente acuerdo, las principales atribuciones para el cumplimiento de las obligaciones de acceso a la información en virtud de los artículos 13 y 14 del RGPD. Ambas partes están obligadas a cumplir las obligaciones de acceso a la información, con respecto a los interesados, en virtud de los artículos 13, 14 y Art. 26 párr. 2 del RGPD. Las partes velarán por que esta información sea accesible a través de internet y se facilitarán mutuamente las direcciones de internet en las que sea posible acceder a la información respectiva.
(4) Las partes facilitarán gratuitamente la información y los detalles necesarios de manera precisa, transparente, comprensible y fácilmente accesible, en un lenguaje claro y sencillo para los interesados.

4. Solicitudes de supresión por parte de los interesados

(1) En caso de solicitudes de supresión por parte de los interesados, las partes se informarán mutuamente al respecto. El derecho de supresión deberá hacerse efectivo de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 3 del presente acuerdo, a menos que existan motivos justificados que impidan la operación de supresión. Entre los motivos justificados podrían estar, por ejemplo, obligaciones legales de retención esgrimidas por la parte responsable respectiva.
(2) Las supresiones de datos personales debe ser documentada por las partes.
(3) Las obligaciones en virtud del Art. 17 párr. 2 del RGPD corresponderán de forma independiente a aquella parte que haya hecho públicos los datos personales. En el supuesto, que las partes han hecho públicos los datos personales en los sitios web operados por Trusted Shops, Trusted Shops es responsable del cumplimiento de las obligaciones derivadas del Art.17 párr. 2 del RGPD.

5. Seguridad de los datos y principios de la protección de datos

(1) Las partes se comprometen mutuamente a cumplir con las medidas técnicas y organizativas requeridas en virtud del Art. 32 del RGPD, en la medida en que se trate del tratamiento de datos personales en los que exista corresponsabilidad en el sentido del Art. 26 del RGPD.
(2) Las partes se regirán por los principios de protección de datos de conformidad con el Art. 5 del RGPD, en particular, las partes se comprometen a que el tratamiento de los datos tenga lugar con arreglo a la legislación vigente y al presente acuerdo.
(3) Las partes acuerdan que ambas tomarán las medidas técnicas y organizativas necesarias para sus respectivas áreas. Las medidas técnicas y organizativas de Trusted Shops se pueden consultar en todo momento en el siguiente enlace: https://help.etrusted.com/hc/en-gb/articles/360021040178. El Usuario deberá tomar medidas técnicas y organizativas con respecto a su propia responsabilidad y darlas a conocer a Trusted Shops, si así se le solicita.
(4) En caso de irregularidades y errores en el tratamiento de datos en el marco del presente acuerdo, las partes se informarán mutuamente y se asistirán mutuamente para subsanarlos. Lo anterior se aplica asimismo a cualquier vulneración de las cláusulas del presente acuerdo.

6. Violaciones de la seguridad de los datos

(1) En caso de violación de la seguridad de los datos personales en el sentido del Art. 4 numeral 12 del RGPD (en adelante, «violaciones de la seguridad de los datos») en el marco del presente acuerdo, las partes se informarán mutuamente tan pronto como tengan conocimiento de la violación de la seguridad de los datos. La información deberá proporcionarse por escrito. Las partes se facilitarán mutuamente toda la información necesaria para permitir el análisis, la subsanación y cualquier otra evaluación del riesgo de violación de la seguridad de los datos.
(2) Las partes serán responsables del tratamiento y la verificación de una violación de la seguridad de los datos. Las partes se comprometen a prestarse asistencia mutua y a cumplir sin demora cualquier obligación de comunicación en virtud de los artículos 33 y 34 del RGPD. Las obligaciones de cooperación de las partes en virtud del apartado 1 se cumplirán hasta un límite aceptable y necesario.
(3) Las violaciones de la seguridad de los datos y su tratamiento deberán ser documentados por las partes.

7. Obligaciones de documentación

(1) Las partes se comprometen a cumplir de forma independiente las obligaciones de documentación dispuestas en el RGPD. Lo anterior se aplicará en especial al mantenimiento de un registro de las actividades de tratamiento de conformidad con el Art. 30 del RGPD. Las partes se facilitarán mutuamente la información necesaria para mantener dicho registro de forma adecuada.
(2) Las partes se apoyarán mutuamente en las demás obligaciones de documentación, en particular en lo relativo a los artículos 32 - 36 del RGPD.

8. Cooperación con las autoridades de control encargadas de la protección de datos

(1) Las partes se comprometen a informar inmediatamente a la otra parte en caso de consultas de una autoridad de control encargada de la protección de datos relativa a las actividades de tratamiento cubiertas por el presente acuerdo.
(2) Las consultas de la autoridad de control encargada de la protección de datos serán tratadas conjuntamente por las partes, siempre y cuando no se acuerde lo contrario para casos particulares.
(3) Las consultas formales relativas al presente acuerdo serán tratadas, en la medida de lo posible, por Trusted Shops. El Usuario reenviará las solicitudes a Trusted Shops, sin necesidad de que así se le solicite, siempre que la solicitud haya sido dirigida al Usuario.
(4) Los derechos de información, acceso e inspección necesarios serán garantizados por las partes en el marco de las competencias legales de las autoridades de control.
(5) Lo anterior no afectará a la presentación de recursos por las partes.

9. Encargados del tratamiento

(1) En el marco del presente acuerdo, los encargados del tratamiento en virtud del Art. 4 numeral 8 del RGPD pueden ser designados por una de las partes sin el consentimiento previo de la otra parte.
(2) En el caso de la tramitación por encargo, la parte que encarga la tramitación deberá proporcionar a la otra parte toda la información necesaria. El contrato para el acuerdo de encargo debe cumplir con los requisitos del Art. 28 y 29 del RGPD.
(3) En el supuesto de que se contraten los servicios de un encargado del tratamiento fuera de la/del UE/EEE y si así se le solicita, la parte contratante deberá garantizar, mediante las medidas técnicas, organizativas y contractuales adecuadas, que los datos personales se tratan exclusivamente en la UE/EEE y en su caso, antes de una transferencia de datos personales al tercer país deberá garantizar las condiciones previstas en el Art. 44 y siguientes del RGPD, a fin de garantizar un nivel adecuado de protección de datos a la otra parte, dejando asimismo constancia escrita de dichas garantías en el contrato para la tramitación del pedido. La otra parte tiene derecho a oponerse tras revisar las garantías. En caso de oposición, las partes examinarán si se trata de otra garantía adecuada. En caso de objeción, las partes examinarán si se trata de otra garantía adecuada. Si no hay ninguna otra garantía adecuada, se obtendrá el consentimiento del usuario de acuerdo con el Art. 49 párr. 1 lit. a) GDPR para la transferencia de datos personales a un tercer país.
(4) En caso de la celebración de un contrato de tratamiento por encargo, las partes se comprometen a facilitar a la otra parte un ejemplar del contrato si así se les solicita.
(5) Trusted Shops publica los procesadores utilizados en https://help.etrusted.com/hc/de/articles/360021040178.

10. Responsabilidad

(1) Las partes serán responsables ante los interesados, de conformidad con la legislación vigente.
(2) En lo que se refiere a la relación interna, la responsabilidad de las partes se determina de acuerdo con el ámbito de responsabilidad respectiva, sin perjuicio de lo dispuesto en el presente acuerdo ni en los demás acuerdos de asignación de responsabilidades entre las partes. En el supuesto de que ambas partes sean igualmente responsables de un mismo ámbito de tratamiento, la responsabilidad por daños y perjuicios se regirá por el § 426 del Código Civil alemán y el Art. 82 párr. 4 y 5 del RGPD.

11. Estipulaciones finales

(1) El presente acuerdo forma parte integrante del contrato principal y tendrá efecto a partir de la formalización del mismo. Durante todo el periodo de vigencia y a la rescisión del presente acuerdo, serán de aplicación las estipulaciones del contrato principal. En caso de contradicciones en lo relativo a las disposiciones de protección de datos entre el presente acuerdo y los demás acuerdos entre las partes, en particular, el contrato principal, prevalecerán las disposiciones del presente acuerdo.
(2) En el supuesto de que alguna de las cláusulas del presente acuerdo no fuera exigible o fuera declarada nula, o en el supuesto de que contuviera lagunas, las demás cláusulas mantendrán su plena eficacia. Las partes se comprometen a sustituir la disposición nula por otra cláusula efectiva con el mismo tenor y efecto que la cláusula nula y que satisfaga en la misma medida las exigencias económicas y de protección de datos.
(3) Será aplicará la legislación alemana.

Anexo I. Descripción de la cooperación

Para determinados tratamientos en el marco de los servicios de Trusted Shops, las partes determinarán conjuntamente los fines y los medios. Por ello, la legislación de protección de datos estipula en este contexto la corresponsabilidad, al menos en lo que se refiere a determinadas operaciones de tratamiento parcial, de conformidad con el Art. 26 del RGPD. A continuación, se describe el modo en que se desarrollará la cooperación, así como el reparto de atribuciones. La corresponsabilidad solo existe siempre y cuando y en la medida en que se hayan suscrito los acuerdos de contrato principal entre las partes que se requieran para las actividades de tratamiento descritas y siempre y cuando el producto correspondiente descrito sea utilizado por el Usuario. Se faculta a las partes para tratar libremente para otros fines propios los datos personales obtenidos en el marco de la corresponsabilidad, en la medida en que tales actividades estén permitidas por los reglamentos vigentes en materia de protección de datos y la parte en cuestión informe a los interesados acerca de estas actividades.

En el supuesto de que el Usuario sea responsable de las obligaciones de información en virtud del Art. 13 del RGPD, en el contexto de las actividades de tratamiento descritas a continuación, dicho Usuario deberá referirse a la información de protección de datos de Trusted Shops a través de un lugar apropiado. Esta información se puede consultar en el siguiente enlace:
http://www.trustedshops.es/consumer-membership-terms-es

Trusted Shops facilita asimismo información adicional en el Centro de Ayuda. En este se facilita, entre otra información, una enumeración tabulada de las responsabilidades y atribuciones de tareas que permiten al Usuario informar a los interesados acerca de los contenidos esenciales del presente acuerdo en virtud del Art. 26 párr.2 del RGPD. Asimismo, en este lugar se ofrecen ayudas de trabajo no vinculantes para la documentación de la ponderación de los intereses mencionados en el presente acuerdo.

Todas las actividades de tratamiento descritas a continuación tendrán lugar con la participación de prestadores de servicios con los que Trusted Shops ha suscrito un contrato de tratamiento por encargo. En el supuesto de que se produzca una transferencia a terceros países, Trusted Shops es responsable de establecer el correspondiente marco legal, en particular, para garantizar la existencia de unas garantías adecuadas, mientras no exista ninguna decisión por la que se constate la adecuación de la protección de los datos o se estipule una posible excepción en virtud del Art. 49 del RGPD. Trusted Shops informará al Usuario en caso de una transferencia de datos a un tercer país que tenga lugar en el ámbito de la responsabilidad conjunta, para que el Usuario pueda cumplir con sus obligaciones de información correspondientes con los interesados.

Trusted Shops lleva a cabo la supervisión y el registro como parte de todas las actividades de procesamiento enumeradas para garantizar la estabilidad del sistema. En algunos casos, se utilizan procesadores de pedidos, también de Estados Unidos y otros terceros países. La base legal es el Art. 6 párr. 1 lit. f) RGPD. Trusted Shops lleva a cabo el equilibrio de intereses necesario para ello y es responsable de todas las obligaciones de documentación. El usuario debe informar a los interesados sobre el tratamiento.

En caso de que sea necesario ponerse en contacto con Trusted Shops, deberá hacerlo por correo electrónico a privacidad@trustedshops.com.

1. Trustbadge y widgets

1.1 Visualización de los widgets

Categorías de datos: Datos de acceso (dirección IP, hora de acceso, etc.)

Trusted Shops proporciona varios widgets (por ejemplo, el Trustbadge) para la presencia en línea respectiva del Usuario y es el único responsable del contenido y el tratamiento de datos resultantes. Dependiendo de la finalidad con la que el Usuario integre el widget respectivo en la presencia en línea, se derivarán obligaciones de información que el Usuario estará obligado a satisfacer.

La integración del widget en la presencia en línea permite la visualización de valoraciones de clientes genuinas y, en el caso del Trustbadge, también la recopilación de valoraciones de clientes. La visualización del widget en la presencia en línea es responsabilidad del Usuario. La integración permite la presentación del Sello de Calidad de Trusted Shops, la recopilación de valoraciones y la presentación de servicios Trusted Shops para compradores. El Usuario se compromete a informar sobre la integración del Trustbadge como parte de su Política de protección de datos. El Usuario será responsable de garantizar la base jurídica y demás obligaciones de información relacionadas. Si la base jurídica la constituye el Art. 6 párr. 1 lit. f) del RGPD, el Usuario es responsable de documentar la base jurídica y de la ponderación de intereses. Si la base jurídica la constituye el Art. 6 párr. 1 lit. a) del RGPD, el Usuario es responsable de documentar la misma y de asegurarse de que el consentimiento sea demostrable en todo momento. Trusted Shops informará al Usuario de si la integración del Trustbadge resulta en actividades de tratamiento de datos, para las cuales es obligatorio el consentimiento, por ejemplo, mediante la creación de cookies.

Al abrir el Trustbadge, se almacenan archivos de registro de servidor anónimos acerca de los visitantes de la página web. El almacenamiento comprende, en particular, la dirección IP anonimizada, la fecha y hora de la visita y el sitio remitente. Esta información tiene como fin garantizar el perfecto funcionamiento del sitio web y registrar posibles incidencias. La base jurídica para la creación y el almacenamiento de archivos de registro es el Art. 6 párr. 1 lit. f) del RGPD. El Usuario es el responsable de informar sobre la base jurídica, mientras que Trusted Shops es responsable de la documentación de la ponderación de intereses.

La información importante se encuentra en las siguientes guías de trabajo:

- Guía de trabajo de protección de datos: visualización de los widgets de Trusted Shops
- Guía de trabajo de protección de datos: información sobre cookies
- Guía de trabajo de integración #trstd login
- Documentación del Trustbadge para comerciantes online

1.2 Pruebas A/B

Categorías de datos: Datos de acceso (dirección IP, hora de acceso, etc.)

Trusted Shops realiza ocasionalmente pruebas A/B para analizar el comportamiento de los usuarios en la presencia en línea del Usuario sobre la base de diferentes variantes de los widgets. Para ello, se requiere la creación de una cookie o el almacenamiento de información local del usuario. Trusted Shops informará al Usuario con una antelación suficiente acerca de la realización de la prueba A/B. El Usuario tendrá la oportunidad de oponerse a la prueba A/B en lo que se refiere a su propia presencia en línea. Las partes deberán acordar una base jurídica adecuada antes de realizar la prueba A/B. El Usuario es responsable de informar sobre la base legal y, si es necesario, obtener y documentar el consentimiento. El Usuario es responsable de informar acerca de la base jurídica y, si es necesario, de documentar el consentimiento.

2. Ofrecimiento de servicios de Protección al Comprador de Trusted Shops

El Usuario y Trusted Shops serán corresponsables de las actividades de tratamiento requeridas para la prestación de los servicios de Protección al Comprador. Las actividades de tratamiento de esta naturaleza se describen del presente acuerdo. Las actividades de tratamiento relacionadas con los servicios de Protección al Comprador y no enumeradas en el presente acuerdo serán responsabilidad de Trusted Shops y del Usuario de manera

independiente, siempre y cuando el tipo de tratamiento en cuestión no requiera otra cosa. En este supuesto, el acuerdo deberá complementarse para reflejar dicho tratamiento. Cuando la corresponsabilidad se derive de la naturaleza del tratamiento, estará sujeta al presente acuerdo.

2.1 Reconocimiento de clientes registrados en el servicio de Protección al Comprador de Trusted Shops

Categorías de datos: Valor hash de la dirección de correo electrónico, número de transacción, hora del pedido, total del pedido
En caso de integración del Trustbadge y tras la formalización de un pedido, se transfiere a Trusted Shops un valor hash de la dirección de correo electrónico a través de la cual ha realizado una compra un comprador en la tienda del Usuario, a fin de verificar si ya consta su registro en los servicios de Protección al Comprador de Trusted Shops. Esta verificación es necesaria sobre la base de las relaciones contractuales entre los clientes del servicio de Protección al Comprador y Trusted Shops para poder disfrutar automáticamente después de las prestaciones contratadas tras realizar pedidos en sitios web de terceros. El valor hash se recoge mediante una consulta-DIV. Esto lleva a que el Trustbadge acceda a la información almacenada en el equipo terminal del comprador (usuario final), por lo que se requiere el consentimiento para este acceso de acuerdo con la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas. El Usuario se asegurará de obtener el consentimiento para dicho acceso de conformidad con la normativa local aplicable en materia de privacidad electrónica antes de que se produzca cualquier acceso. Alternativamente, el usuario puede integrar el Trustbadge de forma que no requiera consentimiento. Trusted Shops ofrece opciones de integración para este fin. Encontrará información al respecto en el Centro de ayuda, en la ayuda de trabajo Protección de datos - Reconocimiento de clientes registrados de Trusted Shops.

La transmisión de datos posterior incluye los datos del pedido del comprador y se elimina automáticamente tras la verificación. La base jurídica para la recopilación de los datos del pedido es el Art. 6 párr. 1 literal f) del RGPD. El Usuario será responsable de informar a los interesados sobre la base jurídica, mientras que Trusted Shops será responsable de la documentación de la ponderación de intereses. Como alternativa, el Usuario podrá elegir como base jurídica Art. 6 párr. 1 literal a) del RGPD y, en tal caso, será responsable de todas las obligaciones de protección de datos asociadas.

Si durante la verificación se determinara que el comprador ya está registrado y puede disfrutar de los servicios de Protección al Comprador, se transmitirán los datos necesarios del pedido para formalizar la Protección al Comprador de la compra realizada y cumplir así con las obligaciones contractuales derivadas del contrato de uso entre Trusted Shops y el comprador sobre la base del Art. 6 párr. 1 literal b) del RGPD. El Usuario será responsable de cumplir las obligaciones de información en virtud del RGPD (en particular, en lo que se refiere por ejemplo al Art. 13 del RGPD). Mediante la presentación de la Trustcard al pasar por caja y un correo electrónico automático, Trusted Shops confirma también la suscripción de la Protección al Comprador y facilita más información al interesado.

2.2 Registro inicial para el servicio de Protección al Comprador con un clic en la Trustcard

Categorías de datos: Dirección de correo electrónico, número de transacción, hora del pedido, total del pedido, producto de Protección del Comprador

Si durante la verificación descrita en la cláusula 2.1 se determinara que el comprador aún no está registrado en Trusted Shops para disfrutar de los servicios de Protección al Comprador, el comprador tendrá la posibilidad de registrarse por primera vez mediante la así llamada Trustcard que se integra en la presencia en línea del Usuario como parte del Trustbadge. Al suscribir los servicios de Protección al Comprador, los detalles del pedido y la dirección de correo electrónico para configurar la cuenta de Protección al Comprador y la protección de la compra en línea se transfieren a Trusted Shops. El Usuario y Trusted Shops serán corresponsables de la transmisión de los datos. La transferencia de datos de pedidos para el registro de los servicios de Protección al Comprador tendrá lugar sobre la base del Art. 6 párr. 1 literal b) del RGPD para el cumplimiento del contrato de uso entre Trusted Shops y el comprador. Trusted Shops será responsable de cumplir las obligaciones de información.

3. Invitaciones de valoración, emisión de valoraciones y perfil de valoraciones

En el supuesto de que el Usuario utilice el sistema de valoraciones de Trusted Shops en virtud del presente acuerdo, se aplicarán las siguientes cláusulas. El Usuario será responsable en todo momento del cumplimiento de las obligaciones de información en virtud del artículo 13 RGPD para el envío de invitaciones de valoración.

Trusted Shops puede utilizar los datos transmitidos por el usuario en el contexto de la publicación de una valoración emitida, siempre que exista una base legal para ello. La publicación del nombre (abreviado) de una persona que valora se basa en las Condiciones de uso de la plataforma de Feedback de Trusted Shops de acuerdo con el art. 6 párr. 1 lit. b) RGPD.

3.1. Recogida de direcciones de correo electrónico y envío de invitaciones de valoración

a) Envío de invitaciones de valoración a clientes del servicio de Protección al Comprador de Trusted Shops

Categorías de datos: Dirección de correo electrónico, número de transacción, hora del pedido, producto adquirido, si procede, nombre, apellidos y cargo, si procede.
Trusted Shops y el Usuario serán corresponsables del envío de invitaciones de valoración a los clientes del servicio de Protección al Comprador de Trusted Shops. En caso de integración del Trustbadge, el Usuario deberá informar que la información del pedido (dirección de correo electrónico, número de pedido, fecha y hora del pedido) se transferirá a Trusted Shops después de un pedido a fin de enviar invitaciones de valoración. Solo de esta manera es posible relacionar las valoraciones con un pedido determinado. La base jurídica para la transferencia a Trusted Shops es el cumplimiento de las obligaciones contractuales en virtud del Art. 6 párr. 1 literal b) del RGPD que se derivan del contrato de usuario suscrito entre Trusted Shops y el comprador, si este se ha registrado para disfrutar de los servicios. El envío tendrá lugar sobre la base de las relaciones contractuales entre los clientes del servicio de Protección al Comprador de Trusted Shops y la propia Trusted Shops en virtud del Art.6 párr. 1 literal b) del RGPD. Trusted Shops será responsable de enviar la invitación de valoración, si bien el Usuario podrá participar en la decisión sobre el momento del envió.

b) Envío de invitaciones de valoración en nombre del Usuario sin Protección al Comprador

Categorías de datos: Dirección de correo electrónico, número de transacción, hora del pedido, producto adquirido, si procede, nombre, apellidos y cargo, si procede, así como otros datos facilitados opcionalmente por el usuario.

El envío de invitaciones de valoración mediante Review Collector (llamado también Recopilador de valoraciones) o AutoCollection lo realizará el Usuario a los compradores que no estén registrados en los servicios de Protección al Comprador de Trusted Shops. El Usuario y Trusted Shops serán corresponsables de este tratamiento. La base jurídica para la recopilación de direcciones de correo electrónico y el envío de invitaciones de valoración es el Art. 6 párr. 1 literal a) del RGPD. La recopilación de datos con el fin de enviar invitaciones de valoración será responsabilidad del Usuario, quien será el responsable único de obtener el consentimiento necesario del interesado y de todas las obligaciones asociadas. En particular, el Usuario deberá informar de la transferencia a Trusted Shops de la información de pedido requerida. En el supuesto de que no se obtuviera el consentimiento para la transferencia, el Usuario deberá garantizar una base jurídica adecuada y documentarla. Trusted Shops será responsable de enviar la invitación de valoración, si bien el Usuario podrá participar en la decisión de en qué momento se envía.

c) Envío de invitaciones de valoración mediante la Trustcard

Categorías de datos: Dirección de correo electrónico, número de transacción, hora del pedido, producto adquirido, si procede, nombre, apellidos y cargo, si procede.

En el supuesto de que el Usuario haya integrado el Trustbadge, pero no ofrece la Protección al Comprador, existe la posibilidad de que el comprador dé su consentimiento a la recepción de invitaciones de valoración tras pasar por caja. Si el consumidor otorga su consentimiento, Trusted Shops y el Usuario serán responsables conjuntamente del envío. Trusted Shops será responsable de enviar la invitación de valoración y de la obtención del consentimiento, si bien el Usuario podrá participar en la decisión de en qué momento se envía. Los clientes del servicio de Protección al Comprador de Trusted Shops recibirán la invitación de valoración a fin de cumplir las obligaciones contractuales cuando el Usuario no ofrece la Protección al Comprador directamente. El Usuario

será responsable en virtud de la letra a) de este apartado. En lo que respecta al reconocimiento de los clientes del servicio de Protección al Comprador registrados, se aplicará la cláusula 2.1 del presente Acuerdo.

d) Envío de invitaciones de valoración por parte del Usuario mediante la API de Trusted Shops

Categorías de datos: Dirección de correo electrónico, número de transacción, hora del pedido, producto adquirido, pedido anterior, (si procede), nombre, apellidos y cargo (si procede).

El envío de las invitaciones de valoración cuando se utiliza la API correrá a cargo del Usuario, con inclusión de un enlace inequívoco generado por Trusted Shops partiendo de los datos del pedido transferidos por el Usuario. El Usuario deberá garantizar la base jurídica y el cumplimiento de todas las obligaciones de información relativas a la transferencia de los datos a Trusted Shops. El tratamiento por parte de Trusted Shops tendrá lugar sobre la base del Art. 6 párr. 1 literal f) del RGPD.

e) Uso del Gestor de Reputación

Categorías de datos: De acuerdo con las letras a) - d) de este apartado
En el supuesto de que el Usuario utilizara el Gestor de Reputación de Trusted Shops para enviar invitaciones de valoración que incluyeran enlaces que remitan a plataformas de terceros, el Usuario será responsable de cumplir con las obligaciones de información requeridas ante los interesados. Del mismo modo, se aplicarán las cláusulas del presente acuerdo en virtud de las cuales se remiten las invitaciones de valoración, en particular lo dispuesto en las letras a - d de la presente cláusula.

3.2. Suministro de la plataforma de valoración y emisión de valoraciones

Categorías de datos: Datos de acceso (dirección IP, hora de acceso, etc.), dirección de correo electrónico, nombre si procede, ubicación si procede, valoración otorgada (texto y estrellas), número de transacción, producto adquirido si procede, imágenes cargadas si procede.

Trusted Shops será responsable del funcionamiento de la plataforma de valoraciones (en particular, del Centro de Control y los formularios de opiniones, valoraciones u otros) en la que los interesados faciliten sus valoraciones. La recopilación de la valoración y su publicación serán corresponsabilidad del Usuario y de Trusted Shops. Trusted Shops será responsable de garantizar la base jurídica y demás obligaciones de información. Lo anterior se aplicará también a las demás actividades de tratamiento realizadas en la plataforma, por ejemplo, en forma de seguimiento. Con carácter general, Trusted Shops será el único responsable del seguimiento. En el supuesto de que los datos de seguimiento se compartan con el Usuario, este será corresponsable con Trusted Shops. Trusted Shops será responsable de implementar el Art. 26 párr. 2 del RGPD.

Quienes valoran tienen la opción de adjuntar imágenes a su valoración. Para evitar que en las imágenes cargadas sean visibles contenidos o personas ofensivos, cada imagen es analizada por Reconocimiento - AWS antes de su publicación. La base jurídica es el art. 6 párr. 1 lit. f RGPD.

En el supuesto de que el Usuario comentara las valoraciones, o en caso de los demás contactos entre el Usuario y el autor de la valoración, en particular a través de los sistemas Trusted Shops, el Usuario será responsable de garantizar que exista una base jurídica en el marco del presente acuerdo. Trusted Shops podrá suprimir comentarios cuando el interesado desee la supresión y/o cuando el Usuario no pudiera acreditar la base jurídica.

3.3. Listas de bloqueo de direcciones de correo electrónico

Categoría de datos: Dirección de correo electrónico

En el supuesto de que un interesado no deseara recibir invitaciones de valoración, tendrá la opción de revocar su consentimiento ante el Usuario. Dicha revocación se referirá exclusivamente a las invitaciones de valoración relacionadas con este Usuario. En consecuencia, se ofrecerá asimismo la posibilidad de que el interesado se dé de baja de todas las invitaciones de valoración, haciendo clic para ello en un enlace de baja presente en el pie de la invitación de valoración o enviando un correo electrónico a Trusted Shops. En tal caso, Trusted Shops incorporará la dirección de correo electrónico a una lista de bloqueo para prevenir el envío de futuras invitaciones de valoración con independencia del Usuario del que se trate. Trusted Shops será responsable exclusiva de

dicha lista de bloqueo, si bien esta tendrá efectos en las actividades de tratamiento que sean objeto de corresponsabilidad.

Las personas interesadas también pueden darse de baja de otras invitaciones a valorar relacionadas con el canal (por ejemplo, la tienda en la que la persona afectada ha realizado una compra) para el que se envió la invitación a valorar a través del enlace para darse de baja que aparece en el pie de página de la invitación a valorar. El usuario y Trusted Shops son conjuntamente responsables de esta lista de bloqueo relacionada con el canal. La base jurídica para el tratamiento de la dirección de correo electrónico en la lista de bloqueo es el art. 6 párr. 1 lit. f RGPD.

3.4 Integración con Google

Categoría de datos: Valoración enviada (texto y estrellas),

Si un adherido decide que las valoraciones recopiladas se muestren en su propio perfil de empresa de Google (integración de Google), las valoraciones recopiladas se transmiten diariamente al Google Merchant Center del adherido. Google no recibe ningún dato personal, sólo el texto de la valoración y las estrellas asignadas. Sin embargo, es posible que la persona que realiza la valoración publique datos personales en el texto de la valoración, por lo que Google recibe datos personales en estos casos. La base jurídica para el tratamiento es el art. 6 párr. 1 lit. b RGPD, ya que el uso del texto de valoración se basa en las condiciones de uso.

4. Centro de Control

4.1 Funciones generales

Categorías de datos: Datos de acceso (dirección IP, hora de acceso, etc.), dirección de correo electrónico, nombre, en su caso, ubicación, en su caso, calificación otorgada (texto y estrellas), número de transacción, producto adquirido, en su caso.

Trusted Shops proporcionará al Usuario a través del Centro de Control diversos tipos de información que podrá tener carácter personal o referirse al tratamiento de datos personales. Entre esta información podrán estar, en particular, los datos de análisis descritos en la cláusula 3.2 del presente acuerdo y destinados al envío y la recepción de invitaciones de valoración, la gestión de las valoraciones emitidas, ya sea mediante comentarios o notificaciones de las mismas, así como posibilidades de configuración acerca de los momentos de envío y publicación de las invitaciones de valoración o las propias valoraciones.

En el supuesto de que el Usuario estuviera interesado en establecer conexiones entre los sistemas de Trusted Shops y sus propios sistemas u otros sistemas gestionados por el Usuario (en especial, sistemas de CRM o de tickets), el Usuario será corresponsable a estos efectos de todas las obligaciones derivadas del RGPD. En particular, deberá garantizar la existencia de cuantos acuerdos de protección de datos sean necesarios cuando recurra a los servicios de un proveedor externo (por ejemplo, para el encargo del tratamiento) y la creación de las condiciones necesarias para cualquier transferencia de datos personales a terceros países.

4.2 Smart Review Assistant

Categorías de datos: Valoración enviada (texto y estrellas)

Trusted Shops ofrece opcionalmente al usuario un sistema asistido por IA para comentar las valoraciones recibidas. El sistema analiza el comentario de la valoración y sugiere al usuario un comentario de respuesta, que éste puede publicar como su respuesta. El proveedor de servicios no recibe datos personales, sino únicamente el texto de la valoración y la calificación en estrellas correspondiente. No obstante, es posible que la persona que realiza la valoración publique datos personales en el texto de la valoración, por lo que, en esos casos, el proveedor de servicios sí recibe datos personales. La base legal para el análisis del comentario de valoración es el Art. 6 párr.1 lit. f) RGPD. El usuario está obligado a realizar la ponderación de intereses y a informar a los afectados de acuerdo con el Art. 13 RGPD. Trusted Shops es responsable de la implementación técnica y de las obligaciones asociadas derivadas del RGPD.

4.3 Análisis de sentimiento

Categorías de datos: Valoración enviada (texto y estrellas)

Trusted Shops proporciona opcionalmente al usuario un asistente de inteligencia artificial para obtener una visión cualitativa conjunta de las valoraciones. La base jurídica para el análisis del comentario de la valoración es el art. 6 párr. 1 lit. f) RGPD. El usuario está obligado a realizar la ponderación de intereses y a informar a los afectados conforme al art. 13 RGPD. Trusted Shops es responsable de la implementación técnica y las obligaciones asociadas en virtud del RGPD.

4.4 #trstd Insights

Categorías de datos: Valoración enviada (texto y estrellas)

Trusted Shops pone opcionalmente a disposición del usuario una herramienta de análisis basada en IA que permite el análisis e interpretación de los datos de valoraciones a nivel de contenido textual con el fin de generar *insights* como tendencias, previsiones o recomendaciones de actuación. Por regla general, el proveedor del servicio no recibe datos personales, sino únicamente el texto de la valoración y la valoración por estrellas. No obstante, es posible que el autor de la valoración publique datos personales en el texto de la valoración, de modo que el proveedor del servicio reciba datos personales en esos casos. El usuario es responsable de la exactitud y licitud de los datos recopilados y analizados a través de #trstd Insights. El tratamiento se lleva a cabo con la finalidad de analizar el contenido de las valoraciones de conformidad con el artículo 6 párr. 1 lit. f) RGPD. El usuario está obligado a realizar y documentar de forma independiente la ponderación de intereses requerida para su finalidad de tratamiento. El usuario es responsable de informar a los interesados de conformidad con el artículo 13 del RGPD.

Trusted Shops es responsable del funcionamiento técnico de la herramienta y de las obligaciones de protección de datos asociadas.

5. Integración del inicio de sesión de #trstd

Categorías de datos: Datos de acceso (dirección IP, hora de acceso, etc.); datos de registro (dirección de correo electrónico, nombre y apellidos, imagen de perfil, secreto trstd -nombre, color, fecha-); cuando estén disponibles y habilitados, datos de uso (productos adquiridos, características personales -ej., edad, talla de calzado y ropa), intereses personales (ej., deportes practicados, información sobre mascotas), preferencias personales (ej., marca favorita); datos de dirección (nombre, dirección postal).

Si el usuario ha integrado el inicio de sesión de #trstd en su presencia en línea, se aplicarán las siguientes disposiciones:

La presentación del inicio de sesión de #trstd en la presencia en línea es responsabilidad del usuario. La integración permite el registro y el inicio de sesión en Trusted Shops. El usuario está obligado a informar a los usuarios sobre la integración del inicio de sesión de #trstd en sus avisos de protección de datos. El usuario es responsable de garantizar una base jurídica adecuada y de cumplir con todas las obligaciones de información relacionadas. Cuando se invoque el artículo 6 párr. 1 lit. f) RGPD como base jurídica, el usuario es responsable de documentar dicha base jurídica y de llevar a cabo una ponderación de intereses. Cuando se utilice el artículo 6 párr. 1 lit. a) RGPD como base jurídica, el usuario es responsable de documentar la base jurídica y de garantizar que el consentimiento pueda demostrarse.

Al acceder al inicio de sesión de #trstd, se almacenan archivos de registro del servidor anonimizados de los visitantes del sitio web. En particular, el almacenamiento incluye la dirección IP anonimizada, la fecha y hora de la visita y el referente. Esto sirve para garantizar el correcto funcionamiento del sitio web y para detectar irregularidades. La base jurídica para la creación y el almacenamiento de los archivos de registro es el artículo 6 párr. 1 lit. f) RGPD. El usuario debe proporcionar información sobre la base jurídica; Trusted Shops es responsable de documentar la ponderación de intereses.

El tratamiento de los datos personales que tiene lugar durante y después del inicio de sesión del interesado es responsabilidad de Trusted Shops, incluido el cumplimiento de todos los requisitos del RGPD. En particular,

Trusted Shops es responsable de cumplir con las obligaciones de información frente a los interesados y de seleccionar una base jurídica adecuada para el tratamiento.

Debido a la continua ampliación de las actividades de tratamiento en relación con el inicio de sesión de #trstd, las partes acuerdan expresamente que Trusted Shops podrá, a su propia discreción, decidir qué actividades de tratamiento se añaden y qué base jurídica se selecciona en cada caso. El usuario puede revisar las actividades de tratamiento en cualquier momento consultando los avisos de protección de datos vigentes y puede solicitar a Trusted Shops la documentación necesaria, como la ponderación de intereses documentada.

La información importante se encuentra en las siguientes guías de trabajo:

- Guía de trabajo de protección de datos: visualización de los widgets de Trusted Shops
- Guía de trabajo de protección de datos: información sobre cookies
- Guía de trabajo de integración #trstd login

Los Criterios de Calidad de Trusted Shops

El Sello de Calidad de Trusted Shops confirma que se cumplen los siguientes Criterios de Calidad. El Sello de Calidad lo concede Trusted Shops y no se puede comprar. Garantiza a los clientes que pueden comprar con confianza. Si no se cumplen los Criterios de Calidad y no se realizan ajustes a pesar de las correspondientes solicitudes, el Sello de Calidad será revocado y no podrá volver a mostrarse.

Toda tienda en línea con el Sello de Calidad de Trusted Shops cumple los siguientes criterios:

Identidad y solvencia verificadas

La identidad y la solvencia de la empresa se verifican al principio de la colaboración y se siguen controlando de forma continua.

Protección al Comprador activa

Todos los compradores deben poder proteger sus compras contra pérdidas económicas mediante el Trustbadge® integrado en la tienda online.

Conformidad con la protección del consumidor

Los siguientes puntos se verifican mediante pedidos de prueba:

• El público destinatario de la oferta en línea es claramente identificable (empresas y/o particulares)

• Se facilita información clara sobre la identidad del vendedor.

• Existe una opción de contacto fácilmente identificable (también telefónica)

• Los precios, los componentes del precio, los gastos de envío y entrega, así como los plazos de entrega se muestran y desglosan de forma transparente.

• Existe un procedimiento de desistimiento claro con un periodo de reflexión mínimo de 14 días sin excepciones inaceptables

• La información sobre el proceso de desistimiento, las modalidades de devolución y los costes de devolución es fácilmente accesible.

• La oferta de todos los productos o servicios se encuentra autorizada y no está prohibida por el catálogo de exclusión de Trusted Shops

• El proceso de pedido es claro y comprensible

• Los productos, servicios, precios, costes adicionales y el botón de pedido se presentan de forma transparente en la página de pago.

• La confirmación del pedido por correo electrónico se recibe inmediatamente y en ella se indican los productos adquiridos, los precios y los posibles gastos de envío adicionales.

• La transmisión de datos es segura y está totalmente encriptada

Mínimo de 4,0 estrellas en las opiniones de Trusted Shops

Las opiniones recopiladas corresponden a una valoración media de, al menos, 4 estrellas. El control diario tiene en cuenta tanto los últimos 30 días como los últimos 12 meses.

Servicio de Comunicación sobresaliente

En los últimos 30 días, la tienda online ha respondido al menos al 95% de las consultas sobre Protección al Comprador en un plazo de cinco días a través del sistema de Trusted Shops.

Baja tasa de reembolso por Protección al Comprador

De media, en los últimos 30 días, el 95% de todos los pedidos se han procesado sin ninguna solicitud de reembolso.

Catálogo de exclusiones

Trusted Shops rusted Shops no ofrece servicios a empresas cuya oferta de productos o servicios sea ilegal o indeseable desde el punto de vista de la política empresarial de Trusted Shops. La contratación de los servicios de Trusted Shops está supeditada al cumplimiento de este catálogo de exclusiones.

I. Principios

Quedan excluidos de los servicios de Trusted Shops los productos cuya oferta y/o venta esté claramente prohibida, aquellos respecto de los cuales no se sepa con certeza si pueden ofrecerse legalmente o que, de algún modo, fueran susceptibles de inducir a error o perjudicar a los consumidores, violar los derechos de terceros o poner en peligro la reputación de Trusted Shops.

II. Categorías de productos

Esto incluye en particular, aunque no exclusivamente, las siguientes productos y servicios:

1. Con referencia nacionalsocialista, racista o discriminatoria
Representaciones discriminatorias o artículos que expresen sentimientos nacionalsocialistas u otros sentimientos discriminatorios como, por ejemplo, artículos con esvásticas, banderas de guerra del Tercer Reich, artículos en los que aparezcan caricaturizadas personas racializadas, artículos anti-LGBTQ, etc.

2. Armas y munición
Armas y objetos asimilados a ellas, por ejemplo, fusiles, pistolas, armas de guerra, bolígrafos-pistola, navajas tipo mariposa, nun chakus.

3. Réplicas de armas
Réplicas de armas realistas.Por ejemplo, réplicas de revólveres, pistolas o rifles, armas de aire comprimido y marcadoras de paintball, etc.

4. Productos falsificados, productos que vulneren la protección de las especies
Productos cuya venta viola los derechos de propiedad industrial o la protección de las especies, por ejemplo, pieles auténticas, especies animales protegidas, imitaciones de productos y falsificaciones.

5. Drogas y productos potencialmente peligrosos para la salud
Drogas ilegales como la cocaína, la heroína o el cannabis vendido ilegalmente, así como otras sustancias psicoactivas que se vendan con fines de consumo estupefaciente, como los derivados del LSD.

6. Juegos de azar que no estén claramente permitidos
Todos los tipos de juegos de azar que no hayan sido declarados como lícitos por la autoridad estatal competente o cuya oferta no esté permitida fuera de toda duda. Por ejemplo, casinos en línea, loterías ilegales o similares.

7. Servicios o derechos financieros dudosos
Productos financieros sin autorización clara del proveedor o del producto, como criptodivisas, NFT u ofertas del mercado gris de capitales, así como ofertas de compra de propiedades y derechos similares en el espacio. Por ejemplo, propiedades lunares, venta de estrellas, bautizos de estrellas.

8. Pornografía y productos problemáticos del ámbito erótico
Películas pornográficas o eróticas comercialmente indeseables. Por ejemplo, productos para practicar variantes extremas de BDSM, muñecas sexuales con aspecto infantil, etc.

9. Diplomas, documentos de identidad, trabajos académicos y títulos
Documentos de identidad oficiales (robados, auténticos o falsificados), así como certificados o diplomas falsos. Por ejemplo, doctorados, escritura fantasma de tesis, etc.

10. Valoraciones falsas, software y cuentas maliciosas, etc.
Venta de valoraciones, «me gusta» y seguidores, venta de datos privados sin un fundamento claro en la ley de protección de datos, uso compartido y potenciación de cuentas de juego, software sospechoso de espiar datos ilegalmente.

Catálogo de servicios

Las ofertas están dirigidas exclusivamente a empresarios.

Los servicios se prestan principalmente para las tiendas en línea, bajo un dominio y en una variante de un idioma ajustándose a un mercado objetivo. Para prestar los servicios en otras tiendas en línea (ej., en un idioma adicional o/y un dominio adicional) es necesario adquirir un paquete de inicio (certificado contratado) adicional. Todos nuestros servicios serán prestados en el idioma del mercado objetivo.

¿Desea obtener más de su suscripción? Entonces reserve nuestros servicios adicionales. Cada servicio adicional puede ser adquirido de forma individual para una de sus presencias en línea (tienda online), bajo un dominio, en una variante de idioma y con orientación a un mercado objetivo. La disponibilidad de cada paquete adicional depende del mercado objetivo al que la tienda online esté dirigida y para el que se desea adquirir los servicios adicionales. Las opciones disponibles para su presencia en línea pueden consultarse en el sistema Trusted Shops Online y reservarse a través del Centro de actualizaciones.

I. Paquete de inicio (certificado contratado)

1. Trustbadge®

El Trustbadge® es la tecnología para ofrecer a sus clientes todos los servicios en un solo lugar. Siempre está en el campo de visión de sus visitantes y dependiendo del estado de su suscripción, muestra su Sello de Calidad, su nota y sus estrellas de valoración. Aproveche la oportunidad de obtener el Sello de Calidad de Trusted Shops y benefíciese de la seguridad adicional que Trusted Shops ofrece a sus clientes con la Protección al Comprador. Una vez obtenida la certificación, también podrá utilizar el Trustbadge® para mostrar el Sello de Calidad de Trusted Shops y recopilar valoraciones automáticamente.
El Trustbadge® es dinámico, fácil de integrar y le libera de trabajo. Se actualiza una vez al día y se añade automáticamente a su tienda en línea. Así, después de la integración única y sencilla, ya no tendrá que hacer ningún esfuerzo técnico.
El cliente puede con uno solo clic en el Trustbadge® visualizar el perfil de valoración consignado de manera detallada por Trusted Shops -el perfil de empresa optimizado para SEO - (puntuación media, puntuaciones individuales, número de valoraciones y opiniones de los clientes).

2. Valoraciones de clientes Trusted Shops

a) Recopilar y mostrar valoraciones de servicio reales

Los comentarios y las opiniones de los clientes son para los compradores online una indicación importante de la fiabilidad de una tienda online.

El sistema de valoraciones disponible en el idioma contratado incluye las siguientes funcionalidades:

- Los clientes de la presencia en línea tienen la oportunidad de calificar la presencia en línea en función de al menos uno de los tres criterios definidos de servicio, entrega y mercancías utilizando un formulario facilitado por Trusted Shops. Para cada criterio se pueden conceder estrellas de valoración en una escala de 1 a 5, siendo 5 estrellas la valoración más alta.
- Si vende servicios (no bienes) a través de su presencia en línea, tiene a su disposición nuestro sistema de 1 categoría. Sus clientes pueden valorar su presencia en línea según el criterio “Servicio”. Si vende bienes, se beneficiará de nuestro sistema de 3 categorías. En este caso no es posible utilizar el sistema de 1 categoría. Si inicialmente utiliza el sistema de 1 categoría y posteriormente también ofrece bienes, deberá cambiar al sistema de 3 categorías. Todas las valoraciones recogidas se restablecerán. Lo mismo ocurre si cambia del sistema de 3 categorías al sistema de 1 categoría.
- Obtención de opiniones de clientes (comentarios) a través de un formulario en línea proporcionado por Trusted Shops.

Las valoraciones y opiniones de los clientes (conjuntamente: “valoraciones”) pueden ser vistas por usted y por los empleados de Trusted Shops en un área protegida del sistema online (plataforma eTrusted). Tiene la posibilidad de descargar las valoraciones, analizarlas y utilizarlas con fines publicitarios. Tenga en cuenta las condiciones de uso de las valoraciones durante y después de la vigencia del contrato.

b) Perfil de empresa opmitizado para SEO/GEO

Obtén un perfil de empresa verificado y optimizado para motores de búsqueda y plataformas impulsadas por IA.

c) Mobile app

Con la aplicación móvil (iOS/Android) siempre tendrá sus valoraciones a la vista: compruebe, comente y gestione sus puntuaciones incluso cuando esté en movimiento.

d) Número de valoraciones por mes

¡No hay límite en el número de valoraciones! Esto es importante para obtener la máxima retroalimentación y opiniones.

e) Comentar las valoraciones

Se le notificarán las nuevas valoraciones por correo electrónico para que pueda comentar rápidamente las valoraciones de los clientes que puedan requerir una explicación para otros clientes. Es una buena oportunidad para responder a comentarios y críticas y demostrar su franqueza. De este modo, puede aumentar la satisfacción de los clientes y convertir a los clientes insatisfechos en compradores habituales.

f) Denuncie las valoraciones como no autorizadas

Si una valoración no se corresponde con los hechos, vulnera la legislación vigente u otras disposiciones de las condiciones de uso, puede denunciar una infracción legal en cualquier momento: comprobaremos los hechos y desactivaremos las valoraciones ilegales.

g) Social Media Creator

Para ayudarle con su marketing de valoraciones, le ofrecemos la función Social Media Creator en la sección de Marketing de su Centro de Control de eTrusted. Esto le permite utilizar sus mejores valoraciones de forma eficaz insertándolas en plantillas atractivas, descargando las imágenes en varios formatos y subiéndolas a sus redes sociales. Encontrará plantillas para Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn, entre otras.

3. Programa de certificación y cualificación del Sello de Calidad[1]

Este servicio incluye una exhaustiva revisión de su presencia en línea basada en los criterios de calidad de Trusted Shops. Una vez finalizada con éxito la revisión y tras el cumplimiento continuado de los criterios de calidad y de nuestras condiciones de licencia, el adherido recibe el Sello de Calidad.
Los criterios de calidad de Trusted Shops se basan en las normas europeas relevantes para las compras en línea y tienen en cuenta las sentencias actuales y los riesgos de advertencia conocidos. Además, se ajustan a los criterios de calidad D21 recomendados y ya tienen en cuenta muchos de los requisitos de las organizaciones de protección de los consumidores.
A partir de ahí, Trusted Shops ofrece a sus clientes la Protección al Comprador de Trusted Shops. La garantía de Trusted Shops, una garantía de devolución del dinero, forma parte de la Protección al Comprador de Trusted Shops y protege al comprador frente a la pérdida del precio de compra. Otros servicios son el servicio de atención al cliente.

a) 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. 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.

[1] Disponible para tiendas online con uno de los siguientes mercados objetivo: Alemania, Austria, Suiza, Bélgica, Países Bajos, Italia, Francia, Reino Unido, Polonia, España, Europa en general.

b) Sello de Calidad de Trusted Shops – Earn the Trustmark

Si cumple todos los criterios de calidad, las condiciones de la licencia y ha superado con éxito la certificación, recibirá el derecho a mostrar el Sello de Calidad en su tienda certificada. Con el Sello de Calidad de Trusted Shops puede presentarse como una presencia en línea segura y certificada y convencer incluso a los compradores en línea más críticos, que disfrutarán de un paquete completo de seguridad gracias a la combinación del Sello de Calidad de Trusted Shops, la garantía y el servicio al consumidor.

Si un visitante de su tienda en línea hace clic en el Sello de Calidad de Trusted Shops, recibirá confirmación de la autenticidad del certificado a través de una conexión segura en línea y más información sobre su presencia en línea (por ejemplo, nombre de la empresa, dirección de la empresa, forma jurídica, etc.) y sobre los servicios de Trusted Shops. De esta manera, el comprador en línea puede convencerse de que su presencia en línea es de confianza y segura mientras navega a través de su tienda online.

c) Protección al 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 al 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 euros por compra) y realizar una mejora opcional a Trusted Shops PLUS con protección de hasta 20.000 euros por compra (Garantía Trusted Shops). En otros países no hay diferencia entre el registro BASIC y PLUS. En estos países, sus clientes online pueden registrase únicamente para la Protección al Comprador de Trusted Shops de forma gratuita y con un importe de cobertura específico para cada país.

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 le ayudaremos en caso de desacuerdos 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.

Durante el uso autorizado del Sello de Calidad, Trusted Shops pone a disposición de su presencia en línea un sistema en línea en el que sus empleados y clientes pueden consultar y tramitar sus casos de Protección al Comprador y Garantía. A través de este sistema en línea, sus clientes tienen la posibilidad de comunicar directamente a Trusted Shops cualquier problema que surja tras una compra asegurada. A continuación, se le informará automáticamente por correo electrónico de los comentarios de los clientes.

d) 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.

e) 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 Protección al Comprador y 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).

4. Widgets de valoración

En la biblioteca de widgets de eTrusted encontrará modernos widgets que le ayudarán a hacer visibles en su sitio web la valoración global de Trusted Shops y sus valoraciones verificadas. Puede personalizar el diseño de los widgets para adaptarlos al diseño de su sitio web.

5. Centro de control

Todo en el mismo sitio. Con su acceso personal, podrá gestionar, analizar y responder a sus opiniones y a los contratos de Protección al Comprador suscritos para su presencia en línea. También puede modificar sus datos y añadir opciones adicionales a su suscripción.

6. También perfecto en móvil

Si su tienda tiene una pantalla móvil, el Trustbadge® se adapta de forma natural en función del dispositivo desde el que se accede a su sitio web. Entonces se desplaza a la parte superior de la página y permite una visión sin restricciones de su oferta.

II. Servicios adicionales

1. Gestor de reputación

Obtenga buenas valoraciones en todas las plataformas y ¡con un solo proveedor! Con la función de Gestor de reputación puede utilizar el potente sistema de valoraciones eTrusted para mejorar rápidamente sus valoraciones en otras plataformas abiertas y relevantes para el posicionamiento en buscadores (SEO) - como Google o Trustpilot. Compare sus puntuaciones en las distintas plataformas y envíe solicitudes de evaluación específicamente a los perfiles que desea mejorar. Puede hacerlo para todas o algunas de sus tiendas y puntos de contacto, de forma permanente o por periodos concretos, automática o manualmente. Puede planificar, gestionar y controlar todas estas etapas directamente desde el Centro de Control de eTrusted.

2. Smart Review Assistant

Una buena gestión de los comentarios de los clientes es importante. Nuestro Smart Review Assistant le ayuda a responder de forma eficiente a las valoraciones, elaborando respuestas únicas a sus valoraciones mediante IA en cuestión de segundos. Solo tiene que aprobar la respuesta sugerida antes de que se publique para los clientes en las páginas de perfil. Además, se crea un resumen de la valoración, que se muestra en el Centro de Control. Smart Review Assistant se administra directamente desde el Centro de Control de eTrusted.

3. Análisis de Sentimiento

Obtenga información relevante de las opiniones de sus clientes. El Análisis de Sentimientos identifica los puntos fuertes y débiles de su tienda y le ayuda a reconocer rápidamente las áreas que podrían optimizarse para poder garantizar una satisfacción del cliente constantemente alta. Las valoraciones de sus clientes se analizan automáticamente mediante IA en función de criterios relevantes, como el envío y el servicio de atención al cliente, y se muestran en el Centro de Control de eTrusted en una vista general estructurada que puede filtrarse en función de diversas características de las valoraciones.

4. Valoraciones de productos

Aumente sus ventas ofreciendo a sus clientes información exclusiva sobre los productos. La integración de Trustbadge® le permite recopilar valoraciones de productos automáticamente. Al mostrar las valoraciones en sus páginas de producto, sus clientes reciben información fiable sobre el producto y tienden a comprar más a menudo.

5. Integración de Google

Las valoraciones aparecen en su perfil de Google Shopping y en Google AdWords. Si utiliza Google AdWords, cada valoración de cliente de Trusted Shops ayuda a mejorar el ranking de su anuncio. De este modo se garantiza un mayor porcentaje de clics. Al mismo tiempo, puede optimizar el uso de su presupuesto de Google AdWords aumentando los factores de calidad.

6. #trstd Insights

Tome decisiones informadas basándose en las valoraciones de sus clientes. Con #trstd Insights puede analizar automáticamente grandes volúmenes de feedback y obtener conocimientos estructurados sobre temas, tendencias y posibles acciones, directamente en el Centro de Control. El análisis de temas le muestra los temas de valoración mencionados con mayor frecuencia, agregados por frecuencia y sentimiento, para que identifique de inmediato los puntos relevantes. Con el análisis de tendencias, puede seguir la evolución de los temas a lo largo de un periodo de 90 días y detectar a tiempo cambios tanto positivos como negativos.
Además, recibe recomendaciones de acción concretas, ya que los temas identificados se categorizan con el apoyo de IA para detectar áreas de optimización. El análisis DAFO clasifica estos temas estratégicamente en Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, y le ayuda a tomar decisiones operativas y estratégicas bien fundamentadas. Todos los resultados se muestran de forma clara en el Centro de Control

para que pueda aprovechar el feedback de los clientes de manera específica en el desarrollo continuo de su presencia online.

Lista de precios de Trusted Shops

1. Cuota de adhesión

1.1. Cuota básica de adhesión mensual

La cuota básica de adhesión mensual de la Community of Trust se calculará sobre la base de la siguiente tabla:

Volumen anual de ventas online (bruto)	Cuota básica mensual*
Hasta EUR 50.000	EUR 40
Hasta EUR 100.000	EUR 60
Hasta EUR 200.000	EUR 80
Hasta EUR 300.000	EUR 100
Hasta EUR 500.000	EUR 120
Hasta EUR 750.000	EUR 140
Hasta EUR 1.000.000	EUR 190
Hasta EUR 1.500.000	EUR 240
Hasta EUR 3.000.000	EUR 300
Hasta EUR 5.000.000	EUR 360
Más de EUR 5.000.000	La escala de precios continuará en concordancia. El importe definitivo se comunicará en cada caso particular.

La cuota básica de adhesión se calcula en función del volumen de ventas. El cálculo se basa en el volumen de ventas bruto del adherido, tal y como se define en las Condiciones Generales de Adhesión, que se obtuvo en el respectivo ejercicio económico anual a través de todas las presencias online registradas en Trusted Shops. La cuota de adhesión también incluye la tarifa variable de la Protección al Comprador de Trusted Shops o la garantía de Trusted Shops (periodo de protección: 30 días).

1.2. Paquete de inicio (certificado contratado)*: EUR 59

El paquete de inicio incluye el uso de la plataforma eTrusted para la gestión de valoraciones. A través del Trustbadge, los widgets y el perfil de empresa optimizado para SEO pueden recopilarse y mostrarse valoraciones de servicio auténticas. El proceso de cualificación para el uso del Sello de Calidad de Trusted Shops comienza con la adhesión***.

1.3. Ampliación del período de seguro: oferta de precio individual a petición

La duración de la protección del comprador de Trusted Shops y/o de la garantía de Trusted Shops pueden ser ampliadas a solicitud y asumiendo los costes de 30 días, 60, 90 o 120 días, según sea el caso.

1.4. 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
Integración de Google	EUR 30
Valoraciones de productos	desde EUR 80**
Gestor de reputación	desde EUR 50**
#trstd Insights	EUR 99
Smart Review Assistant (según el número de valoraciones por año contractual)	
200 valoraciones	EUR 20
500	EUR 30
1.000	EUR 50
2.000	EUR 80

* Los precios mensuales incluyen la cuota de socio y la prima de la garantía de Trusted Shops. El período mínimo de contrato es de un año. Todos los precios por adelantado, más el IVA, están sujetos a cambios.
** El precio mensual depende de los ingresos brutos anuales de la tienda en línea. El precio inicial indicado se aplica a las tiendas con ingresos de hasta 5.000.000 €
*** Disponible para tiendas online con uno de los siguientes mercados objetivo: Alemania, Austria, Suiza, Bélgica, Países Bajos, Italia, Francia, Reino Unido, Polonia, España, Europa en general.

5.000	EUR 150
10.000	EUR 250
20.000	EUR 400
50.000	EUR 1.000
100.000	EUR 1.800
200.000	EUR 3.000
Análisis de Sentimiento (según el número de valoraciones por año contractual)	
1.000 valoraciones	EUR 80
5.000	EUR 190
20.000	EUR 390
200.000	EUR 790

2. Otros costes de la adhesión

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

3. Servicios adicionales opcionales para los tipos de adhesión de Trusted Shops

3.1 Certificación Express EUR 200

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

3.2 Cambio del propietario de la tienda EUR 50

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

3.3 Cambio del sistema de la tienda EUR 200

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

3.4 Nueva comprobación de la tienda EUR 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

1. 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 nº 3.

2. La intermediación y ejecución del contrato de garantía de Trusted Shops es asumida por la empresa Trusted Shops SE, Colonia (en lo sucesivo denominada Trusted Shops) en nombre y por encargo de Atradius.

§ 2 Alcance de la asunción de responsabilidad

1. 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.

2. En caso de incrementarse el riesgo o de obtenerse información que haga suponer un desmejoramiento 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.

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 (TS-GAE_ES).

4. 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

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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

a) 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;

b) 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

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

b) 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

a) 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;

b) 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;

c) 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

a) 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;

b) 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;

c) dará a conocer al cliente en línea asegurado una eventual reserva por parte de la tienda en línea;

d) podrá realizar pagos a toda persona que después de una minuciosa comprobación pueda considerar como autorizada para recibir el pago;

e) 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. Trusted Shops SE puede hacer valer el derecho de indemnización en nombre de Atradius.

§ 7 Prima

El importe de la prima se regirá 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

1. 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 SE.

2. 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

   a) 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

   b) 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

   c) 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.

1. El contrato de garantía de Trusted Shops estará sujeto al derecho alemán.

2. Como lugar de cumplimiento y jurisdicción se fija la ciudad de Colonia.

3. 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).