

## Opis usług

Oferta kierowana jest wyłącznie do przedsiębiorców.

Usługi wynikające z członkostwa	
Gwarancja Trusted Shops	✓
Audyt	✓
Regulamin e-sklepu	✓
Serwis i mediacja	✓
Podręcznik dla Sprzedawców Internetowych (PDF)	✓
Opinie klientów Trusted Shops	✓
Liczba certyfikatów (domen)	1

Opcjonalne usługi dodatkowe	
Regulamin z Gwarancją Premium	zamówienie opcjonalne*
Opinia eksperta prawnego	zamówienie opcjonalne*
Opinie o produktach	zamówienie opcjonalne*
integracja z Google	zamówienie opcjonalne*
Review collector	zamówienie opcjonalne*
Pakiet Traffic	zamówienie opcjonalne*

\* Dostępność każdej opcjonalnej usługi dodatkowej zależy od głównego rynku docelowego sklepu internetowego, dla którego dana usługa ma zostać zamówiona.

Usługi świadczone są z reguły dla jednej witryny internetowej (sklepu), pod jedną domeną, w jednym wariantcie językowym, z ukierunkowaniem na jeden rynek docelowy. W celu zamówienia usług dla kolejnych witryn internetowych (np. kolejny wariant językowy, kolejna domena) należy zakupić tzw. „Certyfikaty Dodatkowe“.

Wszystkie usługi świadczone są w języku obowiązującym na rynku, który został wybrany przez sprzedawcę internetowego jako rynek docelowy.

## Usługi wynikające z członkostwa

### I) Gwarancja Trusted Shops

Po dokonaniu zakupu w Twoim sklepie internetowym zorientowanym na rynek poza obszarem Niemiec Twoi klienci mogą zgłosić się do skorzystania z gwarancji Trusted Shops.

W sklepie internetowym zorientowanym na rynek niemiecki Twoi klienci po dokonaniu zakupu mogą zarejestrować swoje członkostwo w Trusted Shops w wariantcie Basic (obejmującym ochronę kupującego do kwoty 100 € za każdy zakup) i przeprowadzić opcjonalną aktualizację do wariantu Trusted Shops PLUS z zabezpieczeniem do kwoty 20.000 € za każdy zakup (gwarancja Trusted Shops).

W ramach systemu Ochrony Kupującego Trusted Shops pośredniczymy również w przypadku, kiedy dojdzie do konfliktu pomiędzy Państwem a klientem. Dzięki tej współpracy sprzedawca może zoptymalizować i rozszerzyć własny serwis o usługę Ochrony Kupującego Trusted Shops.

Klienci sklepu internetowego mogą aktywować opcję Ochrony Kupującego Trusted Shops online. Korzystanie z Ochrony Kupującego Trusted Shops nie jest obowiązkowe dla klientów sklepu internetowego. Jest im oferowane na odpowiednim etapie procesu dokonywania zakupu. Po rejestracji klient otrzymuje odpowiednie potwierdzenie drogą elektroniczną.

Podczas uprawnionego korzystania z oznaczeń Trusted Shops przez dany sklep internetowy, firma Trusted Shops udostępnia jego klientom swój system internetowy.

Za jego pomocą klient sklepu internetowego może zgłosić Trusted Shops ewentualne problemy, które wystąpiły po dokonaniu objętego gwarancją zakupu (np. brak dostawy towarów). Trusted Shops wspiera za pomocą systemu dalsze rozpatrywanie złożonych skarg.

## II) Audyt

Oferowany pakiet zawiera obszerny audyt sklepu internetowego przeprowadzany na podstawie Kryteriów Jakości Trusted Shops oraz Ochronę Kupującego Trusted Shops. Gwarancja Zwrotu Pieniędzy Trusted Shops stanowi składnik tej ochrony i zabezpiecza kupującego przed utratą pieniędzy wpłaconych podczas zakupów. Do dalszych usług należy obsługa klienta i arbitraż w przypadku spraw spornych.

### *Sprawdzenie, czy sklep spełnia Kryteria Jakości Trusted Shops*

Sklep internetowy zostanie poddany audytowi na podstawie katalogu [Kryteriów Jakości](#) Trusted Shops.

Podstawą katalogu są polskie i europejskie przepisy dotyczące zakupów w Internecie, a także aktualne orzecznictwo. Uwzględnia on ponadto liczne wymogi stowarzyszeń zajmujących się ochroną praw konsumentów. Dzięki ich przestrzeganiu w pozytywny sposób odróżni się Państwo od konkurencji.

W oparciu o zgłoszenia zdarzeń objętych Gwarancją Trusted Shops, dokonane przez Państwa klientów oraz opinie o sklepie zamieszczone przez klientów, Trusted Shops dokonuje pomiaru ważnych wskaźników jakości. Wskaźniki jakości Trusted Shops dostarczają Państwu cennych informacji dotyczących Państwa sklepu w porównaniu ze sklepami Państwa konkurentów. Wskaźniki jakości dotyczące Państwa sklepu plasują się w obszarze oznaczonym kolorem zielonym? W takim przypadku mogą być Państwo zadowoleni, a również i my z czystym sumieniem możemy polecać Państwa sklep jako sklep godny zaufania. Wskaźniki jakości dotyczące Państwa sklepu znajdują się w obszarze oznaczonym kolorem żółtym? W takim przypadku przedmiotowe wskaźniki powinni Państwo poddać obserwacji. Pojedyncze wskaźniki jakości lub kilka wskaźników jakości dotyczących Państwa sklepu znajduje się w obszarze oznaczonym kolorem czerwonym? Taka sytuacja wymaga pilnego podjęcia działania.

Przy pomocy grafów w udostępnionym systemie internetowym Trusted Shops zobaczą Państwo zarówno ogólne tendencje, jak również krótkotrwałe wahania wskaźników jakości. W ten sposób mogą Państwo odpowiednio wcześniej podjąć działania i poprawić jakość Państwa sklepu internetowego.

### *Indywidualny protokół z audytu*

W ramach audytu, na podstawie katalogu Kryteriów Jakości Trusted Shops, przygotowany zostanie indywidualny protokół z audytu. Sformułowany w punktach protokół z audytu informuje, na ile strona internetowa spełnia Kryteria Jakości Trusted Shops i które zapisy wymagają zmian według naszych ekspertów. Do każdej sugestii dołączone zostaną zrozumiałe wyjaśnienia i wskazówki, pozwalające na samodzielne skorygowanie błędów i zwiększenie w ten sposób zaufania do sklepu. Otrzymują Państwo zatem rzeczywistą, praktyczną pomoc ze strony ekspertów i cenne porady w celu zapewnienia bezpieczeństwa obsługi online.

### *Znak Jakości Trusted Shops*

Znak Jakości Trusted Shops pozwala – po pomyślnym zakończeniu audytu – zaprezentować sklep internetowy jako bezpieczne i sprawdzone miejsce zakupów oraz przekonać do siebie nawet sceptycznych klientów internetowych, którzy dzięki połączeniu znaku jakości, gwarancji zwrotu pieniędzy i serwisu mogą dokonywać bezpiecznych zakupów online.

Po kliknięciu na Znak Jakości Trusted Shops odwiedzający sklep otrzyma poprzez bezpieczne połączenie (SSL) potwierdzenie autentyczności certyfikatu oraz dodatkowe informacje o danym sklepie internetowym (np. nazwę firmy, jej adres, formę prawną itp.) i usługach Trusted Shops. Dzięki temu, jeszcze przed dokonaniem zakupu, odwiedzający może się przekonać, że sklep jest godny zaufania i bezpieczny.

### *Logowanie i zarządzanie użytkownikami*

W zabezpieczonym i osobistym obszarze logowania w panelu administracyjnym Trusted Shops mają Państwo możliwość wglądu do opinii klientów i ich skomentowania, obsługi roszczeń gwarancyjnych i pobierania ważnych dokumentów. Wykorzystując prawa administratora mogą Państwo zakładać konta dostępu swoim pracownikom i udzielać im praw dostępu do różnych obszarów (np. obsługi roszczeń gwarancyjnych lub opinii klientów).

## III) Regulamin e-sklepu

Odpowiadając na pytania dotyczące e-sklepu w dostępnym online generatorze tekstów prawnych, szybko i łatwo pobiorą Państwo bezpieczne i dopasowane do potrzeb Państwa sklepu dokumenty, takie jak

regulamin sklepu internetowego, pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy i polityka prywatności. Będą Państwo także otrzymywać aktualizacje przez cały czas trwania umowy.

#### **IV) Serwis i mediacja**

W przypadku problemów z zamówieniami przez Internet klienci sklepu mogą zwrócić się do naszego doświadczonego, wielojęzycznego personelu centrum obsługi klienta i uzyskać pomoc, np. w przypadku anulowania transakcji. Można kontaktować się z nim telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, lub systemu internetowego. Dzięki tej współpracy sprzedawca internetowy może zoptymalizować i rozszerzyć swoje własne usługi o niezależny i przystępny serwis.

#### **V) Podręcznik dla Sprzedawców Internetowych (PDF)**

Nawet w przypadku, gdy sprzedawcy internetowi nie posiadają fachowej wiedzy prawniczej, Podręcznik dla Sprzedawców Internetowych Trusted Shops umożliwia im zaprojektowanie procesu zakupowego w sklepie internetowym zgodnie z Kryteriami Jakości Trusted Shops: od identyfikacji dostawcy, poprzez politykę prywatności, opis produktów, gromadzenie danych klientów, stronę zamówienia, strony informacyjne i ogólne warunki handlowe, aż po potwierdzenie zamówienia e-mailem.

#### **VI) Trusted Shops system Opinii klientów**

Funkcja Opinii o Sklepie umożliwia wystawienie niezależnej oceny danego sklepu internetowego w wybranym języku. Łatwy w integracji widget ze Znakiem Jakości Trusted Shops pozwoli w atrakcyjny wizualnie sposób zwrócić uwagę odwiedzających na wyróżnienie sklepu certyfikatem oraz zaprezentować ogólną ocenę sklepu wystawioną przez dotychczasowych klientów.

Pozytywne i możliwe do zweryfikowania oceny i komentarze stanowią dla kupujących online ważną wskazówkę dotyczącą wiarygodności sklepu internetowego. Dlatego usługa Opinii klientów Trusted Shops jest idealnym uzupełnieniem Znaku Jakości oraz narzędziem, które pomaga budować zaufanie. System Opinii klientów w wybranym języku oferuje dodatkowo następujące funkcjonalności:

- Klienci sklepu mają możliwość ocenienia go za pomocą udostępnionego przez Trusted Shops formularza w oparciu o co najmniej jedno z trzech ustalonych kryteriów (obsługa, dostawa i towar). W każdej z kategorii można przyznać od 1 do 5 gwiazdek, przy czym 5 gwiazdek odpowiada najwyższej ocenie.
- W przypadku, gdy strona internetowa służy do sprzedaży usług, udostępniamy specjalną wersję systemu opinii, w której oceniana jest tylko jedna kategoria (obsługa). W przypadku sprzedaży towarów udostępniamy wyłącznie system opinii w wersji z 3 kategoriami. W przypadku, gdy podczas korzystania z wersji z 1 kategorią zakres usług strony internetowej rozszerzony zostanie o handel towarami, wówczas wymagana będzie zmiana na wersję systemu z 3 kategoriami, a wszystkie zebrane opinie zostaną wycofane. Takie zasady obowiązują także w przypadku zmiany z systemu z 3 kategoriami na wersję z 1 kategorią.
- Zbieranie opinii klientów odbywa się za pośrednictwem udostępnionego przez Trusted Shops formularza online.

Oceny i komentarze (określane łącznie jako „Oceny”) są trwale zapisywane oraz widoczne dla sklepu internetowego i pracowników Trusted Shops w panelu administracyjnym Trusted Shops chronionym hasłem przez okres 12 miesięcy.

#### **Liczba Ocen miesięcznie**

Nie ograniczamy liczby Ocen! Celem jest uzyskanie jak największej liczby opinii i poznanie zdania konsumentów.

#### **Komentowanie Ocen**

Za pomocą e-maila otrzymają Państwo powiadomienie, gdy pojawią się nowe Oceny. Zachęcamy do komentowania opinii, które mogą wymagać wyjaśnień istotnych dla innych klientów. Jest to idealna okazja, aby odpowiedzieć na uwagi i krytyczne komentarze oraz wykazać się troską o klientów. W ten sposób mogą Państwo zwiększyć ich satysfakcję oraz odzyskać niezadowolonych użytkowników.

#### **Zgłaszanie nieuzasadnionych opinii klientów**

Jeżeli opinia klienta nie jest zgodna ze stanem faktycznym, można w każdej chwili to zgłosić – następnie my sprawdzimy stan faktyczny.

- Jeśli z punktu widzenia sklepu internetowego Ocena narusza obowiązujące prawo (chodzi np. o obiektywnie nieprawdziwe lub obraźliwe oceny), Trusted Shops sprawdzi daną Ocenę i dezaktywuje Ocenę niezgodne z prawem.
- Przyznane gwiazdki i emotikony (smiley) pozostaną zawsze zachowane.

### **Pokaz oceny łącznej w sklepie**

Sklep internetowy może zaprezentować widget utworzony przez Trusted Shops i stanowiący profil oceny (średnia Ocena, Ocena w postaci gwiazdek i ostatni komentarz klienta), bezpośrednio na swojej stronie internetowej.

Po pomyślnym zakończeniu audytu w widżecie wyświetlą się również (słowne oraz graficzne) oznaczenia Trusted Shops oraz Znak Jakości Trusted Shops. Jeśli sklep internetowy nie otrzymał certyfikacji od Trusted Shops, wyświetlone zostaną tylko opinie klienta (włącznie z oddanymi ocenami klientów); nie zostanie w tym przypadku przyznane prawo do korzystania z oznaczeń słownych Trusted Shops.

Kiedy klient kliknie na widget, wyświetli się szczegółowy profil oceny uwzględniający średnią Ocenę, poszczególne Oceny oraz liczbę Ocen i komentarzy klientów.

### **Codzienna aktualizacja widgetu**

Łatwy do zintegrowania widget jest codziennie automatycznie aktualizowany i wyświetlany na stronie sklepu. Po jednorazowej prostej integracji nie wymaga on już żadnych dodatkowych nakładów pracy.

### **Profil oceny (gwiazdki, Oceny, komentarze klientów)**

Warto utworzyć na stronie link do swojej indywidualnej strony z przeglądem Ocen. Profil oceny składa się z komentarzy klientów oraz z podsumowania Ocen dodanych w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Na podstawie wszystkich ocen z ostatnich 12 miesięcy ustalana jest łączna Ocena, która obejmuje poszczególne kryteria proporcjonalnie do liczby dodanych Ocen. Profil oceny zawiera informację, jaka jest średnia liczba otrzymanych gwiazdek w 5-gwiazdkowej skali Ocen.

Dodatkowo obliczona zostaje średnia Ocena według następującej skali:

Skala 5-gwiazdkowa	Ocena ogólna
5 do 4,5	bardzo dobry
< 4,5 do 3,5	dobry
< 3,5 do 2,5	dostateczny
< 2,5 do 1,5	mierny
< 1,5 do 0	niedostateczny

Oceny i profil ocen przechowywane są w sposób trwały, a pracownicy danego sklepu internetowego i pracownicy Trusted Shops mają do nich dostęp w zabezpieczonym panelu administracyjnym Trusted Shops przez okres 12 miesięcy.

### **Integracja z Facebookiem i Twitterem**

Kupujący w Internecie mają możliwość rozpowszechniania swoich Ocen na Facebooku i Twitterze.

### **Statystyki Ocen**

Po zalogowaniu się w zabezpieczonym panelu administracyjnym Trusted Shops można m.in. uzyskać dostęp do pełnego przeglądu wszystkich informacji oraz korzystać z list Ocen z funkcją filtrowania i wyszukiwania.

## **VII) Liczba certyfikatów (domen)**

W ilu sklepach internetowych chcą Państwo wykorzystać znak jakości? W pakiecie zawarty jest jeden (1) certyfikat obowiązujący w stosunku do jednej witryny internetowej pod jedną domeną. Jeżeli chcą Państwo poddać audytowi kolejny sklep (np. kolejny wariant językowy sklepu) i/lub inny sklep pod inną domeną, aby i tam zaprezentować znak jakości, wówczas w korzystnej cenie mogą Państwo zamówić certyfikat dodatkowy.

## **VIII) Podręcznik dla Sprzedawców Internetowych – aktualizacje**

W okresie obowiązywania członkostwa sprzedawca otrzymuje bezpłatnie wszelkie aktualizacje naszych podstawowych dokumentów. Należą do nich Podręcznik dla Sprzedawców Internetowych, formularz protokołu z audytu i wszystkie wzory sformułowań. Należy korzystać z tych dokumentów, aby zawsze być na bieżąco i zapobiec ewentualnym zagrożeniom natury prawnej.

## Opcjonalne usługi dodatkowe

Czy chcecie Państwo uzyskać jeszcze więcej ze swojego Członkostwa Trusted Shops? W takim razie zachęcamy do zamawiania naszych usług dodatkowych. Każdą usługę można zamówić indywidualnie dla każdej strony internetowej (sklepu), w ramach jednej domeny, w jednym wariantcie językowym, koncentrując się na rynku docelowym (każdorazowo z 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia do końca roku umownego).

Dostępność każdej usługi dodatkowej zależy od głównego rynku docelowego sklepu internetowego, dla którego dane usługi mają być zamówione. Dostępne opcje są wyszczególnione w ofercie.

### I) Regulamin z Gwarancją Premium

Dzięki Regulaminowi z Gwarancją Premium Trusted Shops zyskają Państwo wsparcie i dodatkową ochronę przed pozwami i karami finansowymi związanymi z zapisami w regulaminie sklepu internetowego.

Nasza gwarancja zapewni Państwu opiekę prawną w przypadku pozwów dotyczących tekstów stworzonych w naszym generatorze tekstów prawnych (regulamin, polityka prywatności, pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy) nawet wtedy, gdy taki pozew jest nieuzasadniony. Jeśli otrzymają Państwo od kogoś pismo lub mail z zastrzeżeniami dotyczącymi wygenerowanych tekstów, także zajmiemy się wyjaśnieniem sprawy.

Powyższy pakiet przeznaczony jest wyłącznie dla sklepów internetowych prowadzących sprzedaż towarów konsumentom końcowym posiadającym miejsce pobytu w Polsce.

<b>Teksty prawne B2C</b>	<p>Możliwość pobrania bezpiecznych i dopasowanych do indywidualnych potrzeb sklepu dokumentów prawnych: regulaminu, polityki prywatności i pouczenia o prawie do odstąpienia od umowy.</p> <p>Treść regulaminu obejmuje informacje dotyczące zakresu obowiązywania, kontrahentów, zawarcia umowy, warunków dostawy, płatności, zastrzeżenia własności, szkód transportowych, rękojmi, gwarancji, zakresu odpowiedzialności, kodeksu postępowania, ochrony małoletnich, postanowień końcowych.</p> <p>Dokumenty przeznaczone są dla sklepów, które prowadzą sprzedaż w Polsce.</p>
<b>Aktualizacje</b>	<p>W przypadku zmian w przepisach prawnych lub orzecznictwie otrzymają Państwo wiadomość e-mail z informacją, które teksty należy zmienić.</p>
<b>Gwarancja odpowiedzialności za teksty prawne</b>	<p>Pełna odpowiedzialność prawników za wszystkie teksty powstałe w generatorze tekstów prawnych Trusted Shops</p>
<b>Reprezentacja w przypadku pozwów o nieprawidłowości prawne</b>	<p>Pozasądowe i sądowe doradztwo i reprezentowanie przez wyspecjalizowanych prawników nawet w przypadku nieuzasadnionych pozwów o nieprawidłowości prawne w wygenerowanych tekstach.</p>

### II) Opinia eksperta prawnego (usługa przeznaczona na rynek niemiecki)

Zapewniamy zabezpieczenie przed upomnieniami (tzw. Abmahnungen), które obejmuje kluczowe elementy sklepu internetowego: od strony z informacjami o sprzedawcy po proces składania zamówienia.

Powyższy pakiet przeznaczony jest wyłącznie dla sklepów internetowych prowadzących sprzedaż towarów konsumentom końcowym posiadającym miejsce pobytu w Republice Federalnej Niemiec. Obowiązują Ogólne [warunki opinii eksperta prawnego i odpowiedzialność prawną](#).

Wykorzystując nasz system internetowy, szybko i łatwo wygenerują Państwo teksty prawne do swojego sklepu internetowego (strona z informacjami o sprzedawcy, polityka prywatności, pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy, względnie o prawie do zwrotu towaru, oraz regulamin). Stosując je, zyskają Państwo zabezpieczenie przed upomnieniami (tzw. Abmahnungen), nie ponosząc przy tym wysokich kosztów adwokackich. Stworzone przez ekspertów z wieloletnim doświadczeniem teksty są zawsze zgodne z aktualnymi przepisami. Na życzenie udzielimy Państwu porad drogą telefoniczną oraz pomożemy w stworzeniu tekstów do Państwa sklepu.



W każdym kolejnym roku obowiązywania umowy przeprowadzamy indywidualną kontrolę sklepu we współpracy z naszym partnerem, kancelarią prawną Wilde Beuger Solmecke. Sprawdzamy, czy teksty prawne zostały skonstruowane poprawnie. W odniesieniu do usług w zakresie doradztwa prawnego obowiązują ogólne [warunki obsługi klientów kancelarii adwokackich](#).

Ponosimy odpowiedzialność za prawidłowość tekstów i świadczonych usług doradczych. Udzielamy także pomocy w przypadku otrzymania nieuzasadnionych upomnień i to bez żadnych ograniczeń!

### **III) Opinie o produktach**

Zapewnij swoim klientom jeszcze więcej informacji podczas zakupów i zwiększ konwersję. Integracja znaku jakości Trusted Shops umożliwia automatyczne zbieranie opinii o produktach oferowanych w sklepie. Ich przejrzysta prezentacja na stronach z opisami produktów zapewnia klientom wiarygodne informacje i sprawia, że chętniej robią zakupy.

### **IV) integracja z Google**

Opinie klienta będą codziennie automatycznie przekazywane za pośrednictwem interfejsu do usługi Google Shopping / Google Adwords, o ile Google oferuje te usługi w kraju, w którym zlokalizowany jest dany sklep internetowy.

### **V) Review collector**

Review collector umożliwia jeszcze łatwiejsze gromadzenie opinii. Wystarczy załadować listę z adresami e-mail oraz numerami zamówień klientów, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie próśb o opinie od Trusted Shops. Już po kilku kliknięciach wybrani klienci otrzymają od Trusted Shops mail z prośbą o dodanie opinii. Niedługo potem zaczną pojawiać się nowe opinie.

W zależności od zapotrzebowania można zamówić dostęp do funkcji review collector w różnych wariantach. Różnią się one miesięcznym limitem maili z prośbą o opinię. Można zacząć je wysyłać po zawarciu umowy. Limit maili z prośbą o opinię może zostać wyczerpany już po załadowaniu pierwszej listy klientów. Istnieje także możliwość załadowania w panelu kilku list klientów w tym samym miesiącu kalendarzowym. Każdego dnia rozpoczynającego miesiąc kalendarzowy niewykorzystany limit maili zostaje anulowany. Wówczas zostaje przyznany nowy limit na kolejny miesiąc kalendarzowy.

### **VI) Pakiet Traffic**

W pełni korzystaj z możliwości, jakie zapewnia członkostwo w Trusted Shops. Generuj większy ruch na stronie, zwiększ liczbę transakcji i zyskaj większą liczbę stałych klientów.

#### ***Rozbudowany profil sklepu z linkiem do strony kampanii***

Stosując indywidualne głębokie linkowanie (deep linking) i umieszczając kod rabatowy na profilu sklepu, zyskasz lepszą pozycję w rankingu wyszukiwarek i pozyskasz nowych odwiedzających. W ten sposób zwiększysz ruch na stronie sklepu.

#### ***Większa sprzedaż dzięki exit intent popup***

Exit intent popup to okienko otwierające się wtedy, gdy internauta zamierza opuścić stronę sklepu. Jest to idealny moment, aby zaoferować mu np. atrakcyjny rabat. Dzięki exit intent popup więcej odwiedzających pozostaje na stronie sklepu, współczynnik przerwanych zakupów maleje, a obroty sklepu rosną.

#### ***Oferty na stronie z podziękowaniami za opinię***

Klient właśnie dodał opinię? To najlepszy moment, aby odwdziżyć się mu za ocenę atrakcyjną ofertą i zmotywować go do kolejnych zakupów.