



I Criteri di Qualità di Trusted Shops

Il Sigillo di Qualità Trusted Shops contraddistingue i migliori negozi online da oltre 20 anni. Un negozio online può ottenere il Sigillo di Qualità se soddisfa i Criteri di Qualità di Trusted Shops e se i cosiddetti indicatori di qualità rientrano nei parametri stabiliti. Anche le recensioni degli acquirenti svolgono un ruolo decisivo. Il Sigillo di Qualità, in sostanza, è un riconoscimento non acquistabile che dimostra in maniera chiara che i suddetti criteri sono soddisfatti.

Oltre all'iniziale controllo di qualità, monitoriamo costantemente il rispetto degli indicatori di qualità. Se rileviamo che gli indicatori di qualità non sono stati soddisfatti in media negli ultimi 30 giorni e non viene trovata una soluzione, ritiriamo il Sigillo di Qualità dal negozio.

Ogni negozio online che mostri il Sigillo di Qualità Trusted Shops soddisfa i seguenti criteri:

Identità verificata

All'inizio di ogni collaborazione, verifichiamo l'identità del cliente e la sua solvibilità. In seguito monitoriamo la solvibilità su base continuativa.

L'attiva Protezione Acquirenti

Assegniamo il Sigillo di Qualità solamente ai negozi di cui siamo sicuri. Ma ci spingiamo anche oltre, infatti, nel peggiore dei casi, manleviamo i nostri Trusted Shops con la Protezione Acquirenti. Ciò significa che ogni ordine effettuato in questi negozi è finanziariamente garantito. Ogni negozio online con il nostro Sigillo di Qualità offre, quindi, ai suoi clienti la Protezione Acquirenti attraverso la cosiddetta tecnologia Trustbadge®.

Un'esperienza d'acquisto a misura di consumatore

Effettuiamo degli ordini di prova, verificando i seguenti punti durante (l'esperienza del) la spesa online:

- La **trasmissione dei dati è sicura e completamente criptata?**
- Esiste una **procedura di recesso chiara** e con delle **condizioni di recesso ragionevoli**, con un termine di almeno 14 giorni? Le informazioni su come annullare l'ordine e su dove restituire il prodotto sono facili da trovare? Il venditore comunica in modo trasparente chi deve sostenere i costi di restituzione e se alcuni beni o servizi sono esclusi dal diritto di recesso?
- L'**identità** del venditore e i **dati di contatto** (almeno un'opzione di contatto) sono facili da trovare?
- I **prodotti offerti**, i testi e le immagini di quelli violano i criteri di esclusione di Trusted Shops, come ad esempio armi o giochi d'azzardo illegali?
- I **prezzi** e le **loro componenti** vengono mostrati e dettagliati in modo trasparente?
- Le **spese di spedizione** sono indicate chiaramente?
- I **tempi di consegna/servizio** sono indicati chiaramente?
- I **destinatari delle offerte** sono indicati chiaramente, ovvero risulta chiaro quando si vende a professionisti, commercianti o imprenditori?
- Il **processo di acquisto è chiaro e trasparente?** Tutti i prodotti e i servizi, i loro prezzi e costi aggiuntivi, le spese di spedizione e tutte le altre informazioni relative all'ordine sono riassunte in modo chiaro e comprensibile nella pagina dell'ordine? Il pulsante d'acquisto è denominato in modo inequivocabile?
- Viene inviata immediatamente tramite e-mail una **conferma d'ordine** con l'elenco dettagliato e comprensibile dei prodotti ordinati, dei prezzi, degli eventuali costi aggiuntivi e delle spese di spedizione?

Ogni negozio online soddisfa i seguenti 3 indicatori di qualità nellamedia degli ultimi 30 giorni:

4.0 stelle nelle recensioni di Trusted Shops

Le recensioni raccolte non devono scendere al di sotto di una valutazione media di 4 stelle. Il monitoraggio giornaliero tiene conto degli ultimi 30 giorni e degli ultimi 12 mesi.

Comunicazione di servizio

Per poter esporre il Sigillo di Qualità il negozio online deve rispondere entro cinque giorni ad almeno il 95% delle richieste di Protezione Acquirente tramite il sistema Trusted Shops.

Tasso di rimborso della Protezione Acquirenti

Dal punto di vista dell'acquirente, idealmente gli ordini dovrebbero svolgersi sempre senza problemi. Per questo motivo monitoriamo la frequenza con cui la Protezione Acquirenti viene utilizzata per gli ordini effettuati durante la nostra collaborazione. Se almeno il 95% degli ordini viene elaborato senza richieste di rimborso, il Sigillo di Qualità rimane attivo.