

Kryteria jakości



1. Identyfikacja i kontakt

Dane sprzedawcy zweryfikowane są pod kątem zgodności ze stanem faktycznym. W sklepie internetowym nazwa firmy jest łatwa do odnalezienia i przedstawiona w sposób transparentny. Można szybko i łatwo nawiązać kontakt ze sklepem internetowym.

2. Ochrona i bezpieczeństwo danych osobowych

Informacje o wykorzystaniu danych osobowych podawane są w sposób zrozumiały. Sklep internetowy odpowiednio zabezpiecza dane osobowe klientów przed nadużyciami. W szczególności przesyłanie wrażliwych informacji dotyczących płatności (danych konta, danych karty kredytowej) oraz danych osobowych odbywa się wyłącznie w sposób zaszyfrowany.

3. Odstąpienie od umowy

Konsumenci są informowani o prawie do odstąpienia od umowy i wszelkich wyjątkach od tego prawa.

4. Oferta produktów

Oferowane produkty, jak również teksty i zdjęcia/ilustracje nie naruszają przepisów prawa ani Katalogu Wykluczeń Trusted Shops dla ofert niepodlegających certyfikacji.

W sklepie internetowym znajduje się wyraźna informacja, jeśli oferta skierowana jest wyłącznie do firm i osób prowadzących działalność gospodarczą.

5. Ceny i koszty

Konsumentom podawane są przejrzyste ceny oferowanych produktów, zawierające podatek VAT i inne składniki cen.

Koszty wysyłki dla konkretnego zamówienia oraz wszelkie dodatkowe usługi podlegające opłacie są przedstawiane najpóźniej w procesie składania zamówienia.

6. Dostawa

Przed złożeniem zamówienia klient jest informowany w sposób przejrzysty i niebudzący wątpliwości o terminie dostawy lub usługi.

7. Proces składania zamówienia

Na stronie zamówienia w przejrzysty sposób wskazane są zamawiane produkty, ich ceny, ewentualnie okresy abonamentowe, dodatkowe

koszty wysyłki, jak również inne koszty powstałe w związku z zamówieniem.

Przyjęcie zamówienia jest potwierdzane w wysłanej niezwłocznie wiadomości e-mail.

Potwierdzenie zamówienia zawiera listę zamówionych towarów lub usług, łączną cenę, koszty wysyłki oraz wszelkie inne dodatkowe koszty.

8. Rejestracja do ochrony kupującego Trusted Shops

W sklepie internetowym istnieje możliwość zarejestrowania się do ochrony kupującego Trusted Shops i gwarancji Trusted Shops. Chroni to klientów przed ryzykiem finansowym w przypadku niedostarczenia/niewykonania usługi lub braku zwrotu pieniędzy po zwrocie towaru — niezależnie od metody płatności.

9. Wskaźniki jakości i monitorowanie

Trusted Shops gromadzi dane o każdym zabezpieczonym zakupie w certyfikowanym sklepie i na ich podstawie opracowuje wskaźniki jakości.

Pomiar jakości odbywa się przez cały okres członkostwa.

9.1 Opinie na temat zakupów

Doświadczenia klientów ze sklepem internetowym muszą być oceniane średnio w ciągu bieżących 30 dni na co najmniej 3,5 z 5 gwiazdek.

9.2 Odpowiedzi

Na co najmniej 95% zapytań dotyczących ochrony kupującego i gwarancji Trusted Shops sklep internetowy musi udzielić odpowiedzi w ciągu pięciu dni.

9.3 Zamówienia wolne od sporów

Co najmniej 95% zamówień z aktywną ochroną kupującego Trusted Shops lub zawartą gwarancją Trusted Shops musi być wolnych od sporów, tak aby nie było konieczności składania wniosku o zwrot ceny zakupu z powodu braku dostawy lub braku zwrotu pieniędzy po odstąpieniu od umowy.