

Condiciones de uso de los servicios de Trusted Shops

1. Registro:

- 1.1. Solo podrán registrarse compradores con residencia habitual en la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo o el Reino Unido. Debe proporcionar una dirección de correo electrónico válida.
- 1.2. El registro en los servicios Basic es gratuito.
- 1.3. El contrato se considera formalizado con el envío del formulario de registro. Guardaremos el texto del contrato y se lo remitiremos por correo electrónico. Antes de enviar su registro, compruebe la información introducida y corrija cualquier posible error presente, utilizando para ello la función Atrás de su navegador y sobrescribiendo los campos del formulario.
- 1.4. La otra parte contratante es Trusted Shops AG, Subbelrather Str. 15c, 50823 Colonia, Alemania.

2. Servicios Trusted Shops

Los servicios Trusted Shops comprenden los siguientes:

2.1. Protección al Comprador:

- Después de registrarse en los servicios, puede suscribir sin coste la Protección al Comprador de Trusted Shops por un valor de hasta EUR 2.500 del valor de compra de cada pedido en todas las tiendas online participantes.
- Las tiendas online participantes son aquellas que están dirigidas principalmente a compradores de España (principal mercado objetivo) y exhiben el Sello de Calidad de Trusted Shops. El certificado debe estar vigente.
- En muchas de las tiendas online participantes, la suscripción de la Protección al Comprador se lleva a cabo automáticamente después de su compra y se le confirmará por correo electrónico. Quedan excluidas aquellas tiendas online que ofrezcan una garantía de Protección al Comprador de Trusted Shops a cambio de una tarifa.

2.2. Servicio al cliente y resolución de controversias por correo electrónico

2.3. Vales de las tiendas online participantes

2.4. Valoraciones reales de otros compradores: en el marco de la participación en los servicios de Trusted Shops, usted se beneficia de las opiniones de otros compradores y se le recuerda por correo electrónico la posibilidad de proporcionar sus propias valoraciones. Lo anterior se aplica a todas las tiendas online que hayan integrado el Trustbadge para exhibir las valoraciones de Trusted Shops.

2.5. Su cuenta personal de Trusted Shops: inicie sesión en la cuenta de Trusted Shops y gestione sus pedidos asegurados, sus valoraciones y toda la configuración relativa a los servicios de Trusted Shops.

3. Servicios - Protección al Comprador

3.1. Si, tras su compra en una tienda online participante, se ha registrado para disfrutar de la Protección al Comprador, Trusted Shops le brindará asistencia en las prestaciones enumeradas a continuación, en cuyo caso Trusted Shops actuará directamente ante el distribuidor (los así llamados «procedimientos de arbitraje») a fin de resolver el problema (por ejemplo, el cumplimiento contractual de las obligaciones de ambas partes u otra solución de mutuo acuerdo), y/o reembolsará los informes efectivamente abonados con arreglo a las condiciones que se enumeran a continuación. Trusted Shops podrá elegir a título exclusivo el tipo de asistencia que presta.

3.2. La Protección al Comprador se aplicará en los casos enumerados en la sección 3.3.. También deben cumplirse los requisitos adicionales de los apartados 3.5 a 3.9.

3.3. Casos cubiertos por el servicio de Protección al Comprador

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

- **Devolución del dinero en caso de que no se realice la entrega o el servicio**
 - a) Si no se han entregado los productos o no se han proporcionado los contenidos digitales.
 - b) Si no se ha prestado un servicio por causas imputables al proveedor.
 - c) Si no se ha podido emprender un viaje combinado a causa de la cancelación definitiva del viaje por parte del operador turístico y no se ofrece una alternativa permitida por la ley. No obstante, en este caso la Protección al Comprador no sirve como seguro de insolvencia, y tampoco como complemento añadido a este (por ejemplo, en caso de alcanzarse/superarse los límites máximos de responsabilidad). Esto lo cubriría exclusivamente el certificado de seguro de viaje. El servicio de Protección al Comprador tampoco cubre, en el caso de agencias

de viajes online, los siniestros que estén o puedan estar cubiertos por un seguro de cancelación de viaje, y tampoco como complemento añadido a este (por ejemplo, por alcanzarse los límites máximos de responsabilidad o en caso de franquicia), ya que para ello se aplica exclusivamente el seguro de cancelación de viaje.

d) Si no ha canjeado un vale en vigor comprado en una tienda online para la entrega de un producto, un contenido digital o un servicio a pesar de haber solicitado debidamente su canje a la tienda online obligada y de haber devuelto adecuadamente el vale comprado haciendo uso de su derecho de desistimiento. El servicio de Protección al Comprador solo cubre el periodo de protección acordado, y sobre todo no cubrirá los vales que se hayan dejado caducar o no se hayan canjeado por otros motivos.

e) En caso de un contrato de suministro (electricidad, gas, calefacción, agua), si no se presta el servicio.

f) En la intermediación o contratación de un seguro, si el contrato de seguro no se ha perfeccionado a pesar de haberlo pagado. No obstante, en este caso El servicio de Protección al Comprador no sirve como seguro de responsabilidad civil por daños patrimoniales, y tampoco como complemento añadido a este (por ejemplo, en caso de alcanzarse/superarse los límites máximos de responsabilidad). El servicio de Protección al Comprador tampoco cubre la prestación de los servicios del seguro

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

g) Si no se le devuelve íntegramente el precio pagado después de desistir de una compra.

Usted tiene que haber ejercido el derecho desistimiento que legalmente le corresponde dentro del plazo y según lo dispuesto para los contratos de venta a distancia y haber devuelto a la tienda online el producto en las formas y plazos dispuestos en el contrato de compraventa, debiendo existir la posibilidad de seguimiento del producto devuelto (por ejemplo, en caso de envíos certificados o paquetes, no así para paquetes pequeños).

h) Si no se le devuelve íntegramente el precio pagado por un producto después de haber acordado su devolución.

Usted tiene que haber devuelto el producto a la tienda online conforme a lo acordado con ella, y esta tienda online, después de haber recibido el producto devuelto, no ha efectuado el reembolso íntegro acordado.

i) Si, en caso de pérdida del producto imputable a la tienda online durante el transporte de entrega o de devolución conforme a su derecho legal de desistimiento, no se le reembolsan íntegramente los pagos realizados.

El servicio de Protección al Comprador no protege en ningún caso otros derechos ajenos a los contratos firmados, ni tampoco los derechos de garantía legal ni otras reclamaciones de daños y perjuicios.

3.5. Requisitos para los casos cubiertos por el servicio de Protección al Comprador

El servicio de Protección al Comprador cubre estos casos arriba indicados si se producen **dentro del periodo de protección vigente para el servicio de Protección al Comprador en cuestión (véase el apartado 3.7)** tras recibirse el pedido en la tienda online, y como máximo hasta la **cuantía asegurada** que se haya acordado (**véase el apartado 3.7**). En el caso de servicios recurrentes, el servicio de Protección al Comprador cubre exclusivamente los pagos realizados y los servicios parciales que se deban prestar durante el periodo de protección. Para reclamar un caso cubierto por el servicio de Protección al Comprador, deberá notificarlo a través del sistema online de Trusted Shops.

3.6. Garantes:

El servicio de Protección al Comprador de Trusted Shops le será ofrecida por uno de los siguientes garantes de Trusted Shops:

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

Trusted Shops AG elegirá el garante correspondiente y se lo comunicará por correo electrónico una vez que haya dado de alta al servicio de Protección al Comprador.

3.7. Cuantía y duración del servicio de Protección al Comprador

- La cuantía y duración del servicio de Protección al Comprador se indican en el certificado, que se puede ver haciendo clic en el sello de la tienda online en cuestión. Se le enviará un correo electrónico en el que se le comunicará que cuenta con el servicio de Protección al Comprador de Trusted Shops, además de su cuantía y duración.
- 3.8. **Notificación y tramitación de una reclamación**
- 3.8.1. **Plazos:** Si se produce uno de los casos cubiertos por el servicio de Protección al Comprador indicados en el apartado 3.3 dentro de la vigencia de la misma, podrá presentar al garante una solicitud de reembolso («solicitud de prestación del servicio de Protección al Comprador») hasta 5 días después de vencida la duración del servicio de Protección al Comprador.
- 3.8.2. **Comprobantes:** El garante está sujeto a las reglas de prueba legales y decidirá si el caso está cubierto por el servicio de Protección al Comprador basándose en los comprobantes que se le presenten dentro del plazo y teniendo en cuenta las estipulaciones del contrato y los requisitos del servicio de Protección al Comprador. Deberá presentar al garante todos los comprobantes necesarios, en particular los relativos a pagos y devoluciones, en la forma adecuada (por ejemplo, copia del extracto de cuenta, recibo de la entrega contra reembolso, copia de un resguardo de entrega, declaraciones de testigos) en un plazo de 5 días naturales después de presentar su solicitud de prestación del servicio de Protección al Comprador.
- 3.8.3. **Reembolso:** Si el garante determina que existe la obligación de reembolso, Trusted Shops AG solicitará a la tienda online que realice el reembolso. Si la tienda online no le reembolsa el pago dentro de un plazo de 5 días naturales, el garante le pagará su dinero en cumplimiento del servicio de Protección al Comprador de Trusted Shops.
- 3.9. **Obligación de mitigación de pérdidas y contrato de cesión**
Usted tiene la obligación de tomar medidas para evitar que se produzca un caso que haga necesario recurrir al servicio de Protección al Comprador y/o para recuperar los pagos ya efectuados. Si usted recibe un reembolso dentro del marco del servicio de Protección al Comprador, a cambio cede irrevocablemente al garante todos los derechos y reclamaciones que le puedan corresponder frente a la tienda online y frente a terceros (por ejemplo, aseguradoras, en caso de un seguro de cancelación de viaje) en relación con la transacción protegida, junto con todos los derechos accesorios. El garante acepta la cesión.

4. Derecho de desistimiento para consumidores

Los consumidores cuentan con el siguiente derecho de revocación.

Derecho de desistimiento

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

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día de la celebración del contrato. Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos Trusted Shops AG, Subbelrather Straße 15c, 50823 Colonia, Alemania, Tel.: +34 91 1829472, E-Mail: guarantee@trustedshops.com su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura adjunto continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Consecuencias del desistimiento

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

Fin de la instrucción sobre el derecho de desistimiento

Modelo de formulario de desistimiento

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

- A la atención de Trusted Shops AG, Subbelrather Straße 15c, 50823 Colonia, Fax: +49 221 77536 89, guarantee@trustedshops.com;
- Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*)
- contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (*) - Pedido el / recibido el (*)

- Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
- Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios - Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel)
- Fecha (*)Táchese lo que no proceda

5. Estipulaciones finales

5.1. Vigencia y rescisión

El contrato relativo a los servicios Trusted Shops se suscribe por plazo indefinido y podrá ser rescindido por cualquiera de las partes, siempre con efecto inmediato.

5.2. Modificaciones

Los cambios en las condiciones de participación le serán ofrecidas por escrito a más tardar seis semanas antes de la fecha propuesta de entrada en vigor. Su consentimiento a nuestra oferta se considerará otorgado si no ha notificado su rechazo por escrito antes de la fecha propuesta de entrada en vigor de los cambios. En la oferta respectiva, se le informará especialmente acerca de este efecto de aceptación. A partir de ese momento, Trusted Shops tomará la versión modificada de las condiciones de uso o las condiciones adicionales introducidas como base de la relación comercial subsiguiente. Trusted Shops se reserva el derecho a ampliar o reducir con efecto futuro la oferta de prestaciones gratuitas.

5.3. El presente contrato y cualesquier controversias que de él se deriven o que guarden relación con el mismo se rigen exclusivamente por el derecho alemán. En el caso de los contratos suscritos con consumidores, la mencionada jurisdicción se aplicará únicamente en la medida en que la protección otorgada no se vea limitada por las disposiciones obligatorias de la legislación del estado en el que el consumidor tenga su residencia habitual.

5.4. Si el cliente es comerciante, una persona jurídica de derecho público o una corporación especial de derecho público, la jurisdicción será la de los tribunales de Colonia, Alemania, a menos que exista una jurisdicción exclusiva. Lo mismo se aplica cuando el cliente no tenga ningún tribunal competente de aplicación general en Alemania o no se conozca su domicilio o lugar de residencia habitual en el momento del inicio de las acciones judiciales.

5.5. El idioma del contrato es el español.

5.6. Las declaraciones relativas al contrato de servicios solo serán válidas si se reciben por escrito.

5.7. Las quejas pueden dirigirse a la autoridad de control competente, la Oficina Federal de Supervisión de Servicios Financieros—Sección de Seguros, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Alemania.

5.8. Resolución de litigios en línea conforme al artículo 14, apartado 1, del Reglamento ODR: La Comisión Europea ofrece una plataforma de resolución de litigios en línea, que encontrará en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Los consumidores tienen la oportunidad de utilizar esta plataforma para resolver sus controversias. Nos ofrecemos a participar voluntariamente en un procedimiento extrajudicial de arbitraje.



Política de protección de datos relativa al tratamiento de datos personales durante el uso de los servicios de Trusted Shops

El propósito de la Política de protección de datos que aparece a continuación es informar acerca del tratamiento de datos personales (en lo sucesivo, también «los datos») en el contexto del uso de la Protección al Comprador de Trusted Shops y otros servicios de Trusted Shops. La presente política tiene como fin complementar a la información general de protección de datos que puede consultar [aquí](#). En particular, encontrará en dicha página información acerca del responsable del tratamiento y los derechos que usted ostenta. Para posibles preguntas y para hacer valer sus derechos como interesado, escribanos a privacy@trustedshops.com.

1. Definiciones

Siempre y cuando no se proporcione otra definición específica y los términos estén definidos legalmente en el art. 4 del RGPD, se aplicarán las definiciones del RGPD.

«**Invitación de valoración**»: se entiende por invitación de valoración un mensaje que se envía por correo electrónico o SMS y que contiene un enlace personal que le permite enviar una valoración acerca de una empresa determinada.

«**Garante**»: Trusted Shops recurre a aseguradoras como garantes para la prestación de los servicios de Trusted Shops. La protección de su compra corre a cargo de uno de los garantes enumerados.

«**Corresponsabilidad**»: la corresponsabilidad describe la constelación dentro de la cual Trusted Shops es responsable del tratamiento en virtud del artículo 26 del RGPD, conjuntamente con uno o varios responsables del tratamiento adicionales debido a que los fines y medios del tratamiento se determinan conjuntamente.

«**Empresa asociada**»: se entiende por empresa asociada una empresa que utiliza los servicios de Trusted Shops (por ejemplo, Protección al Comprador, la plataforma de valoraciones, widgets) y, en su caso, trata datos personales conjuntamente con Trusted Shops.

«**Presencia en línea**»: la presencia o presencias en línea (tales como tienda web, aplicación de tienda en páginas de terceros, página web, etc.) de la empresa asociada que presenta el Sello de Calidad de Trusted Shops, que utiliza el sistema de valoraciones y/u otros servicios de Trusted Shops y que está relacionada con las actividades de tratamiento descritas en la presente Política de protección de datos.

«**Trustbadge/widget**»: Trusted Shops proporciona diversos widgets que una empresa puede integrar en su presencia en línea. Dichos widgets se utilizan, a título meramente enumerativo, para mostrar la puntuación media de las valoraciones recogidas o para informar acerca de la certificación y la Protección al Comprador de Trusted Shops, además de para permitir el uso de los servicios de Trusted Shops. El Trustbadge es una forma especial de estos widgets.

«**Trustcard**»: la Trustcard aparece en la presencia en línea de las empresas asociadas una vez realizado un pedido. Al hacer clic en el botón identificado a estos efectos, usted tiene la oportunidad de registrarse para recibir invitaciones de valoración y/o para registrarse en la Protección al Comprador o para proteger plenamente su compra.

«**Protección al Comprador**»: la Protección al Comprador Trusted Shops es una protección de las compras realizadas a través de empresas asociadas certificadas por Trusted Shops. [Aquí](#) encontrará más información.

2. Información sobre los responsables del tratamiento en materia de protección de datos

Los servicios descritos a continuación son prestados por Trusted Shops AG (en lo sucesivo, Trusted Shops) en calidad de responsables del tratamiento en materia de protección de datos. La información de contacto se puede encontrar en la [información reglamentaria](#) y en la [información general de protección de datos](#). En determinadas actividades de tratamiento, existe asimismo una corresponsabilidad en virtud del artículo 26 del RGPD. En el marco de la corresponsabilidad, Trusted Shops determina los fines y medios del tratamiento conjuntamente con uno o varios responsables del tratamiento adicionales. La corresponsabilidad también puede conllevar el intercambio de datos. Aquellas actividades de tratamiento para las que exista una corresponsabilidad, así como los ámbitos de responsabilidad respectivos, aparecen identificados expresamente en la presente Política de protección de datos.

3. Recogida de datos para el uso de los servicios

3.1 Recogida de datos personales en la visualización de widgets

Para la visualización del Sello de Calidad de Trusted Shops y, en su caso, las valoraciones recogidas y la oferta de productos de Trusted Shops para compradores tras un pedido, la presencia en línea de la empresa asociada integrará el así denominado Trustbadge de Trusted Shops u otros widgets. El Trustbadge es ofrecido por un proveedor de CDN (Content Delivery Network, contratista). Trusted Shops recurre a un prestador de servicios radicado en los Estados Unidos, mientras que el tratamiento se produce en servidores situados en el país desde el que se accede al sitio web. Cuando se acceda al sitio web desde la UE, el tratamiento tiene lugar en la UE. La visualización del Trustbadge y de los widgets es corresponsabilidad de la empresa asociada y de Trusted Shops en virtud del artículo 26 del RGPD.

Para la visualización del Trustbadge o de los widgets, se requiere por motivos técnicos el tratamiento de su dirección IP, entre otros datos. El tratamiento se realiza sobre la base del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f), del RGPD y es necesario para satisfacer el interés legítimo de la tienda a fin de ofrecer la Protección al Comprador o por motivos publicitarios con dicha Protección al Comprador y con las valoraciones recogidas. En el supuesto de que la empresa asociada le solicite su consentimiento, la base jurídica es el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra a), del RGPD.

Al invocar el Trustbadge o widget, el servidor web almacena automáticamente un así denominado archivo de registro de servidor, que contiene también su dirección IP, la fecha y hora de la invocación, el volumen de datos transmitido y el proveedor del que proviene la solicitud (datos de acceso) y documenta asimismo la solicitud. El archivo de registro del servidor se conserva durante 90 días, periodo tras el cual se elimina o anonimiza. La base jurídica es el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f), del RGPD. El tratamiento es necesario para la prevención de abusos y fraudes, para la optimización de ofertas y sitios web y para garantizar el perfecto funcionamiento del sitio web o del Trustbadge o widget.

3.2 Registro a través del sitio web de Trusted Shops o del sitio web de una tienda

Sus datos personales serán introducidos por usted al registrarse para el uso de los servicios de Trusted Shops. A estos efectos, se recogen los siguientes datos:

Protección al Comprador:

- Nombre y apellidos (solo al registrarse a través del sitio web de Trusted Shops)
- Dirección de correo electrónico
- En su caso, contraseña (al iniciar sesión en Consumer World)

La primera recogida de datos se produce al registrarse para el uso de los servicios de Trusted Shops, ya sea directamente en nuestro sitio web o después de una compra a través de una empresa asociada certificada por Trusted Shops haciendo uso de la así denominada Trusted Shops Trustcard. A fin de que, en virtud de los servicios de Trusted Shops suscritos, todas y cada una de las compras a través de una empresa asociada certificada con el Sello de Calidad de Trusted Shops estén aseguradas por la Protección al Comprador, la empresa asociada a la que se haya realizado la compra transfiere datos acerca de cada compra protegida. La comprobación de si usted ya tiene suscrita la Protección al Comprador se realiza mediante la transferencia unidireccional y cifrada del valor hash de la dirección de correo electrónico por parte de la empresa asociada a Trusted Shops. Tras la búsqueda de una coincidencia, el parámetro se elimina automáticamente. En el supuesto de que usted se haya registrado para el uso de los servicios de Trusted Shops, se transfieren automáticamente a Trusted Shops AG los datos enumerados a continuación.

- Dirección de correo electrónico
- ID de la tienda
- Número de pedido
- Importe y divisa del pedido

- Fecha y hora del pedido
- Forma de pago

Sus datos se utilizarán en el marco del cumplimiento del contrato en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b), del RGPD a fin de ofrecerle los servicios de Trusted Shops para compradores. Siempre y cuando recibamos los datos necesarios para brindar los servicios, lo cual ocurre a través de la vinculación del Trustbadge de la presencia en línea de la empresa asociada en la que usted realice su compra, dicha empresa asociada será corresponsable con Trusted Shops de la recogida de datos. Encontrará más información en la sección 12.

3.3 Inicio de sesión en redes sociales a través de Facebook o Google

Usted tiene la posibilidad de vincular su cuenta de Trusted Shops para compradores con su cuenta de Facebook o su cuenta de Google. Si lo hace así, a partir de ese momento solo necesitará autenticarse en Facebook o Google con sus datos de inicio de sesión para iniciar sesión en su cuenta de adherido de Trusted Shops para compradores.

Para tal fin, tras la vinculación inicial, se le pedirá su consentimiento para la transferencia de los siguientes datos a Trusted Shops:

Facebook: dirección de correo electrónico, nombre, foto de perfil, intervalo de edad (por ejemplo, 35 a 39 años), idioma, país y otros datos que haya configurado como visibles públicamente en su perfil de Facebook. Google: dirección de correo electrónico, nombre, foto de perfil y otra información que haya configurado como visible públicamente en su perfil de Google.

Los datos que Trusted Shops reciba de Facebook o Google se utilizarán sobre la base de su consentimiento de conformidad con el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra a), del RGPD para ayudarle a diseñar su perfil de comprador. Facebook recibe de Trusted Shops en la primera vinculación la dirección de correo electrónico para identificarle a usted como usuario; posteriormente, recibe únicamente la ID creada para usted como medio de identificación en ambos sistemas. Ni Facebook ni Google reciben ningún otro dato. Usted puede eliminar en cualquier momento la vinculación entre las cuentas y revocar la transferencia de datos con efectos futuros, cambiando para ello la configuración correspondiente en Facebook ([aquí](#)) o Google ([aquí](#)).

Facebook, Inc. y Google LLC tienen sus respectivas sedes en los Estados Unidos. Le rogamos que tenga en cuenta los riesgos asociados con el tratamiento de datos personales en los Estados Unidos.

4. **Tratamiento en caso de reclamaciones de Protección al Comprador o garantía**

En caso de reclamación en virtud de la Protección al Comprador o de una garantía y a fin de verificar la obligación de reembolso, se recogen los siguientes datos acerca de usted, cuando así se requiera:

- Comprobantes de los pagos efectuados
 - Copia del extracto de cuenta
 - Recibo de contrarreembolso
 - Declaraciones juradas de testigos
- Comprobantes de devoluciones
 - Copia del albarán de entrega
 - Declaraciones juradas de testigos
 - Documentos acreditativos de identidad, tales como copias de carnés de identidad

Usted puede y debe tachar cualquier dato personal innecesario de los documentos, en particular, de las copias de carnés de identidad o extractos de cuenta.

Usted tiene la obligación de proporcionar los documentos acreditativos que se requieran. En el supuesto de que no lo hiciera y, en consecuencia, no nos fuera posible examinar los hechos, no podrá hacerse efectivo ningún reembolso.

Sus datos se utilizarán en el marco del cumplimiento del contrato en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b), del RGPD a fin de ofrecerle los servicios de Trusted Shops para compradores. Cuando recogamos datos en el marco de una reclamación por garantía iniciada por usted, dicha recogida se producirá en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b), del RGPD a fin de proporcionar la Protección al Comprador de la manera estipulada en las condiciones de uso. Del mismo modo, el tratamiento se llevará a cabo en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f), del RGPD para salvaguardar nuestros intereses legítimos predominantes y los de la tienda a la hora de determinar si existe una obligación de reembolso.

5. Envío de invitaciones de valoración

En el supuesto de que usted se haya registrado con nosotros para disfrutar de nuestros servicios, el envío de invitaciones de valoración se producirá en el marco del acuerdo de uso del servicio. En estos casos, el tratamiento de los datos es necesario a fin de cumplir el contrato y para permitirle emitir valoraciones y, en consecuencia, se rige por el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b), del RGPD.

En el supuesto de que, durante o después de su pedido, haya dado su consentimiento expreso a una empresa asociada que utiliza el sistema de valoraciones de Trusted Shops en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra a), del RGPD, emplearemos su dirección de correo electrónico para enviarle por correo electrónico una invitación de valoración en nombre de la empresa asociada. El consentimiento puede revocarse en cualquier momento mediante un mensaje a la empresa asociada correspondiente.

La empresa asociada en cuyo nombre Trusted Shops envíe una invitación de valoración recibe información de Trusted Shops acerca del estado de la invitación de valoración (por ejemplo, si se envió y si se ha recibido). El proceso tiene lugar en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f), del RGPD a fin de satisfacer el interés legítimo de la empresa asociada de recibir información acerca de las invitaciones de valoración enviadas en su nombre, para permitir a la empresa implementar optimizaciones basadas en las valoraciones y para satisfacer el interés legítimo de Trusted Shops de prestar este servicio.

Si usted envía una valoración a través del sistema de valoraciones de Trusted Shops, Trusted Shops y la empresa valorada necesitarán su dirección de correo electrónico dentro del marco del contrato de uso conjunto de conformidad con el art. 6 párr. 1 letra b RGPD a fin de garantizar la validez y fiabilidad de la valoración y para ponerse en contacto con usted - si es realmente necesario - para aclarar cualquier queja y verificar la valoración presentada. Para ello, la dirección de correo electrónico se almacenará junto con un número de transacción y la valoración proporcionada y se remitirá a la empresa valorada.

La empresa asociada en cuestión en la que usted haya realizado la compra es responsable, conjuntamente con Trusted Shops, del envío de las invitaciones de valoración y de la recogida y visualización de información de estado. Encontrará más información en la sección 12.

Usted tiene la posibilidad de darse de baja permanentemente de la recepción de invitaciones de valoración, con independencia de la empresa asociada en cuyo nombre Trusted Shops las envíe. En tal caso, su dirección de correo electrónico se incorporará a una lista de bloqueo interna. El tratamiento se produce en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f), del RGPD a fin de satisfacer nuestro interés legítimo de prevenir el envío de las invitaciones de valoración. Para solicitar su baja permanente, remita un correo electrónico a la dirección de contacto indicada arriba o haga clic en el enlace correspondiente contenido en el correo electrónico.

6. Consumer World

Cuando usted se registra en los servicios de Trusted Shops, se crea un perfil utilizando su dirección de correo electrónico para permitirle iniciar sesión en <https://my.trustedshops.com/>. Dicho sitio le ofrece, entre otras

opciones, la posibilidad de consultar sus compras aseguradas de los últimos 12 meses, iniciar reclamaciones en virtud de la Protección al Comprador y emitir valoraciones. Asimismo, puede publicar su perfil de valoraciones de manera que las valoraciones que emita se muestren de una forma personalizada.

La creación del perfil, así como cualesquier tratamientos de los datos personales en Consumer World, tienen lugar a fin de cumplir con las obligaciones contractuales en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b), del RGPD.

7. Realización de valoraciones

Cuando usted hace clic en un enlace de invitación de valoración o inicia sesión en Consumer World (solo disponible para usuarios registrados), tiene la posibilidad de otorgar una valoración y escribir un texto de valoración acerca de la empresa asociada de la que realizó una compra o acerca de un producto que adquirió. Las condiciones de uso aplicables a estos efectos y la información de protección de datos se indican mediante enlaces en el momento de emitir la valoración. La empresa asociada tiene la posibilidad de ver, gestionar y comentar las valoraciones emitidas, para lo cual utiliza un sistema facilitado por Trusted Shops. Asimismo, las valoraciones emitidas pueden ser exportadas por la empresa asociada y empleadas para otros fines. En virtud del artículo 26 del RGPD, la empresa asociada en cuestión y Trusted Shops son corresponsables de recoger la valoración y de su tratamiento en los sistemas de Trusted Shops. Cualesquier otros tratamientos posteriores, en particular, para la exportación de valoraciones y su posterior tratamiento, así como todas las obligaciones derivadas, son responsabilidad exclusiva de la empresa asociada en cuestión.

8. Tratamiento con fines publicitarios

Podremos emplear su dirección de correo electrónico, recibida de usted al registrarse en los servicios de Trusted Shops, para remitirle publicidad de productos o servicios similares. El envío de este tipo de correos electrónicos publicitarios se produce en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f), del RGPD a fin de satisfacer nuestro interés legítimo de publicitar nuestros productos. El tratamiento tiene lugar de conformidad con las disposiciones del artículo 7 de la Ley alemana contra la publicidad deshonesta.

9. Destinatarios y categorías de destinatarios, incluidas las transferencias a terceros países

A continuación, le informamos acerca de los destinatarios o categorías de destinatarios, es decir, otros responsables del tratamiento o encargados del tratamiento, que reciben datos personales de Trusted Shops durante el uso de los servicios de Trusted Shops. Le informamos asimismo de las posibles transferencias derivadas a terceros países.

Garantes

La Protección al Comprador de Trusted Shops es un servicio de Trusted Shops AG. La Garantía Trusted Shops se ofrece a través de los siguientes garantes:

- Atradius Kreditversicherung, filial de Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Colonia, apoderado: Dr. Thomas Langen, inscrita en la sección B del Registro Mercantil de Colonia HRB 89229, actividad económica principal: seguros de crédito, política de protección de datos: <https://atradius.de/datenschutz.html>
- R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, inscrita en la sección B del Registro Mercantil de Wiesbaden HRB 7934, política de protección de datos: <https://www.ruv.de/datenschutz>

Trusted Shops AG selecciona al respectivo garante, cuyo nombre le es comunicado a usted tras registrarse en la Protección al Comprador. La transferencia de datos personales acerca de usted recopilados al utilizar la Protección al Comprador de Trusted Shops tiene lugar únicamente entre Trusted Shops AG y el garante correspondiente seleccionado y en el marco de la necesidad del tratamiento y/o la prestación de la garantía. No se producirá en ningún caso transferencia alguna de estos datos a terceros. El garante recibe únicamente aquellos datos personales que sean imprescindibles para la prestación de la garantía. La base jurídica de la transferencia es el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b), del RGPD. La transferencia se requiere a fin de prestar el servicio de garantía ofrecido por el garante.

Empresas asociadas

En el supuesto de que usted reciba una invitación de valoración y decida emitir la valoración, la empresa asociada en cuestión recibe de Trusted Shops la información descrita en la presente Política de protección de datos.

En el supuesto de que usted inicie una reclamación de Protección al Comprador, podría ser necesario transferir datos a la empresa asociada a la que se refiere la Protección al Comprador. En tal caso, el fin es verificar la verosimilitud de la información proporcionada por usted y brindar a la empresa asociada la oportunidad de responder. La base jurídica es el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b), del RGPD, dado que la transferencia es necesaria para prestar la Protección al Comprador. Del mismo modo, la transferencia se rige también por el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f), del RGPD. La transferencia es necesaria para salvaguardar nuestro interés legítimo de determinar si existe o no una reclamación de garantía legítima. Asimismo, la empresa asociada también ostenta un interés legítimo de respuesta y defensa.

Utilización de prestadores de servicios

Asimismo, recurrimos a diversos prestadores de servicios para la prestación de nuestros servicios en el marco de la externalización del tratamiento, por ejemplo, para alojamiento, envío de correo electrónico o gestión de suscripciones y pagos. En estos supuestos, el tratamiento de los datos tendrá lugar esencialmente dentro de los Estados miembros de la Unión Europea (UE) o en el ámbito del Espacio Económico Europeo (EEE). La transferencia a terceros países de los datos personales recogidos durante el uso que usted hace de la Protección al Comprador de Trusted Shops tiene lugar únicamente en caso de que usted contacte con nuestro servicio al cliente, dado que utilizamos un sistema de tickets para el tratamiento de su solicitud en el marco de una externalización del tratamiento. Hemos suscrito con nuestros prestadores de servicios cláusulas tipo de protección de datos en virtud del artículo 46, apartado 2, letra c), del RGPD. Asimismo, nuestro prestador de servicios aplica al sistema de tickets normas corporativas vinculantes reconocidas por la autoridad de control competente, de conformidad con el artículo 47 del RGPD. No obstante, podría incurrirse en riesgos por el tratamiento de datos personales en terceros países inseguros. A este respecto, lea la sección «Transferencia a terceros países» en la Política de protección de datos de nuestro sitio web.

-

10. Toma de decisiones automatizada, incluida la elaboración de perfiles

El uso de la Protección al Comprador de Trusted Shops no tiene vinculada ninguna toma de decisiones automatizada. No se produce elaboración de perfiles en el sentido del artículo 4, número 4, del RGPD.

11. Duración de la retención de los datos personales

Con carácter general, los datos personales tratados se retendrán solo mientras usted mantenga su registro en los servicios de Trusted Shops. Del mismo modo, el plazo de conservación se rige por la necesidad y los periodos de retención relevantes, de 6 años o de 10 años en virtud del Código de Comercio alemán (artículo 257) y de 10 años en virtud del Código Tributario alemán (artículo 147) para los fines de tratamiento específicos. Por este motivo, los datos personales se conservarán al menos mientras duren los periodos de retención obligatorios. En el caso de que los datos personales se requieran para fines acreditativos o de documentación, el periodo de almacenamiento es de 3 años.

12. Información acerca de la corresponsabilidad en virtud del artículo 26, apartado 2, párrafo segundo, del RGPD

Corresponsabilidad con la empresa asociada

Trusted Shops ha suscrito un acuerdo de conformidad con cada empresa asociada con la que exista corresponsabilidad, en virtud del artículo 26 del RGPD.

La empresa asociada es responsable de cumplir con las obligaciones de información y de garantizar la base jurídica para la recogida de datos personales a través de la presencia en línea (a título meramente enumerativo, en lo que se refiere a la transferencia de datos de pedidos para la suscripción de la Protección al Comprador o a la transferencia de datos de pedidos para el envío de invitaciones de valoración). En el supuesto de que los datos se almacenen en sistemas de la empresa asociada, esta será responsable de todas las obligaciones derivadas, en particular, de garantizar la seguridad del tratamiento y el cumplimiento de las obligaciones de supresión.

Trusted Shops será responsable del cumplimiento de las obligaciones de información, así como de otras obligaciones en virtud del RGPD, en la medida en que los datos personales se recojan en sitios web de Trusted Shops (por ejemplo, en el marco de la emisión de valoraciones) o se traten en sistemas de Trusted Shops. Lo anterior se aplica, en especial, a la obligación de garantizar la seguridad del tratamiento, así como al cumplimiento de las obligaciones de supresión.

Los derechos de los interesados en relación con las actividades de tratamiento sujetas a la corresponsabilidad se pueden hacer valer ante Trusted Shops. No obstante, usted ostenta el derecho a ponerse en contacto directamente con la empresa asociada en cuestión. Su solicitud podrá ser enviada a otros responsables del tratamiento en la medida en que sea necesario para su tratamiento.

Corresponsabilidad con el garante

Trusted Shops AG será corresponsable del tratamiento con el respectivo garante en el sentido del artículo 26, apartado 1, del RGPD.

Trusted Shops AG será responsable de todos los requisitos de protección de datos del RGPD, en la medida en que el tratamiento sea realizado por Trusted Shops AG. El garante respectivo será responsable de todas las actividades de tratamiento por su parte y de los requisitos asociados del RGPD a partir del momento en que se le hayan transferido los datos personales.

Para cualquier solicitud relativa a la protección de datos y, en particular, al ejercicio de sus derechos como interesado en relación con el uso de la Protección al Comprador, le rogamos que contacte con carácter general con Trusted Shops AG. No obstante, usted ostenta el derecho a ponerse en contacto directamente con la empresa asociada en cuestión. Para más información acerca de la protección de datos, consulte la Política de protección de datos del garante en cuestión, cuyos enlaces encontrará arriba.