

## Condizioni d'uso dei servizi Trusted Shops

### 1. Registrazione:

- 1.1. La registrazione è riservata soltanto agli acquirenti aventi residenza abituale nell'Unione europea, nello Spazio economico europeo, in Svizzera e nel Regno Unito, i quali dovranno indicare un indirizzo e-mail valido.
- 1.2. La registrazione ai servizi Basic è gratuita.
- 1.3. Il contratto si perfeziona con l'invio del modulo di registrazione, ricevuto il quale salviamo il testo del contratto e lo inviamo all'utente per e-mail. Prima di inviare il modulo di registrazione, l'utente è quindi pregato di controllare i dati inseriti e di correggere eventuali errori utilizzando la funzione "Indietro" del browser e sovrascrivendo i campi del modulo.
- 1.4. Controparte contraente è la Trusted Shops GmbH, Subbelrather Str. 15c, D-50823 Köln.

### 2. Servizi Trusted Shops

I servizi Trusted Shops comprendono i seguenti elementi:

#### 2.1. Protezione Acquirenti:

- Una volta effettuata la registrazione per i servizi Trusted Shops, l'utente potrà stipulare gratuitamente la Protezione Acquirenti Trusted Shops fino a EUR 2.500 del valore dell'acquisto per singolo ordine effettuato presso tutti i negozi online partecipanti.
- I negozi online partecipanti sono quelli che si rivolgono principalmente ad acquirenti in nell'Unione europea, nello Spazio economico europeo, in Svizzera e nel Regno Unito (mercato di destinazione principale) e che espongono il sigillo di qualità Trusted Shops. Il certificato deve essere valido.
- In molti dei negozi online partecipanti, la Protezione Acquirenti viene stipulata automaticamente a completamento dell'acquisto e viene confermata all'utente per e-mail. Fanno eccezione i negozi online che offrono una garanzia Trusted Shops a pagamento.

#### 2.2. Servizio clienti e mediazione a mezzo e-mail

#### 2.3. Buoni regalo di negozi online partecipanti

#### 2.4. Recensioni reali di altri acquirenti: partecipando ai servizi Trusted Shops, l'utente potrà beneficiare delle opinioni di altri acquirenti e riceverà una promemoria via e-mail che gli ricorderà di lasciare una sua recensione. Questo vale per tutti i negozi online che hanno integrato il Trustbadge per presentare le recensioni di Trusted Shops.

#### 2.5. Account personale Trusted Shops: accedendo al suo account Trusted Shops, l'utente potrà gestire i suoi ordini garantiti, le recensioni e tutte le impostazioni relative ai servizi Trusted Shops.

### 3. Protezione Acquirenti

#### 3.1. Se dopo un acquisto effettuato in un negozio online partecipante l'utente si è registrato per la protezione Acquirenti, Trusted Shops lo assisterà nei casi di sinistro sotto specificati, intervenendo presso il commerciante, tramite il procedimento detto di mediazione, per risolvere il problema (ad es. ottenendo l'adempimento contrattuale delle obbligazioni reciproche o altra soluzione consensuale) e/o rimborsando i pagamenti effettivamente sostenuti in base ai presupposti più sotto illustrati. Trusted Shops sceglie il tipo di assistenza a sua sola discrezione.

#### 3.2. La Protezione Acquirenti si attiva nei casi specificati al punto 3.3. Anche i requisiti aggiuntivi nelle sezioni da 3.4 a 3.8 devono essere soddisfatti.

#### 3.3. Casi di sinistro

Rientrano nella Garanzia il rimborso dei pagamenti concretamente sostenuti, concordati per contratto (di seguito denomina i "Pagamenti sostenuti") i seguenti casi, a condizione che i Pagamenti sostenuti non siano stati rimborsati entro 7 giorni dal Negozio online, nonostante la richiesta di rimborso.

- Restituzione del denaro in caso di mancata consegna o di mancata prestazione
- a. La merce o un contenuto digitale non sono stati consegnati o messi a disposizione;
- b. un servizio non è stato erogato per colpa dell'offerente;
- c. un viaggio last minute non è stato intrapreso senza l'offerta di un'alternativa ammissibile per legge a causa di una disdetta definitiva del viaggio da parte dell'operatore turistico. Tuttavia, in questo caso, la Garanzia non serve per la copertura contro il caso di insolvenza, né lo prevede totalmente (p.es., in caso di raggiungimento/superamento dei limiti massimi di responsabilità). Una tale copertura è soggetta solo a un certificato di garanzia del viaggio. Per l'operatore turistico online, la Garanzia non copre i casi coperti

o che possono essere coperti da una polizza di annullamento viaggio, né lo prevede totalmente (p.es., in caso di raggiungimento dei limiti massimi di responsabilità o di franchigia): a tale scopo serve solo la una polizza di annullamento viaggio;

- d. un buono acquistato presso un Negozio online per la consegna della merce, di un contenuto digitale o di un servizio non viene rimosso nonostante la sua validità, anche se l'utente ha regolarmente sollecitato il Negozio online obbligato alla riscossione e il buono acquistato è stato legalmente rispedito nei limiti del diritto di recesso. La Garanzia è applicabile solo per la durata della copertura concordata e in particolare non se l'utente ha lasciato scadere il buono o non l'ha riscosso per altri motivi;
- e. in caso di contratto per la fornitura di energia (energia elettrica, gas, teleriscaldamento, acqua), la prestazione non viene fornita;
- f. in caso d'intervento o stipulazione di un'assicurazione, il contratto di assicurazione non viene concluso nonostante il Pagamento sostenuto. Tuttavia, in questo caso, la Garanzia non serve per la copertura ai sensi della responsabilità civile per il danno patrimoniale, né lo prevede totalmente (p.es., in caso di raggiungimento/superamento dei limiti massimi di responsabilità). La Garanzia non serve nemmeno per coprire lo svolgimento delle prestazioni assicurative.
- Restituzione di denaro in caso di mancato rimborso dopo il recesso, di restituzione della merce o di perdita per il trasporto
- g. Nessun rimborso totale o parziale dopo un recesso; l'utente deve aver esercitato il proprio diritto di recesso previsto per legge entro i termini prescritti, in conformità alle disposizioni in materia di contratti a distanza e rispedito la merce al Negozio online nel rispetto delle modalità e dei termini concordati nel contratto d'acquisto, dando la possibilità di seguire la restituzione della merce (p.es., mediante raccomandata, invio di un pacco; ciò non vale per i pacchetti);
- h. nessun rimborso totale o parziale dei Pagamenti sostenuti dopo la restituzione concordata della merce; l'utente deve aver rispedito la merce al Negozio online in conformità a un accordo tra l'utente e il Negozio online e il Negozio online, dopo il ricevimento della merce rispedita non ha provveduto al rimborso concordato o a farlo per intero;
- i. nessun rimborso totale o parziale dei Pagamenti sostenuti dopo una perdita della merce ordinata online dovuta al trasporto imputabile al Negozio online, con consegna o restituzione nell'ambito del diritto di recesso previsto per legge.

La Garanzia non comprende assolutamente la copertura di altri diritti che non rientrano nei contratti stipulati, la copertura dei diritti alla garanzia o di eventuali diritti di risarcimento del danno.

#### 3.4. Presupposti dei casi di sinistro

La Garanzia si applica nei casi di sinistro di cui sopra, se uno di essi sopraggiunge nell'arco della durata della copertura vigente per la relativa garanzia (vedere il punto 3.6) dopo il ricevimento dell'ordine presso il Negozio online, ma non oltre l'ammontare della copertura concordato (vedere il punto 3.6). In caso di prestazioni periodiche, la Garanzia si estende esclusivamente alle prestazioni parziali da erogare e ai Pagamenti sostenuti nel corso della durata della copertura. Per chiarire il caso di sinistro, l'utente deve provvedere a effettuare una segnalazione nel sistema online di Trusted Shops.

#### 3.5. Garante:

La Garanzia di Trusted Shops viene offerta all'utente da uno dei seguenti garanti di Trusted Shops:

- Atradius Kreditversicherung, Succursale de Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Colonia, rappresentante generale: Dr. Thomas Langen, iscritto al Tribunale di Colonia con il numero HRB 89229, rappresentante generale: assicurazione di credito
- R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, iscritta al Tribunale di Wiesbaden con il numero HRB 7934

- Il relativo garante viene scelto da Trusted Shops GmbH e comunicato tramite e-mail all'utente dopo la segnalazione per la tutela dei consumatori.
- 3.6. **Ammontare e durata della copertura**
- L'ammontare e la durata della copertura possono essere reperiti nel certificato, facendo clic sul sigillo nel relativo. Negozio online. L'esistenza della Garanzia Trusted Shops con il relativo ammontare e la relativa data viene comunicata all'utente per e-mail.
- 3.7. **Denuncia di sinistro e liquidazione**
- 3.7.1. Termini
- Se nel corso della durata della copertura si verifica uno dei casi di sinistro di cui al punto 3.3, l'utente può richiedere il rimborso al garante entro 5 giorni dalla scadenza della durata della copertura (di seguito denominata "Richiesta di garanzia").
- 3.7.2. Prove
- Il garante è vincolato alle regole probatorie previste dalla legge e giudica il caso contemplato nella Garanzia sulla base delle prove presentate entro i tempi prescritti, in considerazione delle regole contrattuali e delle condizioni per la Garanzia. Tutte le prove necessarie, in particolare i pagamenti e le res ituzioni devono essere documentate al Garante nella forma opportuna (p.es., copia dell'estratto conto, ricevuta del pagamento in contrassegno, copia di un bollettino di spedizione, deposizioni di testimoni) entro 5 giorni dall'emissione della Richiesta di garanzia.
- 3.7.3. Rimborso
- Se il Garante ha constatato l'obbligo di rimborso, il Negozio online sarà sollecitato a effettuare il rimborso da Trusted Shops GmbH. Nel caso in cui il Negozio online restituisca il Pagamento sostenuto in un secondo tempo e non entro 5 giorni, l'utente riceverà il denaro dal Garante, nell'ambito della Garanzia Trusted Shops.
- 3.8. **Obbligo di diminuzione del danno e accordo di cessione**
- L'utente è tenuto, a intraprendere tutte le misure per evitare che si verifichi un caso di sinistro e/o a ricevere indietro i Pagamenti già sostenuti. Se l'utente ottiene una restituzione in virtù della Garanzia, cederà progressivamente al Garante tutti i diritti e le richieste contro il Negozio online e contro terzi (p.es., assicurazioni, come la polizza di annullamento viaggio), correlati alla transazione assicurata, unitamente a tutti i diritti accessori. Il Garante accetterà la cessione.

4. **Diritto di recesso per il consumatore**  
I consumatori hanno il seguente diritto di recesso.

**Diritto di recesso**

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni. Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto. Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci (Trusted Shops GmbH, Subbelrather Straße 15c, 50823 Colonia, Germania, Tel.: +49 221 77536 77, Fax: +49 221 77536 89, [guarantee@trustedshops.com](mailto:guarantee@trustedshops.com)) della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

**Effetti del recesso**

Se Lei recede dal presente contratto, Le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla Sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della Sua decisione di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei

usato per la transazione iniziale, salvo che Lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

Se Lei ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di recesso, è tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui Lei ha ci comunicato il Suo recesso dal presente contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto.

Fine della disposizione sul diritto di recesso

Modulo di recesso tipo

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

- Destinatario Trusted Shops GmbH, Subbelrather Straße 15c, 50823 Colonia, Germania, Tel.: +49 221 77536 77, Fax: +49 221 77536 89, [guarantee@trustedshops.com](mailto:guarantee@trustedshops.com):

- Con la presente io/noi (\*) notificiamo il recesso dal mio/nostro

(\*) contratto di vendita dei seguenti beni/servizi (\*)

- Ordinato il (\*)/ricevuto il (\*)

- Nome del/dei consumatore(i)

- Indirizzo del/dei consumatore(i)

- Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo e'

notificato in versione cartacea)

- Data

(\*) Cancellare la dicitura inu ile.

5. **Disposizioni finali**

5.1. **Durata e disdetta**

Il contratto avente ad oggetto i servizi Trusted Shops ha durata indeterminata e può essere disdetto da ciascuna parte in qualsiasi momento con effetto immediato.

5.2. **Modifiche**

Le modifiche alle condizioni d'uso saranno sottoposte all'utente in forma scritta al più tardi sei settimane prima della data proposta per la loro entrata in vigore. La nostra offerta si considera accettata dall'utente qualora questi non comunichi il suo rifiuto in forma scritta prima della data proposta per l'entrata in vigore delle modifiche. Tale effetto di accettazione è appositamente specificato nella rispettiva offerta. La prosecuzione del rapporto commerciale con Trusted Shops si baserà quindi sulla versione modificata delle condizioni d'uso o sulle condizioni supplementari aggiunte. Trusted Shops si riserva il diritto di estendere o limitare in futuro la fruizione di servizi gratuiti.

5.3. Al presente accordo e a tutte le controversie da esso derivanti o ad esso correlate si applica esclusivamente il diritto tedesco. In caso di contratti stipulati con consumatori, tale scelta del diritto applicabile è valida solo nella misura in cui la tutela concessa non sia negata da norme imperative del diritto del Paese in cui il consumatore ha la sua residenza abituale.

5.4. Se il cliente è un commerciante, una persona giuridica di diritto pubblico o un fondo speciale di diritto pubblico, il foro competente è Colonia, salvo che non sia indicato un foro esclusivo. Lo stesso dicasi nel caso in cui il cliente non abbia un foro generale in Germania o se al momento della presentazione del ricorso giudiziario non ne sia noto il luogo di residenza o di dimora abituale.

5.5. La lingua del contratto è il tedesco.

5.6. Le dichiarazioni inerenti il contratto avente ad oggetto i servizi sono valide solo se ricevute in forma scritta.

5.7. Eventuali reclami possono essere presentati all'autorità di vigilanza competente, vale a dire all'Ufficio federale tedesco di vigilanza sui servizi finanziari, Sezione Assicurazioni, al seguente indirizzo: Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen, Graurheindorfer Straße 108, D-53117 Bonn. Risoluzione online delle controversie a norma dell'art. 14 primo comma del Regolamento ODR: la Commissione Europea mette a disposizione una piattaforma per la risoluzione online delle controversie (ODR), a cui si può accedere all'indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. I consumatori hanno la possibilità di utilizzare tale piattaforma per la risoluzione delle loro controversie. Ci dichiariamo disposti, su base volontaria, a prendere parte a una procedura di conciliazione extragiudiziale.

## **Informativa sul trattamento dei dati personali per l'utilizzo dei Servizi Trusted Shops**

La seguente informativa sulla protezione dei dati illustra il trattamento dei dati personali (di seguito anche “dati”) nell'ambito dell'utilizzo del servizio di Protezione Acquirenti Trusted Shops e di altri servizi Trusted Shops. Si applica a integrazione delle informazioni generali sulla protezione dei dati consultabili [qui](#). A tale link sono consultabili soprattutto informazioni sul titolare del trattamento e sui diritti dell'utente. Per qualsiasi informazione e per esercitare i suoi diritti di interessato, l'utente è pregato di contattarci all'indirizzo [privacy@trusted-shops.com](mailto:privacy@trusted-shops.com).

### **1. Spiegazione dei termini**

Qualora non sia riportata una definizione specifica e i termini siano legalmente definiti all'art. 4 RGPD, si applicano le definizioni del RGPD.

“**Invito alla recensione**”: un invito alla recensione è una notifica inviata via e-mail o SMS e contenente un link personale che consente all'utente di inviare una recensione per una determinata azienda.

“**Garante**”: per fornire il servizio Trusted Shops,, Trusted Shops incarica delle compagnie di assicurazione di fungere da garanti. L'acquisto dell'utente è protetto da uno dei garanti elencati.

“**Contitolarità del trattamento**”: la contitolarità del trattamento descrive la situazione per cui Trusted Shops è titolare di un trattamento insieme a uno o più altri titolari ai sensi dell'art. 26 RGPD, in quanto le finalità e i mezzi del trattamento sono determinati congiuntamente.

“**Partner**”: per partner si intende un'azienda che usufruisce di servizi offerti da Trusted Shops (ad esempio la Protezione Acquirenti, la piattaforma di raccolta di recensioni, i widget) e che eventualmente tratta dati personali insieme a Trusted Shops.

“**Presenza online**”: la presenza / le presenze online (ad es. negozio online, applicazione per shop su siti di terzi, sito web, ecc.) del partner che reca il sigillo di qualità Trusted Shops e utilizza il sistema di recensioni e/o altri servizi offerti da Trusted Shops che siano in relazione con le attività di trattamento descritte nella presente informativa sul trattamento dei dati personali.

“**Trustbadge/Widget**”: Trusted Shops mette a disposizione diversi widget integrabili nella presenza online di un'azienda. I widget servono, ad esempio, a visualizzare il valore medio delle recensioni raccolte o a fornire informazioni sulla certificazione e la Protezione Acquirenti fornite da Trusted Shops, nonché a consentire l'utilizzo dei servizi Trusted Shops. Il Trustbadge è una forma particolare di questi widget.

“**Trustcard**”: la Trustcard compare nella presenza online dei partner al termine di un ordine. Cliccando sull'apposito pulsante, l'utente può registrarsi per ricevere inviti a recensioni e/o per la Protezione Acquirenti ovvero per ottenere una protezione completa del suo acquisto.

“**Protezione Acquirenti**”: la Protezione Acquirenti di Trusted Shops è una protezione per acquisti effettuati presso partner certificati da Trusted Shops. Per maggiori informazioni si veda [qui](#).

### **2. Informazioni sui titolari del trattamento**

I servizi più oltre descritti sono forniti dalla Trusted Shops GmbH (di seguito “Trusted Shops”) in qualità di titolare del trattamento. Le relative informazioni di contatto sono consultabili nella sezione [Note legali](#) e nelle [Informazioni generali sulla privacy](#). Per certe attività di trattamento esiste inoltre una contitolarità del trattamento ai sensi dell'art. 26 RGPD. Nell'ambito della contitolarità del trattamento, Trusted Shops determina le finalità e i mezzi del trattamento insieme a uno o più altri titolari del trattamento. Questa situazione può comportare anche uno scambio di dati. Le attività di trattamento per le quali esiste contitolarità, così come gli ambiti di titolarità, sono specificamente segnalati nella presente informativa.

### 3. Raccolta dei dati per l'utilizzo dei servizi

#### 3.1 Raccolta di dati personali in caso di visualizzazione dei widget

Per visualizzare il sigillo di qualità Trusted Shops ed eventuali recensioni raccolte, nonché per offrire i prodotti Trusted Shops per acquirenti dopo il completamento di un ordine, nella presenza online del partner sono integrati il cosiddetto Trustbadge di Trusted Shops o altri widget. Il Trustbadge è messo a disposizione da un provider di servizi CDN (Content Delivery Network; subcontraente). Trusted Shops si serve di un fornitore di servizi statunitense, laddove il trattamento dei dati è effettuato su server nel Paese da cui si accede al sito web. Qualora l'utente acceda al sito web dall'Unione Europea, il trattamento dei dati avverrà quindi all'interno di questa. Il partner e Trusted Shops sono contitolari del trattamento ai sensi dell'art. 26 RGPD per la visualizzazione del Trustbadge/widget.

Per motivi tecnici, la visualizzazione del Trustbadge/widget richiede il trattamento dell'indirizzo IP dell'utente. Il trattamento si basa sull'art. 6 par. 1 frase 1 lett. f RGPD ed è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del negozio online ad offrire la Protezione Acquirenti o a promuoversi tramite quest'ultima e le recensioni raccolte. Qualora il partner chieda il consenso dell'utente, la base giuridica è fornita dall'art. 6 par. 1 frase 1 lett. a RGPD.

Non appena si accede al Trustbadge/widget, il server web salva automaticamente un cosiddetto file di log del server che contiene anche l'indirizzo IP dell'utente, data e ora dell'accesso, la quantità di dati trasmessi e il provider richiedente (dati di accesso), documentando così l'accesso. Il file di log del server è conservato per 90 giorni e poi cancellato o anonimizzato. La base giuridica è fornita dall'art. 6 par. 1 lett. f RGPD. Il trattamento è necessario per prevenire abusi e frodi, per ottimizzare l'offerta e il sito web e per garantire il perfetto funzionamento del sito web ovvero del Trustbadge o del widget.

#### 3.2 Registrazione tramite il sito web di Trusted Shops o di un negozio online

L'inserimento dei dati personali è effettuato direttamente dall'utente al momento della registrazione per l'utilizzo dei servizi Trusted Shops. I dati raccolti sono i seguenti:

##### **Protezione Acquirenti:**

- nome e cognome (solo in caso di registrazione tramite il sito web di Trusted Shops)
- indirizzo e-mail
- eventuale password (in caso di login al Consumer World)

La prima raccolta dei dati avviene quando l'utente si registra per l'utilizzo dei [servizi Trusted Shops](#) direttamente sul nostro sito web o al termine di un acquisto presso un partner certificato da Trusted Shops tramite la cosiddetta Trusted Shops Trustcard. Affinché, in applicazione dei servizi Trusted Shops acquistati, ogni acquisto presso un partner certificato con il sigillo di qualità Trusted Shops possa essere garantito dalla Protezione Acquirenti, il partner presso cui è stato effettuato l'acquisto trasmette dati relativi all'acquisto garantito. *Un parametro neutrale costituito dall'indirizzo e-mail associato ad hash tramite funzione crittografica unidirezionale consente di verificare automaticamente se Lei risulta già registrato in precedenza come acquirente per l'utilizzo del prodotto.* Una volta verificata l'eventuale corrispondenza, il parametro viene automaticamente cancellato. Se l'utente si è registrato per l'utilizzo dei servizi Trusted Shops, vengono automaticamente trasferiti a Trusted Shops GmbH i seguenti dati dell'ordine:

- indirizzo e-mail
- ID del negozio online
- numero dell'ordine
- importo e valuta dell'ordine
- data e ora dell'ordine
- metodo di pagamento

Nell'ambito dell'esecuzione del contratto, i dati dell'utente vengono utilizzati ai sensi dell'art. 6 par. 1 frase 1 lett. b RGPD, allo scopo di poter offrire i servizi Trusted Shops per acquirenti. Se riceviamo i dati necessari alla fornitura dei servizi grazie al fatto che nella presenza online del partner presso cui l'utente ha effettuato un acquisto è integrato il Trustbadge, tale partner e Trusted Shops risulteranno contitolari del trattamento per la raccolta dei dati. Per maggiori informazioni al riguardo si veda al punto 12.

### 3.3 Social login tramite Facebook o Google

L'utente potrà collegare il suo account Trusted Shops per acquirenti con il proprio account su Facebook o su Google. In tal caso, in futuro basterà che si autentichi solo su Facebook o Google utilizzando i suoi dati di login per avere accesso anche all'account Trusted Shops per acquirenti.

A tal fine, in occasione del primo collegamento gli verrà chiesto di acconsentire al trasferimento dei seguenti dati a Trusted Shops:

Facebook: indirizzo e-mail, cognome, foto del profilo, fascia d'età (ad esempio 35-39), lingua, Paese e altri dati impostati dall'utente come visibili al pubblico sul suo profilo Facebook.

Google: indirizzo e-mail, cognome, foto del profilo e altri dati impostati dall'utente come visibili al pubblico sul suo profilo Google.

I dati che Trusted Shops riceve da Facebook o Google vengono utilizzati in base al consenso dato dall'utente ai sensi dell'art. 6 par.1 frase 1 lett. a RGPD per aiutarlo a creare il suo profilo di acquirente. Facebook riceve l'indirizzo e-mail da Trusted Shops in occasione del suo primo collegamento, per identificarlo come utente, e successivamente riceve solo l'ID che è stato impostato per lui tra i due sistemi come elemento di autenticazione. Facebook o Google non ricevono altri dati. L'utente potrà cancellare il collegamento tra gli account in qualsiasi momento e revocare il trasferimento dei dati con effetto per il futuro, modificando le sue impostazioni su Facebook ([qui](#)) o Google ([qui](#)).

Facebook, Inc. e Google LLC hanno sede legale negli Stati Uniti. L'utente è pregato di tenere presente i rischi associati al trattamento dei dati personali negli Stati Uniti.

## 4. Trattamento all'apertura di un caso di Protezione Acquirenti o di garanzia

Qualora l'utente apra un caso di Protezione Acquirenti o di garanzia, per verificare l'obbligo di rimborso, se necessario, saranno inoltre raccolti i seguenti suoi dati:

- documentazione attestante i pagamenti effettuati
  - copia dell'estratto conto
  - ricevuta di pagamento in contrassegno
  - testimonianze giurate
- Documentazione attestante i resi effettuati
  - copia di una ricevuta di spedizione
  - testimonianze giurate
  - documenti attestanti l'identità, come per es. copie di documenti d'identità

L'utente ha il diritto di rendere illeggibile qualsiasi dato personale non necessario, in particolare sulle copie di documenti d'identità e su estratti conto, e si consiglia di farlo.

Per contratto è obbligatorio presentare la documentazione richiesta. Nel caso in cui questa non venga fornita e non ci sia quindi possibile verificare i fatti, non potrà avvenire alcun rimborso.

I dati dell'utente saranno utilizzati nell'ambito dell'esecuzione del contratto ai sensi dell'art. 6 par. 1 frase 1 lett. b RGPD allo scopo di poter offrire i servizi Trusted Shops per acquirenti. Qualora i dati siano raccolti nell'ambito

di un caso di garanzia aperto dall'utente, ciò avrà luogo ai sensi dell'art. 6 par. 1 frase 1 lett. b RGPD al fine di fornire la Protezione Acquirenti, come stabilito nelle condizioni d'uso. Inoltre, il trattamento viene effettuato ai sensi dell'art. 6 par. 1 frase 1 lett. f GDRP per perseguire i legittimi interessi prevalenti nostri e del negozio online a determinare se esista un obbligo di rimborso.

## **5. Invio di inviti alla recensione**

Una volta che l'utente si sia registrato ai nostri servizi, gli invieremo inviti alla recensione nell'ambito dell'accordo sull'utilizzo del servizio. In questi casi, il trattamento dei dati è necessario per l'esecuzione del contratto, al fine di consentire all'utente di rilasciare una recensione, e si basa quindi sull'art. 6 par.1 frase 1 lett. b RGPD.

Se, durante o dopo un ordine, l'utente ha dato a un partner che utilizza il sistema di recensione di Trusted Shops il suo esplicito consenso ai sensi dell'art. 6 par.1 frase 1 lett. a RGPD, utilizzeremo il suo indirizzo e-mail per inviargli per e-mail un invito alla recensione per conto del partner. Il consenso potrà essere revocato in qualsiasi momento inviando un messaggio al rispettivo partner.

Il partner per conto del quale Trusted Shops invia un invito alla recensione riceve da Trusted Shops informazioni sullo stato dell'invito stesso (ad es. se è stato inviato e se è stato accettato). Tale procedura avviene ai sensi dell'art. 6 par. 1 frase 1 lett. f RGPD per perseguire il legittimo interesse del partner a ricevere informazioni sugli inviti alla recensione inviati per suo conto, al fine di effettuare su tale base eventuali ottimizzazioni, così come per perseguire il legittimo interesse di Trusted Shops a poter offrire tale servizio.

Se inviate una recensione tramite il sistema di recensione di Trusted Shops, Trusted Shops e l'azienda oggetto della recensione richiedono il vostro indirizzo e-mail nell'ambito dell'accordo di utilizzo congiunto ai sensi dell'art. 6 par. 1 frase 1 lettera b RGPD al fine di garantire la validità e l'affidabilità della recensione e - se necessario - prenderanno contatto con voi per chiarire eventuali reclami e verificare la recensione fornita. A questo fine l'indirizzo e-mail sarà salvato insieme a un numero di transazione e a la recensione fornita e trasmessa all'impresa oggetto della recensione.

Dell'invio degli inviti alla recensione e della raccolta e visualizzazione delle informazioni sullo stato degli stessi è responsabile il rispettivo partner presso il quale si è effettuato un acquisto, insieme a Trusted Shops. Per maggiori informazioni al riguardo si veda al punto 12.

L'utente potrà sospendere definitivamente la ricezione degli inviti, a prescindere dal partner per conto del quale Trusted Shops li invia. In tal caso, il suo indirizzo e-mail sarà inserito in una blocklist interna. Il trattamento avviene ai sensi dell'art. 6 par. 1 frase 1 lett. f RGPD al fine di perseguire il nostro legittimo interesse ad impedire l'invio di inviti alla recensione. Per annullare definitivamente la sua iscrizione, basterà che l'utente scriva un'e-mail all'indirizzo di contatto sopra specificato o clicchi sul link corrispondente nell'e-mail.

## **6. Consumer World**

Quando un utente si registra per i servizi Trusted Shops, tramite il suo indirizzo e-mail verrà creato un profilo che gli permette di fare login all'indirizzo <https://my.trustedshops.com/>, dove potrà, tra l'altro, visualizzare gli acquisti garantiti degli ultimi 12 mesi, aprire casi di Protezione Acquirenti e inviare recensioni. Potrà inoltre pubblicare il suo profilo nelle recensioni, in modo che le recensioni da lui inviate siano visualizzate in modo personalizzato.

La creazione del profilo così come ogni trattamento dei dati personali nel Consumer World avviene in esecuzione di obblighi contrattuali ai sensi dell'art. 6 par. 1 frase 1 lett. b RGPD.

## **7. Invio della recensione**

Cliccando su un link d'invito alla recensione o accedendo al Consumer World (solo per utenti registrati), l'utente potrà valutare il partner presso il quale ha effettuato un acquisto o il prodotto stesso acquistato, scrivendo una recensione. Le relative condizioni d'uso e informazioni sulla protezione dei dati sono consultabili tramite link al momento dell'invio della recensione. Il partner ha la possibilità di visualizzare, gestire e commentare le recensioni ricevute in un sistema fornito da Trusted Shops. Inoltre, le recensioni pubblicate possono essere esportate e utilizzate dal partner per ulteriori finalità. Il rispettivo partner e Trusted Shops sono contitolari ai sensi

dell'art. 26 RGPD della raccolta della recensione e del suo trattamento nei sistemi di Trusted Shops. Il rispettivo partner è titolare unico di ulteriori trattamenti, in particolare per quanto riguarda l'esportazione delle recensioni e il loro successivo trattamento, nonché per tutti gli obblighi associati.

## **8. Trattamento a fini pubblicitari**

Potremo usare l'indirizzo e-mail comunicatoci dall'utente nel corso della registrazione ai servizi Trusted Shops per inviare pubblicità relativa a nostri prodotti o servizi simili. L'invio di simili mail pubblicitarie avviene ai sensi dell'art. 6 par. 1 frase 1 lett. f GDPR per il perseguimento del nostro legittimo interesse a pubblicizzare i nostri prodotti. Il trattamento si effettua in conformità alle disposizioni del § 7 UWG [legge tedesca in materia di concorrenza sleale].

## **9. Destinatari e categorie di destinatari, incluso il trasferimento verso Paesi terzi**

A seguire informiamo sui destinatari o sulle categorie di destinatari, ossia altri titolari o responsabili del trattamento che in caso di utilizzo dei servizi Trusted Shops ricevono da Trusted Shops dati personali. Informiamo inoltre su eventuali contestuali trasmissioni di dati verso Paesi terzi.

### Garanti

La Protezione Acquirenti di Trusted Shops è un servizio offerto da Trusted Shops GmbH. La garanzia Trusted Shops è un servizio offerto da uno dei seguenti garanti:

- Atradius Kreditversicherung, succursale della Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, D-50679 Köln (Germania), istitore: Dr. Thomas Langen, iscritta al registro delle imprese dell'Amtsgericht di Colonia al n. HRB 89229, attività principale: assicurazione crediti, informativa sulla protezione dei dati: <https://atradius.de/datenschutz.html>
- R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, D-65189 Wiesbaden, iscritta al registro delle imprese dell'Amtsgericht di Wiesbaden al n. HRB 7934, informativa sulla protezione dei dati: <https://www.ruv.de/datenschutz>

Il rispettivo garante viene scelto da Trusted Shops GmbH e viene comunicato all'utente dopo la registrazione alla Protezione Acquirenti. Un trasferimento dei dati personali dell'utente raccolti per l'utilizzo della Protezione Acquirenti Trusted Shops avverrà solo tra Trusted Shops GmbH e il garante prescelto e nei limiti di quanto necessario per il disbrigo e/o l'esecuzione della garanzia. Questi dati non saranno trasmessi a terzi. Il garante riceve dati personali solo per quanto necessario all'adempimento della garanzia. La base giuridica del trasferimento è fornita dall'art. 6 par. 1 frase 1 lett. b RGPD. Il trasferimento è necessario affinché il garante possa adempiere al servizio di garanzia offerto.

### Partner

Nel caso che l'utente riceva un invito alla recensione e provveda a inviarne una, il rispettivo partner riceverà informazioni da Trusted Shops nelle modalità descritte nella presente informativa sulla protezione dei dati personali.

Nel caso che l'utente apra un caso di Protezione Acquirenti, può inoltre essere necessario trasferire dati al partner a cui la Protezione Acquirenti si riferisce, al fine di verificare la plausibilità delle informazioni fornite dall'utente e dare al partner la possibilità di esprimere un parere. La base giuridica è l'art. 6 par. 1 frase 1 lett. b RGPD, poiché il trasferimento è necessario per poter fornire la Protezione Acquirenti. Il trasferimento si basa inoltre sull'art. 6 par. 1 frase 1 lett. f RGPD. Il trasferimento è infatti necessario per tutelare il nostro legittimo interesse a determinare se sussista un legittimo caso di garanzia o meno. Inoltre, anche il partner ha un legittimo interesse a esprimere un parere e a difendersi.

### Incarico a fornitori di servizi

Inoltre, per fornire i nostri servizi incarichiamo vari fornitori di servizi che operano quali responsabili del trattamento, ad esempio per l'hosting, l'invio di e-mail o la gestione di abbonamenti e pagamenti. In linea di principio, il trattamento dei dati avviene in stati membri dell'Unione Europea (UE) o dello Spazio Economico Europeo (SEE). Un trasferimento verso Paesi terzi dei dati personali raccolti durante l'utilizzo della Protezione Acquirenti Trusted Shops avviene solo se si contatta il nostro servizio clienti, in quanto per elaborare le richieste ricorriamo a un sistema di ticket avvalendoci di un responsabile del trattamento. Con i nostri fornitori di servizi abbiamo stipulato clausole tipo di protezione dei dati ai sensi dell'art. 46 par. 2 lett. c RGPD. Il nostro fornitore di

servizi per il sistema di ticket ha inoltre adottato norme vincolanti d'impresa approvate dall'autorità di controllo competente ai sensi dell'art. 47 RGPD. Ciò nonostante possono sussistere rischi associati al trattamento dei dati personali in Paesi terzi non sicuri. Si prega di leggere al proposito la sezione "Trasferimento verso Paesi terzi" dell'informativa sulla protezione dei dati personali pubblicata sul nostro sito web.

- 

#### **10. Processo decisionale automatizzato incl. profilazione**

L'uso della Protezione Acquirenti Trusted Shops non comporta un processo decisionale automatizzato. Non viene effettuata alcuna profilazione ai sensi dell'art. 4 n. 4 RGPD.

#### **11. Periodo di conservazione dei dati personali**

In linea di massima i dati personali trattati verranno conservati per tutto il tempo in cui l'utente è registrato ai servizi di Trusted Shops. Inoltre, il periodo di conservazione si basa sulla necessità di tale conservazione per le specifiche finalità del trattamento e sui relativi periodi di conservazione della durata di 6 o 10 anni previsti dal Codice commerciale tedesco (§ 257 Handelsgesetzbuch) e della durata di 10 anni previsti dalla Legge generale tedesca in materia tributaria (§ 147 Abgabenordnung). I dati personali sono quindi conservati perlomeno per la durata dei periodi di conservazione previsti dalla legge. Qualora i dati personali siano richiesti per finalità probatorie e di documentazione, il periodo di conservazione è di 3 anni.

#### **12. Informazioni sulla contitolarità ai sensi dell'art. 26 par. 2 frase 2 RGPD**

##### Contitolarità con il partner

Trusted Shops ha concluso un accordo ai sensi dell'art. 26 RGPD con ogni partner con cui esista una contitolarità del trattamento.

Il partner è responsabile di adempiere gli obblighi d'informazione e di garantire una base legale in relazione alla raccolta dei dati personali effettuata nell'ambito della presenza online (per esempio relativamente all'inoltro di dati dell'ordine per stipulare una Protezione Acquirenti o all'inoltro di dati dell'ordine per inviare inviti alla recensione). Qualora in tale contesto i dati siano conservati in sistemi del partner, questi sarà responsabile di adempiere tutti gli obblighi connessi, in particolare di garantire la sicurezza del trattamento e di rispettare gli obblighi di cancellazione.

Trusted Shops è responsabile dell'adempimento di obblighi d'informazione e di altri obblighi derivanti dal RGPD, nella misura in cui dati personali siano raccolti sui siti web di Trusted Shops (ad esempio quando si inviano recensioni) o siano trattati in sistemi di Trusted Shops, soprattutto per quanto riguarda la garanzia di sicurezza del trattamento e il rispetto degli obblighi di cancellazione.

I diritti degli interessati in relazione alle attività di trattamento soggette alla contitolarità possono essere esercitati a livello centrale nei confronti di Trusted Shops. L'utente potrà comunque contattare direttamente anche il rispettivo partner. La sua richiesta potrà essere inoltrata ad altri titolari del trattamento, se ciò sarà necessario per poterla elaborare.

##### Contitolarità del trattamento con il garante

La Trusted Shops GmbH è titolare insieme al rispettivo garante ai sensi dell'art. 26 par. 1 RGPD.

La Trusted Shops GmbH è responsabile del rispetto di tutti i requisiti di protezione dei dati previsti dal RGPD, nella misura in cui il trattamento sia effettuato dalla stessa Trusted Shops GmbH. Il rispettivo garante è responsabile di tutte le attività di trattamento da lui stesso svolte e del rispetto dei requisiti connessi a tali attività previsti dal RGPD, non appena i dati personali gli siano stati trasferiti.

Per qualsiasi tema legato alla protezione dei dati e in particolare per far valere i propri diritti di interessato in relazione all'utilizzo della Protezione Acquirenti, l'utente è pregato di contattare anzitutto la Trusted Shops GmbH. Avrà comunque facoltà di contattare direttamente anche il garante. Per informazioni sulla protezione dei dati, si invita a consultare le informative sulla protezione dei dati del rispettivo garante ai link sopra indicati.