

Declaración de garantía de Trusted Shops

A.	¿Qué es la garantía de Trusted Shops?	1
B.	Casos cubiertos por la garantía	1
	Devolución del dinero en caso de que no se realice la entrega o el servicio	1
	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	2
C.	Requisitos para los casos cubiertos por la garantía	2
D.	Garantes:.....	2
E.	Cuantía y duración de la garantía:	2
F.	Notificación y tramitación de una reclamación.....	2
G.	Obligación de mitigación de pérdidas y contrato de cesión.....	3
H.	Estipulaciones finales.....	3
	Derecho de desistimiento para consumidores.....	4

A. ¿Qué es la garantía de Trusted Shops?

La garantía de Trusted Shops («garantía») protege las compras o pedidos que realice en las tiendas *online* verificadas por Trusted Shops GmbH e identificadas con el sello de calidad de Trusted Shops («tiendas *online*»). Si tras realizar su compra o pedido en una tienda *online* usted da de alta la garantía de Trusted Shops, recibe por correo electrónico su número de confirmación de la garantía y tiene derecho a reembolso de conformidad con los términos de este contrato, se le devolverán los pagos que haya realizado en los casos cubiertos por la garantía que se indican más abajo. La garantía de Trusted Shops le será ofrecida por el garante de Trusted Shops (véase el apartado D). Trusted Shops GmbH se encargará de tramitar las reclamaciones en nombre del garante.

B. Casos cubiertos por la garantía

La garantía 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 garantía 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. La garantía 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. La garantía 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 la garantía 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). La garantía 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.

La garantía no protege en ningún caso otros derechos ajenos a los contratos firmados, ni tampoco los derechos de garantía ni otras reclamaciones de daños y perjuicios.

C. Requisitos para los casos cubiertos por la garantía

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

D. Garantes:

La garantía de Trusted Shops le será ofrecida por:

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

E. Cuantía y duración de la garantía:

La cuantía y duración de la garantía 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 la garantía de Trusted Shops, además de su cuantía y duración.

F. Notificación y tramitación de una reclamación

1. Plazos

Si se produce uno de los casos cubiertos por la garantía indicados en el apartado B dentro de la vigencia de la misma, podrá presentar al garante una solicitud de reembolso («solicitud de prestación de garantía») hasta 5 días después de vencida la duración de la garantía.

2. Comprobantes

El garante está sujeto a las reglas de prueba legales y decidirá si el caso está cubierto por la garantía basándose en los comprobantes que se le presenten dentro del plazo y teniendo en cuenta las estipulaciones del contrato y los requisitos de la garantía.

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 de garantía.

3. Reembolso

Si el garante determina que existe la obligación de reembolso, Trusted Shops GmbH solicitará a la tienda *online* que realice el reembolso. Si la tienda *online* no le reembolsa el pago dentro de un plazo de 57 días naturales, el garante le pagará su dinero en cumplimiento de la garantía de Trusted Shops.

G. 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 a la garantía y/o para recuperar los pagos ya efectuados.

Si usted recibe un reembolso en el marco de la garantía, 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.

H. Estipulaciones finales

Este contrato y todos los litigios derivados del mismo o relacionados con él estarán sujetos exclusivamente a las leyes alemanas. En el caso de los contratos celebrados con consumidores, esta elección de legislación solo será aplicable en la medida en que la legislación del país de residencia del consumidor no disponga imperativamente la exclusión de esta protección. El idioma del contrato es el español.

Puede dirigir sus reclamaciones a la autoridad de control competente: Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht —Bereich Versicherungen—, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn (Alemania).

Resolución de litigios en línea conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013 : La Comisión Europea facilita una plataforma de resolución de litigios en línea, la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Estamos dispuestos a participar en un procedimiento extrajudicial para la resolución de litigios ante un organismo de arbitraje.

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 GmbH, Subbelrather Straße 15c,

50823 Colonia, Alemania, Tel.: +34 91 1829472, E-Mail: garantee@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 ofrezcamos) 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 GmbH, Subbelrather Straße 15c, 50823 Colonia, Fax: +49 221 77536 89, garantee@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