

# Índice de servicios

Las ofertas están dirigidas exclusivamente a empresarios.

Servicios de la afiliación	
Manual para vendedores online	✓
Sello de Calidad y Protección al Comprador de Trusted Shops	✓
Opiniones de clientes	✓
Número de certificados (Dominios)	1

Paquetes adicionales opcionales	
Paquete garantizado de protección contra advertencias	solicitud opcional*
Valoraciones de productos	solicitud opcional*
Integración de Google	solicitud opcional*
Review collector	solicitud opcional*
Paquete Traffic	solicitud opcional*

\* La disposición de cada paquete adicional opcional depende del principal mercado objetivo de la tienda online para el cual se solicite el servicio adicional.

En principio, los servicios se prestan en una actuación online (tienda), bajo un dominio y en una variante de un idioma ajustándose a un mercado destinatario. Para prestar los servicios en otras actuaciones online (p. ej., un idioma adicional; un dominio más) es necesario adquirir el "certificado adicional".

Todos nuestros servicios serán realizados en el idioma del país escogido como país destinatario principal.

## Servicios de la afiliación

### I) Manual para vendedores online

El Manual para vendedores online para Trusted Shops proporciona a los propietarios de tiendas, también sin conocimientos jurídicos, una visión general de la ley de protección de los consumidores a nivel europeo y explica los antecedentes de los criterios de calidad de Trusted Shops. Aquí se tratará sobre el ámbito de identificación de los proveedores, de la privacidad y la seguridad de los datos, de la descripción del producto, de los precios, de los pagos, de la terminación del contrato, de los TCG y de la confirmación por correo electrónico.

### II) Sello de Calidad y Protección al Comprador de Trusted Shops

Este paquete incluye la comprobación exhaustiva de su tienda online mediante más de 70 criterios de calidad y la Protección del Comprador de Trusted Shops. La garantía de Trusted Shops, una garantía de devolución del importe de compra, forma parte de la Protección del Comprador de Trusted Shops y protege al comprador contra la pérdida del precio de compra. Otros servicios son: el servicio de atención al cliente y la resolución de conflictos.

Para más detalles, vea el Índice de Servicios completo.

#### **Comprobación del cumplimiento de todos los criterios de calidad**

Su tienda será comprobada para verificar el cumplimiento de los [criterios de calidad](#) de Trusted Shops. Los criterios de calidad de Trusted Shops se basan en las directrices europeas relevantes para efectuar compras online. Al cumplir con estos criterios de calidad, destacará positivamente por encima de sus competidores.

Con los comentarios de sus clientes, provenientes de las garantías y las opiniones de clientes de Trusted Shops, Trusted Shops mide características de calidad importantes. Los indicadores de calidad de Trusted Shops le ofrecen información valiosa sobre su tienda en comparación con la competencia. ¿Se e

¿Se encuentran sus valores en el área verde? Entonces usted puede darse por satisfecho y nosotros recomendamos su tienda como de fiar con la conciencia tranquila. ¿Se encuentran sus valores en el área amarilla? En este caso, por favor, téngalos en cuenta. ¿Se encuentra algún indicador o varios de ellos en el área roja? Entonces existe una necesidad inmediata de actuación.

En su panel de información del sistema online de Trusted Shops, usted reconocerá tanto las tendencias generales, como también las fluctuaciones a corto plazo de los indicadores de calidad. De esta manera podrá adoptar a tiempo medidas apropiadas y mejorar la calidad de su tienda.

### ***Informe de Verificación individual***

Como parte de la certificación, Trusted Shops crea un Informe de Verificación individual, en base a los criterios de calidad de Trusted Shops, con más de 70 criterios. El Informe de Verificación proporciona información sobre cómo su sitio web cumple con los criterios de calidad de Trusted Shops y los puntos en los que, desde el punto de vista de Trusted Shops, puede mejorar. Usted recibirá explicaciones y consejos para cada punto, de forma que pueda por sí mismo corregir los errores y aumentar así la confianza en su tienda, garantía y servicio al cliente.

### ***Sello de Calidad de Trusted Shops***

**Una vez finalizada con éxito la auditoría por parte de los expertos**, se presentará usted a través del Sello de Calidad de Trusted Shops como tienda online segura y comprobada.

### ***Protección del Comprador y Garantía de Trusted Shops para sus clientes***

Tras la compra, sus clientes pueden registrarse en su tienda online con el fin de obtener la Protección del Comprador de Trusted Shops y la garantía de Trusted Shops. La utilización de la protección al comprador y la Garantía de Trusted Shops son opcionales para los clientes de su tienda online. Al registrarse el cliente recibe la confirmación correspondiente.

En determinados países, sus clientes pueden registrarse tras la compra para la adhesión a Trusted Shops Basic (incl. la protección al comprador de hasta 100 € por compra) y efectuar una mejora opcional a Trusted Shops PLUS con un seguro de hasta 20.000 € por compra (garantía de Trusted Shops).

En otros países el registro para la Protección al Comprador de Trusted Shops no es posible. En este caso, sus clientes pueden registrarse para la Garantía de Trusted Shops.

La cobertura se aplica en todo caso en el supuesto de falta de entrega o falta de reembolso tras la devolución de la mercancía. En el marco de la Protección al Comprador de Trusted Shops también actuaremos en calidad de mediador en caso de litigios entre usted y sus clientes. De esta manera optimizará y ampliará sus propios servicios con los servicios que presta la Protección al Comprador de Trusted Shops.

### ***Persona de contacto (correo electrónico)***

Usted contará con una persona de contacto con experiencia que podrá ayudarle en todo lo relativo al cumplimiento de los criterios de calidad de Trusted Shops por correo electrónico.

### ***Centro de Servicio al Consumidor, por correo electrónico, Internet y teléfono***

En caso de problemas con los pedidos online, los consumidores finales pueden ponerse en contacto por correo electrónico, mediante el Sistema online o por teléfono, en varios idiomas, con nuestro Centro de Servicio con experiencia para recibir apoyo, por ejemplo, con el fin de revertir las transacciones. De esta forma ampliará y optimizará su propio servicio de forma neutral y cooperativa.

### ***Inicio de sesión y administración de usuarios***

En su área de inicio de sesión personal y segura de Trusted Shops usted podrá visualizar y comentar las valoraciones, tratar casos de garantía y descargar documentos de importancia. Con su acceso de administrador podrá crear accesos para sus trabajadores y concederles derechos de acceso a distintas áreas (p. ej. al área de tratamiento de casos de garantía o al área de valoraciones).

## **III) Opiniones de clientes**

### ***Widget de valoración con Sello de Calidad***

A través del Sello de Calidad de Trusted Shops, usted se presentará como tienda online segura y verificada, convenciendo incluso a los compradores online más críticos gracias a la combinación de un sello de calidad, de una garantía y de un servicio, los cuales podrá disfrutar en un único paquete.

Si un visitante de su tienda online hace clic en el Sello de Calidad de Trusted Shops, recibirá, a través de

una conexión segura de Internet (SSL), la confirmación sobre la autenticidad del certificado, otra información sobre la tienda online (por ejemplo, nombre de la empresa, domicilio social, forma jurídica, etc.) y sobre los servicios de Trusted Shops. De esta forma podrá convencer al comprador, de que su tienda online es fiable y segura, antes de realizar una compra.

### **Sistema de valoración**

Con las Opiniones de clientes, se lleva a cabo una valoración independiente de la tienda online en el idioma contratado. Mediante el Widget de fácil instalación, con el Sello de Calidad de Trusted Shops integrado, obtendrá un efecto visualmente atractivo para indicar la certificación de su tienda online y la puntuación total obtenida a través de las valoraciones.

Para más detalles, vea el Índice de Servicios completo.

Los comentarios positivos y verificables, y las opiniones de los clientes, son para los compradores online una indicación importante de la fiabilidad de una tienda online. Por lo tanto, las Opiniones de clientes se presentan como una medida para fomentar la confianza, lo cual es un complemento ideal para el Sello de Calidad.

El Sistema de Valoración, disponible en el idioma contratado, se amplía para incluir las siguientes funcionalidades:

- Los clientes de las tiendas online tienen la posibilidad de evaluar la tienda online en base a tres criterios (servicios, entrega, mercancías), utilizando un formulario (en adelante "Valoración") proporcionado por Trusted Shops.

Para cada criterio se pueden conceder estrellas de valoración en una escala del 1 al 5, donde el 5 correspondería a la categoría superior.

- Si comercializa prestaciones de servicio (no mercancías) a través de su tienda on-line, nuestro sistema a una (1) categoría está a su disposición. Sus clientes pueden evaluar su tienda on-line a través del criterio « Service ». Si vende bienes, puede utilizar nuestro sistema a tres (3) categorías. La utilización del sistema a una (1) categoría no es posible en este caso.

Si utiliza el sistema a una (1) categoría y posteriormente añade bienes a su catálogo, debe cambiar al sistema a tres (3) categorías. En ese caso, se reestablecerán todas las valoraciones obtenidas. Ello se aplica igualmente, si se utiliza el sistema a tres (3) categorías y posteriormente se cambia al sistema a una (1) categoría. Obtención de opiniones de los clientes (comentarios) a través de un formulario online puesto a disposición por parte de Trusted Shops.

Las valoraciones y las opiniones de los clientes (en conjunto "Valoraciones") se almacenarán de forma permanente y estarán disponibles para la tienda online y para los empleados de Trusted Shops en un sistema online interno y protegido durante un periodo de 12 meses.

### **Número de Valoraciones por mes**

¡No existe un límite para el número de Valoraciones! Esto es importante para que obtenga el máximo posible de comentarios y opiniones.

### **Validez de las Valoraciones**

Trusted Shops comprueba la validez de las Valoraciones otorgadas. Esto requiere que el cliente de la tienda online confirme las Valoraciones de la tienda haciendo clic en un enlace enviado por Trusted Shops a su dirección de correo electrónico. Las Valoraciones sin confirmar serán eliminadas automáticamente después de 10 días. Las Valoraciones confirmadas recibirán el estado de "válido". Las Valoraciones fiables que se efectúen en el marco de un registro para la Protección del Comprador de Trusted Shops ("garantía de devolución del importe de compra") recibirán automáticamente el estado de "válido".

### **Fiabilidad de las Valoraciones**

Trusted Shops comprobará la fiabilidad de las Valoraciones válidas.

Una Valoración es fiable cuando procede de un cliente de la tienda online y se puede asignar, de forma demostrable, a un pedido. Si la comprobación demuestra que se trata de una Valoración fiable, esta pasará a formar parte del Perfil de Valoraciones automáticamente una vez transcurridos 7 días.

Si la Valoración no puede ser clasificada como fiable por parte de Trusted Shops, la tienda online tendrá la oportunidad de verificar la fiabilidad de dicha Valoración. Si la tienda online no verifica la fiabilidad de la Valoración en un plazo de 30 días o si no presenta pruebas de su fiabilidad en un plazo de 30 días tras la presentación de la Valoración, esta no pasará a formar parte del Perfil de Valoraciones sino que únicamente permanecerá visible para Trusted Shops y la tienda online en un sistema online interno y

protegido.

### **Informar de valoraciones injustas**

Si la opinión de un cliente no se correspondiera con la realidad, usted podrá informar en todo momento de una infracción y nosotros comprobaremos los hechos.

- En caso de que, desde el punto de vista de la tienda online, la valoración haya infringido el Derecho aplicable (p. ej. valoraciones objetivamente inciertas u ofensivas), Trusted Shops comprobará manualmente la valoración en cuestión y desactivará los comentarios ilegítimos.
- Las estrellas y smilies adjudicados se mantendrán en todo caso.

### **Estadísticas de Valoración**

En su área protegida de inicio de sesión, usted puede visualizar, entre otros, una vista general comprimida y utilizar una Lista de Valoraciones con filtros y función de búsqueda.

### **Mostrar Valoraciones**

Muestre el valor total de su Valoración, junto con una Valoración por estrellas, y la última opinión de un cliente en un Widget común directamente en su tienda.

La tienda online puede integrar un resumen del Perfil de Valoraciones, elaborado de acuerdo con Trusted Shops, (nota media, valoración por estrellas y la última opinión de un cliente) en forma de Widget en su propio sitio web. Haciendo clic, el cliente accede, a través de este Widget, al Perfil de Valoraciones detallado establecido por Trusted Shops (nota media, notas individuales, número de valoraciones y de opiniones de los clientes).

Este Widget fácil de incorporar se actualiza una vez al día y se integra automáticamente en su tienda. Debido al sencillo y único proceso de integración, no tendrá que realizar ningún otro esfuerzo técnico.

### **Perfil de Valoraciones (estrellas, notas y opiniones de clientes)**

Ponga enlaces en su sitio web para acceder a su página individual con el resumen de sus valoraciones. El Perfil de Valoraciones está compuesto por las opiniones de los clientes y por un resumen de las Valoraciones presentadas en los últimos 12 meses. De los tres criterios de valoración (servicio al cliente, entrega, mercancías) se formará una valoración global, en la que se le dará importancia a cada uno de los criterios según el número de las respectivas valoraciones otorgadas. El Perfil de Valoraciones contiene información sobre el número de estrellas que se han alcanzado en la escala de calificación de 5 estrellas en el promedio ponderado.

El Índice de Fiabilidad se calcula de forma automática para los asociados de Trusted Shops a partir de transacciones comprobadas previamente. De esta forma, la información sobre la fiabilidad completa de las Valoraciones de los clientes aumentará el desarrollo de la confianza. Las Valoraciones de fiabilidad se muestran también en forma de escala de calificación con 5 estrellas y se incluyen en la Valoración global.

Se calculará una nota media según las siguientes condiciones:

Escala de 5 estrellas	Nota total
5 hasta 4,5	Excelente
< 4,5 hasta 3,5	Bueno
< 3,5 hasta 2,5	Suficiente
< 2,5 hasta 1,5	Malo
< 1,5 hasta 0	Muy malo

Las valoraciones y el Perfil de Valoraciones se almacenarán de forma permanente y estarán disponibles para la tienda online y para los empleados de Trusted Shops en un sistema online interno y protegido durante un periodo de 12 meses.

### **Vinculación para Facebook y Twitter**

Los compradores online tienen la oportunidad de difundir sus valoraciones directamente en Facebook y Twitter.

### **Vinculación en Google**

Las opiniones de los clientes se transmiten automáticamente al servicio de Google Shopping, siempre que Google ofrezca ese producto en el país del sitio web en cuestión.

#### **IV) Número de certificados (Dominios)**

¿En cuántas tiendas desea utilizar el Sello de Calidad?, ¿en cuántos dominios? Ya se incluye un (1) certificado para un sitio web bajo un dominio específico. Si desea que se compruebe otra tienda (por ejemplo, en un idioma diferente) y/u otra tienda en otro dominio, y mostrar también allí el Sello de Calidad, usted puede reservar certificados adicionales a precios ventajosos.

### **Paquetes adicionales opcionales**

¿Desea sacar más provecho de su Asociación de Trusted Shops? Entonces, solicite nuestros paquetes adicionales opcionales. Cada paquete se puede solicitar individualmente para un sitio web (tienda), un dominio, en un idioma, con orientación a un mercado objetivo (cada paquete se puede rescindir con un preaviso de 3 meses al final del año contractual).

La disposición de cada paquete adicional opcional depende del principal mercado objetivo de la tienda online para el cual se solicite el servicio adicional. Las opciones disponibles constan en la oferta.

#### **I) Paquete garantizado de protección contra advertencias**

¡Máxima protección contra advertencias desde el aviso legal hasta la página de pedidos!

Este paquete solo está disponible para tiendas online que venden artículos a consumidores finales privados en el territorio alemán. Se aplican [las condiciones generales del paquete](#) de protección contra apercibimientos.

Con nuestro sistema online usted puede, con tan solo unos clics, crear textos legales seguros (aviso legal, declaración de protección de datos, información sobre el ejercicio del desistimiento, TCG) para su tienda online, ahorrándose así los elevados honorarios de un abogado. Los textos siempre serán actualizados gracias a los amplios conocimientos jurídicos que Trusted Shops ha adquirido durante sus 15 años de experiencia. Si así lo desea, también le asesoraremos por teléfono y le ofreceremos un apoyo competente a la hora de crear sus textos.

Además, por cada año contractual usted recibirá una revisión individual por un abogado de nuestro bufete asociado Wilde Beuger Solmecke para asegurar que los textos legales estén correctamente integrados. Para los servicios jurídicos se aplican las [condiciones generales de mandato](#).

Naturalmente nos hacemos responsables de la exactitud de los textos y del asesoramiento. Incluso le prestaremos ayuda en caso de que usted reciba advertencias injustificadas, ¡sin excusas!

#### **II) Valoraciones de productos**

Ofrece a tus clientes una experiencia de compra aún más completa y aumenta tu conversión. Con la integración del Trustbadge®, recopilarás también valoraciones de productos de manera totalmente automática. Gracias a la clara presentación en las fichas de producto, tus clientes obtienen información fiable sobre los mismos y así, optan por comprar más a menudo en tu tienda.

#### **III) Integración de Google**

La opinión de los clientes se transmite a diario de forma automática a través de nuestra interfaz a Google Shopping / Google AdWords siempre que Google ofrezca estos productos en el país del sitio web en cuestión.

#### **IV) Review collector**

El review collector le ayuda a recopilar más valoraciones de una forma más sencilla. Solamente tiene que cargar una lista con las direcciones de correo electrónico y los números de pedido de sus clientes que hayan otorgado su consentimiento en las solicitudes de valoración de Trusted Shops. Con tan solo unos pocos clics, éstos clientes recibirán un recordatorio de valoración por parte de Trusted Shops.

Transcurrido poco tiempo usted recibirá nuevas valoraciones. Para realizar el pedido de las solicitudes de valoración que serán a su disposición puestas mensualmente (contingente), usted podrá escoger entre varios paquetes. Este contingente será activado una vez realizado el contrato. Usted podrá utilizar su contingente mensual, ya sea con una lista o con varias a lo largo de todo el mes. El día uno de cada mes se caducarán las solicitudes que no han sido utilizadas y se le pondrá a su disposición un nuevo contingente.

#### **V) Paquete Traffic**

Aproveche todas las oportunidades de su pertenencia a Trusted Shops de forma activa para más tráfico, más transacciones y más clientes habituales.

#### ***Perfil de tienda ampliado con enlace a la campaña***

Con un enlace profundo individual a la página y un cupón de descuento en el perfil de su tienda optimiza

su ranking en los motores de búsqueda y atrae nuevos visitantes a su tienda. Así puede atraer más tráfico relevante.

### ***Más transacciones gracias a Exit Intent Popup***

Exit Intent Popup es una ventana que se abre al visitante en cuanto quiere dejar su tienda, el momento ideal para ofrecerle, por ejemplo, un atractivo vale de regalo. El visitante se queda en la tienda: se evita la interrupción de una compra y así aumenta su volumen de negocios.

### ***Ofertas en la página de agradecimiento de la valoración***

¿Acaba de emitir una valoración su cliente? Es el momento perfecto para hacerle una oferta para la siguiente ocasión en que realice una compra en su tienda, agradeciéndole su compra y motivándolo para volver a comprar.