

# Catálogo de servicios

## 1. Paquetes de afiliación

Las ofertas están dirigidas exclusivamente a empresarios.

Los servicios se prestan principalmente para las tiendas en línea, bajo un dominio y en una variante de un idioma ajustándose a un mercado en específico. Para prestar los servicios en otras tiendas en línea (p. ej., en un idioma adicional o/y un dominio más) es necesario adquirir un certificado adicional. Todos nuestros servicios serán prestados en el idioma del país destinatario.

## 2. Beneficios adicionales opcionales

¿Desea obtener más de su membresía de Trusted Shops? Entonces reserve nuestros paquetes adicionales. Cada paquete puede ser adquirido de forma individual para una de sus presencias en línea (tienda online), bajo un dominio, idioma y enfoque específicos para cada mercado. La disponibilidad de cada paquete adicional depende del mercado objetivo al que la tienda online va dirigida y para el que se desea adquirir los beneficios adicionales. Los beneficios adicionales para su presencia en línea pueden ser vistos en Trusted Shops Online y pueden ser reservados a través del Centro de actualizaciones.

## 3. Trustbadge

**El Trustbadge® es la tecnología para ofrecer a sus clientes todos los servicios en un solo lugar.** Siempre está en el campo de visión de sus visitantes y dependiendo del su paquete de membresía, muestra su sello de calidad, grado y número de estrellas de las valoraciones de sus clientes. Esta tecnología también le permite ofrecer la garantía de protección de los compradores de Trusted Shops y recaudar automáticamente las valoraciones de sus clientes.

Trustbadge® es dinámico, fácil de integrar y le libera de trabajo. Se actualiza una vez al día y se añade automáticamente a su tienda en línea. Así que después de la integración única y sencilla, ya no tendrá que hacer ningún esfuerzo técnico.

El cliente puede con uno solo clic en el Trustbadge® visualizar el perfil de evaluación consignado de manera detallada por Trusted Shops (puntuación media, puntuaciones individuales, número de evaluaciones y opiniones de los clientes).

## 4. Valoraciones de clientes Trusted Shops

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:

- Obtener las opiniones de los clientes (comentarios) a través de un formulario en línea proporcionado por Trusted Shops.
- Las estrellas de valoración se pueden asignar en una escala de 1 a 5, donde 5 estrellas corresponden a la calificación más alta.
- 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.

## Perfil de Valoraciones

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.

Además se formara una nota promedio (Nota general) de acuerdo con 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.

## Centro de control

En el Centro de control eTrusted <https://app.etrusted.com> puede realizar un seguimiento de todos sus comentarios de las tiendas de Trusted Shops.

- **Envíe invitaciones de evaluación** y realice un seguimiento del **estado actual** de cada una de las invitaciones enviadas a través del Centro de control en el resumen de invitaciones.
- **Bandeja de entrada de valoraciones** clara e intuitiva: Responder en tiempo real a las nuevas valoraciones y responder de forma rápida y proactiva a los comentarios negativos.
- **Comentario sobre las valoraciones:** Se le notificará de las nuevas valoraciones por correo electrónico, para que pueda comentar rápidamente las opiniones de los clientes que necesiten ser explicadas a otros clientes. Una buena oportunidad para responder a los comentarios y críticas y demostrar su franqueza. Puede aumentar la satisfacción del cliente y convertir a los clientes insatisfechos en compradores que regresan.
- **Reportar las valoraciones como no autorizadas:** Si la opinión de un cliente no se corresponde con los hechos, usted puede denunciar una violación en cualquier momento. Nosotros verificaremos los hechos. Si la evaluación viola la ley aplicable desde su punto de vista (por ejemplo, evaluaciones objetivamente falsas u ofensivas), Trusted Shops realoza la evaluación correspondiente manualmente y desactiva las evaluaciones ilegales.

## Mobile app.

Con la aplicación móvil (iOS) siempre tendrás tus puntuaciones a la vista: comprueba, comenta y gestiona tus puntuaciones incluso cuando estás en movimiento.

## Número de valoraciones por mes

¡No hay límite en el número de valoraciones! Esto es importante para obtener la máxima retroalimentación y opiniones.

## Rich snippets

Los Rich Snippets también permiten que tus estrellas de puntuación se muestren en los resultados de búsqueda de Google.

## Gestor de reputación

Consigue buenas valoraciones, en todas las plataformas y ¡con un solo proveedor! Con la función de Gestor de reputación puedes utilizar el potente sistema de valoraciones eTrusted para mejorar

rápidamente tus valoraciones en otras plataformas abiertas y relevantes para el posicionamiento en buscadores (SEO) - como Google, Facebook, Trustpilot, etc. El Gestor de reputación te ayudará además a mantener las valoraciones sobresalientes a largo plazo.

## 5. Review sticker

El adhesivo de revisión es tan individual como su sitio web. Elija el color, la forma y el número de clasificación y publique sus clasificaciones de clientes directamente en su sitio.

Beneficiarse de los excelentes efectos y revisiones de SEO que se adaptan perfectamente a su diseño. La integración se realiza mediante la integración de un código JavaScript.

## 6. My Trusted Shops

Todo en un solo lugar. Con su acceso personal a Mi Trusted Shops, puede gestionar, analizar y responder a sus evaluaciones, así como a los contratos de protección de comprador celebrados para su presencia en línea. Además, puede cambiar sus datos y ampliar su membresía con opciones adicionales.

## 7. También perfecto para uso móvil

Si su tienda tiene un expositor móvil, el Trustbadge® se adapta naturalmente, dependiendo del dispositivo electrónico, desde el momento en que el cliente entra a su página. A continuación, se desplaza a la parte superior y deja libre la vista sin restricciones de su oferta.

## 8. Manual para comerciantes online

El manual de Trusted Shops para comerciantes en línea permite a los operadores de tiendas diseñar el proceso de compra en su presencia en línea de acuerdo con los criterios de calidad de Trusted Shops, incluso si estos no poseen experiencia legal: Desde el aviso legal, pasando por las políticas de protección de datos, la descripción del producto, la recopilación de datos de clientes, información sobre el pedido y Términos y condiciones generales, hasta la confirmación por correo electrónico.

## 9. Sello de Calidad y Protección al Comprador de Trusted Shops

Este paquete incluye la comprobación exhaustiva de su tienda online mediante diversos 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 encuentran sus valores en el área verde? Entonces usted puede darse por satisfecho y nosotros recomendar 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. 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 le presentará a través del Sello de Calidad de Trusted Shops como tienda online segura y comprobada.

Con el sello de aprobación de Trusted Shops, usted se presenta después de completar con éxito la auditoría de expertos como una presencia en línea segura y probada, y convence incluso a los compradores en línea críticos que disfrutan de un paquete seguro completo a través de la combinación del sello de aprobación, la garantía y el servicio al consumidor de Trusted Shops.

Si un visitante de su presencia en línea hace clic en el sello de calidad de Trusted Shops, recibirá confirmación de la autenticidad del certificado a través de una conexión segura en línea y más información sobre su presencia en línea (por ejemplo, nombre de la empresa, dirección de la empresa, forma jurídica, etc.) y sobre los servicios de Trusted Shops. De esta manera, el comprador en línea puede convencerse de que su presencia en línea es confiable y segura mientras navega a través de su tienda online.

### ***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 realizar una actualización opcional a Trusted Shops PLUS con protección de hasta 20.000 euros por compra (Garantía 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.

### ***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).