

Condizioni generali di adesione

Queste condizioni generali di adesione (TS-AMB), il formulario d'ordine, l'elenco delle prestazioni (TS-LV), il listino prezzi (TS-PL) regolano l'adesione a Trusted Shops ("Contratto di adesione"). Il contratto di adesione è concluso tra Trusted Shops GmbH con sede in Germania ("Trusted Shops") e il gestore della presenza online ("aderente"; entrambe le parti di seguito: "le parti"). Allo stesso tempo le parti siglano un accordo sul trattamento dei dati personali in corresponsabilità. Tale accordo viene allegato al contratto di adesione. Il contratto di adesione a Trusted Shops ha inizio quando Trusted Shops lo accetta in forma scritta ("inizio del contratto").

Definizioni

"Cliente": chiunque acquisti tramite la presenza online del aderente beni o servizi o utilizzi la presenza online del aderente.

"Prestazioni": l'insieme delle prestazioni apportate nell'ambito del contratto di adesione, comprendenti anche i contenuti del sistema online e le ulteriori specifiche prestazioni descritte nell'elenco delle prestazioni.

"Sito web": la presenza sul web indicata nel contratto di adesione (es. web shop, applicazione shop per i dispositivi mobili, applicazione shop su pagine di terzi, ecc.), per un dominio, in una variante linguistica, con focus su un mercato

target, a cui fanno riferimento le prestazioni contrattuali di Trusted Shops.

"Sistema online": l'insieme dei sistemi online e delle tecnologie messi a disposizione da Trusted Shops come specificato nell'elenco delle prestazioni.

"Marchi Trusted Shops": i marchi denominativi, i marchi, i loghi nonché le caratteristiche essenziali degli stessi, in particolare il marchio denominativo "Trusted Shops" e i marchi denominativi/figurativi "Garanzia Trusted Shops" e "eTrusted".

Termini e condizioni generali dell'adesione

A1 Uso dei marchi Trusted Shops

A1.1 Trusted Shops è il titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale (in particolare diritti di autore, diritti di marchio, diritti di design, diritti su o collegati a banche dati e diritti su o collegati a segreti commerciali) dei marchi Trusted Shops, dei sistemi online e di tutte le prestazioni apportate in ambito del contratto di adesione nonché di tutti i contenuti concessi in licenza.

A1.2 Al aderente è vietato utilizzare i marchi denominativi o i marchi denominativi/marchi figurativi o generare l'impressione che il proprio sito web sia verificato da Trusted Shops, salvo che sia autorizzato a farlo tramite la concessione di una licenza d'uso.

A2 Prezzi e condizioni di pagamento

A2.1 L'importo del contributo di adesione è basato sulle prestazioni di Trusted Shops a seconda del pacchetto e dai contributi per tutte le prestazioni aggiuntive richieste. Si applica il listino prezzi (TS-PL).

A2.2 Se, secondo il listino prezzi è prevista una tassa di installazione, questa è dovuta al momento della conclusione del contratto. Il contributo di adesione è dovuto durante il primo anno di adesione alla conclusione del contratto e successivamente in anticipo all'inizio di ogni anno contrattuale.

A2.3 Se il aderente richiede altre prestazioni aggiuntive a pagamento durante l'anno contrattuale l'importo per le prestazioni aggiuntive richieste per il periodo fino al termine dell'anno contrattuale è dovuto al momento della richiesta. A partire dall'anno contrattuale successivo l'importo per le prestazioni aggiuntive viene conglobato nell'importo del contributo di adesione.

A2.4 Le parti possono accordarsi per un pagamento rateale. Trusted Shops ha il diritto a risolvere l'accordo di pagamento rateale se il aderente è in ritardo di almeno 30 giorni con il pagamento di una rata.

A2.5 In caso di risoluzione del contratto per la violazione di cui alla sezione A.2.4, la quota associativa in sospeso per l'anno contrattuale in corso è dovuta immediatamente.

A2.6 Trusted Shops si riserva il diritto di non fornire i servizi concordati se il aderente è in ritardo di 30 giorni con il pagamento degli importi concordati nonostante i solleciti. Se ciò dovesse verificarsi frequentemente, Trusted Shops si riserva il diritto di disattivare immediatamente e

di non fornire i servizi concordati per la durata del mancato pagamento.

A2.7 Il aderente con sede in un altro Paese dell'Unione Europea conferma la correttezza del numero di partita IVA indicato e autorizza Trusted Shops a calcolare il fatturato relativo a questo numero secondo il meccanismo di reverse charge.

A2.8 Il aderente approva l'invio di tutte le fatture per e-mail. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento per iscritto.

A2.9 Al momento della conclusione del contratto e alla fine di ogni anno contrattuale, il aderente dovrà, senza che gli venga richiesto, fornire informazioni veritiere basate su dati di vendita verificabili degli ultimi 12 mesi sul fatturato lordo generato in anticipo nell'esercizio finanziario dell'anno fiscale in corso (prima di dedurre tutte le cancellazioni, resi, ecc.) di tutti i suoi siti web registrati presso Trusted Shops.

A2.10 Se il aderente non fornisce informazioni in conformità con la sottosezione A2.9, Trusted Shops ha il diritto di stimare il fatturato lordo per estrapolazione o utilizzando altre fonti di informazione, e/o di richiedere al aderente la prova del suo fatturato lordo negli ultimi dodici mesi. Il aderente ha il diritto di dimostrare che il suo fatturato lordo effettivo si discosta dal valore stimato da Trusted Shops.

A2.11 Se il fatturato lordo, come indicato dal aderente secondo il comma A2.9, o come stimato secondo il comma A2.10, supera o è inferiore al fatturato lordo previsto precedentemente utilizzato come base per il calcolo della quota, può essere richiesta una riclassificazione in una nuova classe di fatturato secondo il listino prezzi, con effetto per il successivo anno contrattuale, sia per quanto riguarda la quota associativa di base che per eventuali servizi individuali prenotati calcolati sulla base del fatturato.

A2.12 Se durante l'anno contrattuale in corso Trusted Shops constata che il fatturato lordo effettivo del aderente supera notevolmente il fatturato lordo previsto precedentemente utilizzato come base (si presume sempre in caso di superamento del 20% e/o di 100.000 €), Trusted Shops può ricalcolare la quota di adesione secondo il listino prezzi entro l'anno contrattuale in corso, con effetto rispettivamente dal mese successivo. In tali casi, il ricalcolo si basa sul fatturato medio mensile estrapolato all'anno contrattuale. Il aderente ha il diritto

- di dimostrare che il suo fatturato lordo effettivo si discosta dal valore stimato.
- A2.13 Quando la parte aderente deve o vuole provare il suo fatturato lordo in conformità con le disposizioni di cui sopra, i seguenti in particolare sono considerati come prove valide:
- Rapporto formale sull'ultimo anno fiscale completato (rapporto annuale);
 - Prova / conferma del consulente fiscale o del revisore;
 - Estratto (per esempio come screenshot) dal sistema di gestione della merce del aderente o dal sistema software del negozio.
- A3 **Prestazioni di Trusted Shops**
Diversi moduli di prestazioni prenotabili di Trusted Shops (tra cui il sigillo di qualità, la garanzia e il sistema di raccolta delle recensioni) possono essere evinti dall'elenco delle prestazioni. Se nulla viene diversamente disposto i diversi moduli di prestazione prenotabili verranno erogati solo per un sito web.
- A4 **Obblighi del aderente**
- A4.1 Il aderente deve creare a proprie spese i requisiti tecnici necessari all'utilizzo dei sistemi online messi a disposizione da Trusted Shops, e in particolare preparare i propri sistemi all'utilizzo delle prestazioni.
- A4.2 Il aderente è obbligato a rispettare il diritto applicabile e ad offrire solo quelle merci e solo quei servizi la cui vendita non sia vietata o non sia contraria al catalogo delle esclusioni Trusted Shops.
- A4.3 Il aderente è tenuto a proteggere i propri dati di accesso (nome utente e password) dall'utilizzo non autorizzato da parte di terzi e a non divulgarli. Il aderente deve informare immediatamente Trusted Shops se ha il fondato sospetto di un abuso della sua registrazione.
- A4.4 Il aderente deve rispondere alle richieste di Trusted Shops e dei clienti entro cinque giorni, e deve presentare tutta la documentazione necessaria. A completa discrezione di Trusted Shops, la risposta deve essere effettuata tramite il sistema online messo a disposizione del aderente da Trusted Shops, tramite e-mail o per iscritto. Una prima risposta ad una richiesta non implica una risoluzione esaustiva del problema. Una prima risposta/presa di posizione è inizialmente da considerarsi sufficiente.
- A4.5 Il aderente indica almeno una persona di contatto a cui Trusted Shops può rivolgersi per qualsiasi richiesta legata al suo contratto di adesione.
- A4.6 Nel caso in cui il aderente funga semplicemente da mediatore tra il cliente ed un terzo (prestatore d'opera) si assicura che quest'ultimo (prestatore d'opera) rispetti gli obblighi ex comma A4 per tutta la durata del contratto. Le violazioni degli obblighi contrattuali da parte del terzo prestatore d'opera saranno considerate come violazioni proprie del aderente.
- A4.7 Il aderente concede il diritto a Trusted Shops di utilizzare i marchi del aderente a fini di marketing, di presentare il aderente, di pubblicizzare la sua adesione a Trusted Shops. Il aderente può opporsi a questa concessione di diritti in ogni momento nel futuro.
- A5 **Garanzia e responsabilità**
- A5.1 **Trusted Shops ha la responsabilità illimitata per i danni causati da sé stesso o dai suoi dipendenti intenzionalmente o per grave negligenza.**
- A5.2 **Trusted Shops esclude la responsabilità per le violazioni di obblighi con negligenza lieve, a meno che non riguardino obblighi contrattuali fondamentali (ovvero il cui adempimento consenta innanzitutto la corretta esecuzione del contratto e sul cui rispetto la controparte possa fare regolarmente affidamento, i cosiddetti obblighi essenziali), la vita, la salute e il corpo, o che interessino rivendicazioni ai sensi della legge sulla responsabilità del produttore.**
- A5.3 **In caso di lieve inadempienza di un obbligo contrattuale, la responsabilità è limitata ai danni, il cui verificarsi è tipicamente prevedibile nell'ambito contrattuale. È esclusa la responsabilità per danni atipici dei contratti, danni emergenti e lucro cessante.**
- A5.4 **Lo stesso vale per le violazioni degli obblighi degli ausiliari.**
- A5.5 **Forza maggiore: Trusted Shops non controlla la trasmissione di dati tramite internet e non è quindi da ritenere responsabile per ritardi o problemi della trasmissione riconducibili ad internet. Lo stesso vale per gravi eventi quali in particolare forza maggiore, scioperi, sommosse e atti di guerra o terroristici, che possano provocare conseguenze imprevedibili per l'esecuzione della prestazione. Trusted Shops non garantisce perciò che i sistemi online messi a disposizione siano sempre raggiungibili, disponibili e privi di errori.**
- A6 **Obbligo di segretezza**
Trusted Shops si impegna a trattare in modo riservato tutte le informazioni confidenziali, dati e documenti che riceve dal aderente in relazione al contratto di adesione Trusted Shops, e a utilizzarle esclusivamente per l'esecuzione del contratto.
- A7 **Durata, proroga e cessazione del contratto**
- A7.1 La durata contrattuale minima è di 12 mesi. Il contratto di adesione Trusted Shops si prolunga ogni volta di un anno, se non viene disdetto entro tre mesi dalla scadenza del periodo di 12 mesi.
- A7.2 Se durante l'anno contrattuale il aderente aggiunge delle prestazioni aggiuntive a pagamento, anche ogni prestazione aggiuntiva può essere disdetta entro un termine di 3 mesi dalla fine dell'anno contrattuale.
- A7.3 Non si pregiudica il diritto al recesso straordinario senza preavviso per motivo grave.
- A7.4 Si considera grave motivo per il recesso straordinario senza preavviso da parte di Trusted Shops in particolare se:
- il aderente non adempie a un obbligo ai sensi del comma A4 nonostante la diffida o non adempie ripetutamente oppure rifiuta di adempiere seriamente e definitivamente a tali obblighi,
 - il aderente è moroso di 30 giorni per quanto riguarda il pagamento del contributo di adesione annuale o mensile nonostante diffida ad adempiere.
- A7.5 Il ricalcolo delle quote associative in base ai ricavi, così come le quote per eventuali prestazioni individuali prenotate in base ai ricavi ai sensi di A2.9 et seq viene effettuato in base al listino prezzi concordato al momento della stipula del contratto o al tariffario individuale concordato, e non dà quindi diritto a una risoluzione straordinaria
- A8 **Modifiche contrattuali**
Le modifiche ai TS-AMB, TS-ASK, ai criteri di qualità vengono comunicate al aderente per iscritto. Le modifiche si considerano approvate se il aderente non si oppone per iscritto. Nella lettera di notifica Trusted Shops sottolineerà in particolare che il silenzio equivale all'assenso. L'opposizione deve pervenire entro un mese dalla ricezione della notifica.
- A9 **Disposizioni finali**
- A9.1 Le dichiarazioni riguardanti il contratto di adesione, inclusa la cessazione, sono valide solo in forma scritta. Una semplice e-mail è sufficiente per questo scopo.
- A9.2 Al presente accordo e a tutte le controversie che ne derivano o che sono in relazione allo stesso, si applica esclusivamente il diritto tedesco.
- A9.3 La lingua contrattuale è l'italiano.

A9.4 Se il aderente è un commerciante, una persona giuridica di diritto pubblico o un fondo speciale di diritto pubblico, per tutte le controversie derivanti dal presente contratto il foro competente è il tribunale della sede sociale dell'azienda Trusted Shops GmbH, se non esiste un foro competente esclusivo. Lo stesso vale se il aderente non ha un foro competente generale in Germania o se il suo

domicilio o la sua residenza abituale non sono noti al momento della citazione in giudizio.

B Condizioni aggiuntive per il servizio di sigillo di «qualità e Garanzia Trusted Shops»

Qualora il aderente scelga di usare l'opzione «sigillo di qualità e Garanzia di rimborso Trusted Shops» valgono, oltre alle restanti condizioni del contratto di adesione, anche le condizioni qui elencate. Inoltre formano parte del contratto anche i criteri di qualità (TS-QAL).

Ulteriori definizioni

“**Condizioni di licenza d’uso**” le condizioni in base alle quali Trusted Shops concede al aderente secondo il comma...il diritto d’uso dei marchi Trusted Shops per il sito web concordato.

“**Criteri di qualità**”: i criteri di qualità, che il aderente si obbliga a rispettare, vengono definiti ed aggiornati di volta in volta da Trusted Shops.

“**Fatturato lordo**”: salvo indicazione contraria, il fatturato del aderente nel/i negozio/i online oggetto del Contratto, IVA inclusa, prima della deduzione di tutte le cancellazioni, indipendentemente dal motivo giuridico sottostante (ad es. revoca, garanzia, restituzione volontaria o concordata per contratto, ecc) e indipendentemente dal fatto che all’annullamento sia legato un rimborso.

“**Trustbadge**”: elemento visuale messo a disposizione da Trusted Shops e che indica le informazioni sul diritto del professionista all’utilizzo del sigillo di qualità e alle ulteriori opzioni selezionate dal sito web.

“**Garanzia Trusted Shops**”: Garanzia di rimborso che assicura il cliente secondo le condizioni di garanzia previste. Per la delimitazione della Protezione Acquirenti dei Trusted Shops vedi i commi 3 e 5 delle [Condizioni di adesione acquirenti](#) così come II) del [elenco delle prestazioni](#).

“**Sigillo di qualità**”: il marchio denominativo/figurativo “Garanzia Trusted Shops”

B1 Integrazione del Trustbadge

B1.1 Con l’inizio del contratto le parti lavorano insieme per integrare il Trustbadge nel sito web.

B1.2 L’integrazione del codice del Trustbadge è obbligatoria. Trusted Shops ha diritto a raccogliere i dati del sito web, tramite l’utilizzo del Trustbadge, relativi alle prestazioni necessarie accordate.

B1.3 Il aderente assicura che il Trustbadge venga integrato solamente nel sito web accordato e che venga integrato secondo le disposizioni fornite da Trusted Shops.

B3.1 Il aderente è obbligato a garantire il soddisfacimento delle condizioni di licenza d’uso per tutta la durata del contratto.

B3.2 In caso di reclami e di casi di Protezione Acquirenti/casi di garanzia il aderente deve fornire informazioni complete sulle tempistiche di consegna, sulle bolle di trasporto e ricevute di restituzione e anche informazioni dettagliate su tracce d’uso o ulteriori condizioni di stato che possano condurre ad una diminuzione del valore della merce.

B3.3 Il aderente è obbligato a rimborsare a Trusted Shops qualsiasi pagamento da lui effettuato a titolo di Protezione Acquirenti o di Garanzia (Come 3 [Condizioni generali di adesione acquirenti](#)) più i costi, senza pregiudizio di ulteriori richieste di risarcimento. Trusted Shops fatturerà al aderente questi pagamenti con una lista dettagliata.

B3.4 Su richiesta, il aderente fornirà a Trusted Shops informazioni qualificate che consentano un’adeguata verifica della solvibilità. Trusted Shops ha il diritto di trasmettere queste informazioni agli assicuratori cooperanti allo scopo di verificare la solvibilità del aderente. Trusted Shops e gli assicuratori sono obbligati per contratto a mantenere la riservatezza delle informazioni confidenziali e le utilizzeranno esclusivamente per lo scopo sopra menzionato e non le trasmetteranno a terzi.

B2 Utilizzo dei marchi Trusted Shops

B2.1 Trusted Shops concede al aderente l’utilizzo non esclusivo e non cedibile sul sito web accordato dei marchi „Trusted Shops“ (in parola), e „Garanzia Trusted Shops“ (logo) attraverso i testi predisposti da Trusted Shops per la durata del contratto, solamente e per tutto il tempo che il aderente soddisfi le condizioni di licenza d’uso, se il aderente cumulativamente:

- rispetta le norme contenute nella versione di volta in volta valida dei criteri di qualità;
- offre ai suoi clienti la Protezione Acquirenti Trusted Shops e la Garanzia Trusted Shops e la protezione acquirenti;
- i marchi secondo le direttive predisposte da Trusted Shops;
- rispetta gli obblighi stabiliti ai commi A4 e B3;
- nel caso sia stato accordato l’uso del sistema di raccolta delle recensioni rispetta gli obblighi stabiliti dal comma C2

B4 Decadenza dai diritti d’uso

B2.2 Trusted Shops mostrerà il sigillo di qualità nel Trustbadge solo e per tutto il tempo che le condizioni di licenza d’uso siano soddisfatte.

B2.3 Trusted Shops dà il proprio consenso all’utilizzo da parte del aderente dei marchi “Trusted Shops” (parola) e “Garanzia Trusted Shops” (logo) negli opuscoli, nei cataloghi e nelle e-mail per evidenziare la certificazione del suo sito web, purché in tal modo non si generi l’impressione che Trusted Shops certifichi un’offerta non oggetto del contratto di adesione. Per il resto, l’utilizzo continuato dei marchi può essere autorizzato da Trusted Shops.

B4.1 Il aderente decade dal diritto d’uso (comma B2) non appena non soddisfi una o più condizioni della licenza d’uso. Trusted Shops verifica la conformità del aderente a dette condizioni in maniera continuativa a intervalli regolari e a propria discrezione tramite prove a campione. Il aderente decade inoltre dal diritto all’uso se si trova moroso di almeno 30 giorni del pagamento dell’importo dovuto nonostante diffida ad adempiere via e-mail.

B4.2 Shops lavora con il aderente per migliorare la prestazione del aderente ed ha in particolare il diritto a richiedere al aderente entro un termine ragionevole di cumulativamente:

B3 Obblighi per l’utilizzo dei marchi Trusted Shops

- rispettare le condizioni della licenza d’uso;
- di cessare la condotta contraria a contratto;
- di eliminare i marchi e tutti i riferimenti a Trusted Shops dal sito web.

- B4.3 Nel caso in cui le condizioni della licenza d'uso non vengano soddisfatte, Trusted Shops ha diritto a disattivare il sigillo di qualità. Per tutto il tempo in cui le condizioni di licenza d'uso non siano soddisfatte il aderente non ha diritto di far concludere la protezione acquirenti Trusted Shops e di far usufruire della Garanzia Trusted Shops.
- B4.4 Ulteriori pretese da parte di Trusted Shops in relazione ad un utilizzo illegittimo dei marchi Trusted Shops rimangono intatte.
- B5 **Attività da intermediario**
Il comma A4.6 vale rispettivamente per tutti gli obblighi dei succitati commi B2, B3, B4 e A1.
- B6 **Nessuna consulenza legale**
Trusted Shops verifica durante il controllo del sito web solamente il soddisfacimento delle condizioni della licenza d'uso. Un esito positivo della verifica non implica

la affermazione che il sito web del aderente soddisfi tutte le normative pertinenti, in particolare le norme relative alla concorrenza sleale o le norme sulle clausole vessatorie

B7 **Risoluzione straordinaria del contratto**

- B7.1 Un motivo grave per la risoluzione straordinaria del contratto senza preavviso dell'opzione "sigillo di qualità e Garanzia" sussiste quando alternativamente:
- il aderente non adempie a un obbligo ai sensi del comma B2 nonostante la diffida ed entro il termine fissato o non adempie ripetutamente oppure rifiuta di adempiere seriamente e definitivamente a tali obblighi;
 - il aderente non indica o indica in modo non veritiero il suo fatturato previsto o effettivo;
 - il contratto di Garanzia Trusted Shops concluso con il aderente viene risolto per la revoca dello schema di Protezione Acquirenti / di garanzia concesso o per un altro motivo.

C **Condizioni aggiuntive per il servizio di "recensioni dei clienti"**

Qualora il aderente scelga di usare l'opzione «sistema di raccolta delle recensioni» valgono, oltre alle restanti condizioni del contratto di adesione, anche le condizioni qui elencate.

Ulteriori definizioni

"Sistema di raccolta delle recensioni": il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops per la raccolta e la gestione delle recensioni e anche per l'indicazione delle recensioni nel sito web secondo le specificazioni adottate nell'elenco delle prestazioni.

"Trustbadge": elemento visuale messo a disposizione da Trusted Shops e che indica le informazioni sul diritto del professionista all'utilizzo del sigillo di qualità e alle ulteriori opzioni selezionate dal sito web.

C1 **Integrazione del Trustbadge**

- C1.1 Con l'inizio del contratto le parti lavorano insieme per integrare il Trustbadge nel sito web.
- C1.2 L'integrazione del codice del Trustbadge è obbligatoria. Trusted Shops ha diritto a raccogliere i dati del sito web, tramite l'utilizzo del Trustbadge, relativi alle prestazioni necessarie accordate.
- C1.3 Il aderente assicura che il Trustbadge venga integrato solamente nel sito web accordato e che venga integrato secondo le disposizioni fornite da Trusted Shops.

necessario rispettare le prescrizioni tecniche di Trusted Shops (manuale sull'integrazione).

C2 **Obblighi per utilizzo del sistema di raccolta delle recensioni e diritti di controllo**

- C2.1 Il aderente non può utilizzare abusivamente il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops, soprattutto non può generare l'impressione inesatta che la qualità del suo sito web sia particolarmente buona grazie a recensioni positive prodotte autonomamente o fatte per suo conto, e non può nemmeno cercare di evitare che le recensioni negative dei clienti confluiscono nel sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops tramite informazioni non veritiere.
- C2.2 Il professionista è obbligato a provare, su richiesta di Trusted Shops, la veridicità di una recensione e/o il soddisfacimento delle condizioni stabilite al comma C2.9 e a questo scopo a presentare documenti e ricevute (per esempio fatture che comprovano che il soggetto che ha rilasciato la recensione si tratta effettivamente di un cliente del professionista, liste di clienti e liste di e-mail, testi relativi a consensi elargiti, files log).
- C2.3 Se dal punto di vista del aderente, una recensione è illecita (offese o false affermazioni di fatti), Trusted Shops verifica manualmente la recensione in questione e disattiva i commenti oggettivamente illeciti. Le stelle e gli smiley assegnati restano sempre invariati.
- C2.4 Al aderente è vietato influenzare i clienti o i collaboratori Trusted Shops con minacce o atteggiamento aggressivo per provocare la modifica di una recensione assegnata.
- C2.5 Il aderente non offrirà ai suoi clienti alcun vantaggio, condizione speciale, riduzione di prezzo o altri incentivi per provocare una recensione positiva.
- C2.6 Il aderente si asterrà da qualsiasi attività volta a rendere il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops non utilizzabile o a intralciarne l'utilizzo. Nell'integrazione del sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops è

- C2.7 Il aderente può utilizzare il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops solo per la durata del contratto e solo per i propri scopi, ovvero per la recensione e l'eventuale presentazione delle recensioni dei propri clienti, salvo che Trusted Shops non conceda espressamente per iscritto il consenso all'utilizzo per altri scopi. In particolare non è consentito concedere a terzi, dietro compenso, l'utilizzo del sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops o collegare il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops ad altre prestazioni senza il benessere di Trusted Shops e rivendere il tutto a un prezzo complessivo (reselling).

- C2.8 Al aderente è vietato utilizzare i marchi denominativi o i marchi denominati-vi/marchi figurativi o generare l'impressione che il proprio sito web sia verificato da Trusted Shops, salvo che sia autorizzato a farlo dall'adesione a Trusted Shops o dalla messa a disposizione dei corrispondenti testi pubblicitari da parte di Trusted Shops. Per la descrizione della pubblicità, e ai fini della stessa, con il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops si devono utilizzare esclusivamente i testi e la grafica messi a disposizione da Trusted Shops.

- C2.9 Se il aderente desidera cogliere l'occasione per chiedere via e-mail ai propri clienti una recensione tramite il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops, o se a tale scopo utilizza i sistemi Trusted Shops per inviare richieste di recensione tramite esso, il aderente dovrà cumulativamente

- informare chiaramente i propri clienti nell'informativa sulla privacy di questo uso previsto dell'indirizzo e-mail ed eventualmente di altri dati personali
- ottenere il consenso previo ed esplicito di ogni cliente all'utilizzo dell'indirizzo e-mail ed eventualmente di ulteriori dati personali a tale scopo secondo le disposizioni di legge e
- richiedere senza distinzione alcuna una recensione a tutti i clienti – non solo a clienti selezionati, bensì o tutti o nessuno
- formulare la richiesta di utilizzo dell'indirizzo e-mail e di eventuali ulteriori dati personali nonché di recensione in tono neutro, indipendentemente dal fatto che preveda di ricevere dal cliente una recensione positiva o negativa.
- Se il aderente desidera inviare ai propri clienti una richiesta di recensione via e-mail, il contenuto aggiornato

- dell'e-mail deve essere in linea con le norme applicabili. L'e-mail non possono:
- manifestare contenuti che rilevano atti penalmente perseguibili, o che incitano o istighino azioni penalmente perseguibili;
 - manifestare contenuti illegali;
 - esprimere minacce, molestie, oltraggi, frode, diffamazioni, malafede, inganni, opinioni razziste, discriminatorie, incitazioni alla violenza, ignominie, oscenità o contenuti pornografici;
 - esprimere contenuti che violino o ledano i diritti di terzi (compresi i diritti sulla proprietà intellettuale, quali ad esempio i diritti d'autore o di marchio);
 - provocare danni tecnici, ad esempio trasmettendo codici maligni;
 - diffondere dati riservati o violare, danneggiare o ledere la sfera privata di terzi;
 - indurre in errore sulla propria identità (in particolare facendosi passare per altri);
 - venir meno al principio di verità;
 - fungere da mezzo di promozione per altri siti web, prodotti o servizi (è fra l'altro proibito inserirvi numeri telefonici, indirizzi e-mail o link).
 - sono fuori tema.
- C3 Utilizzo abusivo del sistema di raccolta delle recensioni e risoluzione senza preavviso**
- C3.1 Se il professionista non rispetta gli obblighi e le condizioni di licenza d'uso citati al comma C2 fermi restando ulteriori mezzi legali, Trusted Shops ha il diritto di:
- a. interdire l'accesso in tutto o in parte al sistema di raccolta delle recensioni per tutta la durata della violazione degli obblighi e
 - b. richiedere al professionista di assicurare il soddisfacimento delle condizioni di licenza d'uso entro un congruo termine, e/o

D Condizioni aggiuntive per il servizio di «recensioni del prodotto»

Qualora il aderente scelga di usare l'opzione «valutazione del prodotto» valgono, oltre alle restanti condizioni del contratto di adesione, anche le condizioni qui elencate.

- D1 Doveri aggiuntivi in caso di utilizzo dell'opzione recensione del prodotto**
- D1.1 Per l'utilizzo del sistema di raccolta delle recensioni i soci che utilizzano l'opzione recensione del prodotto devono adempiere in linea generale a quanto indicato dai commi C2 fino a C4 TS-AMB.
- D1.2 Il aderente che intende approfittare della possibilità di trasferire URL di immagini dei prodotti a Trusted Shops, affinché quest'ultimo pubblichi le immagini nel modulo di recensione sulle pagine di Trusted Shops, si impegna nei confronti di Trusted Shops e garantisce di inoltrare esclusivamente i link di immagini di cui egli detiene i diritti d'autore e per cui è autorizzato a distribuire licenze secondo i seguenti criteri oppure detiene egli stesso una licenza per lo sfruttamento delle immagini con il diritto di diffusione di sublicenze secondo i seguenti criteri.
- D1.3 Il aderente garantisce inoltre di inviare a Trusted Shops esclusivamente informazioni (ad esempio link ad immagini, descrizioni del prodotto, numeri di articolo, caratteristiche del prodotto) che si riferiscono al prodotto ordinato, consegnato e oggetto di recensione, in particolare solo immagini e descrizioni di tali prodotti.
- D1.4 Il aderente non invierà a Trusted Shops link ad immagini per pubblicazione delle quali Trusted Shops violerebbe la legge vigente, nonché immagini percepite come pornografiche o oscene da un osservatore medio, immagini a sfondo nazionalsocialista, razzista o xenofobo, anche in caso di mancanza di rilevanza penale.
- c. cessare il comportamento contrario al contratto; o
- d. eliminare l'integrazione del sistema di raccolta delle recensioni e tutti i riferimenti allo stesso dal sito web;
- C3.2 Se malgrado diffida da parte di Trusted Shops il aderente continua ad usare il sistema di raccolta delle recensioni e relative indicazioni senza rispettare i principi esposti al comma C2 Trusted Shops può rescindere l'opzione "sistema di raccolta delle recensioni" senza preavviso alcuno.
- C3.3 In caso di abuso (ai sensi del comma C2.1) o manipolazione (ai sensi del comma C2.4) del sistema di raccolta delle recensioni, o in caso di violazione degli obblighi di cui al comma C2.9, Trusted Shops ha inoltre il diritto cumulativamente di:
- a. eliminare definitivamente tutte le recensioni o solo quelle in questione, riportando il sistema allo stato originario;
 - b. rescindere l'opzione "recensioni dei clienti" immediatamente, ossia senza previa diffida, e senza alcun preavviso in caso di evidente violazione colposa o dolosa di uno di tali obblighi.
- C4 Esonero in caso di utilizzo del sistema di raccolta delle recensioni contrario ai termini del contratto**
- In caso di violazione dei diritti di terzi derivante dall'abuso colposo (ai sensi del comma C2.1) o dalla manipolazione (ai sensi del comma C2.4) del sistema di raccolta delle recensioni o dalla violazione colposa degli obblighi di cui al comma C2.9 il aderente esonererà Trusted Shops da qualsiasi rivendicazione e richiesta di rimborso danni da ciò derivanti, nonché dai costi giustificati e di adeguato ammontare sostenuti per procedimenti legali di difesa.
- D1.5 Il aderente è altresì tenuto a non inviare descrizioni di prodotti che ledono i diritti di terzi, in particolare i diritti dei marchi.
- D2 Licenza d'uso delle immagini del prodotto**
- D2.1 Con il presente il aderente conferisce a Trusted Shops il diritto non esclusivo e non trasferibile di sfruttamento delle immagini dei prodotti inviate senza limiti di tempo e di spazio e per gli scopi di cui al presente contratto, in particolare, ma non esclusivamente, il diritto di utilizzare la riproduzione dell'immagine del prodotto nel modulo di recensione e nei profili di recensione. Ciò include espressamente i seguenti tipi di sfruttamento dell'immagine: duplicazione, elaborazione e diffusione in comunicazioni stampate, offline e online, tramite cellulare, servizi Push, social media, e tipi d'uso noti in futuro, nella misura in cui essi saranno necessari per adempiere agli obblighi contrattuali.
- D2.2 Il aderente conferisce a Trusted Shops i diritti summenzionati a titolo gratuito.
- D3 Esonero in caso di uso del sistema di raccolta delle recensioni in violazione del contratto**
- In caso di lesione dei diritti di terzi per colpevole inadempimento degli obblighi indicati al paragrafo D1, il aderente, dietro presentazione di prove, esonererà Trusted Shops da tutte le conseguenti rivendicazioni e richieste di risarcimento mosse nei confronti di Trusted Shops, così come dal pagamento delle spese giudiziarie.
- D4 Uso delle recensioni del prodotto**
- Il aderente può utilizzare le recensioni del prodotto raccolte per propri scopi pubblicitari. Questa licenza rimane valida anche dopo il termine del contratto di adesione.

E Condizioni di utilizzo aggiuntive per il servizio "Reputation Manager"

Qualora l'utente associato utilizzi il servizio "Reputation Manager" si applicano le presenti condizioni che costituiscono parte integrante delle condizioni generali di contratto poste a base delle condizioni generali di adesione.

Il "Reputation Manager" è un sistema di interfaccia che permette la interazione tra le piattaforme di recensione sui quali l'utente associato gestisce un autonomo account. Il servizio consente pertanto di gestire in maniera centralizzata e consolidata tutte le recensioni raccolte dal sistema delle recensioni Trusted Shops nonché da parte di altre piattaforme. Il Reputation Manager costituisce uno strumento semplice per gestire le recensioni di tutte queste piattaforme, oltre alle recensioni e le valutazioni provenienti dal sistema di recensioni di Trusted Shops in un unico posto.

Il Reputation Manager è un servizio di Trusted Shops. Trusted Shops non intrattiene alcun rapporto di collaborazione o di proprietà con le piattaforme, prodotti e servizi, gestori delle piattaforme e i loro rispettivi marchi ivi presenti o supportati e/o visualizzati all'interno del nostro tool i quali non costituiscono in alcun modo una offerta di Trusted Shops in quanto del tutto estranea agli stessi. L'utilizzo delle predette piattaforme è soggetto esclusivamente agli accordi/ rapporti giuridici e negoziali stipulati tra l'utente e i relativi fornitori delle piattaforme e degli altri servizi ai quali Trusted Shops rimane estranea.

E1 Obblighi e oneri aggiuntivi nell'utilizzo del Reputation Manager

E1.1 In linea di principio, agli utenti associati che fanno ricorso al Digital Reputation Manager e utilizzano il sistema di recensione, si applicano le previsioni delle sezioni C2-C4.

E1.2 Qualora l'utente si avvalga dell'opzione di trasferire gli URL ai profili di recensione da altre piattaforme a Trusted Shops affinché questi profili siano associati al profilo dell'utente nel Digital Reputation Manager, l'utente si impegna e assicura nei confronti di Trusted Shops di inoltrare i predetti link solo a quei profili di cui è l'effettivo titolare o almeno il rappresentante autorizzato. Su richiesta di Trusted Shops nonché entro un congruo periodo di tempo fissato a discrezione di Trusted Shops, l'utente deve fornire la prova della sua legittimazione e titolarità.

E1.3 L'utente associato assicura e accerta di non violare né durante né attraverso l'utilizzo del Digital Reputation Manager alcun accordo contrattuale intercorrente con altri fornitori di piattaforme.

E1.4 Contenuti minimi all'interno dei modelli di invito alla recensione che sono contrassegnati come obbligatori non possono essere modificati o rimossi.

E2 Dichiarazione liberatoria di responsabilità in caso dell'utilizzo del Reputation Manager in violazione di accordi contrattuali

E2.1 In caso di violazione dei diritti di terzi attraverso la violazione colposa dei doveri di cui al punto E1, l'utente dichiara di esonerare Trusted Shops da ogni responsabilità civile, penale o amministrativa nonché di tenere Trusted Shops indenne da qualsivoglia pretesa o causa risarcitoria eventualmente fatta valere nei confronti della stessa, oltre a tenerla indenne in merito alle eventuali spese, oneri, costi e competenze legali o giudiziarie per la difesa legale da esse sorgenti, purché siano state adeguatamente provate.

E3 Disattivazione temporanea del profilo di recensione

E3.1 Trusted Shops si riserva il diritto di disattivare l'accesso al profilo del Digital Reputation Manager nonché il profilo d'utente stesso oppure di inibire certe funzionalità del servizio se ha motivo di sospettare un abuso, avente specifico riguardo al paragrafo E1.2, e ciò fino a quando la situazione non sarà chiarita ossia fino a quando l'utente avrà fornito la prova liberatoria.

Accordo ai sensi dell'art. 26 comma 1 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD)

tra

Trusted Shops GmbH

Subbelrather Str. 15c

D-50823 Colonia

- di seguito denominata "**Trusted Shops**" -

e

il **Aderente** o l'**Utente** indicato nell'accordo di appartenenza o di utilizzo.

- in appresso indicato anche individualmente come "**Parte**", collettivamente come "**Parti**". Per "Utente" qui di seguito si intende anche qualsiasi Aderente.

§ 1 – Oggetto dell'accordo

- (1) Trusted Shops offre vari prodotti per aziende, in base ai quali si offre agli acquirenti la protezione dell'acquirente e la possibilità di valutare i loro acquisti o transazioni. Gli accordi contrattuali stipulati a tale scopo sono definiti nelle condizioni generali di vendita dei Trusted Shops o in altri accordi contrattuali e, se del caso, in accordi supplementari (di seguito denominati collettivamente "contratto principale"). In questo contesto, i dati personali saranno trattati dalle parti in modo congiunto e solidale.
- (2) I diritti e gli obblighi delle parti ai sensi del GDPR, nonché le finalità e i mezzi di trattamento definiti, sono stabiliti nel presente accordo di corresponsabilità (art. 26 GDPR). Si applica a tutte le attività in cui i dipendenti delle parti, o gli elaboratori per conto di tali dipendenti, elaborano dati personali per conto del controllore.

§ 2 – Descrizione del trattamento dei dati e competenza

- (1) I dettagli della finalità, della natura e della portata del trattamento dei dati sono indicati nell'accordo nell'allegato I e nelle clausole specifiche del presente accordo.
- (2) Le singole attività di trattamento per le quali le parti sono congiuntamente responsabili sono specificate in dettaglio nell'appendice I del presente accordo e sono assegnate con precisione alle rispettive aree di responsabilità. In tutti i casi in cui le responsabilità individuali non sono indicate, e in caso di dubbio, entrambe le parti sono ugualmente responsabili del trattamento dei dati in questione.

§ 3 – Attuazione dei diritti degli interessati e degli obblighi di informazione

- (1) Las responsabilidades individuales de las partes para el cumplimiento de los derechos de los interesados en virtud artículos 15 – 22 del RGPD también han sido reguladas por las partes en el Anexo I. En todos aquellos casos en los que no se indiquen las responsabilidades individuales, y en caso de duda, ambas partes serán responsables en la misma medida de la defensa de los derechos de los interesados.
- (2) Le parti interessate possono rivolgere le richieste di esercizio dei loro diritti di parti interessate a una qualsiasi delle parti, indipendentemente dalle responsabilità di cui all'allegato I. Le parti si impegnano a trasmettere tali richieste alla parte responsabile. A tal fine, le parti si forniscono reciprocamente gli indirizzi di contatto e si notificano per iscritto qualsiasi cambiamento. Entrambe le parti sono obbligate a trattare le richieste di accesso alle informazioni da parte degli interessati. In caso di richiesta da parte di una persona interessata rivolta a una delle due parti ai sensi degli articoli 15 - 22 del GDPR, ciascuna parte è inoltre tenuta a informare

l'altra dell'esistenza e del contenuto essenziale della richiesta. La clausola di cui sopra non si applica se, per motivi di protezione dei dati o di condotta professionale, il trasferimento di queste informazioni non è consentito, in particolare perché la persona interessata rifiuta esplicitamente tale trasferimento.

- (3) Le parti possono specificare nell'allegato I del presente accordo i principali termini di riferimento per l'adempimento degli obblighi di accesso alle informazioni ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR. Entrambe le parti sono tenute a rispettare gli obblighi di accesso alle informazioni, nei confronti degli interessati, ai sensi degli articoli 13, 14 e dell'art. 26 comma 2 del GDPR. Le parti garantiscono che queste informazioni siano accessibili via Internet e si forniscono reciprocamente gli indirizzi Internet presso i quali è possibile accedere alle rispettive informazioni.
- (4) Le parti forniscono gratuitamente le informazioni e i dettagli necessari in una forma accurata, trasparente, comprensibile e facilmente accessibile, in un linguaggio chiaro e semplice per le parti interessate.

§ 4 – Richiesta di cancellazione da parte di persone interessate

- (1) In caso di richieste di cancellazione da parte degli interessati, le parti si informano reciprocamente. Il diritto di cancellazione sarà attuato in conformità con la clausola 3 del presente accordo, a meno che non ci siano motivi giustificati che impediscano l'operazione di cancellazione. Le ragioni giustificabili potrebbero includere, per esempio, obblighi legali di conservazione da parte del rispettivo responsabile.
- (2) Le parti sono tenute a documentare la cancellazione dei dati personali.
- (3) Gli obblighi di cui all'art. 17 comma 2 GDPR si applicano indipendentemente dalla parte che ha comunicato i dati personali. Nel caso in cui entrambe le parti abbiano reso pubblici i dati personali, Trusted Shops è responsabile del rispetto degli obblighi di cui all'art. 17 comma 2 GDPR. Trusted Shops è responsabile del rispetto degli obblighi di cui all'art. 17 comma 2 GDPR.

§ 5 – Sicurezza dei dati e principi applicabili al loro trattamento

- (1) Le parti si impegnano reciprocamente a rispettare le misure tecniche e organizzative richieste dall'art. 32 GDPR, nella misura in cui si tratta di un trattamento di dati personali in cui esiste una corresponsabilità ai sensi dell'art. 26 GDPR.
- (2) Le parti si attengono ai principi della protezione dei dati secondo l'art. 5 del GDPR, in particolare, le parti si impegnano che il trattamento dei dati avverrà in conformità alla legge applicabile e al presente accordo.
- (3) Le parti concordano che entrambe adotteranno le misure tecniche e organizzative necessarie per le loro rispettive aree. Le misure tecniche e organizzative di Trusted Shops possono essere visualizzate in qualsiasi momento al seguente link: <https://help.etrusted.com/hc/en-gb/articles/360021040178>. Il Utente adotta misure tecniche e organizzative per quanto riguarda la propria responsabilità e le divulga a Trusted Shops su richiesta.
- (4) In caso di irregolarità ed errori nel trattamento dei dati nell'ambito del presente accordo, le parti si informano e si assistono reciprocamente per porvi rimedio. Questo vale anche per qualsiasi violazione delle disposizioni del presente accordo.

§ 6 – Violazioni di dati personali

- (1) In caso di violazione della sicurezza dei dati personali ai sensi dell'art. 4 comma 12 GDPR (di seguito "violazioni della sicurezza dei dati") nell'ambito del presente accordo, le parti si informano a vicenda non appena vengono a conoscenza della violazione della sicurezza dei dati. Le informazioni devono essere fornite per iscritto. Le parti si forniranno reciprocamente tutte le informazioni necessarie per consentire l'analisi, il rimedio e qualsiasi altra valutazione del rischio della violazione della sicurezza dei dati.
- (2) Le parti sono responsabili del trattamento e della verifica di una violazione della sicurezza dei dati. Le parti si impegnano ad assistersi a vicenda e a rispettare senza indugio gli obblighi di comunicazione ai sensi degli articoli 33 e 34 del GDPR. Gli obblighi di cooperazione delle parti ai sensi del paragrafo 1 sono rispettati nella misura accettabile e necessaria.

- (3) Le violazioni della sicurezza dei dati e il loro trattamento devono essere documentati dalle parti.

§ 7 – Obblighi di documentazione

- (1) Le parti si impegnano a rispettare autonomamente gli obblighi di documentazione previsti dal GDPR. Ciò vale in particolare per la tenuta di un registro delle attività di trattamento ai sensi dell'art. 30 del GDPR. Le parti si forniscono reciprocamente le informazioni necessarie per tenere tale registro in modo appropriato.
- (2) Le parti si sostengono a vicenda negli altri obblighi di documentazione, in particolare per quanto riguarda gli articoli 32 - 36 del GDPR.

§ 8 – Collaborazione con le autorità di controllo della protezione dei dati

- (1) Le parti si impegnano a informare immediatamente l'altra parte in caso di richieste di informazioni da parte di un'autorità di controllo della protezione dei dati relative alle attività di trattamento oggetto del presente accordo.
- (2) Le richieste dell'autorità di controllo per la protezione dei dati sono trattate congiuntamente dalle parti, salvo diverso accordo nei singoli casi.
- (3) Le richieste formali riguardanti questo accordo saranno trattate da Trusted Shops per quanto possibile. Il Utente inoltrerà le richieste ai Trusted Shops senza che gli venga chiesto di farlo, a condizione che la richiesta sia stata indirizzata al Utente.
- (4) I necessari diritti di informazione, accesso e ispezione sono garantiti dalle parti nel quadro dei poteri legali delle autorità di controllo.
- (5) Sono fatti salvi i ricorsi giurisdizionali delle parti.

§ 9 – Responsabile del trattamento

- (1) Nell'ambito del presente accordo, gli incaricati del trattamento ai sensi dell'art. 4 comma 8 GDPR possono essere nominati da una delle parti senza il previo consenso dell'altra parte.
- (2) In caso di trattamento su commissione, la parte che commissiona il trattamento deve fornire all'altra parte tutte le informazioni necessarie. Il contratto per l'accordo di commissione deve essere conforme ai requisiti degli articoli 28 e 29 del GDPR.
- (3) Nel caso in cui si ricorra ai servizi di un incaricato del trattamento al di fuori dell'UE/SEE e se richiesto, la parte contraente deve garantire, mediante misure tecniche, organizzative e contrattuali adeguate, che i dati personali siano trattati esclusivamente nell'UE/SEE e, se del caso, prima di un trasferimento di dati personali al paese terzo, deve garantire le condizioni previste dall'art. 44 e seguenti del GDPR, al fine di garantire un adeguato livello di protezione dei dati alla controparte, anche fornendo una registrazione scritta di tali garanzie nel contratto per il trattamento dell'ordine. L'altra parte ha il diritto di opporsi dopo aver esaminato le garanzie.
- (4) In caso di conclusione di un contratto di trattamento commissionato, le parti si impegnano a fornire all'altra parte una copia del contratto su richiesta.

§ 10 – Responsabilità

- (1) Le parti sono responsabili nei confronti delle parti interessate in conformità con la legge applicabile.
- (2) Per quanto riguarda il rapporto interno, la responsabilità delle parti è determinata in base al rispettivo ambito di responsabilità, senza pregiudizio delle disposizioni del presente accordo e di altri accordi di ripartizione della responsabilità tra le parti. Nel caso in cui entrambe le parti siano ugualmente responsabili per lo stesso ambito di trattamento, la responsabilità per i danni è disciplinata dal § 426 del codice civile tedesco e dall'art. 82 comma 4 e 5 del GDPR.

§ 11 – Disposizioni finali

- (1) Questo accordo è parte integrante del contratto principale ed è efficace a partire dalla conclusione del contratto principale. Durante tutta la durata e al termine del presente accordo, si applicano le disposizioni del contratto principale. In caso di contraddizioni riguardanti le disposizioni sulla protezione dei dati tra questo

accordo e altri accordi tra le parti, in particolare il contratto principale, le disposizioni di questo accordo prevarranno.

- (2) Se una qualsiasi disposizione di questo accordo dovesse essere inapplicabile o dovesse essere dichiarata non valida o dovesse contenere delle scappatoie, le restanti disposizioni rimarranno in pieno vigore ed effetto. Le parti si impegnano a sostituire la disposizione non valida con un'altra disposizione efficace con la stessa formulazione ed effetto della disposizione non valida e che soddisfi le esigenze economiche e di protezione dei dati nella stessa misura.
- (3) Si applica il diritto tedesco.

Allegato I – Descrizione della collaborazione

Per alcune operazioni di trattamento nell'ambito dei servizi dei Trusted Shops, le parti determinano congiuntamente gli scopi e i mezzi. La legge sulla protezione dei dati prevede quindi una corresponsabilità in questo contesto, almeno per quanto riguarda alcuni trattamenti parziali, ai sensi dell'art. 26 GDPR. Di seguito, viene descritto il modo in cui si svilupperà la cooperazione, così come la distribuzione delle attribuzioni. La corresponsabilità esiste solo se e nella misura in cui sono stati conclusi i principali accordi contrattuali tra le parti che sono necessari per le attività di trattamento descritte e se e nella misura in cui il prodotto corrispondente descritto viene utilizzato dal Utente. Le parti hanno il diritto di elaborare liberamente i dati personali raccolti nell'ambito della corresponsabilità per i propri scopi, nella misura in cui tali attività sono consentite dalle norme applicabili in materia di protezione dei dati e la parte in questione informa gli interessati su tali attività.

Nel caso in cui il Utente sia responsabile degli obblighi di informazione ai sensi dell'art. 13 GDPR nel contesto delle attività di trattamento descritte di seguito, il Utente deve fare riferimento alle informazioni sulla protezione dei dati di Trusted Shops attraverso un luogo appropriato. Queste informazioni sono disponibili al seguente link: https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER_AUTO_PROTECTION_TERMS_it.pdf

Trusted Shops fornisce anche ulteriori informazioni nel [Centro assistenza](#). Questo include, tra le altre informazioni, un elenco tabulato delle responsabilità e dei compiti che consentono di informare l'interessato dei contenuti essenziali del presente accordo ai sensi dell'art. 26 comma 2 GDPR. Inoltre, qui vengono forniti aiuti non vincolanti per la documentazione del bilanciamento degli interessi menzionati in questo accordo.

Tutte le attività di trattamento descritte di seguito avranno luogo con il coinvolgimento di fornitori di servizi con i quali Trusted Shops ha concluso un contratto di trattamento per conto di Trusted Shops. In caso di trasferimento a paesi terzi, Trusted Shops è responsabile dell'istituzione di un quadro giuridico corrispondente, in particolare per garantire che siano in atto garanzie adeguate, finché non ci sarà una decisione sull'adeguatezza della protezione dei dati o una possibile esenzione ai sensi dell'art. 49 GDPR. Trusted Shops informerà il Utente in caso di un trasferimento di dati in un paese terzo che avviene nell'ambito della responsabilità comune, in modo che il Utente possa adempiere ai suoi corrispondenti obblighi di informazione nei confronti degli interessati.

1. Trustbadge e widget

1.1 Visualizzazione del widget

Trusted Shops mette a disposizione diversi widget (ad esempio Trustbadge) per la rispettiva presenza online del Utente ed è l'unico responsabile del contenuto e dell'elaborazione dei dati che ne deriva. A seconda dello scopo per il quale il Utente integra il rispettivo widget nella presenza online, sorgeranno obblighi di informazione che il Utente è obbligato a soddisfare.

L'integrazione del widget nella presenza online permette la visualizzazione delle recensioni autentiche dei clienti e, nel caso di Trustbadge, anche la raccolta delle recensioni dei clienti. La visualizzazione del widget nella presenza online è responsabilità del Utente. L'integrazione permette la presentazione del sigillo di approvazione Trusted Shops, la raccolta di recensioni e la presentazione dei servizi Trusted Shops per gli acquirenti. Il Utente si impegna a informare sull'integrazione del Trustbadge come parte della sua politica di protezione dei dati. Il

Utente è responsabile di garantire la base legale e altri obblighi di informazione correlati. Se la base giuridica è l'art. 6 comma 1 f) GDPR, il Utente è responsabile della documentazione della base giuridica e della ponderazione degli interessi. Se la base giuridica è l'art. 6 comma 1 (a) GDPR, il Utente è responsabile di documentare la base giuridica e garantire che il consenso sia dimostrabile in ogni momento. Trusted Shops informerà il Utente se l'integrazione del Trustbadge comporta attività di trattamento dei dati per le quali è richiesto il consenso, ad esempio attraverso la creazione di cookie.

Quando il Trustbadge viene aperto, vengono memorizzati file di log del server anonimizzati sui visitatori del sito web. La memorizzazione comprende, in particolare, l'indirizzo IP reso anonimo, la data e l'ora della visita e il sito di riferimento. Queste informazioni sono utilizzate per garantire il buon funzionamento del sito web e per registrare eventuali incidenti. La base giuridica per la creazione e la memorizzazione dei file di log è l'art. 6 comma 1 lettera f) del GDPR. Il Utente è responsabile di fornire informazioni sulla base giuridica, mentre Trusted Shops è responsabile di documentare il bilanciamento degli interessi.

1.2 Test A/B

Trusted Shops esegue occasionalmente dei test A/B per analizzare il comportamento degli utenti nella presenza online del Utente sulla base di diverse varianti dei widget. Questo richiede la creazione di un cookie o la memorizzazione di informazioni locali sull'utente. I negozi di fiducia informeranno il Utente in tempo utile del test A/B. Il Utente ha la possibilità di opporsi al test A/B per quanto riguarda la propria presenza online. Le parti si accordano su una base giuridica appropriata prima che il test A/B venga eseguito. L'abbonato è responsabile di informare sulla base legale e, se necessario, di ottenere e documentare il consenso. L'abbonato è responsabile di informare sulla base legale e, se necessario, di documentare il consenso.

2. Offerta dei servizi di protezione dell'acquirente Trusted Shops

Il Utente e i Negozi di fiducia sono congiuntamente responsabili delle attività di trattamento necessarie per la fornitura dei servizi di Protezione dell'Acquirente. Le attività di trattamento di questa natura sono descritte in questo accordo. Le attività di trattamento relative ai servizi di Protezione dell'Acquirente e non elencate nel presente accordo saranno di responsabilità di Trusted Shops e del Utente indipendentemente l'uno dall'altro, a condizione che il tipo di trattamento in questione non richieda diversamente. In questo caso, l'accordo sarà integrato per riflettere tale trattamento. Quando la corresponsabilità deriva dalla natura del trattamento, è soggetta al presente accordo.

2.1 Riconoscimento di clienti registrati al servizio di protezione dell'acquirente Trusted Shops

Se Trustbadge è integrato e dopo che un ordine è stato effettuato, un valore hash dell'indirizzo e-mail attraverso il quale un acquirente ha effettuato un acquisto nel negozio del Utente viene inviato a Trusted Shops al fine di verificare se l'acquirente è già registrato con i servizi di Trusted Shops Buyer Protection. Questo controllo è necessario sulla base della relazione contrattuale tra i clienti del servizio Shopper Protection e Trusted Shops al fine di beneficiare automaticamente dei servizi contrattati dopo aver effettuato ordini su siti web terzi. Le informazioni raccolte comprendono i dati dell'ordine dell'acquirente e vengono automaticamente cancellate dopo la verifica. La base giuridica per la raccolta dei dati dell'ordine è l'art. 6 comma 1 f) GDPR. Il Utente è responsabile di informare gli interessati sulla base giuridica, mentre Trusted Shops è responsabile di documentare la ponderazione degli interessi. In alternativa, il Utente può scegliere l'art. 6 par. 1 (a) GDPR come base giuridica ed è quindi responsabile di tutti gli obblighi di protezione dei dati associati.

Se durante la verifica viene stabilito che l'acquirente è già registrato e può beneficiare dei servizi di protezione dell'acquirente, i dati dell'ordine necessari verranno trasmessi al fine di formalizzare la protezione dell'acquirente dell'acquisto effettuato e quindi adempiere agli obblighi contrattuali derivanti dal contratto di servizi di protezione dell'acquirente tra Trusted Shops e l'acquirente sulla base dell'art. 6 comma 1 lettera b) del GDPR. Il Utente è responsabile del rispetto degli obblighi di informazione ai sensi del GDPR (in particolare per quanto riguarda l'art. 13 GDPR). Presentando la Trustcard alla cassa e un'e-mail automatica, Trusted Shops conferma anche la sottoscrizione della protezione dell'acquirente e fornisce ulteriori informazioni all'interessato.

2.2 Prima registrazione al servizio di protezione dell'acquirente tramite clic sulla Trustcard

Se durante il controllo di cui al punto 2.1 viene stabilito che l'acquirente non si è ancora registrato presso Trusted Shops per i servizi di protezione dell'acquirente, l'acquirente avrà la possibilità di registrarsi per la prima volta utilizzando la cosiddetta Trustcard che è integrata nella presenza online del Utente come parte del Trustbadge. Al momento della sottoscrizione dei servizi di protezione dell'acquirente, i dettagli dell'ordine e l'indirizzo e-mail per la creazione dell'account di protezione dell'acquirente e la protezione dell'acquisto online vengono trasferiti a Trusted Shops. Il Utente e i Trusted Shops sono congiuntamente responsabili della trasmissione dei dati. Il trasferimento dei dati dell'ordine per la registrazione dei servizi di protezione dell'acquirente avviene sulla base dell'art. 6 comma 1 (b) GDPR per l'adempimento del contratto di utilizzo concluso tra Trusted Shops e l'acquirente. I negozi di fiducia sono responsabili dell'adempimento degli obblighi di informazione.

3. Inviti alla recensione, invio di recensioni e profilo delle recensioni

Nel caso in cui il Utente utilizzi il sistema di valutazione Trusted Shops in conformità con questo accordo, si applicano le seguenti clausole. Il Utente è sempre responsabile del rispetto degli obblighi di informazione ai sensi dell'articolo 13.

3.1. Raccolta di indirizzi e-mail e invio di inviti alla recensione

a) Invio di inviti alla recensione a clienti del servizio di protezione dell'acquirente Trusted Shops

Trusted Shops e il Utente sono congiuntamente responsabili dell'invio di inviti di valutazione ai clienti del servizio Trusted Shops Buyer Protection. In caso di integrazione del Trustbadge, il Utente deve informare Trusted Shops che i dati dell'ordine (indirizzo e-mail, numero d'ordine, data e ora dell'ordine) saranno trasferiti a Trusted Shops dopo un ordine allo scopo di inviare inviti alla recensione. Solo in questo modo è possibile collegare le recensioni a un ordine specifico. La base giuridica per il trasferimento a Trusted Shops è l'adempimento degli obblighi contrattuali ai sensi dell'art. 6 comma 1 (b) GDPR derivanti dal contratto di utilizzo concluso tra Trusted Shops e l'acquirente, se l'acquirente si è registrato per i servizi. L'invio avverrà sulla base del rapporto contrattuale tra i clienti del servizio Trusted Shops Buyer Protection e Trusted Shops stesso ai sensi dell'art. 6 comma 1 (b) GDPR. Trusted Shops è responsabile dell'invio dell'invito alla valutazione, anche se il Utente può partecipare alla decisione su quando inviarlo.

b) Invio di inviti alla recensione per conto del Utente

L'invio di inviti alla recensione tramite Review Collector (chiamato anche Review Collector) o AutoCollection avverrà per conto del Utente agli acquirenti che non sono registrati con i servizi di Trusted Shops Buyer Protection. Il Utente e i Negozi di fiducia sono congiuntamente responsabili di questo trattamento. La base giuridica per la raccolta di indirizzi e-mail e l'invio di inviti di valutazione è l'art. 6 comma 1 (a) GDPR. La raccolta dei dati ai fini dell'invio di inviti di rating è di competenza del Utente, che è l'unico responsabile dell'ottenimento del necessario consenso della persona interessata e di tutti gli obblighi associati. In particolare, il Utente deve informare Trusted Shops del trasferimento a Trusted Shops dei dati dell'ordine richiesti. Nel caso in cui il consenso per il trasferimento non sia ottenuto, il Utente deve assicurare una base legale adeguata e documentarla. Trusted Shops è responsabile dell'invio dell'invito alla valutazione, anche se il Utente può partecipare alla decisione su quando inviarlo.

c) Invio di inviti alla recensione facendo uso della Trustcard

Nel caso in cui il Utente abbia integrato il Trustbadge, ma non offra la Protezione dell'Acquirente, c'è la possibilità per l'acquirente di acconsentire alla ricezione di inviti di valutazione al momento del checkout. Se il consumatore acconsente a ciò, Trusted Shops e il Utente sono congiuntamente responsabili dell'invio. Trusted Shops è responsabile dell'invio dell'invito alla recensione e dell'ottenimento del consenso, anche se il Utente può partecipare alla decisione su quando inviarlo. I clienti del servizio Trusted Shops Buyer Protection riceveranno l'invito alla valutazione per adempiere agli obblighi contrattuali se il Utente non offre direttamente la Buyer Protection. Il Utente è responsabile in conformità con a).

d) Invio di inviti alla recensione da parte del Utente facendo uso dell'API di Trusted Shops

L'invio degli inviti di valutazione quando si utilizza l'API viene effettuato dal Utente, incluso un link inequivocabile generato da Trusted Shops sulla base dei dati dell'ordine trasferiti dal Utente. Il Utente deve garantire la base

legale e l'adempimento di tutti gli obblighi di informazione in relazione al trasferimento dei dati a Trusted Shops. Il trattamento da parte di Trusted Shops avviene sulla base dell'art. 6 comma 1 (f) GDPR.

e) Uso del Reputation Manager

Nel caso in cui il Utente utilizzi il Trusted Shops Reputation Manager per inviare inviti di valutazione che includono link a piattaforme terze, il Utente è responsabile dell'adempimento degli obblighi di notifica richiesti alle parti interessate. Si applicano anche le disposizioni del presente accordo in base alle quali vengono inviati gli inviti alla revisione, in particolare le disposizioni delle lettere a - d della presente clausola.

3.2. Disponibilità della piattaforma di raccolta delle recensioni e invio della recensione

Trusted Shops è responsabile del funzionamento della piattaforma di recensioni (in particolare il Control Center e i moduli di feedback, recensione o altro) su cui gli interessati forniscono le loro recensioni. La raccolta della recensione e la sua pubblicazione è responsabilità congiunta del Utente e di Trusted Shops. Trusted Shops è responsabile di garantire la base legale e altri obblighi di segnalazione. Questo vale anche per altre attività di trattamento effettuate sulla piattaforma, ad esempio sotto forma di monitoraggio. In generale, Trusted Shops è l'unico responsabile del monitoraggio. Nel caso in cui i dati di tracciamento siano condivisi con il Utente, il Utente è responsabile in solido con Trusted Shops. Trusted Shops è responsabile dell'attuazione dell'art. 26 par. 2 GDPR.

Nel caso in cui il Utente commenti delle recensioni, o nel caso di altri contatti tra il Utente e il recensore, in particolare attraverso i sistemi dei Trusted Shops, il Utente è responsabile di assicurare che ci sia una base legale nel quadro di questo accordo. Trusted Shops può cancellare i commenti se la persona interessata desidera che la cancellazione abbia luogo e/o se il Utente non è in grado di provare la base giuridica.

3.3. Blocco di indirizzi e-mail

Se una persona interessata non desidera ricevere inviti di valutazione, ha la possibilità di revocare il suo consenso presso il Utente. Questa revoca si applica solo agli inviti di valutazione relativi a questo Utente. Di conseguenza, l'interessato avrà anche l'opportunità di annullare l'iscrizione a tutti gli inviti a recensire cliccando su un link di cancellazione nel footer dell'invito a recensire o inviando un'e-mail a Trusted Shops. In questo caso, Trusted Shops aggiungerà l'indirizzo e-mail a una lista di blocco per impedire l'invio di futuri inviti alla revisione, indipendentemente dal Utente interessato. Trusted Shops è l'unico responsabile di questa lista di blocco, ma la lista di blocco si applica alle attività di trattamento per le quali è corresponsabile.

4. Control Center

I negozi di fiducia forniranno al Utente vari tipi di informazioni attraverso l'Osservatorio, che possono essere di natura personale o relative al trattamento dei dati personali. Queste informazioni possono comprendere, in particolare, i dati di analisi descritti nella clausola 3.2 del presente accordo e destinati all'invio e alla ricezione degli inviti alla revisione, la gestione delle recensioni emesse, sia tramite commenti o notifiche di revisione, così come le opzioni di configurazione relative al tempo di invio e pubblicazione degli inviti alla revisione o delle recensioni stesse.

Nel caso in cui il Utente sia interessato a stabilire connessioni tra i sistemi di Trusted Shops e i propri sistemi o altri sistemi gestiti dal Utente (in particolare CRM o sistemi di biglietteria), il Utente sarà congiuntamente responsabile di tutti gli obblighi previsti dal GDPR. In particolare, deve garantire che gli accordi necessari per la protezione dei dati siano in vigore quando si utilizzano i servizi di un fornitore esterno (ad esempio per la commissione del trattamento) e che siano create le condizioni necessarie per qualsiasi trasferimento di dati personali a paesi terzi.

Criteria di qualità



1. Identità dell'azienda e reperibilità

Si garantisce l'identità effettiva dell'azienda. Nel negozio online, l'identità dell'azienda viene indicata in maniera facilmente reperibile e trasparente. Si dà la possibilità di mettersi in contatto con il negozio online in modo facile e veloce.

2. Protezione e sicurezza dei dati personali

L'utente verrà informato dell'utilizzo dei dati personali in modo comprensibile. Il negozio online protegge adeguatamente i dati personali del cliente contro abusi. In particolare va sottolineato che la trasmissione di informazioni sensibili sul pagamento (coordinate bancarie, dati della carta di credito) nonché di dati personali avviene esclusivamente in modo criptato.

3. Recesso

Il consumatore verrà informato del diritto di recesso e delle eventuali eccezioni.

4. Prodotti in offerta

I prodotti offerti nonché i testi e le illustrazioni non violano le disposizioni di legge e/o il catalogo di esclusione di Trusted Shops in materia di offerte non certificabili.

Nel negozio online è chiaramente indicato quando un'offerta si rivolge esclusivamente ad aziende e/o a coloro che esercitano una libera professione.

5. Prezzi e costi

I prezzi indicati per i prodotti in offerta sono trasparenti per il consumatore, e sono inclusivi dell'IVA e di altri elementi costitutivi del prezzo.

Le spese di spedizione per qualsiasi ordine concreto nonché per prestazioni aggiuntive a pagamento saranno indicate al più tardi nel corso del processo d'ordine.

6. Consegna

Prima dell'invio dell'ordine vengono presentate in modo trasparente e non contraddittorio tutte le informazioni relative alle date di consegna del prodotto o di esecuzione del servizio.

7. Processo d'ordine

Sulla pagina dell'ordine vengono mostrati in modo trasparente i prodotti ordinati, i rispettivi prezzi, eventualmente la durata degli abbonamenti, nonché le spese di spedizione ed altre spese connesse all'ordine.

Il ricevimento dell'ordine viene confermato immediatamente via e-mail.

Nella conferma d'ordine vengono elencati le merci o i servizi ordinati, il prezzo totale d'acquisto, le spese di spedizione e gli altri costi aggiuntivi.

8. Registrazione per beneficiare della Protezione Acquirenti Trusted Shops

Nel negozio online è possibile registrarsi per beneficiare della Protezione Acquirenti e della garanzia Trusted Shops. In questo modo i clienti sono protetti dal rischio finanziario in caso di mancata consegna o mancata prestazione del servizio o, ancora, in caso di mancato rimborso a seguito dell'esercizio del diritto di recesso – e questo indipendentemente dal metodo di pagamento prescelto.

9. Indici di qualità e monitoraggio

In base ai dati trasmessi nell'ambito di ogni acquisto protetto, Trusted Shops ricava degli indicatori di qualità in ogni negozio certificato. La misura della qualità avviene durante tutta la durata dell'adesione.

9.1 Recensioni sull'esperienza di acquisto

L'esperienza dei clienti con il negozio online deve essere valutata con un numero di stelle compreso mediamente tra 3,5 e 5 negli ultimi 30 giorni.

9.2 Commenti

Almeno il 95% delle richieste di applicazione della Protezione Acquirenti e garanzia Trusted Shops deve ottenere risposta da parte del negozio online in un termine di cinque giorni.

9.3 Ordini senza alcuna contestazione

Almeno il 95% degli ordini protetti dalla Protezione Acquirenti o dalla garanzia Trusted Shops deve essere evaso senza alcuna contestazione, ovvero senza che sia intervenuta alcuna richiesta di rimborso del prezzo d'acquisto a seguito di mancata consegna o mancato rimborso dopo l'esercizio del diritto di recesso.

Catalogo delle esclusioni (catalogo delle offerte non certificabili)

1. Prodotti la cui vendita è vietata per legge.

Tra questi rientrano in modo particolare, ma non esclusivamente, armi proibite e droghe illegali.

Esempi: coltelli a farfalla, coltelli camuffati da altri oggetti, tirapugni, mazze

Sono inoltre inclusi i prodotti la cui vendita è ristretta per legge fintanto che non sono soddisfatti i relativi requisiti di legge.

Esempio: medicinali con ricetta obbligatoria

2. Armi da fuoco e munizioni.

In questa categoria rientrano tutte le armi da fuoco ma anche le armi ad aria compressa, a gas compresso e le armi a molla.

Esempi: fucili, pistole, balestre, armi Softair che richiedono l'autorizzazione e marcatori paintball

3. Armi apparenti

Ciò riguarda sia imitazioni tanto ben fatte da sembrare vere di armi da fuoco sia armi da fuoco rese inutilizzabili.

Esempi: armi Softair o marcatori da paintball costruiti a imitazione di fucili o pistole veri, armi decorative (fucili, revolver, pistole)

4. Offerte problematiche nel settore erotico

Si considerano problematici mezzi di comunicazione, raffigurazioni e altri contenuti che un osservatore medio può ritenere pornografici o osceni.

Esempi: film pornografici, presentazioni di prodotti inutilmente esplicite, feticci problematici (ad es., adult baby, varianti estreme di BDSM)

Sono inoltre interessati gli articoli erotici che comportano un elevato pericolo di danni permanenti alla salute.

Esempi: strumenti quali cateteri e aghi per infusione, che devono essere utilizzati solo da personale tecnico medico

5. Prodotti con riferimenti nazionalsocialisti, razzisti o xenofobi anche se non sussiste alcuna rilevanza penale.

Ciò vale in modo particolare per articoli adatti ad esporre esteriormente un orientamento nazionalsocialista o che raffigurano il regime NS in modo acritico, minimizzante o celebrativo.

Esempi: articoli con croci uncinata e Sig-rune, bandiere di guerra del Reich (tutte le versioni), ritratti e pupazzetti di funzionari e soldati NS, parole problematiche ("Saluti nazisti")

6. Documenti e atti falsi

Ciò comprende, oltre alla contraffazione di atti ufficiali, anche attestati e certificati di abilitazione falsi.

Esempio: vendita di titoli accademici

7. Terreni extraterrestri e diritti simili

Ciò riguarda tutte le offerte per l'acquisto di proprietà extraterrestri e simili diritti nello spazio, poiché tali transazioni non sono legalmente possibili.

Esempi: terreni lunari, battesimo di stelle

8. Prestazioni paranormali

Ciò riguarda le prestazioni del settore dell'esoterismo e della magia - in modo particolare se promettono aiuto in caso di problemi psicologici e psichici.

Esempi: offerte di consulenza esoterica via telefono, chat o e-mail, divinazioni, maledizioni ed esorcismi

9. Prodotti potenzialmente pericolosi per la salute

Sono considerate problematiche in particolar modo sostanze psicoattive che sono offerte a scopo stupefacente.

Esempi: „Legal Highs“, „Herbal Highs“, „Research Chemicals“

Elenco delle prestazioni

Le offerte sono rivolte esclusivamente alle aziende.

Prestazioni dell'adesione	
Manuale per i rivenditori online	✓
Sigillo di qualità e Garanzia Trusted Shops	✓
Sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops	✓
Numero certificati (domini)	1

Pacchetti aggiuntivi facoltativi	
Recensioni dei prodotti	a richiesta facoltativa*
Google integration	a richiesta facoltativa*
Marketing/SEO	a richiesta facoltativa*

* La disponibilità di ciascun pacchetto aggiuntivo facoltativo dipende dal mercato target principale dello shop online per il quale si richiede la prestazione supplementare.

Le prestazioni vengono erogate sostanzialmente per un sito web (shop), per un dominio, in una variante linguistica, con focus su un mercato target. Per erogare le prestazioni per altri siti web (es. un'altra variante linguistica, un ulteriore dominio) si devono acquisire altri certificati.

Tutti i servizi saranno erogati nella lingua del mercato obiettivo selezionato.

Prestazioni dell'adesione

I) Manuale per i commercianti online

Il manuale Trusted Shops per i commercianti online consente ai commercianti degli shops di organizzare il processo di acquisto nel loro negozio online in linea con i criteri di qualità Trusted Shops, anche senza competenze giuridiche: dall'impressum all'informativa sulla privacy, descrizione prodotti, raccolta dati cliente, pagina d'ordine, pagine informative e condizioni generali fino alla conferma via e-mail.

II) Sigillo di qualità e Garanzia Trusted Shops

Questa prestazione comprende la verifica generale del vostro sito web sulla base dei criteri di qualità Trusted Shops e della Protezione Acquirenti Trusted Shops. La Garanzia Trusted Shops, una garanzia di rimborso, è parte integrante della Protezione Acquirente Trusted Shops e tutela l'acquirente dalla perdita del prezzo pagato. Altre prestazioni sono l'assistenza clienti e la conciliazione delle controversie.

Verifica della rispondenza a tutti i criteri di qualità

La verifica è finalizzata al soddisfacimento dei [criteri di qualità](#) Trusted Shops. I criteri di qualità Trusted Shops si basano sulle normative europee rilevanti per lo shopping online. Rispettando questi criteri di qualità potrete spiccare positivamente sui vostri concorrenti.

Trusted Shops misura importanti parametri qualitativi tramite i feedback dei clienti, costituiti dalle garanzie Trusted Shops e dalle recensioni. Gli indicatori di qualità Trusted Shops forniscono importanti informazioni sul negozio on-line in raffronto alla concorrenza. I valori si trovano nella zona verde? Ciò significa che sono soddisfacenti, e che anche noi possiamo tranquillamente raccomandare il negozio in oggetto quale negozio affidabile. I valori si trovano nella zona gialla? Allora è necessario prestare attenzione. Alcuni o più indicatori si trovano nella zona rossa? In tal caso si rende necessaria un'azione urgente

Attraverso i grafici presenti nel sistema on-line Trusted Shops è possibile rilevare sia le tendenze generali sia le oscillazioni a breve termine degli indicatori di qualità. Ciò permette di prendere tempestivi provvedimenti e di migliorare il livello qualitativo del proprio negozio.

Relazione di certificazione individuale

Nell'ambito dell'audit degli esperti, Trusted Shops redige una relazione di certificazione individuale basata sui criteri di qualità Trusted Shops. Questa relazione di certificazione fornisce informazioni sulla misura in cui il vostro sito web soddisfa i criteri di qualità Trusted Shops e in quali punti esiste potenziale di miglioramento dal punto di vista di Trusted Shops. Su ogni punto riceverete chiarimenti e indicazioni comprensibili in modo da poter migliorare autonomamente gli errori e aumentare la fiducia verso il vostro sito web.

Sigillo di qualità Trusted Shops

Dopo la positiva conclusione dell'audit degli esperti, grazie al sigillo di qualità Trusted Shops presenterete il vostro sito web in modo più sicuro e controllato e convincerete anche gli acquirenti online più critici, che beneficeranno di un pacchetto sicurezza totale, grazie alla combinazione tra sigillo di qualità Trusted Shops, garanzia e assistenza consumatori.

Se un visitatore del vostro sito web clicca sul sigillo di qualità Trusted Shops riceve, tramite connessione sicura (SSL), la conferma dell'autenticità del certificato e altre informazioni sul vostro sito web (es. ragione sociale, indirizzo dell'azienda, forma giuridica, ecc.) e sulle prestazioni di Trusted Shops. In tal modo, già navigando nelle vostre pagine, l'acquirente online si convince che il vostro sito è fidato e sicuro.

Protezione acquirenti Trusted Shops e garanzia per i tuoi clienti

Dopo avere effettuato l'acquisto nel tuo negozio online, i tuoi clienti hanno la possibilità di selezionare la protezione acquirenti e la garanzia d'acquisto Trusted Shops

In alcuni Paesi, dopo aver compiuto l'acquisto i tuoi clienti possono registrarsi come membri di Trusted Shops Basic (incl. protezione acquirenti fino a 100 € per acquisto) ed effettuare successivamente l'upgrade opzionale a Trusted Shops PLUS con una protezione fino a 20.000 € per acquisto (garanzia Trusted Shops).

In altri Paesi, la registrazione come membro consumatore di Trusted Shops non è possibile. In questo caso i suoi clienti possono selezionare la garanzia d'acquisto Trusted Shops direttamente e in modo gratuito.

La garanzia è valida per tutti i casi di mancata consegna e di mancato rimborso in seguito a restituzione della merce. Nell'ambito della protezione acquirenti Trusted Shops, in caso di divergenze, agiamo anche da mediatori tra voi e i vostri clienti. In questo modo ampliate e ottimizzate i vostri servizi integrandoli con le prestazioni della protezione acquirenti Trusted Shops.

Durante l'utilizzo autorizzato dei suoi marchi, Trusted Shops mette a disposizione del vostro sito web un sistema online in cui i vostri collaboratori e clienti possono visualizzare ed elaborare i casi di garanzia. I vostri clienti hanno la possibilità di segnalare a Trusted Shops, direttamente tramite questo sistema online, i problemi che si verificano dopo un acquisto di beni garantito (es. mancata consegna dei beni). Voi sarete poi informati automaticamente per e-mail sui feedback dei clienti.

Assistenza consumatori tramite e-mail, web, telefono

In caso di problemi con l'ordine online, i clienti finali possono rivolgersi al nostro esperto centro di assistenza multilingue tramite e-mail, sistema online o telefono e avvalersi del supporto ad es. in caso di annullamento della transazione. In questo modo ampliate e ottimizzate la vostra offerta con un servizio di cooperazione neutrale.

Login e gestione utente

Dalla vostra area di login Trusted Shops protetta e personale potete visualizzare e commentare le valutazioni, elaborare i casi di garanzia e scaricare documenti importanti. Con l'accesso come amministratore potete creare gli accessi per i vostri collaboratori e concedere loro diritti di accesso ad aree diverse (es. elaborazione dei casi di garanzia o valutazioni).

III) Sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops

Le valutazioni e le opinioni dei clienti sono un'indicazione importante per gli acquirenti online sull'affidabilità di un sito web.

Il sistema di valutazione messo a disposizione nella lingua concordata comprende le seguenti funzionalità:

- i clienti del sito hanno la possibilità di valutarlo sulla base di almeno uno dei tre criteri definiti (assistenza, consegna e beni) tramite un modulo messo a disposizione da Trusted Shops.
Per ogni criterio è possibile assegnare le stelle di valutazione su una scala da 1 a 5, dove 5 stelle corrispondono al voto migliore.

- Se offrite nel vostro negozio online solamente servizi (e non merci), potrete disporre del nostro sistema a una categoria. I vostri clienti potranno valutare il vostro negozio online sotto il criterio servizio. Nel caso di vendita di merci potete usufruire del nostro sistema a tre categorie. In questo caso l'utilizzo del sistema ad una categoria non sarà possibile. Se utilizzate inizialmente il sistema a una categoria e successivamente introduceste nel vostro negozio anche la vendita di merci dovrete passare al sistema a tre categorie. In seguito al passaggio le valutazioni fino ad allora raccolte verranno reinserite. Lo stesso vale se si passa dal sistema di valutazione a una categoria a uno a tre categorie.
- Raccolta delle opinioni dei clienti (commenti) tramite un modulo online messo a disposizione da Trusted Shops.

Le valutazioni e le opinioni dei clienti (complessivamente "valutazioni") vengono memorizzate in modo permanente e sono visibili a voi e ai collaboratori Trusted Shops in un'area protetta del sistema online per un periodo di 12 mesi.

Numero di valutazioni per mese

Non esiste alcun limite al numero di valutazioni! Questo è importante per ricevere il massimo dei feedback e delle opinioni.

Commentare le valutazioni

Sarete informati delle nuove valutazioni con un'e-mail, in modo tale da poter commentare entro breve le opinioni dei clienti che potrebbero necessitare di spiegazioni per gli altri clienti. È una buona occasione per occuparsi di osservazioni e critiche e dimostrare la vostra apertura. In questo modo potete aumentare la soddisfazione dei clienti e trasformare i clienti insoddisfatti in acquirenti ricorrenti.

Segnalare le valutazioni come ingiuste

Se l'opinione di un cliente non corrisponde ai fatti, potete segnalare una violazione in qualsiasi momento e noi verificheremo le circostanze.

- Se dal vostro punto di vista la valutazione viola la legge (ad es. valutazioni oggettivamente non veritiere o offensive), Trusted Shops verifica manualmente la valutazione in questione e disattiva i commenti illeciti.
- Le stelle e gli smiley assegnati restano sempre invariati.

Visualizzare la valutazione complessiva con un widget nello shop

Nel vostro sito web potete integrare una sintesi del profilo di valutazione (voto medio, valutazione in stelle e ultima opinione cliente), realizzata conformemente alle disposizioni di Trusted Shops, sotto forma di widget.

Dopo la positiva conclusione dell'audit degli esperti da parte di Trusted Shops, nel widget verranno visualizzati anche il wordmark "Trusted Shops" e il rispettivo sigillo di qualità. Se il sito web non è stato certificato da Trusted Shops, saranno visibili solo le opinioni dei clienti (comprese le valutazioni assegnate dai clienti); in questo caso non sarà concesso il diritto di utilizzo del workmark Trusted Shops.

Cliccando sul widget il cliente visualizza il profilo di valutazione dettagliato memorizzato da Trusted Shops (voto medio, voti singoli, numero delle valutazioni e opinioni dei clienti).

Aggiornamento quotidiano del widget di valutazione

Il widget dinamico e di facile integrazione riduce il vostro lavoro, viene aggiornato quotidianamente e inserito automaticamente nel vostro shop. Dopo un'unica semplice integrazione, non dovrete più perdere tempo con questioni tecniche.

Profilo di valutazione

Collegatelo alla vostra pagina di riepilogo della valutazione individuale. Il profilo di valutazione è composto dalle opinioni dei clienti e da una sintesi delle valutazioni assegnate negli ultimi 12 mesi.

Da tutte le valutazioni degli ultimi 12 mesi si ricava una valutazione complessiva in cui confluiscono i singoli criteri ponderati in base al numero delle rispettive valutazioni assegnate. Il profilo di valutazione contiene l'informazione sul numero di stelle ottenute nella media ponderata sulla scala di valutazione a 5 stelle.

Si ricava anche un voto medio (voto complessivo) in base al seguente schema:

Scala a 5 stelle	Voto complessivo
da 5 a 4,5	ottimo
< 4,5 fino a 3,5	buono
< 3,5 fino a 2,5	soddisfacente
< 2,5 fino a 1,5	sufficiente
< 1,5 fino a 0	scarso

Le valutazioni e il profilo di valutazione vengono memorizzati in modo permanente e sono visibili a voi e ai collaboratori Trusted Shops in un'area protetta del sistema online per un periodo di 12 mesi.

Diffusione tramite Facebook e Twitter

Gli acquirenti online possono diffondere le proprie valutazioni direttamente su Facebook e Twitter.

Statistiche di valutazione

Nella vostra area di login Trusted Shops protetta potete, tra le altre cose, visualizzare una panoramica generale compressa e utilizzare le liste di valutazione con le funzionalità di filtro e ricerca.

Documentazione

L'integrazione del sistema di valutazione Trusted Shops è semplice. Normalmente i gestori degli shop riescono ad eseguire l'integrazione senza supporto tecnico. Allo scopo riceverete la nostra guida passo-passo con esempi e consigli.

Assistenza e-mail gratuita

In caso di problemi con l'integrazione o nell'utilizzo del tool di valutazione, la nostra assistenza e-mail gratuita è a vostra disposizione!

Reputation Manager

Raccogliere buone recensioni su tutte le piattaforme, in un unico posto! Ora è possibile: con il nostro prodotto Digital Reputation Feature, può sfruttare tutto il potenziale del nostro sistema di recensioni eTrusted. Allo stesso momento può migliorare rapidamente le sue recensioni e mantenerle ad un eccellente livello, e ciò non solo nell'ambito della piattaforma eTrusted ma anche sulle altre piattaforme pubbliche e rilevanti per il SEO, come Google, Facebook, Trustpilot, ecc. Può confrontare lo stato attuale delle recensioni sulle varie piattaforme indirizzando i singoli inviti alla recensione a quei profili e account che intende migliorare. Ciò è possibile o per tutti o solo per alcuni dei suoi negozi online e punti di contatto, in modo permanente o temporaneo, sia in automatico che manualmente. Tutte queste attività possono essere organizzate, controllate e gestite comodamente dal Control Center di eTrusted.

IV) Numero certificati (domini)

Per quanti siti web desiderate utilizzare il sigillo di qualità, su quanti domini? Un (1) certificato per un sito web su un dominio è già incluso. Se desiderate certificare un altro sito web (ad es. una variante linguistica) e/o un altro sito su un dominio diverso per poter mostrare anche su questi il sigillo di qualità, potete richiedere altri certificati a un prezzo conveniente.

Prestazioni aggiuntive facoltative

Desiderate ottenere ancora di più dalla vostra adesione a Trusted Shops? Richiedete i nostri pacchetti aggiuntivi facoltativi. Ogni pacchetto può essere richiesto in aggiunta individualmente per il rispettivo sito web (shop), per un dominio, in una variante linguistica, con focus su un mercato target (può essere disdetto singolarmente con un preavviso di 3 mesi dalla fine dell'anno contrattuale).

La disponibilità di ciascun pacchetto aggiuntivo facoltativo dipende dal mercato target principale del sito web per il quale si richiede la prestazione aggiuntiva. Le opzioni disponibili sono elencate nell'offerta.

I) Recensioni dei prodotti

Offri ai tuoi clienti un'esperienza di acquisto ancora più ricca di informazioni e aumenti così il tuo tasso di conversione.

Con l'integrazione della Trustbadge®, potrai raccogliere delle recensioni anche per i tuoi prodotti in modo totalmente automatico. Grazie alla visualizzazione panoramica sulle pagine dei prodotti, i tuoi clienti otterranno informazioni affidabili sui prodotti e decideranno di acquistare più spesso nel tuo negozio online.

II) Google integration

Le opinioni dei clienti vengono trasmesse automaticamente a Google Shopping / Google Adwords quotidianamente per ogni interfaccia, a condizione che Google offra questi prodotti nel Paese del rispettivo sito web.

III) Raccogliatore di recensioni

Il raccogliatore di recensioni vi permetterà di ottenere recensioni in maniera ancora più semplice. Basterà caricare una lista con gli indirizzi e-mail e i numeri d'ordine dei clienti che hanno acconsentito alla raccolta delle recensioni da parte di Trusted Shops. In soli pochi clic questi clienti riceveranno la richiesta di valutazione di Trusted Shops.

Il raccogliatore di recensioni è disponibile in diverse versioni in base al numero di richieste ordinabili. Il numero massimo di richieste di valutazione verrà reso disponibile non appena il contratto sarà concluso. Il raccogliatore di recensioni può essere utilizzato caricando un'unica lista o più liste nel corso di un mese per poter sfruttare tutte le richieste di valutazione disponibili. Al primo del mese le richieste di valutazione non utilizzate verranno azzerate e verrà reintegrato il nuovo ammontare di richieste disponibili per il mese in corso.

Listino prezzi

1. Contributo di adesione

1.1 Tariffa base mensile

La tariffa base mensile si calcola in base alla seguente tabella:

Fatturato online annuale (lordo)	Tariffa base mensile*
fino a EUR 50.000	EUR 40
fino a EUR 100.000	EUR 60
fino a EUR 200.000	EUR 80
fino a EUR 300.000	EUR 100
fino a EUR 500.000	EUR 120
fino a EUR 750.000	EUR 140
fino a EUR 1.000.000	EUR 190
fino a EUR 1.500.000	EUR 240
fino a EUR 3.000.000	EUR 300
fino a EUR 5.000.000	EUR 360
oltre EUR 5.000.000	La scala dei prezzi continuerà di conseguenza. L'importo concreto sarà comunicato nel singolo caso.

La quota associativa di base è calcolata in base al fatturato. Il calcolo si basa sul fatturato lordo del aderente, come definito nelle condizioni generali di adesione, che viene raggiunto nel rispettivo anno finanziario attraverso tutte le presenze online registrate presso Trusted Shops. La quota di adesione comprende anche il premio variabile per la Protezione Acquirenti Trusted Shops o la garanzia Trusted Shops (periodo di protezione: 30 giorni).

1.2 Costo mensile

Si aggiunge un costo mensile dell'ammontare di **EUR 59** per ogni certificato registrato.

1.3 Estensione del periodo di copertura: offerta di prezzo individuale su richiesta

La durata della Protezione Acquirenti Trusted Shops e/o della garanzia Trusted Shops può essere prolungata su richiesta e con l'obbligo di pagare le spese di 30 giorni in ogni caso di 60, 90 o 120 giorni.

1.4 Pacchetti aggiuntivi facoltativi

Ogni pacchetto può essere richiesto in aggiunta individualmente per il rispettivo sito web (shop), con un dominio, in una variante linguistica, con focus su un mercato target (può essere disdetto singolarmente con un preavviso di 3 mesi dalla fine dell'anno contrattuale).

Pacchetto aggiuntivo

Integrazione Google
Recensioni dei prodotti
Reputation Manager

Costo mensile di ogni pacchetto aggiuntivo

EUR 30
da EUR 80**
da EUR 50**

*) Prezzi mensili comprensivi di contributo di adesione e premio della garanzia Trusted Shops. Durata minima del contratto 1 anno. Tutti i prezzi sono da pagarsi in anticipo e si intendono IVA esclusa e soggetti a modifiche senza preavviso.

***) Il prezzo mensile dipende dal fatturato lordo annuale online del negozio. Il prezzo di partenza indicato si applica ai negozi con un fatturato fino a EUR 5.000.000.

2. Altri costi derivanti dall'adesione

2.1 Forfait una tantum per attivazione	EUR 99
2.2 Commissione di gestione in caso di sinistro	EUR 25
2.3 Costo di ogni verbale di controllo aggiuntivo in caso di scarsa implementazione della necessità di modifiche	EUR 50

4. Costi per l'utilizzo dell'affiliazione Excellence

I costi della garanzia Trusted Shops devono essere addebitati all'acquirente in base alla seguente tabella progressiva:

Importo della copertura	Durata della copertura	Prezzo comprensivo di IVA
fino a EUR 500	30 giorni	EUR 0,98
fino a EUR 1.500	30 giorni	EUR 2,94
fino a EUR 2.500	30 giorni	EUR 4,90
fino a EUR 5.000	30 giorni	EUR 9,80
fino a EUR 10.000	30 giorni	EUR 19,60
fino a EUR 20.000	30 giorni	EUR 39,20

In caso di copertura con durata di 60 giorni, i prezzi suddetti devono essere moltiplicati per 2, in caso di copertura con durata di 90 giorni per 3, con durata di 120 giorni per 4.

5. Contributo spese pubblicitarie per l'utilizzo dell'affiliazione Excellence

Per la mediazione del contratto di protezione dall'acquirente, lo shop online riceve da TS un contributo per spese pubblicitarie che dipende dalla percentuale delle richieste di rimborso (RAR):

Percentuale delle richieste di rimborso (RAR)	Contributo spese pubblicitarie
> 2%	0%
2% - 1%	15%
< 1%	30%

La RAR calcolata mensilmente a posteriori risulta dal numero di richieste di rimborso diviso il numero delle transazioni nel mese di contabilizzazione. Si considera richiesta di rimborso ogni caso segnalato da un cliente dello shop online tramite il sistema TS ai sensi della garanzia (TS-GAE). Per transazione si intende qualsiasi registrazione per la garanzia Trusted Shops. TS addebita allo shop online i costi per la prestazione della garanzia già erogata alla fine del mese di contabilizzazione, detratti i contributi per spese pubblicitarie dovuti.

3. Prestazioni supplementari facoltative per i pacchetti di adesione Trusted Shops

3.1 Certificazione Express EUR 200

Generazione accelerata della relazione di certificazione individuale in massimo 3 giorni lavorativi (in caso di adeguata solvibilità creditizia)

3.2 Cambio del gestore dello shop EUR 50

Acquisizione del contratto di uno shop certificato mantenendone i contenuti (condizioni generali, ecc.)

3.3 Cambio del sistema dello shop EUR 200

Nuova certificazione per via del cambio del sistema dello shop

3.4 Nuova verifica dello shop EUR 200

Nuova certificazione per via del cambio di elementi rilevanti al fine della certificazione.

Condizioni generali della garanzia Trusted Shops

Art. 1 Oggetto della garanzia Trusted Shops

1. Dopo aver verificato la solvibilità creditizia dello shop online, Atradius si assume per suo conto la copertura delle transazioni online eseguite su Internet, impegnandosi nei confronti dei clienti online, e dietro loro richiesta, a effettuare il pagamento se sussistono i requisiti indicati all'art. 2 comma 3.
2. Trusted Shops GmbH, Colonia (di seguito Trusted Shops) si assume la negoziazione e l'esecuzione del contratto di garanzia Trusted Shops per nome e per conto di Atradius.

Art. 2 Ambito di applicazione dell'assunzione di responsabilità

1. Lo shop online richiede uno schema di garanzia sulla base del proprio fatturato online presunto per l'esercizio. Sullo schema di garanzia concesso dopo la verifica della solvibilità creditizia vengono calcolate le rispettive garanzie da valutare.
2. Atradius è autorizzata a limitare o revocare lo schema di garanzia per il futuro in caso di aumento del rischio o in presenza di informazioni che suggeriscano un peggioramento della solvibilità creditizia dello shop online, o per altri motivi che le appaiano giustificati. Con la conclusione di questo contratto allo shop online viene assegnato, fino a nuovo ordine, lo schema di garanzia indicato nel relativo contratto Trusted Shops. Non appena le vendite online raggiungeranno il 70% dello schema di garanzia concesso, Trusted Shops si impegnerà, in collaborazione con Atradius, ad adeguare opportunamente lo schema di garanzia, che dipenderà eventualmente da una nuova verifica della solvibilità creditizia dello shop online alle condizioni previste dall'art. 3.
3. Tramite questa garanzia Trusted Shops, Atradius garantisce ai clienti online la rimborsazione del loro pagamento anticipato nei casi indicati nella garanzia (allegato TS-GAE).
4. Se il cliente online non rispetta una scadenza senza colpa, Atradius è tuttavia autorizzata a considerare il termine come rispettato.

Art. 3 Requisiti per l'assunzione di responsabilità

1. Per consentire ad Atradius un'adeguata verifica della solvibilità creditizia prima di assumersi il rischio della responsabilità, lo shop online comunicherà ad Atradius le sue coordinate bancarie per consentirgli di ottenere un certificato di verifica dei conti finanziari. Se queste informazioni non dovessero essere sufficienti per la valutazione finale o per delineare lo schema di garanzia necessario, su richiesta lo shop online consegnerà ad Atradius altra documentazione, come all'occorrenza entrambi gli ultimi bilanci di esercizio che, se necessario, dovrà illustrare assieme all'andamento dell'attività dall'ultima data di chiusura del bilancio. Per la durata del contratto presenterà poi spontaneamente di volta in volta ad Atradius anche i successivi bilanci.
2. Per la durata del contratto informerà inoltre Atradius spontaneamente di tutte le modifiche importanti che possano essere rilevanti ai fini della valutazione creditizia, quali ad es. il cambiamento di un socio, variazioni di capitale, cancellazione di linee di credito, ecc.
3. Per la durata del contratto di garanzia Trusted Shops, Atradius è autorizzata a esigere, in qualsiasi momento, informazioni sugli affari correnti e su altri fatti apparentemente importanti ai fini della valutazione creditizia.
4. Atradius si impegna a trattare in modo confidenziale tutte le informazioni, i dati e la documentazione che riceverà dallo shop online nell'ambito del contratto di garanzia Trusted Shops e a utilizzarli esclusivamente per la verifica della solvibilità creditizia.

Art. 4 Esecuzione degli ordini di copertura

Per l'assunzione, la modifica e l'esecuzione delle garanzie Trusted Shops vale:

1. Lo shop online

- a) è autorizzato a offrire ai propri clienti, sul proprio sito, la copertura delle transazioni online, se sussistono i requisiti per l'assunzione di responsabilità da parte di Atradius;
- b) si impegna a rispettare per la durata del contratto i termini d'uso indicati nell'art. B2 delle Condizioni generali di adesione;

2. Atradius

- a) gestisce un conto per lo shop online che fornisce informazioni sull'utilizzo dello schema di garanzia delle coperture delle transazioni online;
- b) registra le garanzie nel suddetto conto a partire dalla data di rilascio. La cancellazione della registrazione avviene dopo l'esecuzione della transazione alla base della garanzia.

Art. 5 Ricorso alla garanzia

1. Lo shop online

- a) deve adottare, a sue spese e con la diligenza del buon commerciante, tutte le misure appropriate per prevenire un sinistro;
- b) nel caso in cui venga fatto ricorso ad Atradius, deve tuttavia
 - produrre in modo adeguato entro 5 giorni lavorativi la prova dell'avvenuta consegna;

- in caso di consegna dei beni, deve comunicare se l'oggetto consegnato è stato restituito entro il termine concordato nel contratto di vendita;

- c) nel caso in cui venga fatto ricorso alla garanzia, su richiesta dovrà mettere a disposizione di Atradius tutta la documentazione e le informazioni necessarie per la gestione del ricorso, in particolare le prove concrete dei termini di consegna, dei documenti di consegna e di rimborso e le prove dettagliate delle tracce d'uso o di altre circostanze che diano diritto a deprezzamenti o deduzioni.

2. Atradius

- a) in caso di ricorso alla garanzia, è autorizzato ad eseguire pagamenti senza dover verificare se allo shop online spettino eccezioni o obiezioni alla pretesa;
- b) in caso di ricorso alla garanzia, è autorizzato a pagare la differenza tra il prezzo d'acquisto e l'ammontare del rimborso, se il diritto dello shop online a deprezzamenti o deduzioni viene contestato dal cliente online;
- c) comunica al cliente online assicurato l'eventuale riserva dello shop online;
- d) può effettuare il pagamento a coloro che, dopo accurata verifica, ritiene autorizzati a riceverlo;
- e) informa immediatamente lo shop online in caso di suddetto pagamento.

Art. 6 Accordi di regresso

Lo shop online deve rimborsare ad Atradius ogni pagamento eseguito a fronte della garanzia Trusted Shops, fatti salvi ulteriori diritti al risarcimento del danno più le spese. Atradius addebita di volta in volta i pagamenti allo shop online l'ultimo giorno del mese con un elenco dettagliato. I pagamenti anticipati di Atradius sono soggetti agli interessi dal momento del pagamento da parte di Atradius fino alla restituzione da parte dello shop online, ai sensi degli artt. 288 comma 2, 247 Codice Civile tedesco. Inoltre, Atradius può pretendere che lo shop online metta a disposizione i soldi fin dal ricorso alla garanzia.

Lo shop online rimborserà ad Atradius tutti i costi dell'esercizio di un diritto e tutti gli altri costi derivanti ad Atradius dal ricorso alle garanzie Trusted Shops fatto da clienti online.

Per motivi operativi può succedere che Trusted Shops effettui dei pagamenti. In questi casi, nei confronti dello shop online vengono considerati come eseguiti da Atradius. Trusted Shops GmbH è autorizzata a far valere il diritto di regresso per Atradius.

Art. 7 Premio

L'importo del premio dipende dall'utilizzo effettivo dello schema di garanzia concesso da Atradius (limite) in base alla seguente formula di calcolo: somma delle garanzie x durata in giorni x tasso di premio secondo il contratto di garanzia.

Art. 8 Attività di intermediazione

Se lo shop online non diventa esso stesso controparte del cliente finale per quanto riguarda la consegna o il servizio, ma provvede alla conclusione dei contratti di acquisto o di prestazione di servizi tramite un portale, con l'utilizzo di un software per lo shop o di una piattaforma simile (mediatore), si deve assicurare che la controparte del contratto di acquisto o di servizio (fornitore della prestazione) soddisfi adeguatamente gli obblighi pattuiti nel precedente art. 5 per l'intera durata del contratto. Nei confronti dello shop online Atradius può far valere i diritti pattuiti nel precedente art. 6, nel caso in cui debba eseguire un pagamento al cliente di un fornitore della prestazione ai sensi dell'art. 5 comma 2.

Art. 9 Risoluzione del contratto

1. Il contratto di garanzia Trusted Shops termina automaticamente con la revoca dello schema di garanzia concesso o con la risoluzione del contratto di adesione tra lo shop online e Trusted Shops GmbH.
2. Le parti hanno il diritto di recedere per gravi motivi. Si considera grave motivo per il recesso da parte di Atradius in particolare modo se:
 - a) lo shop online non restituisce i pagamenti che Atradius ha effettuato per via del ricorso alla garanzia degli acquirenti online, comprensivi dei relativi costi e interessi, entro 7 giorni solari dal ricevimento della notifica del pagamento (art. 6); oppure
 - b) ha fornito ad Atradius informazioni inesatte per quanto riguarda la valutazione della sua solvibilità creditizia, salvo che tali informazioni non fossero basate su dolo o colpa grave; oppure
 - c) per lo shop online si verifica, a parere di Atradius, un significativo rischio o deterioramento patrimoniale o Atradius ne viene a conoscenza, oppure lo shop online diventa insolvente ai sensi della legge fallimentare tedesca.

Lo shop online è responsabile, anche dopo la risoluzione del contratto di garanzia, per il ricorso alle garanzie Trusted Shops ancora da valutare.

Art. 10 Responsabilità di Atradius

Atradius è responsabile nei confronti dello shop online solo per dolo e colpa grave, ma non per danni causati da guerre, conflitti armati, attentati terroristici, disordini civili, scioperi, sequestri,

ostacolo alla circolazione di beni o pagamenti da parte delle autorità, calamità naturali o energia nucleare.

Art. 11 Disposizioni finali

Le modifiche e le integrazioni del contratto di garanzia Trusted Shops valgono solo se definite in un'aggiunta al contratto o in altra forma confermata per iscritto da Atradius. Gli accordi accessori verbali non hanno alcuna validità. Le dichiarazioni di volontà e le notifiche richiedono la forma scritta.

1. Al contratto di garanzia Trusted Shops si applica il diritto tedesco.
2. Luogo di adempimento e foro competente è Colonia.
3. Lo shop online può indirizzare reclami al settore assicurazioni dell'autorità federale di vigilanza finanziaria: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Dichiarazione di garanzia Trusted Shops

A.	Che cos'è la garanzia Trusted Shops?	1
B.	Casi di sinistro	1
	Restituzione del denaro in caso di mancata consegna o di mancata prestazione	1
	Restituzione di denaro in caso di mancato rimborso dopo il recesso, di restituzione della merce o di perdita per il trasporto	2
C.	Presupposti dei casi di sinistro.....	2
D.	Garante:	2
E.	Ammontare e durata della copertura:	2
F.	Denuncia di sinistro e liquidazione.....	2
G.	Obbligo di diminuzione del danno e accordo di cessione.....	3
H.	Disposizioni finali.....	3
	Diritto di recesso per il consumatore.....	1

A. Che cos'è la garanzia Trusted Shops?

La garanzia Trusted Shops (di seguito denominata "Garanzia") assicura l'acquisto o l'ordine effettuato dall'utente presso uno dei negozi online (di seguito denominati "Negozio online") certificati da Trusted Shops GmbH e contrassegnati dal sigillo di qualità di Trusted Shops. Quando dopo un acquisto o un ordine in un Negozio online l'utente si registra per la Garanzia Trusted Shops e la relativa stipulazione gli viene confermata per e-mail con indicazione di un numero di Garanzia e quindi sussiste un diritto al rimborso ai sensi di questo accordo, gli saranno restituiti i pagamenti in uno dei seguenti casi di sinistro. La Garanzia Trusted Shops viene offerta all'utente dal garante di Trusted Shops (vedere il punto D). Trusted Shops GmbH tutela la liquidazione del sinistro per conto del garante.

B. Casi di sinistro

Rientrano nella Garanzia il rimborso **dei pagamenti concretamente sostenuti, concordati per contratto** (di seguito denominati "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

- La merce o un contenuto digitale non sono stati consegnati o messi a disposizione;
- un servizio non è stato erogato per colpa dell'offerente;
- 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;
- un buono acquistato presso un Negozio online per la consegna della merce, di un contenuto digitale o di un servizio non viene riscosso 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;
- in caso di contratto per la fornitura di energia (energia elettrica, gas, teleriscaldamento, acqua), la prestazione non viene fornita;
- 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 pacchettini);
- 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.

C. 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 E)** dopo il ricevimento dell'ordine presso il Negozio online, ma non oltre **l'ammontare della copertura concordato (vedere il punto E)**. 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.

D. Garante:

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

1. 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
2. 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.

E. 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.

F. Denuncia di sinistro e liquidazione

1. Termini

Se nel corso della durata della copertura si verifica uno dei casi di sinistro di cui al punto B, l'utente può richiedere il rimborso al garante entro 5 giorni dalla scadenza della durata della copertura (di seguito denominata "Richiesta di garanzia").

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 restituzioni 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. 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.

G. 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.

H. Disposizioni finali

L'accordo e tutte le controversie da esso risultanti o ad esso correlate, sono disciplinati esclusivamente dal diritto tedesco. In caso di contratti con utenti, la scelta di questo diritto applicabile vale solo nella misura in cui la protezione garantita non sia sospesa da disposizioni imperative del diritto dello stato in cui l'utente ha domicilio permanente. La lingua del contratto è l'italiano.

L'utente può presentare ricorso all'autorità di vigilanza competente, il Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen (autorità federale di vigilanza finanziaria - sezione assicurazioni), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Risoluzione delle controversie online secondo l'art. 14 comma 1 del Regolamento sull'ODR: la Commissione europea fornisce una piattaforma per la risoluzione delle controversie online al link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Siamo disposti a partecipare ad un procedimento di conciliazione stragiudiziale dinanzi un collegio arbitrale per i consumatori.

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, garantee@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, garantee@trustedshops.com:
- Con la presente io/noi (*) notifichiamo 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 inutile.