Condizioni generali di adesione

Queste condizioni generali di adesione (TS-AMB) unitamente con il formulario d'ordine, l'elenco delle prestazioni (TS-LV) e il listino prezzi (TS-PL) regolano l'adesione a Trusted Shops ("Contratto di adesione"). Il contratto di adesione è concluso tra Trusted Shops AG con sede in Germania (di seguito anche solo "Trusted Shops") e il gestore della presenza online (di seguito anche solo "aderente"; i contraenti di seguito anche solo come: "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 beni o servizi tramite lo shop online dell'aderente o utilizzi il sito web dell'aderente.
"Prestazioni": l`insieme delle prestazioni apportate nell´ambito del contratto di adesione, inclusi anche i contenuti dello shop online e le ulteriori specifiche prestazioni descritte nell´elenco delle prestazioni.
"Sito web": la presenza sul web indicata nel contratto di adesione (es. Shop online, applicazione per i dispositivi mobili, applicazione 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 dei diritti di autore, dei diritti di marchio, dei diritti di design, dei diritti su o collegati a banche dati e dei 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 All'aderente è vietato utilizzare i marchi denominativi o i marchi denominativi e figurativi e/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 l'aderente richiede altre prestazioni aggiuntive a pagamento durante l'anno contrattuale, l'importo per tali prestazioni aggiuntive richieste da tale momento 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 l'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 l'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 L'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 di partita IVA secondo il meccanismo di reverse charge.

A2.8 L'aderente accetta di ricevere le fatture tramite 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, l'aderente dovrà, senza che gli venga richiesto, fornire informazioni veritiere, basate su dati di vendita verificabili degli ultimi 12 mesi, sul fatturato lordo generato 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 l'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 all'aderente la prova del suo fatturato lordo negli ultimi dodici mesi. L'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 dall'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 dell'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. L'aderente ha il diritto

di dimostrare che il suo fatturato lordo effettivo si discosta dal valore stimato.

A2.13 Quando l'aderente deve o vuole provare il suo fatturato lordo in conformità con le disposizioni di cui sopra, sono considerati come prove valide in particolare:

a. Rendiconto formale sull'ultimo anno fiscale completato (rapporto annuale);
b. Prova / conferma del consulente fiscale o del revisore;
c. 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 non viene disposto disposto diversamente, i moduli di prestazione prenotabili verranno erogati solo per un sito web.

A4 **Obblighi dell'aderente**

A4.1 L'aderente deve creare a proprie spese i requisiti tecnici necessari per l'utilizzo dei sistemi online messi a disposizione da Trusted Shops e, in particolare, preparare i propri sistemi all'utilizzo delle varie funzioni.

A4.2 L'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 L'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. L'aderente deve informare immediatamente Trusted Shops se ha il fondato sospetto di un abuso della sua registrazione.

A4.4 L'aderente deve rispondere alle richieste di Trusted Shops e dei clienti entro cinque giorni e, se necessario, deve presentare tutta la documentazione rilevante. A completa discrezione di Trusted Shops, la risposta deve essere effettuata tramite il sistema online messo a disposizione dell'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 L'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 l'aderente funga semplicemente da mediatore tra il cliente ed un terzo (prestatore d´opera), egli si deve assicurare che quest´ultimo (prestatore d´opera) rispetti gli obblighi di cui al 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 dell'aderente.

A4.7 L'aderente concede a Trusted Shops e alle società collegate a Trusted Shops, ai sensi del § 15 della legge tedesca sulle società per azioni (AktG), il diritto non esclusivo e gratuito di utilizzare il logo aziendale (marchio) dell'aderente per tutta la durata del contratto per i propri scopi pubblicitari e di marketing sui siti web aziendali, sui social media e sulle newsletter, per menzionare la collaborazione (referenza).

A5 **Garanzia e responsabilità**

A5.1 **Trusted Shops ha la responsabilità illimitata per i danni causati da sé stessa 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 dall'aderente in relazione al contratto di adesione, e ad 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 rinnoverà ogni volta di un anno se lo stesso non viene disdetto almeno 3 mesi prima della scadenza dei 12 mesi.

A7.2 Se durante l'anno contrattuale l'aderente aggiunge delle prestazioni ulteriori 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 grave motivo.

A7.4 Si considerano grave motivo per il recesso straordinario senza preavviso da parte di Trusted Shops in particolare le seguenti ipotesi:

a. L'aderente non adempie ad un obbligo ai sensi del comma A4 nonostante la diffida, o non adempie ripetutamente, oppure rifiuta di adempiere seriamente e definitivamente a tali obblighi,

b. L'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 e ss., viene effettuato sul listino prezzi concordato al momento della stipula del contratto o sul tariffario individuale concordato, e non dà quindi diritto a una risoluzione straordinaria

A8 **Modifiche contrattuali**

Le modifiche ai TS-AMB, TS-ASK, o ai criteri di qualità, vengono comunicate all'aderente per iscritto. Le modifiche si considerano approvate se l'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 dal ricevimento 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 a questo scopo.

A9.2 Al presente accordo e a tutte le controversie che ne derivano, o relazionate allo stesso, si applica esclusivamente il diritto tedesco.

A9.3 La lingua contrattuale è l´italiano.

A9.4 Se l'aderente è un commerciante, una persona giuridica, 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 AG, se non esiste un foro competente esclusivo. Lo stesso vale se l'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 l'aderente scelga di usare l'opzione «sigillo di qualità e Garanzia di rimborso Trusted Shops» valgono, oltre alle condizioni del contratto di adesione, anche le condizioni di seguito 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 all'aderente secondo i commi B2 e B3 il diritto d´uso dei marchi Trusted Shops per il sito web concordato.

"Criteri di qualità": i criteri di qualità, che l'aderente si obbliga a rispettare, vengono definiti ed aggiornati di volta in volta da Trusted Shops.

"**Fatturato lordo**": salvo indicazione contraria, il fatturato dell'aderente nello/negli shop 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 L'aderente assicura che il Trustbadge venga integrato solamente nel sito web accordato e che venga integrato secondo le disposizioni fornite da Trusted Shops.

B2 **Utilizzo dei marchi Trusted Shops**

B2.1 Trusted Shops concede all'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 solamente per la durata del contratto, e sempre che l'aderente soddisfi le condizioni di licenza d´uso, ovvero se l'aderente cumulativamente:

a. rispetta le norme contenute nella versione dei criteri di qualità valida di volta in volta;

b. offre ai suoi clienti la Protezione Acquirenti Trusted Shops e la Garanzia Trusted Shops;

c. utilizza i marchi secondo le direttive predisposte da Trusted Shops;

d. rispetta gli obblighi stabiliti ai commi A4 e B3;

e. nel caso sia stato accordato l´uso del sistema di raccolta delle recensioni rispetta gli obblighi stabiliti dal comma C2

B2.2 Trusted Shops mostrerà il sigillo di qualità nel Trustbadge per tutto il tempo in cui le condizioni di licenza d´uso siano soddisfatte.

B2.3 Trusted Shops dà il proprio consenso all'utilizzo da parte dell'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.

B3 **Obblighi per l´utilizzo dei marchi Trusted Shops**

B3.1 L'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, l'aderente deve fornire informazioni complete sulle tempistiche di consegna, sulle bolle di trasporto e ricevute di restituzione, nonché informazioni dettagliate su tracce d'uso o ulteriori condizioni di utilizzo del prodotto che possano condurre ad una diminuzione del valore della merce.

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

B3.4 Su richiesta, l'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 dell'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.

B4 **Decadenza dai diritti d´uso**

B4.1 L'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 dell'aderente a dette condizioni in maniera continuativa a intervalli regolari e a propria discrezione tramite prove a campione. L'aderente decade inoltre dal diritto all'uso se risulta moroso di almeno 30 giorni del pagamento dell´importo dovuto nonostante diffida ad adempiere ricevuta via e-mail.

B4.2 Trusted Shops lavora con l'aderente per migliorare la prestazione di quest'ultimo ed ha in particolare il diritto a richiedere all'aderente, entro un termine ragionevole, di cumulativamente:

a. rispettare le condizioni della licenza d´uso;

b. di cessare la condotta contraria a contratto;

c. 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 l'aderente non ha diritto di far utilizzare la protezione

acquirenti Trusted Shops e di far usufruire della Garanzia Trusted Shops ai propri clienti.

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 l'affermazione che il sito web dell'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:

a. L'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;

b. L'aderente non indica, o indica in modo non veritiero, il suo fatturato previsto o effettivo;

c. il contratto di Garanzia Trusted Shops concluso con l'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 l'derente scelga di usare l'opzione «sistema di raccolta delle recensioni» valgono, oltre alle restanti condizioni del contratto di adesione, anche le condizioni di seguito 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 per la pubblicazione delle recensioni nel sito web secondo le specificazioni addotte 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 L'aderente assicura che il Trustbadge venga integrato solamente nel sito web accordato e che venga integrato secondo le disposizioni fornite da Trusted Shops.

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

C2.1 L'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 confluiscano 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 dell'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 All'aderente è fatto divieto di influenzare i clienti o i collaboratori Trusted Shops con minacce o atteggiamento aggressivo per provocare la modifica di una recensione assegnata.

C2.5 L'aderente non offrirà ai suoi clienti alcun vantaggio, condizione speciale, riduzione di prezzo o altri incentivi in cambio di una recensione positiva.

C2.6 L'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 necessario rispettare le prescrizioni tecniche di Trusted Shops (manuale sull'integrazione).

C2.7 L'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 benestare di Trusted Shops e rivendere il tutto a un prezzo complessivo (reselling).

C2.8 All'aderente è vietato utilizzare i marchi denominativi, o i marchi denominativi e/o i 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 l'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, l'aderente dovrà cumulativamente:

a. informare chiaramente i propri clienti nell'informativa sulla privacy di questo uso previsto dell'indirizzo e-mail ed eventualmente di altri dati personali

b. 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

c. richiedere senza distinzione alcuna una recensione a tutti i clienti – non solo a clienti selezionati, bensì o tutti o nessuno

d. 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.

e. Se l'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 rilevino atti penalmente perseguibili, o che incitino 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 l'aderente non rispetta gli obblighi e le condizioni di licenza d´uso citati al comma C2, e fermi restando ulteriori iniziative 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 all'aderente di assicurare il soddisfacimento delle condizioni di licenza d´uso entro un congruo termine, e/o

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 una diffida da parte di Trusted Shops l'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 l'aderente esonera 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.

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

Qualora l'aderente scelga di usare l'opzione «valutazione del prodotto» valgono, oltre alle condizioni del contratto di adesione, anche le condizioni di seguito 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 L'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 L'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 L'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.

D1.5 L'aderente è altresì tenuto a non inviare descrizioni di prodotti che ledono i diritti di terzi, in particolare i diritti d'autore e diritti di marchio.

D2 **Licenza d´uso delle immagini del prodotto**

D2.1 Con il presente accordo, l'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 L'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, l'aderente, dietro presentazione di prove, esonera 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**

L'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'aderente utilizzi il servizio "Reputation Manager si applicano le presenti condizioni che costituiscono parte integrante delle condizioni generali di contratto posto alla base delle condizioni generali di adesione.

Il "Reputation Manager" è un sistema di interfaccia che permette la interazione tra le piattaforme di recensione sulle quali l'aderente 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 aderenti 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'aderente 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, lo stesso si impegna e garantisce a 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'aderente deve fornire la prova della sua legittimazione e titolarità.

E1.3 L'aderente assicura e accerta di non violare, nemmeno 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'aderente 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'aderente avrà fornito la prova liberatoria.

F Condizioni di utilizzo dello Smart Review Assistant di Trusted Shops

Qualora l'aderente (o l'utente) abbia acquistato il servizio "Smart Review Assistant", si applicano le disposizioni della presente sottosezione che costituiscono parte integrante delle condizioni del Contratto di adesione.

F1 Ambito di applicazione e descrizione della prestazione

F2 Lo Smart Review Assistant è una funzione aggiuntiva dell'area Control Center di eTrusted che permette agli aderenti/agli utenti di rispondere alle recensioni ricevute. Cliccando su un pulsante, il servizio di IA genera una possibile risposta alla recensione ricevuta, che può essere pubblicata dopo il controllo e un'eventuale modifica da parte dell'aderente. Facendo clic sul pulsante, viene generato contemporaneamente un riepilogo della recensione ricevuta, che viene visualizzato nel Control Center.

F2.1 La funzione viene offerta in vari pacchetti a seconda del numero di recensioni che si prevede di ricevere per anno contrattuale. L'aderente prenota il pacchetto più idoneo secondo il listino prezzi. Se viene superato il numero massimo di recensioni ricevute per anno contrattuale, l'aderente deve passare a un pacchetto di dimensioni maggiori ("upgrade"). In caso contrario, al raggiungimento del numero di recensioni concordate, la funzione viene disattivata fino all'anno contrattuale successivo. Il downgrade a un pacchetto di dimensioni inferiori è possibile solo a partire dall'anno contrattuale successivo.

F2.2 È possibile generare solo risposte alle recensioni verificate degli ultimi 12 mesi, che sono state raccolte con il sistema di recensioni di Trusted Shops per una (1) presenza sul web (cfr. A3.2 TS-AMB). Le recensioni importate sono escluse dalla funzione. Il numero di risposte generate non può superare il numero delle recensioni ricevute, indipendentemente dal fatto che la risposta venga pubblicata o no.

F2.3 Il diritto dell'aderente all'utilizzo dello Smart Review Assistant attraverso il front-end del Control Center è limitato alla durata del contratto, non è esclusivo, non può essere concesso in sublicenza e non è trasferibile. In particolare, l'utente non può concedere a terzi l'accesso allo Smart Review Assistant. L'utente non ha diritto di copiare, modificare o decompilare le prestazioni o di parti di esse, di creare opere derivate o di decodificare, disassemblare, tradurre o tentare di modificare in altro modo il codice sorgente. Ciò vale solo nella misura in cui tale attività non sia espressamente consentita ai sensi degli articoli 69d e 69e della Legge tedesca sul diritto d'autore (UrhG).

F2.4 L'utente riceve un diritto di utilizzo sulle risposte generate limitato alla durata del contratto, non esclusivo, non concedibile in sublicenza e non trasferibile.

F2.5 Lo Smart Review Assistant è disponibile, come media mensile, per il 99% del tempo operativo (esclusi lavori di manutenzione e di miglioria programmati). L'esecuzione di lavori di manutenzione e di miglioria necessari potrebbe causare una breve interruzione dei servizi o di singole funzionalità.

F3 **Condizioni di pagamento e durata del contratto**

F3.1 Il prezzo della prestazione dipende dal numero di recensioni ricevute in ciascun anno contrattuale. Si applica il listino prezzi concordato.

F3.2 In caso di upgrade, la tariffa di utilizzo adeguata verrà fatturata immediatamente, in proporzione al tempo, fino alla fine dell'anno contrattuale in corso. Si applica la clausola di cui al paragrafo A2.3 TS-AMB.

F3.3 Il servizio Smart Review Assistant può essere richiesto in aggiunta individualmente per il rispettivo sito web (negozio online), con un dominio, in una variante linguistica, con focus su un mercato target.

F3.4 La durata contrattuale segue la durata del contratto principale (Contratto di adesione o Contratto di utilizzo della piattaforma eTrusted). L'opzione può essere disdetta singolarmente con un preavviso di almeno 3 mesi prima della fine dell'anno contrattuale. La disponibilità dei pacchetti aggiuntivi dipende dal mercato target principale selezionato.

F3.5 Non si pregiudica il diritto alla risoluzione senza preavviso per grave motivo.

F4 **Obblighi dell'aderente**

F4.1 L'aderente deve creare a proprie spese i requisiti tecnici necessari per l'utilizzo dello Smart Review Assistant messo a disposizione da Trusted Shops, in particolare per quanto riguarda una connessione internet sufficiente, il sistema operativo e il browser.

F4.2 Le risposte alle recensioni generate automaticamente devono essere controllate e confermate dall'utente prima che il contenuto sia pubblicato.

F5 **Limitazione dell'accesso**

F5.1 Trusted Shops può bloccare temporaneamente l'accesso allo Smart Review Assistant se vi sono motivi concreti che facciano ritenere che l'aderente abbia violato gravemente o ripetutamente le disposizioni di legge o le presenti Condizioni di utilizzo.

F5.2 Nel prendere la decisione sul blocco, Trusted Shops terrà conto degli interessi legittimi dell'aderente, in particolare se vi sono motivi che inducano a ritenere che l'aderente non sia responsabile della violazione. Trusted Shops rimuoverà immediatamente il blocco una volta cessata la violazione.

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

tra

Trusted Shops AG
Subbelrather Str. 15c
50823 Colonia, Germania

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

E

L'Aderente o l'Utente come individuato nell'Accordo di Adesione o nel "User Agreement."

Di seguito anche indicate individualmente come "Parte" e collettivamente come "Parti". Il termine Utente può anche genericamente riferirsi ad Aderente.

§ 1 Oggetto dell'Accordo

(1) Trusted Shops offre diversi servizi di fiducia per le aziende. In questo contesto, i dati personali vengono elaborati sotto il controllo congiunto delle Parti. Se l'Aderente non agisce come singolo responsabile del trattamento ma coinvolge altri responsabili del trattamento nelle attività di elaborazione contemplate dal presente accordo, dovrà informare Trusted Shops di questi altri responsabili del trattamento in modo che possano aderire al presente accordo.

(2) I rispettivi diritti e obblighi delle Parti ai sensi del RGPD, nonché le finalità e i mezzi di trattamento specificati, sono disciplinati dal presente Accordo sul controllo congiunto ai sensi dell'articolo 26 del RGPD (di seguito denominato "l'Accordo")

§ 2 – Descrizione del trattamento dei dati e della responsabilità

(1) I dettagli dello scopo, della natura e della finalità del trattamento dei dati sono stabiliti nell'Appendice I dell'Accordo e in clausole specifiche del presente Accordo.
(2) Le singole attività di trattamento su cui le Parti esercitano un controllo congiunto sono identificate con precisione e assegnate alle rispettive aree di responsabilità nell'Appendice I del presente Accordo. Laddove le singole responsabilità non sono specificamente disciplinate, per evitare dubbi, entrambe le Parti saranno ugualmente responsabili per il rispettivo trattamento dei dati.

§ 3 - Applicazione dei diritti degli interessati e degli obblighi di informazione

(1) Le richieste di informazioni relative al presente controllo congiunto devono essere indirizzate possibilmente a Trusted Shops. Ciononostante, le persone interessate possono rivolgere le loro richieste a entrambe le parti al fine di esercitare i loro diritti.
(2) Le Parti sono tenute a inoltrare le richieste a loro indirizzate all'altra Parte nella misura in cui ciò sia necessario per il corretto trattamento della richiesta dell'interessato. Ciò non vale se la trasmissione di tali informazioni non è consentita dalla legge sulla protezione dei dati o dalla legge professionale, in particolare perché la persona interessata non desidera esplicitamente che vengano trasmesse. A tal fine, le Parti si forniscono reciprocamente gli indirizzi di contatto e si comunicano reciprocamente eventuali modifiche testuali. L'indirizzo di contatto di Trusted Shops è riportato nell'Appendice I del presente Accordo ed è accessibile in

qualsiasi momento all'indirizzo https://www.trustedshops.de/impressum-datenschutz/#kontaktmoeglichkeiten-und-rechte. Entrambe le parti si impegnano a fornire le informazioni all'interessato in modo indipendente.

(3) Le Parti possono specificare nell'Appendice I del presente Accordo le responsabilità principali per l'adempimento degli obblighi di informazione di cui agli articoli 13 e 14 del RGPD. Ciascuna Parte è tenuta ad attuare gli obblighi di informazione derivanti dagli articoli 13 e 14 del RGPD e dall'articolo 26 (paragrafo 2) del RGPD nei confronti degli interessati. Le Parti garantiscono che tali informazioni saranno accessibili via Internet e si comunicano reciprocamente gli indirizzi Internet ai quali è possibile accedere alle rispettive informazioni.

(4) Le Parti forniscono gratuitamente all'interessato i dati e le informazioni necessarie in forma concisa, trasparente, comprensibile e facilmente accessibile, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

§ 4 - Richieste di cancellazione da parte degli interessati

(1) In caso di richieste di cancellazione da parte degli interessati, le Parti si informano reciprocamente. La richiesta di cancellazione deve essere soddisfatta in conformità ai requisiti della Sezione 3 del presente Accordo, a condizione che non vi siano motivi legittimi per opporsi al processo di cancellazione. I motivi legittimi possono essere, ad esempio, gli obblighi di conservazione dei dati previsti dalla legge della rispettiva Parte.

(2) La cancellazione dei dati personali deve essere documentata dalle Parti.

(3) Gli obblighi derivanti dall'articolo 17 (2) del RGPD devono essere adempiuti autonomamente dalla Parte che ha reso pubblici i dati personali. Se le Parti hanno reso pubblici congiuntamente i dati personali sui siti web gestiti da Trusted Shops, Trusted Shops è responsabile dell'adempimento degli obblighi derivanti dall'Articolo 17 (2) RGPD.

§ 5 – Sicurezza e principi di Protezione dei Dati

(1) Le Parti si impegnano reciprocamente a rispettare le misure tecniche e organizzative richieste in ciascun caso ai sensi dell'articolo 32 del RGPD, nella misura in cui ciò riguarda il trattamento dei dati personali per i quali esiste una contitolarità ai sensi dell'articolo 26 del RGPD.

(2) Le Parti devono rispettare i principi di protezione dei dati di cui all'articolo 5 del GDPR; in particolare, le Parti si impegnano a trattare i dati in modo lecito nell'ambito del presente accordo.

(3) Le Parti concordano che entrambe adotteranno le misure tecniche e organizzative necessarie per le rispettive aree. Le misure tecniche e organizzative dei Negozi di fiducia possono essere consultate in qualsiasi momento tramite il seguente link: https://help.etrusted.com/hc/en-gb/articles/360021040178. L'Utente è tenuto ad adottare misure tecniche e organizzative nell'ambito della propria area di responsabilità e a comunicarle ai Negozi di fiducia su richiesta.

(4) In caso di irregolarità ed errori nell'elaborazione dei dati ai sensi del presente Accordo, le Parti si informeranno reciprocamente e si assisteranno a vicenda per correggerli. Ciò vale anche per le violazioni delle disposizioni del presente Accordo.

§ 6 - Violazioni della protezione dei dati

(1) In caso di violazione dei dati personali ai sensi dell'articolo 4 n. 12 del RGPD (di seguito "violazioni della protezione dei dati") nell'ambito del presente Accordo, le Parti si informeranno reciprocamente e senza ritardi dopo essere venute a conoscenza della violazione della protezione dei dati. La notifica deve essere effettuata in forma di testo. Esse si forniranno reciprocamente tutte le informazioni necessarie per indagare, porre rimedio e valutare il rischio della violazione della protezione dei dati.

(2) Entrambe le Parti sono responsabili dell'elaborazione e della revisione di una violazione della protezione dei dati. Esse si impegnano a fornirsi reciprocamente assistenza e ad adempiere immediatamente a qualsiasi obbligo di notifica ai sensi degli articoli 33 e 34 del RGPD. Gli obblighi di cooperazione delle Parti ai sensi del paragrafo 1 devono essere limitati a ciò che è ragionevole e necessario.

Le violazioni della protezione 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 RGPD. Ciò vale, in particolare, per la tenuta del registro delle attività di trattamento ai sensi dell'articolo 30 del RGPD. Le Parti si forniscono reciprocamente le informazioni necessarie per la tenuta del registro in forma adeguata.
(2) Le Parti si sostengono reciprocamente per quanto riguarda tutti gli altri obblighi di documentazione, in particolare quelli derivanti dagli articoli da 32 a 36 del RGPD.

§ 8 – Cooperazione con le autorità di controllo sulla protezione dei dati.

(1) Le Parti si impegnano a informarsi reciprocamente e senza ritardi ingiustificati in caso di richieste di informazioni da parte di un'autorità di controllo della protezione dei dati in merito alle attività di trattamento contemplate dal presente accordo.

(2) Le richieste di informazioni da parte dell'autorità di controllo della protezione dei dati saranno trattate congiuntamente dalle Parti, a meno che non sia stato concordato diversamente nei singoli casi.

(3) Le richieste formali relative al presente Accordo saranno gestite, per quanto possibile, da Trusted Shops. L'Utente inoltra le richieste a Trusted Shops senza che gli venga richiesto, a condizione che la richiesta sia diretta all'Utente.

(4) Le Parti concedono alle autorità di controllo della protezione dei dati i diritti di informazione, accesso e ispezione necessari, nell'ambito dei loro poteri legali.

(5) Ciò non pregiudica il diritto delle Parti di ricorrere alle vie legali.

§ 9 - Incaricato

(1) Gli incaricati del trattamento ai sensi dell'articolo 4 n. 8 del RGDP possono essere incaricati ai sensi del presente accordo da ciascuna Parte senza il previo consenso dell'altra Parte.
(2) In caso di incarico come descritto nella Sezione 9 (1), la Parte committente dovrà fornire all'altra Parte tutte le informazioni necessarie. L'accordo di trattamento dei dati (DPA) deve essere conforme ai requisiti degli articoli 28 e 29 del RGPD.
(3) Se l'incaricato del trattamento viene incaricato al di fuori dell'UE/SEE, la parte committente deve mettere in atto misure tecniche, organizzative e contrattuali adeguate per garantire che i dati personali siano trattati esclusivamente all'interno dell'UE/SEE e, prima del trasferimento dei dati personali al paese terzo, fornire garanzie ai sensi degli articoli 44 e seguenti del RGPD. 44 e seguenti del RGPD per un adeguato livello di protezione dei dati alla controparte e documentarlo per iscritto nel contratto per il trattamento commissionato. La controparte ha il diritto di opporsi dopo aver preso visione delle garanzie. In caso di obiezione, le parti devono verificare se è in questione un'altra garanzia adeguata. Se non è in discussione nessun'altra garanzia adeguata, il consenso ai sensi dell'art. 49 (1) a del GD. 49 (1) a del RGPD, l'utente dovrà ottenere il consenso al trasferimento dei dati personali in un paese terzo.
(4) Al momento della conclusione di un DPA, la Parte contraente dovrà, su richiesta, fornire all'altra Parte una copia del DPA.
(5) Trusted Shops pubblica i responsabili del trattamento utilizzati su https://help.etrusted.com/hc/en-gb/articles/360021040178-Technical-and-organisational-measures.

§ 10 - Responsabilità

(1) Le Parti sono responsabili dei rispettivi obblighi nei confronti della persona interessata in conformità alle disposizioni di legge.
(2) Per quanto riguarda i rapporti interni, la responsabilità delle Parti è determinata dal rispettivo ambito di competenza, fatte salve le disposizioni del presente Accordo e di eventuali altri accordi di ripartizione della responsabilità delle Parti. Nel caso in cui entrambe le Parti siano responsabili di un'area di trattamento dei

dati, la responsabilità per i danni è determinata in base all'articolo 426 del Codice civile tedesco (BGB) e all'articolo 82, paragrafi 4 e 5, del RGPD.

§ 11 – Disposizioni finali

(1) Il presente Contratto è parte integrante del Contratto principale e viene stipulato con la conclusione del Contratto principale. Per quanto riguarda la durata e la risoluzione del presente Accordo, si applicano le disposizioni del Contratto principale. In caso di incongruenze relative alle disposizioni sulla protezione dei dati tra il presente Accordo e altri accordi tra le Parti, in particolare il Contratto principale, prevarranno le disposizioni del presente Accordo.
(2) Qualora una disposizione del presente Contratto sia o diventi invalida o contenga lacune, ciò non pregiudica la validità delle restanti disposizioni. Le Parti si impegnano a sostituire la disposizione non valida con un'altra disposizione valida che si avvicini il più possibile allo scopo della disposizione non valida e che soddisfi i requisiti economici nonché i requisiti della legge sulla protezione dei dati.
(3) Si applica il diritto tedesco.

Appendice I – Descrizione della cooperazione

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 RGPD. 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 RGPD 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 RGPD. 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 RGPD. Trusted Shops informerà l'Utente in caso di un trasferimento di dati in un paese terzo che avviene nell'ambito della responsabilità comune, in modo che lo stesso possa adempiere ai suoi corrispondenti obblighi di informazione nei confronti degli interessati.

1. Trustbadge e widget

1.1 Visualizzazione del widget

(Categoria di dati: dati di accesso (Indirizzo IP, orario di accesso, ecc.)

Trusted Shops mette a disposizione diversi widget (ad esempio Trustbadge) per la rispettiva presenza online dell'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 l'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 dell'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. L'Utente si impegna a informare sull'integrazione del Trustbadge come parte della sua politica di protezione dei dati. L'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) RGPD, l'Utente è responsabile della documentazione della base giuridica e della ponderazione degli interessi. Se la base giuridica è l'art. 6 comma 1 (a) RGPD, il Utente è responsabile di documentare la base giuridica e garantire che il consenso sia dimostrabile in ogni momento. Trusted Shops informerà l'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 RGPD. 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

Categorie di Dati: Dati di accesso (Indirizzo IP, orario di accesso, ecc.)
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 l'Utente in tempo utile del test A/B. L'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 Acquirente di Trusted Shops

L'Utente e Trusted Shops 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 dell'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

Categorie di dati: Valore hash dell'indirizzo mail, numero dell'ordine, orario dell'ordine, ammontare dell'ordine

Quando si integra il Trustbadge, un valore hash dell'indirizzo e-mail utilizzato da un acquirente e per effettuare un ordine nel negozio dell'aderente viene trasmesso a Trusted Shops dopo che l'ordine è stato completato, al fine di verificare se l'acquirente è già registrato per i servizi di protezione acquirenti di Trusted Shops. A causa del rapporto contrattuale tra il cliente del Servizio di protezione acquirenti di Trusted Shops e Trusted Shops, questa verifica è necessaria per poter utilizzare automaticamente i servizi contrattuali dopo gli ordini effettuati su siti web di terzi. Il valore dell'hash viene raccolto tramite un'indagine DIV. Ciò comporta l'accesso da parte del Trustbadge alle informazioni memorizzate nel dispositivo dell'acquirente, per cui è necessario il consenso per tale accesso ai sensi della direttiva sulla Privacy e/o della rispettiva normativa locale. L'utente deve assicurarsi che il consenso per questo accesso sia ottenuto in conformità con la normativa sulla Privacy applicabile a livello locale prima che avvenga qualsiasi accesso. In alternativa, l'utente può integrare il Trustbadge in un modo che potrebbe non richiedere il consenso dell'utente a causa delle normative locali. Trusted Shops offre opzioni di

integrazione a questo scopo. Le informazioni al riguardo sono disponibili nel Centro assistenza nella linea guida sulla protezione dei dati - riconoscimento dei clienti registrati di Trusted Shops.

I dati raccolti consistono nei dati dell'ordine dell'acquirente e vengono cancellati automaticamente dopo la verifica. L'articolo 6, comma 1, lett. f) RGPD costituisce la base giuridica per la raccolta dei dati dell'ordine. L'Utente deve informare gli interessati della base giuridica del trattamento, mentre Trusted Shops è responsabile di documentare la ponderazione degli interessi. In alternativa, l'Utente può scegliere di basare il trattamento sull'Articolo 6, comma 1, lett. a) RGPD; in questo caso, l'Utente è responsabile di tutti gli obblighi associati ai sensi della legge sulla protezione dei dati.

Se il processo di verifica accerta che l'acquirente è già registrato per l'utilizzo dei Servizi di protezione acquirente, i dati dell'ordine necessari per attivare la protezione acquirente per l'acquisto, ossia per consentire a Trusted Shops di adempiere ai propri obblighi contrattuali derivanti dal contratto stipulato con l'acquirente, vengono trasmessi a Trusted Shops in conformità con l'articolo 6, comma 1, lett.b) RGPD. L'Utente è tenuto a rispettare gli obblighi di informazione ai sensi del RGPD (in particolare ai sensi dell'articolo 13 RGPD). Trusted Shops conferma inoltre la conclusione della protezione dell'acquirente visualizzando la Trustcard nel checkout e inviando un'e-mail automatica, e fornisce ulteriori informazioni all'interessato.

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

Categorie di dati: indirizzo mail, numero dell'ordine, orario dell'ordine, ammontare dell'ordine, tipo di Protezione Acquirente (Basic/Plus)

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. L'Utente e 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) RGPD per l'adempimento del contratto di utilizzo concluso tra Trusted Shops e l'acquirente. Trusted Shops è responsabile dell'adempimento degli obblighi di informazione.

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

Nel caso in cui l'Utente utilizzi il sistema di valutazione Trusted Shops in conformità con questo accordo, si applicano le seguenti clausole. L'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 a lasciare una recensione a clienti del servizio di protezione 'acquirente di Trusted Shops

Categorie di dati: indirizzo mail, numero dell'ordine, orario dell'ordine, prodotti acquistati (se forniti), nome, cognome e titolo (se fornito)

Trusted Shops e l'Utente sono congiuntamente responsabili dell'invio di inviti a lasciare una recensione ai clienti del servizio Trusted Shops protezione acquirente. In caso di integrazione del Trustbadge, l'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 successivamente all'effettuazione di un ordine allo scopo di inviare l'invito a lasciare la 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) RGPD 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) RGPD. Trusted Shops è responsabile dell'invio dell'invito a lasciare una recensione, anche se l'Utente può partecipare alla decisione su quando inviarlo.

b. Invio di inviti alla recensione per conto dell'Utente

Categorie di dati: indirizzo mail, numero dell'ordine, orario dell'ordine, prodotti acquistati (se forniti), nome, cognome e titolo (se fornito) ed ulteriori dati facoltativi se forniti dall'utente

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

c. Invio di inviti alla recensione facendo uso della Trustcard

Categorie di dati: indirizzo mail, numero dell'ordine, orario dell'ordine, prodotti acquistati (se forniti), nome, cognome e titolo (se fornito)

Nel caso in cui l'Utente abbia integrato il Trustbadge, ma non offra la Protezione 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 l'Utente sono congiuntamente responsabili dell'invio. Trusted Shops è responsabile dell'invio dell'invito alla revisione 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 l'Utente non offre direttamente la Buyer Protection. L'Utente è responsabile in conformità con a). Per quanto riguarda il riconoscimento dei clienti registrati del Servizio di Protezione Acquirente, si applicherà di conseguenza la Clausola 2.1 del presente Accordo.

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

Categorie di dati: indirizzo mail, numero dell'ordine, orario dell'ordine, prodotti acquistati (se forniti), nome, cognome e titolo (se fornito)

L'invio degli inviti a lasciare una recensione quando si utilizza l'API viene effettuato dall'Utente, incluso un link inequivocabile generato da Trusted Shops sulla base dei dati dell'ordine trasferiti dall'Utente. L'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) RGPD.

e. Uso del Reputation Manager

Categorie di dati: come sopra chiarito nei punti a – d di questo paragrafo

Nel caso in cui l'Utente utilizzi il Trusted Shops Reputation Manager per inviare inviti a lasciare una recensione che includono link a piattaforme terze, l'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

Categorie di dati: dati di accesso (Indirizzo IP, orario di accesso ecc.), indirizzo mail, nome (se fornito), luogo (se fornito), recensione inviata (testo della recensione e punteggio in stelle), numero dell'ordine, prodotto acquistato (se fornito), foto caricate se fornite

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 dell'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, l'Utente è responsabile in solido con Trusted Shops. Trusted Shops è responsabile dell'attuazione dell'art. 26 par. 2 RGPD.

Gli autori delle recensioni hanno la possibilità di allegare delle foto alla loro recensione. Per evitare che contenuti offensivi o persone siano visibili nelle immagini caricate, ogni immagine viene analizzata da AWS Rekognition prima della pubblicazione. La base giuridica è l'articolo 6 (1) (f) del RGDP.

Nel caso in cui l'Utente commenti delle recensioni, o nel caso di altri contatti tra l'Utente e l'autore della recensione, in particolare attraverso i sistemi dei Trusted Shops, l'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 l'Utente non è in grado di provare la base giuridica.

3.3 Blocco di indirizzi e-mail

Categoria di dati: indirizzo mail

Se una persona interessata non desidera ricevere inviti di valutazione, ha la possibilità di revocare il suo consenso presso l'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 dall'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.
Inoltre, gli interessati possono utilizzare il link di annullamento dell'iscrizione nel footer dell'invito a recensire per annullare l'iscrizione a ulteriori inviti a recensire relativi al canale (ad esempio, il negozio in cui l'interessato ha effettuato un acquisto) per il quale è stato inviato l'invito a recensire.

3.4 Google integration

Categoria di dati: Valutazione inviata (testo e stelle),

Se un utente sceglie di visualizzare le recensioni raccolte sul proprio profilo aziendale di Google (integrazione con Google), le recensioni raccolte vengono trasmesse quotidianamente al Merchant Center di Google dell'utente. Google non riceve alcun dato personale, ma solo il testo della valutazione e le stelle associate. Tuttavia, è possibile che l'autore della recensione pubblichi dati personali nel testo della recensione, per cui in questi casi Google riceve dati personali. La base giuridica del trattamento è l'art. 6 (1) p. 1 lett. b GDPR, poiché l'utilizzo del testo della recensione si basa sulle condizioni di utilizzo.

4. Centro di controllo

4.1 funzione generale

Categorie di dati: Dati di accesso (indirizzo IP, ora di accesso, ecc.), indirizzo e-mail, nome (se fornito), luogo (se fornito), valutazione inviata (testo e stelle), numero di transazione, prodotto acquistato (se fornito).

Trusted Shops fornisce all'Utente, tramite il Centro di controllo, diverse informazioni personali o basate sull'elaborazione di dati personali. Ciò include, in particolare, i dati analitici descritti nella Sezione 3.2 della presente Appendice per l'invio e la ricezione degli inviti a recensire, la gestione delle recensioni inviate sotto forma di commenti alle recensioni o segnalazioni di recensioni, nonché le opzioni di configurazione per l'invio degli inviti a recensire e l'orario di pubblicazione delle recensioni.

Se l'Utente desidera stabilire collegamenti tra i sistemi di Trusted Shops e i propri sistemi o i sistemi gestiti dall'Utente (in particolare, sistemi CRM o di ticket), l'Utente sarà responsabile a tale riguardo di tutti gli obblighi derivanti dal RGPD In particolare, deve assicurarsi che siano in vigore tutti gli accordi necessari per la protezione dei dati quando si avvale di un fornitore terzo (ad esempio, per l'elaborazione dei dati) e che siano soddisfatte le condizioni necessarie per il trasferimento dei dati personali in un paese terzo.

4.2 Smart Review Assistant

Categoria di dati: Recensione inviata (testo e stelle),

Se un utente sceglie di visualizzare le recensioni raccolte sul proprio profilo aziendale di Google (integrazione con Google), le recensioni raccolte vengono trasmesse quotidianamente al Merchant Center di Google dell'utente. Il fornitore del servizio non riceve alcun dato personale, ma solo il testo della recensione e la relativa valutazione in stelle. Tuttavia, è possibile che l'autore della recensione pubblichi dati personali nel testo della recensione, per cui in questi casi il fornitore del servizio riceve dati personali. La base giuridica del trattamento è l'art. 6 (1) p. 1 lett. b GDPR, poiché l'utilizzo del testo della recensione si basa sulle condizioni di utilizzo.

4.3 Analisi del giudizio

Categorie di dati: valutazioni inviate (testo e stelle)

Trusted Shops mette a disposizione dell'utente, in via opzionale, un sistema supportato dall'intelligenza artificiale per ottenere informazioni qualitative aggregate sulle recensioni. Il fornitore del servizio non riceve alcun dato personale, ma solo il testo della recensione e la relativa valutazione in stelle. Tuttavia, è possibile che l'autore della recensione pubblichi dati personali nel testo della recensione, per cui in questi casi il fornitore del servizio riceve dati personali. La base giuridica per l'analisi del commento di valutazione è l'art. 6 (1) lett. f RGPD. L'utente è tenuto a effettuare il bilanciamento degli interessi e a informare gli interessati ai sensi dell'art. 13 RGPD. Trusted Shops è responsabile dell'implementazione tecnica e dei relativi obblighi derivanti dal RGPD.

I Criteri di Qualità di Trusted Shops

Il sigillo di qualità Trusted Shops dimostra il rispetto dei seguenti criteri di qualità da parte di un negozio online. Questo Sigillo non può essere acquistato in quanto viene assegnato da Trusted Shops a seguito di una accurata verifica. Il sigillo di qualità assicura ai clienti che possono acquistare con fiducia. Se i criteri di qualità non sono soddisfatti e se non vengono apportate le modifiche richieste, il Sigillo di Qualità verrà revocato e non potrà più essere visualizzato nel sito.

Ogni negozio online contrassegnato dal Sigillo di Qualità Trusted Shops soddisfa i seguenti criteri:

Verificata l'identità e affidabilità creditizia

L'identità e la solvibilità dell'azienda vengono verificate fin dall'inizio della collaborazione e continuano a essere monitorate su base continuativa.

Protezione acquirenti attiva

Tutti gli acquirenti devono essere in grado di garantire i propri acquisti contro le perdite finanziarie attraverso il Trustbadge® integrato nel negozio online.

Attenzione e tutela al Consumatore

I seguenti punti sono stati verificati attraverso ordini di prova:

- Il destinatario dell'offerta online è chiaramente identificabile (azienda professionista e/o consumatore persona fisica).
- Sono fornite informazioni chiare sull'identità del rivenditore.
- è disponibile un'opzione di contatto facilmente identificabile (anche per telefono)
- I prezzi, le componenti di prezzo, i costi di spedizione e di consegna, nonché i tempi di consegna sono indicati e descritti in modo trasparente.
- Esiste una chiara procedura di recesso con un periodo di ripensamento minimo di 14 giorni senza eccezioni inaccettabili.

- Le informazioni sulla procedura di recesso, sulle modalità di restituzione e sui costi di restituzione sono facilmente reperibili.

- L'offerta di qualsiasi prodotto o servizio è lecita e non è vietata dal catalogo delle esclusioni dei Trusted Shops.

- Il processo di acquisto è chiaro e comprensibile

- I prodotti, i servizi, i prezzi, i costi aggiuntivi e il pulsante d'ordine sono presentati in modo trasparente sulla pagina di checkout

- Una conferma d'ordine via e-mail viene inviata immediatamente e riporta le informazioni sui prodotti acquistati, i prezzi e gli eventuali costi di spedizione aggiuntivi.

- La trasmissione dei dati è sicura e completamente criptata

Un minimo di 4,0 stelle nelle recensioni di Trusted Shops

Le recensioni raccolte devono corrispondere ad una valutazione media di almeno 4 stelle. Il monitoraggio giornaliero tiene conto sia degli ultimi 30 giorni che degli ultimi 12 mesi.

Servizio di comunicazione eccellente

Negli ultimi 30 giorni, il negozio online ha risposto ad almeno il 95% delle richieste di protezione dell'acquirente entro cinque giorni attraverso il sistema Trusted Shops.

Basso tasso di attivazione della Protezione Acquirenti

In media, negli ultimi 30 giorni, il 95% di tutti gli ordini è stato evaso senza alcuna richiesta di rimborso.

Catalogo delle esclusioni

Trusted Shops non offre i propri servizi ad imprese la cui offerta di prodotti e servizi è illegale o inopportuna in termini di politica commerciale secondo Trusted Shops. La stipula del contratto per i servizi di Trusted Shops è subordinata alla verifica del presente catalogo delle esclusioni.

I. Principio

Sono esclusi dai servizi di Trusted Shops i prodotti la cui offerta e/o vendita è chiaramente vietata, per i quali non sia stato inequivocabilmente chiarito se possano essere offerti legalmente o che sono in altro modo adatti ad ingannare o danneggiare i consumatori, che violano i diritti di terze persone o che pregiudicano la reputazione di Trusted Shops.

II. Categorie di prodotti

Tra queste rientrano in particolare, ma non in modo esaustivo o esclusivo, le seguenti offerte:

1. Prodotti e servizi con riferimenti nazisti, razzisti o discriminatori

Presentazioni discriminatorie o articoli che espongono esteriormente un orientamento nazista o fascista o altrimenti discriminatorio, ad es. articoli con croci uncinate, bandiere di guerra del Reich, blackfacing, articoli anti LGBTQ etc.

2. Armi e munizioni

Armi e oggetti ad esse assimilabili, ad es. fucili, pistole, armi da guerra, penne pistola, coltelli a farfalla, nunchaku.

3. Replica di armi

Imitazioni tanto ben fatte da sembrare vere armi, ad es. imitazioni di revolver, pistole o fucili, armi Softair, marcatori da paintball etc.

4. Prodotti contraffatti, prodotti che violano la protezione delle specie

Prodotti la cui vendita viola i diritti di proprietà industriale o la protezione delle specie, ad es. pellicce vere, specie animali protette, imitazioni e contraffazioni di prodotti.

5. Droghe e altri prodotti pericolosi per la salute

Droghe illegali come ad es. cocaina, eroina o cannabis offerta illegalmente e altre sostanze psicoattive che sono offerte a scopo stupefacente, come Legal Highs, kratom, soluzioni di biossido di cloro (CDS/CDL), ayahuasca.

6. Giochi d'azzardo non chiaramente consentiti

Tutti i tipi di giochi d'azzardo per i quali le autorità competenti non abbiano concesso l'autorizzazione o la cui offerta non è consentita al di là di ogni dubbio, ad es. casinò online, lotterie secondarie o simili.

7. Servizi o diritti finanziari dubbi

Prodotti finanziari senza chiara autorizzazione dell'offerente o del prodotto, come ad es. criptovalute, NFT o offerte del mercato grigio dei capitali e offerte per l'acquisizione di proprietà immobiliari o diritti simili nello spazio, ad es. terreni lunari, vendita di stelle, battesimo di stelle.

8. Pornografia e offerte problematiche nel settore erotico

Offerte pornografiche o offerte nel settore erotico inopportune in termini di politica commerciale, ad es. prodotti per l'esercizio di varianti estreme di BDSM, bambole gonfiabili con aspetto infantile etc.

9. Atti, documenti d’identità, opere e titoli accademici
Documenti d’identità ufficiali (rubati, autentici o contraffatti) e certificati o qualifiche falsi, ad es. titoli di dottorato, ghostwriting per tesi di laurea e simili.

10. Recensioni false, software dannosi, account e simili
Vendita di recensioni, like e follower, vendita di dati privati senza un fondamento giuridico chiaro in materia di protezione dei dati, Gaming Account Sharing e Boosting, software sospettato di spiare illegalmente i dati.

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) 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 qualitá 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 basato 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).

II) 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 introducete 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.

Social Media Creator

Con il Social Media Creator che trovi nella sezione Marketing all'interno del Centro di controllo eTrusted puoi iniziare a ottimizzare il tuo marketing con le recensioni. In questo modo potrai creare post accattivanti per i social personalizzando e condividendo le tue recensioni migliori. Troverai diversi formati per Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn.

Smart Review Assistant

La gestione delle recensioni dei clienti è importante. Il nostro Smart Review Assistant aiuta a rispondere in modo più efficiente alle recensioni dei clienti, creando in pochi secondi, con il supporto dell'IA, delle risposte uniche alle singole recensioni. L'utente dovrà soltanto approvare la risposta suggerita ed essa sarà pubblicata sulle pagine del profilo per i clienti. Inoltre, viene creato un riassunto della recensione che viene visualizzato nel Control Center. Lo Smart Review Assistant si amministra direttamente attraverso il Control Center di eTrusted.

III) 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) Raccoglitore di recensioni

Il raccoglitore 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 raccoglitore 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 raccoglitore 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	Costo mensile di ogni pacchetto aggiuntivo
Integrazione Google	EUR 30
Recensioni dei prodotti	da EUR 80**
Reputation Manager	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.

Smart Review Assistant (in base al numero di recensioni per anno contrattuale)	
200 recensioni	EUR 20
500	EUR 30
1.000	EUR 50
2.000	EUR 80
5.000	EUR 150
10.000	EUR 250
20.000	EUR 400
50.000	EUR 1.000
100.000	EUR 1.800
200.000	EUR 3.000

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** EUR 50
scarsa implementazione della necessità di modifiche

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)

Tutti i prezzi sono da pagarsi in anticipo e si intendono IVA esclusa e soggetti a modifiche senza preavviso.

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 AG, 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 rimborso del loro pagamento anticipato nei casi indicati nella garanzia (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 AG 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 AG.

2. Le parti hanno il diritto di recedere per gravi motivi. Si considera grave motivo per il recesso da parte di Atradius in particolar 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.