

Condizioni generali di adesione

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

Definizioni

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

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

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

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

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

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

Termini e condizioni generali dell'adesione

A1 Uso dei marchi Trusted Shops

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

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

A2 Prezzi e condizioni di pagamento

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

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

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

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

A2.5 In caso di una risoluzione di questo genere l'importo per l'adesione per l'anno contrattuale in corso diverrà immediatamente esigibile.

A2.6 Il membro con sede in un altro Paese dell'Unione Europea conferma la correttezza del numero di partita IVA indicato e autorizza Trusted Shops a calcolare il fatturato relativo a questo numero secondo il meccanismo di reverse charge.

A2.7 Il membro approva l'invio di tutte le fatture per e-mail. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento per iscritto.

A3 Prestazioni di Trusted Shops

Diversi moduli di prestazioni prenotabili di Trusted Shops (tra cui il sigillo di qualità, la garanzia e il sistema di raccolta delle recensioni) possono essere evinti dall'elenco delle prestazioni. Se nulla viene diversamente disposto i diversi moduli di prestazione prenotabili verranno erogati solo per un sito web.

A4 Obblighi del membro

A4.1 Il membro deve creare a proprie spese i requisiti tecnici necessari all'utilizzo dei sistemi online messi a disposizione da Trusted Shops, e in particolare preparare i propri sistemi all'utilizzo delle prestazioni.

A4.2 Il membro è obbligato a rispettare il diritto applicabile e ad offrire solo quelle merci e solo quei servizi la cui vendita non sia vietata o non sia contraria al catalogo delle esclusioni Trusted Shops.

A4.3 Il membro è tenuto a proteggere i propri dati di accesso (nome utente e password) dall'utilizzo non autorizzato da parte di terzi e a non divulgarli. Il membro deve informare immediatamente Trusted Shops se ha il fondato sospetto di un abuso della sua registrazione.

A4.4 Il membro deve rispondere alle richieste di Trusted Shops e dei clienti entro cinque giorni, e deve presentare tutta la documentazione necessaria. A completa discrezione di Trusted Shops, la risposta deve essere effettuata tramite il sistema online messo a disposizione del membro da Trusted Shops, tramite e-mail o per iscritto. Una prima risposta ad una richiesta non implica una risoluzione esaustiva del problema. Una prima risposta/presa di posizione è inizialmente da considerarsi sufficiente.

A4.5 Il membro indica almeno una persona di contatto a cui Trusted Shops può rivolgersi per qualsiasi richiesta legata al suo contratto di adesione.

A4.6 Nel caso in cui il membro funga semplicemente da mediatore tra il cliente ed un terzo (prestatore d'opera) si assicura che quest'ultimo (prestatore d'opera) rispetti gli obblighi ex comma A4 per tutta la durata del contratto. Le violazioni degli obblighi contrattuali da parte del terzo prestatore d'opera saranno considerate come violazioni proprie del membro.

- anno, se non viene disdetto entro tre mesi dalla scadenza del periodo di 12 mesi.
- A4.7 Il membro concede il diritto a Trusted Shops di utilizzare i marchi del membro a fini di marketing, di presentare il membro, di pubblicizzare la sua adesione a Trusted Shops. Il membro può opporsi a questa concessione di diritti in ogni momento nel futuro.
- A5 **Garanzia e responsabilità**
- A5.1 **Trusted Shops ha la responsabilità illimitata per i danni causati da sé stesso o dai suoi dipendenti intenzionalmente o per grave negligenza.**
- A5.2 **Trusted Shops esclude la responsabilità per le violazioni di obblighi con negligenza lieve, a meno che non riguardino obblighi contrattuali fondamentali (ovvero il cui adempimento consenta innanzitutto la corretta esecuzione del contratto e sul cui rispetto la controparte possa fare regolarmente affidamento, i cosiddetti obblighi essenziali), la vita, la salute e il corpo, o che interessino rivendicazioni ai sensi della legge sulla responsabilità del produttore.**
- A5.3 **In caso di lieve inadempienza di un obbligo contrattuale, la responsabilità è limitata ai danni, il cui verificarsi è tipicamente prevedibile nell'ambito contrattuale. È esclusa la responsabilità per danni atipici dei contratti, danni emergenti e lucro cessante.**
- A5.4 **Lo stesso vale per le violazioni degli obblighi degli ausiliari.**
- A5.5 **Forza maggiore: Trusted Shops non controlla la trasmissione di dati tramite internet e non è quindi da ritenere responsabile per ritardi o problemi della trasmissione riconducibili ad internet. Lo stesso vale per gravi eventi quali in particolare forza maggiore, scioperi, sommosse e atti di guerra o terroristici, che possano provocare conseguenze imprevedibili per l'esecuzione della prestazione. Trusted Shops non garantisce perciò che i sistemi online messi a disposizione siano sempre raggiungibili, disponibili e privi di errori.**
- A6 **Obbligo di segretezza**
Trusted Shops si impegna a trattare in modo riservato tutte le informazioni confidenziali, dati e documenti che riceve dal membro in relazione al contratto di adesione Trusted Shops, e a utilizzarle esclusivamente per l'esecuzione del contratto.
- A7 **Durata, proroga e cessazione del contratto**
- A7.1 La durata contrattuale minima è di 12 mesi. Il contratto di adesione Trusted Shops si prolunga ogni volta di un
- A7.2 Se durante l'anno contrattuale il membro aggiunge delle prestazioni aggiuntive a pagamento, anche ogni prestazione aggiuntiva può essere disdetta entro un termine di 3 mesi dalla fine dell'anno contrattuale.
- A7.3 Non si pregiudica il diritto al recesso straordinario senza preavviso per motivo grave.
- A7.4 Si considera grave motivo per il recesso straordinario senza preavviso da parte di Trusted Shops in particolare se:
- il membro non adempie a un obbligo ai sensi del comma A4 nonostante la diffida o non adempie ripetutamente oppure rifiuta di adempiere seriamente e definitivamente a tali obblighi,
 - il membro è moroso di 30 giorni per quanto riguarda il pagamento del contributo di adesione annuale o mensile nonostante diffida ad adempiere.
- A8 **Modifiche contrattuali**
Le modifiche ai TS-AMB, TS-ASK, ai criteri di qualità vengono comunicate al membro per iscritto. Le modifiche si considerano approvate se il membro non si oppone per iscritto. Nella lettera di notifica Trusted Shops sottolineerà in particolare che il silenzio equivale all'assenso. L'opposizione deve pervenire entro un mese dalla ricezione della notifica.
- A9 **Disposizioni finali**
- A9.1 Le dichiarazioni riguardanti il contratto di adesione sono valide solo in forma scritta. Le disdette devono essere redatte in forma scritta.
- A9.2 Al presente accordo e a tutte le controversie che ne derivano o che sono in relazione allo stesso, si applica esclusivamente il diritto tedesco.
- A9.3 La lingua contrattuale è l'italiano.
- A9.4 Se il membro è un commerciante, una persona giuridica di diritto pubblico o un fondo speciale di diritto pubblico, per tutte le controversie derivanti dal presente contratto il foro competente è il tribunale della sede sociale dell'azienda Trusted Shops GmbH, se non esiste un foro competente esclusivo. Lo stesso vale se il membro non ha un foro competente generale in Germania o se il suo domicilio o la sua residenza abituale non sono noti al momento della citazione in giudizio.

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

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

Ulteriori definizioni

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

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

“**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.

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

B1.3 Il membro 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 al membro l'utilizzo non esclusivo e non cedibile sul sito web accordato dei marchi „Trusted Shops“ (in parola), e „Garanzia Trusted Shops“ (logo) attraverso i testi predisposti da Trusted

- Shops per la durata del contratto, solamente e per tutto il tempo che il membro soddisfi le condizioni di licenza d'uso, se il membro cumulativamente:
- a. rispetta le norme contenute nella versione di volta in volta valida dei criteri di qualità;
 - b. offre ai suoi clienti la Garanzia Trusted Shops e la protezione acquirenti;
 - c. 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 solo e per tutto il tempo che le condizioni di licenza d'uso siano soddisfatte.
- B2.3 Trusted Shops dà il proprio consenso all'utilizzo da parte del membro 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 Il membro è obbligato a garantire il soddisfacimento delle condizioni di licenza d'uso per tutta la durata del contratto.
- B3.2 In caso di reclami e di casi di protezione acquirenti/casi di garanzia il membro deve fornire informazioni complete sulle tempistiche di consegna, sulle bolle di trasporto e ricevute di restituzione e anche informazioni dettagliate su tracce d'uso o ulteriori condizioni di stato che possano condurre ad una diminuzione del valore della merce.
- B4 Decadenza dai diritti d'uso**
- B4.1 Il membro decade dal diritto d'uso (comma B2) non appena non soddisfi una o più condizioni della licenza d'uso. Trusted Shops verifica la conformità del membro a dette condizioni in maniera continuativa a intervalli regolari e a propria discrezione tramite prove a campione. Il membro decade inoltre dal diritto all'uso se si trova moroso di almeno 30 giorni del pagamento dell'importo dovuto nonostante diffida ad adempiere via e-mail.
- B4.2 Shops lavora con il membro per migliorare la prestazione del membro ed ha in particolare il diritto a richiedere al membro 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 il membro non ha diritto di far concludere la protezione acquirenti Trusted Shops e di far usufruire della Garanzia Trusted Shops.
- B4.4 Ulteriori pretese da parte di Trusted Shops in relazione ad un utilizzo illegittimo dei marchi Trusted Shops rimangono intatte.
- B5 Attività da intermediario**
- Il comma A4.6 vale rispettivamente per tutti gli obblighi dei succitati commi B2, B3, B4 e A1.
- B6 Calcolo consuntivo**
- B6.1 Alla fine di ogni anno contrattuale, il membro fornisce spontaneamente informazioni sul suo fatturato effettivo lordo realizzato nell'esercizio tramite tutti i siti web registrati con Trusted Shops.
- B6.2 Se il fatturato annuo effettivo supera il fatturato previsto calcolato sulla base delle retribuzioni e ricade in una classe di fatturato superiore secondo il listino prezzi, allora verrà pagato un versamento rettificativo pari all'importo dato dalla differenza tra la nuova e la precedente classe di fatturato. L'inquadramento nella nuova classe di fatturato vale automaticamente anche per l'anno contrattuale successivo.
- B6.3 Se viene constatato che il fatturato effettivo supera considerevolmente il fatturato previsto, l'importo di adesione può venire calcolato nuovamente secondo il listino prezzi già per il mese successivo dello stesso anno contrattuale da Trusted Shops. Il criterio di calcolo è determinato dal fatturato mensile medio estrapolato sulla base dell'anno contrattuale. Il membro può tuttavia ancora provare che il fatturato mensile medio è minore del valore calcolato tramite estrapolazione.
- B7 Nessuna consulenza legale**
- Trusted Shops verifica durante il controllo del sito web solamente il soddisfacimento delle condizioni della licenza d'uso. Un esito positivo della verifica non implica la affermazione che il sito web del membro soddisfi tutte le normative pertinenti, in particolare le norme relative alla concorrenza sleale o le norme sulle clausole vessatorie
- B8 Risoluzione straordinaria del contratto**
- B8.1 Un motivo grave per la risoluzione straordinaria del contratto senza preavviso dell'opzione "sigillo di qualità e Garanzia" sussiste quando alternativamente:
- a. il membro 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. il membro non indica o indica in modo non veritiero il suo fatturato previsto o effettivo;
 - c. il contratto di Garanzia Trusted Shops concluso con il membro viene risolto per la revoca dello schema di garanzia concesso o per un altro motivo.

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

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

Ulteriori definizioni

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

C1 Integrazione del Trustbadge

C1.1 Con l'inizio del contratto le parti lavorano insieme per integrare il Trustbadge nel sito web.

"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.

C1.2 L'integrazione del codice del Trustbadge è obbligatoria. Trusted Shops ha diritto a raccogliere i dati del sito web,

- tramite l'utilizzo del Trustbadge, relativi alle prestazioni necessarie accordate.
- C1.3 Il membro 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 Il membro non può utilizzare abusivamente il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops, soprattutto non può generare l'impressione inesatta che la qualità del suo sito web sia particolarmente buona grazie a recensioni positive prodotte autonomamente o fatte per suo conto, e non può nemmeno cercare di evitare che le recensioni negative dei clienti confluiscono nel sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops tramite informazioni non veritiere.
- C2.2 Il professionista è obbligato a provare, su richiesta di Trusted Shops, la veridicità di una recensione e/o il soddisfacimento delle condizioni stabilite al comma C2.9 e a questo scopo a presentare documenti e ricevute (per esempio fatture che comprovano che il soggetto che ha rilasciato la recensione si tratta effettivamente di un cliente del professionista, liste di clienti e liste di e-mail, testi relativi a consensi elargiti, files log).
- C2.3 Se dal punto di vista del membro, una recensione è illecita (offese o false affermazioni di fatti), Trusted Shops verifica manualmente la recensione in questione e disattiva i commenti oggettivamente illeciti. Le stelle e gli smiley assegnati restano sempre invariati.
- C2.4 Al membro è vietato influenzare i clienti o i collaboratori Trusted Shops con minacce o atteggiamento aggressivo per provocare la modifica di una recensione assegnata.
- C2.5 Il membro non offrirà ai suoi clienti alcun vantaggio, condizione speciale, riduzione di prezzo o altri incentivi per provocare una recensione positiva.
- C2.6 Il membro 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 Il membro può utilizzare il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops solo per la durata del contratto e solo per i propri scopi, ovvero per la recensione e l'eventuale presentazione delle recensioni dei propri clienti, salvo che Trusted Shops non conceda espressamente per iscritto il consenso all'utilizzo per altri scopi. In particolare non è consentito concedere a terzi, dietro compenso, l'utilizzo del sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops o collegare il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops ad altre prestazioni senza il benessere di Trusted Shops e rivendere il tutto a un prezzo complessivo (reselling).
- C2.8 Al membro è vietato utilizzare i marchi denominativi o i marchi denominati-vi/marchi figurativi o generare l'impressione che il proprio sito web sia verificato da Trusted Shops, salvo che sia autorizzato a farlo dall'adesione a Trusted Shops o dalla messa a disposizione dei corrispondenti testi pubblicitari da parte di Trusted Shops. Per la descrizione della pubblicità, e ai fini della stessa, con il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops si devono utilizzare esclusivamente i testi e la grafica messi a disposizione da Trusted Shops.
- C2.9 Se il membro desidera cogliere l'occasione per chiedere via e-mail ai propri clienti una recensione tramite il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops, o se a tale scopo utilizza i sistemi Trusted Shops per inviare richieste di recensione tramite esso, il membro dovrà cumulativamente
- informare chiaramente i propri clienti nell'informativa sulla privacy di questo uso previsto dell'indirizzo e-mail ed eventualmente di altri dati personali
 - ottenere il consenso previo ed esplicito di ogni cliente all'utilizzo dell'indirizzo e-mail ed eventualmente di ulteriori dati personali a tale scopo secondo le disposizioni di legge e
- 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 il membro 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 rivelino 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 il professionista non rispetta gli obblighi e le condizioni di licenza d'uso citati al comma C2 fermi restando ulteriori mezzi legali, Trusted Shops ha il diritto di:
- interdire l'accesso in tutto o in parte al sistema di raccolta delle recensioni per tutta la durata della violazione degli obblighi e
 - richiedere al professionista di assicurare il soddisfacimento delle condizioni di licenza d'uso entro un congruo termine, e/o
 - cessare il comportamento contrario al contratto; o
 - eliminare l'integrazione del sistema di raccolta delle recensioni e tutti i riferimenti allo stesso dal sito web;
- C3.2 Se malgrado diffida da parte di Trusted Shops il membro 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:
- eliminare definitivamente tutte le recensioni o solo quelle in questione, riportando il sistema allo stato originario;
 - rescindere l'opzione "recensioni dei clienti" immediatamente, ossia senza previa diffida, e senza alcun preavviso in caso di evidente violazione colposa o dolosa di uno di tali obblighi.
- C4 Esonero in caso di utilizzo del sistema di raccolta delle recensioni contrario ai termini del contratto**
- In caso di violazione dei diritti di terzi derivante dall'abuso colposo (ai sensi del comma C2.1) o dalla manipolazione (ai sensi del comma C2.4) del sistema di raccolta delle recensioni o dalla violazione colposa degli obblighi di cui al comma C2.9 il membro 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 il membro scelga di usare l'opzione «valutazione del prodotto» valgono, oltre alle restanti condizioni del contratto di adesione, anche le condizioni qui elencate.

- D1 Doveri aggiuntivi in caso di utilizzo dell'opzione recensione del prodotto**
- D1.1 Per l'utilizzo del sistema di raccolta delle recensioni i soci che utilizzano l'opzione recensione del prodotto devono adempiere in linea generale a quanto indicato dai commi C2 fino a C4 TS-AMB.
- D1.2 Il membro che intende approfittare della possibilità di trasferire URL di immagini dei prodotti a Trusted Shops, affinché quest'ultimo pubblichi le immagini nel modulo di recensione sulle pagine di Trusted Shops, si impegna nei confronti di Trusted Shops e garantisce di inoltrare esclusivamente i link di immagini di cui egli detiene i diritti d'autore e per cui è autorizzato a distribuire licenze secondo i seguenti criteri oppure detiene egli stesso una licenza per lo sfruttamento delle immagini con il diritto di diffusione di sublicenze secondo i seguenti criteri.
- D1.3 Il membro garantisce inoltre di inviare a Trusted Shops esclusivamente informazioni (ad esempio link ad immagini, descrizioni del prodotto, numeri di articolo, caratteristiche del prodotto) che si riferiscono al prodotto ordinato, consegnato e oggetto di recensione, in particolare solo immagini e descrizioni di tali prodotti.
- D1.4 Il membro 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 nazionalista, razzista o xenofobo, anche in caso di mancanza di rilevanza penale.
- D1.5 Il membro è altresì tenuto a non inviare descrizioni di prodotti che ledono i diritti di terzi, in particolare i diritti dei marchi.
- D2 Licenza d'uso delle immagini del prodotto**
- D2.1 Con il presente il membro conferisce a Trusted Shops il diritto non esclusivo e non trasferibile di sfruttamento delle immagini dei prodotti inviate senza limiti di tempo e di spazio e per gli scopi di cui al presente contratto, in particolare, ma non esclusivamente, il diritto di utilizzare la riproduzione dell'immagine del prodotto nel modulo di recensione e nei profili di recensione. Ciò include espressamente i seguenti tipi di sfruttamento dell'immagine: duplicazione, elaborazione e diffusione in comunicazioni stampate, offline e online, tramite cellulare, servizi Push, social media, e tipi d'uso noti in futuro, nella misura in cui essi saranno necessari per adempiere agli obblighi contrattuali.
- D2.2 Il membro conferisce a Trusted Shops i diritti menzionati a titolo gratuito.
- D3 Esonero in caso di uso del sistema di raccolta delle recensioni in violazione del contratto**
- In caso di lesione dei diritti di terzi per colpevole inadempimento degli obblighi indicati al paragrafo D1, il membro, 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**
- Il membro può utilizzare le recensioni del prodotto raccolte per propri scopi pubblicitari. Questa licenza rimane valida anche dopo il termine del contratto di adesione.

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

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

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

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

E1 Obblighi e oneri aggiuntivi nell'utilizzo del Reputation Manager

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

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

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

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

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

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

E3 Disattivazione temporanea del profilo di recensione

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

Allegato al contratto di adesione Trusted Shops

Accordo sul trattamento dei dati personali per conto altrui

tra il membro indicato nel contratto di adesione

- Responsabile –

- di seguito denominato **Committente** -

e **Trusted Shops GmbH, Subbelrather Straße 15C, 50823 Colonia**

- Responsabile del trattamento -

- di seguito denominato **Contraente** -

- insieme di seguito denominate **le Parti** -

Le Parti hanno stipulato un contratto sull'adesione del venditore a Trusted Shops (di seguito denominato **Contratto principale**), nell'ambito del quale al Contraente è consentito il trattamento di dati personali per conto del Committente (Elaborazione dell'ordine). Il presente allegato stabilisce gli obblighi delle Parti per la protezione dei dati, derivanti dall'Elaborazione dell'ordine descritto in dettaglio nel Contratto principale. Tale allegato trova applicazione nelle attività di seguito elencate corrispondenti al contratto e per le quali i dipendenti del Contraente e le persone autorizzate dal Contraente trattano i dati personali del Committente (di seguito denominati **Dati**):

- Rappresentazione grafica del *trustbadge* come contenuto di terze parti, nell'ambito della presenza online del membro stipulata nel contratto (*logfiles*);
- Raccolta di indirizzi e-mail e invio di promemoria di valutazione per e-mail, purché questi non si basino su accordi contrattuali separati tra Trusted Shops e il soggetto interessato (in particolare, l'adesione a Trusted Shops per acquirenti); ciò si riferisce, in particolare, all'impiego delle funzioni "raccoltore di recensioni" e "raccolta automatica" e dell'API;
- Rilevamento dei dati di contatto e di ulteriori informazioni aziendali (se necessario, nome, indirizzo e-mail, indirizzo postale e numero di telefono) quando si utilizza il RGPD-Manager di Trusted Shop Caricamento di documenti per creare dei collegamenti. A titolo esemplificativo, per collegare i specifici contratti sul trattamento dei dati per conto altrui con il relativo registro delle attività di trattamento creato attraverso il RGPD-Manager

Le appendici di questo allegato sono disponibili all'indirizzo http://support.trustedshops.com/lp/en/legal_order_processing_appendices. Nelle modalità di cui al paragrafo A8 del contratto principale, il membro verrà debitamente informato di eventuali modifiche agli appendici nonché al presente allegato – incluse le eventuali modifiche concernenti subcontraenti del trattamento incaricati.

Definizioni

Per tutti i termini di questo accordo, di cui l'art. 4 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (*Datenschutz-Grundverordnung*, di seguito RGPD) preveda una definizione, tale definizione giuridica vale anche per il presente contratto.

A Oggetto e durata dell'ordine

A1 L'oggetto e la durata del trattamento, come anche la tipologia e lo scopo del trattamento, sono definiti nel contratto principale, comprensivo di tutti gli allegati e le integrazioni.

A2 I dati oggetto di elaborazione e le categorie di persone interessate sono definiti nell'**Appendice 1** del presente accordo.

A3 La durata del presente allegato si regola sulla base della durata del Contratto principale, nella misura in cui dalle disposizioni del presente allegato non derivino ulteriori obblighi.

B Obblighi del Contraente

B1.1 Al Contraente, e ad ogni suo sottoposto che abbia accesso ai dati personali, è concesso il trattamento dei dati delle persone interessate esclusivamente nei termini definiti e documentati nel presente accordo e su disposizione per iscritto del Committente, salvo in casi eccezionali ai sensi dell'art. 28 comma 3 a) del RGPD.

B1.2 Il Contraente informerà immediatamente il Committente nel caso ritenga che una disposizione violi la normativa vigente. In tal caso, il Contraente può sospendere l'attuazione della disposizione fino a che essa non venga confermata o modificata dal Committente.

B1.3 Le disposizioni sono definite inizialmente nel Contratto principale e possono essere modificate dal Committente per iscritto o in formato elettronico (formato testuale), tramite comunicazione agli uffici indicati dal Contraente. Disposizioni verbali individuali devono essere immediatamente confermate per iscritto.

B1.4 Disposizioni che esulino dalle prestazioni concordate in sede contrattuale verranno gestite come richiesta di modifica dei servizi. I relativi costi sostenuti sono a carico del Committente.

B2 Il Contraente strutturerà l'organizzazione interna del proprio ambito di responsabilità in modo tale da soddisfare i requisiti specifici in materia di protezione dei dati. Verranno adottate misure tecniche e organizzative per garantire l'adeguata protezione dei dati del Committente, in modo da soddisfare i requisiti del Regolamento generale sulla protezione dei dati tedesco (art. 32 RGPD). Il Contraente deve adottare misure tecniche e organizzative per assicurare nel lungo termine la riservatezza, la disponibilità e la stabilità dei sistemi e servizi relativi al trattamento.

B2.1 Il Contraente deve documentare l'adozione delle misure tecniche ed organizzative prima dell'inizio del trattamento, in particolare per quanto riguarda le attività concrete concernenti l'elaborazione dell'ordine, e di rimetterle al Committente ai fini del loro esame.

- B2.2 Le misure tecniche e organizzative concordate e documentate sono allegare nell'**Appendice 2** e costituiscono parte del presente contratto. Il Committente è a conoscenza di tali misure tecniche ed organizzative ed è sua responsabilità assicurarsi che il livello di protezione dei dati da elaborare sia adeguato ai rischi.
- B2.3 Le misure tecniche e organizzative sono soggette al progresso tecnologico e ai futuri sviluppi. In tal senso è concesso al Contraente di adottare misure alternative adeguate, senza che ciò causi un abbassamento del livello di sicurezza delle misure stabilite. Modifiche significative devono essere documentate.
- B3** Al Contraente non è concessa la cancellazione o la limitazione del trattamento dei dati elaborati nell'ordine: questo potrà avvenire unicamente a seguito di una disposizione documentata del Committente e mai in via arbitraria,
- B3.1 ad eccezione del caso in cui una persona interessata si rivolga, in relazione ai propri diritti, direttamente al Contraente. In questo caso il Contraente si metterà in contatto con il Committente per chiarire se la prestazione dei diritti delle parti interessate viene eseguita da lui stesso o dal Committente. Previa autorizzazione del Committente, il Contraente è autorizzato a prendere tutte le misure necessarie per tutelare i diritti degli interessati nell'ambito delle sue possibilità.
- B3.2 Il Contraente assisterà, a seconda delle sue possibilità, il Committente nell'elaborazione e la soddisfazione delle richieste da parte delle persone interessate tramite misure tecniche e organizzative adatte. I relativi costi sono a carico del Committente.
- B3.3 Per quanto inclusi nell'entità delle prestazioni, il concetto di estinzione, il diritto all'oblio, la rettifica, la portabilità dei dati e dell'informazione devono essere assicurati direttamente dal Contraente secondo una disposizione documentata del Committente.
- B4** Oltre al rispetto delle disposizioni di questo ordine, il Contraente è inoltre tenuto ad adempiere agli obblighi di legge ai sensi degli artt. 28 al 33 del DSGVO. In tale contesto, garantisce in particolar modo il rispetto delle seguenti disposizioni:
- B4.1 Il Contraente comunicherà al Committente i dati di contatto del responsabile protezione dati dell'azienda, ove disposta la sua nomina ai sensi dell'art. 37 del DSGVO. Il responsabile protezione dati dell'azienda esercita la propria attività ai sensi dell'art. 38 del DSGVO.
- Nel caso il Contraente non sia obbligato a nominare un responsabile protezione dati, il Committente nominerà una persona di contatto per le questioni relative al trattamento dei dati personali.
- B4.2 Per tutelare la privacy, ai sensi degli artt. 28 comma 3 par. 2 lett. B, 29, 32 comma 4 del DSGVO, il Contraente assegnerà l'esecuzione del servizio unicamente a dipendenti che abbiano vincoli di riservatezza e che siano stati preventivamente informati sulle disposizioni rilevanti in materia di protezione dei dati. Il Contraente garantisce che è vietata l'elaborazione di tali dati al di fuori delle disposizioni ai dipendenti incaricati del trattamento dei dati e ad altre persone impiegate dal Contraente.
- B4.3 Il Contraente assisterà, a seconda delle sue possibilità, il Committente nell'esaudire le richieste degli organi di vigilanza o le richieste e reclami delle persone interessate ai sensi del capitolo III del RGPD, art. 82 RGPDe nel rispetto degli obblighi sanciti dagli artt. dal 32 al 36 del RGPD. I relativi costi sostenuti sono a carico del Committente, salvo che al Contraente spetti di rispondere a pretese, richieste e l'emergere di obblighi di segnalazioni. Inoltre, l'obbligo di sostenere i costi non si applica alla fornitura di informazioni per adempiere agli obblighi di trasparenza.
- B4.4 Il Contraente informerà immediatamente il Committente nel caso sorgano importanti interruzioni delle attività aziendali o gravi violazioni da parte del Contraente o da parte delle persone da esso assunte in relazione all'ordine, delle violazioni delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali da parte del Committente o delle disposizioni contenute nel presente contratto o nel caso di altre irregolarità relative al trattamento dei dati da parte del Committente. Egli/ella adotterà le misure necessarie per garantire la sicurezza dei dati e per attenuare le potenziali conseguenze negative per gli interessati.
- B4.5 Il Contraente informerà immediatamente il Committente sulle ispezioni e le misure dell'organo di vigilanza relative a questo ordine. Ciò vale anche nella misura in cui l'organo competente indagherà, nel quadro di reati amministrativi o procedimenti penali, il trattamento dei dati personali durante l'elaborazione dell'ordine trasmesso da parte del Contraente.
- B4.6 Se il Committente è soggetto, in base alla verifica da parte dell'organo di vigilanza, a indagini per reati amministrativi o procedimenti penali, alla rivendicazione di responsabilità di una persona interessata o di un terzo, o sia egli/ella soggetto/a a qualsiasi altra pretesa in relazione all'elaborazione dell'ordine da parte del Contraente, il Contraente sosterrà il Committente al massimo delle sue capacità. I relativi costi sono a carico del Committente.
- B4.7 Il Contraente verifica regolarmente i processi interni e le misure tecniche e organizzative, ai fini di garantire che il trattamento nel suo ambito di responsabilità adempia gli obblighi di legge in materia di protezione dei dati e tutele i diritti delle persone interessate.
- C**
- C1** **Obblighi del Committente**
- Il Committente è l'unico responsabile dell'osservanza delle disposizioni di legge sulla protezione dei dati nell'ambito del presente contratto, in particolare per verificare la conformità del trasferimento dei dati al Contraente ed accertare la conformità del trattamento dei dati ("Responsabile" ai sensi dell'art. 4 n. 7 del RGPD). In particolare, il Committente è responsabile per l'effettiva raccolta del consenso degli interessati nell'ambito dell'esecuzione dell'ordine.
- C2** Il Committente deve informare immediatamente e pienamente il Contraente nel caso in cui vengono riscontrati degli errori o irregolarità nel risultato dell'ordine, in relazione alle condizioni di legge in materia di protezione dei dati.
- C3** Il Committente comunicherà al Contraente la persona di contatto per le questioni in materia di protezione dei dati nell'ambito del presente contratto.
- D**
- D1** **Subcontraenti**
- Ai sensi di questa disposizione, i rapporti di subappalto sono intesi come quelle prestazioni di servizio concordate in sede contrattuale che il Contraente subappalta interamente o parzialmente a terzi.
- D1.1 Sono esclusi i servizi ausiliari utilizzati dal Contraente, come, ad esempio, servizi di telecomunicazione, servizi postali e di trasporto, manutenzione e servizio utenti, o smaltimento dei supporti di memoria, come anche misure particolari per la protezione della privacy, l'integrità e la stabilità dell'hardware e del software dei dispositivi per l'elaborazione dei dati, a meno che il subcontraente non possa in tal modo accedere ai dati personali. Tuttavia, il Contraente è tenuto ad adottare accordi contrattuali e misure di controllo adeguate e conformi alla legge per garantire la protezione e sicurezza dei dati del Committente anche nel caso che esistano servizi ausiliari affidati a terzi per i quali non è possibile accedere ai dati personali.
- D2** Il Contraente può affidare servizi a terzi (ulteriori responsabili degli ordini) solo previo esplicito consenso scritto e documentato del Committente.
- D2.1 Il Committente acconsente di incaricare il servizio ai subcontraenti elencati nell'**Appendice 3** a condizione che sia stato concluso un accordo contrattuale tra il contraente e il subcontraente per il trattamento dei dati personali per conto di un ulteriore incaricato del trattamento, mediante un contratto o altro strumento giuridico ai sensi del diritto dell'Unione o del diritto dello Stato membro interessato, che imponga a quest'ultimo gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati stabiliti nel contratto o in un altro strumento giuridico tra il responsabile del trattamento e l'incaricato del trattamento ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 3, RGPD.

- D2.2 Sono ammessi l'esternalizzazione ad altri subcontraenti o il cambio degli attuali subcontraenti, nella misura in cui
- il Contraente notificchi per iscritto o in formato testuale tale esternalizzazione al Committente con un preavviso di 30 giorni,
 - e quest'ultimo non sollevi per iscritto al Contraente obiezioni su tale esternalizzazione entro la data di consegna dei dati e
 - tale accordo contrattuale sia basato ai sensi dell'art. 28 comma 2-4 del RGPD. Si applica il paragrafo D2.1.
- D2.3 Se non viene sollevata alcuna obiezione entro i termini, la modifica riceve il tacito consenso. Nel caso venga sollevata un'obiezione e non è possibile raggiungere una soluzione di comune accordo tra le Parti, alle Parti è concesso un diritto straordinario di recesso dell'intero Contratto principale fino alla data di consegna dei dati al subcontraente.
- D2.4 La consegna dei dati personali del Committente al subcontraente e il relativo inizio dell'attività sono consentiti solo qualora sussistano tutti i requisiti per il subappalto.
- D3** Qualora il subcontraente fornisca le proprie prestazioni al di fuori dell'Unione Europea dello Spazio economico europeo, si applicano inoltre i requisiti del paragrafo E. Lo stesso vale per i fornitori di servizi ai sensi del comma D1.1, periodo 2.
- E** **Luogo del trattamento**
- E1** La raccolta, elaborazione e l'utilizzo dei dati da parte del Contraente si svolge esclusivamente in uno degli stati membri dell'Unione Europea o in un altro stato facente parte dell'accordo sullo Spazio economico europeo.
- E2** In singoli casi, il Contraente può derogare a questa disposizione se e nella misura in cui adotti le misure opportune per garantire il trasferimento dei dati a paesi terzi ai sensi dell'art. 44 e sgg. del RGPD. Si applicano i paragrafi D2.1 e D2.2.
- F** **Diritto di verifica del Committente**
- F1** Il Contraente deve dimostrare al Committente che gli obblighi previsti dal presente contratto sono stati rispettati con mezzi adeguati.
- F2** L'attestazione di tali misure, che non riguardano unicamente l'ordine in questione, può essere fornita a discrezione del Contraente mediante
- F2.1 autoverifica;
- F2.2 codici di condotta interne all'azienda, inclusa l'attestazione esterna della loro osservanza;
- F2.3 osservanza dei codici di condotta approvate ai sensi dell'art. 40 del RGPD;
- F2.4 la certificazione presso un ufficio certificazione autorizzato ai sensi dell'art. 42 del RGPD;
- F2.5 attestati, relazioni o rapporti aggiornati di organismi indipendenti (ad esempio, revisori, responsabili della protezione dati, servizi di sicurezza informatica, *audit*, autorità di vigilanza sulla protezione dati, controllori qualità);
- F2.6 una certificazione adeguata presso autorità di controllo della sicurezza informatica e della protezione dei dati (ad esempio, in base alla protezione base della BSI, l'Ufficio federale tedesco per la sicurezza informatica).
- F3 Se, in singoli casi, sono necessarie ispezioni da parte del committente o di un ispettore incaricato dal cliente perché le documentazioni di cui ai paragrafi F1 e F2 non si rivelano sufficienti, le ispezioni devono essere effettuate durante il normale orario di lavoro senza interrompere il corso delle operazioni dopo la registrazione, tenendo conto
- di un adeguato tempo di preavviso. Se l'ispettore incaricato dal committente ha un rapporto di concorrenza con il Contraente, il Contraente avrà il diritto di opporsi alla decisione.
- G** **Cancellazione e restituzione dei dati personali**
- G1** È vietato produrre copie o duplicati dei dati senza informare il Committente. Ciò non si applica alle copie di sicurezza, nella misura in cui sono necessarie a garantire una corretta elaborazione dei dati, o ai dati necessari per l'adempimento agli obblighi di legge in materia di conservazione dei dati.
- G2** A completamento dei lavori concordati a richiesta del Committente in sede contrattuale oppure prima, e comunque non oltre la fine delle prestazioni concordate, il Contraente, su scelta del Committente, consegnerà alla sede competente tutti i documenti, i risultati del trattamento e dell'utilizzo dei dati, nonché gli archivi di dati relativi al rapporto contrattuale in suo possesso oppure li distruggerà in conformità alla legislazione in materia di protezione dei dati, nella misura in cui il vigente diritto europeo o degli Stati membri non preveda l'obbligo di conservazione dei dati personali. Lo stesso vale per il materiale di prova e di scarto. Il registro della cancellazione deve essere esibito su richiesta.
- G3** I dati comunicati per l'invio dei inviti di recensione verranno cancellati dopo 3 mesi decorrenti dall'invio del rispettivo invito.
- G4** Il Contraente è tenuto a conservare la documentazione comprovante la il corretto e ordinato trattamento dei dati, in conformità ai rispettivi termini di conservazione, oltre la scadenza del contratto. Alla fine del contratto può trasferire la documentazione al Committente.
- G5** Se al momento della consegna o della cancellazione dei dati vengono sostenuti dei costi aggiuntivi derivanti da indicazioni divergenti del Committente, tali costi sono a carico dello stesso Committente.
- H** **Responsabilità e risarcimento danni**
- Il Committente e il Contraente sono responsabili nei confronti delle persone interessate, anche se ciò costituisce una deroga alle disposizioni di responsabilità concordate nel Contratto principale, ai sensi dell'art. 82 del RGPD.
- I** **Obbligo di informazione, forma scritta e diritto applicabile**
- I1** Nel caso i dati del Committente siano compromessi da pignoramenti o confische, procedure concorsuali o fallimentari, oppure da altri eventi o provvedimenti di terzi, il Contraente è tenuto a informare immediatamente il Committente. Il Contraente informerà immediatamente tutti i responsabili in questo contesto, che il controllo e la proprietà dei dati sono di esclusiva competenza del Committente, in quanto "responsabile" ai sensi del Regolamento generale per la protezione dei dati tedesco.
- I2** Modifiche e integrazioni al presente allegato e alle sue componenti, incluse eventuali garanzie del Contraente, richiedono un'autorizzazione scritta, che può avvenire anche in formato elettronico (formato testuale) e dell'esplicito avviso del fatto che si tratta di modifiche o di integrazioni di queste condizioni. Ciò vale anche per la rinuncia a tale requisito formale.
- I3** In caso di contraddizioni, le disposizioni nel presente allegato sulla protezione dei dati prevarranno sulle disposizioni del Contratto principale.

Criteria di qualità

Il negozio online si obbliga a rispettare la normativa in materia di vendita a distanza, e-commerce e protezione dei dati nel commercio elettronico.

1. Identità dell'azienda e reperibilità

Nel negozio online, il nome e l'indirizzo dell'azienda vengono indicati in maniera facilmente reperibile e trasparente. Viene data la possibilità di mettersi facilmente e velocemente in contatto con il negozio.

2. Protezione dei dati e sicurezza

Nel negozio online, i dati personali vengono acquisiti, elaborati, utilizzati e inoltrati a terzi solo se ciò è consentito dalla legge o se il cliente ha dato il suo espresso consenso.

Ovviamente l'utente verrà informato dell'utilizzo dei dati personali.

Se il negozio online invia pubblicità via e-mail, al destinatario deve essere data la possibilità di revocare il proprio consenso al ricevimento della pubblicità via e-mail.

Il negozio online protegge i dati personali del cliente contro abusi. In modo particolare, la trasmissione di informazioni sensibili sul pagamento (coordinate bancarie, dati della carta di credito) avviene esclusivamente in forma criptata.

3. Prodotti e costi

Tutti i prodotti offerti sono descritti in modo chiaro e comprensibile.

Vengono offerti solo prodotti la cui vendita non è vietata per legge e che non violano il catalogo di esclusione Trusted Shops. Se necessario, vengono adottati sistemi adeguati di verifica dell'età dell'acquirente.

Tutti i prezzi dei prodotti, tutte le spese di spedizione e tutti i costi aggiuntivi devono essere indicati in modo trasparente.

4. Consegna e pagamento

Il cliente viene informato sui tempi di spedizione previsti o sulla data esatta di consegna. Se, in casi eccezionali, i tempi o la data di consegna non possono essere rispettati, il cliente viene immediatamente informato al riguardo.

I metodi di pagamento e la zona di consegna devono essere menzionati al più tardi all'inizio del processo d'ordine.

5. Processo d'ordine

Il processo d'ordine è chiaro e comprensibile. In modo particolare, per il consumatore è necessario riconoscere se un ordine comporta l'obbligo di pagamento. Prima dell'invio dell'ordine, l'utente viene informato sui prodotti, prezzi dei prodotti, spese di spedizione e altri costi aggiuntivi. Il ricevimento dell'ordine viene confermato immediatamente via e-mail.

6. Recesso

Il consumatore viene informato sul diritto di recesso e sulle eventuali eccezioni. Il diritto di recesso non può essere indebitamente limitato.

7. Garanzia Trusted Shops

Il negozio online offre la garanzia Trusted Shops. Il cliente, dopo aver stipulato la garanzia, è assicurato contro la perdita del pagamento del prezzo d'acquisto in caso di mancata consegna o in seguito alla restituzione della merce, indipendentemente dal metodo di pagamento.

8. Indicatori di qualità

Trusted Shops misura in maniera continuativa i seguenti indicatori di qualità che il negozio online dovrà rispettare.

8.1 Recensioni

La valutazione complessiva delle recensioni Trusted Shops deve raggiungere almeno il punteggio di 3,0.

8.2 Rimborsi

Almeno il 95% degli ordini con garanzia Trusted Shops deve essere evaso senza incorrere in alcuna contestazione, così che non sia necessario presentare una richiesta di rimborso del prezzo d'acquisto tramite la garanzia Trusted Shops.

8.3 Risposte

Almeno il 95% delle richieste di garanzia che Trusted Shops presenta al negozio online deve ricevere risposta entro cinque giorni.

Criteria di qualità

Il negozio online si obbliga a rispettare la normativa in materia di vendita a distanza, e-commerce e protezione dei dati nel commercio elettronico.

1. Identità dell'azienda e reperibilità

Nel negozio online, il nome e l'indirizzo dell'azienda vengono indicati in maniera facilmente reperibile e trasparente. Viene data la possibilità di mettersi facilmente e velocemente in contatto con il negozio.

2. Protezione dei dati e sicurezza

Nel negozio online, i dati personali vengono acquisiti, elaborati, utilizzati e inoltrati a terzi solo se ciò è consentito dalla legge o se il cliente ha dato il suo espresso consenso.

Ovviamente l'utente verrà informato dell'utilizzo dei dati personali.

Se il negozio online invia pubblicità via e-mail, al destinatario deve essere data la possibilità di revocare il proprio consenso al ricevimento della pubblicità via e-mail.

Il negozio online protegge i dati personali del cliente contro abusi. In modo particolare, la trasmissione di informazioni sensibili sul pagamento (coordinate bancarie, dati della carta di credito) avviene esclusivamente in forma criptata.

3. Prodotti e costi

Tutti i prodotti offerti sono descritti in modo chiaro e comprensibile.

Vengono offerti solo prodotti la cui vendita non è vietata per legge e che non violano il catalogo di esclusione Trusted Shops. Se necessario, vengono adottati sistemi adeguati di verifica dell'età dell'acquirente.

Tutti i prezzi dei prodotti, tutte le spese di spedizione e tutti i costi aggiuntivi devono essere indicati in modo trasparente.

4. Consegna e pagamento

Il cliente viene informato sui tempi di spedizione previsti o sulla data esatta di consegna. Se, in casi eccezionali, i tempi o la data di consegna non possono essere rispettati, il cliente viene immediatamente informato al riguardo.

I metodi di pagamento e la zona di consegna devono essere menzionati al più tardi all'inizio del processo d'ordine.

5. Processo d'ordine

Il processo d'ordine è chiaro e comprensibile. In modo particolare, per il consumatore è necessario riconoscere se un ordine comporta l'obbligo di pagamento. Prima dell'invio dell'ordine, l'utente viene informato sui prodotti, prezzi dei prodotti, spese di spedizione e altri costi aggiuntivi. Il ricevimento dell'ordine viene confermato immediatamente via e-mail.

6. Recesso

Il consumatore viene informato sul diritto di recesso e sulle eventuali eccezioni. Il diritto di recesso non può essere indebitamente limitato.

7. Garanzia Trusted Shops

Il negozio online offre la garanzia Trusted Shops. Il cliente, dopo aver stipulato la garanzia, è assicurato contro la perdita del pagamento del prezzo d'acquisto in caso di mancata consegna o in seguito alla restituzione della merce, indipendentemente dal metodo di pagamento.

8. Indicatori di qualità

Trusted Shops misura in maniera continuativa i seguenti indicatori di qualità che il negozio online dovrà rispettare.

8.1 Recensioni

La valutazione complessiva delle recensioni Trusted Shops deve raggiungere almeno il punteggio di 3,5 in ogni periodo di 30 giorni.

8.2 Rimborsi

Almeno il 95% degli ordini con garanzia Trusted Shops deve essere evaso senza incorrere in alcuna contestazione, così che non sia necessario presentare una richiesta di rimborso del prezzo d'acquisto tramite la garanzia Trusted Shops.

8.3 Risposte

Almeno il 95% delle richieste di garanzia che Trusted Shops presenta al negozio online deve ricevere risposta entro cinque giorni.

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 | |
|------------------------------------|--------------------------|
| Testi legali anti diffida Germania | a richiesta facoltativa* |
| Recensioni dei prodotti | a richiesta facoltativa* |
| Google integration | a richiesta facoltativa* |
| Raccoglitore di recensioni | a richiesta facoltativa* |
| Marketing/SEO | a richiesta facoltativa* |

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

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

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

Prestazioni dell'adesione

I) Manuale per i commercianti online

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

II) Sigillo di qualità e Garanzia Trusted Shops

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

Verifica della rispondenza a tutti i criteri di qualità

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

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

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

Relazione di certificazione individuale

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

Sigillo di qualità Trusted Shops

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

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

Protezione acquirenti Trusted Shops e garanzia per i tuoi clienti

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

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

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

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

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

Assistenza consumatori tramite e-mail, web, telefono

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

Login e gestione utente

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

III) Sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops

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

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

- i clienti del sito hanno la possibilità di valutarlo sulla base di almeno uno dei tre criteri definiti (assistenza, consegna e beni) tramite un modulo messo a disposizione da Trusted Shops.
Per ogni criterio è possibile assegnare le stelle di valutazione su una scala da 1 a 5, dove 5 stelle corrispondono al voto migliore.
- Se offrite nel vostro negozio online solamente servizi (e non merci), potrete disporre del nostro sistema a una categoria. I vostri clienti potranno valutare il vostro negozio online sotto il criterio servizio. Nel caso di

vendita di merci potete usufruire del nostro sistema a tre categorie. In questo caso l'utilizzo del sistema ad una categoria non sarà possibile. Se utilizzate inizialmente il sistema a una categoria e successivamente 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 da 5 a 4,5 | Voto complessivo 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 Reputation Manager, può sfruttare tutto il potenziale del nostro sistema di recensioni eTrusted. Allo stesso momento può migliorare rapidamente le sue recensioni e mantenerle ad un eccellente livello, e ciò non solo nell'ambito della piattaforma eTrusted ma anche sulle altre piattaforme pubbliche e rilevanti per il SEO, come Google, Facebook, Trustpilot, ecc. Può confrontare lo stato attuale delle recensioni sulle varie piattaforme indirizzando i singoli inviti alla recensione a quei profili e account che intende migliorare. Ciò è possibile o per tutti o solo per alcuni dei suoi negozi online e punti di contatto, in modo permanente o temporaneo, sia in automatico che manualmente. Tutte queste attività possono essere organizzate, controllate e gestite comodamente dal Control Center di eTrusted.

IV) Numero certificati (domini)

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

Prestazioni aggiuntive facoltative

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

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

I) Protezione contro le "Abmahnungen" Pro Germania

La soluzione giusta per i venditori online che desiderano una protezione contro le "Abmahnungen" a prezzo competitivo per potersi dedicare al commercio senza altre preoccupazioni.

Se vuoi farla finita con la paura delle "Abmahnungen" e concentrarti di nuovo interamente sui tuoi affari, scegli la nostra soluzione di base a prezzo competitivo Protezione contro la "Abmahnung" PRO.

- 3 presenze online protette
- Lingua del negozio online: tedesco
- Condizioni generali di contratto e testi a norma di legge
- Servizio di aggiornamento via e-mail

Scarica subito una [Comparazione delle diverse soluzioni in formato PDF](#).

L'acquisto della protezione contro la "Abmahnung" implica l'adesione al gruppo di interesse contro le "Abmahnungen". Alcuni benefici sono forniti come assistenza volontaria solidale. Si applicano le [Condizioni di protezione contro la "Abmahnung"](#) e le [Condizioni generali di mandato](#).

**La "Abmahnung" in Germania è un mezzo tramite il quale si possono perseguire comportamenti contrari alla lecita concorrenza. Con "un'Abmahnung" si richiede la cessazione di un determinato comportamento, come

l'uso di clausole contrattuali illecite o di informative sul recesso erronee. Inoltre la persona diffidata tramite "Abmahnung" deve dichiarare esplicitamente che il comportamento contestato non verrà più messo in atto in futuro. Nel caso in cui ci sia una susseguente trasgressione la persona diffidata tramite "Abmahnung" dovrà pagare una sanzione. In ogni caso la persona diffidata tramite "Abmahnung" deve sostenere sempre i costi legali della "Abmahnung", sempreché questa non sia stata temeraria.

II) 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.

III) 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.

IV) Raccogliatore di recensioni

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

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

V) Pacchetto traffico

Sfrutta attivamente i vantaggi della tua adesione a Trusted Shops per generare più traffico, aumentare il tasso di conversione e fidelizzare i tuoi clienti.

Profilo del negozio esteso con link alle campagne promozionali

Migliora il tuo posizionamento sui motori di ricerca e attira nuovi visitatori sul tuo negozio grazie a un deep link personalizzato alle tue campagne promozionali e a buoni sconto offerti sul profilo del tuo negozio. In questo modo porterai traffico di qualità sul tuo sito.

Più conversioni grazie all'Exit Intent Popup

L'Exit Intent Popup è una finestra che si apre non appena il visitatore intende abbandonare il tuo negozio. È questo il momento ideale per offrirgli un buono sconto vantaggioso trattenendo l'utente sulla pagina del tuo negozio. Ciò ti consente di diminuire le interruzioni d'acquisto e di aumentare le vendite.

Offerte sulla pagina di ringraziamento per la recensione

Un cliente ha appena lasciato una recensione sul tuo negozio. È il momento ideale per ringraziarlo con un'offerta che lo inviti a fare un nuovo acquisto.

Preisliste

Mitgliedschaftsbeitrag

1.1 Monatliche Grundgebühr

Die monatliche Grundgebühr berechnet sich nach folgender Tabelle:

| Jährlicher Online-Umsatz (brutto) | Grundgebühr monatlich* |
|-----------------------------------|---|
| bis EUR 100.000 | EUR 60 |
| bis EUR 200.000 | EUR 80 |
| bis EUR 300.000 | EUR 100 |
| bis EUR 500.000 | EUR 120 |
| bis EUR 750.000 | EUR 140 |
| bis EUR 1.000.000 | EUR 190 |
| über EUR 1.000.000 | auf Anfrage erstellen wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot |

Die Grundgebühr der Mitgliedschaft wird umsatzabhängig berechnet. Für die Berechnung ist der Jahresumsatz (brutto) des Mitglieds zugrunde zu legen, der über alle bei Trusted Shops angemeldeten Online-Auftritte erzielt wird. Der Mitgliedschaftsbeitrag enthält auch die variable Prämie für die Trusted Shops Garantie.

1.2 Monatliche Gebühr je gebuchtem Zertifikat: 59 EUR

1.3 Optional buchbare Zusatzoptionen

Jede Option kann individuell für jeweils einen Online-Auftritt (Shop), unter einer Domain, in einer Sprachvariante, mit Ausrichtung auf einen Zielmarkt, hinzugebucht werden (jeweils mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Vertragsjahres einzeln kündbar). Die Verfügbarkeit der Zusatzpakete ist abhängig vom ausgewählten Hauptzielmarkt.

| Zusatzpaket | Preis je Zusatzpaket monatlich |
|---|--------------------------------|
| DSGVO-Schutz | EUR 60 |
| Google Integration | EUR 30 |
| Traffic Paket | EUR 30 |
| Produktbewertungen | ab EUR 80** |
| Review Collector 1000/3000 | EUR 30/80 |
| Lokale Bewertungen + Google Integration | EUR 69 |
| Reputation Manager | ab EUR 50** |

* Monatliche Preise inkl. Mitgliedschaftsbeitrag und Prämie der Trusted Shops Garantie. Vertragsmindestdauer 1 Jahr. Alle Preise im Voraus, zzgl. MwSt., Änderungen vorbehalten.

** Der monatliche Preis richtet sich nach dem jährlichen Online-Umsatz (brutto) des Shops. Der angegebene Mindestpreis gilt bei einem Online-Umsatz bis EUR 5.000.000 brutto.

| | |
|--|---------|
| 2. Weitere Kosten aus der Mitgliedschaft | |
| 2.1 Einmalige Einrichtungspauschale | EUR 99 |
| 2.2 Bearbeitungsgebühr bei Schadensfällen | EUR 25 |
| 2.3 Kosten pro zusätzlichem Prüfungsprotokoll bei mangelhafter Umsetzung des Änderungsbedarfs | EUR 50 |
| 3. Optionale Zusatzleistungen zu den Trusted Shops Mitgliedschaftspaketen | |
| 5.1 Express-Zertifizierungen | EUR 200 |
| Beschleunigte Erstellung des individuellen Prüfungsprotokolls in maximal 3 Werktagen (bei entsprechender Bonität) | |
| 5.2 Wechsel des Shopbetreibers | EUR 50 |
| Vertragsübernahme eines zertifizierten Shops bei Beibehaltung der Inhalte (AGB etc.) | |
| 5.3 Wechsel des Shopssystems | EUR 200 |
| Neuzertifizierung aufgrund eines Wechsels des Shopssystems | |
| 5.4 Neuprüfung des Shops | EUR 200 |
| Neuzertifizierung aufgrund umfassender Änderungen von wesentlichen zertifizierungsrelevanten Komponenten | |

* Monatliche Preise inkl. Mitgliedschaftsbeitrag und Prämie der Trusted Shops Garantie. Vertragsmindestdauer 1 Jahr.
Alle Preise im Voraus, zzgl. MwSt., Änderungen vorbehalten.

** Der monatliche Preis richtet sich nach dem jährlichen Online-Umsatz (brutto) des Shops. Der angegebene Mindestpreis gilt bei einem Online-Umsatz
bis EUR 5.000.000 brutto.

Condizioni generali della garanzia Trusted Shops

Art. 1 Oggetto della garanzia Trusted Shops

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

Art. 2 Ambito di applicazione dell'assunzione di responsabilità

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

Art. 3 Requisiti per l'assunzione di responsabilità

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

Art. 4 Esecuzione degli ordini di copertura

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

1. Lo shop online

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

2. Atradius

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

Art. 5 Ricorso alla garanzia

1. Lo shop online

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

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

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

2. Atradius

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

Art. 6 Accordi di regresso

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

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

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

Art. 7 Premio

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

Art. 8 Attività di intermediazione

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

Art. 9 Risoluzione del contratto

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

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

Art. 10 Responsabilità di Atradius

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

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

Art. 11 Disposizioni finali

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

1. Al contratto di garanzia Trusted Shops si applica il diritto tedesco.

2. Luogo di adempimento e foro competente è Colonia.

3. Lo shop online può indirizzare reclami al settore assicurazioni dell'autorità federale di vigilanza finanziaria: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Dichiarazione di garanzia Trusted Shops

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

A. Che cos'è la garanzia Trusted Shops?

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

B. Casi di sinistro

Rientrano nella Garanzia il rimborso **dei pagamenti concretamente sostenuti, concordati per contratto** (di seguito denominati "Pagamenti sostenuti") i seguenti casi, a condizione che i Pagamenti sostenuti non siano stati rimborsati entro 7 giorni dal Negozio online, nonostante la richiesta di rimborso.

Restituzione del denaro in caso di mancata consegna o di mancata prestazione

- La merce o un contenuto digitale non sono stati consegnati o messi a disposizione;
- un servizio non è stato erogato per colpa dell'offerente;
- un viaggio last minute non è stato intrapreso senza l'offerta di un'alternativa ammissibile per legge a causa di una disdetta definitiva del viaggio da parte dell'operatore turistico.
Tuttavia, in questo caso, la Garanzia non serve per la copertura contro il caso di insolvenza, né lo prevede totalmente (p.es., in caso di raggiungimento/superamento dei limiti massimi di responsabilità). Una tale copertura è soggetta solo a un certificato di garanzia del viaggio. Per l'operatore turistico online, la Garanzia non copre i casi coperti o che possono essere coperti da una polizza di annullamento viaggio, né lo prevede totalmente (p.es., in caso di raggiungimento dei limiti massimi di responsabilità o di franchigia): a tale scopo serve solo la una polizza di annullamento viaggio;
- un buono acquistato presso un Negozio online per la consegna della merce, di un contenuto digitale o di un servizio non viene riscosso nonostante la sua validità, anche se l'utente ha regolarmente sollecitato il Negozio online obbligato alla riscossione e il buono acquistato è stato legalmente rispedito nei limiti del diritto di recesso. La Garanzia è applicabile solo per la durata della copertura concordata e in particolare non se l'utente ha lasciato scadere il buono o non l'ha riscosso per altri motivi;
- in caso di contratto per la fornitura di energia (energia elettrica, gas, teleriscaldamento, acqua), la prestazione non viene fornita;
- in caso d'intervento o stipulazione di un'assicurazione, il contratto di assicurazione non viene concluso nonostante il Pagamento sostenuto.

Tuttavia, in questo caso, la Garanzia non serve per la copertura ai sensi della responsabilità civile per il danno patrimoniale, né lo prevede totalmente (p.es., in caso di raggiungimento/superamento dei limiti massimi di responsabilità). La Garanzia non serve nemmeno per coprire lo svolgimento delle prestazioni assicurative.

Restituzione di denaro in caso di mancato rimborso dopo il recesso, di restituzione della merce o di perdita per il trasporto

- g) Nessun rimborso totale o parziale dopo un recesso;
l'utente deve aver esercitato il proprio diritto di recesso previsto per legge entro i termini prescritti, in conformità alle disposizioni in materia di contratti a distanza e rispedito la merce al Negozio online nel rispetto delle modalità e dei termini concordati nel contratto d'acquisto, dando la possibilità di seguire la restituzione della merce (p.es., mediante raccomandata, invio di un pacco; ciò non vale per i pacchettini);
- h) nessun rimborso totale o parziale dei Pagamenti sostenuti dopo la restituzione concordata della merce;
l'utente deve aver rispedito la merce al Negozio online in conformità a un accordo tra l'utente e il Negozio online e il Negozio online, dopo il ricevimento della merce rispedita non ha provveduto al rimborso concordato o a farlo per intero;
- i) nessun rimborso totale o parziale dei Pagamenti sostenuti dopo una perdita della merce ordinata online dovuta al trasporto imputabile al Negozio online, con consegna o restituzione nell'ambito del diritto di recesso previsto per legge.

La Garanzia non comprende assolutamente la copertura di altri diritti che non rientrano nei contratti stipulati, la copertura dei diritti alla garanzia o di eventuali diritti di risarcimento del danno.

C. Presupposti dei casi di sinistro

La Garanzia si applica nei casi di sinistro di cui sopra, se uno di essi sopraggiunge **nell'arco della durata della copertura vigente per la relativa garanzia (vedere il punto E)** dopo il ricevimento dell'ordine presso il Negozio online, ma non oltre **l'ammontare della copertura concordato (vedere il punto E)**. In caso di prestazioni periodiche, la Garanzia si estende esclusivamente alle prestazioni parziali da erogare e ai Pagamenti sostenuti nel corso della durata della copertura. Per chiarire il caso di sinistro, l'utente deve provvedere a effettuare una segnalazione nel sistema online di Trusted Shops.

D. Garante:

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

1. Atradius Kreditversicherung, Succursale de Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Colonia, rappresentante generale: Dr. Thomas Langen, iscritto al Tribunale di Colonia con il numero HRB 89229, rappresentante generale: assicurazione di credito
2. R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, iscritta al Tribunale di Wiesbaden con il numero HRB 7934

Il relativo garante viene scelto da Trusted Shops GmbH e comunicato tramite e-mail all'utente dopo la segnalazione per la tutela dei consumatori.

E. Ammontare e durata della copertura

L'ammontare e la durata della copertura possono essere reperiti nel certificato, facendo clic sul sigillo nel relativo

Negozio online. L'esistenza della Garanzia Trusted Shops con il relativo ammontare e la relativa data viene comunicata all'utente per e-mail.

F. Denuncia di sinistro e liquidazione

1. Termini

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

2. Prove

Il garante è vincolato alle regole probatorie previste dalla legge e giudica il caso contemplato nella Garanzia sulla base delle prove presentate entro i tempi prescritti, in considerazione delle regole contrattuali e delle condizioni per la Garanzia.

Tutte le prove necessarie, in particolare i pagamenti e le restituzioni devono essere documentate al Garante nella forma opportuna (p.es., copia dell'estratto conto, ricevuta del pagamento in contrassegno, copia di un bollettino di spedizione, deposizioni di testimoni) entro 5 giorni dall'emissione della Richiesta di garanzia.

3. Rimborso

Se il Garante ha constatato l'obbligo di rimborso, il Negozio online sarà sollecitato a effettuare il rimborso da Trusted Shops GmbH. Nel caso in cui il Negozio online restituisca il Pagamento sostenuto in un secondo tempo e non entro 5 giorni, l'utente riceverà il denaro dal Garante, nell'ambito della Garanzia Trusted Shops.

G. Obbligo di diminuzione del danno e accordo di cessione

L'utente è tenuto, a intraprendere tutte le misure per evitare che si verifichi un caso di sinistro e/o a ricevere indietro i Pagamenti già sostenuti.

Se l'utente ottiene una restituzione in virtù della Garanzia, cederà progressivamente al Garante tutti i diritti e le richieste contro il Negozio online e contro terzi (p.es., assicurazioni, come la polizza di annullamento viaggio), correlati alla transazione assicurata, unitamente a tutti i diritti accessori. Il Garante accetterà la cessione.

H. Disposizioni finali

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

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

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

Diritto di recesso per il consumatore

I consumatori hanno il seguente diritto di recesso.

Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni. Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto. Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci (Trusted Shops GmbH, Subbelrather Straße 15c, 50823 Colonia, Germania, Tel.: +49 221 77536 77, Fax: +49 221 77536 89, garantie@trustedshops.com) della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

Effetti del recesso

Se Lei recede dal presente contratto, Le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla Sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della Sua decisione di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale, salvo che Lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

Se Lei ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di recesso, è tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui Lei ha ci comunicato il Suo recesso dal presente contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto.

Fine della disposizione sul diritto di recesso

Modulo di recesso tipo

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

- Destinatario Trusted Shops GmbH, Subbelrather Straße 15c, 50823 Colonia, Germania, Tel.: +49 221 77536 77, Fax: +49 221 77536 89, garantie@trustedshops.com:

- Con la presente io/noi (*) notifichiamo il recesso dal mio/nostro

(*) contratto di vendita dei seguenti beni/servizi (*)

- Ordinato il (*)/ricevuto il (*)

- Nome del/dei consumatore(i)

- Indirizzo del/dei consumatore(i)

- Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo e' notificato in versione cartacea)

- Data

(*) Cancellare la dicitura inutile.