

Criterios de calidad

La tienda online se compromete a cumplir con las disposiciones legales sobre la venta a distancia y la protección de datos en el comercio electrónico.

1. Identidad y contacto

En la tienda online se presentan de forma transparente y accesible el nombre y la dirección postal de la empresa. Se ofrece un medio rápido y sencillo para contactar a la tienda online.

2. Protección de datos y seguridad

En la tienda online solo se recogerán, procesarán, utilizarán y cederán a terceros los datos de carácter personal, siempre que la ley lo permita o si el cliente ha dado su consentimiento explícito para ello.

Se informará sobre el uso de los datos personales de forma clara y comprensible.

Si la tienda online envía comunicaciones publicitarias o promocionales a través del correo electrónico, se ofrecerá al destinatario la posibilidad de darse de baja para dejar de recibir publicidad en el futuro.

La tienda online protege la información de carácter personal de los clientes de manera adecuada. La transmisión de todos los datos se lleva a cabo únicamente de forma cifrada, en especial de datos sensibles de pago (números de cuenta, información de la tarjeta de crédito).

3. Productos y costes

Todos los productos ofrecidos se describen de forma clara y comprensible.

Solo se ofrecen productos cuya venta no esté prohibida por ley y que no infrinjan los criterios de exclusión de Trusted Shops. Cuando sea necesario, se utilizarán mecanismos de verificación de edad apropiados.

Todos los precios de los productos, gastos de envío y otros costes adicionales se especifican de forma transparente.

4. Envío y pago

El cliente será informado acerca del plazo de entrega esperado o la fecha exacta de entrega. Si, en caso excepcional, no se pudiera cumplir con el plazo o la fecha de entrega, el cliente será notificado al respecto inmediatamente.

Se informará, a más tardar al inicio del proceso de pedido, sobre los métodos de pago ofrecidos y la zona de entrega.

5. Proceso de pedido

El proceso de pedido es claro y comprensible. En particular, el consumidor puede reconocer cuando efectúa un pedido obligándose al pago. Antes de enviar el pedido, será informado sobre los productos, los precios de estos, los gastos de envío y otros costes adicionales. La recepción de la orden pedido será confirmada inmediatamente por correo electrónico.

6. Desistimiento

El consumidor deberá ser informado acerca del derecho de desistimiento y sobre las respectivas excepciones. El derecho de desistimiento no se restringirá indebidamente.

7. Garantía de Trusted Shops

La tienda online ofrece la garantía de Trusted Shops. Tras contratar la garantía, el cliente estará asegurado en caso de que no se realice la entrega o tras la devolución del producto, independientemente del método de pago empleado.

8. Indicadores de calidad

Trusted Shops llevará a cabo una evaluación continua de los siguientes indicadores de calidad, los cuales deberán ser cumplidos por la tienda online.

8.1 Opiniones de los clientes

La puntuación global otorgada por las valoraciones de Trusted Shops deberá ser como mínimo de 3,0.

8.2 Reembolsos

Al menos el 95% de los pedidos en los que se haya contratado la garantía de Trusted Shops deberán tramitarse sin reclamaciones, es decir, sin que se efectúe una solicitud de reembolso del precio de compra a través de la garantía de Trusted Shops.

8.3 Respuestas

Al menos el 95% de las solicitudes de garantía de Trusted Shops a la tienda online deberán ser respondidas dentro un plazo de cinco días hábiles.