

Criterios de calidad



1. Identidad y contacto

La identidad real de la empresa está garantizada. En la tienda online, la identificación de la empresa se puede encontrar fácilmente y se presenta de forma transparente. Es posible contactar con la tienda online de forma rápida y sencilla.

2. Protección de datos y seguridad

La información sobre el uso de los datos personales se proporciona de forma comprensible. La tienda online protege adecuadamente los datos personales de los clientes contra su uso indebido. En particular, la transmisión de información de pago sensible (detalles de la cuenta, datos de la tarjeta de crédito) y los datos personales están correctamente encriptados.

3. Desistimiento

Los consumidores son informados del derecho de desistimiento y de sus posibles excepciones.

4. Oferta de productos

Los productos ofrecidos, así como los textos e imágenes, no infringen las disposiciones legales ni el catálogo de exclusiones y ofertas no certificables de Trusted Shops.

En la tienda online se indica claramente si la oferta está dirigida exclusivamente a empresarios y autónomos.

5. Precios y costes

Se indican los precios de los productos ofrecidos de forma transparente, incluyendo el IVA y otros impuestos para consumidores.

Los gastos de envío para el pedido concreto, así como los servicios adicionales de pago, se mostrarán a más tardar en el proceso de pedido.

6. Entrega

Antes de realizar el pedido, se proporciona información transparente y coherente sobre el plazo de entrega o de cumplimiento del servicio.

7. Proceso de pedido

En la página de pedido se indican de forma transparente los productos solicitados, sus precios, eventualmente los periodos de suscripción, los gastos de envío adicionales, así como otros costes derivados del pedido.

La recepción del pedido se confirma inmediatamente por correo electrónico.

En la confirmación del pedido se indican los productos o servicios solicitados, el precio total, los gastos de envío y otros costes adicionales.

8. Registro para la Protección del Comprador de Trusted Shops

En la tienda online está habilitado el registro para la Protección al Comprador de Trusted Shops y la Garantía de Trusted Shops. Esto protege a los clientes del riesgo financiero en caso de que no se realice la entrega/ejecución o no se reciba el reembolso tras la devolución de los productos, independientemente del método de pago utilizado.

9. Indicadores de calidad y seguimiento

Trusted Shops obtiene indicadores de calidad basados en los datos aportados con cada compra asegurada en cada tienda certificada.

Este control de la calidad tiene lugar durante todo el periodo de afiliación.

9.1 Opiniones sobre la experiencia de compra

La experiencia de clientes con la tienda online debe ser valorada con al menos 3,5 de 5 estrellas de nota media en el plazo de 30 días consecutivos.

9.2 Opiniones

Al menos el 95% de las consultas sobre Protección del Comprador y Garantía de Trusted Shops deben ser atendidas por la tienda online en un plazo de cinco días.

9.3 Pedidos sin escalas

Al menos el 95% de los pedidos con Protección al Comprador de Trusted Shops o Garantía de Trusted Shops completados deben estar libres de disputas, de modo que no se requiera una solicitud de reembolso del precio de compra debido a la ausencia de entrega o a la falta de reembolso después del desistimiento.