

## 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.