



# Los Criterios de Calidad de Trusted Shops

El Sello de Confianza de Trusted Shops confirma que se cumplen los siguientes criterios de calidad. El Sello de Confianza lo concede Trusted Shops y no se puede comprar. Garantiza a los clientes que pueden comprar con confianza. Si no se cumplen los criterios de calidad y no se realizan ajustes a pesar de las correspondientes solicitudes, el Sello de Confianza será revocado y no podrá volver a mostrarse.

---

## Toda tienda en línea con el Sello de Calidad de Trusted Shops cumple los siguientes criterios:



### Identidad y solvencia verificadas

La identidad y la solvencia de la empresa se verifican al principio de la colaboración y se siguen controlando de forma continua.

---



### Protección del comprador activa

Todos los compradores deben poder proteger sus compras contra pérdidas económicas mediante el Trustbadge® integrado en la tienda online.

---



### Conformidad con la Protección del Consumidor

Los siguientes puntos se verifican mediante pedidos de prueba:

- El público destinatario de la oferta en línea es claramente identificable (comercial y/o privado)
- Se facilita información clara sobre la identidad del vendedor.
- Existe una opción de contacto fácilmente identificable (también telefónica)
- Los precios, los componentes del precio, los gastos de envío y entrega, así como los plazos de entrega se muestran y desglosan de forma transparente.
- Existe un procedimiento de desistimiento claro con un periodo de reflexión mínimo de 14 días sin excepciones inaceptables.

- La información sobre el proceso de desistimiento, las modalidades de devolución y los costes de devolución es fácilmente accesible.
- La oferta de todos los productos o servicios se encuentra autorizada y no está prohibida por el catálogo de exclusión de Trusted Shops
- El proceso de pedido es claro y comprensible
- Los productos, servicios, precios, costes adicionales y el botón de pedido se presentan de forma transparente en la página de pago.
- La confirmación del pedido por correo electrónico se recibe inmediatamente y en ella se indican los productos adquiridos, los precios y los posibles gastos de envío adicionales.
- La transmisión de datos es segura y está totalmente encriptada

### **Mínimo de 4,0 estrellas en las opiniones de Trusted Shops**

Las opiniones recopiladas corresponden a una valoración media de, al menos, 4 estrellas. El control diario tiene en cuenta tanto los últimos 30 días como los últimos 12 meses.

### **Servicio de Comunicación sobresaliente**

En los últimos 30 días, la tienda online ha respondido al menos al 95% de las consultas sobre protección del comprador en un plazo de cinco días a través del sistema de Trusted Shops.

### **Baja tasa de reembolso por Protección al Comprador**

De media, en los últimos 30 días, el 95% de todos los pedidos se han procesado sin ninguna solicitud de reembolso.

