



## Los criterios de calidad de Trusted Shops

Desde hace más de 20 años, Trusted Shops otorga el Sello de Calidad a tiendas online. Si una tienda cumple los criterios de calidad y los llamados indicadores de calidad se encuentran en el ámbito adecuado, recibe la distinción del Sello de Calidad de Trusted Shops. Además, las revisiones de consumidoras y consumidores desempeñan un papel importante. El Sello de Calidad consiste en una distinción no comercial, que indica que los criterios de calidad especificados se cumplen.

Junto a la revisión de calidad inicial, vigilamos continuamente el cumplimiento de los criterios de calidad. Si constatamos que los criterios de calidad no se han cumplido de forma regular en los últimos 30 días y no se encontró ninguna solución, volvemos a desactivar el Sello de Calidad en la tienda.

### Cada tienda online distinguida con el Sello de Calidad de Trusted Shops, cumple los siguientes criterios:

#### **Identidad comprobada**

Al principio de nuestra colaboración, comprobamos tanto la identidad de la empresa, como su solvencia. Además, supervisamos esta solvencia continuamente.

#### **Protección al comprador activa**

Otorgamos el Sello de Calidad exclusivamente a tiendas de las cuales estamos convencidos. Y esto lo garantizamos en el peor de los casos con la [Protección al Comprador](#). Es decir, cada uno de los pedidos pagados en la tienda, puede ser asegurado financieramente. Cada tienda que muestre el Sello de Calidad, ofrece a sus clientes y clientas a posibilidad de activar la Protección al comprador por medio de la llamada Tecnología del Trustbadge®.

#### **Experiencia de compra agradable**

Llevamos a cabo pedidos de prueba y revisamos los siguientes apartados vinculados al proceso de compra:

- ¿Es segura la **transmisión de datos** y está completamente encriptada?
- ¿Es el **proceso de devolución** claro y se ofrece un plazo de al menos 14 días? ¿Es fácil encontrar la información de cómo llevarlo a cabo y la dirección de devolución correspondiente? ¿Se comunica quién se hace cargo de los costes de devolución de forma clara y si determinadas mercancías o servicios quedan excluidos de este proceso de devolución?
- ¿Es fácil encontrar la **identidad de los vendedores** y una posibilidad de contacto?
- ¿No infringen los **productos ofrecidos**, sus textos e ilustraciones los criterios de exclusión de Trusted Shops, como por ejemplo armas o juegos de azar ilegales?
- ¿Se muestran los **precios de los productos y sus costes asociados** de forma clara y desglosada?
- ¿Se indican los **gastos de envío** de forma clara?
- ¿Se muestran el **plazo de entrega o de cumplimiento** de forma clara?
- ¿Queda claro el **rango de clientes** de la venta, incluyendo la venta exclusiva a empresas o autónomos?
- ¿Es el **proceso de pedido claro y comprensible**? ¿Todos los productos y servicios, sus precios y costes adicionales, los costes de envío cualquier otra información adicional están resumidos de manera clara y comprensible en la página del pedido?
- ¿Se envía inmediatamente una **confirmación de pedido** por correo electrónico con una lista detallada y claramente comprensible de los productos pedidos, precios, costes adicionales y gastos de envío?

### Cada tienda online ha cumplido durante los 30 últimos días los siguientes 3 indicadores de calidad:

#### **4,0 estrellas en las valoraciones de Trusted Shops**

Las valoraciones recopiladas no pueden caer por debajo de 4 estrellas de promedio. El seguimiento diario considera tanto los últimos 30 días, como los últimos 12 meses.

#### **Servicio de comunicación**

Para poder seguir mostrando el Sello de Calidad, la tienda online tiene que responder al menos el 95 % de las consultas sobre la Protección al Comprador en el plazo de 5 días por medio del sistema de Trusted Shops.

#### **Tasa de reembolso de la Protección al Comprador**

Desde el punto de vista de clientas y clientes, idealmente los pedidos deberían ser realizados sin problemas. Por eso, supervisamos durante la colaboración conjunta, la frecuencia con la que se recurre a la Protección al Comprador para los pedidos pagados. Para que el Sello de Calidad pueda permanecer activo, al menos el 95 % de todos los pedidos deben haber sido realizados sin ninguna solicitud de reembolso.