

## Criteria di qualità



### 1. Identità dell'azienda e reperibilità

Si garantisce l'identità effettiva dell'azienda. Nel negozio online, l'identità dell'azienda viene indicata in maniera facilmente reperibile e trasparente. Si dà la possibilità di mettersi in contatto con il negozio online in modo facile e veloce.

### 2. Protezione e sicurezza dei dati personali

L'utente verrà informato dell'utilizzo dei dati personali in modo comprensibile. Il negozio online protegge adeguatamente i dati personali del cliente contro abusi. In particolare va sottolineato che la trasmissione di informazioni sensibili sul pagamento (coordinate bancarie, dati della carta di credito) nonché di dati personali avviene esclusivamente in modo criptato.

### 3. Recesso

Il consumatore verrà informato del diritto di recesso e delle eventuali eccezioni.

### 4. Prodotti in offerta

I prodotti offerti nonché i testi e le illustrazioni non violano le disposizioni di legge e/o il catalogo di esclusione di Trusted Shops in materia di offerte non certificabili.

Nel negozio online è chiaramente indicato quando un'offerta si rivolge esclusivamente ad aziende e/o a coloro che esercitano una libera professione.

### 5. Prezzi e costi

I prezzi indicati per i prodotti in offerta sono trasparenti per il consumatore, e sono inclusivi dell'IVA e di altri elementi costitutivi del prezzo.

Le spese di spedizione per qualsiasi ordine concreto nonché per prestazioni aggiuntive a pagamento saranno indicate al più tardi nel corso del processo d'ordine.

### 6. Consegna

Prima dell'invio dell'ordine vengono presentate in modo trasparente e non contraddittorio tutte le informazioni relative alle date di consegna del prodotto o di esecuzione del servizio.

### 7. Processo d'ordine

Sulla pagina dell'ordine vengono mostrati in modo trasparente i prodotti ordinati, i rispettivi prezzi, eventualmente la durata degli abbonamenti, nonché le spese di spedizione ed altre spese connesse all'ordine.

Il ricevimento dell'ordine viene confermato immediatamente via e-mail.

Nella conferma d'ordine vengono elencati le merci o i servizi ordinati, il prezzo totale d'acquisto, le spese di spedizione e gli altri costi aggiuntivi.

### 8. Registrazione per beneficiare della Protezione Acquirenti Trusted Shops

Nel negozio online è possibile registrarsi per beneficiare della Protezione Acquirenti e della garanzia Trusted Shops. In questo modo i clienti sono protetti dal rischio finanziario in caso di mancata consegna o mancata prestazione del servizio o, ancora, in caso di mancato rimborso a seguito dell'esercizio del diritto di recesso – e questo indipendentemente dal metodo di pagamento prescelto.

### 9. Indici di qualità e monitoraggio

In base ai dati trasmessi nell'ambito di ogni acquisto protetto, Trusted Shops ricava degli indicatori di qualità in ogni negozio certificato. La misura della qualità avviene durante tutta la durata dell'adesione.

#### 9.1 Recensioni sull'esperienza di acquisto

L'esperienza dei clienti con il negozio online deve essere valutata con un numero di stelle compreso mediamente tra 3,5 e 5 negli ultimi 30 giorni.

#### 9.2 Commenti

Almeno il 95% delle richieste di applicazione della Protezione Acquirenti e garanzia Trusted Shops deve ottenere risposta da parte del negozio online in un termine di cinque giorni.

#### 9.3 Ordini senza alcuna contestazione

Almeno il 95% degli ordini protetti dalla Protezione Acquirenti o dalla garanzia Trusted Shops deve essere evaso senza alcuna contestazione, ovvero senza che sia intervenuta alcuna richiesta di rimborso del prezzo d'acquisto a seguito di mancata consegna o mancato rimborso dopo l'esercizio del diritto di recesso.