

Condizioni Generali di Adesione

Le presenti Condizioni generali di adesione (TS-AMB), il formulario d'ordine e tutti gli altri documenti contrattuali a cui si fa riferimento nel presente documento e nel Modulo d'Ordine, inclusi, a titolo esemplificativo, i seguenti documenti: il catalogo dei servizi (TS-LV) e il listino prezzi (TS-PL) regolano l'adesione del negozio online a Trusted Shops ("**Contratto di adesione**"). Il contratto di adesione viene stipulato tra Trusted Shops SE con sede in Germania (di seguito "**Trusted Shops**") e il negozio online (di seguito "**Aderente**"; di seguito congiuntamente "**le parti**"). Allo stesso tempo, le parti stipulano un accordo sul trattamento dei dati personali; tale accordo è allegato al contratto di adesione come appendice. Il presente Contratto di Adesione entrerà in vigore nel momento in cui Trusted Shops accetta la richiesta di adesione e ne dà comunicazione in forma scritta ("**Data di inizio del contratto**").

Definizioni

"Cliente": chiunque acquisti beni o servizi tramite il negozio online dell'Aderente o utilizzi il sito web dell'Aderente stesso.

"Servizi Trusted Shops": L'insieme di tutti i servizi forniti da Trusted Shops nell'ambito dell'adesione, compresi il sistema online, i contenuti messi a disposizione e altri servizi come specificato nella descrizione del servizio.

"Presenza online": la/e presenza/e online specificata/e al momento della richiesta di adesione o aggiunta/e successivamente tramite il sistema online (ad es. negozio online, applicazione del negozio per dispositivi mobili (App), applicazione del negozio su siti di terzi, ecc.), ciascuna sotto un dominio, in una variante linguistica, rivolta a un mercato target, a cui si riferiscono i servizi contrattuali di Trusted Shops.

"Fatturato lordo": indica, se non diversamente specificato, il fatturato dell'Aderente nel/i negozio/i online coperto/i dal contratto, IVA inclusa, prima della deduzione di tutte le

cancellazioni, indipendentemente dalla loro causa legale (ad esempio, cancellazione per legge, garanzia, restituzione volontaria o concordata contrattualmente, ecc.) e indipendentemente dal fatto che dalla cancellazione sia dovuto un rimborso o meno.

"Sistema online" indica l'insieme dei sistemi e delle tecnologie online forniti da Trusted Shops, in particolare la piattaforma eTrusted, per la raccolta, l'analisi e la gestione automatizzata delle recensioni e dei feedback commerciali e non commerciali, nonché per l'utilizzo di altre funzioni modulari prenotabili.

"Marchi Trusted Shops" indicano i marchi denominativi, i loghi, nonché le caratteristiche essenziali degli stessi, nomi commerciali, e gli altri elementi distintivi del marchio di Trusted Shops, compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il marchio denominativo "Trusted Shops" e il marchio combinato (denominativo e figurativo) "Garanzia Trusted Shops".

A Termini e condizioni generali dell'adesione

A1 Utilizzo dei marchi Trusted Shops

A1.1 Trusted Shops è il titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale (in particolare dei diritti di autore, dei diritti di marchio, dei diritti di design, dei diritti su o collegati a banche dati e dei diritti su o collegati a segreti commerciali) dei marchi Trusted Shops, dei sistemi online e di tutte le prestazioni apportate in ambito del contratto di adesione nonché di tutti i contenuti concessi in licenza.

A1.2 All'aderente è vietato utilizzare i marchi Trusted Shops e/o generare l'impressione che il proprio sito web sia stato verificato e certificato da Trusted Shops, salvo che sia stato autorizzato a farlo tramite la concessione di una licenza d'uso da parte di Trusted Shops, in conformità con quanto previsto dalle sezioni B.2 e/o C.3 e nel rispetto delle corrispondenti condizioni di licenza.

A2 Prezzi e condizioni di pagamento

A2.1 L'importo del contributo di adesione è basato sulle prestazioni di Trusted Shops a seconda del pacchetto e dai contributi per tutte le prestazioni aggiuntive richieste. Si applica il listino prezzi (TS-PL). Le fatture di Trusted Shops devono essere saldate entro 14 giorni dal giorno in cui sono state ricevute. Trusted Shops si riserva il diritto di addebitare delle spese di sollecito fino all'importo di 10 euro netti per pagamenti tardi.

A2.2 Se viene concordata una quota di adesione in conformità al listino prezzi, questa deve essere pagata al momento della stipula del contratto. La quota di adesione deve essere corrisposta, con riferimento al primo anno contrattuale, al momento della stipula del contratto e successivamente, con riferimento ai successivi anni contrattuali, dovrà essere corrisposta all'inizio di ogni anno contrattuale.

A2.3 Se l'aderente richiede altre prestazioni aggiuntive a pagamento durante l'anno contrattuale, l'importo per tali prestazioni aggiuntive richieste da tale momento fino al

termine dell'anno contrattuale è dovuto al momento della richiesta. A partire dall'anno contrattuale successivo l'importo per le prestazioni aggiuntive viene incluso nell'importo della quota di adesione.

A2.4 Le parti possono accordare un pagamento rateizzato. Trusted Shops ha il diritto a risolvere l'accordo di pagamento rateizzato se l'Aderente è in ritardo di oltre 14 giorni con il pagamento di una rata.

A2.5 In caso di risoluzione del contratto per la violazione di cui alla sezione A.2.4, la quota di adesione in sospeso per l'anno contrattuale in corso è dovuta immediatamente.

A2.6 Trusted Shops è autorizzato a non fornire i servizi concordati se l'Aderente è in ritardo di 7 giorni con il pagamento degli importi concordati o se questi rifiuta definitivamente il pagamento, nonostante sollecito. In ogni caso resta fermo l'obbligo di pagamento che rimane in vigore per intero. Se ciò dovesse verificarsi frequentemente, Trusted Shops si riserva il diritto di disattivare immediatamente e di non fornire i servizi concordati per la durata del mancato pagamento.

A2.7 Il negozio online deve confermare l'esatto numero di identificazione ai fini IVA e autorizza Trusted Shops a utilizzare tale numero di Partita IVA per addebitare le imposte secondo il processo di inversione contabile (Reverse Charge Process).

A2.8 L'aderente accetta di ricevere le fatture tramite elettronicamente. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento per iscritto.

A2.9 Al momento della conclusione del contratto e alla fine di ogni anno contrattuale, l'aderente dovrà, senza che gli venga richiesto, fornire informazioni veritieri, basate su dati di vendita verificabili degli ultimi 12 mesi, sul fatturato lordo generato nell'esercizio finanziario dell'anno fiscale in corso (prima di dedurre tutte le cancellazioni, resi,

	ecc.) di tutti i suoi siti web registrati presso Trusted Shops. Trusted Shops è autorizzata ad esigere i documenti che giustifichino tali informazioni.	
A2.10	Se l'aderente non fornisce informazioni in conformità con la sezione A2.9, Trusted Shops ha il diritto di stimare il fatturato lordo per estrapolazione o utilizzando altre fonti di informazione, e/o di richiedere all'aderente la prova del suo fatturato lordo negli ultimi dodici mesi. L'aderente ha il diritto di dimostrare che il suo fatturato lordo effettivo si discosta dal valore stimato da Trusted Shops.	A4.4 L'aderente deve rispondere alle richieste di Trusted Shops e dei clienti entro cinque giorni e, se necessario, deve presentare tutta la documentazione rilevante. A completa discrezione di Trusted Shops, la risposta deve essere effettuata tramite il sistema online messo a disposizione dell'aderente da Trusted Shops, tramite email o per iscritto. Una prima risposta ad una richiesta non implica una risoluzione esaustiva del problema. Una prima risposta/presa di posizione è inizialmente da considerarsi sufficiente.
A2.11	Se il fatturato lordo, come indicato dall'aderente secondo la sezione A2.9, o come stimato secondo la sezione A2.10, supera o è inferiore al fatturato lordo previsto precedentemente utilizzato come base per il calcolo della quota, può essere richiesta una riclassificazione in una nuova classe di fatturato secondo il listino prezzi, con effetto per il successivo anno contrattuale, sia per quanto riguarda la quota associativa di base che per eventuali servizi individuali prenotati calcolati sulla base del fatturato.	A4.5 L'Aderente indica almeno una persona di contatto a cui Trusted Shops può rivolgersi per qualsiasi richiesta legata al suo contratto di adesione.
A2.12	Se durante l'anno contrattuale in corso Trusted Shops constata che il fatturato lordo effettivo dell'Aderente supera notevolmente il fatturato lordo previsto precedentemente utilizzato come base (si presume notevole in caso di superamento del 20% e/o di 100.000 € il volume lordo delle vendite previste ed utilizzato come base di calcolo), Trusted Shops può ricalcolare la quota di adesione secondo il listino prezzi entro l'anno contrattuale in corso, con effetto rispettivamente dal mese successivo. In tali casi, il ricalcolo si basa sul fatturato medio mensile estrapolato all'anno contrattuale. L'Aderente ha il diritto di dimostrare che il suo fatturato lordo effettivo si discosta dal valore stimato.	A4.6 Se l'Aderente si limita a stipulare un contratto tra il cliente e terzi (fornitori di servizi), l'Aderente deve garantire che i fornitori di servizi rispettino gli obblighi di cui alla presente sezione A4 per l'intera durata del contratto. Le violazioni degli obblighi da parte dei fornitori di servizi saranno considerate violazioni degli obblighi da parte dell'Aderente.
A2.13	Quando l'Aderente deve o vuole provare il suo fatturato lordo in conformità con le disposizioni di cui sopra, sono considerati come prove valide in particolare:	A4.7 L'Aderente concede a Trusted Shops e alle società collegate a Trusted Shops, ai sensi del § 15 della legge tedesca sulle società per azioni (AktG), il diritto non esclusivo e gratuito di utilizzare il logo aziendale (marchio) dell'aderente per tutta la durata del contratto per i propri scopi pubblicitari e di marketing sui siti web aziendali, sui social media e sulle newsletter, per menzionare la collaborazione (licenza d'uso).
	a. Rendiconto formale sull'ultimo anno fiscale completato (bilancio annuale o rendiconto finanziario); b. Prova / conferma del consulente fiscale o del revisore contabile dell'azienda; c. Estratto (per esempio come screenshot) dal sistema di gestione della merce dell'Aderente o dal sistema software del negozio online.	A4.8 L'Aderente è responsabile in ogni momento dell'accuratezza di tutte le informazioni trasmesse a Trusted Shops. In particolare, l'Aderente è tenuto a controllare attentamente tutti i dati aziendali che inserisce o aggiorna nel Sistema online e a garantire che siano corretti e aggiornati. Ciò vale in particolare per tutte le informazioni pubblicate nei profili aziendali. Trusted Shops non si assume alcuna responsabilità per le informazioni errate o non aggiornate fornite dall'Aderente. Qualora Trusted Shops venisse a conoscenza di dati errati, il Membro è tenuto a rettificarli immediatamente su richiesta. Trusted Shops ha inoltre il diritto di aggiornare tali informazioni autonomamente e di limitare le opzioni di inserimento dell'Aderente a propria discrezione. Se all'Aderente viene data la possibilità di modificare il proprio nome visualizzato, quest'ultimo deve essere scelto in modo tale da permettere di intuire quale sia il dominio registrato o il nome della società.
A3	Servizi di Trusted Shops	A4.9 Se il gestore del sito online cambia, l'Aderente è obbligato a notificarlo a Trusted Shops per iscritto e immediatamente, al fine di raggiungere un accordo sull'utilizzo ulteriore dei servizi. Il cambio di gestore non comporta la risoluzione del contratto di adesione e non giustifica un diritto di recesso straordinario.
A3.1	I servizi aggiuntivi prenotabili di Trusted Shops sono riportati nella descrizione del servizio. Se non diversamente specificato, i servizi prenotabili in modo modulare sono forniti solo per una presenza online.	
A3.2	Trusted Shops garantisce all'aderente l'accesso al sistema online di Trusted Shops durante la durata del contratto.	
A3.3	Per quanto riguarda la disponibilità della piattaforma eTrusted del sistema online come servizio software-as-a-service, si applica il Service Level Agreement .	
A3.4	L'utilizzo dei servizi è consentito solamente all'Aderente ed esclusivamente per il sito (o i siti) concordato. L'utilizzo per siti con altri operatori è permesso solo previo accordo contrattuale (adesione al contratto).	
A4	Obblighi dell'Aderente	Garanzia e responsabilità
A4.1	L'Aderente deve creare a proprie spese i requisiti tecnici necessari per l'utilizzo dei sistemi online messi a disposizione da Trusted Shops e, in particolare, preparare i propri sistemi all'utilizzo delle varie funzioni.	A5.1 Trusted Shops ha la responsabilità illimitata per i danni causati da sé stessa o dai suoi dipendenti, intenzionalmente o per grave negligenza.
A4.2	L'Aderente è tenuto a rispettare la legge applicabile, e in particolare, le disposizioni del Codice del Consumo, nonché gli standard e gli obblighi stabiliti nella Politica di conformità (Compliance) e nel Codice di condotta contro la schiavitù moderna e a offrire solo quei beni e servizi la cui vendita e/o offerta non sia legalmente vietata e non violi il Catalogo di esclusione di Trusted Shops (TS-ASK), la Politica di conformità e il Codice di condotta.	A5.2 Trusted Shops non sarà responsabile per le violazioni di obblighi con negligenza lieve, a meno che non riguardino obblighi contrattuali fondamentali (ovvero il cui adempimento consenta innanzitutto la corretta esecuzione del contratto e sul cui rispetto la controparte possa fare regolarmente affidamento, i cosiddetti obblighi essenziali), la vita, la salute e il corpo, o che interessino rivendicazioni ai sensi della legge sulla responsabilità del produttore.
A4.3	L'Aderente è tenuto a proteggere i propri dati di accesso (nome utente e password) dall'utilizzo non autorizzato da parte di terzi e a non divulgare. L'Aderente deve	A5.3 In caso di lieve inadempienza di un obbligo contrattuale, la responsabilità è limitata ai danni, il cui verificarsi è tipicamente prevedibile nell'ambito contrattuale. È esclusa la responsabilità per danni atipici dei contratti, danni emergenti e lucro cessante.
		A5.4 Le presenti condizioni si applicano alle violazioni dei doveri degli assistenti esecutivi.
		A5.5 Forza maggiore: Trusted Shops non controlla la trasmissione di dati tramite internet e non è quindi da

	ritenere responsabile per ritardi o problemi della trasmissione riconducibili ad internet. Lo stesso vale per gravi eventi quali in particolare forza maggiore, scioperi, sommosse e atti di guerra o terroristici, che possano provocare conseguenze imprevedibili per l'esecuzione della prestazione. Trusted Shops non garantisce perciò che i sistemi online messi a disposizione siano sempre raggiungibili, disponibili e privi di errori.	
A6	Obbligo di segretezza Trusted Shops si impegna a trattare in modo riservato tutte le informazioni confidenziali, dati e documenti che riceve dall'aderente in relazione al contratto di adesione, e ad utilizzarle esclusivamente per l'esecuzione del contratto.	
A7	Durata, proroga e cessazione del contratto	
A7.1	La durata contrattuale minima è di 12 mesi. Il contratto di adesione Trusted Shops si rinnoverà ogni volta di un altro anno se lo stesso non viene disdetto almeno 3 mesi prima della scadenza dell'anno contrattuale in corso.	
A7.2	Se durante l'anno contrattuale l'aderente aggiunge delle prestazioni ulteriori a pagamento, anche ogni prestazione aggiuntiva può essere disdetta entro un termine di 3 mesi dalla fine dell'anno contrattuale in corso.	
A7.3	Il diritto di Trusted Shops di risolvere il contratto in via straordinaria senza preavviso per giusta causa rimane inalterato dalle condizioni sancite nella Sezione A7.	
A7.4	Trusted Shops può risolvere il contratto di adesione in via eccezionale e senza preavviso nei seguenti casi:	
	a. L'aderente non adempie ad un obbligo ai sensi della sezione A4 nonostante i ripetuti solleciti, oppure rifiuta di adempiere seriamente e definitivamente a tali obblighi,	
	b. L'aderente è in ritardo di oltre 14 giorni per quanto riguarda il pagamento della quota di adesione annuale o mensile, nonostante i solleciti e diffida ad adempire.	
A7.5	In caso di risoluzione anticipata ed eccezionale da parte di Trusted Shops, le quote di adesione che sarebbero dovute per la durata residua originaria del contratto saranno dovute in ogni caso a titolo di indennizzo e risarcimento danni.	
A7.6	Il ricalcolo delle quote di adesione sulla base del fatturato lordo, nonché delle quote per i singoli servizi soggetti al fatturato lordo ai sensi delle sezioni A.2.9 e seguenti, viene effettuato sulla base del listino prezzi concordato	
A7.7	al momento della stipula del contratto o del tariffario individuale concordato, non essendo suscettibili di recesso straordinario anticipato.	
A8	Modifiche contrattuali	
A8.1	Le modifiche alle Condizioni generali di Adesione (TS-AMB) devono essere comunicate al negozio online per iscritto. Le modifiche si considerano approvate se il negozio online non le contraddice per iscritto. Trusted Shops comunicherà questa particolare conseguenza nella lettera di notifica. L'obiezione deve essere presentata entro un mese dal ricevimento di tale notifica.	
A8.2	Anche le modifiche al catalogo delle esclusioni e ai criteri di qualità vengono comunicate all'Aderente per iscritto ed entrano in vigore al momento della notifica. Non sarà possibile sollevare obiezioni.	
A9	Disposizioni finali	
A9.1	Le dichiarazioni riguardanti il contratto di adesione, inclusa la cessazione, sono valide solo in forma scritta. Una semplice e-mail è sufficiente a questo scopo.	
A9.2	Al presente accordo e a tutte le controversie che ne derivano, o relazionate allo stesso, si applica esclusivamente il diritto tedesco.	
A9.3	La lingua contrattuale è l'italiano.	
A9.4	Se l'Aderente è un commerciante, una persona giuridica, o un fondo speciale di diritto pubblico, per tutte le controversie derivanti dal presente contratto il foro competente è Colonia. Lo stesso vale se l'aderente non ha un foro competente generale in Germania o se il suo domicilio o la sua residenza abituale non sono noti al momento della citazione in giudizio.	

B Condizioni di qualificazione per utilizzare il servizio «Sigillo di Qualità e la Protezione all'Acquirente di Trusted Shops»

Per l'utilizzo del servizio "Sigillo di qualità e Protezione all'Acquirente di Trusted Shops", si applicano le condizioni di questa sottosezione. Per utilizzare il servizio "Sigillo di qualità con protezione dell'acquirente", l'Aderente dovrà concludere anche un contratto di garanzia Trusted Shops con i garanti di Trusted Shops. I garanti di Trusted Shops sono Atradius Kreditversicherung, una filiale di Atradius Credito y Caución S.A.de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Colonia e R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden. Per le aziende con sede legale in Svizzera si aggiunge Atradius Credit Insurance N.V., Zweigniederlassung Zürich, Klausstraße 43, 8008 Zurigo, come garante addizionale di Trusted Shops. Il contratto di garanzia di Trusted Shops entra in vigore nel momento in cui si inizia ad utilizzare il Sigillo di Qualità che offre, appunto, la Protezione all'Acquirente e/o quando si richieda una garanzia.

Ulteriori definizioni

"Condizioni di licenza d'uso" le condizioni in base alle quali Trusted Shops concede all'aderente secondo le sezioni B.2 e B.3 il diritto d'uso dei marchi Trusted Shops per il sito web concordato.

"Criteri di qualità": i criteri di qualità, che l'aderente si obbliga a rispettare, vengono definiti ed aggiornati di volta in volta da Trusted Shops.

"Trustbadge": elemento visuale messo a disposizione da Trusted Shops e che indica le informazioni sul diritto del

professionista all'utilizzo del sigillo di qualità e alle ulteriori opzioni selezionate dal sito web o negozio online.

"Garanzia Trusted Shops": Garanzia di rimborso che assicura il cliente secondo le condizioni di garanzia previste. Per la delimitazione della Protezione Acquirenti dei Trusted Shops vedi le sezioni 2.2 e 3 delle Condizioni di Adesione per gli acquirenti così come la sezione 3c del Catalogo dei Servizi.

"Sigillo di Qualità" o "Trustmark": il marchio denominativo/figurativo "Garanzia Trusted Shops", denominato anche "Sigillo di Qualità".

l'utilizzo del Trustbadge, relativi alle prestazioni necessarie accordate.

B1.3 L'aderente assicura che il Trustbadge venga integrato solamente nel sito web accordato e che venga integrato secondo le disposizioni fornite da Trusted Shops.

B1 Integrazione del Trustbadge

- B1.1 Con l'inizio del contratto le parti lavorano insieme per integrare il Trustbadge nel sito web.
- B1.2 L'integrazione del Trustbadge è obbligatoria. Trusted Shops ha diritto a raccogliere i dati del sito web, tramite

B2 Utilizzo del sigillo di qualità di Trusted Shops

B2.1 Trusted Shops concede all'aderente il diritto revocabile, non esclusivo e non cedibile ad utilizzare il Sigillo di Qualità di „Trusted Shops“ nella presenza online per la quale si è concordata questa opzione e per la durata del contratto, dopo aver superato con successo la certificazione e sempre che l'aderente soddisfi le [condizioni di licenza](#) d'uso e i [Criteri di Qualità di Trusted Shops \(TS-QAL\)](#).

B2.2 Trusted Shops mostrerà il sigillo di qualità nel Trustbadge per tutto il tempo in cui le [condizioni di licenza](#) d'uso siano soddisfatte.

B2.3 Trusted Shops dà il proprio consenso all'utilizzo da parte dell'aderente dei marchi "Trusted Shops" e "Garanzia Trusted Shops" o "Sigillo di Qualità" negli opuscoli, nei cataloghi e nelle e-mail per evidenziare la certificazione del suo sito web, purché in tal modo non si generi l'impressione che Trusted Shops certifichi un'offerta non oggetto del contratto di adesione.

B3 Obblighi per l'utilizzo dei marchi Trusted Shops

B3.1 L'aderente è obbligato a garantire il soddisfacimento delle [condizioni di licenza](#) d'uso per tutta la durata del contratto.

B3.2 In caso di reclami e di casi di Protezione Acquirenti/casi di garanzia, l'aderente deve fornire informazioni complete sulle tempistiche di consegna, sulle bolle di trasporto e ricevute di restituzione, nonché informazioni dettagliate su tracce d'uso o ulteriori condizioni di utilizzo del prodotto che possano condurre ad una diminuzione del valore della merce.

B3.3 L'aderente è obbligato a rimborsare a Trusted Shops qualsiasi pagamento effettuato a titolo di Protezione Acquirenti o di Garanzia ([Condizioni generali di adesione acquirenti](#)) più i costi, senza pregiudizio di ulteriori richieste di risarcimento. Trusted Shops fatturerà all'aderente questi pagamenti con una lista dettagliata. L'obbligo di rimborsare i pagamenti effettuati da Trusted Shops permane anche in caso di cambiamento del gestore di un sito online nei confronti dell'aderente, salvo accordi diversi.

B3.4 Su richiesta, l'aderente fornirà a Trusted Shops informazioni qualificate che consentano un'adeguata verifica della solvibilità. Trusted Shops ha il diritto di trasmettere queste informazioni agli assicuratori cooperanti allo scopo di verificare la solvibilità dell'aderente. Trusted Shops e gli assicuratori sono obbligati per contratto a mantenere la riservatezza delle informazioni confidenziali e le utilizzeranno esclusivamente per lo scopo sopra menzionato e non le trasmetteranno a terzi.

B3.5 L'Aderente soddisfa i criteri di qualità applicabili e permette la registrazione per la Protezione Acquirenti di Trusted Shops e per la garanzia di Trusted Shops.

B3.6 Se non diversamente concordato, l' Aderente dovrà rimuovere il Trustbadge così come i marchi e tutti i riferimenti a Trusted Shops dalla presenza online in caso di cambio di gestore e/o vendita della presenza online. La rimozione deve avvenire senza richiesta da parte di Trusted Shops al momento del trasferimento concordato al nuovo gestore.

B4 Estinzione dei diritti d'uso

C Condizioni relative all'utilizzo del "Servizio di raccolta Recensioni"

Ulteriori definizioni

"Sistema di raccolta delle recensioni": il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops per la raccolta e la gestione delle recensioni e per la pubblicazione delle recensioni nel sito web secondo le specificazioni addotte nell'elenco delle prestazioni.

C1 Integrazione del Trustbadge

C1.1 Con l'inizio del contratto le parti lavorano insieme per integrare il Trustbadge nel sito web.

C1.2 L'integrazione del codice del Trustbadge è obbligatoria. Trusted Shops ha diritto a raccogliere i dati del sito web,

B4.1 Il diritto d'uso si estingue (paragrafo B.2) non appena l'Aderente non soddisfi una o più [condizioni della licenza](#) d'uso. Trusted Shops verifica la conformità dell'aderente a dette condizioni in maniera continuativa a intervalli regolari e a propria discrezione tramite prove a campione. L'aderente decade, inoltre, dal diritto all'uso se risulta moroso di almeno 30 giorni del pagamento dell'importo dovuto nonostante diffida ad adempiere ricevuta via e-mail, se la solvibilità è insufficiente o se non vengono forniti i documenti richiesti nella sezione B.3.4 per verificare la solvibilità. Gli altri servizi riservati possono continuare a essere utilizzati. L'obbligo di pagare le quote associative rimane invariato.

B4.2 Trusted Shops lavora con l'aderente per migliorare la prestazione di quest'ultimo ed ha in particolare il diritto a richiedere all'aderente, entro un termine ragionevole, di cumulativamente:

- rispettare le [condizioni della licenza](#) d'uso;
- di cessare la condotta contraria a contratto;
- di eliminare i marchi e tutti i riferimenti a Trusted Shops dal sito web.

B4.3 Nel caso in cui le [condizioni della licenza](#) d'uso non vengano soddisfatte, Trusted Shops ha diritto a disattivare il Sigillo di Qualità. Per tutto il tempo in cui le condizioni di licenza d'uso non siano soddisfatte l'aderente non ha diritto di far utilizzare la protezione acquirenti Trusted Shops e di far usufruire della Garanzia Trusted Shops ai propri clienti. Resta fermo l'obbligo di pagamento che rimane in vigore per intero.

B4.4 Ulteriori pretese da parte di Trusted Shops in relazione ad un utilizzo illegittimo dei marchi Trusted Shops rimangono intatte.

B5 Attività da intermediario

Il comma A4.6. vale rispettivamente per tutti gli obblighi dei succitati commi B.2, B.3 e B.4.

B6 Nessuna consulenza legale

Trusted Shops verifica durante il controllo del sito web solamente il soddisfacimento delle condizioni della licenza d'uso. Un esito positivo della verifica non implica l'affermazione che il sito web dell'aderente soddisfi tutte le normative pertinenti, in particolare le norme relative alla concorrenza sleale o le norme sulle clausole vessatorie

B7 Risoluzione straordinaria del contratto

Un motivo grave per la risoluzione straordinaria del contratto senza preavviso dell'opzione "Sigillo di Qualità e Garanzia" sussiste quando, alternativamente:

- L'aderente non adempie a un obbligo ai sensi della sezione B.2 e B.3 nonostante la diffida ed entro il termine fissato, o non adempie ripetutamente, oppure rifiuta di adempiere seriamente e definitivamente a tali obblighi;
- L'aderente non indica, o indica in modo non veritiero, il suo fatturato previsto o effettivo;
- il contratto di Garanzia Trusted Shops concluso con l'aderente viene risolto per la revoca dello schema di Protezione Acquirenti / di garanzia concesso o per un altro motivo.

"Trustbadge": elemento visuale messo a disposizione da Trusted Shops e che mostra le informazioni sui servizi che Trusted Shops fornisce al negozio online o sito web dell'Aderente (in particolare, il Sigillo di Qualità e/o il sistema di raccolta Recensioni).

tramite l'utilizzo del Trustbadge, relativi alle prestazioni necessarie accordate.

C1.3 L'aderente assicura che il Trustbadge venga integrato solamente nel sito web accordato e che venga integrato secondo le [disposizioni fornite da Trusted Shops](#).

- C2 Obblighi per utilizzo del sistema di raccolta delle recensioni e diritti di controllo**
- C2.1 L'Aderente non può utilizzare abusivamente il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops, soprattutto non può generare l'impressione inesatta che la qualità del suo sito web sia particolarmente buona grazie a recensioni positive prodotte autonomamente o fatte per suo conto, e non può nemmeno cercare di evitare che le recensioni negative dei clienti confluiscono nel sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops tramite informazioni non veritieri.
- C2.2 L'Aderente è obbligato a provare, su richiesta di Trusted Shops, la veridicità di una recensione e/o il soddisfacimento delle condizioni stabilite al comma C.2.8 e, a questo scopo, a presentare documenti e ricevute (per esempio fatture che comprovano che il soggetto che ha rilasciato la recensione si tratta effettivamente di un cliente del professionista, liste di clienti e liste di e-mail, testi relativi a consensi elargiti, files log).
- C2.3 Se dal punto di vista dell'Aderente, una recensione è illecita (offese o false affermazioni di fatti), Trusted Shops verifica manualmente la recensione in questione e disattiva i commenti oggettivamente illeciti. Le stelle e gli smiley assegnati restano sempre invariati, a meno che non siano oggettivamente illeciti anche questi ultimi.
- C2.4 All'Aderente è fatto divieto di influenzare i clienti o i collaboratori Trusted Shops con minacce o atteggiamento aggressivo per provocare la modifica di una recensione assegnata.
- C2.5 L'Aderente non offrirà ai suoi clienti alcun vantaggio, ricompensa, condizione speciale, riduzione di prezzo o altri incentivi in cambio di una recensione positiva o del ritiro di una recensione negativa.
- C2.6 L'Aderente si asterrà da qualsiasi attività volta a rendere il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops non utilizzabile o a intralciarne l'utilizzo. Nell'integrazione del sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops è necessario rispettare le prescrizioni tecniche di Trusted Shops (manuale sull'integrazione).
- C2.7 L'Aderente può utilizzare il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops solo per la durata del contratto e della sua presenza online e solo per i propri scopi, ovvero per la recensione e l'eventuale presentazione delle recensioni dei propri clienti, salvo che Trusted Shops non conceda espressamente per iscritto il consenso all'utilizzo per altri scopi. In particolare non è consentito concedere a terzi, dietro compenso, l'utilizzo del sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops o collegare il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops ad altre prestazioni senza il benestare di Trusted Shops e rivendere il tutto a un prezzo complessivo (reselling).
- C2.8 Se l'Aderente desidera cogliere l'occasione per chiedere via e-mail ai propri clienti una recensione tramite il sistema di raccolta delle recensioni Trusted Shops, o se a tale scopo utilizza i sistemi Trusted Shops per inviare richieste di recensione tramite esso, l'Aderente dovrà cumulativamente:
- informare chiaramente i propri clienti nell'informativa sulla privacy di questo uso previsto dell'indirizzo e-mail ed eventualmente di altri dati personali
 - ottenere il consenso previo ed esplicito di ogni cliente all'utilizzo dell'indirizzo e-mail ed eventualmente di ulteriori dati personali a tale scopo secondo le disposizioni di legge e
 - richiedere senza distinzione alcuna una recensione a tutti i clienti – non solo a clienti selezionati, bensì a tutti o nessuno
 - formulare la richiesta di utilizzo dell'indirizzo e-mail e di eventuali ulteriori dati personali nonché di recensione in tono neutro, indipendentemente dal fatto che preveda di ricevere dal cliente una recensione positiva o negativa.
- e.Se l'aderente desidera inviare ai propri clienti una richiesta di recensione via e-mail, il contenuto aggiornato

dell'e-mail deve essere in linea con le norme applicabili. L'e-mail non possono:

- manifestare contenuti che rilevino atti penalmente perseguitibili, o che incitino o istighino azioni penalmente perseguitibili;
- manifestare contenuti illegali;
- esprimere minacce, molestie, oltraggi, frode, diffamazioni, malafede, inganni, opinioni razziste, discriminatorie, incitazioni alla violenza, ignominie, oscenità o contenuti pornografici;
- esprimere contenuti che violino o ledano i diritti di terzi (compresi i diritti sulla proprietà intellettuale, quali ad esempio i diritti d'autore o di marchio);
- provocare danni tecnici, ad esempio trasmettendo codici maligni;
- diffondere dati riservati o violare, danneggiare o ledere la sfera privata di terzi;
- indurre in errore sulla propria identità (in particolare facendosi passare per altri);
- venir meno al principio di verità;
- fungere da mezzo di promozione per altri siti web, prodotti o servizi (è fra l'altro proibito inserirvi numeri telefonici, indirizzi e-mail o link).
- sono fuori tema: ovvero il contenuto non ha niente a che fare con la recensione del prodotto acquistato

C3 Utilizzo dei marchi di Trusted Shops

Trusted Shops concede all'aderente il diritto revocabile, non esclusivo e non trasferibile di utilizzare i marchi Trusted Shops menzionati nelle condizioni di licenza in conformità alle [condizioni di licenza](#).

All'Aderente è fatto divieto di utilizzare il sigillo di qualità Trusted Shops, dando così l'impressione che la sua presenza online sia stata verificata da Trusted Shops, a meno che non sia autorizzato a farlo sottoscrivendo l'opzione "Sigillo di qualità Trusted Shops e Protezione all'acquirente di Trusted Shops" e nel rispetto delle altre condizioni di licenza per l'utilizzo di questo marchio.

C4 Utilizzo abusivo del sistema di raccolta delle recensioni e risoluzione senza preavviso

C4.1 Se l'aderente non rispetta gli obblighi e le [condizioni di licenza](#) d'uso citati alla sezione C2, e fermi restando ulteriori iniziative legali, Trusted Shops ha il diritto di:

- interdire l'accesso in tutto o in parte al sistema di raccolta delle recensioni per tutta la durata della violazione degli obblighi e
- richiedere all'aderente di assicurare il soddisfacimento delle condizioni di licenza d'uso entro un congruo termine, e/o
- cessare il comportamento contrario al contratto; o
- eliminare l'integrazione del sistema di raccolta delle recensioni e tutti i riferimenti allo stesso dal sito web;

C4.2 Se malgrado una diffida da parte di Trusted Shops l'aderente continua ad usare il sistema di raccolta delle recensioni e relative indicazioni senza rispettare i principi esposti al comma C2, Trusted Shops può rescindere l'opzione "sistema di raccolta delle recensioni" senza preavviso alcuno.

C4.3 In caso di abuso (ai sensi del comma C2.1) o manipolazione (ai sensi del comma C2.4) del sistema di raccolta delle recensioni, o in caso di violazione degli obblighi di cui al comma C.2.8, Trusted Shops ha inoltre il diritto cumulativamente di:

- eliminare definitivamente tutte le recensioni o solo quelle in questione, riportando il sistema allo stato originario;
- rescindere l'opzione "recensioni dei clienti" immediatamente, ossia senza previa diffida, e senza alcun preavviso in caso di evidente violazione colposa o dolosa di uno di tali obblighi.

C5 Esonero in caso di utilizzo del sistema di raccolta delle recensioni in violazione ai termini del contratto

In caso di violazione dei diritti di terzi derivante dall'abuso colposo (ai sensi del comma C2.1) o dalla manipolazione (ai sensi del comma C2.4) del sistema di raccolta delle

	recensioni o dalla violazione colposa degli obblighi di cui al comma C.2.8 l'aderente esonerà Trusted Shops da qualsiasi rivendicazione e richiesta di rimborso danni da ciò derivanti, nonché dai costi giustificati e di adeguato ammontare sostenuti per procedimenti legali di difesa.	stabilite nelle linee guida_per_l'utilizzo_del_sistema_di_raccolta_recensioni_e_utilizzo_delle_stesse e devono essere sempre rispettate dall'Aderente.
C6	Linee guida sull'utilizzo del sistema di raccolta recensioni e sull'utilizzo delle stesse Le norme per la segnalazione delle recensioni, nonché le possibilità e i requisiti per l'utilizzo delle stesse, sono	Per la creazione di commenti sulle recensioni, si applicano di conseguenza le sezioni B e D delle Condizioni d'uso della piattaforma di raccolta recensioni di Trusted Shops .
D	Condizioni aggiuntive per il Servizio di «Recensioni del Prodotto»	
	Qualora l'Aderente scelga di usare l'opzione «Recensioni del Prodotto» valgono, oltre alle Condizioni Generali di Adesione, anche le condizioni di seguito elencate.	
D1	Doveri aggiuntivi in caso di utilizzo dell'opzione Recensione del Prodotto	D2 Licenza d'uso delle immagini del prodotto
D1.1	Per l'utilizzo del sistema di raccolta delle recensioni i soci che utilizzano l'opzione recensione del prodotto devono adempiere in linea generale a quanto indicato nei paragrafi C.2 fino a C.5 TS-AMB.	D2.1 Con il presente accordo, l'Aderente conferisce a Trusted Shops il diritto non esclusivo e non trasferibile di sfruttamento delle immagini dei prodotti inviate senza limiti di tempo e di spazio e per gli scopi di cui al presente contratto, in particolare, ma non esclusivamente, il diritto di utilizzare la riproduzione dell'immagine del prodotto nel modulo di recensione e nei profili di recensione. Ciò include espressamente i seguenti tipi di sfruttamento dell'immagine: duplicazione, elaborazione e diffusione in comunicazioni stampate, offline e online, tramite cellulare, servizi Push, social media, e tipi d'uso noti in futuro, nella misura in cui essi saranno necessari per adempiere agli obblighi contrattuali.
D1.2	L'Aderente che intende approfittare della possibilità di trasferire URL di immagini dei prodotti a Trusted Shops, affinché quest'ultimo pubbli le immagini nel modulo di recensione sulle pagine di Trusted Shops, si impegna nei confronti di Trusted Shops e garantisce di inoltrare esclusivamente i link di immagini di cui egli detiene i diritti d'autore e per cui è autorizzato a distribuire licenze secondo i seguenti criteri oppure detiene egli stesso una licenza per lo sfruttamento delle immagini con il diritto di diffusione di sublicenze secondo i seguenti criteri.	D2.2 L'Aderente conferisce a Trusted Shops i diritti summenzionati a titolo gratuito.
D1.3	L'Aderente garantisce inoltre di inviare a Trusted Shops esclusivamente informazioni (ad esempio link ad immagini, descrizioni del prodotto, numeri di articolo, caratteristiche del prodotto) che si riferiscono al prodotto ordinato, consegnato e oggetto di recensione, in particolare solo immagini e descrizioni di tali prodotti.	D3 Esonero in caso di uso del sistema di raccolta delle recensioni in violazione del contratto
D1.4	L'Aderente non invierà a Trusted Shops link ad immagini per pubblicazione delle quali Trusted Shops violerebbe la legge vigente, nonché immagini percepite come pornografiche o oscene da un osservatore medio, immagini a sfondo nazionalsocialista, razzista o xenofobo, anche in caso di mancanza di rilevanza penale.	In caso di lesione dei diritti di terzi per colpevole inadempimento degli obblighi indicati alla sezione D1, l'aderente, dietro presentazione di prove, esonerà Trusted Shops da tutte le conseguenti rivendicazioni e richieste di risarcimento mosse nei confronti di Trusted Shops, così come dal pagamento delle spese giudiziarie.
D1.5	L'Aderente è altresì tenuto a non inviare descrizioni di prodotti che ledono i diritti di terzi, in particolare i diritti d'autore e diritti di marchio.	D4 Utilizzo delle recensioni prodotto Per l'utilizzo delle recensioni prodotto raccolte, si vedano le linee guida per il sistema di raccolta recensioni Trusted Shops e l'utilizzo delle stesse.

E Condizioni di utilizzo aggiuntive per il servizio "Reputation Manager"

Qualora l'Aderente utilizzi il servizio "Reputation Manager" si applicano le presenti condizioni che costituiscono parte integrante delle Condizioni Generali di Adesione.

Il "Reputation Manager" è un sistema di interfaccia che permette la interazione tra le piattaforme di recensione sulle quali l'aderente gestisce un autonomo account. Il servizio consente pertanto di gestire in maniera centralizzata e consolidata tutte le recensioni raccolte dal sistema delle recensioni Trusted Shops nonché da parte di altre piattaforme.

Il Reputation Manager è un servizio di Trusted Shops. Trusted Shops non intrattiene alcun rapporto di collaborazione o di proprietà con le piattaforme, prodotti e servizi, gestori delle piattaforme e i loro rispettivi marchi ivi presenti o supportati e/o visualizzati all'interno del nostro tool i quali non costituiscono in alcun modo una offerta di Trusted Shops in quanto del tutto estranea agli stessi. L'utilizzo delle predette piattaforme è soggetto esclusivamente agli accordi/ rapporti giuridici e negoziali stipulati tra l'aderente e i relativi fornitori delle piattaforme e degli altri servizi ai quali Trusted Shops rimane estranea.

E1	Obblighi e oneri aggiuntivi per l'utilizzo del Reputation Manager	discrezione di Trusted Shops, l'aderente deve fornire la prova della sua legittimazione e titolarità.
E1.1	Per gli aderenti che fanno ricorso al Reputation Manager e utilizzano il sistema di recensione, si applicano le previsioni delle sezioni C.2 - C.5 così come delle sezioni D.1 – D.4 delle Condizioni Generali di Adesione (TS-AMB).	E1.3 L'aderente assicura e accetta di non violare, nemmeno attraverso l'utilizzo del Reputation Manager, alcun accordo contrattuale intercorrente con altri fornitori di piattaforme.
E1.2	Qualora l'Aderente si avvalga dell'opzione di trasferire gli URL ai profili di recensione da altre piattaforme a Trusted Shops affinché questi profili siano associati al profilo dell'utente nel Reputation Manager, lo stesso si impegna e garantisce a Trusted Shops di inoltrare i predetti link solo a quei profili di cui è l'effettivo titolare o almeno il rappresentante autorizzato. Su richiesta di Trusted Shops nonché entro un congruo periodo di tempo fissato a	E1.4 Contenuti minimi all'interno dei modelli di invito alla recensione che sono contrassegnati come obbligatori non possono essere modificati o rimossi.
E2		Dichiarazione liberatoria di responsabilità in caso dell'utilizzo del Reputation Manager in violazione di accordi contrattuali In caso di violazione dei diritti di terzi attraverso la violazione colposa dei doveri di cui al punto E1, l'aderente dichiara di esonerare Trusted Shops da ogni responsabilità civile,

penale o amministrativa nonché di tenere Trusted Shops indenne da qualsivoglia pretesa o causa risarcitoria eventualmente fatta valere nei confronti della stessa, oltre a tenerla indenne in merito alle eventuali spese, oneri, costi e competenze legali o giudiziarie per la difesa legale da esse sorgenti, purché siano state adeguatamente provate.

E3 Disattivazione temporanea del profilo di recensione

Trusted Shops si riserva il diritto di disattivare l'accesso al profilo del Reputation Manager nonché il profilo d'utente stesso oppure di inibire certe funzionalità del servizio se ha motivo di sospettare un abuso, avente specifico riguardo al paragrafo E1.2, e ciò fino a quando la situazione non sarà chiarita ossia fino a quando l'aderente avrà fornito la prova liberatoria.

F Condizioni aggiuntive relative all'utilizzo dello "Smart Review Assistant" di Trusted Shops

Qualora l'aderente abbia acquistato il servizio "Smart Review Assistant", si applicano le disposizioni della presente sottosezione che costituiscono parte integrante delle condizioni del Contratto di adesione.

F1 Ambito di applicazione e descrizione della prestazione

- F1.1 Lo Smart Review Assistant è una funzione aggiuntiva dell'area Control Center di eTrusted che permette agli aderenti/agli utenti di rispondere alle recensioni ricevute. Cliccando su un pulsante, il servizio di IA genera una possibile risposta alla recensione ricevuta, che può essere pubblicata dopo il controllo e un'eventuale modifica da parte dell'aderente. Facendo clic sul pulsante, viene generato contemporaneamente un riepilogo della recensione ricevuta, che viene visualizzato nel Control Center.
- F1.2 La funzione viene offerta in vari pacchetti a seconda del numero di recensioni che si prevede di ricevere per anno contrattuale. L'aderente prenota il pacchetto più idoneo secondo il listino prezzi. Se viene superato il numero massimo di recensioni ricevute per anno contrattuale, l'aderente deve passare a un pacchetto di dimensioni maggiori ("upgrade"). In caso contrario, al raggiungimento del numero di recensioni concordate, la funzione viene disattivata fino all'anno contrattuale successivo. Il downgrade a un pacchetto di dimensioni inferiori è possibile solo a partire dall'anno contrattuale successivo.
- F1.3 È possibile generare solo risposte alle recensioni verificate degli ultimi 12 mesi, che sono state raccolte con il sistema di recensioni di Trusted Shops per una (1) presenza sul web. Le recensioni importate sono escluse dalla funzione. Il numero di risposte generate non può superare il numero delle recensioni ricevute, indipendentemente dal fatto che la risposta venga pubblicata o no.
- F1.4 Il diritto dell'aderente all'utilizzo dello Smart Review Assistant attraverso il front-end del Control Center è limitato alla durata del contratto, non è esclusivo, non può essere concesso in sublicenza e non è trasferibile. In particolare, l'utente non può concedere a terzi l'accesso allo Smart Review Assistant. L'Aderente non ha diritto di copiare, modificare o decompilare le prestazioni o di parti di esse, di creare opere derivate o di decodificare, disassemblare, tradurre o tentare di modificare in altro modo il codice sorgente. Ciò vale solo nella misura in cui tale attività non sia espressamente consentita ai sensi degli articoli 69d e 69e della Legge tedesca sul diritto d'autore (UrhG).
- F1.5 L'Aderente riceve un diritto di utilizzo sulle risposte generate limitato alla durata del contratto, non esclusivo, non concedibile in sublicenza e non trasferibile.
- F1.6 Lo Smart Review Assistant è disponibile, come media mensile, per il 99% del tempo operativo (esclusi lavori di manutenzione e di miglioria programmati). L'esecuzione di lavori di manutenzione e di miglioria necessari potrebbe causare una breve interruzione dei servizi o di singole funzionalità.

F2 Condizioni di pagamento e durata del contratto

- F2.1 Il prezzo della prestazione dipende dal numero di recensioni ricevute in ciascun anno contrattuale. Si applica il listino prezzi concordato.
- F2.2 In caso di upgrade, la tariffa di utilizzo adeguata verrà fatturata immediatamente, in proporzione al tempo, fino alla fine dell'anno contrattuale in corso. Si applica la clausola di cui al paragrafo A2.3 TS-AMB.
- F2.3 Il servizio Smart Review Assistant può essere richiesto in aggiunta individualmente per il rispettivo sito web (negozi online), con un dominio, in una variante linguistica, con focus su un mercato target.
- F2.4 La durata segue quella del contratto principale. L'opzione può essere disdetta singolarmente con un preavviso di almeno 3 mesi prima della fine dell'anno contrattuale. La disponibilità dei pacchetti aggiuntivi dipende dal mercato target principale selezionato.
- F2.5 Non si pregiudica il diritto alla risoluzione senza preavviso per grave motivo.

F3 Obblighi dell'Aderente

- F3.1 L'aderente deve creare a proprie spese i requisiti tecnici necessari per l'utilizzo dello Smart Review Assistant messo a disposizione da Trusted Shops, in particolare per quanto riguarda una connessione internet sufficiente, il sistema operativo e il browser.

- F3.2 Le risposte alle recensioni generate automaticamente devono essere controllate e confermate dall'utente prima che il contenuto sia pubblicato.

- F3.3 In deroga al punto F.3.2, le risposte alle recensioni positive con almeno 4 stelle possono essere date automaticamente attivando la funzione offerta a tale scopo. L'aderente è responsabile nei confronti di Trusted Shops per l'utilizzo di questa funzione e manleva Trusted Shops da qualsiasi rivendicazione di terzi in relazione all'utilizzo della funzione.

F4 Limitazione dell'accesso

- F4.1 Trusted Shops può bloccare temporaneamente l'accesso allo Smart Review Assistant se vi sono motivi concreti che facciano ritenere che l'aderente abbia violato gravemente o ripetutamente le disposizioni di legge o le presenti Condizioni di utilizzo.

- F4.2 Nel prendere la decisione sul blocco, Trusted Shops terrà conto degli interessi legittimi dell'aderente, in particolare se vi sono motivi che inducano a ritenere che l'aderente non sia responsabile della violazione. Trusted Shops rimuoverà immediatamente il blocco una volta cessata la violazione.

G Condizioni aggiuntive applicabili per la fornitura del servizio di "Sentiment Analysis"

Se l'Aderente ha prenotato anche il servizio "Sentiment Analysis", le disposizioni della presente sottosezione si applicano in aggiunta agli altri termini e condizioni del contratto di adesione.

G1 Ambito e descrizione del servizio

- G1.1 La funzione di Sentiment Analysis fornisce approfondimenti qualitativi aggregati sulle valutazioni che vengono estratti dalle recensioni dei clienti utilizzando l'analisi AI e visualizzati nel Centro di controllo.
- G1.2 Il diritto dell'aderente di utilizzare il Sentiment Analysis sussiste durante la durata del contratto principale.

- G1.3 La funzione è fornita per l'analisi delle recensioni raccolte nel periodo di 365 giorni precedente al rispettivo utilizzo. Trusted Shops si riserva il diritto di modificare il periodo disponibile in qualsiasi momento.

G2 Condizioni di pagamento e durata del contratto

- G2.1 La funzione è offerta in diversi pacchetti a seconda del numero di recensioni che si prevede di ricevere per anno

	contrattuale. Il membro prenota il pacchetto appropriato in base al listino prezzi. Si applica la clausola A2.3 TS-AMB.	G3.3	L'utilizzo della funzione è soggetto all'accordo sulla protezione dei dati stipulato tra l'aderente e Trusted Shops. Può trattarsi di un accordo di responsabilità congiunta ai sensi dell'art. 26 RGPD o di un accordo di elaborazione degli ordini ai sensi dell'art. 28 RGPD.
G2.2	Alla fine di ogni anno contrattuale, viene fatta una previsione del numero di recensioni previste per l'anno contrattuale successivo e, se questo differisce dall'anno contrattuale in corso, entrambe le parti possono chiedere che l'aderente passi a un pacchetto superiore ("upgrade") o a un pacchetto inferiore per l'anno contrattuale successivo. L'upgrade o il downgrade del pacchetto prenotato avrà effetto a partire dall'anno contrattuale successivo.	G3.4	L'aderente concede a Trusted Shops e alle società affiliate a Trusted Shops ai sensi dell'art. 15 AktG il diritto esclusivo, senza costi di licenza, permanente e irrevocabile di utilizzare i risultati generati dall'uso della funzione per i propri scopi commerciali.
G2.3	Il servizio di Sentiment Analysis può essere prenotato individualmente come servizio aggiuntivo per una presenza online (negozi), sotto un dominio, in una variante linguistica, con un focus su un mercato target. L'opzione può essere annullata individualmente con un preavviso di 3 mesi prima della fine dell'anno contrattuale. La disponibilità dei pacchetti aggiuntivi dipende dal mercato target principale selezionato. Il diritto di cancellazione straordinaria senza preavviso per giusta causa rimane inalterato.	G3.5	L'aderente si impegna a utilizzare i risultati generati dall'uso della funzione solo per scopi interni e a non pubblicarli, distribuirli o renderli disponibili a terzi in alcun modo, direttamente o indirettamente, in tutto o in parte, a meno che non venga concessa un'autorizzazione esplicita da parte di Trusted Shops. Le società affiliate ai sensi del § 15 AktG non sono terzi.
G3	Obblighi durante l'utilizzo		
G3.1	L'aderente può utilizzare la funzione di Sentiment Analysis solo se l'analisi delle recensioni è legalmente consentita. In particolare, non può essere utilizzata se le norme sulla protezione dei dati o gli standard specifici del settore vietano l'analisi delle recensioni.		
G3.2	Nel caso in cui l'aderente utilizzi la funzione e in tal modo violi la legge applicabile, dovrà indennizzare Trusted Shops da tutte le richieste di risarcimento avanzate da terzi nei confronti di Trusted Shops in relazione all'analisi illegale delle recensioni, alla prima richiesta. Trusted Shops ha il diritto di adottare autonomamente misure adeguate per difendersi da rivendicazioni di terzi o per difendere i propri diritti. L'indennizzo comprende anche il rimborso dei costi sostenuti da Trusted Shops per l'azione legale e la difesa.		
G4	Controlli e restrizioni da parte di Trusted Shops		
G4.1	Trusted Shops si riserva il diritto di verificare in qualsiasi momento l'eventuale violazione degli obblighi del presente accordo e di bloccare l'utilizzo della funzione a propria discrezione.		
G4.2	Il diritto dell'aderente di utilizzare il Sentiment Analysis tramite l'interfaccia del Centro di controllo è non esclusivo, non sub licenziabile e non trasferibile. In particolare, l'aderente non può concedere a terzi l'accesso al Sentiment Analysis. L'aderente non è autorizzato a copiare, modificare, decompilare, creare opere derivate o decodificare, disassemblare, tradurre o tentare in altro modo di modificare il codice sorgente dei servizi o parti di esso. Ciò vale solo nella misura in cui tale attività non sia espressamente consentita ai sensi dei § 69d e § 69e della legge tedesca sul diritto d'autore (UrhG).		



Accordo ai sensi dell'art. 26 comma 1 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD)

tra

Trusted Shops SE
Subbelrather Str. 15c
50823 Colonia, Germania

- di seguito denominata "**Trusted Shops**" -

E

L'Aderente o l'Utente come individuato nell'Accordo di Adesione o nel "User Agreement."

Di seguito anche indicate individualmente come "Parte" e collettivamente come "Parti". Il termine Utente può anche genericamente riferirsi ad Aderente.

§ 1 Oggetto dell'Accordo

- (1) Trusted Shops offre diversi servizi di fiducia per le aziende. In questo contesto, i dati personali vengono elaborati sotto il controllo congiunto delle Parti. Se l'Aderente non agisce come singolo responsabile del trattamento ma coinvolge altri responsabili del trattamento nelle attività di elaborazione contemplate dal presente accordo, dovrà informare Trusted Shops di questi altri responsabili del trattamento in modo che possano aderire al presente accordo.
- (2) I rispettivi diritti e obblighi delle Parti ai sensi del RGPD, nonché le finalità e i mezzi di trattamento specificati, sono disciplinati dal presente Accordo sul controllo congiunto ai sensi dell'articolo 26 del RGPD (di seguito denominato "l'Accordo")

§ 2 – Descrizione del trattamento dei dati e della responsabilità

- (1) I dettagli dello scopo, della natura e della finalità del trattamento dei dati sono stabiliti nell'Appendice I dell'Accordo e in clausole specifiche del presente Accordo.
- (2) Le singole attività di trattamento su cui le Parti esercitano un controllo congiunto sono identificate con precisione e assegnate alle rispettive aree di responsabilità nell'Appendice I del presente Accordo. Laddove le singole responsabilità non sono specificamente disciplinate, per evitare dubbi, entrambe le Parti saranno ugualmente responsabili per il rispettivo trattamento dei dati.

§ 3 - Applicazione dei diritti degli interessati e degli obblighi di informazione

- (1) Le richieste di informazioni relative al presente controllo congiunto devono essere indirizzate possibilmente a Trusted Shops. Ciononostante, le persone interessate possono rivolgere le loro richieste a entrambe le parti al fine di esercitare i loro diritti.
- (2) Le Parti sono tenute a inoltrare le richieste a loro indirizzate all'altra Parte nella misura in cui ciò sia necessario per il corretto trattamento della richiesta dell'interessato. Ciò non vale se la trasmissione di tali informazioni non è consentita dalla legge sulla protezione dei dati o dalla legge professionale, in particolare perché la persona interessata non desidera esplicitamente che vengano trasmesse. A tal fine, le Parti si forniscono reciprocamente gli indirizzi di contatto e si comunicano reciprocamente eventuali modifiche testuali. L'indirizzo di contatto di Trusted Shops è riportato nell'Appendice I del presente Accordo ed è accessibile in

- qualsiasi momento all'indirizzo <https://www.trustedshops.de/impressum-datenschutz/#kontaktnormenrecht>. Entrambe le parti si impegnano a fornire le informazioni all'interessato in modo indipendente.
- (3) Le Parti possono specificare nell'Appendice I del presente Accordo le responsabilità principali per l'adempimento degli obblighi di informazione di cui agli articoli 13 e 14 del RGPD. Ciascuna Parte è tenuta ad attuare gli obblighi di informazione derivanti dagli articoli 13 e 14 del RGPD e dall'articolo 26 (paragrafo 2) del RGPD nei confronti degli interessati. Le Parti garantiscono che tali informazioni saranno accessibili via Internet e si comunicano reciprocamente gli indirizzi Internet ai quali è possibile accedere alle rispettive informazioni.
 - (4) Le Parti forniscono gratuitamente all'interessato i dati e le informazioni necessarie in forma concisa, trasparente, comprensibile e facilmente accessibile, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

§ 4 - Richieste di cancellazione da parte degli interessati

- (1) In caso di richieste di cancellazione da parte degli interessati, le Parti si informano reciprocamente. La richiesta di cancellazione deve essere soddisfatta in conformità ai requisiti della Sezione 3 del presente Accordo, a condizione che non vi siano motivi legittimi per opporsi al processo di cancellazione. I motivi legittimi possono essere, ad esempio, gli obblighi di conservazione dei dati previsti dalla legge della rispettiva Parte.
- (2) La cancellazione dei dati personali deve essere documentata dalle Parti.
- (3) Gli obblighi derivanti dall'articolo 17 (2) del RGPD devono essere adempiuti autonomamente dalla Parte che ha reso pubblici i dati personali. Se le Parti hanno reso pubblici congiuntamente i dati personali sui siti web gestiti da Trusted Shops, Trusted Shops è responsabile dell'adempimento degli obblighi derivanti dall'Articolo 17 (2) RGPD.

§ 5 – Sicurezza e principi di Protezione dei Dati

- (1) Le Parti si impegnano reciprocamente a rispettare le misure tecniche e organizzative richieste in ciascun caso ai sensi dell'articolo 32 del RGPD, nella misura in cui ciò riguarda il trattamento dei dati personali per i quali esiste una contitolarità ai sensi dell'articolo 26 del RGPD.
- (2) Le Parti devono rispettare i principi di protezione dei dati di cui all'articolo 5 del GDPR; in particolare, le Parti si impegnano a trattare i dati in modo lecito nell'ambito del presente accordo.
- (3) Le Parti concordano che entrambe adotteranno le misure tecniche e organizzative necessarie per le rispettive aree. Le misure tecniche e organizzative dei Negozi di fiducia possono essere consultate in qualsiasi momento tramite il seguente link: <https://help.etrusted.com/hc/en-gb/articles/360021040178>. L'Utente è tenuto ad adottare misure tecniche e organizzative nell'ambito della propria area di responsabilità e a comunicarle ai Negozi di fiducia su richiesta.
- (4) In caso di irregolarità ed errori nell'elaborazione dei dati ai sensi del presente Accordo, le Parti si informeranno reciprocamente e si assisteranno a vicenda per correggerli. Ciò vale anche per le violazioni delle disposizioni del presente Accordo.

§ 6 - Violazioni della protezione dei dati

- (1) In caso di violazione dei dati personali ai sensi dell'articolo 4 n. 12 del RGPD (di seguito "violazioni della protezione dei dati") nell'ambito del presente Accordo, le Parti si informeranno reciprocamente e senza rinvii dopo essere venute a conoscenza della violazione della protezione dei dati. La notifica deve essere effettuata in forma di testo. Esse si forniranno reciprocamente tutte le informazioni necessarie per indagare, porre rimedio e valutare il rischio della violazione della protezione dei dati.
- (2) Entrambe le Parti sono responsabili dell'elaborazione e della revisione di una violazione della protezione dei dati. Esse si impegnano a fornirsi reciprocamente assistenza e ad adempiere immediatamente a qualsiasi obbligo di notifica ai sensi degli articoli 33 e 34 del RGPD. Gli obblighi di cooperazione delle Parti ai sensi del paragrafo 1 devono essere limitati a ciò che è ragionevole e necessario.

Le violazioni della protezione dei dati e il loro trattamento devono essere documentati dalle Parti.

§ 7 – Obblighi di documentazione

- (1) Le Parti si impegnano a rispettare autonomamente gli obblighi di documentazione previsti dal RGPD. Ciò vale, in particolare, per la tenuta del registro delle attività di trattamento ai sensi dell'articolo 30 del RGPD. Le Parti si forniscono reciprocamente le informazioni necessarie per la tenuta del registro in forma adeguata.
- (2) Le Parti si sostengono reciprocamente per quanto riguarda tutti gli altri obblighi di documentazione, in particolare quelli derivanti dagli articoli da 32 a 36 del RGPD.

§ 8 – Cooperazione con le autorità di controllo sulla protezione dei dati.

- (1) Le Parti si impegnano a informarsi reciprocamente e senza ritardi ingiustificati in caso di richieste di informazioni da parte di un'autorità di controllo della protezione dei dati in merito alle attività di trattamento contemplate dal presente accordo.
- (2) Le richieste di informazioni da parte dell'autorità di controllo della protezione dei dati saranno trattate congiuntamente dalle Parti, a meno che non sia stato concordato diversamente nei singoli casi.
- (3) Le richieste formali relative al presente Accordo saranno gestite, per quanto possibile, da Trusted Shops. L'Utente inoltra le richieste a Trusted Shops senza che gli venga richiesto, a condizione che la richiesta sia diretta all'Utente.
- (4) Le Parti concedono alle autorità di controllo della protezione dei dati i diritti di informazione, accesso e ispezione necessari, nell'ambito dei loro poteri legali.
- (5) Ciò non pregiudica il diritto delle Parti di ricorrere alle vie legali.

§ 9 - Incaricato

- (1) Gli incaricati del trattamento ai sensi dell'articolo 4 n. 8 del RGPD possono essere incaricati ai sensi del presente accordo da ciascuna Parte senza il previo consenso dell'altra Parte.
- (2) In caso di incarico come descritto nella Sezione 9 (1), la Parte committente dovrà fornire all'altra Parte tutte le informazioni necessarie. L'accordo di trattamento dei dati (DPA) deve essere conforme ai requisiti degli articoli 28 e 29 del RGPD.
- (3) Se l'incaricato del trattamento viene incaricato al di fuori dell'UE/SEE, la parte committente deve mettere in atto misure tecniche, organizzative e contrattuali adeguate per garantire che i dati personali siano trattati esclusivamente all'interno dell'UE/SEE e, prima del trasferimento dei dati personali al paese terzo, fornire garanzie ai sensi degli articoli 44 e seguenti del RGPD. 44 e seguenti del RGPD per un adeguato livello di protezione dei dati alla controparte e documentarlo per iscritto nel contratto per il trattamento commissionato. La controparte ha il diritto di opporsi dopo aver preso visione delle garanzie. In caso di obiezione, le parti devono verificare se è in questione un'altra garanzia adeguata. Se non è in discussione nessun'altra garanzia adeguata, il consenso ai sensi dell'art. 49 (1) a del GD. 49 (1) a del RGPD, l'utente dovrà ottenere il consenso al trasferimento dei dati personali in un paese terzo.
- (4) Al momento della conclusione di un DPA, la Parte contraente dovrà, su richiesta, fornire all'altra Parte una copia del DPA.
- (5) Trusted Shops pubblica i responsabili del trattamento utilizzati su <https://help.etrusted.com/hc/en-gb/articles/360021040178-Technical-and-organisational-measures>.

§ 10 - Responsabilità

- (1) Le Parti sono responsabili dei rispettivi obblighi nei confronti della persona interessata in conformità alle disposizioni di legge.
- (2) Per quanto riguarda i rapporti interni, la responsabilità delle Parti è determinata dal rispettivo ambito di competenza, fatte salve le disposizioni del presente Accordo e di eventuali altri accordi di ripartizione della responsabilità delle Parti. Nel caso in cui entrambe le Parti siano responsabili di un'area di trattamento dei

dati, la responsabilità per i danni è determinata in base all'articolo 426 del Codice civile tedesco (BGB) e all'articolo 82, paragrafi 4 e 5, del RGPD.

§ 11 – Disposizioni finali

- (1) Il presente Contratto è parte integrante del Contratto principale e viene stipulato con la conclusione del Contratto principale. Per quanto riguarda la durata e la risoluzione del presente Accordo, si applicano le disposizioni del Contratto principale. In caso di incongruenze relative alle disposizioni sulla protezione dei dati tra il presente Accordo e altri accordi tra le Parti, in particolare il Contratto principale, prevorranno le disposizioni del presente Accordo.
- (2) Qualora una disposizione del presente Contratto sia o diventi invalida o contenga lacune, ciò non pregiudica la validità delle restanti disposizioni. Le Parti si impegnano a sostituire la disposizione non valida con un'altra disposizione valida che si avvicini il più possibile allo scopo della disposizione non valida e che soddisfi i requisiti economici nonché i requisiti della legge sulla protezione dei dati.
- (3) Si applica il diritto tedesco.

Appendice I – Descrizione della cooperazione

Per alcune operazioni di trattamento nell'ambito dei servizi dei Trusted Shops, le parti determinano congiuntamente gli scopi e i mezzi. La legge sulla protezione dei dati prevede quindi una corresponsabilità in questo contesto, almeno per quanto riguarda alcuni trattamenti parziali, ai sensi dell'art. 26 RGPD. Di seguito, viene descritto il modo in cui si svilupperà la cooperazione, così come la distribuzione delle attribuzioni. La corresponsabilità esiste solo se e nella misura in cui sono stati conclusi i principali accordi contrattuali tra le parti che sono necessari per le attività di trattamento descritte e se e nella misura in cui il prodotto corrispondente descritto viene utilizzato dal Utente. Le parti hanno il diritto di elaborare liberamente i dati personali raccolti nell'ambito della corresponsabilità per i propri scopi, nella misura in cui tali attività sono consentite dalle norme applicabili in materia di protezione dei dati e la parte in questione informa gli interessati su tali attività.

Nel caso in cui il Utente sia responsabile degli obblighi di informazione ai sensi dell'art. 13 RGPD nel contesto delle attività di trattamento descritte di seguito, il Utente deve fare riferimento alle informazioni sulla protezione dei dati di Trusted Shops attraverso un luogo appropriato. Queste informazioni sono disponibili al seguente link: https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER_AUTO_PROTECTION_TERMS_it.pdf.

Trusted Shops fornisce anche ulteriori informazioni nel [Centro assistenza](#). Questo include, tra le altre informazioni, un elenco tabulato delle responsabilità e dei compiti che consentono di informare l'interessato dei contenuti essenziali del presente accordo ai sensi dell'art. 26 comma 2 RGPD. Inoltre, qui vengono forniti aiuti non vincolanti per la documentazione del bilanciamento degli interessi menzionati in questo accordo.

Tutte le attività di trattamento descritte di seguito avranno luogo con il coinvolgimento di fornitori di servizi con i quali Trusted Shops ha concluso un contratto di trattamento per conto di Trusted Shops. In caso di trasferimento a paesi terzi, Trusted Shops è responsabile dell'istituzione di un quadro giuridico corrispondente, in particolare per garantire che siano in atto garanzie adeguate, finché non ci sarà una decisione sull'adeguatezza della protezione dei dati o una possibile esenzione ai sensi dell'art. 49 RGPD. Trusted Shops informerà l'Utente in caso di un trasferimento di dati in un paese terzo che avviene nell'ambito della responsabilità comune, in modo che lo stesso possa adempiere ai suoi corrispondenti obblighi di informazione nei confronti degli interessati.

1. Trustbadge e widget

1.1 Visualizzazione del widget

(Categoria di dati: dati di accesso (Indirizzo IP, orario di accesso, ecc.)

Trusted Shops mette a disposizione diversi widget (ad esempio Trustbadge) per la rispettiva presenza online dell'Utente ed è l'unico responsabile del contenuto e dell'elaborazione dei dati che ne deriva. A seconda dello scopo per il quale il Utente integra il rispettivo widget nella presenza online, sorgeranno obblighi di informazione che l'Utente è obbligato a soddisfare.

L'integrazione del widget nella presenza online permette la visualizzazione delle recensioni autentiche dei clienti e, nel caso di Trustbadge, anche la raccolta delle recensioni dei clienti. La visualizzazione del widget nella presenza online è responsabilità dell'Utente. L'integrazione permette la presentazione del sigillo di approvazione Trusted Shops, la raccolta di recensioni e la presentazione dei servizi Trusted Shops per gli acquirenti. L'Utente si impegna a informare sull'integrazione del Trustbadge come parte della sua politica di protezione dei dati. L'Utente è responsabile di garantire la base legale e altri obblighi di informazione correlati. Se la base giuridica è l'art. 6 comma 1 f) RGPD, l'Utente è responsabile della documentazione della base giuridica e della ponderazione degli interessi. Se la base giuridica è l'art. 6 comma 1 (a) RGPD, il Utente è responsabile di documentare la base giuridica e garantire che il consenso sia dimostrabile in ogni momento. Trusted Shops informerà l'Utente se l'integrazione del Trustbadge comporta attività di trattamento dei dati per le quali è richiesto il consenso, ad esempio attraverso la creazione di cookie.

Quando il Trustbadge viene aperto, vengono memorizzati file di log del server anonimizzati sui visitatori del sito web. La memorizzazione comprende, in particolare, l'indirizzo IP reso anonimo, la data e l'ora della visita e il sito di riferimento. Queste informazioni sono utilizzate per garantire il buon funzionamento del sito web e per registrare eventuali incidenti. La base giuridica per la creazione e la memorizzazione dei file di log è l'art. 6 comma 1 lettera f) del RGPD. Il Utente è responsabile di fornire informazioni sulla base giuridica, mentre Trusted Shops è responsabile di documentare il bilanciamento degli interessi.

1.2 Test A/B

Categorie di Dati: Dati di accesso (Indirizzo IP, orario di accesso, ecc.)

Trusted Shops esegue occasionalmente dei test A/B per analizzare il comportamento degli utenti nella presenza online del Utente sulla base di diverse varianti dei widget. Questo richiede la creazione di un cookie o la memorizzazione di informazioni locali sull'utente. I negozi di fiducia informeranno l'Utente in tempo utile del test A/B. L'Utente ha la possibilità di opporsi al test A/B per quanto riguarda la propria presenza online. Le parti si accordano su una base giuridica appropriata prima che il test A/B venga eseguito. L'abbonato è responsabile di informare sulla base legale e, se necessario, di ottenere e documentare il consenso. L'abbonato è responsabile di informare sulla base legale e, se necessario, di documentare il consenso.

2. Offerta dei servizi di Protezione Acquirente di Trusted Shops

L'Utente e Trusted Shops sono congiuntamente responsabili delle attività di trattamento necessarie per la fornitura dei servizi di Protezione dell'Acquirente. Le attività di trattamento di questa natura sono descritte in questo accordo. Le attività di trattamento relative ai servizi di Protezione dell'Acquirente e non elencate nel presente accordo saranno di responsabilità di Trusted Shops e dell'Utente indipendentemente l'uno dall'altro, a condizione che il tipo di trattamento in questione non richieda diversamente. In questo caso, l'accordo sarà integrato per riflettere tale trattamento. Quando la corresponsabilità deriva dalla natura del trattamento, è soggetta al presente accordo.

2.1 Riconoscimento di clienti registrati al servizio di protezione dell'acquirente Trusted Shops

Categorie di dati: Valore hash dell'indirizzo mail, numero dell'ordine, orario dell'ordine, ammontare dell'ordine

Quando si integra il Trustbadge, un valore hash dell'indirizzo e-mail utilizzato da un acquirente e per effettuare un ordine nel negozio dell'aderente viene trasmesso a Trusted Shops dopo che l'ordine è stato completato, al fine di verificare se l'acquirente è già registrato per i servizi di protezione acquirenti di Trusted Shops. A causa del rapporto contrattuale tra il cliente del Servizio di protezione acquirenti di Trusted Shops e Trusted Shops, questa verifica è necessaria per poter utilizzare automaticamente i servizi contrattuali dopo gli ordini effettuati su siti web di terzi. Il valore dell'hash viene raccolto tramite un'indagine DIV. Ciò comporta l'accesso da parte del Trustbadge alle informazioni memorizzate nel dispositivo dell'acquirente, per cui è necessario il consenso per tale accesso ai sensi della direttiva sulla Privacy e/o della rispettiva normativa locale. L'utente deve assicurarsi che il consenso per questo accesso sia ottenuto in conformità con la normativa sulla Privacy applicabile a livello locale prima che avvenga qualsiasi accesso. In alternativa, l'utente può integrare il Trustbadge in un modo che potrebbe non richiedere il consenso dell'utente a causa delle normative locali. Trusted Shops offre opzioni di

integrazione a questo scopo. Le informazioni al riguardo sono disponibili nel [Centro assistenza](#) nella linea guida sulla protezione dei dati - riconoscimento dei clienti registrati di Trusted Shops.

I dati raccolti consistono nei dati dell'ordine dell'acquirente e vengono cancellati automaticamente dopo la verifica. L'articolo 6, comma 1, lett. f) RGPD costituisce la base giuridica per la raccolta dei dati dell'ordine. L'Utente deve informare gli interessati della base giuridica del trattamento, mentre Trusted Shops è responsabile di documentare la ponderazione degli interessi. In alternativa, l'Utente può scegliere di basare il trattamento sull'Articolo 6, comma 1, lett. a) RGPD; in questo caso, l'Utente è responsabile di tutti gli obblighi associati ai sensi della legge sulla protezione dei dati.

Se il processo di verifica accerta che l'acquirente è già registrato per l'utilizzo dei Servizi di protezione acquirente, i dati dell'ordine necessari per attivare la protezione acquirente per l'acquisto, ossia per consentire a Trusted Shops di adempiere ai propri obblighi contrattuali derivanti dal [contratto](#) stipulato con l'acquirente, vengono trasmessi a Trusted Shops in conformità con l'articolo 6, comma 1, lett.b) RGPD. L'Utente è tenuto a rispettare gli obblighi di informazione ai sensi del RGPD (in particolare ai sensi dell'articolo 13 RGPD). Trusted Shops conferma inoltre la conclusione della protezione dell'acquirente visualizzando la Trustcard nel checkout e inviando un'e-mail automatica, e fornisce ulteriori informazioni all'interessato.

2.2 Prima registrazione al servizio di protezione dell'acquirente tramite clic sulla Trustcard

Categorie di dati: indirizzo mail, numero dell'ordine, orario dell'ordine, ammontare dell'ordine, tipo di Protezione Acquirente (Basic/Plus)

Se durante il controllo di cui al punto 2.1 viene stabilito che l'acquirente non si è ancora registrato presso Trusted Shops per i servizi di protezione dell'acquirente, l'acquirente avrà la possibilità di registrarsi per la prima volta utilizzando la cosiddetta Trustcard che è integrata nella presenza online del Utente come parte del Trustbadge. Al momento della sottoscrizione dei servizi di protezione dell'acquirente, i dettagli dell'ordine e l'indirizzo e-mail per la creazione dell'account di protezione dell'acquirente e la protezione dell'acquisto online vengono trasferiti a Trusted Shops. L'Utente e Trusted Shops sono congiuntamente responsabili della trasmissione dei dati. Il trasferimento dei dati dell'ordine per la registrazione dei servizi di protezione dell'acquirente avviene sulla base dell'art. 6 comma 1 (b) RGPD per l'adempimento del [contratto](#) di utilizzo concluso tra Trusted Shops e l'acquirente. Trusted Shops è responsabile dell'adempimento degli obblighi di informazione.

3. Inviti alla recensione, invio di recensioni e profilo delle recensioni

Nel caso in cui l'Utente utilizzi il sistema di valutazione Trusted Shops in conformità con questo accordo, si applicano le seguenti clausole. L'Utente è sempre responsabile del rispetto degli obblighi di informazione ai sensi dell'articolo 13.

3.1 Raccolta di indirizzi e-mail e invio di inviti alla recensione

- a. Invio di inviti a lasciare una recensione a clienti del servizio di protezione 'acquirente di Trusted Shops

Categorie di dati: indirizzo mail, numero dell'ordine, orario dell'ordine, prodotti acquistati (se forniti), nome, cognome e titolo (se fornito)

Trusted Shops e l'Utente sono congiuntamente responsabili dell'invio di inviti a lasciare una recensione ai clienti del servizio Trusted Shops protezione acquirente. In caso di integrazione del Trustbadge, l'Utente deve informare Trusted Shops che i dati dell'ordine (indirizzo e-mail, numero d'ordine, data e ora dell'ordine) saranno trasferiti a Trusted Shops successivamente all'effettuazione di un ordine allo scopo di inviare l'invito a lasciare la recensione. Solo in questo modo è possibile collegare le recensioni a un ordine specifico. La base giuridica per il trasferimento a Trusted Shops è l'adempimento degli obblighi contrattuali ai sensi dell'art. 6 comma 1 (b) RGPD derivanti dal contratto di utilizzo concluso tra Trusted Shops e l'acquirente, se l'acquirente si è registrato per i servizi. L'invio avverrà sulla base del rapporto contrattuale tra i clienti del servizio Trusted Shops Buyer Protection

e Trusted Shops stesso ai sensi dell'art. 6 comma 1 (b) RGPD. Trusted Shops è responsabile dell'invio dell'invito a lasciare una recensione, anche se l'Utente può partecipare alla decisione su quando inviarlo.

b. Invio di inviti alla recensione per conto dell'Utente

Categorie di dati: indirizzo mail, numero dell'ordine, orario dell'ordine, prodotti acquistati (se forniti), nome, cognome e titolo (se fornito) ed ulteriori dati facoltativi se forniti dall'utente

L'invio di inviti a lasciare una recensione tramite Review Collector o AutoCollection avverrà per conto dell'Utente agli acquirenti che non sono registrati con i servizi di Trusted Shops Buyer Protection. L'Utente e Trusted Shops sono congiuntamente responsabili di questo trattamento. La base giuridica per la raccolta di indirizzi e-mail e l'invio di inviti a lasciare una recensione è l'art. 6 comma 1 (a) RGPD. La raccolta dei dati ai fini dell'invio di inviti a recensire è di competenza dell'Utente, che è l'unico responsabile dell'ottenimento del necessario consenso della persona interessata e di tutti gli obblighi associati. In particolare, l'Utente deve informare Trusted Shops del trasferimento alla stessa Trusted Shops dei dati dell'ordine richiesti. Nel caso in cui il consenso per il trasferimento non sia ottenuto, l'Utente deve assicurare una base legale adeguata e documentarla. Trusted Shops è responsabile dell'invio dell'invito alla lasciare una recensione, anche se l'Utente può partecipare alla decisione su quando inviarlo.

c. Invio di inviti alla recensione facendo uso della Trustcard

Categorie di dati: indirizzo mail, numero dell'ordine, orario dell'ordine, prodotti acquistati (se forniti), nome, cognome e titolo (se fornito)

Nel caso in cui l'Utente abbia integrato il Trustbadge, ma non offre la Protezione Acquirente, c'è la possibilità per l'acquirente di acconsentire alla ricezione di inviti di valutazione al momento del checkout. Se il consumatore acconsente a ciò, Trusted Shops e l'Utente sono congiuntamente responsabili dell'invio. Trusted Shops è responsabile dell'invio dell'invito alla revisione e dell'ottenimento del consenso, anche se il Utente può partecipare alla decisione su quando inviarlo. I clienti del servizio Trusted Shops Buyer Protection riceveranno l'invito alla valutazione per adempire agli obblighi contrattuali se l'Utente non offre direttamente la Buyer Protection. L'Utente è responsabile in conformità con a). Per quanto riguarda il riconoscimento dei clienti registrati del Servizio di Protezione Acquirente, si applicherà di conseguenza la Clausola 2.1 del presente Accordo.

d. Invio di inviti alla recensione da parte dell'Utente facendo uso dell'API di Trusted Shops

Categorie di dati: indirizzo mail, numero dell'ordine, orario dell'ordine, prodotti acquistati (se forniti), nome, cognome e titolo (se fornito)

L'invio degli inviti a lasciare una recensione quando si utilizza l'API viene effettuato dall'Utente, incluso un link inequivocabile generato da Trusted Shops sulla base dei dati dell'ordine trasferiti dall'Utente. L'Utente deve garantire la base legale e l'adempimento di tutti gli obblighi di informazione in relazione al trasferimento dei dati a Trusted Shops. Il trattamento da parte di Trusted Shops avviene sulla base dell'art. 6 comma 1 (f) RGPD.

e. Uso del Reputation Manager

Categorie di dati: come sopra chiarito nei punti a – d di questo paragrafo

Nel caso in cui l'Utente utilizzi il Trusted Shops Reputation Manager per inviare inviti a lasciare una recensione che includono link a piattaforme terze, l'Utente è responsabile dell'adempimento degli obblighi di notifica richiesti alle parti interessate. Si applicano anche le disposizioni del presente accordo in base alle quali vengono inviati gli inviti alla revisione, in particolare le disposizioni delle lettere a - d della presente clausola.

3.2 Disponibilità della piattaforma di raccolta delle recensioni e invio della recensione

Categorie di dati: dati di accesso (Indirizzo IP, orario di accesso ecc.), indirizzo mail, nome (se fornito), luogo (se fornito), recensione inviata (testo della recensione e punteggio in stelle), numero dell'ordine, prodotto acquistato (se fornito), foto caricate se fornite

Trusted Shops è responsabile del funzionamento della piattaforma di recensioni (in particolare il Control Center e i moduli di feedback, recensione o altro) su cui gli interessati forniscono le loro recensioni. La raccolta della recensione e la sua pubblicazione è responsabilità congiunta dell'Utente e di Trusted Shops. Trusted Shops è responsabile di garantire la base legale e altri obblighi di segnalazione. Questo vale anche per altre attività di trattamento effettuate sulla piattaforma, ad esempio sotto forma di monitoraggio. In generale, Trusted Shops è l'unico responsabile del monitoraggio. Nel caso in cui i dati di tracciamento siano condivisi con il Utente, l'Utente è responsabile in solido con Trusted Shops. Trusted Shops è responsabile dell'attuazione dell'art. 26 par. 2 RGPD.

Gli autori delle recensioni hanno la possibilità di allegare delle foto alla loro recensione. Per evitare che contenuti offensivi o persone siano visibili nelle immagini caricate, ogni immagine viene analizzata da AWS Rekognition prima della pubblicazione. La base giuridica è l'articolo 6 (1) (f) del RGDP.

Nel caso in cui l'Utente commenti delle recensioni, o nel caso di altri contatti tra l'Utente e l'autore della recensione, in particolare attraverso i sistemi dei Trusted Shops, l'Utente è responsabile di assicurare che ci sia una base legale nel quadro di questo accordo. Trusted Shops può cancellare i commenti se la persona interessata desidera che la cancellazione abbia luogo e/o se l'Utente non è in grado di provare la base giuridica.

3.3 Blocco di indirizzi e-mail

Categoria di dati: indirizzo mail

Se una persona interessata non desidera ricevere inviti di valutazione, ha la possibilità di revocare il suo consenso presso l'Utente. Questa revoca si applica solo agli inviti di valutazione relativi a questo Utente. Di conseguenza, l'interessato avrà anche l'opportunità di annullare l'iscrizione a tutti gli inviti a recensire cliccando su un link di cancellazione nel footer dell'invito a recensire o inviando un'e-mail a Trusted Shops. In questo caso, Trusted Shops aggiungerà l'indirizzo e-mail a una lista di blocco per impedire l'invio di futuri inviti alla revisione, indipendentemente dall'Utente interessato. Trusted Shops è l'unico responsabile di questa lista di blocco, ma la lista di blocco si applica alle attività di trattamento per le quali è corresponsabile.
Inoltre, gli interessati possono utilizzare il link di annullamento dell'iscrizione nel footer dell'invito a recensire per annullare l'iscrizione a ulteriori inviti a recensire relativi al canale (ad esempio, il negozio in cui l'interessato ha effettuato un acquisto) per il quale è stato inviato l'invito a recensire.

3.4 Google integration

Categoria di dati: Valutazione inviata (testo e stelle),

Se un utente sceglie di visualizzare le recensioni raccolte sul proprio profilo aziendale di Google (integrazione con Google), le recensioni raccolte vengono trasmesse quotidianamente al Merchant Center di Google dell'utente. Google non riceve alcun dato personale, ma solo il testo della valutazione e le stelle associate. Tuttavia, è possibile che l'autore della recensione pubblichi dati personali nel testo della recensione, per cui in questi casi Google riceve dati personali. La base giuridica del trattamento è l'art. 6 (1) p. 1 lett. b GDPR, poiché l'utilizzo del testo della recensione si basa sulle condizioni di utilizzo.

4. Centro di controllo

4.1 funzione generale

Categorie di dati: Dati di accesso (indirizzo IP, ora di accesso, ecc.), indirizzo e-mail, nome (se fornito), luogo (se fornito), valutazione inviata (testo e stelle), numero di transazione, prodotto acquistato (se fornito).

Trusted Shops fornisce all'Utente, tramite il Centro di controllo, diverse informazioni personali o basate sull'elaborazione di dati personali. Ciò include, in particolare, i dati analitici descritti nella Sezione 3.2 della presente Appendice per l'invio e la ricezione degli inviti a recensire, la gestione delle recensioni inviate sotto forma di commenti alle recensioni o segnalazioni di recensioni, nonché le opzioni di configurazione per l'invio degli inviti a recensire e l'orario di pubblicazione delle recensioni.

Se l'Utente desidera stabilire collegamenti tra i sistemi di Trusted Shops e i propri sistemi o i sistemi gestiti dall'Utente (in particolare, sistemi CRM o di ticket), l'Utente sarà responsabile a tale riguardo di tutti gli obblighi derivanti dal RGPD. In particolare, deve assicurarsi che siano in vigore tutti gli accordi necessari per la protezione dei dati quando si avvale di un fornitore terzo (ad esempio, per l'elaborazione dei dati) e che siano soddisfatte le condizioni necessarie per il trasferimento dei dati personali in un paese terzo.

4.2 Smart Review Assistant

Categoria di dati: Recensione inviata (testo e stelle),

Se un utente sceglie di visualizzare le recensioni raccolte sul proprio profilo aziendale di Google (integrazione con Google), le recensioni raccolte vengono trasmesse quotidianamente al Merchant Center di Google dell'utente. Il fornitore del servizio non riceve alcun dato personale, ma solo il testo della recensione e la relativa valutazione in stelle. Tuttavia, è possibile che l'autore della recensione pubblichi dati personali nel testo della recensione, per cui in questi casi il fornitore del servizio riceve dati personali. La base giuridica del trattamento è l'art. 6 (1) p. 1 lett. b GDPR, poiché l'utilizzo del testo della recensione si basa sulle condizioni di utilizzo.

4.3 Analisi del giudizio

Categorie di dati: valutazioni inviate (testo e stelle)

Trusted Shops mette a disposizione dell'utente, in via opzionale, un sistema supportato dall'intelligenza artificiale per ottenere informazioni qualitative aggregate sulle recensioni. Il fornitore del servizio non riceve alcun dato personale, ma solo il testo della recensione e la relativa valutazione in stelle. Tuttavia, è possibile che l'autore della recensione pubblichi dati personali nel testo della recensione, per cui in questi casi il fornitore del servizio riceve dati personali. La base giuridica per l'analisi del commento di valutazione è l'art. 6 (1) lett. f RGPD. L'utente è tenuto a effettuare il bilanciamento degli interessi e a informare gli interessati ai sensi dell'art. 13 RGPD. Trusted Shops è responsabile dell'implementazione tecnica e dei relativi obblighi derivanti dal RGPD.



I Criteri di Qualità di Trusted Shops

Il sigillo di qualità Trusted Shops dimostra il rispetto dei seguenti criteri di qualità da parte di un negozio online. Questo Sigillo non può essere acquistato in quanto viene assegnato da Trusted Shops a seguito di una accurata verifica. Il sigillo di qualità assicura ai clienti che possono acquistare con fiducia. Se i criteri di qualità non sono soddisfatti e se non vengono apportate le modifiche richieste, il Sigillo di Qualità verrà revocato e non potrà più essere visualizzato nel sito.

Ogni negozio online contrassegnato dal Sigillo di Qualità Trusted Shops soddisfa i seguenti criteri:

Verificata l'identità e affidabilità creditizia

L'identità e la solvibilità dell'azienda vengono verificate fin dall'inizio della collaborazione e continuano a essere monitorate su base continuativa.

Protezione acquirenti attiva

Tutti gli acquirenti devono essere in grado di garantire i propri acquisti contro le perdite finanziarie attraverso il Trustbadge® integrato nel negozio online.

Attenzione e tutela al Consumatore

I seguenti punti sono stati verificati attraverso ordini di prova:

- Il destinatario dell'offerta online è chiaramente identificabile (azienda professionista e/o consumatore persona fisica).
- Sono fornite informazioni chiare sull'identità del rivenditore.
- è disponibile un'opzione di contatto facilmente identificabile (anche per telefono)
- I prezzi, le componenti di prezzo, i costi di spedizione e di consegna, nonché i tempi di consegna sono indicati e descritti in modo trasparente.
- Esiste una chiara procedura di recesso con un periodo di ripensamento minimo di 14 giorni senza eccezioni inaccettabili.

- Le informazioni sulla procedura di recesso, sulle modalità di restituzione e sui costi di restituzione sono facilmente reperibili.
 - L'offerta di qualsiasi prodotto o servizio è lecita e non è vietata dal catalogo delle esclusioni dei Trusted Shops.
 - Il processo di acquisto è chiaro e comprensibile
 - I prodotti, i servizi, i prezzi, i costi aggiuntivi e il pulsante d'ordine sono presentati in modo trasparente sulla pagina di checkout
 - Una conferma d'ordine via e-mail viene inviata immediatamente e riporta le informazioni sui prodotti acquistati, i prezzi e gli eventuali costi di spedizione aggiuntivi.
 - La trasmissione dei dati è sicura e completamente criptata
-



Un minimo di 4,0 stelle nelle recensioni di Trusted Shops

Le recensioni raccolte devono corrispondere ad una valutazione media di almeno 4 stelle. Il monitoraggio giornaliero tiene conto sia degli ultimi 30 giorni che degli ultimi 12 mesi.



Servizio di comunicazione eccellente

Negli ultimi 30 giorni, il negozio online ha risposto ad almeno il 95% delle richieste di protezione dell'acquirente entro cinque giorni attraverso il sistema Trusted Shops.



Basso tasso di attivazione della Protezione Acquirenti

In media, negli ultimi 30 giorni, il 95% di tutti gli ordini è stato evaso senza alcuna richiesta di rimborso.



Catalogo delle esclusioni

Trusted Shops non offre i propri servizi ad imprese la cui offerta di prodotti e servizi è illegale o inopportuna in termini di politica commerciale secondo Trusted Shops. La stipula del contratto per i servizi di Trusted Shops è subordinata alla verifica del presente catalogo delle esclusioni.

I. Principio

Sono esclusi dai servizi di Trusted Shops i prodotti la cui offerta e/o vendita è chiaramente vietata, per i quali non sia stato inequivocabilmente chiarito se possano essere offerti legalmente o che sono in altro modo adatti ad ingannare o danneggiare i consumatori, che violano i diritti di terze persone o che pregiudicano la reputazione di Trusted Shops.

II. Categorie di prodotti

Tra queste rientrano in particolare, ma non in modo esaustivo o esclusivo, le seguenti offerte:

1. Prodotti e servizi con riferimenti nazisti, razzisti o discriminatori

Presentazioni discriminatorie o articoli che espongono esteriormente un orientamento nazista o fascista o altrimenti discriminatorio, ad es. articoli con croci uncinate, bandiere di guerra del Reich, blackfacing, articoli anti LGBTQ etc.

2. Armi e munizioni

Armi e oggetti ad esse assimilabili, ad es. fucili, pistole, armi da guerra, penne pistola, coltelli a farfalla, nunchaku.

3. Replica di armi

Imitazioni tanto ben fatte da sembrare vere armi, ad es. imitazioni di revolver, pistole o fucili, armi Softair, marcatori da paintball etc.

4. Prodotti contraffatti, prodotti che violano la protezione delle specie

Prodotti la cui vendita viola i diritti di proprietà industriale o la protezione delle specie, ad es. pellicce vere, specie animali protette, imitazioni e contraffazioni di prodotti.

5. Droghe e altri prodotti pericolosi per la salute

Droghe illegali, ad esempio cocaina, eroina o cannabis offerta illegalmente, nonché altre sostanze psicoattive offerte a scopo di consumo di sostanze psicotrope, come i derivati dell'LSD.

6. Giochi d'azzardo non chiaramente consentiti

Tutti i tipi di giochi d'azzardo per i quali le autorità competenti non abbiano concesso l'autorizzazione o la cui offerta non è consentita al di là di ogni dubbio, ad es. casinò online, lotterie secondarie o simili.

7. Servizi o diritti finanziari dubbi

Prodotti finanziari senza chiara autorizzazione dell'offerente o del prodotto, come ad es. criptovalute, NFT o offerte del mercato grigio dei capitali e offerte per l'acquisizione di proprietà immobiliari o diritti simili nello spazio, ad es. terreni lunari, vendita di stelle, battesimo di stelle.

8. Pornografia e offerte problematiche nel settore erotico

Offerte pornografiche o offerte nel settore erotico inopportune in termini di politica commerciale, ad es. prodotti per l'esercizio di varianti estreme di BDSM, bambole gonfiabili con aspetto infantile etc.

9. Atti, documenti d'identità, opere e titoli accademici

Documenti d'identità ufficiali (rubati, autentici o contraffatti) e certificati o qualifiche falsi, ad es. titoli di dottorato, ghostwriting per tesi di laurea e simili.

10. Recensioni false, software dannosi, account e simili

Vendita di recensioni, like e follower, vendita di dati privati senza un fondamento giuridico chiaro in materia di protezione dei dati, Gaming Account Sharing e Boosting, software sospettato di spiare illegalmente i dati.



Catalogo dei servizi

Le nostre offerte sono indirizzate esclusivamente a imprese e imprenditori.

Le prestazioni vengono erogate sostanzialmente per un negozio online, sotto un dominio, in una variante linguistica, con focus su un mercato specifico. Per erogare le prestazioni in altri negozi online (es. un'altra variante linguistica, un ulteriore dominio) si devono acquistare altri certificati.

Tutti i servizi saranno erogati nella lingua del mercato selezionato.

Volete ottenere ancora di più dalla vostra adesione a Trusted Shops? Allora prenotate i nostri pacchetti aggiuntivi. Ogni pacchetto può essere acquistato singolarmente per una delle vostre presenze online (negozi online), sotto un dominio, una lingua e un mercato di destinazione specifici. La disponibilità di ciascun pacchetto aggiuntivo dipende dal mercato di riferimento a cui è rivolto il vostro negozio online e per il quale desiderate acquistare i servizi aggiuntivi. I servizi aggiuntivi possono essere visualizzati su Trusted Shops Online e possono essere prenotati tramite l'Upgrade Centre

1. Trustbadge

Il Trustbadge® è la tecnologia che permette di offrire ai vostri clienti tutti i servizi in un solo posto. È sempre visibile ai vostri visitatori e, a seconda del pacchetto prescelto, mostra il vostro Sigillo di Qualità, il punteggio e il numero di stelle delle recensioni dei vostri clienti. Questa tecnologia vi permette anche di offrire la Protezione Acquirenti di Trusted Shops e di raccogliere automaticamente le recensioni dei vostri clienti.

Il Trustbadge® è dinamico, facile da integrare e vi risparmia un gran lavoro. Viene aggiornato una volta al giorno e incluso automaticamente nel vostro negozio online. Così, una volta effettuata la semplice integrazione dello stesso, non dovete più compiere alcuno sforzo.

Con un solo clic sul Trustbadge®, il cliente può visualizzare il profilo di valutazione trasmesso da Trusted Shops in dettaglio – profilo dell'impresa ottimizzato per il SEO - (punteggio medio, punteggi individuali, numero di valutazioni e recensioni dei clienti).

2. Recensioni dei clienti Trusted Shops

a) Raccogliere e mostrare recensioni vere

Le recensioni positive e verificabili dei clienti e le loro opinioni sono un'indicazione importante per gli acquirenti online dell'affidabilità di un negozio online.

Il sistema di raccolta recensioni, disponibile nella lingua indicata e prescelta, è stato ampliato per includere le seguenti funzionalità:

- I clienti del negozio online hanno la possibilità di valutare la presenza online in funzione di almeno uno dei tre criteri predefiniti che sono: Servizio, Consegna e Prodotto, utilizzando un formulario messo a disposizione da Trusted Shops. Per ognuno di dei suddetti criteri si possono concedere delle stelle di valutazione che vanno da un minimo di 1 ad un massimo di 5 stelle.
- Se offrite servizi (non beni) tramite la vostra presenza online avete a disposizione il nostro sistema di 1 categoria. Se iniziate utilizzando il sistema di 1 categoria e successivamente offrite anche beni, dovete passare al sistema di 3 categorie. Tutte le recensioni raccolte sino a quel momento verranno comunque mantenute. Lo stesso accade se per caso passate dal sistema di 3 categoria a quello di 1 categoria.

- Raccolta recensioni dei Clienti (valutazioni e commenti) tramite un formulario online messo a disposizione da Trusted Shops.

Le recensioni e valutazioni dei Clienti (dette più generalmente "Recensioni") possono essere viste da voi e dai dipendenti Trusted Shops nell'area protetta del sistema online (Piattaforma eTrusted). Avete la possibilità di scaricare le recensioni, analizzarle ed utilizzarle anche a fini pubblicitari. Per favore, tenete presenti le Condizioni di utilizzo delle recensioni sia durante che dopo la vigenza del contratto.

b) Profilo impresa ottimizzato per il SEO (Profilo di Valutazione)

Il profilo aziendale ottimizzato per SEO (Profilo delle valutazioni) è composto dalle opinioni dei clienti e da una sintesi delle valutazioni inviate negli ultimi 12 mesi.

Sulla base di tutte le recensioni verificate degli ultimi 12 mesi viene creata una valutazione complessiva, in cui i singoli criteri vengono ponderati in base al numero di recensioni presentate. Il Profilo delle recensioni contiene un'indicazione del numero medio ponderato di stelle raggiunto nella scala di valutazione a 5 stelle. Inoltre si calcolerà una media delle recensioni in base alla seguente scala di valutazione:

Scala di 5 stelle	Valutazione complessiva
Da 5 fino a 4,5	Eccellente
< 4,5 fino a 3,5	Buono
< 3,5 fino a 2,5	Sufficiente
< 2,5 fino a 1,5	Mediocre
< 1,5 fino a 0	Insufficiente

c) Mobile App

Con l'applicazione mobile (IOS/Android) avrete sempre le vostre recensioni a portata di mano: verificate, rispondete e gestite le vostre recensioni direttamente dal vostro dispositivo in qualsiasi momento.

d) Numero di recensioni al mese

Non c'è nessun limite nel numero di recensioni! Questo è importante al fine di poter raccogliere quante più opinioni e recensioni possibili!

e) Commentare e rispondere alle recensioni

Le nuove recensioni verranno comunicate via e-mail, in modo che possiate rispondere rapidamente a quelle che potrebbero richiedere una spiegazione agli altri clienti. È una buona occasione per rispondere ai commenti e alle critiche e dimostrare la vostra trasparenza. In questo modo, potete aumentare la soddisfazione dei clienti e trasformare quelli insoddisfatti in acquirenti ricorrenti.

f) Segnalare le recensioni ingiuste e illegittime

Se una recensione non corrisponde alla verità fattuale, viola la legge vigente o risulta contraria ad altre disposizioni, potete segnalarla e denunciare la violazione legale in qualsiasi momento: noi ci occuperemo di verificare i fatti alla base del reclamo e disattiveremo le recensioni ingiuste e/o illegittime.

g) Social Media Creator

Per aiutarvi con il vostro marketing basato sulle recensioni, vi offriamo la funzione Social Media Creator nella sezione Marketing del vostro eTrusted Control Centre. Questa funzione vi consente di utilizzare in modo efficace le recensioni migliori inserendole in modelli accattivanti, scaricando le immagini in vari formati e caricandole sui vostri canali social media. Troverai, tra gli altri, modelli per Facebook, Twitter, Instagram o LinkedIn.

3. Sigillo di Qualità e Protezione Acquirenti Trusted Shops

Questa prestazione comprende la verifica generale del vostro sito web sulla base dei [Criteri di Qualità](#) Trusted Shops. Una volta terminato con successo il processo di certificazione e a condizione che vi sia il rispetto dei suddetti Criteri di Qualità e delle nostre Condizioni di Licenza, l'Aderente riceverà il Sigillo di Qualità. I criteri di qualità Trusted Shops si basano sulle normative europee rilevanti per lo shopping online e tengono conto della giurisprudenza più recente in materia nonché dei rischi più rilevanti nel settore. Inoltre tengono conto anche di molti requisiti dettati dalle associazioni a protezione dei consumatori.

Con il Sigillo di Qualità, Trusted Shops offre ai suoi clienti la c.d. Protezione Acquirenti. La Garanzia Trusted Shops, una garanzia di rimborso, è parte integrante della Protezione Acquirente Trusted Shops e tutela

l'acquirente dalla perdita del prezzo pagato. Altre prestazioni sono l'assistenza clienti e la conciliazione delle controversie. Per maggiori dettagli vedete l'indice dei servizi completo.

a) Relazione di certificazione individuale

Nell'ambito del processo di certificazione, gli esperti di Trusted Shops redigono una relazione di certificazione individuale basata sui criteri di qualità Trusted Shops. Questa relazione di certificazione fornisce informazioni sulla misura in cui il vostro sito web soddisfa i criteri di qualità Trusted Shops e in quali punti esiste potenziale di miglioramento dal punto di vista di Trusted Shops. Su ogni punto riceverete chiarimenti e indicazioni comprensibili in modo da poter correggere autonomamente gli errori al fine di aumentare la fiducia verso il vostro negozio.

b) Sigillo di Qualità di Trusted Shop – Earn the Trustmark

Se tutti i criteri di qualità sono soddisfatti, le condizioni di licenza rispettate e se avete superato con successo la certificazione, avrete diritto a mostrare il Sigillo di Qualità Trusted Shops nel vostro negozio online. In questo modo, presenterete il vostro negozio online nel modo più sicuro e certificato, e convincerete anche gli acquirenti online più critici, che beneficeranno di un pacchetto sicurezza totale, grazie alla combinazione tra sigillo di qualità Trusted Shops, garanzia e assistenza consumatori.

Se un visitatore del vostro sito web clicca sul sigillo di qualità Trusted Shops riceve, tramite connessione sicura (SSL), la conferma dell'autenticità del certificato e altre informazioni sul vostro sito web (es. ragione sociale, indirizzo dell'azienda, forma giuridica, ecc.) e sulle prestazioni di Trusted Shops. In tal modo, già navigando nelle vostre pagine, l'acquirente online si convince che il vostro sito è fidato e sicuro.

c) Protezione Acquirenti di Trusted Shops e garanzia per i vostri clienti

Dopo avere effettuato l'acquisto nel vostro negozio online, i clienti hanno la possibilità di registrarsi per godere della Protezione Acquirenti e della Garanzia Trusted Shops. L'utilizzo della Protezione Acquirenti e della Garanzia Trusted Shops è del tutto volontario per i vostri clienti. Una volta registrati riceveranno la relativa conferma via mail.

In alcuni Paesi, dopo aver compiuto l'acquisto i clienti possono registrarsi come membri di Trusted Shops BASIC (incl. Protezione Acquirenti fino a 100 € per ogni acquisto) ed effettuare successivamente l'upgrade opzionale a Trusted Shops PLUS con una protezione fino a 20.000 € per ogni acquisto (garanzia Trusted Shops).

In altri Paesi, non esiste la distinzione tra una membership BASIC e una membership PLUS. In questi casi i clienti possono registrarsi solamente per la Protezione Acquirenti Trusted Shops in modo gratuito e con un importo di copertura specifico per ogni paese.

La Protezione Acquirenti è valida per tutti i casi di mancata consegna e di mancato rimborso in seguito a restituzione della merce (recesso dal contratto o reso). Nell'ambito della protezione acquirenti Trusted Shops, in caso di divergenze, agiamo anche da mediatori tra voi e i vostri clienti. In questo modo ampliate e ottimizzate i vostri servizi integrandoli con le prestazioni della protezione acquirenti Trusted Shops.

Durante l'utilizzo autorizzato del Sigillo di Qualità, Trusted Shops mette a disposizione della vostra presenza online un sistema in cui i vostri dipendenti e clienti possono consultare e gestire i casi di Protezione Acquirenti e Garanzia. Attraverso questo sistema online, i vostri clienti hanno la possibilità di comunicare direttamente a Trusted Shops eventuali problemi sorti dopo un acquisto assicurato. Successivamente, verrete automaticamente informati via e-mail dei commenti dei vostri clienti.

d) Centro assistenza clienti via email, web o telefono

In caso di problemi con un ordine online, i clienti finali possono rivolgersi al nostro competente centro assistenza europeo, disponibile via email, sistema online o telefono, per ricevere supporto rapido e affidabile — ad esempio, per richiedere la garanzia di rimborso. In questo modo potrete arricchire e valorizzare il vostro servizio clienti, offrendo un supporto imparziale e collaborativo.

e) Accesso e gestione degli utenti

Nella vostra area di accesso personale e sicura di Trusted Shops, potrete visualizzare e commentare le recensioni, gestire i casi di Protezione Acquirenti e Garanzia, nonché scaricare documenti importanti. Con il vostro accesso amministratore, avrete inoltre la possibilità di creare account per i vostri collaboratori e

assegnare loro diritti di accesso a diverse aree (ad esempio, all'area di gestione dei casi di garanzia o all'area delle recensioni).

4. Widget delle recensioni

Nella libreria di widget eTrusted troverà widget moderni che le permettono di mostrare sul suo sito web la valutazione complessiva Trusted Shops e le recensioni verificate. Può personalizzare il design dei widget affinché si adattino perfettamente al layout del suo sito.

5. Centro di Controllo

Tutto in un unico posto. Con il vostro accesso personale a My Trusted Shops (MyTS), potete gestire, analizzare e rispondere a tutte le recensioni, modificare i dati del vostro negozio online e passare da un pacchetto di abbonamento all'altro in modo semplice e centralizzato.

6. Perfetto per l'utilizzo da dispositivo mobile

Oltre un terzo dei consumatori che effettuano acquisti online invia recensioni tramite dispositivi mobili. Per questo motivo, abbiamo ottimizzato completamente i processi di raccolta e visualizzazione delle recensioni per l'utilizzo su mobile.

II. Servizi Aggiuntivi

1. Reputation Manager

Ottienete buone recensioni – su tutte le piattaforme, in un unico posto! Con la funzione Reputation Manager potete sfruttare tutto il potenziale del nostro motore di recensioni eTrusted per migliorare rapidamente le vostre recensioni e mantenerle sempre a un livello eccellente su diverse piattaforme aperte e rilevanti per la SEO, come Google o Trustpilot. Puoi confrontare lo stato delle vostre recensioni sulle piattaforme di vostra scelta e inviare inviti personalizzati a lasciare una recensione proprio su quelle che desiderate migliorare. Potete farlo per tutti o solo per alcuni dei vostri negozi o presenze online, in modo permanente o temporaneo, automatico o manuale. Tutti questi passaggi possono ora essere pianificati, controllati e gestiti comodamente dal Centro di Controllo eTrusted.

2. Smart Review Assistant

Gestire il feedback dei clienti è fondamentale. Il nostro Smart Review Assistant vi aiuta a rispondere alle recensioni in modo più efficiente, utilizzando l'intelligenza artificiale per creare risposte uniche in pochi secondi. È sufficiente approvare la risposta suggerita prima che venga pubblicata nelle pagine profilo visibili ai clienti. Inoltre, viene generato un riepilogo della recensione, che viene mostrato nel Centro di Controllo. Lo Smart Review Assistant può essere gestito direttamente dal Centro di Controllo eTrusted.

3. Sentiment Analysis

Ottenete preziose informazioni dalle recensioni dei vostri clienti. Il sentiment Analysis identifica i punti di forza e di debolezza del vostro negozio e vi aiuta a riconoscere rapidamente le aree da ottimizzare per garantire una soddisfazione del cliente costantemente elevata. Le recensioni vengono analizzate automaticamente tramite intelligenza artificiale in base a criteri rilevanti, come la spedizione o l'assistenza clienti, e presentate nel Centro di Controllo eTrusted in una panoramica strutturata, filtrabile in base a diverse caratteristiche delle recensioni.

4. Recensioni di prodotto

Aumentare la conversione offrendo ai clienti informazioni dettagliate e affidabili sui prodotti. L'integrazione del Trustbadge consente di raccogliere automaticamente recensioni di prodotto. Mostrando queste recensioni direttamente nelle pagine prodotto, offrite ai vostri clienti dati concreti e credibili, aumentando la probabilità di acquisto.

5. Google Integration

Le recensioni compaiono nel vostro profilo Google Shopping e negli annunci Google Ads. Se utilizzate Google Ads, ogni recensione dei clienti Trusted Shops contribuisce a migliorare il posizionamento del vostro annuncio, garantendo tassi di clic più elevati. Allo stesso tempo, potete ottimizzare l'utilizzo del vostro budget Google Ads aumentando i fattori di qualità.



Listino prezzi

1. Quota di adesione

1.1 Tariffa base mensile

La tariffa base mensile per l'adesione alle Community of Trust si calcola in base alla seguente tabella:

Fatturato online annuale (lordo)	Tariffa base mensile*
fino a EUR 50.000	EUR 40
fino a EUR 100.000	EUR 60
fino a EUR 200.000	EUR 80
fino a EUR 300.000	EUR 100
fino a EUR 500.000	EUR 120
fino a EUR 750.000	EUR 140
fino a EUR 1.000.000	EUR 190
fino a EUR 1.500.000	EUR 240
fino a EUR 3.000.000	EUR 300
fino a EUR 5.000.000	EUR 360
oltre EUR 5.000.000	La scala dei prezzi prosegue di conseguenza. L'importo concreto verrà comunicato nel singolo caso.

La quota di adesione di base è calcolata in base al fatturato. Il calcolo si basa sul fatturato lordo dell'Aderente, come definito nelle Condizioni Generali di adesione, che viene raggiunto nel rispettivo anno finanziario attraverso tutte le presenze online registrate presso Trusted Shops. La quota di adesione comprende anche il premio variabile per la Protezione Acquirenti Trusted Shops / Garanzia Trusted Shops (periodo di copertura: 30 giorni).

1.2 Costo mensile per ogni certificato registrato: EUR 59

I servizi di base comprendono l'utilizzo della piattaforma eTrusted per la gestione delle recensioni. Le recensioni di servizi autentici possono essere raccolte e visualizzate tramite il trust badge, i widget e il profilo aziendale ottimizzato per il SEO. Il processo di certificazione per l'utilizzo del sigillo di qualità Trusted Shops inizia con l'inizio dell'iscrizione.

1.3 Estensione del periodo di copertura: offerta individuale su richiesta

La durata del periodo di copertura della Protezione Acquirenti Trusted Shops / Garanzia Trusted Shops può essere prolungata da 30 giorni fino a 60, 90 o 120, su richiesta del cliente e con il pagamento di un supplemento.

1.4 Pacchetti aggiuntivi facoltativi

Ogni pacchetto può essere aggiunto individualmente per una determinata presenza online (negozi online) sotto un dominio specifico, in una lingua specifica o per un mercato target specifico (e ognuno di essi può essere disdetto con un periodo di preavviso di 3 mesi prima della fine dell'anno contrattuale in corso). La disponibilità dei pacchetti aggiuntivi dipende dal mercato target principale selezionato.

*) Prezzi mensili comprensivi di contributo di adesione e premio della garanzia Trusted Shops. Durata minima del contratto 1 anno. Tutti i prezzi sono da pagarsi in anticipo e si intendono IVA esclusa e soggetti a modifiche senza preavviso.

**) Il prezzo mensile dipende dal fatturato lordo annuale online del negozio. Il prezzo di partenza indicato si applica ai negozi con un fatturato fino a EUR 5.000.000.

Il Sigillo di Qualità è disponibile per i negozi online con uno dei seguenti mercati target: Germania, Austria, Svizzera, Belgio, Paesi Bassi, Italia, Francia, Gran Bretagna, Polonia, Spagna, Europa in generale

Pacchetto aggiuntivo	Costo mensile di ogni pacchetto aggiuntivo
Integrazione Google	EUR 30
Recensioni dei prodotti	da EUR 80**
Reputation Manager	da EUR 50**
Smart Review Assistant (in base al numero di recensioni per anno contrattuale)	
200 recensioni	EUR 20
500	EUR 30
1.000	EUR 50
2.000	EUR 80
5.000	EUR 150
10.000	EUR 250
20.000	EUR 400
50.000	EUR 1.000
100.000	EUR 1.800
200.000	EUR 3.000
Sentiment Analysis (in base al numero di recensioni per anno contrattuale)	
1.000 recensioni	EUR 80
5.000	EUR 190
20.000	EUR 390
200.000	EUR 790

2. Altri costi derivanti dall'Adesione

2.1 Una tantum per l'attivazione	EUR 99
2.2 Commissione di gestione (in caso di sinistro)	EUR 25
2.3 Costo di ogni nuovo audit report necessario (in caso di insufficiente implementazione delle modifiche di cui al primo) audit report	EUR 50

3. Prestazioni supplementari facoltative per i pacchetti di adesione Trusted Shops

3.1 Certificazione Express	EUR 200
-----------------------------------	---------

Generazione accelerata della relazione di certificazione individuale in massimo 3 giorni lavorativi (in caso di adeguata solvibilità creditizia)

3.2 Cambio del gestore dello shop	EUR 50
--	--------

Acquisizione del contratto di uno shop certificato mantenendone i contenuti (condizioni generali, ecc.)

3.3 Cambio del sistema dello shop	EUR 200
--	---------

Nuova certificazione per via del cambio del sistema dello shop

3.4 Nuova verifica dello shop	EUR 200
--------------------------------------	---------

Nuova certificazione per via del cambio di elementi rilevanti al fine della certificazione e quindi tenuto conto dei Criteri di Qualità di Trusted Shops.

Condizioni generali della garanzia Trusted Shops

Art. 1 Oggetto della garanzia Trusted Shops

- Dopo aver verificato la solvibilità creditizia dello shop online, Atradius si assume per suo conto la copertura delle transazioni online eseguite su Internet, impegnandosi nei confronti dei clienti online, e dietro loro richiesta, a effettuare il pagamento se sussistono i requisiti indicati all'art. 2 comma 3.
- Trusted Shops SE, Colonia (di seguito Trusted Shops) si assume la negoziazione e l'esecuzione del contratto di garanzia Trusted Shops per nome e per conto di Atradius.

Art. 2 Ambito di applicazione dell'assunzione di responsabilità

- Lo shop online richiede uno schema di garanzia sulla base del proprio fatturato online presunto per l'esercizio. Sullo schema di garanzia concesso dopo la verifica della solvibilità creditizia vengono calcolate le rispettive garanzie da valutare.
- Atradius è autorizzata a limitare o revocare lo schema di garanzia per il futuro in caso di aumento del rischio o in presenza di informazioni che suggeriscono un peggioramento della solvibilità creditizia dello shop online, o per altri motivi che le appaiano giustificati. Con la conclusione di questo contratto allo shop online viene assegnato, fino a nuovo ordine, lo schema di garanzia indicato nel relativo contratto Trusted Shops. Non appena le vendite online raggiungeranno il 70% dello schema di garanzia concesso, Trusted Shops si impegnerà, in collaborazione con Atradius, ad adeguare opportunamente lo schema di garanzia, che dipenderà eventualmente da una nuova verifica della solvibilità creditizia dello shop online alle condizioni previste dall'art. 3.
- Tramite questa garanzia Trusted Shops, Atradius garantisce ai clienti online la rimborso del loro pagamento anticipato nei casi indicati nella [garanzia \(TS-GAE\)](#).
- Se il cliente online non rispetta una scadenza senza colpa, Atradius è tuttavia autorizzata a considerare il termine come rispettato.

Art. 3 Requisiti per l'assunzione di responsabilità

- Per consentire ad Atradius un'adeguata verifica della solvibilità creditizia prima di assumersi il rischio della responsabilità, lo shop online comunicherà ad Atradius le sue coordinate bancarie per consentirgli di ottenere un certificato di verifica dei conti finanziari. Se queste informazioni non dovessero essere sufficienti per la valutazione finale o per delineare lo schema di garanzia necessario, su richiesta lo shop online consegnerà ad Atradius altra documentazione, come all'occorrenza entrambi gli ultimi bilanci di esercizio che, se necessario, dovrà illustrare assieme all'andamento dell'attività dell'ultima data di chiusura del bilancio. Per la durata del contratto presenterà poi spontaneamente di volta in volta ad Atradius anche i successivi bilanci.
- Per la durata del contratto informerà inoltre Atradius spontaneamente di tutte le modifiche importanti che possano essere rilevanti ai fini della valutazione creditizia, quali ad es. il cambiamento di un socio, variazioni di capitale, cancellazione di linee di credito, ecc.
- Per la durata del contratto di garanzia Trusted Shops, Atradius è autorizzata a esigere, in qualsiasi momento, informazioni sugli affari correnti e su altri fatti apparentemente importanti ai fini della valutazione creditizia.
- Atradius si impegna a trattare in modo confidenziale tutte le informazioni, i dati e la documentazione che riceverà dallo shop online nell'ambito del contratto di garanzia Trusted Shops e a utilizzarli esclusivamente per la verifica della solvibilità creditizia.

Art. 4 Esecuzione degli ordini di copertura

Per l'assunzione, la modifica e l'esecuzione delle garanzie Trusted Shops vale:

1. Lo shop online

- è autorizzato a offrire ai propri clienti, sul proprio sito, la copertura delle transazioni online, se sussistono i requisiti per l'assunzione di responsabilità da parte di Atradius;
 - si impegna a rispettare per la durata del contratto i termini d'uso indicati nell'art. B2 delle Condizioni generali di adesione;
2. Atradius
- gestisce un conto per lo shop online che fornisce informazioni sull'utilizzo dello schema di garanzia delle coperture delle transazioni online;
 - registra le garanzie nel suddetto conto a partire dalla data di rilascio. La cancellazione della registrazione avviene dopo l'esecuzione della transazione alla base della garanzia.

Art. 5 Ricorso alla garanzia

1. Lo shop online

- deve adottare, a sue spese e con la diligenza del buon commerciante, tutte le misure appropriate per prevenire un sinistro;
- nel caso in cui venga fatto ricorso ad Atradius, deve tuttavia produrre in modo adeguato entro 5 giorni lavorativi la prova dell'avvenuta consegna;

- in caso di consegna dei beni, deve comunicare se l'oggetto consegnato è stato restituito entro il termine concordato nel contratto di vendita;

- c) nel caso in cui venga fatto ricorso alla garanzia, su richiesta dovrà mettere a disposizione di Atradius tutta la documentazione e le informazioni necessarie per la gestione del ricorso, in particolare le prove concrete dei termini di consegna, dei documenti di consegna e di rimborso e le prove dettagliate delle tracce d'uso o di altre circostanze che diano diritto a deprezzamenti o deduzioni.

2. Atradius

- in caso di ricorso alla garanzia, è autorizzato ad eseguire pagamenti senza dover verificare se allo shop online spettino eccezioni o obiezioni alla pretesa;
- in caso di ricorso alla garanzia, è autorizzato a pagare la differenza tra il prezzo d'acquisto e l'ammontare del rimborso, se il diritto dello shop online a deprezzamenti o deduzioni viene contestato dal cliente online;
- comunica al cliente online assicurato l'eventuale riserva dello shop online;
- può effettuare il pagamento a coloro che, dopo accurata verifica, ritiene autorizzati a riceverlo;
- informa immediatamente lo shop online in caso di suddetto pagamento.

Art. 6 Accordi di regresso

Lo shop online deve rimborsare ad Atradius ogni pagamento eseguito a fronte della garanzia Trusted Shops, fatti salvi ulteriori diritti al risarcimento del danno più le spese. Atradius addebita di volta in volta i pagamenti allo shop online l'ultimo giorno del mese con un elenco dettagliato. I pagamenti anticipati di Atradius sono soggetti agli interessi dal momento del pagamento da parte di Atradius fino alla restituzione da parte dello shop online, ai sensi degli artt. 288 comma 2, 247 Codice Civile tedesco. Inoltre, Atradius può pretendere che lo shop online metta a disposizione i soldi fin dal ricorso alla garanzia.

Lo shop online rimborsierà ad Atradius tutti i costi dell'esercizio di un diritto e tutti gli altri costi derivanti ad Atradius dal ricorso alle garanzie Trusted Shops fatto da clienti online.

Per motivi operativi può succedere che Trusted Shops effetti dei pagamenti. In questi casi, nei confronti dello shop online vengono considerati come eseguiti da Atradius. Trusted Shops SE è autorizzata a far valere il diritto di regresso per Atradius.

Art. 7 Premio

L'importo del premio dipende dall'utilizzo effettivo dello schema di garanzia concesso da Atradius (limite) in base alla seguente formula di calcolo: somma delle garanzie x durata in giorni x tasso di premio secondo il contratto di garanzia.

Art. 8 Attività di intermediazione

Se lo shop online non diventa esso stesso controparte del cliente finale per quanto riguarda la consegna o il servizio, ma provvede alla conclusione dei contratti di acquisto o di prestazione di servizi tramite un portale, con l'utilizzo di un software per lo shop o di una piattaforma simile (mediatore), si deve assicurare che la controparte del contratto di acquisto o di servizio (fornitore della prestazione) soddisfi adeguatamente gli obblighi pattuiti nel precedente art. 5 per l'intera durata del contratto. Nei confronti dello shop online Atradius può far valere i diritti pattuiti nel precedente art. 6, nel caso in cui debba eseguire un pagamento al cliente di un fornitore della prestazione ai sensi dell'art. 5 comma 2.

Art. 9 Risoluzione del contratto

- Il contratto di garanzia Trusted Shops termina automaticamente con la revoca dello schema di garanzia concesso o con la risoluzione del contratto di adesione tra lo shop online e Trusted Shops SE.
- Le parti hanno il diritto di recedere per gravi motivi. Si considera grave motivo per il recesso da parte di Atradius in particolar modo se:
 - lo shop online non restituisce i pagamenti che Atradius ha effettuato per via del ricorso alla garanzia degli acquirenti online, comprensivi dei relativi costi e interessi, entro 7 giorni solari dal ricevimento della notifica del pagamento (art. 6); oppure
 - ha fornito ad Atradius informazioni inesatte per quanto riguarda la valutazione della sua solvibilità creditizia, salvo che tali informazioni non fossero basate su dolo o colpa grave; oppure
 - per lo shop online si verifica, a parere di Atradius, un significativo rischio o deterioramento patrimoniale o Atradius ne viene a conoscenza, oppure lo shop online diventa insolvente ai sensi della legge fallimentare tedesca.

Lo shop online è responsabile, anche dopo la risoluzione del contratto di garanzia, per il ricorso alle garanzie Trusted Shops ancora da valutare.

Art. 10 Responsabilità di Atradius

Atradius è responsabile nei confronti dello shop online solo per dolo e colpa grave, ma non per danni causati da guerre, conflitti armati, attentati terroristici, disordini civili, scioperi, sequestri,

ostacolo alla circolazione di beni o pagamenti da parte delle autorità, calamità naturali o energia nucleare.

Art. 11 Disposizioni finali

Le modifiche e le integrazioni del contratto di garanzia Trusted Shops valgono solo se definite in un'aggiunta al contratto o in altra forma confermata per iscritto da Atradius. Gli accordi accessori verbali non hanno alcuna validità. Le dichiarazioni di volontà e le notifiche richiedono la forma scritta.

- Al contratto di garanzia Trusted Shops si applica il diritto tedesco.
- Luogo di adempimento e foro competente è Colonia.
- Lo shop online può indirizzare reclami al settore assicurazioni dell'autorità federale di vigilanza finanziaria: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.