

Condiciones de uso de los servicios de Trusted Shops

1 Definiciones

Compradores

Los compradores son exclusivamente personas físicas con residencia habitual en el Espacio Económico Europeo, Suiza o el Reino Unido, que realicen compras en tiendas online participantes. Solo dichas personas físicas están autorizadas a registrarse para los servicios de Trusted Shops.

Consumidor

Se considera consumidor a toda persona física que celebre un negocio jurídico con fines que, en su mayoría, no puedan atribuirse ni a su actividad comercial ni a su actividad profesional independiente.

Trustbadge

El elemento visual proporcionado por Trusted Shops sirve para mostrar información sobre la autorización del comerciante para utilizar el Sello de Calidad, las valoraciones recibidas de los clientes y otros servicios individuales de Trusted Shops en la tienda online.

Trustcard

La Trustcard aparece en la tienda online de los comerciantes participantes durante el proceso de un pedido. Al hacer clic en el botón correspondiente, los compradores tienen la posibilidad de registrarse para recibir invitaciones de valoración y/o para la Protección al Comprador, o de asegurar completamente su compra.

#trstd login

Con el botón de #trstd login, puedes registrarte directamente en los servicios de Trusted Shops como visitante de un sitio web asociado #trstd login o, si ya eres usuario, iniciar sesión en tu cuenta de Trusted Shops. Mediante el almacenamiento de un *Secret* personal, la personalización de tu #trstd login garantiza que, en cada uso, puedas verificar que estás conectado con la *Community of Trust* y que el sitio web con el #trstd login integrado es de confianza.

Sello de Calidad/Certificado

Si una tienda online participante cumple con los criterios de calidad y los indicadores de calidad se encuentran dentro del rango requerido, recibe la distinción del Sello de Calidad de Trusted Shops.

Tiendas online participantes

Son consideradas tiendas online participantes aquellas que poseen un Sello de Calidad Trusted Shops válido. La validez puede verificarse en cualquier momento en el perfil de

empresa enlazado, alojado por Trusted Shops, así como mediante la búsqueda de tiendas en el sitio web de Trusted Shops.

Garantía de Trusted Shops

La Garantía de Trusted Shops es una garantía de devolución de dinero, que protege a los compradores conforme a las condiciones de garantía establecidas en el Anexo 2.

2 Condiciones generales

2.1 Registro

Los compradores deben proporcionar una dirección de correo electrónico personal válida. El contrato se celebra con el titular de la dirección de correo electrónico utilizada durante el registro (persona física) y está vinculado a la dirección de correo electrónico registrada. Si se utiliza una dirección de correo electrónico diferente para realizar compras en tiendas online participantes, el uso de los servicios bajo el contrato existente solo será posible si esta otra dirección de correo electrónico personal del comprador registrado se ha agregado previamente al contrato por Trusted Shops. No está permitido agregar direcciones de correo electrónico de terceros.

El registro para los Servicios Básicos es gratuito. La otra parte contratante es Trusted Shops SE, Subbelrather Str. 15c, 50823 Colonia (Alemania).

El contrato se celebra al enviar el formulario de registro, ya sea a través de la Trustcard directamente en la tienda online participante o en el sitio web de Trusted Shops. Guardamos el texto del contrato y te lo enviamos por correo electrónico. Por favor, revisa tus datos antes de enviar el registro y corrige posibles errores de entrada añadiendo los datos correctos en los campos del formulario según sea necesario.

2.2 Servicios Básicos

Los Servicios Básicos se componen de lo siguiente:

2.2.1 Protección al Comprador

Después de haberte registrado en los Servicios Básicos, puedes utilizar la Protección al Comprador de Trusted Shops conforme al Anexo 1 en todas las tiendas online participantes.

2.2.2 Atención al cliente y resolución de conflictos por correo electrónico

2.2.3 Cupones de tiendas online participantes

2.2.4 Valoraciones reales de otros compradores

Como parte de los Servicios Básicos en el marco de este contrato, participas en nuestro programa de valoraciones y recibirás recordatorios por correo electrónico para dejar tus propias valoraciones. De este modo, tanto tú como otros compradores se benefician de las valoraciones reales de terceros. Tu participación en este programa basado en invitaciones garantiza que solo se puedan valorar compras realmente realizadas, y que

otros compradores puedan confiar en estas valoraciones auténticas. En el marco de este programa, es posible recibir invitaciones para dejar valoraciones en Trusted Shops y en otros portales de valoraciones que admitan valoraciones con referencia a transacciones. Esto se aplica a todas las tiendas online que hayan integrado el Trustbadge para mostrar las valoraciones de Trusted Shops. Para dejar valoraciones, se aplican además las [Condiciones de uso de la plataforma de Feedback de Trusted Shops](#).

2.2.5 Tu cuenta personal de Trusted Shops

Inicia sesión en tu cuenta de Trusted Shops y gestiona tus pedidos asegurados, valoraciones y todos los ajustes relacionados con los servicios de Trusted Shops.

2.2.6 #trstd login/Notificaciones emergentes en la app

Después de registrarte mediante el #trstd login en un sitio web asociado #trstd login, se puede consultar más información sobre el sitio web visitado, en particular sobre el estado de adhesión del sitio web asociado #trstd login y la posible existencia de una protección proporcionada por Trusted Shops/el nivel de protección en el sitio web visitado. Esto acerca a los participantes de la *Community of Trust* de Trusted Shops, tanto sitios web asociados #trstd login como compradores, y ambas partes se benefician de información adicional compartida mutuamente.

A través del #trstd login se puede acceder a la cuenta de usuario existente. Esto significa, en particular, que se pueden gestionar pedidos asegurados, dejar valoraciones y consultar cupones.

Mediante el #trstd login se pueden ingresar, actualizar y utilizar informaciones en la cuenta correspondiente:

En tu agenda personal, puedes guardar todas las direcciones que utilices para tus compras. Con la ayuda del #trstd login, puedes seleccionar la dirección necesaria para cada compra de entre estas direcciones. Los campos de dirección del proceso de pedido se rellenan automáticamente con la ayuda del #trstd login.

Además, mediante el #trstd login se pueden realizar varias personalizaciones directamente en la cuenta. Esto incluye, entre otros:

- Registrar tu nombre
- Subir una foto de perfil
- Indicar datos personales, como edad, talla de calzado o de ropa
- Indicar intereses personales, como deportes practicados o información sobre mascotas
- Indicar preferencias, como marcas favoritas

Toda esta información puede ser compartida con el sitio web asociado #trstd login dentro del marco de tu contrato de servicios de Trusted Shops y de las condiciones adicionales

del #trstd login, para gestionar tu compra y permitir una experiencia de compra personalizada. Puedes encontrar más información en la política de privacidad.

Si has instalado la aplicación de Trusted Shops y has activado las notificaciones emergentes en la aplicación, puedes recibir una notificación emergente a través de la aplicación al utilizar el #trstd login. Esta notificación te informa sobre el proceso de inicio de sesión y sirve como una capa adicional de seguridad para confirmar que se trata de un sitio web asociado #trstd login.

El #trstd login se encuentra actualmente en fase de prueba, por lo que las funciones pueden no estar disponibles por completo. No existe derecho alguno a que las funciones mencionadas estén disponibles.

3 Condiciones adicionales para los Servicios PLUS

En algunos países ofrecemos la posibilidad de contratar una mejora (*upgrade*) mediante los Servicios PLUS. Si decides contratar los Servicios PLUS, se aplicarán además las condiciones de esta subsección.

3.1 Servicios PLUS

Los Servicios PLUS pueden contratarse con coste a través del sitio web de Trusted Shops; la sección 2.1 se aplica de manera correspondiente.

Además de los servicios incluidos en los Servicios Básicos, como usuario de los Servicios PLUS puedes utilizar la Protección al Comprador PLUS conforme al Anexo 1 en combinación con el Anexo 2 en todas las tiendas online participantes.

3.2 Upgrade

En caso de un *upgrade* de los Servicios Básicos a los Servicios PLUS, la Protección al Comprador PLUS se aplicará también a todas las coberturas de Protección al Comprador de los Servicios Básicos existentes. El requisito es que el Sello de Calidad de Trusted Shops de la tienda online en la que se realizó la compra sea válido en el momento del *upgrade*.

3.3 Pago y consecuencias del retraso en el pago

La primera cuota de uso vence inmediatamente después de la reserva de los Servicios PLUS de pago. Las cuotas siguientes vencen por adelantado al inicio de la prórroga del contrato por un año. En caso de rescisión durante la vigencia de la prórroga del contrato, se reembolsarán los importes pagados en exceso, si los hubiera.

El pago se considera efectuado a tiempo cuando la cuota puede cobrarse en la fecha de vencimiento y tú no te opones a un cobro justificado.

Si la cuota no pudo cobrarse por razones no imputables a ti, el pago seguirá considerándose efectuado a tiempo si se realiza inmediatamente después de nuestra solicitud de pago emitida por escrito.

Si te opones a un cobro justificado o no realizas el pago inmediatamente después de nuestra solicitud de pago emitida por escrito conforme a lo anterior, se producirá un retraso en el pago 14 días después de la reserva de los Servicios PLUS. Tenemos derecho a exigir una compensación por los daños que nos haya causado el retraso.

Si el importe no pudo cobrarse en la fecha de vencimiento, sino en un momento posterior, la protección ofrecida por la Protección al Comprador PLUS comenzará únicamente a partir de ese momento, siempre que te hayamos informado expresamente de esta consecuencia legal mediante una notificación separada por escrito. Esto no se aplica si demuestras que no eres responsable de la falta de pago.

Si el importe no pudo cobrarse en la fecha de vencimiento, podemos rescindir este contrato relativo a los Servicios PLUS mientras la cuota no haya sido pagada. No podremos rescindirlo si demuestras que no eres responsable de la falta de pago.

4 Disposiciones finales

4.1 Vigencia y rescisión

El contrato relativo a los Servicios Básicos de Trusted Shops se suscribe por plazo indefinido y podrá ser rescindido por cualquiera de las partes, siempre con efecto inmediato. En particular, Trusted Shops se reserva el derecho a rescindir y bloquear de forma permanente el acceso en caso de incumplimiento de las presentes Condiciones de uso, así como de las Condiciones de uso de la plataforma de Feedback de Trusted Shops.

4.2 Vigencia y rescisión (PLUS)

El contrato relativo a los Servicios PLUS tiene una duración mínima de 12 meses y se prorroga automáticamente por tiempo indefinido, a menos que se rescinda con un preaviso de un mes antes de la finalización del período contractual vigente. Una vez prorrogado el contrato por tiempo indefinido, podrá rescindirse en cualquier momento con un preaviso de un mes. Si se rescinden los Servicios PLUS de pago, el contrato relativo a los Servicios Básicos gratuitos continuará vigente, salvo que este se rescinda expresamente al mismo tiempo.

4.3 Modificaciones contractuales

Las modificaciones de las condiciones de uso te serán comunicadas por escrito (por ejemplo, por correo electrónico) al menos seis semanas antes de la fecha en que entren en vigor. Tu consentimiento a nuestra propuesta se considerará otorgado si no comunicas tu rechazo por escrito antes de la fecha propuesta para la entrada en vigor de las

modificaciones. En dicha propuesta se te informará expresamente sobre esta consecuencia de aprobación tácita. A partir de entonces, Trusted Shops aplicará la versión modificada de las condiciones de uso, o bien las condiciones adicionales que rijan la nueva relación comercial. Trusted Shops se reserva el derecho de ampliar o limitar en el futuro la prestación de servicios gratuitos.

4.4 Derecho aplicable

A este acuerdo y a todas las controversias que se deriven de él o guarden relación con el mismo se aplicará exclusivamente el derecho alemán. En los contratos con consumidores, esta elección de la ley aplicable solo será válida en la medida en que no prive al consumidor de la protección otorgada por las disposiciones imperativas del derecho del Estado en el que tenga su residencia habitual.

4.5 Idioma del contrato, requisitos de forma, supervisión financiera

El idioma del contrato es español. Las declaraciones relacionadas con el contrato de servicio solo serán válidas si se realizan por escrito (en formato electrónico o papel).

Las reclamaciones pueden dirigirse a la autoridad de supervisión competente: la Oficina Federal de Supervisión de Servicios Financieros–Sección de Seguros, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Alemania.

Anexo 1: Condiciones de la Protección al Comprador

Como usuario de los servicios de Trusted Shops, puedes contratar la Protección al Comprador de Trusted Shops en todas las tiendas online participantes. El Sello de Calidad de la tienda online debe ser válido en el momento de asegurar la compra. Quedan excluidas aquellas tiendas online que ofrecen la protección de Trusted Shops únicamente como un servicio adicional opcional y de pago en la cesta de la compra.

1 Contratación de la Protección al Comprador

Si (1) durante la compra o inmediatamente después te registraste en una tienda online participante para la Protección al Comprador, y (2) la contratación de la Protección al Comprador fue confirmada por correo electrónico indicando un número de Protección al Comprador, Trusted Shops te brindará apoyo en los casos cubiertos indicados.

En muchas de las tiendas online participantes, la contratación de la Protección al Comprador se realiza automáticamente después de tu compra y se confirma por correo electrónico.

En otras tiendas, la contratación de la Protección al Comprador puede y debe realizarse manualmente, pulsando el botón correspondiente durante el proceso de compra.

Si no se realiza una contratación automática o manual de la Protección al Comprador, y no se confirma dicha contratación por correo electrónico, no existirá Protección al Comprador para la compra correspondiente.

2 Protección al Comprador Basic

La Protección al Comprador Basic está disponible para todos los usuarios registrados de los Servicios Básicos en tiendas online participantes que se dirigen principalmente a compradores que viven habitualmente en Alemania, Austria o los Países Bajos.

2.1 Servicios de asistencia

Se brinda el siguiente tipo de asistencia: Trusted Shops puede contactar al vendedor (lo que se conoce como un procedimiento de conciliación) para intentar solucionar el problema (por ejemplo, lograr que se cumpla el contrato o encontrar otra solución amistosa) y/o reembolsar los pagos efectivamente realizados, siempre que se cumplan las condiciones indicadas (según el Anexo 1, punto 2.2).

La Protección al Comprador Basic cubre hasta 100 € por compra. Trusted Shops decide a su propio criterio el tipo de asistencia que ofrecerá; no existe un derecho garantizado al reembolso.

2.2 Casos cubiertos y tramitación

La Protección al Comprador Basic se aplica en los casos mencionados en el Anexo 2, punto 1. Los requisitos para la prestación de servicios (Anexo 2, punto 2), la notificación

de daños y las pruebas (Anexo 2, punto 5), las obligaciones de minimización de daños y acuerdos de cesión (anexo 2, punto 6) se aplican también a la Protección al Comprador de Servicios Básicos. Trusted Shops SE asume la posición del garante mencionado.

3 Protección al Comprador Classic

La Protección al Comprador Classic está disponible para todos los usuarios registrados en las tiendas online participantes, que se dirigen principalmente a compradores con residencia habitual en el Espacio Económico Europeo (excepto Alemania, Austria y los Países Bajos), Suiza o el Reino Unido.

3.1 Servicios de asistencia

Se prestará la siguiente asistencia: Trusted Shops puede intervenir ante el vendedor (el denominado procedimiento de conciliación) para encontrar una solución al problema (por ejemplo, el cumplimiento contractual de las obligaciones de ambas partes u otra solución de mutuo acuerdo).

3.2 Garantía de Trusted Shops

Al contratar la Protección del Comprador Classic, la respectiva compra queda asegurada por la Garantía de Trusted Shops, conforme al Anexo 2.

- El importe máximo de cobertura de la Protección del Comprador Classic asciende hasta 2.500 € del valor de la compra por pedido (o bien, para tiendas online dirigidas a compradores con residencia habitual en el Reino Unido: 2.500 GBP; para tiendas online dirigidas a compradores con residencia habitual en Polonia: 10.000 PLN; para tiendas online dirigidas a compradores con residencia habitual en Suiza: 4.000 CHF).
- Trusted Shops garantiza la obtención de esta cobertura a través de los garantes de Trusted Shops para la compra correspondiente. La Protección del Comprador Classic te será ofrecida posteriormente por los garantes de Trusted Shops conforme al Anexo 2, punto 3.

4 Protección al Comprador PLUS

La Protección del Comprador PLUS está disponible para todos los usuarios registrados en los servicios PLUS en las tiendas online participantes, que se dirigen principalmente a compradores con residencia habitual en Alemania, Austria o los Países Bajos.

4.1 Servicios de asistencia

Se prestará la siguiente asistencia: servicio de atención al cliente y resolución de litigios, también por teléfono, con una persona de contacto personal. Trusted Shops puede intervenir ante el vendedor (el denominado procedimiento de conciliación) para encontrar

una solución al problema (por ejemplo, el cumplimiento contractual de las obligaciones de ambas partes u otra solución de mutuo acuerdo).

4.2 Garantía de Trusted Shops

Al contratar la Protección al Comprador PLUS, la compra correspondiente estará cubierta por la garantía de Trusted Shops según el anexo 2.

- El importe de la cobertura de la Protección al Comprador PLUS asciende a un máximo de 20.000 € del valor de la compra por pedido.
- Trusted Shops se encarga de obtener esta cobertura de los garantes de Trusted Shops para la compra correspondiente. La Protección al Comprador PLUS te será ofrecida por los garantes de Trusted Shops de conformidad con el anexo 2, apartado 3.

5 Cobertura individual

Los servicios descritos en el anexo 1, apartado 4 («Protección al Comprador PLUS») también pueden contratarse adicionalmente para la cobertura única de una compra individual. Si aún no te habías registrado en los Servicios Básicos, te convertirás automáticamente en usuario de los mismos. Para futuros pedidos en tiendas online participantes, recibirás las prestaciones de los Servicios Básicos. Si en el momento de la cobertura individual ya estás registrado en los Servicios Básicos, no se aplicará el apartado 3.2 (*Upgrade*) de las Condiciones de uso de los servicios de Trusted Shops. Para todas las compras anteriores (y posteriores) en tiendas online participantes, se prestarán los Servicios Básicos.

Anexo 2: Garantía de Trusted Shops (Protección al Comprador PLUS)

La garantía Trusted Shops (en adelante, «garantía») asegura tu compra o pedido en una tienda online («tienda online») verificada por Trusted Shops SE y distinguida con el Sello de Calidad Trusted Shops. Si durante tu compra en una tienda online participante o inmediatamente después te has registrado en la garantía Trusted Shops, se ha confirmado la contratación de la garantía indicando un número de garantía por correo electrónico y existe un derecho de reembolso en el sentido de este acuerdo, se te devolverán los pagos realizados en los casos cubiertos mencionados a continuación. La garantía Trusted Shops te la ofrece el garante de Trusted Shops (véase el anexo 2, apartado 3, «Garante»). Trusted Shops SE se encarga de la tramitación de los casos de garantía por encargo del garante.

1 Casos cubiertos

La garantía cubre el reembolso de los pagos vencidos, acordados contractualmente y realizados por el comprador a la tienda online participante («pagos realizados») antes de notificar un caso cubierto, en los siguientes casos:

1.1 Devolución del dinero en caso de que no se realice la entrega o el servicio

- Si no se han entregado los productos o no se han proporcionado los contenidos digitales.
- Si no se ha prestado un servicio por causas imputables a la tienda online.
- Si no se ha podido emprender un viaje combinado a causa de la cancelación definitiva del viaje por parte del operador turístico y no se ofrece una alternativa permitida por la ley. No obstante, en este caso la Protección al Comprador no sirve como seguro de insolvencia, y tampoco como complemento añadido a este (por ejemplo, en caso de alcanzarse/superarse los límites máximos de responsabilidad). Esto lo cubriría exclusivamente el certificado de seguro de viaje. El servicio de Protección al Comprador tampoco cubre, en el caso de agencias de viajes online, los siniestros que estén o puedan estar cubiertos por un seguro de cancelación de viaje, y tampoco como complemento añadido a este (por ejemplo, por alcanzarse los límites máximos de responsabilidad o en caso de franquicia), ya que para ello se aplica exclusivamente el seguro de cancelación de viaje.
- Si no ha canjeado un vale en vigor comprado en una tienda online para la entrega de un producto, un contenido digital o un servicio a pesar de haber solicitado debidamente su canje a la tienda online obligada o de haber devuelto adecuadamente el vale comprado haciendo uso de su derecho de desistimiento. La garantía solo cubre el periodo de protección acordado, y sobre todo no cubrirá los vales que se hayan dejado caducar o no se hayan canjeado por otros motivos.

- En caso de un contrato de suministro (electricidad, gas, calefacción, agua), si no se presta el servicio.
- En la intermediación o contratación de un seguro, si el contrato de seguro no se ha perfeccionado a pesar de haberlo pagado. No obstante, en este caso la garantía no sirve como seguro de responsabilidad civil por daños patrimoniales, y tampoco como complemento añadido a este (por ejemplo, en caso de alcanzarse/superarse los límites máximos de responsabilidad). La garantía tampoco cubre la prestación de los servicios del seguro

1.2 Devolución del dinero si la tienda no lo reembolsa tras el desistimiento de la compra, devolución de la mercancía o pérdida durante el transporte

- Reembolso nulo o incompleto tras el desistimiento de la compra. Debes haber ejercido tu derecho legal de desistimiento dentro del plazo establecido por la normativa sobre contratos a distancia y haber devuelto la mercancía a la tienda online de conformidad con las modalidades y plazos acordados en el contrato de compraventa, debiendo existir la posibilidad de realizar un seguimiento de la devolución de la mercancía (por ejemplo, en el caso de envíos certificados o paquetes; no es así en el caso de paquetes pequeños).
- Reembolso nulo o incompleto de los pagos realizados tras la devolución acordada de un producto. Debes haber devuelto el producto a la tienda online de acuerdo con lo acordado con la tienda online, y esta no ha procedido al reembolso acordado tras la recepción del producto devuelto, o lo ha hecho de forma incompleta.
- Reembolso nulo o incompleto de los pagos realizados tras haberse producido una pérdida de la mercancía pedida online durante el transporte, tanto si la pérdida ha sido durante la entrega o durante la devolución en el marco del derecho legal de desistimiento, siempre que sea imputable a la tienda online.

2 Requisitos para los casos cubiertos y alcance de la cobertura

La garantía cubre los casos arriba indicados si se cumplen íntegramente los siguientes requisitos:

- El caso cubierto debe producirse dentro del período de cobertura aplicable a la garantía correspondiente (véase el Anexo 2, apartado 4, «Cuantía y duración de la cobertura»), contado a partir de la recepción del pedido por parte de la tienda online.
- Para aclarar los casos cubiertos, debes presentar una notificación en tu cuenta de Trusted Shops dentro del período de cobertura.
- Debes haber solicitado de forma fehaciente a la tienda online el reembolso correspondiente.

- En caso de una notificación por falta de entrega o de prestación del servicio, deberá haber expirado el plazo de entrega o de prestación acordado, y deberás haber reclamado la entrega o prestación dentro de un plazo adicional razonable. Quedan excluidos de esta obligación las transacciones con fecha fija, en los que la entrega o prestación se haya acordado para una fecha determinada.

La garantía cubre, en principio, las reclamaciones legales y contractuales dentro del alcance indicado en el Anexo 2, apartado 1 («Casos de prestación»). Por lo tanto, los compradores que no sean consumidores tienen, por regla general, menos derechos que los consumidores. La garantía no cubre en ningún caso: otras reclamaciones fuera de los contratos celebrados, la cobertura de derechos de garantía legal o de posibles reclamaciones por daños y perjuicios. En los contratos de intermediación de servicios, la garantía cubre únicamente la prestación de intermediación que la tienda online deba realizar. En el caso de entradas adquiridas a través de la tienda online, la realización del evento u otros servicios similares no está cubierta por la garantía.

3 Garante

La garantía de Trusted Shops será prestada por uno de los siguientes garantes de Trusted Shops:

- Atradius Kreditversicherung, filial de Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Colonia (Alemania), apoderado general: Dr. Thomas Langen, inscrita en el Registro Mercantil del Amtsgericht de Colonia con el número HRB 89229, actividad principal: seguros de crédito
- R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden (Alemania), inscrita en el Registro Mercantil del Amtsgericht de Wiesbaden con el número HRB 7934

Trusted Shops realiza por encargo la tramitación de los casos de garantía. Trusted Shops SE elegirá el garante correspondiente y se lo comunicará por correo electrónico una vez que haya dado de alta al servicio de Protección al Comprador.

4 Cuantía y duración de la cobertura

La duración de la cobertura es de 30 días, salvo que en casos concretos se ofrezca una cobertura más larga. El importe y la duración máximos de la cobertura se pueden consultar en el certificado pinchando en el Sello de la tienda online correspondiente. Se te comunicará por correo electrónico la existencia de la garantía Trusted Shops con el importe y la duración de la cobertura vigentes.

5 Notificación de daños y tramitación

Plazos: Si uno de los casos cubiertos mencionados en el Anexo 2, apartado 1 («Casos cubiertos») ocurre dentro del período de cobertura, podrás presentar al garante una solicitud de reembolso («solicitud de garantía») hasta la finalización de dicho período de cobertura. Las consultas realizadas por Trusted Shops durante el proceso de aclaración

de una notificación deben responderse dentro de un plazo razonable. El plazo aplicable te será comunicado al momento de la solicitud.

Pruebas: El garante está sujeto a las normas legales sobre la carga de la prueba y decidirá el caso de garantía sobre la base de las pruebas presentadas en plazo, teniendo en cuenta las disposiciones contractuales y las condiciones de la garantía.

Todos los documentos justificativos necesarios, especialmente los relativos a pagos y devoluciones, deben ser presentados al garante de forma adecuada (por ejemplo, una copia del extracto bancario, recibo de contra reembolso, copia del comprobante de envío, declaraciones de testigos, etc.) dentro de un plazo razonable, contado desde la presentación de la solicitud de garantía o desde el requerimiento correspondiente durante el proceso de aclaración. Solo se tendrán en cuenta las pruebas presentadas dentro de los plazos establecidos. Una vez transcurridos los plazos, el caso se resolverá sobre la base de la información y documentación disponible hasta ese momento y se cerrará definitivamente. La cobertura de la garantía finalizará automáticamente en ese momento.

Reembolso: Si el garante determina que existe obligación de reembolso, Trusted Shops solicitará a la tienda online que efectúe dicho reembolso. Si la tienda online no devuelve el importe pagado dentro de un plazo razonable, recibirás tu dinero del garante en el marco de la Garantía de Trusted Shops, hasta un máximo del importe de cobertura acordado (véase Anexo 2, apartado 4, «Cuantía y duración de la cobertura»). En el caso de servicios recurrentes, la Protección al Comprador se limita únicamente a las prestaciones parciales y pagos realizados durante el período de cobertura.

6 Obligación de minimizar los daños y acuerdo de cesión

Estás obligado a tomar todas las medidas necesarias para evitar que se produzca uno de los casos cubiertos y/o recuperar los pagos ya realizados. Si recibes un reembolso de la garantía, cederás irrevocablemente al garante todos los derechos y reclamaciones frente a la tienda online y frente a terceros (por ejemplo, seguros, como el seguro de cancelación de viaje) relacionados con la transacción asegurada, junto con todos los derechos accesorios. El garante acepta la cesión.

Aviso de privacidad sobre el tratamiento de datos personales al utilizar los servicios de Trusted Shops

Aquí puedes encontrar información sobre el tratamiento de tus datos personales en el marco del uso de los servicios de Trusted Shops.