

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 trstd login, puedes registrarte como visitante de un sitio web directamente en los servicios de Trusted Shops 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

Después de registrarte mediante trstd login en una tienda online participante, se pueden consultar más información sobre el sitio web visitado, en particular sobre el estado de adhesión de la tienda online participante y la posible existencia de una protección proporcionada por Trusted Shops/el nivel de protección en el sitio visitado. Esto acerca a los participantes de la Community of Trust de Trusted Shops, tanto tiendas online participantes 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 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 inicio de sesión trstd, 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 inicio de sesión trstd.

Además, mediante 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 la tienda online participante dentro del marco de tu contrato de Servicios de Trusted Shops y de las condiciones adicionales de trstd login, para gestionar tu compra y permitir una experiencia de compra personalizada. Puedes encontrar más información en la política de privacidad.

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 proroga 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.

5 Derecho de desistimiento para consumidores

Los consumidores cuentan con el siguiente derecho de desistimiento.

Derecho de desistimiento

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día de la celebración del contrato.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos (Trusted Shops SE, Subbelrather Straße 15c, 50823 Colonia, Alemania, Tel.: +34 91 1829472, E-Mail: service@trustedshops.com) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura adjunto a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir con el plazo de desistimiento, es suficiente con que envíe la notificación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que expire dicho plazo.

Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

De haber solicitado el comienzo de la prestación del servicio durante el plazo de desistimiento, deberá realizarnos un abono correspondiente a la parte proporcional de los servicios que ya le han sido prestados hasta el momento en que nos informe del ejercicio del derecho de desistimiento en relación con la totalidad de los servicios previstos en el contrato.

Modelo de formulario de desistimiento

(En el caso de que desee desistir del contrato, por favor, cumplimente y envíe el formulario a la siguiente dirección)

- A la atención de Trusted Shops SE, Subbelrather Straße 15c, 50823 Colonia, service@trustedshops.com:

- Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*)

- contrato de venta del siguiente bien (*) / prestación del siguiente servicio (*)

- Pedido el / recibido el (*)

- Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios

- Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios

- Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel)

- Fecha

(*) Táchese lo que no proceda

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.

Política de protección de datos relativa al tratamiento de datos personales durante el uso de los servicios de Trusted Shops

El propósito de la Política de protección de datos que aparece a continuación es informar acerca del tratamiento de datos personales (en lo sucesivo, también «los datos») en el contexto del uso de la Protección al Comprador de Trusted Shops y otros servicios de Trusted Shops. La presente política tiene como fin complementar a la información general de protección de datos que puede consultar aquí. En particular, encontrará en dicha página información acerca del responsable del tratamiento y los derechos que usted ostenta. Para posibles preguntas y para hacer valer sus derechos como interesado, escribanos a privacy@trustedshops.com.

1. Definiciones

Siempre y cuando no se proporcione otra definición específica y los términos estén definidos legalmente en el art. 4 del RGPD, se aplicarán las definiciones del RGPD.

«**Invitación de valoración**»: se entiende por invitación de valoración un mensaje que se envía por correo electrónico o SMS y que contiene un enlace personal que le permite enviar una valoración acerca de una empresa determinada.

«**Garante**»: Trusted Shops recurre a aseguradoras como garantes para la prestación de los servicios de Trusted Shops. La protección de su compra corre a cargo de uno de los garantes enumerados.

«**Corresponsabilidad**»: la corresponsabilidad describe la constelación dentro de la cual Trusted Shops es responsable del tratamiento en virtud del artículo 26 del RGPD, conjuntamente con uno o varios responsables del tratamiento adicionales debido a que los fines y medios del tratamiento se determinan conjuntamente.

«**Empresa asociada**»: se entiende por empresa asociada una empresa que utiliza los servicios de Trusted Shops (por ejemplo, Protección al Comprador, la plataforma de valoraciones, widgets) y, en su caso, trata datos personales conjuntamente con Trusted Shops.

«**Presencia en línea**»: la presencia o presencias en línea (tales como tienda web, aplicación de tienda en páginas de terceros, página web, etc.) de la empresa asociada que presenta el Sello de Calidad de Trusted Shops, que utiliza el sistema de valoraciones y/u otros servicios de Trusted Shops y que está relacionada con las actividades de tratamiento descritas en la presente Política de protección de datos.

«**trstd login**»: El «trstd login» es un botón que puede estar integrado en el sitio web de Trusted Shops o en las tiendas online certificadas por Trusted Shops («empresas asociadas»). A través del «trstd login», los visitantes del sitio web pueden registrarse directamente en los servicios de Trusted Shops (convirtiéndose entonces en «consumidores miembros») o, si ya son miembros, iniciar sesión en su cuenta de Trusted Shops («cuenta»).

«**Trustbadge/widget**»: Trusted Shops proporciona diversos widgets que una empresa puede integrar en su presencia en línea. Dichos widgets se utilizan, a título meramente enumerativo, para mostrar la puntuación media de las valoraciones recogidas o para informar acerca de la certificación y la Protección al Comprador de Trusted Shops,



además de para permitir el uso de los servicios de Trusted Shops. El Trustbadge es una forma especial de estos widgets.

«**Trustcard**»: la Trustcard aparece en la presencia en línea de las empresas asociadas una vez realizado un pedido. Al hacer clic en el botón identificado a estos efectos, usted tiene la oportunidad de registrarse para recibir invitaciones de valoración y/o para registrarse en la Protección al Comprador o para proteger plenamente su compra.

«**Protección al Comprador**»: la Protección al Comprador Trusted Shops es una protección de las compras realizadas a través de empresas asociadas certificadas por Trusted Shops. [Aquí](#) encontrará más información.

2. Información sobre los responsables del tratamiento en materia de protección de datos

Los servicios descritos a continuación son prestados por Trusted Shops SE (en lo sucesivo, Trusted Shops) en calidad de responsables del tratamiento en materia de protección de datos. La información de contacto se puede encontrar en el [aviso legal](#) y en la [información general de protección de datos](#). En determinadas actividades de tratamiento, existe asimismo una corresponsabilidad en virtud del artículo 26 del RGPD. En el marco de la corresponsabilidad, Trusted Shops determina los fines y medios del tratamiento conjuntamente con uno o varios responsables del tratamiento adicionales. La corresponsabilidad también puede conllevar el intercambio de datos. Aquellas actividades de tratamiento para las que exista una corresponsabilidad, así como los ámbitos de responsabilidad respectivos, aparecen identificados expresamente en la presente Política de protección de datos.

3. Recogida de datos para el uso de los servicios

3.1. Recogida de datos personales en la visualización de widgets

Para la visualización del Sello de Calidad de Trusted Shops y, en su caso, las valoraciones recogidas y la oferta de productos de Trusted Shops para compradores tras un pedido, la presencia en línea de la empresa asociada integrará el así denominado Trustbadge de Trusted Shops u otros widgets. El Trustbadge es ofrecido por un proveedor de CDN (Content Delivery Network, contratista). Trusted Shops recurre a un prestador de servicios radicado en los Estados Unidos, mientras que el tratamiento se produce en servidores situados en el país desde el que se accede al sitio web. Cuando se acceda al sitio web desde la UE, el tratamiento tiene lugar en la UE. La visualización del Trustbadge y de los widgets es corresponsabilidad de la empresa asociada y de Trusted Shops en virtud del artículo 26 del RGPD.

Para la visualización del Trustbadge o de los widgets, se requiere por motivos técnicos el tratamiento de su dirección IP, entre otros datos. El tratamiento se realiza sobre la base del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f), del RGPD y es necesario para satisfacer el interés legítimo de la tienda a fin de ofrecer la Protección al Comprador o por motivos publicitarios con dicha Protección al Comprador y con las valoraciones recogidas. En el supuesto de que la empresa asociada le solicite su consentimiento, la base jurídica es el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra a), del RGPD.

Al invocar el Trustbadge o widget, el servidor web almacena automáticamente un así denominado archivo de registro de servidor, que contiene también su dirección IP, la fecha y hora de la invocación, el volumen de datos transmitido y el proveedor del que proviene la solicitud (datos de acceso) y documenta asimismo la solicitud. El archivo de registro del servidor se conserva durante 90 días, periodo tras el cual se elimina o anonimiza. La base jurídica es el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f), del RGPD. El tratamiento es necesario para la prevención de abusos y fraudes, para la optimización de ofertas y sitios web y para garantizar el perfecto funcionamiento del sitio web o del Trustbadge o widget.

3.2. Registro a través del sitio web de Trusted Shops o del sitio web de una tienda

Sus datos personales serán introducidos por usted al registrarse para el uso de los servicios de Trusted Shops. A estos efectos, se recogen los siguientes datos:

Protección al Comprador:

- Nombre y apellidos (solo al registrarse a través del sitio web de Trusted Shops)
- Dirección de correo electrónico
- En su caso, contraseña (al iniciar sesión en Consumer World)

La primera recogida de datos se produce al registrarse para el uso de los servicios de Trusted Shops, ya sea directamente en nuestro sitio web o después de una compra a través de una empresa asociada certificada por Trusted Shops haciendo uso de la así denominada Trusted Shops Trustcard. A fin de que, en virtud de los servicios de Trusted Shops suscritos, todas y cada una de las compras a través de una empresa asociada certificada con el Sello de Calidad de Trusted Shops estén aseguradas por la Protección al Comprador, la empresa asociada a la que se haya realizado la compra transfiere datos acerca de cada compra protegida. La comprobación de si usted ya tiene suscrita la Protección al Comprador se realiza mediante la transferencia unidireccional y cifrada del valor hash de la dirección de correo electrónico por parte de la empresa asociada a Trusted Shops. Tras la búsqueda de una coincidencia, el parámetro se elimina automáticamente. En el supuesto de que usted se haya registrado para el uso de los servicios de Trusted Shops, se transfieren automáticamente a Trusted Shops SE los datos enumerados a continuación.

- Dirección de correo electrónico
- ID de la tienda
- Número de pedido
- Importe y divisa del pedido
- Fecha y hora del pedido
- Forma de pago

Sus datos se utilizarán en el marco del cumplimiento del contrato en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b), del RGPD a fin de ofrecerle los servicios de Trusted Shops para compradores. Siempre y cuando recibamos los datos necesarios para brindar los servicios, lo cual ocurre a través de la vinculación del Trustbadge de



la presencia en línea de la empresa asociada en la que usted realice su compra, dicha empresa asociada será corresponsable con Trusted Shops de la recogida de datos. Encontrará más información en la sección 12.

3.3. Inicio de sesión en redes sociales a través de Facebook o Google

Usted tiene la posibilidad de vincular su cuenta de Trusted Shops para compradores con su cuenta de Facebook o su cuenta de Google. Si lo hace así, a partir de ese momento solo necesitará autenticarse en Facebook o Google con sus datos de inicio de sesión para iniciar sesión en su cuenta de adherido de Trusted Shops para compradores.

Para tal fin, tras la vinculación inicial, se le pedirá su consentimiento para la transferencia de los siguientes datos a Trusted Shops:

Facebook: dirección de correo electrónico, nombre, foto de perfil, intervalo de edad (por ejemplo, 35 a 39 años), idioma, país y otros datos que haya configurado como visibles públicamente en su perfil de Facebook.

Google: dirección de correo electrónico, nombre, foto de perfil y otra información que haya configurado como visible públicamente en su perfil de Google.

Los datos que Trusted Shops reciba de Facebook o Google se utilizarán sobre la base de su consentimiento de conformidad con el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra a), del RGPD para ayudarle a diseñar su perfil de comprador. Facebook recibe de Trusted Shops en la primera vinculación la dirección de correo electrónico para identificarle a usted como usuario; posteriormente, recibe únicamente la ID creada para usted como medio de identificación en ambos sistemas. Ni Facebook ni Google reciben ningún otro dato. Usted puede eliminar en cualquier momento la vinculación entre las cuentas y revocar la transferencia de datos con efectos futuros, cambiando para ello la configuración correspondiente en Facebook ([aquí](#)) o Google ([aquí](#)).

Facebook, Inc. y Google LLC tienen sus respectivas sedes en los Estados Unidos. Le rogamos que tenga en cuenta los riesgos asociados con el tratamiento de datos personales en los Estados Unidos.

4. Tratamiento en caso de reclamaciones de Protección al Comprador o garantía

En caso de reclamación en virtud de la Protección al Comprador o de una garantía y a fin de verificar la obligación de reembolso, se recogen los siguientes datos acerca de usted, cuando así se requiera:

- Comprobantes de los pagos efectuados
 - Copia del extracto de cuenta
 - Recibo de contrarreembolso

- Declaraciones juradas de testigos
- Comprobantes de devoluciones
 - Copia del albarán de entrega
 - Declaraciones juradas de testigos
 - Documentos acreditativos de identidad, tales como copias de carnés de identidad

Usted puede y debe tachar cualquier dato personal innecesario de los documentos, en particular, de las copias de carnés de identidad o extractos de cuenta.

Usted tiene la obligación de proporcionar los documentos acreditativos que se requieran. En el supuesto de que no lo hiciera y, en consecuencia, no nos fuera posible examinar los hechos, no podrá hacerse efectivo ningún reembolso.

Sus datos se utilizarán en el marco del cumplimiento del contrato en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b), del RGPD a fin de ofrecerle los servicios de Trusted Shops para compradores. Cuando recojamos datos en el marco de una reclamación por garantía iniciada por usted, dicha recogida se producirá en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b), del RGPD a fin de proporcionar la Protección al Comprador de la manera estipulada en las condiciones de uso. Del mismo modo, el tratamiento se llevará a cabo en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f), del RGPD para salvaguardar nuestros intereses legítimos predominantes y los de la tienda a la hora de determinar si existe una obligación de reembolso.

5. Envío de invitaciones de valoración

En el supuesto de que usted se haya registrado con nosotros para disfrutar de nuestros servicios, el envío de invitaciones de valoración se producirá en el marco del acuerdo de uso del servicio. En estos casos, el tratamiento de los datos es necesario a fin de cumplir el contrato y para permitirle emitir valoraciones y, en consecuencia, se rige por el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b), del RGPD.

En el supuesto de que, durante o después de su pedido, haya dado su consentimiento expreso a una empresa asociada que utiliza el sistema de valoraciones de Trusted Shops en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra a), del RGPD, emplearemos su dirección de correo electrónico para enviarle por correo electrónico una invitación de valoración en nombre de la empresa asociada. El consentimiento puede revocarse en cualquier momento mediante un mensaje a la empresa asociada correspondiente.

La empresa asociada en cuyo nombre Trusted Shops envíe una invitación de valoración recibe información de Trusted Shops acerca del estado de la invitación de



valoración (por ejemplo, si se envió y si se ha recibido). El proceso tiene lugar en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f), del RGPD a fin de satisfacer el interés legítimo de la em-presa asociada de recibir información acerca de las invitaciones de valoración enviadas en su nombre, para permitir a la empresa implementar optimizaciones basadas en las valoraciones y para satisfacer el interés legítimo de Trusted Shops de prestar este servicio.

Si usted envía una valoración a través del sistema de valoraciones de Trusted Shops, Trusted Shops y la empresa valorada necesitarán su dirección de correo electrónico dentro del marco del contrato de uso conjunto de conformidad con el art. 6 párr. 1 letra b) RGPD a fin de garantizar la validez y fiabilidad de la valoración y para ponerse en contacto con usted - si es realmente necesario - para aclarar cualquier queja y verificar la valoración presentada. Para ello, la dirección de correo electrónico se almacenará junto con un número de transacción y la valoración proporcionada y se remitirá a la empresa valorada.

La empresa asociada en cuestión en la que usted haya realizado la compra es responsable, conjuntamente con Trusted Shops, del envío de las invitaciones de valoración y de la recogida y visualización de información de estado. Encontrará más información en la sección 12.

Usted tiene la posibilidad de darse de baja permanentemente de la recepción de invitaciones de valoración, con independencia de la empresa asociada en cuyo nombre Trusted Shops las envíe. En tal caso, su dirección de correo electrónico se incorporará a una lista de bloqueo interna. El tratamiento se produce en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f), del RGPD a fin de satisfacer nuestro interés legítimo de prevenir el envío de las invitaciones de valoración. Para solicitar su baja permanente, remita un correo electrónico a la dirección de contacto indicada arriba o haga clic en el enlace correspondiente contenido en el correo electrónico.

6. Cuenta de Consumidor y trstd login

Cuenta de Consumidor

Cuando se registra en los servicios de Trusted Shops, se crea una Cuenta de Consumidor utilizando su dirección de correo electrónico para permitirle iniciar sesión [aquí](#). Dicho sitio le ofrece, entre otras opciones, la posibilidad de consultar sus compras aseguradas de los últimos 12 meses, iniciar reclamaciones en virtud de la Protección al Comprador y enviar valoraciones. Asimismo, puede publicar su perfil de valoraciones de manera que las valoraciones enviadas se muestren de una forma personalizada. En su lista personalizada de direcciones puede guardar las direcciones que utilice al realizar sus compras.



La creación del perfil, así como cualquier tratamiento de los datos personales en la Cuenta de Consumidor, tienen lugar a fin de cumplir con las obligaciones contractuales en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b) del RGPD.

trstd login

Cuando el trstd login está integrado en las presencias online de empresas asociadas, Trusted Shops y la empresa asociada son corresponsables conforme al artículo 26 del RGPD por el tratamiento descrito a continuación. Cuando el trstd login está integrado en las presencias online de Trusted Shops, Trusted Shops es el único responsable del tratamiento descrito a continuación.

a. Recogida de datos personales al mostrar el trstd login

El trstd login es proporcionado por un proveedor CDN (Content Delivery Network). Para ello, Trusted Shops utiliza un prestador de servicios con sede en Estados Unidos, aunque el tratamiento suele realizarse en servidores ubicados en el país desde el que se accede a la página web. Si accede a la página web desde la UE, el tratamiento tendrá lugar, por tanto, normalmente en la UE. La empresa asociada y Trusted Shops son corresponsables conforme al artículo 26 del RGPD para la visualización del trstd login.

Para mostrar el trstd login es técnicamente necesario, entre otros, tratar su dirección IP. Este tratamiento se basa en el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f) del RGPD y es necesario para satisfacer los intereses legítimos de Trusted Shops y de la empresa asociada correspondiente. Si la empresa asociada solicita su consentimiento, la base jurídica será el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra a) del RGPD.

Al acceder al trstd login, el servidor web guarda automáticamente un denominado archivo de registro del servidor (server logfile) que también contiene su dirección IP, la fecha y la hora del acceso, la cantidad de datos transmitidos y el proveedor solicitante (datos de acceso), documentando así el acceso. El archivo de registro del servidor se almacena durante 7 días y posteriormente se elimina o anonimiza. La base jurídica es el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f) del RGPD. El tratamiento es necesario para la prevención de abusos y fraudes, la optimización de la oferta y de la página web, así como para garantizar un funcionamiento sin interrupciones del sitio web o del trstd login.

Para poner técnicamente a disposición el trstd login y reconocer a los usuarios registrados, se utilizan cookies y otras tecnologías. El tratamiento se basa en artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b) del RGPD y en el artículo 22, apartado 2, de la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI).

b. Uso de la información con fines de marketing y análisis

Trusted Shops y las empresas asociadas utilizan la información que usted proporcione para fines de análisis, para la optimización general de la presencia online y para poder ofrecerle ofertas personalizadas. El tratamiento se basa, conforme al artículo 6,

apartado 1, párrafo primero, letra f) del RGPD, en los intereses legítimos prevalentes de Trusted Shops y de la empresa colaboradora en relación con los fines antes mencionados.

c. Recogida de información de pedidos para fines de personalización, marketing y análisis

Si ha iniciado sesión a través del trstd login integrado en la presencia online de una tienda online, Trusted Shops recoge información sobre los pedidos, como por ejemplo el producto adquirido, con el fin de transmitir esta información —de forma agregada o vinculada a su persona— a las empresas asociadas. La transmisión de información personal solo se realizará, en su caso, después de que usted haya dado su consentimiento previo y exclusivamente cuando haya iniciado sesión mediante el trstd login en la presencia online de la empresa asociada correspondiente.

La información sobre pedidos relativos a compras realizadas en la presencia online que esté visitando se comparte con dicha empresa asociada cuando se realiza un inicio de sesión a través del trstd login. Esta transmisión se basa en los intereses legítimos prevalentes de Trusted Shops y de la empresa asociada —cuyo sitio está siendo visitado—, en una comercialización óptima de los productos y en una atención personalizada al cliente.

d. Transmisión de la dirección de entrega a empresas asociadas

Con el trstd login puede seleccionar de su lista de direcciones la dirección necesaria para la compra correspondiente con el fin de completar automáticamente los datos de entrega en el proceso de pedido de la empresa asociada. Estos datos se transmiten a la empresa asociada una vez finalizado el pedido. La base jurídica para esta transmisión es el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b) del RGPD.

7. Realización de valoraciones

Cuando usted hace clic en un enlace de invitación de valoración o inicia sesión en Consumer World (solo disponible para usuarios registrados), tiene la posibilidad de otorgar una valoración y escribir un texto de valoración acerca de la empresa asociada de la que realizó una compra o acerca de un producto que adquirió. Las condiciones de uso aplicables a es-tos efectos y la información de protección de datos se indican mediante enlaces en el momento de emitir la valoración. La empresa asociada tiene la posibilidad de ver, gestionar y comentar las valoraciones emitidas, para lo cual utiliza un sistema facilitado por Trusted Shops. Asimismo, las valoraciones emitidas pueden ser exportadas por la empresa asocia-da y empleadas para otros fines. En virtud del artículo 26 del RGPD, la empresa asociada en cuestión y Trusted Shops son corresponsables de recoger la valoración y de su trata-miento en los sistemas de Trusted Shops. Cualesquier otros tratamientos posteriores, en particular, para la exportación de valoraciones y su posterior tratamiento, así como todas las obligaciones derivadas, son responsabilidad exclusiva de la empresa asociada en cuestión.

8. Tratamiento con fines publicitarios

Podremos emplear su dirección de correo electrónico, recibida de usted al registrarse en los servicios de Trusted Shops, para remitirle publicidad de productos o servicios

similares. El envío de este tipo de correos electrónicos publicitarios se produce en virtud del artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f), del RGPD a fin de satisfacer nuestro interés legítimo de publicitar nuestros productos. El tratamiento tiene lugar de conformidad con las disposiciones del artículo 7 de la Ley alemana contra la publicidad deshonesta.

9. Destinatarios y categorías de destinatarios, incluidas las transferencias a terceros países

A continuación, le informamos acerca de los destinatarios o categorías de destinatarios, es decir, otros responsables del tratamiento o encargados del tratamiento, que reciben datos personales de Trusted Shops durante el uso de los servicios de Trusted Shops. Le informamos asimismo de las posibles transferencias derivadas a terceros países.

Garantes

La Protección al Comprador de Trusted Shops es un servicio de Trusted Shops SE. La Garantía Trusted Shops se ofrece a través de los siguientes garantes:

- Atradius Kreditversicherung, filial de Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Colonia, apoderado: Dr. Thomas Langen, inscrita en la sección B del Registro Mercantil de Colonia HRB 89229, actividad económica principal: seguros de crédito, política de protección de datos: <https://atradius.de/datenschutz.html>
- R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, inscrita en la sección B del Registro Mercantil de Wiesbaden HRB 7934, política de protección de datos: <https://www.ruv.de/datenschutz>

Trusted Shops SE selecciona al respectivo garante, cuyo nombre le es comunicado a usted tras registrarse en la Protección al Comprador. La transferencia de datos personales acerca de usted recopilados al utilizar la Protección al Comprador de Trusted Shops tiene lugar únicamente entre Trusted Shops SE y el garante correspondiente seleccionado y en el marco de la necesidad del tratamiento y/o la prestación de la garantía. No se producirá en ningún caso transferencia alguna de estos datos a terceros. El garante recibe únicamente aquellos datos personales que sean imprescindibles para la prestación de la garantía. . La base jurídica de la transferencia es el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b), del RGPD. La transferencia se requiere a fin de prestar el servicio de garantía ofrecido por el garante.

Empresas asociadas

En el supuesto de que usted reciba una invitación de valoración y decida emitir la valoración, la empresa asociada en cuestión recibe de Trusted Shops la información descrita en la presente Política de protección de datos.

En el supuesto de que usted inicie una reclamación de Protección al Comprador, podría ser necesario transferir datos a la empresa asociada a la que se refiere la Protección al Comprador. En tal caso, el fin es verificar la verosimilitud de la información proporcionada por usted y brindar a la empresa asociada la oportunidad de responder. La base jurídica es el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra b), del RGPD, dado que la transferencia es necesaria para prestar la Protección al Comprador. Del mismo modo, la transferencia se rige también por el artículo 6, apartado 1, párrafo primero, letra f), del RGPD. La transferencia es necesaria para salvaguardar nuestro interés legítimo de determinar si existe o no una reclamación de garantía legítima. Asimismo, la empresa asociada también ostenta un interés legítimo de respuesta y defensa.

Utilización de prestadores de servicios

Asimismo, recurrimos a diversos prestadores de servicios para la prestación de nuestros servicios en el marco de la externalización del tratamiento, por ejemplo, para alojamiento, envío de correo electrónico o gestión de suscripciones y pagos. En estos supuestos, el tratamiento de los datos tendrá lugar esencialmente dentro de los Estados miembros de la Unión Europea (UE) o en el ámbito del Espacio Económico Europeo (EEE). La transferencia a terceros países de los datos personales recogidos durante el uso que usted hace de la Protección al Comprador de Trusted Shops tiene lugar únicamente en caso de que usted contacte con nuestro servicio al cliente, dado que utilizamos un sistema de tickets para el tratamiento de su solicitud en el marco de una externalización del tratamiento. Hemos suscrito con nuestros prestadores de servicios cláusulas tipo de protección de datos en virtud del artículo 46, apartado 2, letra c), del RGPD. Asimismo, nuestro prestador de servicios aplica al sistema de tickets normas corporativas vinculantes reconocidas por la autoridad de control competente, de conformidad con el artículo 47 del RGPD. No obstante, podría incurrirse en riesgos por el tratamiento de datos personales en terceros países inseguros. A este respecto, lea la sección «Transferencia a terceros países» en la Política de protección de datos de nuestro sitio web.

10. Toma de decisiones automatizada, incluida la elaboración de perfiles

El uso de la Protección al Comprador de Trusted Shops no tiene vinculada ninguna toma de decisiones automatizada. No se produce elaboración de perfiles en el sentido del artículo 4, número 4, del RGPD.

11. Duración de la retención de los datos personales

Con carácter general, los datos personales tratados se retendrán solo mientras usted mantenga su registro en los servicios de Trusted Shops. Del mismo modo, el plazo de conservación se rige por la necesidad y los periodos de retención relevantes, de 6 años o de 10 años en virtud del Código de Comercio alemán (artículo 257) y de 10 años en virtud del Código Tributario alemán (artículo 147) para los fines de tratamiento específicos. Por este motivo, los datos personales se conservarán al menos mientras

duren los periodos de retención obligatorios. En el caso de que los datos personales se requieran para fines acreditativos o de documentación, el periodo de almacenamiento es de 3 años.

12. Información acerca de la corresponsabilidad en virtud del artículo 26, apartado 2, párrafo segundo, del RGPD

Corresponsabilidad con la empresa asociada

Trusted Shops ha suscrito un acuerdo de conformidad con cada empresa asociada con la que exista corresponsabilidad, en virtud del artículo 26 del RGPD.

La empresa asociada es responsable de cumplir con las obligaciones de información y de garantizar la base jurídica para la recogida de datos personales a través de la presencia en línea (a título meramente enumerativo, en lo que se refiere a la transferencia de datos de pedidos para la suscripción de la Protección al Comprador o a la transferencia de datos de pedidos para el envío de invitaciones de valoración). En el supuesto de que los datos se almacenen en sistemas de la empresa asociada, esta será responsable de todas las obligaciones derivadas, en particular, de garantizar la seguridad del tratamiento y el cumplimiento de las obligaciones de supresión.

Trusted Shops será responsable del cumplimiento de las obligaciones de información, así como de otras obligaciones en virtud del RGPD, en la medida en que los datos personales se recojan en sitios web de Trusted Shops (por ejemplo, en el marco de la emisión de valoraciones) o se traten en sistemas de Trusted Shops. Lo anterior se aplica, en especial, a la obligación de garantizar la seguridad del tratamiento, así como al cumplimiento de las obligaciones de supresión.

Los derechos de los interesados en relación con las actividades de tratamiento sujetas a la corresponsabilidad se pueden hacer valer ante Trusted Shops. No obstante, usted ostenta el derecho a ponerse en contacto directamente con la empresa asociada en cuestión. Su solicitud podrá ser enviada a otros responsables del tratamiento en la medida en que sea necesario para su tratamiento.

Corresponsabilidad con el garante

Trusted Shops SE será corresponsable del tratamiento con el respectivo garante en el sentido del artículo 26, apartado 1, del RGPD.

Trusted Shops SE será responsable de todos los requisitos de protección de datos del RGPD, en la medida en que el tratamiento sea realizado por Trusted Shops SE. El garante respectivo será responsable de todas las actividades de tratamiento por su parte y de los requisitos asociados del RGPD a partir del momento en que se le hayan transferido los datos personales.



Para cualquier solicitud relativa a la protección de datos y, en particular, al ejercicio de sus derechos como interesado en relación con el uso de la Protección al Comprador, le rogamos que contacte con carácter general con Trusted Shops SE. No obstante, usted ostenta el derecho a ponerse en contacto directamente con la empresa asociada en cuestión. Para más información acerca de la protección de datos, consulte la Política de protección de datos del garante en cuestión, cuyos enlaces encontrará arriba.