

## Condições gerais de adesão

As presentes Condições gerais de adesão (TS-AMB), o formulário de pedido, a descrição do serviço (TS-LV) e a lista de preços (TS-PL) regulam a adesão à Trusted Shops ("Contrato de adesão"). O contrato de adesão é celebrado entre a Trusted Shops GmbH, com sede na Alemanha ("Trusted Shops") e o operador de uma presença online ("Membro"; ambos conjuntamente: "As Partes"). Simultaneamente, as Partes celebram um acordo sobre o tratamento de dados pessoais por solicitação, que é anexado ao contrato de adesão. A adesão à Trusted Shops do distribuidor tem início assim que a Trusted Shops aceita o formulário de adesão em forma de texto ("início do contrato").

### Definições

**"Cliente"**: Qualquer pessoa que adquira bens ou serviços através da presença online do membro e/ou utilize a presença online do membro.

**"Serviços"**: Todos os serviços prestados pela Trusted Shops no âmbito da adesão, incluindo o sistema on-line, para a disponibilização de conteúdos, e outros serviços, de acordo com as especificações da descrição dos serviços.

**"Presença online"**: A presença online especificada no pedido de adesão ou subsequentemente adicionada pelo sistema on-line (por exemplo, loja online, aplicação de loja ou visualizações para dispositivos móveis, aplicação de loja por parte de terceiros, etc.),

num domínio, numa variante de idioma, com foco num mercado-alvo ao qual se referem os serviços contratuais da Trusted Shops.

**"Sistema online"**: Todos os serviços prestados pela Trusted Shops para a disponibilização de sistemas online e tecnologias, de acordo com as especificações da descrição dos serviços.

**"Marcas da Trusted Shops"**: As designações comerciais, marcas, logotipos, designs e características importantes utilizados e registados pela Trusted Shops, bem como as características das mesmas, em particular a marca nominativa "Trusted Shops" e as marcas nominativas/ figurativas "Trusted Shops Guarantee" e "eTrusted".

### Condições gerais da adesão

#### A1 Utilização das marcas Trusted Shops

A1.1 A Trusted Shops é o titular de todos os direitos de propriedade intelectual com relação às marcas da Trusted Shops, o sistema online e todos os outros serviços e conteúdos licenciados fornecidos no âmbito da adesão (em particular direitos autorais, direitos de marca registada, direitos de design, direitos de bases de dados ou relativos aos mesmos e direitos de informações confidenciais ou relativas às mesmas).

A1.2 O Membro não deve usar marcas nominativas/figurativas (logotipo) da Trusted Shops ou dar a impressão de que a sua presença online foi verificada pela Trusted Shops, a menos que esteja autorizado a fazê-lo através de uma licença concedida pela Trusted Shops.

#### A2 Preços e condições de pagamento

A2.1 O valor da taxa de adesão depende dos serviços contratados. Aplica-se a lista de preços.

A2.2 Se se verificar uma taxa de instalação de acordo com os termos da lista de preços, tal ocorrerá após a conclusão do contrato. A taxa de adesão é devida antecipadamente no primeiro ano de contrato após a conclusão do contrato e, posteriormente, no início de cada ano.

A2.3 Se o membro contrair serviços pagos suplementares durante o ano do contrato, o valor dos serviços suplementares contraídos reservados será devido pelo período até ao final do ano de contrato no momento da reserva. A partir do ano de contrato seguinte, o valor do serviço suplementar passa a fazer parte da taxa de adesão.

A2.4 As partes podem celebrar um acordo de pagamento fracionado. A Trusted Shops tem o direito de rescindir o acordo de pagamento fracionado se o Membro se atrasar a efetuar o pagamento em pelo menos 30 dias.

A2.5 No caso de tal rescisão, é de imediato devida a taxa de adesão em aberto para o ano de contrato em curso.

A2.6 A Trusted Shops reserva-se o direito de não fornecer serviços acordados, desde que o Membro se atrase a efetuar o pagamento dos valores devidos 30 dias, apesar do envio de avisos. No caso de situações recorrentes, a Trusted Shops reserva-se o direito de desativar e não fornecer os serviços acordados pelo período de atraso no pagamento.

A2.7 O Membro com sede noutro Estado-Membro da UE confirma a exatidão do número de identificação de IVA fornecido, e

autoriza a Trusted Shops a utilizar esse número para faturar vendas através do sistema de autoliquidação.

A2.8 O Membro concorda com o envio de todas as faturas por e-mail. O consentimento poderá ser revogado a qualquer momento.

#### A3 Serviços da Trusted Shops

Os serviços da Trusted Shops contraídos de forma modular resultam da descrição do serviço. Salvo indicação em contrário, os serviços contraídos de forma modular são fornecidos apenas para uma presença online.

#### A4 Obrigações do Membro

A4.1 Às suas próprias custas, o Membro deve criar os pré-requisitos técnicos necessários para a utilização dos sistemas online fornecidos pela Trusted Shops, em particular deve preparar os seus próprios sistemas para a utilização dos serviços.

A4.2 O Membro é obrigado a cumprir a lei aplicável e a oferecer apenas bens e serviços cuja venda não seja proibida por lei e não viole o Catálogo de Exclusão da Trusted Shops (TS-ASK).

A4.3 O Membro é obrigado a proteger os seus dados de acesso (nome de utilizador e palavra-passe) de uma utilização não autorizado por terceiros e a manter a sua palavra-passe em segredo. O Membro deve notificar de imediato a Trusted Shops se tiver motivos para suspeitar que os seus dados de acesso foram utilizados de forma indevida.

A4.4 Durante todo o período do contrato, o Membro deve responder no prazo de cinco dias a consultas da Trusted Shops e de clientes, bem como enviar todos os documentos necessários para o processamento. A critério da Trusted Shops, a resposta deve ser enviada através do sistema online, por email ou por escrito. A primeira resposta às consultas não tem necessariamente de levar ao esclarecimento final de um caso problemático. É suficiente uma primeira resposta ou comentário dentro do período especificado.

A4.5 O Membro designa pelo menos uma pessoa de contacto responsável, juntamente com os respetivos dados de contacto, à qual a Trusted Shops se possa dirigir para todas as consultas relacionadas com o presente contrato de adesão.

- A4.6 Se o Membro apenas intermediar a celebração de um contrato entre o cliente e terceiros (prestador de serviços), o mesmo deve assegurar que o prestador de serviços cumpra as obrigações desta cláusula A4 em conformidade. Qualquer violação das obrigações pelo prestador de serviços é tratada como uma violação das obrigações pelo Membro.
- A4.7 O Membro concede à Trusted Shops o direito de usar as marcas do Membro para fins de marketing, de apresentação do membro e de divulgação da respetiva adesão à Trusted Shops. O Membro poderá opor-se a essa concessão de direitos a qualquer momento no futuro.
- A5 Garantia e responsabilidade**
- A5.1 **A Trusted Shops é totalmente responsável pelos danos causados pela mesma ou pelos respetivos colaboradores, intencionalmente ou por negligência grave.**
- A5.2 **A Trusted Shops recusa qualquer responsabilidade por violações de obrigações por negligência ligeira, na medida em que as mesmas não estejam relacionadas a obrigações contratuais essenciais (obrigações cujo cumprimento possibilite a execução adequada do contrato e em cuja conformidade o parceiro contratual possa confiar regularmente, as chamadas obrigações cardinais) e afetem a vida, saúde ou integridade física ou por reivindicações apresentadas ao abrigo da Lei de responsabilidade por produtos.**
- A5.3 **No caso de uma violação por negligência ligeira de uma obrigação contratual essencial, a responsabilidade pelos danos é limitada àqueles cuja ocorrência se espera que surja no âmbito do contrato. Está excluída a responsabilidade por danos extracontratuais, consequenciais e lucros cessantes.**
- A5.4 **O mesmo se aplica às violações de obrigações por agentes auxiliares.**
- A5.5 **Force Majeure: A Trusted Shops não controla a transmissão de dados através da Internet e, por conseguinte, não se responsabiliza por atrasos ou problemas de entrega causados pela Internet. O mesmo se aplica a outros acontecimentos graves, como dificuldades técnicas, que estejam para além da esfera de influência da Trusted Shops, de força maior, conflitos laborais, tumultos, disputas de guerra ou terroristas que tenham consequências imprevisíveis para a prestação do serviço. Nesse sentido, a Trusted Shops não garante que os sistemas online disponibilizados estejam constantemente acessíveis, disponíveis e em perfeito funcionamento.**
- A6 Confidencialidade**

A Trusted Shops compromete-se a tratar como confidenciais todas as informações, dados e documentos confidenciais que recebe do Membro no âmbito do contrato de adesão à Trusted Shops e a usá-los exclusivamente para a execução do contrato.

**A7 Período do contrato, prorrogação e rescisão**

- A7.1 O contrato de adesão tem a duração mínima de 12 meses. O contrato de adesão à Trusted Shops é prorrogado por um ano se não for rescindido três meses antes do final do respetivo período de 12 meses.
- A7.2 Se o membro contrair serviços pagos suplementares durante o ano de contrato, cada serviço suplementar poderá também ser encerrado com um período de pré-aviso de 3 meses até ao final do ano de contrato.
- A7.3 Permanece inalterado o direito de rescisão sem pré-aviso por um motivo importante.
- A7.4 Existe um motivo importante para a rescisão sem pré-aviso por parte da Trusted Shops, nomeadamente, se
- o Membro não cumprir uma obrigação, nos termos da cláusula A4, apesar de advertências, ou se recusar a cumprir esta obrigação de forma séria e definitiva,
  - ou se o Membro se atrasar no pagamento de uma prestação mensal ou da taxa de adesão, apesar do envio de avisos, em pelo menos 30 dias.

**A8 Alterações ao contrato**

As alterações nos critérios de qualidade TS-AMB, TS-ASK serão comunicadas ao Membro por escrito. As alterações consideram-se aprovadas no caso de não serem contestadas pelo Membro por escrito. A Trusted Shop informará o Membro de tal consequência mediante notificação. A contestação deverá ser recebida no prazo de um mês após receção da notificação.

**A9 Disposições finais**

- A9.1 As declarações relativas ao contrato de adesão são válidas apenas se forem recebidas em forma de texto. As rescisões deverão ser efetuadas por escrito.
- A9.2 É exclusivamente válida a aplicação da lei alemã a este contrato e a todas as disputas dele resultantes ou a ele relacionadas.
- A9.3 O idioma do contrato é o alemão.
- A9.4 No caso de o Membro ser um comerciante, uma entidade legal de direito público ou um fundo especial de direito público, o local de jurisdição é Colónia, a menos que seja indicado um local exclusivo de jurisdição. O mesmo se aplica se o Membro não possuir um local de jurisdição geral na Alemanha ou se o seu local de residência ou residência habitual não for conhecido no momento em que a ação é intentada.

**B Condições suplementares para o Serviço de “Avaliações de Clientes”**

No caso de o Membro selecionar a opção “Comentários do cliente”, aplicar-se-ão também os termos desta subsecção.

**Definições suplementares**

“**Sistema de avaliação**”: O sistema online fornecido pela Trusted Shops para a recolha e administração de avaliações, bem como para a exibição de avaliações na presença online, de acordo com as especificações da descrição dos serviços.

“**Trustbadge**”: O elemento visual fornecido pela Trusted Shops para exibir informações sobre a autorização do distribuidor sobre as avaliações recebidas e outros serviços individuais da Trusted Shops na presença online.

**B1 Integração Trustbadge**

- B1.1 No início do contrato, as Partes trabalham conjuntamente para integrar o Trustbadge na presença online.
- B1.2 A integração do código Trustbadge é obrigatória. A Trusted Shops tem o direito de usar o Trustbadge para recolher os dados necessários para o fornecimento dos serviços da Trusted Shops na presença online.
- B1.3 O Membro garante que o Trustbadge seja integrado apenas na presença online e em conformidade com as diretrizes fornecidas pela Trusted Shops.

- B2.1 O Membro não deve utilizar indevidamente o sistema de avaliação e, em particular, não deve dar a impressão, por meio de avaliações positivas efetuadas por si próprio ou a pedido, de que a qualidade da sua presença online ou dos produtos oferecidos é particularmente boa, nem, por meio de informações falsas, tentar que avaliações negativas dos clientes não surjam no sistema de classificação.

**B2 Obrigações ao utilizar o sistema de avaliação e direitos de controlo**

- B2.2 A pedido da Trusted Shops, o distribuidor é obrigado a confirmar a autenticidade de uma avaliação e/ou a comprovar o cumprimento dos requisitos estabelecidos na cláusula C2.9 e a enviar de imediato documentos e comprovativos (p. ex. faturas que comprovem que o avaliador é um cliente do distribuidor, listas de remessa de

- clientes e emails, textos de consentimento, ficheiros de registo).
- B2.3 No caso de uma avaliação ser ilegal do ponto de vista do Membro (insulto, crítica ou declaração falsa), a Trusted Shops verificará manualmente a respetiva avaliação e desativará avaliações objetivamente ilegais. Se, na opinião do Membro, uma imagem anexada à avaliação violar os regulamentos legais e/ou as condições de autorização do sistema de avaliação, a imagem será verificada em conformidade pela Trusted Shops. Se a Trusted Shops detetar uma infração, a imagem será removida. O restante da avaliação permanecerá se não for objetivamente ilegal.
- B2.4 Não é permitido ao Membro influenciar o cliente ou os colaboradores da Trusted Shops por meio de ameaças ou comportamento agressivo, a fim de provocar uma alteração na avaliação fornecida.
- B2.5 O Membro não oferecerá aos seus clientes benefícios, condições especiais, descontos ou outros incentivos para fazer com que uma avaliação positiva ou negativa seja retirada.
- B2.6 O Membro abster-se-á de qualquer atividade que vise tornar o sistema de avaliação inoperacional ou dificultar o uso do mesmo. O Membro é obrigado a integrar na sua presença online o sistema de avaliação, de acordo com as diretrizes fornecidas pela Trusted Shops.
- B2.7 O Membro pode utilizar o sistema de avaliação apenas durante a vigência do contrato e para os seus próprios fins, nomeadamente, avaliar e, se necessário, exibir as avaliações dos próprios clientes, a menos que a Trusted Shops permita expressamente por escrito uma utilização para outros fins. Em particular, não é permitido fornecer a terceiros, mediante remuneração, o direito de utilização do sistema de avaliação ou associar as avaliações dos clientes da Trusted Shops a outros serviços sem o consentimento da Trusted Shops e vendê-las novamente por um preço total (revenda).
- B2.8 O Membro não deve usar marcas nominativas ou figurativas da Trusted Shops ou dar a impressão de que a sua presença online foi verificada pela Trusted Shops, a menos que esteja autorizado a fazê-lo pela Trusted Shops através da reserva de um serviço adicional correspondente ou da disponibilização de textos de publicidade. Somente os textos e gráficos fornecidos pela Trusted Shops deverão ser usados para descrever o sistema de avaliação e fazer publicidade com o mesmo.
- B2.9 Na medida em que o Membro desejar usar a possibilidade de enviar emails aos seus clientes para solicitar uma avaliação através do sistema de avaliação, ou usar o sistema online para esse fim, a fim de enviar solicitações de avaliação através da Trusted Shops, o Membro deve
- informar claramente os seus clientes na sua declaração de proteção de dados sobre a finalidade da utilização do endereço eletrónico e de quaisquer outros dados pessoais e
  - antes da utilização, obter o consentimento expresso de cada cliente para utilizar e, se necessário, transmitir o endereço eletrónico e, se necessário, outros dados pessoais para essa finalidade, de acordo com os requisitos legais e
  - pedir a todos os clientes uma avaliação de forma igualitária - não apenas os selecionados, mas todos ou nenhum - e
  - formular a solicitação de consentimento expresso para utilização do endereço eletrónico e, se necessário, quaisquer outros dados pessoais, bem como a solicitação de uma avaliação neutra, independentemente de se poder esperar uma avaliação positiva ou negativa do cliente;
  - cumprir a lei aplicável ao ajustar o conteúdo dos emails. Em particular e de forma não exaustiva, estes não podem conter qualquer conteúdo que:
    - seja punível ou provoque ou conduza a uma infração;
    - seja ilegal;
    - seja ameaçador, perturbador, ofensivo, fraudulento, difamatório, enganoso, racista, discriminatório, incite à violência, censurável, obsceno ou pornográfico;
    - viole ou interfira com os direitos de terceiros (incluindo todos os direitos de propriedade intelectual, por exemplo, direitos autorais, direitos de marca registada);
    - seja tecnicamente prejudicial, p. ex. contenha códigos maliciosos;
    - inclua dados confidenciais e/ou viole ou prejudique a privacidade de terceiros;
    - engane outros sobre a sua identidade (especialmente por passar-se por outros);
    - não corresponda à verdade;
    - sirva para promover outros sites, produtos ou serviços (entre outros, não é permitido: a integração de números de telefone, endereços eletrónicos ou links);
    - esteja fora do tópico, ou seja, conteúdo que não esteja relacionado com uma avaliação.
- B3 **Utilização inadequada do sistema de avaliação; rescisão imediata**
- B3.1 No caso de o distribuidor violar as obrigações e condições de licenciamento estabelecidas na cláusula C2, a Trusted Shops, sem prejuízo de outros recursos legais, tem o direito de
- durante o período de violação da obrigação bloquear o acesso ao sistema de avaliação, no todo ou em parte, e impedir tecnicamente a exibição do perfil de avaliação na presença online do Membro, e
  - solicitar ao distribuidor que garanta a conformidade com as condições de licenciamento dentro de um prazo razoável e/ou
  - abster-se de uma conduta futura contrária às disposições do contrato e entregar uma declaração de cessação e desistência sob pena de sanções legais; ou
  - remover da presença online a integração e todas as referências ao sistema de avaliação.
- B3.2 Se o Membro continuar a utilizar o sistema de avaliação ou referências ao mesmo, apesar de avisos, sem cumprir os requisitos da cláusula C2, a Trusted Shops poderá encerrar a opção "Avaliações dos clientes" de imediato.
- B3.3 No caso de uso indevido (nos termos da cláusula C2.1) ou de manipulação (nos termos da cláusula C2.4) do sistema de avaliação ou de violação das obrigações da cláusula C2.9, a Trusted Shops está ainda autorizada a
- eliminar permanentemente as avaliações em causa ou todas as classificações e redefinir o sistema para o seu estado original, e
  - No caso de violação negligente ou deliberada de uma dessas obrigações, encerrar a opção «Avaliações dos clientes» de imediato, ou seja, sem pré-aviso.
- B4 **Dispensa em caso de utilização do sistema de avaliação contrária às disposições do contrato**
- No caso de violação de direitos de terceiros por abuso culposos (nos termos da cláusula C2.1), ou de manipulação (nos termos da cláusula C2.4) do sistema de avaliação, ou por violação culposa das obrigações da cláusula C2.9, o Membro isentará a Trusted Shops de todas as reivindicações e reclamações por danos resultantes contra a Trusted Shops, bem como dos custos de defesa legal verificados mediante comprovativo.

## **Agreement pursuant to Article 26 (1) the General Data Protection Regulation (GDPR)**

between

### **Trusted Shops GmbH**

Subbelrather Str. 15c

50823 Köln (Cologne), Germany

-hereinafter referred to as "**Trusted Shops**"-

and

the **Member** or **User** specified in the Membership or User Agreement.

-hereinafter also referred to individually as "**Party**" and collectively as "**Parties**". The term 'User' shall hereinafter also define any Member.

### **§ 1 Subject matter of the agreement**

- (1) Trusted Shops offers various products for companies to provide buyers with buyer protection and the opportunity to review purchases or transactions that have been made. The contractual agreements for this purpose are set out in the General Terms and Conditions of Membership of Trusted Shops or other contractual agreements and, where applicable, in supplementary agreements (hereinafter uniformly referred to as the "Main Contract"). In this context, personal data is processed under the joint controllership of the Parties.
- (2) The respective rights and obligations of the Parties under the GDPR, as well as the specified purposes and means of processing, are governed by this Agreement on the Joint Controllership pursuant to Article 26 GDPR (hereinafter referred to as "the Agreement"). The Agreement applies to all activities in which the Parties' employees, or processors commissioned by them process personal data on behalf of the data controllers.

### **§ 2 - Description of data processing and responsibility**

- (1) The details of the purpose, nature and scope of the data processing are set out in the agreement in Appendix I and in specific provisions in this Agreement.
- (2) The individual processing activities over which there is joint controllership of the Parties are precisely identified and allocated to the respective area of responsibility in Appendix I to this Agreement. Wherever the individual responsibilities are not specifically regulated, for the avoidance of doubt, both Parties will be equally responsible for the respective data processing.

### **§ 3 - Implementation of data subject rights and information obligations**

- (1) The Parties have also regulated in Appendix I to this Agreement their individual responsibilities for the compliance with the data subject rights laid down in Article 15 - 22 GDPR. Wherever the individual responsibilities are not specifically regulated, for the avoidance of doubt, both Parties will be equally responsible for safeguarding the rights of the data subjects.
- (2) Data subjects may address their requests for the exercise of their data protection rights to either Party, without prejudice to the responsibilities set out in Appendix I. The Parties are obliged to forward the requests to the respective responsible Party. To this end, the Parties shall provide each other with contact addresses and notify each other of any changes in text form. Both Parties undertake to provide the information to the data subject. In the event of a data subject request addressed to them pursuant to Article 15 - 22 GDPR, the Parties are also obliged to inform the respectively other Party of the request and its essential content. This does not apply if the disclosure of this information is not permitted under data protection law or professional law, in particular in case the person concerned explicitly does not wish it to be disclosed.

- (3) The Parties may specify in Appendix I to this Agreement the primary responsibilities for fulfilling the information obligations under Articles 13 and 14 GDPR. Each Party is obliged to implement the information obligations arising from Articles 13 and 14 GDPR and Article 26 (2) GDPR vis-à-vis the data subjects. The Parties shall ensure that this information is accessible via the Internet and provide each other with the Internet addresses at which the respective information can be accessed.
- (4) The Parties shall provide, free of charge, the data subject with the necessary data and information in a concise, transparent, intelligible and easily accessible form, using clear and plain language.

#### **§ 4 - Erasure requests by data subjects**

- (1) In the event of erasure requests by data subjects, the Parties shall inform each other thereof. The erasure request has to be complied with in accordance with the requirements of Section 3 of this Agreement, provided that there are no legitimate reasons to oppose the erasure process. Legitimate reasons may, for example, lie in statutory data retention obligations of the respective Party.
- (2) The erasure of personal data must be documented by the Parties.
- (3) Obligations arising from Article 17 (2) GDPR must be fulfilled independently by the respective Party that has made personal data public. If the Parties have jointly made personal data public, Trusted Shops is responsible for fulfilling the obligations arising from Article 17(2) GDPR.

#### **§ 5 - Data security and data protection principles**

- (1) The Parties mutually undertake to comply with the technical and organisational measures required in each case in accordance with Article 32 GDPR, insofar as this relates to the processing of personal data for which there is joint controllership within the meaning of Article 26 GDPR.
- (2) The data protection principles laid down in Article 5 GDPR must be complied with by the Parties; in particular, the Parties undertake to process data lawfully within this Agreement.
- (3) The Parties agree that both Parties shall take the necessary technical and organisational measures for their respective areas. Trusted Shops' technical and organisational measures can be accessed at any time via the following link: <https://help.etrusted.com/hc/en-gb/articles/360021040178>. The User is required to adopt technical and organisational measures within its own area of responsibility, and to disclose these to Trusted Shops on request.
- (4) In the event of irregularities and errors in the data processing under this Agreement, the Parties shall inform each other and assist each other in rectifying them. This also applies to violations of provisions of this Agreement.

#### **§ 6 - Data protection breaches**

- (1) In the event of a personal data breach within the meaning of Article 4 No. 12 GDPR (hereinafter referred to as "Data Protection Breaches") under this Agreement, the Parties shall notify each other without undue delay after becoming aware of the Data Protection Breach. The notification has to be made in text form. They shall provide each other with all the information necessary to investigate, remedy and assess the risk of the Data Protection Breach.
- (2) Both Parties are responsible for processing and reviewing a Data Protection Breach. They undertake to provide mutual support and to comply with any notification obligations in accordance with Articles 33 and 34 GDPR immediately. The Parties' obligations to cooperate under Paragraph 1 must be within the bounds of what is reasonable and necessary.
- (3) Data Protection Breaches and their processing must be documented by the Parties.

#### **§ 7 - Documentation Duties**

- (1) The Parties undertake to independently comply with the documentation obligations contained in the GDPR. This applies, in particular, to the keeping of the register of processing activities in accordance with Article 30 GDPR. The Parties shall provide each other with the information necessary for the maintenance of the register in an appropriate form.

- (2) The Parties shall support each other with regard to all other documentation obligations, in particular, those arising from Articles 32 to 36 GDPR.

## **§ 8 - Cooperation with data protection supervisory authorities**

- (1) The Parties undertake to inform each other without undue delay in the event of enquiries from a data protection supervisory authority concerning processing activities covered by this Agreement.
- (2) Enquiries from the data protection supervisory authority will be processed jointly by the Parties unless otherwise agreed in individual cases.
- (3) Formal enquiries about this Agreement shall – as far as possible – be handled by Trusted Shops. User forwards enquiries to Trusted Shops without being requested to do so, provided that the enquiry is directed to the User.
- (4) Necessary information, access and inspection rights shall - within the framework of their statutory powers - be granted to data protection supervisory authorities by the Parties.
- (5) This is without prejudice to the Parties' right to seek legal remedy.

## **§ 9 - Processor**

- (1) Processors in the sense of Article 4 No. 8 GDPR may be commissioned under this Agreement by each Party without the prior consent of the other Party.
- (2) In the event of a commission such as described in Section 9 (1), the commissioning Party shall provide the other Party with all necessary information. The data processing agreement (DPA) must comply with the requirements of Articles 28 and 29 GDPR.
- (3) Should a processor be commissioned outside the EU/EEA, the commissioning party shall implement appropriate technical, organisational and contractual measures to ensure that the personal data is processed exclusively within the EU/EEA and, prior to the transfer of personal data to the third country, provide guarantees in accordance with Art. 44 et seq. of the GDPR for an adequate level of data protection to the other party and document this in writing in the contract for the commissioned processing. The other party has the right to object after reviewing the guarantees.
- (4) Upon conclusion of a DPA, the concluding Party shall, upon request, provide the respectively other Party with a copy of the DPA.

## **§ 10 - Liability**

- (1) The Parties are liable for their respective obligations towards the data subject in accordance with the statutory provisions.
- (2) With regard to their internal relationship, the liability of the Parties is determined by their respective area of responsibility, without prejudice to the provisions of this Agreement and any other liability distribution agreements of the Parties. Where both Parties are responsible for an area of data processing, liability for damages is determined in accordance with Section 426 of the German Civil Code (BGB) Article 82 (4) and (5) GDPR.

## **§ 11 - Final Provisions**

- (1) This Agreement is an integral part of the Main Contract and is effectively concluded upon the conclusion of the Main Contract. Regarding the term and termination of this Agreement, the provisions of the Main Contract apply. Should there be any inconsistencies with regard to data protection provisions between this Agreement and other agreements between the Parties, in particular the Main Contract, the provisions of this Agreement will prevail.
- (2) Should any provision of this Agreement be or become invalid or contain loopholes, this will not affect the validity of the remaining provisions. The Parties shall undertake to replace the invalid provision with another, valid provision that comes as close as possible to the purpose of the invalid provision and meets the economic requirements as well as the requirements of data protection law.
- (3) German law applies.

## Appendix I - Description of the cooperation

Both Parties jointly determine the purposes and means for certain data processing within the context of the Trusted Shops services which constitutes their joint controllership under data protection law in the sense of Article 26 GDPR, at least for certain data processing operations or parts thereof. The following appendix describes the cooperation between the Parties and the distribution of responsibilities between them. Joint controllership is only in place if and to the extent that the Parties have entered into the respective agreements of the main contract required for the described data processing activities, or the described product is used by the User. The Parties are free to process personal data obtained in the context of joint controllership for further purposes of their own, provided that this is permissible under the applicable data protection regulations and the data subjects are informed of this by the respective Party.

Where the User is responsible for information obligations in accordance with Article 13 GDPR within the scope of the data processing activities described below, it must refer to the Trusted Shops privacy policy on an appropriate spot. The privacy policy is available at the following link: [https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER\\_AUTO\\_PROTECTION\\_TERMS\\_en.pdf](https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER_AUTO_PROTECTION_TERMS_en.pdf)

Trusted Shops also provides additional information in its [Help Centre](#). Among others, it contains a table of responsibilities and competences with the help of which the User can inform the data subjects about the essential contents of this Agreement pursuant to Article 26 (2) GDPR. Furthermore, there are non-binding working aids for the documentation of the balancing of interests mentioned in this Agreement.

The following processing activities are carried out by service providers with whom Trusted Shops has concluded a DPA. Where a third country transfer takes place, Trusted Shops is responsible for providing the appropriate legal framework, i.e. in particular, ensuring the existence of appropriate safeguards in the absence of an adequacy decision or an exemption pursuant to Article 49 GDPR. Trusted Shops will inform the User of any third country transfer that takes place within the scope of the joint controllership, so that the User can comply with information obligations it has towards data subjects.

### 1. Trustbadge and Widgets

#### 1.1 Display of the widget

Trusted Shops provides various widgets (e.g., the Trustbadge) for the respective online presence of the User, and is solely responsible for their content and the data processing associated with them. The User's information obligations depend on the purpose for which the respective widget is integrated into the User's online presence.

The integration of the widget into the online presence enables the display of authentic customer reviews and, in the case of the Trustbadge, also the collection of customer reviews. The User is responsible for the display of the widget in the online presence. Its integration enables the display of the Trusted Shops Trustmark, the collection of reviews and the display of Trusted Shops services for buyers. The User must provide information on the integration of the Trustbadge in its privacy notices. The responsibility for securing the legal basis for this as well as for all associated information obligations rests with the User. Insofar as User invokes Article 6 (1) (f) GDPR as the legal basis for the data processing, it is responsible for documenting the legal basis and for carrying out the weighing of interests. Insofar as the User invokes Article 6 (1) (a) GDPR as the legal basis, it is responsible for documenting the legal basis and ensuring that it collects users' consent and can prove such consent. Trusted Shops will inform the User in case integrating the Trustbadge entails processing activities for which the data subjects' consent must be obtained, e.g. setting cookies.

When retrieving the Trustbadge, anonymous visitor server log files are stored. The data stored in particular includes the anonymised IP address, date and time of the visit, and the referrer. This serves the purpose of ensuring the proper functioning of the website and recording any unusual occurrences. The legal basis for creating and storing the log files is Article 6 (1) (f) GDPR. The User must provide information about the legal basis; Trusted Shops is responsible for documenting the weighing of interests.

#### 1.2 A/B tests

Trusted Shops occasionally conducts A/B tests to analyse user behaviour in the User's online presence based on different variants of the widgets. For this purpose, it is necessary to set a cookie or store information in the user's local storage. Trusted Shops will inform the User in good time before the A/B test is carried out. The User has the option to object to the A/B test for its online presence. The parties shall agree on an appropriate legal basis before conducting the A/B test. The User is responsible for informing the user of the legal basis and, if necessary, for obtaining and documenting their consent.

## **2. Offering the Trusted Shops Buyer Protection services**

The processing activities required for offering the Trusted Shops Buyer Protection services partly fall under the joint controllership of Trusted Shops and the User. These processing activities are described in the Agreement. Trusted Shops and the User are separately responsible for processing activities related to the Buyer Protection Services that are not listed in this Agreement unless otherwise specified by the nature of the data processing. In such a case, the Agreement must be amended include such processing. Insofar as joint controllership arises from the nature of the processing, it is subject to this agreement.

### **2.1 Recognition of registered Trusted Shops Buyer Protection Service customers**

When integrating the Trustbadge, a hash value of the email address used by a buyer to make a purchase in the User's shop is transmitted to Trusted Shops after the order has been completed in order to check whether the buyer is already registered for the Trusted Shops Buyer Protection Services. Due to the contractual relationship between the Trusted Shops Buyer Protection Service customer and Trusted Shops, this verification is necessary in order to automatically enable the contractual services for orders placed on third-party websites. The data collected consists of the buyer's order data, and is automatically deleted after verification. Article 6 (1) (f) GDPR constitutes the legal basis for the collection of the order data. The User must inform data subjects of the legal basis, whereas Trusted Shops is responsible for documenting the weighing of interests. Alternatively, the User may choose to base the processing on Article 6 (1) (a) GDPR; in this case, the User is responsible for fulfilling all obligations associated therewith under data protection law.

If the verification process determines that the buyer is already registered for the Buyer Protection Services, the order data necessary for activating the buyer protection for the purchase, i.e. for Trusted Shops fulfilling its contractual obligations under the [contract](#) it has with the buyer, is transmitted to Trusted Shops in accordance with Article 6 (1) (b) GDPR. The User shall comply with the information obligations under the GDPR (in particular under Article 13 GDPR). Trusted Shops also confirms the conclusion of the buyer protection by displaying the Trustcard in the checkout and sending an automatic email, and provides further information to the data subject.

### **2.2 Initial registration for the Buyer Protection Service by clicking on the Trustcard**

If the verification process described under Section 2.1 determines that the buyer has not yet registered for the Trusted Shops Buyer Protection Service, the buyer has the possibility to do so via the so-called Trustcard which is integrated into the User's online presence as part of the Trustbadge. By signing up for the Buyer Protection Service, the order data and the email address are transmitted to Trusted Shops for the purpose of setting up the Buyer Protection Account and securing the online purchase. Both the User and Trusted Shops are joint controllers in terms of this data transmission. The transmission of order data for the purpose of registering for the Buyer Protection Services, i.e. for Trusted Shops fulfilling its contractual obligations under the [contract](#) with the buyer, is based on Article 6 (1) (b) GDPR. Trusted Shops shall comply with the respective information obligations.

## **3. Evaluation invitations, evaluation submission and evaluation profile**

Insofar as the User uses the Trusted Shops review system within the context of this Agreement, the following provisions apply. The User shall invariably be responsible for fulfilling the information obligations under Article 13 GDPR.

### **3.1. Collection of email addresses and sending of review invites**

- a) Sending review invites to Trusted Shops Buyer Protection Service customers



Regarding the dispatch of review invites to Trusted Shops Buyer Protection Service customers, Trusted Shops and the User are joint controllers. Provided that the User integrates the Trustbadge, it must inform customers that their order data (email address, order number, order time) will be forwarded to Trusted Shops after placing their order for the purpose of receiving review invites. This is the only way to assign the reviews to a particular order. If the buyer is registered for the Trusted Shops services, the legal basis for this data transfer is the fulfilment of Trusted Shops' contractual obligations under its contract with the buyer in accordance with Article 6 (1) (b) GDPR. The review invites are sent on the basis of the contractual relationship between the Trusted Shops Buyer Protection Service customer and Trusted Shops in accordance with Article 6 (1) (b) GDPR. Trusted Shops is responsible for sending out the review invites, whereas the User may decide on the time of sending.

b) Sending review invites on behalf of the User

When using the Review Collector or AutoCollection, review invites are sent on behalf of the User to buyers who are not registered for the Trusted Shops Buyer Protection Services. The User and Trusted Shops are joint controllers in terms of the respective data processing. The legal basis for the collection of email addresses and the sending of review invites is Article 6 (1) (a) GDPR. Collecting the necessary data for the purpose of sending review invites is the responsibility of the User who is solely responsible for obtaining the necessary consent from the data subject, and for all other obligations associated herewith. The User has to particularly inform its customers of the transmission of the necessary order data to Trusted Shops. Insofar as consent is not obtained for such data transmission, the User must ensure that an appropriate legal basis is provided and document it. Trusted Shops is responsible for sending out the review invites, whereas the User may decide on the time of sending.

c) Sending review invites using the Trustcard

In case the User has integrated the Trustbadge but does not offer buyer protection, the buyer may, after check-out, be offered to consent to receiving review invites. If the buyer consents to receiving review invites, Trusted Shops and the User are joint controllers in terms of sending the review invites. Sending of the review invite and obtaining consent is the responsibility of Trusted Shops, whereas the User may co-determine the time of sending. Trusted Shops Buyer Protection Service customers receive the review invite even if the User does not offer Buyer Protection itself. The User's responsibilities correspond with the ones laid down in Subsection a).

d) The User sends out review invitations using the Trusted Shops API.

By using the API, the User sends out review invites using a unique link that is created by Trusted Shops with the help of the order data submitted by the User. The User is required to ensure the legal basis for the respective data transfer to Trusted Shops, and is responsible for the fulfilment of all information obligations in this context. Trusted Shops carries out the data processing on the basis of Article 6 (1) (f) GDPR.

e) Use of the Reputation Manager

Insofar as it uses the Trusted Shops Reputation Manager to send review invites that contain links referring to third-party platforms, the User shall be responsible for fulfilling the required information obligations vis-à-vis data subjects. The provisions of this Agreement, in particular the ones contained in Subsections a) – d) of this section, additionally apply to the dispatch of review invite that is based on them.

### 3.2. Providing the review platform and submitting reviews

Trusted Shops is responsible for operating the review platform (in particular, the Control Centre, feedback forms, review forms or other types of forms) on which a data subject submits his/her review. Collecting and publishing the reviews falls under the joint controllership of Trusted Shops the User. Trusted Shops is responsible for providing the legal basis for the data processing and for fulfilling all information obligations in this context. This also concerns other processing activities carried out on the platform, such as tracking. As a general rule, Trusted Shops is solely responsible for tracking. Tracking falls under the joint controllership of Trusted Shops and the User insofar as tracking data is shared with the User. Trusted Shops is responsible for complying with Article 26 (2) GDPR.

If the User comments on submitted reviews, or contacts the reviewer in any other way, in particular, via the Trusted Shops systems, the User is obliged under this Agreement to ensure that there is a legal basis for its actions. Trusted Shops is entitled to delete comments if the data subject concerned requests erasure and / or the User cannot provide the legal basis.

### **3.3. Blocklisting of email addresses**

As far as a data subject does not wish to receive review invites, he/she has the possibility to withdraw his/her consent vis-à-vis the User. Such withdrawal of consent only applies to review invites related to the individual User in question. Therefore, it is also possible for the data subject to unsubscribe from all review invitations by clicking on the unsubscribe link in the footer of the review invite emails, or by sending an email to Trusted Shops. Trusted Shops will then put the data subject's email address on a blocklist so that no more review invites - regardless of the User to whom they refer - are sent out. Trusted Shops is solely responsible for the blocklist which, however, has an impact on processing activities that are subject to the joint controllership.

## **4. Control Centre**

Trusted Shops provides the User with various information via the Control Centre that is either personal or based on the processing of personal data. This includes, in particular, the analytics data described in Section 3.2 of this Appendix for the sending and receipt of review invites, the management of submitted review in the form of commenting on reviews or reporting reviews, as well as the configuration options for the sending of review invites and the publication time of reviews.

If the User wishes to establish links between the Trusted Shops systems and its own systems or systems managed by the User (in particular, CRM or ticket systems), the User shall be responsible in this respect for all obligations arising from the GDPR within the scope of its joint controllership with Trusted Shops. In particular, it must ensure that all necessary data protection agreements are in place when it makes use of a third-party provider (e.g., for data processing), and that the necessary conditions for personal data transfers to a third country are met.

## Catálogo de ofertas não certificáveis

### 1. Produtos cuja venda é proibida por lei.

Estão incluídas, em particular, mas não exclusivamente, armas ilegais e drogas proibidas.

*Exemplos: Facas borboleta, facas disfarçadas de outros objetos, soqueiras, bastões*

São também afetados os produtos cuja venda é limitada por lei, desde que não sejam cumpridos os respetivos requisitos legais.

*Exemplo: Medicamentos sujeitos a receita médica*

### 2. Armas de fogo e munição.

Inclui todas as armas de fogo, mas também armas de pressão de ar, de pressão de gás e de pressão de mola, a menos que possam ser compradas sem permissão.

*Exemplos: Espingardas, pistolas, bestas, armas de airsoft sujeitas a licença e marcadores de paintball*

### 3. Imitações de armas

Inclui imitações enganosamente reais de armas de fogo e armas de fogo que se tornaram inutilizáveis.

*Exemplos: Espingardas ou pistolas reais, armas simuladas de airsoft ou marcadores de paintball, armas decorativas (espingardas, revólveres, pistolas)*

### 4. Ofertas problemáticas da área do erotismo

Consideram-se problemáticos meios, imagens e outros conteúdos que o espectador comum percebe como pornográficos ou obscenos.

*Exemplos: Filmes pornográficos, apresentações de produtos desnecessariamente explícitas, fetiches problemáticos (por exemplo, adult baby, variantes extremas de BDSM)*

São igualmente afetados os artigos da área do erotismo que apresentam um alto risco de danos permanentes à saúde.

*Exemplos: Instrumentos como cateteres e agulhas de infusão que devem ser utilizados apenas por profissionais de saúde*

### 5. Produtos de cariz nazi, racista ou xenófobo, mesmo que não sejam relevantes nos termos do direito penal.

Aplica-se, em particular, a artigos adequados para transmitir uma perspetiva nacional-socialista ou que representam o regime nazi de forma acrítica, desvalorizadora ou glorificadora.

*Exemplos: Artigos com cruzes suásticas e siglas, bandeiras imperiais de guerra (todas as versões), retratos e figuras de ação de oficiais e soldados nazis, slogans problemáticos ("Com a saudação alemã")*

### 6. Certificados e documentos de identificação falsos

Inclui, para além de imitações de documentos de identificação oficiais, certificados falsos ou certificados de habilitações

*Exemplos: Venda de certificados de licenciatura*

### 7. Jogos de azar proibidos

Inclui todos os tipos de jogos de azar públicos cuja divulgação e/ou ocorrência não tenha sido devidamente concedida pela autoridade estatal responsável, especialmente se o jogo de azar for divulgado e/ou organizado na Internet.

*Exemplos: Loterias secundárias / apostas na Internet*

### 8. Terrenos extraterrestres e direitos similares

Inclui todas as ofertas para a aquisição de propriedades e direitos similares no espaço, uma vez que tais transações não são permitidas por lei.

*Exemplos: Terrenos na lua, batismos de estrelas*

### 9. Serviços sobrenaturais

Os serviços das áreas do esoterismo e da magia - especialmente no caso de prometerem ajuda com problemas mentais e psicológicos.

*Exemplos: Aconselhamento esotérico por telefone, chat ou email, profecias, maldições e encantamentos*

### 10. Produtos potencialmente perigosos para a saúde

Consideram-se particularmente problemáticas substâncias psicoativas oferecidas que visem o consumo inebriante.

*Exemplos: "Legal Highs", "Herbal Highs", "Research Chemicals"*

## Lista de preços

### Taxa de adesão

#### 1.1 Taxa mensal de base

A taxa mensal de base é calculada de acordo com a seguinte tabela:

<b>Vendas online anuais (brutas)</b>	<b>Taxa de base mensal*</b>
Até EUR 50.000	EUR 40
até EUR 100.000	EUR 60
até EUR 200.000	EUR 80
até EUR 300.000	EUR 100
até EUR 500.000	EUR 120
até EUR 750.000	EUR 140
até EUR 1.000.000	EUR 190
acima de 1.000.000	A tabela de preços continuará em conformidade. O montante concreto será comunicado no caso individual.

A taxa de base da adesão é calculada com base nas vendas. O cálculo tem por base as vendas anuais (brutas) do Membro, que é obtido através de todas as presenças online registradas na Trusted Shops. A taxa de adesão inclui também os prémios variáveis para a garantia da Trusted Shops.

#### 1.2 Taxa mensal por certificado reservado: EUR 59

#### 1.3 Opções suplementares reservadas opcionalmente

Cada opção pode ser reservada individualmente para uma presença online (loja), num domínio, numa variante de idioma e com foco num mercado-alvo (pode ser cancelada individualmente com um prazo de 3 meses até ao final do ano de contrato). A disponibilidade dos pacotes suplementares depende do mercado-alvo principal selecionado.

<b>Pacote suplementar</b>	<b>Preço mensal por pacote suplementar</b>
Google Integration	EUR 30
Avaliações de produto	a partir de EUR 80**
Gestor de Reputação	a partir de EUR 50**

\* Preços mensais, incluindo taxa de adesão e prémio da garantia da Trusted Shops. Duração mínima do contrato 1 ano. Todos os preços com antecedência, mais IVA, sujeitos a alterações.

\*\* O preço mensal depende da receita bruta anual da loja online. O preço inicial indicado aplica-se a lojas com receitas de até EUR 5,000,000.

<b>2. Outros custos da adesão</b>	
<b>2.1 Taxa única de configuração</b>	EUR 99
<b>2.2 Taxa de processamento em caso de danos</b>	EUR 25
<b>2.3 Custos por protocolo de verificação adicional</b> em caso de má implementação da necessidade de alteração	EUR 50
<b>3. Serviços suplementares opcionais para dos pacotes de adesão Trusted Shops</b>	
<b>5.1 Certificações express</b>	EUR 200
Emissão célere do protocolo de verificação no máximo em 3 dias úteis (em caso de respetiva solvibilidade)	
<b>5.2 Mudança do proprietário da loja</b>	EUR 50
Transferência de contrato de uma loja certificada, mantendo os conteúdos (Termos e condições, etc.)	
<b>5.3 Mudança do sistema da loja</b>	EUR 200
Nova certificação devido a mudança do sistema da loja	
<b>5.4 Nova verificação da loja</b>	EUR 200
Nova certificação devido a alterações extensivas em componentes essenciais relevantes para a certificação	

\* Preços mensais, incluindo taxa de adesão e prémio da garantia da Trusted Shops. Duração mínima do contrato 1 ano. Todos os preços com antecedência, mais IVA, sujeitos a alterações.

\*\* O preço mensal depende da receita bruta anual da loja online. O preço inicial indicado aplica-se a lojas com receitas de até EUR 5,000,000.

## Lista de serviços

### 1. Pacotes de adesão

As ofertas destinam-se exclusivamente a empresas.

Os serviços são geralmente fornecidos para uma presença online (loja), num domínio, numa variante de idioma e com foco no mercado-alvo. Para fornecer os serviços para outras presenças online (p. ex., outra variante de idioma; outro domínio), outras deverão ser adquiridas. Todos os serviços serão fornecidos no idioma do mercado-alvo escolhido.

### 2. Trustbadge

O Trustbadge® é a tecnologia para fornecer ao seu cliente todos os serviços num local. Está sempre no campo de visão dos seus visitantes e mostra as estrelas que lhe foram atribuídas na avaliação. Através desta tecnologia, recolhe avaliações automaticamente.

O Trustbadge® é dinâmico e de fácil integração, faz o trabalho por si, é atualizado uma vez por dia e é automaticamente adotado na sua loja. Assim, após uma integração única e simples, não haverá quaisquer outras implicações tecnológicas.

Ao clicar no Trustbadge®, o cliente acede ao perfil detalhado de classificação armazenado na Trusted Shops (nota média, notas individuais, número de avaliações e opiniões dos clientes).

### 3. Avaliação do cliente da Trusted Shops

As classificações e as opiniões dos clientes são um indicador importante para os compradores online da fiabilidade da presença online.

O sistema de avaliação disponibilizado no idioma acordado inclui as seguintes funcionalidades:

- Os clientes da presença online têm a oportunidade de avaliar a presença online utilizando pelo menos um dos três critérios definidos de serviço, entrega e produtos através de um formulário disponibilizado pela Trusted Shops.  
Para cada critério podem ser atribuídas avaliações por estrelas numa escala de 1 a 5, correspondendo as 5 estrelas à nota máxima.
- Se vender serviços (e não produtos) através da sua presença online, o nosso sistema de 1 categoria está à sua disposição. Os seus clientes podem avaliar a sua presença online de acordo com o critério «serviço». Ao vender produtos, beneficiará do nosso sistema de 3 categorias. Nesse caso não é possível utilizar o sistema de 1 categoria.  
Se utilizar primeiro o sistema de 1 categoria e subsequentemente oferecer também produtos, terá de mudar para o sistema de 3 categorias. Em seguida serão repostas todas as avaliações recolhidas. O mesmo se aplica se houver uma alteração do sistema de 3 categorias para o sistema de 1 categoria.
- Recolha de opiniões de clientes (comentários) através de um formulário online disponibilizado pela Trusted Shops.

As avaliações e opiniões dos clientes (conjuntamente: «avaliações») dos últimos 12 meses poderão ser vistas por si e pelos colaboradores da Trusted Shops numa área protegida do sistema online.

#### Perfil de avaliação

Aceda ao link para a sua página individual da visão geral da avaliação. O perfil de avaliação consiste nas opiniões dos clientes e num resumo das avaliações efetuadas nos últimos 12 meses.

É criada uma avaliação geral a partir de todas as avaliações dos últimos 12 meses, nas quais os critérios individuais são ponderados de acordo com o número de avaliações efetuadas. O perfil de avaliação contém uma indicação de quantas estrelas foram atingidas na escala de avaliação de 5 estrelas numa média ponderada.

É também criada uma nota média (nota geral) de acordo com o seguinte:

Escala de 5 estrelas	Nota geral
5 a 4,5	Muito bom
< 4,5 a 3,5	Bom
< 3,5 a 2,5	Satisfatório
< 2,5 a 1,5	Suficiente

< 1,5 a 0 Mau

As avaliações dos últimos 12 meses e o perfil de avaliação poderão ser vistos por si e pelos colaboradores da Trusted Shops numa área protegida do sistema online.

### **Aplicação para dispositivos móveis**

Com o aplicação para dispositivos móveis (iOS), terá sempre acesso às suas avaliações: analise, comente e gira os seus comentários, mesmo quando está fora.

### **Número de avaliações por mês**

Não existe limite ao número de avaliações! Isto é importante, para poder receber o máximo possível de feedback e opiniões.

### **Comentar avaliações**

Será notificado sobre novas avaliações por email, para que possa comentar prontamente as opiniões dos clientes, que podem precisar de explicações para outros clientes. É uma boa oportunidade para responder a comentários e críticas e demonstrar a sua abertura. Dessa forma, poderá aumentar a satisfação do cliente e transformar clientes insatisfeitos em compradores recorrentes.

### **Comunicar avaliações como não autorizadas**

Se a opinião de um cliente não corresponder aos factos, poderá denunciar uma violação da lei a qualquer momento - nós iremos verificar a situação.

- Se, na sua opinião, a avaliação violar a lei aplicável (p. ex., avaliações objetivamente falsas ou ofensivas), a Trusted Shops verificará a respetiva avaliação manualmente e desativará comentários ilegais.
- As estrelas e os smileys atribuídos mantêm-se sempre.

### **Divulgação através do Facebook e do Twitter**

Os compradores online têm a opção de divulgar os seus comentários diretamente no Facebook, Twitter e Google+.

#### *Rich snippets*

Através de rich snippets, as suas estrelas de avaliação podem também ser exibidas nos resultados de pesquisa orgânicos do Google.

## **4. Review sticker**

O Review Sticker é tão individual como o seu website. Selecione a cor, a forma e o número de avaliações e publique as classificações dos seus clientes diretamente na sua página. Aproveite os excelentes efeitos e revisões de SEO que encaixam perfeitamente no seu layout. A integração ocorre através da integração de um código em JavaScript.

## **5. My Trusted Shops**

Tudo num só local. Com o seu acesso pessoal My Trusted Shops pode gerir, analisar e responder às suas classificações, bem como aos contratos de proteção ao comprador celebrados para a sua presença online. Pode também alterar os seus dados e alargar a sua adesão com opções adicionais.

## **6. Perfeito também para dispositivos móveis**

Se a sua loja tiver um monitor móvel, o Trustbadge® adapta-se, naturalmente, dependendo do dispositivo a partir do qual é feito o acesso à sua página. Em seguida, move-se para a margem superior, oferecendo uma visão total da sua oferta.