

## Condições gerais de adesão

As presentes Condições de Adesão (TS-AMB), o Formulário de Pedido de Adesão e todos os outros documentos contratuais referidos no presente documento e no Formulário de Pedido de Adesão, incluindo, entre outros, as Especificações de Serviço (TS-LV), a Lista de Preços (TS-PL) e o Catálogo de Exclusões (TS-ASK), estabelecem as condições relativas à adesão à Trusted Shops (**"Contrato de Adesão"**). O contrato de adesão é celebrado entre a Trusted Shops SE, uma empresa alemã (**"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. O presente Contrato de Adesão entrará em vigor a partir do momento em que a Trusted Shops aceitar o pedido de adesão do Membro (**"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"**: A totalidade dos sistemas e tecnologias online fornecidos pela Trusted Shops, nomeadamente a plataforma eTrusted, para o registo, análise e gestão automatizada de feedbacks transacionais e não transacionais, bem como para a utilização de outras funções modulares contabilizáveis.

**"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".

**"Volume de negócios ilíquido"** Salvo indicação em contrário, o volume de negócios do membro na(s) loja(s) online abrangida(s) pelo contrato, incluindo IVA, antes da dedução de todos os cancelamentos, independentemente do motivo legal subjacente (p. ex., revogação, garantia, recolha voluntária ou acordada contratualmente, etc.) e independentemente de o cancelamento estar associado a reembolso.

## A. Condições gerais da adesão

### A1 Objeto e celebração do contrato

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 está proibido de utilizar as marcas Trusted Shops ou de dar a impressão de que a sua presença online foi verificada pelas Trusted Shops, a menos que tenha sido para isso autorizado pela Trusted Shops através da concessão de uma licença de utilização de acordo com os pontos B2 e/ou C3 e em conformidade com as [condições da licença](#).

### A2 Preços e condições de pagamento

A2.1 O valor da taxa de adesão depende dos serviços contratados. Aplica-se a lista de preços. As faturas das Trusted Shops devem ser pagas no prazo de 14 dias após a sua receção. As Trusted Shops reservam-se o direito de cobrar taxas de aviso de até 10 euros líquidos em caso de atraso no pagamento.

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 14 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 tem o direito de não fornecer serviços acordados, desde que o Membro se atrase a efetuar o pagamento dos valores devidos em 7 dias, apesar do envio de avisos ou, finalmente, recusa o pagamento. Nesse caso, a obrigação de pagamento do membro mantém-se na íntegra. 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 em forma eletrónica. O consentimento poderá ser revogado a qualquer momento em forma de texto.

A2.9 Aquando da celebração do contrato e no final de cada ano de contrato, o membro fornece, sem que a tal seja solicitado informações verdadeiras e com base em números de receitas verificáveis sobre os últimos 12 meses, informações sobre o volume de negócios ilíquido previsto para o ano de exercício em curso de todas as presenças online registadas na Trusted Shops (antes da dedução de todos os cancelamentos e devoluções, etc.). A Trusted Shops tem o direito de exigir os respetivos comprovativos.

A2.10 Caso as informações não sejam fornecidas nos termos do ponto A2.9, a Trusted Shops tem o direito de determinar as receitas brutas por extrapolação ou utilizando outras fontes de informação e/ou de solicitar ao membro provas do volume de negócios ilíquido dos últimos doze meses. O membro tem

- o direito de provar que o volume de negócios ilíquido real difere do valor determinado.
- A2.11 Se o volume de negócios ilíquido reportado de acordo com o ponto A2.9 ou determinado de acordo com o ponto A2.10 exceder ou ficar abaixo do volume de negócios ilíquido previsto utilizado para calcular a taxa, pode ser solicitada a classificação na nova classe de volume de negócios de acordo com a tabela de preços para o ano de contrato seguinte, tanto em termos de taxa básica de adesão como em termos de serviços individuais contratados com base nas vendas.
- A2.12 Se a Trusted Shops determinar durante o ano de contrato atual que o volume de negócios ilíquido real ultrapassa significativamente o volume de negócios ilíquido previsto (a assumir sempre se o excesso for de 20% e/ou €100.000), a Trusted Shops pode redefinir a taxa de adesão no ano de contrato em curso a partir do mês subsequente à redefinição da lista de preços. Neste caso, a base de cálculo é o volume de negócios mensal médio extrapolado para o ano de contrato. O membro tem o direito de provar que o volume de negócios ilíquido real difere do valor determinado.
- A2.13 Se o membro for obrigado ou pretender apresentar provas do seu volume de negócios ilíquido de acordo com as disposições anteriores, os seguintes documentos, em particular, são considerados comprovativos fiáveis:
- a) Relatório formar sobre o último ano de exercício concluído (relatório anual);
  - b) Comprovativo / declaração de consultor fiscal ou auditor económico;
  - c) Excerto (p. ex., em forma de captura de ecrã) do sistema de contabilidade ou sistema de software de vendas do membro.
- A3 Serviços da Trusted Shops**
- A3.1 Os serviços modulares contabilizáveis da Trusted Shops resultam da descrição de serviços. Salvo indicação em contrário, os serviços modulares contabilizáveis são prestados apenas para uma presença online, respetivamente.
- A3.2 A Trusted Shops garante ao membro acesso ao sistema online Trusted Shops durante a vigência do contrato.
- A3.3 A disponibilidade do sistema online como serviço «Software-as-a-Service» rege-se pelo [Service Level Agreement](#).
- A3.4 A utilização dos serviços é permitida exclusivamente para o membro e exclusivamente para o(s) sítio(s) Web acordado(s). A utilização do(s) sítio(s) Web com outros operadores só é permitida mediante acordo contratual prévio (ou seja, adesão ao contrato).
- 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 legislação aplicável, nomeadamente as disposições do direito do consumo, bem como os padrões e obrigações definidos na [Compliance Policy](#) e [Modern Slavery Code of Conduct](#) e a disponibilizar os produtos e serviços cuja venda e/ou fornecimento não sejam proibidos por lei e que não infrinjam o catálogo de exclusões da Trusted Shops (TS-ASK), a Política de Conformidade ou o Código de Conduta.
- 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 cumpre 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 às Trusted Shops e às empresas afiliadas às Trusted Shops, nos termos do artigo 15.º da Lei das Sociedades Anónimas Alemãs (AktG), o direito não exclusivo e gratuito de utilizar o logótipo da empresa (marca) do Membro durante a vigência do acordo para os seus próprios fins de publicidade e marketing nos sítios Web da empresa, na presença nas redes sociais e em boletins informativos, a fim de chamar a atenção para a cooperação (menção de referência). O Membro é responsável, em qualquer momento, pela exatidão de todas as informações transmitidas às Trusted Shops. Em particular, o Membro é obrigado a verificar cuidadosamente todos os dados da empresa que introduz ou atualiza no Sistema Online e a certificar-se de que estão corretos e atualizados. Isso se aplica em particular a todas as informações publicadas nos perfis da empresa. As Trusted Shops não assumem nenhuma responsabilidade por informações incorretas ou desatualizadas fornecidas pelo Membro. Se as Trusted Shops tomarem conhecimento de dados incorretos, o Membro é obrigado a ajustá-los imediatamente mediante solicitação. As Trusted Shops também têm o direito de atualizar essas informações de forma independente e de restringir as opções de entrada do membro a seu critério. Se for dada ao membro a possibilidade de alterar o seu nome de apresentação, este deve ser escolhido de forma a permitir inferir o domínio registado ou o nome da empresa.
- A4.8 Se o operador do(s) sítio(s) Web mudar, o Membro é obrigado a notificar imediatamente as Trusted Shops por escrito, a fim de chegar a um acordo sobre a utilização posterior dos serviços. Uma mudança de operador não conduz à rescisão do contrato de adesão e não justifica um direito de rescisão extraordinário.
- 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.   | A7.7 | Após a rescisão do contrato, o perfil da empresa permanece no estado "reclamado" e o membro pode continuar a utilizar a plataforma eTrusted para gerir as avaliações. Para tal, deve iniciar sessão com os seus dados de acesso existentes no prazo de 6 meses. Ao iniciar a sessão, o contrato de utilizador é celebrado e o membro aceita as secções 2 e 3 das <a href="#">condições adicionais para reivindicar um perfil de empresa</a> e os <a href="#">termos de utilização da plataforma eTrusted</a> . Se não for efectuado qualquer início de sessão no prazo de 6 meses, o acesso será bloqueado sem qualquer outro cancelamento ou notificação e o perfil poderá ser recuperado de acordo com as condições adicionais para a reivindicação de um perfil de empresa. A título de derrogação, as Trusted Shops reservam-se o direito de bloquear o acesso após a rescisão do contrato por justa causa, sem necessidade de notificar o membro. |
| A6   | <b>Confidencialidade</b><br>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   | <b>Período do contrato, prorrogação e rescisão</b>   | A8   | <b>Alterações ao contrato</b>  |
| 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.  | A8.1 | As alterações ao TS-AMB serão comunicadas ao membro por escrito. As alterações são consideradas aceites quando o membro não as contestar por escrito. A Trusted Shops advertirá de forma especial o membro para esta consequência na comunicação. A contestação deve ser recebida no prazo de um mês após a receção da comunicação.  |
| 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.  | A8.2 | As alterações ao catálogo de exclusão e aos critérios de qualidade serão, igualmente, comunicadas ao membro por escrito e tornam-se válidas com a comunicação. Não é possível contestação.   |
| A7.3 | Permanece inalterado o direito de rescisão sem pré-aviso por um motivo importante.   | A9   | <b>Disposições finais</b>  |
| A7.4 | Existe um motivo importante para a rescisão sem pré-aviso por parte da Trusted Shops, nomeadamente, se <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 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,</li> <li>b. 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 24 dias.</li> </ul> | 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.  |
| A7.5 | Em caso de rescisão extraordinária pela Trusted Shops, as taxas de adesão referentes ao período restante original do contrato serão devidas como taxa fixa de compensação.   | A9.2 | É exclusivamente válida a aplicação da lei alemã a este contrato e a todas as disputas dele resultantes ou a ele relacionadas.   |
| A7.6 | O cálculo das taxas de adesão dependente do volume de negócios, bem como as taxas para quaisquer serviços individuais reservados dependentes do volume de negócios conforme o ponto A2.9 e seguintes é realizado de acordo com a lista de preços acordada aquando da celebração do contrato ou de acordo com a tabela de preços individual acordada e não constitui direito a rescisão extraordinária.   | A9.3 | O idioma do contrato é o alemão.   |
|      |  | A9.4 | Para todos os litígios decorrentes e relacionados com este contrato, na medida permitida por lei, o local de jurisdição é Colónia. O mesmo se aplica se o membro não tiver jurisdição geral na Alemanha ou se o seu local de residência ou residência habitual não for conhecido no momento da interposição da ação.   |

## **B Condições para a qualificação para a utilização do Selo de qualidade e a oferta de proteção do comprador pela Trusted Shops**

As seguintes condições aplicam-se à utilização do Selo de Qualidade das Trusted Shops e à oferta de proteção do comprador das Trusted Shops. Para o efeito, o membro solicita igualmente um contrato de garantia Trusted Shops com os fiadores Trusted Shops. Os fiadores da Trusted Shops são a Atradius Kreditversicherung, uma sucursal da Atradius Credito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Colónia e a R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden. Para as empresas sediadas na Suíça, a Atradius Credit Insurance N.V., Zweigniederlassung Zürich, Holbeinstrasse 22, 8008 Zürich é acrescentada como fiador adicional da Trusted Shops. O contrato de garantia da Trusted Shops entra em vigor a partir do momento em que o Selo de Qualidade é utilizado e a proteção do comprador é oferecida e/ou a partir do momento em que é solicitado um quadro de garantia.

### **Definições adicionais**

"[Condições da licença](#)": As condições sob as quais a Trusted Shops concede ao membro o direito de utilização das marcas Trusted Shops para a presença online acordada nos termos do ponto B2.

"**Crítérios de qualidade**": Os padrões de qualidade definidos pela Trusted Shops e adaptados ocasionalmente aos quais o membro está obrigado.

"**Trustbadge**": Elemento visual disponibilizado pela Trusted Shops para apresentação de informações sobre os

serviços da Trusted Shops (nomeadamente, selo de qualidade e/ou sistema de avaliação) na presença online.

"**Garantia Trusted Shops**": Uma garantia de devolução de dinheiro que protege o cliente conforme as condições da garantia. Sobre o limite da proteção ao comprador da Trusted Shops, vd. §§ 2.2 e 3 das [condições de adesão para compradores](#) bem como o n.º 3c do diretório de serviços)

"**Trustmark**": A marca nominal/marca figurativa "Trusted Shops Guarantee", doravante também designada "Selo de qualidade".

### **B1 Trustbadge Integration**

B1.1 Com o início do contrato, as Partes trabalham em conjunto para integrar o Trustbadge na presença online.

B1.2 A integração do código do Trustbadge é obrigatória. A Trusted Shops tem o direito de utilizar o Trustbadge para recolher os dados necessários à prestação dos serviços online da Trusted Shops.

B1.3 O membro garante que o Trustbadge está exclusivamente integrado na presença online e em conformidade com as [diretivas](#) fornecidas pela Trusted Shops.

### **B2 Utilização do selo de qualidade Trusted Shops**

B2.1 A Trusted Shops concede ao membro o direito não exclusivo e intransmissível de utilizar o selo de qualidade

- Trusted Shops durante a vigência do contrato na sua presença online para a qual esta opção foi reservada, após uma certificação bem sucedida e em conformidade com as [condições da licença](#) e os critérios de qualidade da Trusted Shops TS-QAL..
- B2.2 A Trusted Shops exibirá o selo de qualidade no Trustbadge da presença online, desde que as [condições da licença](#) sejam cumpridas.
- B3 Obrigações durante a utilização das marcas Trusted Shops**
- B3.1 Durante todo o período de vigência do contrato, o membro é obrigado a garantir que as [condições da licença](#) são cumpridas.
- B3.2 Em caso de reclamações, bem como casos de proteção ao comprador e de garantia, o membro deverá fornecer informações específicas sobre prazos de entrega, apresentar guias de remessa e comprovativos de reembolso e fornecer informações detalhadas sobre indícios de desgaste ou outras circunstâncias que deem origem a reduções de valor ou descontos.
- B3.3 O membro é obrigado a restituir à Trusted Shops qualquer pagamento realizado ao abrigo da proteção ao comprador (§ 2.2.1 das [Condições de adesão para compradores](#)) sem prejuízo de quaisquer pedidos de compensação adicionais. Estes pagamentos serão faturados em detalhe ao membro pela Trusted Shops. A obrigação de reembolsar os pagamentos efectuados pelas Trustedshops mantém-se em caso de mudança do operador de um ou mais sítios Web contratuais contra o Membro, salvo acordo em contrário.
- B3.4 A pedido desta, o membro disponibilizará à Trusted Shops informações qualificadas que permitam uma verificação adequada da solvibilidade. A Trusted Shops tem o direito de transmitir essas informações às seguradoras colaboradoras para verificar a solvibilidade do membro. A Trusted Shops e as seguradoras estão contratualmente obrigadas a manter confidenciais as informações confidenciais e só as utilizarão para os fins acima mencionados e não as transmitirão a terceiros.
- B3.5 O membro cumpre os critérios de qualidade aplicáveis e permite o registo para a proteção do comprador Trusted Shops e a garantia Trusted Shops.
- B3.6 Salvo acordo em contrário, o Membro deve retirar a Trustbadge, bem como as marcas registadas e todas as referências às Trusted Shops do(s) Website(s) em caso de mudança de operador e/ou venda do(s) Website(s). A remoção deve ser efectuada sem pedido das Trusted Shops no momento da transferência acordada para o novo operador.
- B4 Perda do direito de utilização**
- B4.1 O direito de utilização (ponto B2) expira assim que e enquanto o membro não cumprir uma ou mais [condições da licença](#) no que respeita à presença online. A Trusted Shops verifica a conformidade do membro a seu critério razoável, de forma contínua e através de amostras aleatórias. O direito de uso também expira em caso de, pelo menos, 24 dias de atraso do membro no pagamento dos valores devidos, apesar de um aviso por e-mail, não tiver solvibilidade suficiente ou não fornecer documentos de acordo com o ponto B3.4 para verificação da solvibilidade. Os restantes serviços reservados podem continuar a ser usados. A obrigação de pagamento das taxas de adesão persiste.
- B4.2 A Trusted Shops colaborará com o membro para melhorar o desempenho do mesmo e, em especial, tem o direito de exigir ao membro que, dentro de um prazo razoável
- garanta o cumprimento das condições da licença e/ou
  - se abstenha da conduta que viola o contrato no futuro e que apresente uma declaração de cessação sujeita a processo penal; e ou
  - remova as marcas e todas as referências à Trusted Shops da presença online.
- B4.3 Caso as [condições da licença](#) não sejam cumpridas, a Trusted Shops tem o direito de desativar o selo de qualidade. Enquanto as condições de licença não forem cumpridas, o membro não tem direito a registar-se na proteção ao comprador da Trusted Shops e na garantia Trusted Shops. Nesse caso, a obrigação de pagamento do membro mantém-se na íntegra.
- B4.4 Os direitos adicionais da Trusted Shops relativos à utilização indevida das marcas Trusted Shops não são afetados.
- B5 Atividade de intermediário**
- O ponto A4.6 aplica-se de forma correspondente a todas as obrigações conforme o ponto B2, B3, B4.
- B6 Nenhum aconselhamento jurídico**
- No âmbito da verificação da presença online, a Trusted Shops verifica exclusivamente o cumprimento das condições da garantia. Um resultado positivo não significa que a presença online do membro cumpre todas as disposições relevantes, em particular as normas contra a concorrência desleal ou contra cláusulas contratuais abusivas.
- B7 Rescisão extraordinária**
- Existe também motivo válido para uma rescisão sem prazo extraordinária pela Trusted Shops quando
- o membro não cumprir uma obrigação de acordo com os pontos B2 e B3.3, apesar de uma advertência e após o fim do prazo, ou não cumprir reiteradamente, ou recusar séria e definitivamente o cumprimento de tais obrigações
  - o membro apresentar um volume de negócios previsto ou real que não corresponda à verdade,
  - o contrato de garantia Trusted Shops celebrado com o membro é rescindido por cancelamento do âmbito da garantia concedida ou rescindido por outro motivo.

## C Condições de utilização para o sistema de avaliação

### 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”:** Elemento visual disponibilizado pela Trusted Shops para apresentação de informações sobre os serviços da Trusted Shops (nomeadamente, selo de qualidade e/ou sistema de avaliação) na presença online.

### C1 Integração Trustbadge

- C1.1 No início do contrato, as Partes trabalham conjuntamente para integrar o Trustbadge na presença online.
- C1.2 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.

- C1.3 O Membro garante que o Trustbadge seja integrado apenas na presença online e em conformidade com as diretrizes fornecidas pela Trusted Shops.



## C2 Obrigações ao utilizar o sistema de avaliação e direitos de controlo

- C2.1 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.
- C2.2 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 C2.8 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).
- C2.3 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.
- C2.4 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.
- C2.5 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.
- C2.6 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.
- C2.7 O Membro pode utilizar o sistema de avaliação apenas durante a vigência do contrato e desde que mantenham a sua presença online 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).
- C2.8 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;

- e. 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.

## C3 Utilização das marcas Trusted Shops

A Trusted Shops concede ao membro o direito não exclusivo e intransmissível de utilizar as marcas da Trusted Shops indicadas nas condições da licença em conformidade com as [condições da licença](#). O membro está proibido de utilizar o "selo de qualidade Trusted Shops" e, assim, dar a impressão de que a sua presença online foi verificada pela Trusted Shops, a menos que tenha direito a fazê-lo reservando a opção "Selo de garantia e garantia Trusted Shops" e em conformidade com as condições da licença adicionais para utilização desta marca.

## C4 Utilização inadequada do sistema de avaliação; rescisão imediata

- C4.1 No caso de o distribuidor violar as obrigações e [condições da licença](#) estabelecidas na cláusula C2, a Trusted Shops, sem prejuízo de outros recursos legais, tem o direito de
- a. 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
  - b. solicitar ao distribuidor que garanta a conformidade com as condições da licença dentro de um prazo razoável e/ou
  - c. 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
  - d. remover da presença online a integração e todas as referências ao sistema de avaliação.
- C4.2 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.
- C4.3 No caso de uso indevido (nos termos da cláusula C2.1) ou de manipulação (nos termos da cláusula C2.44) do sistema de avaliação ou de violação das obrigações da cláusula C2.8, a Trusted Shops está ainda autorizada a
- a. eliminar permanentemente as avaliações em causa ou todas as classificações e redefinir o sistema para o seu estado original, e
  - b. No caso de violação negligente ou deliberada de uma dessas obrigações, encerrar a opção "Avaliações dos clientes" de imediato, ou seja, sem pré-aviso.

## C5 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 C2.44) do sistema de avaliação, ou

por violação culposa das obrigações da cláusula C.2.9, 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.

#### **C6 Diretrizes do Sistema de Avaliação das Trusted Shops e utilização das avaliações**

As regras para a denúncia de avaliações, bem como as possibilidades e requisitos para a utilização de avaliações, estão definidas nas [Diretrizes do Sistema de Avaliação das](#)

[Trusted Shops e utilização das avaliações](#) e devem ser sempre respeitadas pelo membro.

Ao criar comentários nas avaliações, aplicam-se as secções B e D dos [Termos e Condições de Utilização da Plataforma de Feedback das Trusted Shops](#).

#### **D Condições adicionais para o serviço "Avaliação de produto"**

Se o membro utilizar a opção "Avaliação de produto"; aplicam-se as disposições da presente secção, além das restantes condições do contrato de adesão.

##### **D1 Obrigações adicionais para a utilização da opção Avaliação de produto**

D1.1 Aos membros que utilizam a opção de classificação de produto, aplicam-se os pontos C2 a C5 da TS-AMB no que diz respeito ao uso do sistema de avaliação.

D1.2 Caso o membro utilize a opção de enviar URLs de imagens de produtos à Trusted Shops para que a Trusted Shops possa exibir essas imagens, o membro obriga-se perante a encaminhar à Trusted Shops exclusivamente hiperligações para ilustrações de produtos para os quais o membro é detentor de direitos de autor próprios e possui direitos de conceder licenças de acordo com os seguintes requisitos ou possui, ele mesmo, licença de utilização das imagens e, além disso, tem o direito a conceder sublicenças de acordo com os seguintes requisitos.

D1.3 O membro também garante que apenas transmitirá à Trusted Shops dados (por exemplo, hiperligações para imagens, nomes de produtos, números de artigos, identificadores de produtos) relacionados com o produto encomendado, entregue e, portanto, a avaliar, em particular apenas imagens e designações destes produtos.

D1.4 O membro não transmitirá quaisquer hiperligações para imagens cuja reprodução implique uma violação da legislação aplicável pela Trusted Shops, bem como imagens que possam ser consideradas pornográficas ou obscenas por um observador médio, imagens com conteúdos nacional-socialistas, racistas ou xenófobos, mesmo que não tenham qualquer relevância em termos penais.

D1.5 De igual forma, o membro é obrigado a não transmitir designações de produtos que possam violar os direitos de terceiros, nomeadamente direitos de marca.

##### **D2 Licença de utilização de imagens de produtos**

D2.1 O membro concede à Trusted Shops o direito não exclusivo e intransmissível de usar as imagens de produtos transmitidas sem restrição de tempo e espaço e para os fins indicados neste contrato, em particular, mas não exclusivamente, a reprodução das imagens de produtos. Isto inclui expressamente os seguintes tipos de utilização: reprodução, publicação, edição e divulgação, em formato impresso, em comunicações offline e online, telemóveis, serviços Push, redes sociais e tipos de utilização a conhecer no futuro, desde que necessários para o cumprimento das suas obrigações contratuais.

D2.2 O membro cede à Trusted Shops os direitos acima de forma gratuita.

##### **D3 Isenção em caso de uso indevido do sistema de avaliação**

Em caso da violação dos direitos de terceiros devido a infração dolosa das obrigações indicadas no ponto D1, o membro isentará a Trusted Shops de todas as reclamações e pedidos de compensação por danos daí resultantes, bem como dos custos de ações legais.

##### **D4 Apresentação das avaliações de produtos**

A utilização das avaliações de produtos recolhidas rege-se pelas [Diretrizes do Sistema de Avaliação das Trusted Shops e utilização das avaliações](#).

#### **E Condições adicionais do serviço "Reputation Manager"**

Se o membro reservar a opção "Reputation Manager"; aplicam-se as disposições da presente subsecção, além das restantes condições do contrato de adesão.

O Reputation Manager constitui uma interface para diversas plataformas de classificação nas quais o membro mantém um perfil próprio para a sua presença online, oferecendo assim uma gestão consolidada das avaliações recolhidas tanto através do sistema de avaliação Trusted Shops como de outras plataformas.

O Reputation Manager é um serviço da Trusted Shops. Todas as restantes plataformas, produtos, serviços, operadores de plataforma e respetivas marcas suportados pela ferramenta e/ou nesta referidos ou ilustrados, não são propriedade, oferta ou parceiro da Trusted Shops. A sua utilização é exclusivamente regida pelos contratos celebrados entre si e os operadores das plataformas e das respetivas condições gerais de utilização.

##### **E1 Obrigações adicionais durante a utilização do Reputation Manager**

E1.1 Aos membros que utilizam Reputation Manager, aplicam-se, no geral, os pontos C2 a C5 e D1 a D4 da TS-AMB no que diz respeito ao uso do sistema de avaliação.

E1.2 Caso o membro faça uso da opção de transmitir URLs de perfis de avaliação de outras plataformas à Trusted Shops para que esses perfis fiquem associados ao perfil do membro no Reputation Manager, o membro compromete-se a confiar na Trusted Shops e garante que só utilizará hiperligações para perfis dos quais o membro é o proprietário ou representante autorizado. A pedido da Trusted Shops, o membro deverá fornecer o

comprovativo correspondente dentro de um prazo razoável definido pela Trusted Shops.

E1.3 O membro garante não violar quaisquer acordos contratuais com o operador da plataforma ao utilizar ou através da utilização do Reputation Manager.

E1.4 Os conteúdos obrigatórios nos modelos de convite para avaliação marcados como tal não podem ser alterados ou removidos.

##### **E2 Isenção em caso de uso indevido do Reputation Manager**

Em caso de violação dos direitos de terceiros devido à violação dolosa das obrigações de acordo com a Seção 0D1, o membro compensará a Trusted Shops por todas as reclamações e pedidos de compensação contra a Trusted Shops daí resultantes, bem como dos custos de ações legais.

### E3 Desativação temporária do perfil de avaliação

A Trusted Shops reserva-se o direito de, em caso de suspeita de uso indevido, nomeadamente na aceção do ponto E1.2, bloquear o perfil de avaliação do membro ou funções individuais do Reputation Manager até que a situação seja esclarecida ou até que o membro forneça provas que refutem a suspeita de utilização indevida.

## F Termos de uso do Smart Review Assistant da Trusted Shops

Se o membro (ou o usuário) contratar o serviço do Smart Review Assistant, aplicar-se-ão as disposições desta subseção, sem prejuízo das demais disposições do contrato de adesão.

### F1 Escopo e descrição dos serviços

F2 O Smart Review Assistant é uma função adicional da área da Central de Controle da eTrusted e permite que o membro e responda às avaliações recebidas. Com um clique em um botão, o serviço orientado por inteligência artificial gera uma possível resposta à avaliação recebida, que poderá ser publicada após o membro verificar a resposta e corrigi-la, se necessário. Após clicar no botão, um resumo da avaliação recebida é elaborado e exibido na Central de Controle.

F2.1 O recurso é oferecido em diferentes pacotes, com base no número de avaliações estimadas por ano contratual. O membro solicita o pacote apropriado de acordo com a tabela de preço. Se o número de avaliações recebidas por ano contratual for excedido, o membro deverá contratar um pacote superior ("upgrade"). Caso contrário, uma vez atingido o número de avaliações acordado, a função será desativada até o próximo ano contratual. É permitido o downgrade para um pacote inferior apenas a partir do próximo ano contratual.

F2.2 É possível gerar apenas respostas a avaliações verificadas dos últimos 12 meses coletadas pelo sistema de classificação Trusted Shops para 1 (uma) presença on-line. Avaliações importadas são excluídas da função. O número de respostas geradas não deverá exceder o número de avaliações recebidas, independentemente da publicação ou não da resposta.

F2.3 O direito do membro de usar o Smart Review Assistant por meio do front-end na Central de Controle é limitado ao prazo definido no contrato, não é exclusivo e não pode ser sublicenciado nem transferido. O membro não deverá permitir o acesso de terceiros ao Smart Review Assistant. É vedado ao membro copiar, modificar, descompilar, criar trabalhos derivados ou fazer engenharia reversa, desmontar, traduzir ou de outra maneira tentar alterar o código-fonte dos serviços, de modo integral ou parcial. Isso se aplica apenas se a atividade referida não for expressamente permitida nos parágrafos § 69d e 69e da Lei de Direitos Autorais alemã (UrhG).

F2.4 O membro tem o direito não exclusivo, não sublicenciável e intransferível de usar as respostas geradas durante a vigência do contrato.

F2.5 O Smart Review Assistant tem uma disponibilidade média mensal de 99% (excluindo trabalhos de manutenção planejada e melhorias). Devido à implementação de trabalhos de manutenção e melhoria necessários, é possível que os serviços ou funcionalidades individuais fiquem indisponíveis temporariamente.

### F3 Condições de pagamento e período de vigência do contrato

F3.1 O preço do serviço depende do número de avaliações recebidas por ano contratual, e aplicar-se-á a lista de preços acordada.

F3.2 No caso de upgrade, a tarifa de uso ajustada será cobrada proporcionalmente ao tempo usado e até o final do ano contratual atual. Aplica-se a cláusula A2.3 do TS-AMB.

F3.3 O serviço do Smart Review Assistant pode ser solicitado individualmente como um serviço adicional para cada presença on-line (loja), em um domínio, na variante de um idioma e com foco em um mercado-alvo.

F3.4 O período de vigência segue o prazo do contrato principal (contrato de adesão ou contrato de utilização da plataforma eTrusted). A opção pode ser cancelada individualmente no prazo de 3 meses antes do fim do ano contratual. A disponibilidade dos pacotes adicionais depende do mercado-alvo principal selecionado.

F3.5 É ressalvado o direito de rescisão extraordinária sem prazo mínimo por motivo relevante.

### F4 Obrigações do membro

F4.1 O sócio deverá proporcionar, às suas próprias custas, os requisitos técnicos para usar o Smart Review Assistant fornecido pela Trusted Shops, em especial no que diz respeito à conexão adequada à Internet, bem como ao sistema operacional e ao navegador.

F4.2 As respostas às avaliações geradas automaticamente devem ser revisadas e confirmadas pelo membro antes que o conteúdo seja publicado.

F4.3 Ao contrário do disposto no ponto A4.2, as respostas a avaliações positivas com pelo menos 4 estrelas podem ser respondidas automaticamente ativando a funcionalidade disponibilizada para o efeito. O membro é responsável perante a Trusted Shops pela utilização desta funcionalidade e isenta a Trusted Shops de quaisquer reclamações de terceiros relacionadas com a utilização da mesma.

### F5 Restrição de acesso

F5.1 A Trusted Shops tem o direito de bloquear temporariamente o acesso ao Smart Review Assistant se houver indícios concretos de que o membro violou grave ou repetidamente as disposições legais ou estes Termos de Uso.

F5.2 Ao tomar uma decisão sobre o bloqueio, a Trusted Shops levará em consideração os interesses legítimos do membro em questão, especialmente se houver indícios de que o membro não foi responsável pela violação. A Trusted Shops removerá imediatamente o bloqueio assim que a violação terminar.

## **G Condições adicionais do serviço "Sentiment Analysis"**

Se o membro reservar a opção "Sentiment Analysis"; aplicam-se as disposições da presente subsecção, além das restantes condições do contrato de adesão.

### **G1 Âmbito e descrição do serviço**

- G1.1 A funcionalidade Sentiment Analysis fornece conclusões qualitativas agregadas sobre avaliações, que são extraídas de avaliações de clientes usando análise por IA e apresentadas no Control Center.
- G1.2 O direito do membro de usar Sentiment Analysis existe durante a vigência do contrato principal.
- G1.3 A funcionalidade é disponibilizada para análise de Reviews recolhidas num período de 365 dias antes de cada utilização. A Trusted Shops reserva-se o direito a alterar o período disponível a qualquer altura.

### **G2 Condições de pagamento e vigência do contrato**

- G2.1 A funcionalidade é disponibilizada em pacotes diferentes, dependendo do número de avaliações previstas por ano de contrato. O membro reserva o pacote adequado de acordo com a lista de preços. Aplica-se o ponto A2.3 das TS-AMB.
- G2.2 No final de cada ano de contrato, é feita uma previsão sobre o número de avaliações estimadas no ano de contrato seguinte, e se esta for diferente do ano de contrato atual, cada uma das Partes pode solicitar a alteração da adesão para um pacote superior ("upgrade") ou inferior. O upgrade ou downgrade do pacote reservado entra em vigor a partir do ano de contrato seguinte.
- G2.3 O serviço Sentiment Analysis pode ser adquirido individualmente como serviço adicional para uma presença online (loja), num domínio, idioma e orientação para um determinado mercado-alvo. A opção pode ser rescindida individualmente com aviso prévio de 3 meses antes do final do ano de contrato. A disponibilidade dos pacotes adicionais depende do mercado-alvo principal selecionado. O direito de rescisão extraordinária sem prazo e por justa causa não é afetado.

### **G3 Obrigações da utilização**

- G3.1 O membro pode utilizar a funcionalidade Sentiment Analysis apenas se a análise das avaliações for legalmente permitida. Em particular, não poderá ser utilizada se os regulamentos de proteção de dados ou normas específicas do setor proibirem a análise das avaliações.
- G3.2 Se o membro utilizar a funcionalidade e violar a legislação aplicável, isentará a Trusted Shops de todas as reclamações de terceiros feitas contra a Trusted Shops relacionadas com a análise ilegal de avaliações quando solicitado pela primeira vez. A Trusted Shops tem o direito de tomar as medidas adequadas para se defender contra reclamações de terceiros ou para defender os seus direitos. A isenção inclui também o reembolso dos custos incorridos pela Trusted Shops em processos judiciais e de defesa.
- G3.3 A utilização da funcionalidade está sujeita ao acordo sobre proteção de dados celebrado entre o membro e a Trusted Shops. Este pode consistir num acordo de responsabilidade conjunta de acordo com o artigo 26.º do RGPD ou num acordo de processamento de encomendas de acordo com o artigo 28.º do RGPD.
- G3.4 O membro concede à Trusted Shops e às empresas afiliadas da Trusted Shops, na aceção do § 15 da AktG, o direito exclusivo, isento de royalties, permanente e irrevogável de utilizar os resultados gerados pela utilização da funcionalidade para os seus próprios fins comerciais.
- G3.5 O membro compromete-se a utilizar os resultados gerados pela utilização da funcionalidade apenas para fins internos e a não os publicar, distribuí-los ou disponibilizá-los a terceiros, direta ou indiretamente, em todo ou em parte e de qualquer forma, salvo aprovação expressa da Trusted Shops. As empresas associadas nos termos do § 15 da AktG não são considerados terceiros.

### **G4 Controlos e restrições pela Trusted Shops**

- G4.1 A Trusted Shops reserva-se o direito de verificar a qualquer momento se existe violação das obrigações do presente

contrato e de bloquear o uso da funcionalidade a seu exclusivo critério.

- G4.2 O direito do membro de usar Sentiment Analysis através do Frontend no Control Center não é exclusivo, não é sublicenciável e não é transferível. De igual forma, o membro não pode autorizar o acesso de terceiros à Sentiment Analysis. O membro não tem autorização para copiar, modificar, descompactar, criar obras derivadas, aplicar engenharia reversa, desmontar, traduzir ou tentar de qualquer forma alterar o código de origem dos serviços ou de qualquer parte dos mesmos. Isto aplica-se apenas se tal atividade não seja expressamente permitida conforme os § 69d e 69e da Lei sobre direitos de autor (UrhG).



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

between

### **Trusted Shops SE**

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 Member shall hereinafter also mean any user of the Experience Feedback Platform -

### § 1 Subject matter of the agreement

- (1) Trusted Shops offers various trust services for companies. In this context, personal data is processed under the joint controllership of the Parties. If Member does not act as a single controller but involves other controllers in the processing activities covered by this agreement, Member shall inform Trusted Shops of these other controllers so that they can join this agreement.
- (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").

### § 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) Data subject enquiries concerning this joint controllership should be directed to Trusted Shops if possible. Notwithstanding this, data subjects may address their enquiries to both parties in order to exercise the data subject rights to which they are entitled.
- (2) The Parties are obliged to forward the requests addressed to them to the respective other Party insofar as this is necessary for the proper processing of the enquiry of the person concerned. This does not apply if the forwarding of this information is not permitted under data protection or professional law, in particular because the person concerned explicitly does not wish it to be forwarded. To this end, the Parties shall provide each other with contact addresses and notify each other of any changes in text form. The contact address of Trusted Shops can be found in Appendix I to this Agreement and is accessible at any time under <https://www.trustedshops.de/impressum-datenschutz/#kontaktmoeglichkeiten-und-rechte>. Both Parties undertake to provide the information to the data subject independently.
- (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 on websites operated by Trusted Shops, 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. In the event of an objection, the parties shall examine whether another appropriate safeguard comes into question. If no other appropriate safeguard comes into question, consent pursuant to Art. 49 (1) a of the GDPR shall be obtained by the user for the transfer of personal data to a third country.
- (4) Upon conclusion of a DPA, the concluding Party shall, upon request, provide the respectively other Party with a copy of the DPA.
- (5) Trusted Shops publishes the used processors under <https://help.etrusted.com/hc/en-gb/articles/360021040178-Technical-and-organisational-measures>.

## § 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.

Trusted Shops carries out monitoring and logging as part of all the listed processing activities to ensure system stability. In some cases, processors, also from the USA and other third countries, are used. The legal basis is Art. 6 para. 1 p. 1 lit. f GDPR. Trusted Shops carries out the necessary balancing of interests and is responsible for all documentation obligations. The user must inform the data subjects about the processing.

In the event that it is necessary to contact Trusted Shops, this should be done by e-mail to [privacy@trustedshops.com](mailto:privacy@trustedshops.com).

### 1. Trustbadge and Widgets

#### 1.1 Display of the widget

Data categories: Access data (IP address, time of access, etc.)

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

Data categories: Access data (IP address, time of access, etc.)

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 to 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

Data categories: Hash value of the email address, transaction number, time of order, purchase amount

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 hash value is collected through a DIV query. This leads to the Trustbadge accessing information stored in the purchaser's device, so that there is a consent requirement for this access in accordance with the ePrivacy directive and/or the respective local regulation. The user must ensure that consent for this access is obtained in accordance with the locally applicable ePrivacy regulation before any access takes place. Alternatively the user may integrate the Trustbadge in a way which may not require the user's consent due to local regulations. Trusted Shops offers integration options for this purpose. Information on this can be found in the [Help Centre](#) in the Data protection guideline – recognition of registered Trusted Shops customers.

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**

Data categories: email address, transaction number, time of order, purchase amount, buyer protection product (Basic/Plus)

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 with regards to the dispatch of review invites.

Trusted Shops may use data transmitted by the user in the context of publishing a submitted rating, provided that there is a legal basis for this. The publication of the (abbreviated) name of a reviewer is based on the terms of use for the Trusted Shops feedback platform pursuant to Art. 6 (1) sentence 1 lit. b GDPR.

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

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

Data categories: email address, transaction number, time of order, product purchased (if provided), first name, surname and title (if provided)

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 to non-buyer protection customers**

Data categories: email address, transaction number, time of order, product purchased (if provided), first name, surname and title (if provided) and further optional data provided by the user

When using the Review Collector, the events API or AutoCollection, review invites are sent 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

Data categories: email address, transaction number, time of order, product purchased (if provided), first name, surname and title (if provided)

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). With regard to the recognition of registered Buyer Protection Service Customers, Clause 2.1 of this Agreement shall apply accordingly.

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

Data categories: email address, transaction number, time of order, product purchased (if provided), first name, name and title (if provided)

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

Data categories: As per points a – d of this paragraph

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. Review submission

Data categories: Access data (IP address, time of access, etc.), e-mail address, name (if provided), place (if provided), submitted rating (text and stars), transaction number, product purchased (if provided), uploaded photo (if provided)

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.

Raters have the option of attaching photos to their review. To prevent offensive content or people from being visible on uploaded images, each image is analysed by AWS Rekognition before publication. The legal basis is Article 6 (1) (f) 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

Data category: email address

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.

In addition, data subjects can use the unsubscribe link in the footer of the review invite to unsubscribe from further review invites related to the channel (e.g. the shop in which the data subject has made a purchase) for which the review invite was sent.

### **3.4. Google integration**

Data category: Submitted rating (text and stars),

If a member chooses to display collected reviews on their own Google company profile (Google integration), collected reviews are transmitted to the member's Google Merchant Center on a daily basis. Google does not receive any personal data, only the rating text and the associated star rating. However, it is possible that the reviewer publishes personal data in the review text, so that Google receives personal data in these cases. The legal basis for the processing is Art. 6 (1) p. 1 lit. b GDPR as the use of the review text is based on the terms of use.

## **4. Control Centre**

### **4.1 General functions**

Data categories: Access data (IP address, time of access, etc.), e-mail address, name (if provided), place (if provided), submitted rating (text and stars), transaction number, product purchased (if provided).

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.

### **4.2. Smart Review Assistant**

Data categories: submitted rating (text and stars)

Trusted Shops optionally provides the user with an AI-supported system to comment on reviews received. The system analyses the review comment and suggests a reply comment to the user, which the user can then release for publication. The service provider does not receive any personal data, only the rating text and the associated star rating. However, it is possible that the reviewer publishes personal data in the review text, so that the service provider receives personal data in these cases. The legal basis for the analysis of the rating comment is Art. 6 para. 1 p. 1 lit. f GDPR. The user is obliged to carry out the balancing of interests and to inform the data subjects in accordance with Art. 13 GDPR. Trusted Shops is responsible for the technical implementation and associated obligations arising from the GDPR.

### **4.3 Sentiment Analysis**



Data categories: submitted rating (text and stars)

Trusted Shops optionally provides the user with an AI-supported system to get aggregated qualitative review insights. The service provider does not receive any personal data, only the rating text and the associated star rating. However, it is possible that the reviewer publishes personal data in the review text, so that the service provider receives personal data in these cases. The legal basis for the analysis of the rating comment is Art. 6 (1) lit. f GDPR. The user is obliged to carry out the balancing of interests and to inform the data subjects in accordance with Art. 13 GDPR. Trusted Shops is responsible for the technical implementation and associated obligations arising from the GDPR.



# The Trusted Shops Quality Criteria

The Trusted Shops Trustmark confirms that the following quality criteria are met. The Trustmark is awarded by Trusted Shops and cannot be purchased. It assures customers that they can shop with confidence. If the quality criteria are not adhered to, and no adjustments are made despite requests, the Trustmark will be revoked and may not be displayed anymore.

---

## Every online shop with a valid Trusted Shops Trustmark meets the following criteria:



### Verified Identity and Creditworthiness

The identity and creditworthiness of the company are verified at the very beginning of the collaboration and continues to be monitored on an ongoing basis.

---



### Active Buyer Protection

All buyers must be able to secure their purchases against financial loss through the Trustbadge® which is integrated into the online shop.

---



### Compliance with Consumer Protection

The following points are verified through test orders:

- The **target group** of the online offering is clearly identifiable (commercial and/or private)
- Clear information about the **identity** of the retailer is provided
- An easily identifiable **contact option** is available (also by phone)
- **Prices, price components, shipping and delivery costs**, as well as **delivery times** are transparently displayed and broken down
- There is a clear **withdrawal procedure** with a minimum of 14-day cooling off period without unacceptable exceptions
- **Information on withdrawal processing**, return modalities, and return costs is easily accessible

- The offering of **all products or services** is **permissible** and not prohibited by the Trusted Shops exclusion catalogue
  - The **order process** is clear and understandable
  - **Products, services, prices, additional costs, and the order button** are transparently presented on the checkout page
  - An immediately incoming **order confirmation via email** lists the purchased products, prices, and any additional shipping costs
  - **Data transmission** is secure and fully encrypted
- 



## Minimum of 4.0 stars in Trusted Shops reviews

The collected reviews correspond to an average rating of at least 4 stars. The daily monitoring takes into account the last 30 days as well as the last 12 months.

---



## Outstanding Service Communication

In the last 30 days, the online shop has responded to at least 95% of buyer protection inquiries within five days through the Trusted Shops system.

---



## Low Buyer Protection Refund Rate

On average, in the last 30 days, 95% of all orders have been processed without any request for a refund.



# Catálogo de exclusões

A Trusted Shops não oferece serviços para empresas cuja oferta de produtos ou serviços é ilegal ou, segundo o critério da Trusted Shops, indesejável para sua política comercial. A celebração de contratos através dos serviços da Trusted Shops está sujeita à conferência deste Catálogo de Exclusões.

## I. Princípio

São excluídos dos serviços da Trusted Shops produtos cuja oferta e/ou venda é claramente ilegal; produtos para os quais não é claro se eles podem ser oferecidos licitamente; ou produtos que de outra forma são passíveis de ludibriar ou prejudicar os consumidores, lesar direitos de terceiros ou prejudicar a reputação da Trusted Shops.

## II. Categorias de produtos

Encaixam-se aqui as seguintes ofertas (listagem não exaustiva):

### 1. Temas nazistas, racistas ou discriminatórios

Imagens ou artigos discriminatórios que divulgam convicções nazistas ou discriminatórias, por exemplo, artigos com suásticas, bandeiras do Terceiro Reich, *blackfacing*, artigos hostis a LGBTQ etc.

### 2. Armas e munição

Armas e objetos comparáveis a armas, por exemplo, rifles, pistolas, armas de guerra, canetas-pistola, facas-borboleta, *nunchakus*.

### 3. Armas de brinquedo

Reproduções fiéis e convincentes de armas, por exemplo, cópias de revólveres, pistolas ou rifles, armas de pressão e de paintball etc.

### 4. Falsificações e produtos que violam a proteção às espécies naturais

Produtos cuja venda viola direitos comerciais protegidos ou a proteção às espécies naturais, por exemplo, peles verdadeiras, espécies animais protegidas, imitações de produtos e falsificações.

### 5. Drogas e outros produtos prejudiciais à saúde

Drogas ilegais, por exemplo, cocaína, heroína ou cânabis oferecida ilegalmente, bem como outras substâncias nocivas e/ou psicoativas oferecidas para efeitos de consumo intoxicante, como os derivados de LSD.

### 6. Jogos de azar sem permissão expressa

Todo tipo de jogo de azar que não conta com a devida permissão por parte das autoridades competentes ou cuja licitude não seja inequívoca, por exemplo, cassinos online, loterias paralelas e semelhantes.

### 7. Serviços ou direitos financeiros duvidosos

Produtos financeiros sem autorização clara para o ofertante ou produto, como criptomoedas, NFTs ou ofertas do mercado de capital paralelo, assim como ofertas de aquisição de propriedades e direitos semelhantes no espaço sideral, por exemplo terrenos na lua, venda de estrelas ou batismo de estrelas.

### 8. Pornografia e ofertas problemáticas na área do erotismo

Ofertas pornográficas ou ofertas do ramo erótico indesejáveis para a política comercial, por exemplo, produtos para o exercício de variantes extremas de BDSM, bonecas sexuais infantis etc.



#### **9. Diplomas, certificados, trabalhos e graus acadêmicos**

Documentos oficiais (roubados, autênticos ou falsificados), assim como certificados ou comprovantes inautênticos de qualificações, por exemplo, títulos de doutorado, *ghostwriting* de trabalhos de conclusão de curso e semelhantes.

#### **10. Avaliações falsas, softwares maliciosos, contas e semelhantes**

Venda de avaliações, curtidas e seguidores, venda de dados privados sem fundamentação clara no direito de proteção de dados, compartilhamento e *boosting* de contas de games, softwares suspeitos de espionar dados ilegalmente.

## Lista de serviços (TS\_LV)

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), outros pacotes de serviços para cada domínio (certificados reservados) deverão ser adquiridas. Todos os serviços serão fornecidos no idioma do mercado-alvo escolhido.

Quer tirar ainda mais proveito da sua adesão? Então reserve os nossos serviços adicionais opcionais. Cada serviço adicional pode ser reservado individualmente para uma presença online (loja), sob um domínio, numa variante linguística, com foco num mercado-alvo. A disponibilidade de cada pacote adicional opcional depende do mercado-alvo principal da presença em linha para a qual o serviço adicional deve ser reservado. As opções disponíveis para a sua presença online podem ser consultadas no Sistema Online de Trusted Shops e podem ser reservadas através do Centro de Atualização.

### I. Pacote de serviços por domínio (certificado reservado)

#### 1. Trustbadge

O Trustbadge® é a tecnologia que permite oferecer aos seus clientes todos os serviços num único local. Está sempre no centro do campo de visão dos seus visitantes e apresenta o seu selo de qualidade, a sua nota e as suas estrelas de classificação, consoante o seu estatuto de membro. Aproveite a oportunidade de se qualificar para o selo de aprovação Trusted Shops e beneficie da segurança adicional que o Trusted Shops oferece aos seus clientes com a proteção do comprador. Após a certificação bem sucedida, pode também exibir o selo de qualidade das Trusted Shops através do Trustbadge®.

O Trustbadge® dinâmico, que é fácil de integrar, faz o trabalho por si, é atualizado uma vez por dia e transferido automaticamente para a sua loja. Após a integração uma vez e simples, deixa de ter qualquer esforço técnico.

Ao clicar no Trustbadge®, o cliente é levado para o perfil de classificação detalhado (o perfil da empresa otimizado para SEO) armazenado nas Trusted Shops (avaliação média, avaliações individuais, número de avaliações e opiniões dos clientes).

#### 2. Avaliação do cliente da Trusted Shops

##### a) Recolher e apresentar avaliações reais dos serviços

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») poderão ser vistas por si e pelos colaboradores da Trusted Shops numa área protegida do sistema online (plataforma E-Trusted). O cliente tem a possibilidade de transferir as avaliações, analisá-las e utilizá-las para fins publicitários. Tenha em atenção as condições de utilização das avaliações durante e após o período contratual.

#### **b) Perfil da empresa otimizado para SEO (Perfil de avaliação)**

O perfil da empresa otimizado para SEO (Perfil de avaliação) consiste das opiniões dos clientes e um resumo das avaliações efetuadas nos últimos 12 meses.

É criada uma avaliação geral a partir de todas as avaliações verificadas 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

|             |              |
|-------------|--------------|
| 5 a 4,5     | Excelente    |
| < 4,5 a 3,5 | Bom          |
| < 3,5 a 2,5 | Satisfatório |
| < 2,5 a 1,5 | Mau          |
| < 1,5 a 0   | Péssimo      |

#### **c) Aplicação para dispositivos móveis**

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

#### **d) 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.

#### **e) 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.

#### **f) Comunicar avaliações como não autorizadas**

Se uma avaliação não corresponder aos factos, violar a lei aplicável ou outros regulamentos das condições de utilização, pode denunciar uma infração legal em qualquer altura - iremos então verificar os factos e desativar as avaliações ilegais.

#### **g) Social Media Creator (criador de redes sociais)**

Para o apoiar no marketing das suas avaliações, oferecemos a função Social Media Creator na secção Marketing do seu Centro de Controlo eTrusted. Isto permite-lhe utilizar as suas melhores críticas de forma eficaz, inserindo-as em modelos atraentes, descarregando as imagens em vários formatos e carregando-as nos seus canais de redes sociais. Encontrará modelos para o Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn, entre outros.

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

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

#### **i) Rich snippets**

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

### **3. programa de certificação e qualificação para o selo de qualidade<sup>1</sup>**

Este serviço inclui uma auditoria completa da sua presença em linha com base nos critérios de qualidade da Trusted Shops. Após a conclusão bem sucedida da auditoria e o cumprimento contínuo dos critérios de qualidade e das nossas condições de licença, o membro recebe o selo de aprovação.

Os critérios de qualidade das Trusted Shops baseiam-se nas leis europeias relevantes para as compras. As Trusted Shops oferecem então aos seus clientes a Proteção do Comprador Trusted Shops. A garantia das Trusted Shops, uma garantia de reembolso, faz parte da proteção do comprador das Trusted Shops

---

<sup>1</sup> disponível para lojas online com um dos seguintes mercados-alvo: Alemanha, Áustria, Suíça, Bélgica, Países Baixos, Itália, França, Reino Unido, Polónia, Espanha, Europa em geral

e protege o comprador contra a perda do respetivo preço de compra. Outros serviços incluem o serviço de apoio ao cliente e a resolução de litígios.

#### **a) Relatório de auditoria individual**

Como parte da auditoria especializada, a Trusted Shops cria um relatório de auditoria individualizado com base nos critérios de qualidade da Trusted Shops. O relatório de auditoria fornece informações sobre a medida em que a sua presença online cumpre os critérios de qualidade da Trusted Shops e em que pontos a Trusted Shops acredita que há potencial para melhorias. Receberá explicações e informações claras sobre cada ponto, para que possa melhorar os seus próprios erros e, assim, aumentar a confiança na sua presença em linha.

#### **b) Selo de qualidade das lojas de confiança - Ganhe o Trustmark**

Se cumprir todos os critérios de qualidade, as condições da licença e tiver sido aprovado na certificação, receberá o direito de exibir o selo de qualidade na sua loja certificada. Com o selo de qualidade da Trusted Shops, pode apresentar-se como uma presença online segura e testada e convencer até mesmo os compradores online mais críticos, que usufruem de um pacote seguro graças à combinação do selo de qualidade da Trusted Shops, da garantia e do serviço ao consumidor.

Quando um visitante da sua presença online clica no selo de qualidade das Trusted Shops, recebe a confirmação da autenticidade do certificado e mais informações sobre a sua presença online (por exemplo, nome da empresa, endereço da empresa, forma jurídica, etc.) e os serviços das Trusted Shops através de uma ligação online segura (SSL). Desta forma, os compradores em linha podem verificar por si próprios que a sua presença em linha é fiável e segura enquanto navegam na sua presença on-line.

#### **c) Proteção e garantia do comprador da Trusted Shops para os seus clientes**

Depois de efetuar uma compra na sua loja virtual, os seus clientes podem inscrever-se na proteção do comprador e na garantia Trusted Shops. A utilização da proteção do comprador e da garantia Trusted Shops é facultativa para os clientes da presença on-line. Após o registo, o cliente recebe uma confirmação correspondente.

Em alguns países, os seus clientes podem, em primeiro lugar, registar-se como membros do Trusted Shops Basic (incluindo proteção do comprador até 100 euros por compra) e, em seguida, atualizar opcionalmente para o Trusted Shops PLUS com proteção até 20 000 euros por compra (garantia Trusted Shops). Noutros países, não há distinção entre a adesão BASIC e PLUS. Nestes países, os seus clientes só podem registar-se gratuitamente na Proteção do Comprador Trusted Shops, com um montante de cobertura específico para cada país.

A cobertura aplica-se a todos os casos de não entrega e não reembolso após a devolução dos bens. No âmbito da Proteção ao Comprador Trusted Shops, também mediamos em caso de desacordo entre si e os seus clientes. Desta forma, pode expandir e otimizar o seu próprio serviço com os serviços da Trusted Shops Buyer Protection.

Durante a utilização autorizada do selo de qualidade, as Trusted Shops fornecem à sua presença online um sistema online no qual os seus funcionários e clientes podem visualizar e processar os seus casos de proteção do comprador e de garantia. Os seus clientes podem utilizar este sistema online para comunicar quaisquer problemas diretamente às Trusted Shops após efectuarem uma compra segura. Será então automaticamente informado dos comentários dos clientes por correio eletrónico.

#### **d) Serviço de apoio ao consumidor por correio eletrónico, Internet e telefone**

Os clientes finais podem contactar o nosso centro de assistência multilingue e experiente por correio eletrónico, sistema online ou telefone se tiverem problemas com a sua encomenda online e, assim, receber apoio, por exemplo, com o estorno de transações. Isto permite-lhe expandir e otimizar o seu próprio serviço com um serviço neutro e cooperativo.

#### **e) Login e administração de utilizadores**

Na sua área de login segura e pessoal da Trusted Shops, pode ver e comentar avaliações, processar casos de proteção do comprador e de garantia e transferir documentos importantes. Com o seu acesso de administrador, pode criar contas para os seus colaboradores e conceder-lhes direitos de acesso às várias áreas (por exemplo, processar casos de proteção do comprador e de garantia ou avaliações).

### **4. widgets de avaliação**

Na biblioteca de widgets do eTrusted encontrará widgets modernos que o ajudam a tornar visível no seu sítio Web a avaliação geral da Trusted Shops e as suas avaliações verificadas. É possível personalizar o design dos widgets para que correspondam ao layout do seu site.



## **5. Control Center**

Tudo num só lugar. Com o seu acesso pessoal, pode gerir, analisar e responder aos seus comentários e aos contratos de proteção do comprador celebrados para a sua presença online. Pode também alterar os seus dados e acrescentar opções adicionais à sua adesão.

## **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.

# **II. Serviços adicionais**

## **1. Reputation Manager**

Obtenha boas avaliações - em todas as plataformas, a partir de uma única fonte! Com o recurso Reputation Manager, você pode usar o poderoso mecanismo de avaliação da eTrusted para melhorar rapidamente as suas classificações em outras plataformas abertas e relevantes para SEO - como Google ou Trustpilot - e mantê-las excelentes a longo prazo. Compare as suas avaliações nas várias plataformas e direcione os pedidos de avaliação para os perfis que deseja melhorar. Pode fazê-lo para todas ou algumas das suas lojas e pontos de contacto, permanentemente ou por períodos específicos, de forma automática ou manual. Pode planear, gerir e controlar todas estas etapas diretamente a partir do Centro de Controlo eTrusted.

## **2. Smart Review Assistant**

O tratamento do feedback do cliente é importante. O nosso Smart Review Assistant ajuda você a responder às avaliações de modo mais eficiente, usando a inteligência artificial para criar respostas exclusivas para as suas avaliações em segundos. Basta você aprovar a resposta sugerida antes que ela seja publicada para os clientes nas páginas do perfil. Além disso, um resumo da avaliação é elaborado e exibido na Central de Controle da eTrusted, na qual o Smart Review Assistant é gerenciado.

## **3. Sentiment Analysis**

Obtenha conclusões importantes das avaliações dos seus clientes. A Sentiment Analysis identifica os pontos fortes e fracos da sua loja e ajuda a identificar rapidamente áreas que possam ser otimizadas para garantir uma satisfação consistentemente elevada do cliente. As avaliações dos seus clientes são analisadas automaticamente com recurso a IA de acordo com critérios relevantes, como p. ex., expedição e apoio ao cliente, e apresentadas no eTrusted Control Center numa visão geral estruturada que pode ser filtrada de acordo com diversas características das avaliações.

## **4. Avaliações de produtos**

Aumente as suas vendas oferecendo aos seus clientes informações únicas sobre os produtos. A integração do Trustbadge® permite-lhe recolher automaticamente as avaliações dos produtos. Ao apresentar as avaliações nas páginas dos seus produtos, os seus clientes recebem informações fiáveis sobre os produtos e tendem a comprar com mais frequência.

## **5. Integração no Google**

As avaliações aparecem no seu perfil do Google Shopping e no Google AdWords. Se utilizar o Google AdWords, cada Trusted Shops-avaliação de um cliente ajuda a melhorar a classificação do seu anúncio. Isto garante taxas de cliques mais elevadas. Ao mesmo tempo, pode otimizar a utilização do seu orçamento do Google AdWords aumentando os factores de qualidade.

## Lista de preços

### 1. Taxa de adesão

#### 1.1 Taxa mensal básica de adesão

A taxa mensal básica para a adesão à Community of Trust é calculada de acordo com a seguinte tabela:

| Vendas online anuais (brutas) | Taxa de base mensal*   |
|-------------------------------|--|
| 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 Pacote de serviços por domínio (certificado reservado)\*: EUR 59

O pacote de serviços por domínio inclui a utilização da plataforma eTrusted para a administração de avaliações. As avaliações de serviços genuínos podem ser recolhidas e apresentadas através do “Trust Badge”, dos widgets e do perfil da empresa otimizado para SEO. O processo de qualificação para a utilização do selo de qualidade Trusted Shops® começa com o início da adesão.

#### 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.

\* 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.

# disponível para lojas online com um dos seguintes mercados-alvo: Alemanha, Áustria, Suíça, Bélgica, Países Baixos, Itália, França, Reino Unido, Polónia, Espanha, Europa em geral

| Pacote suplementar  | Preço mensal por pacote suplementar |
|---|-------------------------------------|
| Google Integration  | EUR 30                              |
| Avaliações de produto   | a partir de EUR 80**                |
| Gestor de Reputação   | a partir de EUR 50**                |
| Smart Review Assistant<br>(Dependendo do número de avaliações por ano contratual) |                                     |
| 200 avaliações  | EUR 20                              |
| 500   | EUR 30                              |
| 1.000   | EUR 50                              |
| 2.000   | EUR 80                              |
| 5.000   | EUR 150                             |
| 10.000  | EUR 250                             |
| 20.000  | EUR 400                             |
| 50.000  | EUR 1.000                           |
| 100.000   | EUR 1.800                           |
| 200.000   | EUR 3.000                           |
| Sentiment Analysis<br>(Dependendo do número de avaliações por ano contratual)     |                                     |
| 1.000 avaliações  | EUR 80                              |
| 5.000   | EUR 190                             |
| 20.000  | EUR 390                             |
| 200.000   | EUR 790                             |

\* 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.

# disponível para lojas online com um dos seguintes mercados-alvo: Alemanha, Áustria, Suíça, Bélgica, Países Baixos, Itália, França, Reino Unido, Polónia, Espanha, Europa em geral

20250107\_TS-PL-pt-PT\_v1.7.docx

## **2. Outros custos da adesão**

|   |        |
|---|--------|
| <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><br>em caso de má implementação da necessidade de alteração | EUR 50 |

## **3. Serviços suplementares opcionais para dos pacotes de adesão Trusted Shops**

|   |         |
|---|---------|
| <b>3.1 Certificações express</b>  | EUR 200 |
| Emissão célere do protocolo de verificação no máximo em 3 dias úteis (em caso de respetiva solvibilidade) |         |
| <b>3.2 Mudança do proprietário da loja</b>  | EUR 50  |
| Transferência de contrato de uma loja certificada, mantendo os conteúdos (Termos e condições, etc.)       |         |
| <b>3.3 Mudança do sistema da loja</b>   | EUR 200 |
| Nova certificação devido a mudança do sistema da loja   |         |
| <b>3.4 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.

# disponível para lojas online com um dos seguintes mercados-alvo: Alemanha, Áustria, Suíça, Bélgica, Países Baixos, Itália, França, Reino Unido, Polónia, Espanha, Europa em geral

When applying for a Trusted Shops Membership including the Trusted Shops Trustmark, the future member also applies for a guarantee contract with each Trusted Shops guarantor. The Trusted Shops guarantor is Atradius Credit Insurance, a subsidiary of the Atradius Credito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, D-50679 Cologne (Germany) and the excess guarantor is R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden (Germany). The guarantee contract will be effective upon Trusted Shops' acceptance of the Member's membership application (the "Effective Date").

# General Terms and Conditions of Trusted Shops Guarantee

## § 1 Objectives of Trusted Shops Guarantee

- After examination of the online store's solvency, Atradius adopts the commissioned guarantee to protect online trading by means of the Internet. Upon the online customers request, Atradius is committed to render payments in the case of conditions presented in § 2 no. 3.
- Procurement and execution of the Trusted Shops guarantee shall be assumed by Trusted Shops SE, Cologne (hereinafter Trusted Shops) on behalf and by order of Atradius.

## § 2 Scope of Assumption of Liability

- The online store requests an appropriate guarantee amount, based on its estimated online turnover per fiscal year. Upon credit assessment, the warranties based on fixed value dates are credited depending on the acknowledged guarantee amount.
- Atradius shall be entitled to limit or void the guarantee amount in the future in the following circumstances: elevation of risk, information that implies a decline in solvency of the online shop or any other justifiable reasons. Upon completion of this contract, the online shop is assigned to the guarantee amount as termed in Trusted Shops guarantee agreement, until further notice. As soon as online sales reach 70% of the acknowledged guarantee amount, Trusted Shops will attempt to adjust the guarantee amount adequately in collaboration with Atradius. This may be dependent on a new credit assessment of the online store in accordance with § 3.
- By means of this Trusted Shops guarantee, Atradius ensures refund of the client's advance payments in cases stated in the [guarantee \(TS-GAE\)](#).
- If the online customer fails to meet a deadline at no fault of their own, Atradius may consider the deadline as adhered to.

## § 3 Requirements for Assumption of Liability

- To enable Atradius to adequately assess credit before accepting the liability risk, the online shop shall disclose their bank account and authorise a credit report. If this information does not suffice for a concluding assessment or if the requested guarantee amount is insufficient, other documents shall be rendered to Atradius upon request: e.g. annual financial statements of the two previous years and an illustration of the business development since the last accounting date. For the duration of this contract, the customer shall hence submit subsequent annual financial statements to Atradius unprompted.
- Furthermore, for the duration of this contract the customer shall inform Atradius about all significant changes which could be relevant to its credit evaluation: such as changes in shareholders, investments, withdrawal of lines of credit, etc.
- For the duration of the Trusted Shop guarantee, Atradius may demand information on current business developments and other relationships that may be important for the assessment of credit at any time.
- Atradius pledges to keep all information, data and documents obtained from the online store in relation to the Trusted Shops guarantee agreement confidential. It will be used solely for means of credit assessments.

## § 4 Conduct of Coverage Mandates

For adoption, change and conduct of Trusted Shops warranties the following takes effect:

### 1. The online store

- is entitled to offer its customers protection of their online commercial activities on their website, as long as the requirements for assumption of liability by Atradius are met;
- commits to abide by the terms of use as stated in the general membership conditions in section 10 for the duration of this contract;

### 2. Atradius

- shall maintain an account for the online store, which provides information on the utilization of the guarantee coverage of commercial online activities;
- debits the warranties from the aforesaid account from the date of issue. It is closed out after completion of the transaction that is covered by the guarantee.

## § 5 Utilisation

### 1. The online store

- shall take all measures necessary to avoid a case of damage, according to the diligence of a proper merchant;
- shall provide appropriate proof of delivery in the case of demands made on Atradius within 5 business days; shall provide information upon delivery of merchandise, whether the delivered object of purchase was returned within contractually agreed terms;
- in the case of a claim, the online store shall provide all documents and information necessary to process the liability of Atradius, especially specific proof of delivery dates, receipts of delivery and reimbursements, as well as detailed evidence on traces of use or other circumstances that may cause depreciation or deductions.

### 2. Atradius

- if claims are asserted for liability, Atradius is entitled to make payments; they are not required to verify if the online store is entitled to affirmative defences or objections against the claim;
- if claims are asserted for liability, Atradius is entitled to pay the difference between the purchase price and reimbursement, if the customer disputes the online store's authority to claim a depreciation or deductions;
- the online customer under coverage, will be informed about possible reservations on part of the online store;
- may make payments to those, that are deemed authorized to receive it in due diligence;
- will inform the online store immediately in the case of a payment.

## § 6 Agreement on Recourse claims

The online store shall refund Atradius for all payments made for the Trusted Shops guarantee in addition to further claims for compensation including costs. Atradius will bill the online store with detailed listings of these payments every last day of the month. The advance payments by Atradius made between the time of transfer up to its refund by the online store shall be interest-bearing according to §§ 288 par. 2, 247 BGB (German Civil Code). Apart from that, Atradius may demand provision of money by the online store, from the point of utilisation of the guarantee.

The online store shall compensate Atradius for all expenses deriving from prosecution and other costs arising for Atradius based on demands made by online customers using the Trusted Shops guarantee.

Based on handling processes Trusted Shops may settle payments. In such cases, they may be considered payments made by Atradius to the online store. Trusted Shops SE shall be entitled to claim the right of recourse for Atradius.

## § 7 Premium

The amount of the premium conforms to the effective utilization of the guarantee scope (limit) offered by Atradius, according to the following calculation formula: sum of warranties x duration in days x option rate as per guarantee contract.

## § 8 Agents

Provided that the online store is not a contractual partner of the final customer in relation to delivery or service, but mediates the completion of sales or service contracts (agent), the store must ensure that the contractual parties of the sales or service contract (service providers) fulfill the conditions stipulated as mentioned in § 5 for the full contract duration. Atradius may enforce the contract against the online store as stipulated in § 6 mentioned above, if they are liable to make payments to a customer of a service provider within the scope of § 5 par. 2.

## § 9 Termination of Contract

- The Trusted Shops guarantee contract ends automatically with the saturation of the acknowledged guarantee coverage or termination of the membership contract between the online store and Trusted Shops SE
- All parties are entitled to terminate the contract for extraordinary causes. Cause for an extraordinary termination without notice by Atradius is especially present if:
  - the online store fails to refund payments made by Atradius for guarantee claims of online customers (including associated expenses and interests) within seven days after notification of payment (§ 6); or
  - if false information has been given to Atradius in relation to the proper assessment of solvency, unless these statements are not based on intent or gross negligence; or
  - based on the judgement of Atradius, the online store faces a significant endangerment or deterioration of assets or the online store is declared insolvent in terms of the Insolvency Statute.

The online store can be held liable for utilized guarantee claims of yet existing Trusted Shops warranties even after termination of contract.

## § 10 Liability of Atradius

Atradius can be held liable by the online store for intent and gross negligence but not for the following: damages caused (full or in part) by war, acts of war, terrorist attacks, civil disturbances, strike, confiscation, obstruction of payments or movement of goods by higher powers, natural disasters or nuclear power.

## § 11 Final Provisions

- Changes or additions to the Trusted Shops guarantee contract apply only, if stated per addendum or if otherwise confirmed by Atradius in writing. Verbal side agreements are not valid. Declarations of intent and other notifications require the written form.
- The Trusted Shops guarantee contract shall be subject to German law.
- Place of fulfillment and jurisdiction is Cologne.
- The online store may direct complaints to the "Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht" (German Federal Financial Supervisory Authority) -



Insurance Department - Graurheindorfer Str. 8,  
53117 Bonn.