

Condizioni d'uso dei Servizi di Trusted Shops

1 Definizioni

Gli Acquirenti

Si considerano Acquirenti esclusivamente le persone fisiche residenti nello Spazio Economico Europeo, in Svizzera o nel Regno Unito, che effettuano acquisti nei Negozi online aderenti. Essi sono gli unici soggetti autorizzati a registrarsi ai Servizi di Trusted Shops.

Il Consumatore

Si considera Consumatore una persona fisica che stipula un negozio giuridico per scopi prevalentemente estranei alla propria attività commerciale, imprenditoriale o professionale.

Trustbadge

L'elemento visivo messo a disposizione da Trusted Shops che consente di accedere alle informazioni relative all'autorizzazione del rivenditore a utilizzare il sigillo di qualità, sulle recensioni ricevute dai clienti e su altri singoli servizi di Trusted Shops acquistati presso il Negozio *online*.

Trustcard

La Trustcard appare nel Negozio online aderente al momento dell'ordine. Cliccando sui relativi pulsanti contrassegnati, gli Acquirenti possono registrarsi per ricevere un invito a lasciare una recensione, attivare la Protezione Acquirenti o assicurare integralmente il proprio acquisto.

#trstd login

Con il pulsante #trstd login puoi registrarti direttamente ai Servizi Trusted Shops come visitatore di una presenza online aderente al #trstd login o accedere al tuo account Trusted Shops in qualità di utente già registrato. Memorizzando un "segreto" personale, il tuo #trstd login viene personalizzato, consentendoti di verificare, ogni volta che lo utilizzi, di essere connesso alla Community of Trust e che il sito web o il servizio online che integra il #trstd login sia affidabile.

Sigillo di qualità/certificato

Se un Negozio online aderente soddisfa i criteri di qualità e gli indicatori di qualità rientrano nei parametri richiesti, esso riceve il sigillo di qualità di Trusted Shops.

I Negozi online aderenti

I Negozi online aderenti sono quelli che dispongono di un sigillo di qualità Trusted Shops valido. La validità del sigillo può essere verificata in qualsiasi momento sul profilo

aziendale corrispondente ospitato da Trusted Shops, nonché tramite la funzione di “ricerca negozi” sul sito web di Trusted Shops.

Garanzia Trusted Shops

La Garanzia Trusted Shops è una garanzia di rimborso che tutela l'Acquirente in conformità con le condizioni di garanzia riportate nell'Allegato 2.

2 Condizioni generali

2.1 Registrazione

Gli Acquirenti devono fornire un indirizzo e-mail personale valido. Il contratto viene stipulato con il titolare dell'indirizzo e-mail utilizzato per la registrazione (persona fisica). Esso sarà altresì collegato all'indirizzo e-mail registrato. Quando si utilizza un indirizzo e-mail diverso per effettuare acquisti presso i Negozi online aderenti, l'utilizzo dei servizi previsti dal contratto esistente è possibile solo se tale indirizzo e-mail personale aggiuntivo dell'Acquirente registrato sia stato previamente aggiunto al contratto in essere con Trusted Shops. Non è consentita la registrazione di indirizzi e-mail appartenenti a terzi.

La registrazione ai Servizi Basic è gratuita. Il tuo partner contrattuale è: Trusted Shops SE, Subbelrather Str. 15c, 50823 Colonia, Germania.

Il contratto si conclude mediante l'invio del modulo di registrazione, tramite la Trustcard direttamente presso il Negozio *online* aderente o sul sito web di Trusted Shops. Il contratto sarà salvato e ti verrà inoltrato via e-mail. Ti preghiamo di controllare i dati inseriti prima di inviare la richiesta di registrazione e, ove necessario, correggere eventuali refusi sovrascrivendo i campi del modulo.

2.2 I Servizi Basic

I Servizi Basic comprendono i seguenti componenti:

2.2.1 Protezione Acquirenti

Una volta completata con successo la registrazione ai Servizi Basic, puoi usufruire della Protezione Acquirenti di Trusted Shops, come indicato nell'Allegato 1, presso tutti i Negozi online aderenti.

2.2.2 Servizio clienti e risoluzione delle controversie via e-mail

2.2.3 Buoni dei Negozi online aderenti

2.2.4 Recensioni autentiche di altri Acquirenti

2.2.5 **Nell'ambito dei Servizi Basic previsti dal presente contratto, parteciperai al nostro programma di recensioni e riceverai un invito via e-mail per lasciare le tue recensioni. In questo modo, sia tu sia gli altri Acquirenti potrete beneficiare di opinioni autentiche lasciate da altri utenti. La tua partecipazione a questo programma di recensioni su invito ti consente di recensire esclusivamente gli acquisti effettivi, garantendo al contempo che gli altri Acquirenti possano fare affidamento su tali recensioni autentiche. Nell'ambito di tale programma è possibile mandare inviti a lasciare recensioni sia su Trusted Shops sia su altri portali di recensioni che supportano recensioni collegate a transazioni. Tale procedimento si applica a tutti i Negozi online che hanno integrato il Trustbadge per lasciare le recensioni. Si applicano le Condizioni d'uso della piattaforma recensioni Trusted Shops. Il tuo account personale Trusted Shops**

Accedi al tuo account Trusted Shops e gestisci i tuoi ordini garantiti, le recensioni e tutte le impostazioni relative ai servizi Trusted Shops.

2.2.6 #trstd login / notifica push tramite l'app

Una volta completata la registrazione tramite il #trstd login presso una presenza online di un aderente al #trstd login, è possibile visualizzare ulteriori informazioni sul Negozio visitato, in particolare riguardo allo status di adesione al #trstd login della presenza online, nonché sull'esistenza di una protezione fornita da Trusted Shops e al livello di protezione del sito visitato. In questo modo, i partecipanti alla Community of Trust di Trusted Shops, sia le presenze online aderenti al #trstd login sia gli Acquirenti, vengono messi in relazione diretta e beneficiano reciprocamente delle informazioni aggiuntive condivise.

L'account utente registrato può essere visualizzato tramite il #trstd login. In questo modo è possibile gestire ordini sicuri, lasciare recensioni e ritirare buoni.

Le informazioni possono essere inserite, aggiornate e utilizzate dall'account associato tramite il #trstd login.

Nella tua rubrica personale puoi memorizzare tutti gli indirizzi che utilizzi per i tuoi acquisti. Utilizzando il #trstd login è possibile selezionare l'indirizzo richiesto per il corrispondente acquisto tra i suddetti indirizzi. I campi dell'indirizzo nel processo d'ordine si compilano automaticamente utilizzando il #trstd login.

L'account può essere personalizzato direttamente, utilizzando il #trstd login. Le informazioni comprendono in particolare:

- il tuo nome
- il caricamento di una foto nel profilo

- l'indicazione di caratteristiche personali, come l'età, la misura delle scarpe o la taglia dei vestiti
- indicazioni su interessi personali, ad esempio gli sport praticati o gli animali domestici
- l'indicazione di preferenze varie, come la marca preferita

Queste informazioni possono essere condivise con la rispettiva presenza online aderente nell'ambito del tuo contratto mediante i Servizi Trusted Shops unitamente alle presenti condizioni aggiuntive per il #trstd login al fine di completare il tuo acquisto e consentire un'esperienza di acquisto personalizzata. Ulteriori informazioni sono disponibili nell'Informativa sulla Privacy.

A condizione che tu abbia installato l'app Trusted Shops e attivato le notifiche push all'interno dell'app, puoi ricevere una notifica push tramite l'app quando utilizzi #trstd login. Questa notifica ti tiene informato sul processo di accesso e funge da ulteriore livello di sicurezza per confermare che ti trovi su una presenza online aderente al #trstd login.

Il #trstd login è attualmente in fase di prova, pertanto le funzioni non sono sempre interamente disponibili. Per questo Trusted Shops non si vincola in alcun modo alla fornitura di tali funzioni.

3 Condizioni aggiuntive per i Servizi PLUS

In alcuni paesi offriamo la possibilità di chiedere un upgrade ai Servizi PLUS. Se decidi di chiedere i Servizi PLUS, si applicano anche le condizioni della presente sottosezione.

3.1 I Servizi PLUS

I Servizi PLUS possono essere richiesti a pagamento tramite il sito web di Trusted Shops; in tal caso si applica la Sezione 2.1.

Oltre ai Servizi Basic, come utente dei Servizi PLUS potrai usufruire della Protezione Acquirenti PLUS, in conformità con quanto indicato nell'Allegato 1 e nell'Allegato 2, presso tutti i Negozi online aderenti.

3.2 Upgrade

In caso di upgrade dai Servizi Basic ai Servizi PLUS, la Protezione Acquirenti PLUS verrà aggiunta a tutte le Protezioni Acquirenti Basic già esistenti. Il requisito previo è che il sigillo di qualità Trusted Shops del Negozio online in cui è stato effettuato l'acquisto sia valido al momento dell'upgrade.

3.3 Pagamento e conseguenze del ritardo nel pagamento

La prima quota è dovuta immediatamente dopo l'acquisto dei Servizi PLUS a pagamento. Le quote successive sono esigibili anticipatamente per un anno, all'inizio del

periodo di proroga del contratto. In caso di recesso durante tale periodo, gli importi pagati in eccesso saranno rimborsati.

Il pagamento è considerato puntuale se l'importo può essere riscosso alla data di scadenza e tale addebito non viene impugnato.

Qualora il mancato pagamento non fosse dovuto a cause a te imputabili, esso sarà comunque considerato puntuale se effettuato immediatamente dopo il nostro sollecito di pagamento per iscritto.

In caso di impugnazione di un addebito autorizzato o qualora tu non abbia versato l'importo dovuto immediatamente dopo il nostro sollecito di pagamento per iscritto, come indicato in precedenza, sarai considerato inadempiente trascorsi 14 giorni dall'attivazione dei Servizi PLUS. In tal caso, ci riserviamo il diritto di chiedere un risarcimento per i danni derivanti dal ritardo.

Qualora l'importo non possa essere riscosso alla data di scadenza, ma in una data successiva, la protezione offerta dalla Protezione Acquirenti PLUS entrerà in vigore a partire da tale data, a condizione che da parte nostra sia stata inviata una notifica per iscritto su tali conseguenze legali. Tale disposizione non si applica laddove tu possa dimostrare di non essere responsabile del mancato pagamento.

Se il pagamento non viene effettuato entro la data di scadenza, ci riserviamo la facoltà di recedere dal contratto relativo ai Servizi PLUS, purché l'importo non sia stato ancora corrisposto. Non potremo esercitare tale diritto di recesso qualora tu possa dimostrare di non essere responsabile del mancato pagamento.

4 Disposizioni finali

4.1 Termine e recesso

Il contratto per i Servizi Basic ha una durata indeterminata e ciascuna parte ha diritto di recedere in qualsiasi momento con effetto immediato. In particolare, Trusted Shops si riserva il diritto di interrompere e bloccare in modo permanente l'accesso nel caso di qualsiasi violazione delle presenti Condizioni d'uso e delle Condizioni d'uso della piattaforma di feedback di Trusted Shops.

4.2 Durata e recesso (PLUS)

Il contratto per i Servizi PLUS ha una durata minima di 12 mesi e si proroga a tempo indeterminato in caso di mancato recesso un mese prima della scadenza del contratto in essere. Dopo la proroga del contratto a tempo indeterminato, è possibile recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di un mese. In caso di recesso dai Servizi PLUS a pagamento, il contratto per i Servizi Basic gratuiti rimane in vigore, fatto salvo il caso in cui il recesso non avvenga contestualmente.

4.3 Modifiche al contratto

Le modifiche alle condizioni d'uso ti saranno comunicate per iscritto almeno sei settimane prima della loro entrata in vigore. Il tuo consenso alla nostra offerta si considererà prestato qualora non abbia manifestato per iscritto il tuo rifiuto entro la data proposta per l'entrata in vigore delle modifiche. Maggiori dettagli sugli effetti della presente autorizzazione saranno indicati nella relativa offerta. Trusted Shops baserà pertanto il nuovo rapporto commerciale sulla versione modificata delle condizioni d'uso o sulle condizioni aggiuntive introdotte. Trusted Shops si riserva il diritto di ampliare o limitare, in futuro, l'uso dei servizi gratuiti.

4.4 Legge applicabile

Il presente contratto e tutte le controversie derivanti da o in relazione ad esso saranno disciplinate esclusivamente dalla legge tedesca. Nel caso di contratti con i Consumatori, questa scelta di legge si applicherà solo nella misura in cui la protezione garantita non sia revocata da disposizioni obbligatorie della legge del paese in cui il Consumatore ha la propria residenza abituale o in ogni caso in cui quest'ultima sia inderogabile.

4.5 Lingua del contratto, requisiti formali, supervisione finanziaria

La lingua del contratto è l'italiano. Le dichiarazioni relative al contratto di servizio sono valide solo se ricevute per iscritto.

È ferma ogni possibilità di presentare reclami alle autorità competenti.

Allegato 1: Condizioni della Protezione Acquirenti

In qualità di utente dei servizi Trusted Shops, puoi sottoscrivere la Protezione Acquirenti Trusted Shops in tutti i Negozi *online* aderenti. Il sigillo di qualità del Negozio *online* deve essere valido al momento dell'acquisto. Tale disposizione non si applica ai Negozi *online* che offrono la protezione dei Trusted Shops solo come servizio aggiuntivo opzionale e a pagamento nel carrello.

1 Attivazione del servizio di Protezione Acquirenti

Qualora tu abbia (1) effettuato la registrazione per la Protezione Acquirenti in un Negozio *online* aderente durante o subito dopo l'acquisto e (2) ricevuto conferma dell'attivazione del servizio di Protezione Acquirenti via e-mail, con l'indicazione di un numero di Protezione Acquirenti, Trusted Shops offrirà supporto nei casi di evento assicurato previsti.

In molti dei Negozi *online* aderenti, la Protezione Acquirenti si conclude automaticamente dopo l'acquisto e riceverai conferma via e-mail.

In altri Negozi, la Protezione Acquirenti può, e deve, essere attivata manualmente, mediante la selezione dell'apposito pulsante disponibile durante la procedura di acquisto.

Qualora il servizio Protezione Acquirenti non sia stato attivato automaticamente né manualmente e non sia stata ricevuta alcuna conferma via e-mail di tale attivazione, il relativo acquisto non sarà protetto da tale Protezione Acquirenti.

2 Protezione Acquirenti Basic

La Protezione Acquirenti Basic è disponibile per tutti gli utenti che hanno effettuato la registrazione ai Servizi Basic nei Negozi *online* aderenti che si rivolgono principalmente ad acquirenti residenti in Germania, Austria o Paesi Bassi.

2.1 Servizi di supporto

Si fornisce il seguente supporto: Trusted Shops può intervenire nei confronti del commerciante (cd. procedimento di conciliazione) al fine di individuare una soluzione alla controversia (ad esempio mediante l'adempimento contrattuale degli obblighi reciproci o tramite un diverso accordo amichevole) e/o può rimborsare i pagamenti realmente effettuati alle seguenti condizioni (ai sensi dell'Allegato 1, Sezione 2.2).

L'importo massimo coperto è di 100 euro per acquisto con la Protezione Acquirente Basic. Trusted Shops sceglie a propria discrezione il tipo di supporto; non è previsto un rimborso.

2.2 Eventi assicurati e liquidazione

La Protezione Acquirenti Basic si applica nei casi elencati nell'Allegato 2 alla Sezione 2. Si applicano, quindi, anche alla Protezione Acquirenti dei Servizi Basic, i requisiti previsti per i casi di eventi assicurati (Allegato 2, Sezione 2), per la notifica del danno e le relative

prove (Allegato 2, Sezione 5) nonché per la colpa concorrente e gli accordi di cessione (Allegato 2, Sezione 6). Trusted Shops SE subentra al suddetto garante.

3 Protezione Acquirenti Classic

La Protezione Acquirenti Classic è disponibile per tutti gli utenti registrati nei Negozi *online* aderenti che si rivolgono principalmente ad acquirenti residenti nello Spazio Economico Europeo (escluse la Germania, l'Austria e i Paesi Bassi), in Svizzera o nel Regno Unito.

3.1 Servizi di supporto

Si fornisce il seguente supporto: Trusted Shops può intervenire nei confronti del commerciante (cd. procedimento di conciliazione) al fine di individuare una soluzione alla controversia (ad esempio, mediante l'adempimento contrattuale degli obblighi reciproci o tramite un diverso accordo amichevole).

3.2 Garanzia Trusted Shops

In caso di sottoscrizione della Protezione Acquirenti Classic, il relativo acquisto è coperto dalla Garanzia Trusted Shops in conformità con l'Allegato 2.

- L'importo massimo, per ordine, coperto dalla Protezione Acquirenti Classic è di 2.500 euro rispetto al valore di acquisto (o per i Negozi *online* che si rivolgono ad acquirenti residenti nel Regno Unito: 2.500 GBP; per i Negozi *online* che si rivolgono ad acquirenti residenti in Polonia: 10.000 złoty; per i Negozi *online* che si rivolgono ad acquirenti residenti in Svizzera: CHF 4.000).
- Trusted Shops assicura che questa protezione sia fornita dai garanti di Trusted Shops per il relativo acquisto. La Protezione Acquirenti Classic viene successivamente offerta dai garanti di Trusted Shops in conformità con l'Allegato 2, Sezione 2.

4 Protezione Acquirenti PLUS

La Protezione Acquirenti PLUS è disponibile per tutti gli utenti registrati ai Servizi PLUS presso i Negozi *online* aderenti che si rivolgono principalmente ad acquirenti residenti in Germania, Austria o Paesi Bassi.

4.1 Servizi di supporto

Si fornisce il seguente supporto: servizio clienti e risoluzione delle controversie anche per telefono con un referente personale. Trusted Shops può intervenire nei confronti del commerciante (cd. procedimento di conciliazione) al fine di individuare una soluzione alla controversia (ad esempio, mediante l'adempimento contrattuale degli obblighi reciproci o tramite un diverso accordo amichevole).

4.2 Garanzia Trusted Shops

In caso di sottoscrizione della Protezione Acquirenti PLUS, il relativo acquisto è coperto dalla Garanzia Trusted Shops in conformità con l'Allegato 2.

- L'importo massimo, per ordine, coperto dalla Protezione Acquirenti PLUS è di 20.000 euro rispetto al valore di acquisto.
- Trusted Shops assicura che questa protezione sia fornita dai garanti di Trusted Shops per il relativo acquisto. La Protezione Acquirenti PLUS viene successivamente offerta dai garanti di Trusted Shops in conformità con l'Allegato 2, Sezione 3.

5 Protezione una tantum

È possibile acquistare i servizi in conformità con l'Allegato 1, Sezione 4 ("Protezione Acquirenti PLUS") anche nel caso della protezione una tantum per un singolo acquisto. Se non eri precedentemente registrato ai Servizi Basic, diventerai contestualmente utente dei Servizi Basic e potrai usufruirne per gli ordini futuri presso i Negozi *online* aderenti. Qualora fossi già registrato ai Servizi Basic al momento della protezione una tantum, non si applica la sezione 3.2 ("Aggiornamento") delle Condizioni d'uso dei Servizi Trusted Shops. I Servizi Basic saranno forniti per tutti gli acquisti precedenti (e successivi) presso i Negozi *online* aderenti.

Allegato 2: Garanzia Trusted Shops (Protezione Acquirenti PLUS)

La Garanzia Trusted Shops (di seguito "Garanzia") copre il tuo acquisto od ordine presso un Negozio *online* ("Negozio *online*") verificato da Trusted Shops SE e munito del sigillo di qualità Trusted Shops. Qualora ti fossi registrato per la Garanzia Trusted Shops durante l'acquisto presso un Negozio *online* aderente o immediatamente dopo, e la Garanzia sia stata confermata via e-mail con un numero di garanzia, in caso di richiesta di rimborso in forza del presente contratto, ti saranno rimborsati i pagamenti nel caso in cui si verifichino gli eventi assicurati elencati di seguito. Il garante di Trusted Shops offre la Garanzia di Trusted Shops (v. Allegato 2, Sezione 3 "Garante"). Trusted Shops SE gestisce l'elaborazione delle richieste di garanzia per conto del garante.

1 Eventi assicurati

La Garanzia copre il rimborso dei pagamenti dovuti in forza di un contratto al Negozio *online* aderente ("pagamenti effettuati") ed effettivamente eseguiti dall'Acquirente prima della notifica di un evento assicurato nei casi indicati di seguito:

1.1 Rimborso in caso di mancata consegna o di mancata fornitura

- I beni o i contenuti digitali non sono stati consegnati o non sono stati resi disponibili.
- Un servizio non è stato fornito a causa di una condotta colpevole del Negozio *online*.
- A causa della cancellazione definitiva del viaggio da parte del tour operator, non è stato possibile attivare il pacchetto turistico e non è stata proposta un'alternativa legalmente valida. Tuttavia in casi siffatti la Garanzia non costituisce una protezione in caso di insolvenza e non ne integra la copertura (ad esempio, qualora vengono raggiunti/superati i limiti massimi di responsabilità). Tale protezione rientra esclusivamente nell'assicurazione di viaggio. Inoltre, la Garanzia in caso di *tour operator online* non copre i casi che sono o possono essere coperti dall'assicurazione per annullamento viaggi, né ne integra la copertura (ad esempio, in caso di raggiungimento dei limiti massimi di responsabilità o delle franchigie); tale protezione resta esclusivamente di competenza dell'assicurazione per annullamento viaggi.
- Un buono acquistato presso un Negozio *online* per la consegna di merci o contenuti digitali o per la prestazione di un servizio non potrà essere riscattato nonostante la sua validità e il legittimo tentativo di riscattarlo presso il Negozio *online*, qualora il buono acquistato sia stato reso in conformità al diritto di recesso. La Garanzia si applica solo al periodo di copertura concordato e, in particolare, non si applica in caso di scadenza del buono o di mancato riscatto per altri motivi.
- Mancata fornitura di un servizio nel caso di contratto di fornitura di energia (elettricità, gas, teleriscaldamento, acqua).

- In caso di intermediazione o stipula di un contratto di assicurazione, qualora il contratto assicurativo non sia stato perfezionato nonostante l'avvenuto pagamento, la Garanzia non copre la responsabilità per eventuali perdite finanziarie né integra tale responsabilità (ad esempio, in caso di raggiungimento/superamento dei limiti massimi di responsabilità). La Garanzia non garantisce inoltre l'erogazione delle prestazioni assicurative.

1.2 Rimborso in caso di mancato pagamento dopo l'annullamento, la restituzione della merce o la perdita durante il trasporto

- Mancato o parziale rimborso in caso di esercizio del diritto di recesso; il Consumatore dovrà aver esercitato tempestivamente il diritto di recesso previsto dalla legge, ai sensi delle disposizioni in materia di contratti di vendita a distanza, e aver restituito la merce al Negozio *online* secondo le modalità ed entro i termini concordati nel contratto di acquisto. La restituzione della merce deve essere tracciabile (ad esempio tramite posta raccomandata e pacchi tracciabili; tale requisito non si applica ai pacchi di piccole dimensioni).
- Mancato o parziale rimborso degli importi versati a seguito della restituzione della merce secondo quanto pattuito; il Consumatore deve avere concordato ed effettuato la restituzione della merce al Negozio *online*; quest'ultimo, una volta ricevuta la merce restituita, non ha provveduto o ha provveduto solo parzialmente al rimborso pattuito.
- Mancato o parziale rimborso degli importi versati qualora il Negozio *online* risulti responsabile della perdita della merce ordinata *online* durante il trasporto, sia in fase di consegna sia al momento della restituzione della merce nell'ambito dell'esercizio del diritto di recesso previsto dalla legge.

2 Requisiti previ degli eventi assicurati e ambito di copertura

La Garanzia si applica agli eventi assicurati sopra citati, qualora le seguenti condizioni siano pienamente soddisfatte:

- L'evento assicurato deve verificarsi entro il periodo di copertura previsto dalla rispettiva Garanzia (si veda l'Allegato 2, Sezione 4, "Importo e durata della copertura") successivamente alla ricezione dell'ordine da parte del Negozio *online*.
- Per ottenere una soluzione nel caso in cui si verifichino gli eventi assicurati, dovrai avviare una segnalazione nel tuo account Trusted Shops entro il termine del periodo di copertura.
- Devi poter dimostrare di avere presentato la richiesta di rimborso presso il Negozio *online*.
- In caso di segnalazione relativa a una mancata consegna o una mancata prestazione di un servizio, è necessario che il periodo previsto per la consegna o per la prestazione del servizio concordato sia scaduto e che tu abbia inviato un sollecito per l'esecuzione del servizio o della consegna entro un ragionevole periodo di

tolleranza. Tale disposizione non si applica alle transazioni aventi una data fissa, nelle quali la consegna o la prestazione del servizio sono state concordate per una data specifica.

La Garanzia copre, di norma, le richieste di risarcimento di natura legale e contrattuale nella misura indicata nell'Allegato 2, Sezione 1 ("Eventi assicurati"). Gli Acquirenti non classificati come Consumatori hanno pertanto diritto a un insieme di richieste diverso (in genere meno numerose) rispetto a quello dei Consumatori. In nessun caso la Garanzia copre richieste al di fuori dei contratti stipulati, richieste di garanzia o qualsiasi richiesta di risarcimento danni. Per i contratti che disciplinano l'intermediazione di un servizio, è coperta esclusivamente la prestazione del servizio di intermediazione dovuta dal Negozi *online*. Nel caso di biglietti acquistati tramite un Negozi *online*, non è garantita la realizzazione dell'evento o di un evento equivalente.

3 Garante

La Garanzia Trusted Shops è offerta da uno dei seguenti garanti Trusted Shops:

- Atradius Kreditversicherung, filiale di Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Colonia, Germania, legale rappresentante: Dr Thomas Langen, Tribunale di Colonia HRB 89229, attività principale: assicurazione del credito
- R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Tribunale di Wiesbaden HRB, Registro commerciale 7934

L'esecuzione delle garanzie è effettuata per conto di Trusted Shops. Il relativo garante viene scelto da Trusted Shops SE e comunicato tramite e-mail all'utente dopo la segnalazione per la tutela dei consumatori.

4 Importo e durata della copertura

Il periodo di copertura è di 30 giorni, salvo nei casi in cui venga offerta una copertura più estesa nei singoli casi. L'importo di copertura massimo e la relativa durata possono essere consultati nel certificato, cliccando sul sigillo presente nel rispettivo Negozi *online*. Riceverai inoltre un'informativa via e-mail relativa all'esistenza della Garanzia Trusted Shops con l'importo e la durata della copertura applicabili.

5 Denuncia del danno e liquidazione

Termini: qualora, durante il periodo di copertura, si verifichi uno degli eventi assicurati elencati nell'Allegato 2, Sezione 1 **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** ("Eventi assicurati"), potrai presentare una richiesta di rimborso al garante ("Richiesta di garanzia") entro la fine del periodo di copertura. Le richieste di informazioni inoltrate da Trusted Shops nell'ambito della procedura di soluzione di una segnalazione, devono essere evase entro un periodo di tempo ragionevole. Se lo richiedi, potrai ricevere ulteriori informazioni sui termini di scadenza.

Prove: il garante è vincolato alla normativa vigente in materia probatoria e decide in merito alla Garanzia sulla base delle prove presentate tempestivamente, tenendo conto delle disposizioni contrattuali e delle condizioni di garanzia.

Tutte le prove necessarie, in particolare quelle relative ai pagamenti e ai resi, devono essere fornite al garante in forma adeguata (ad esempio, copia dell'estratto conto bancario, ricevuta di pagamento in contanti, copia di bolla di consegna, dichiarazioni dei testimoni) entro un periodo di tempo ragionevole dalla presentazione della richiesta di prestazione della garanzia o dal momento della relativa richiesta nel corso della procedura di soluzione. Saranno prese in considerazione solo le prove presentate entro i termini stabiliti. Il caso sarà quindi valutato e deciso sulla base delle informazioni e delle prove disponibili fino a quel momento, determinando automaticamente la conclusione della copertura.

Rimborso: qualora il garante stabilisca che è dovuto un rimborso, il Negozio *online* sarà invitato da Trusted Shops a procedere con tale rimborso. Se il Negozio *online* non procede al rimborso entro un periodo di tempo ragionevole, riceverai il pagamento dal garante ai sensi della Garanzia Trusted Shops, ma solo fino all'importo massimo di copertura concordato (v. Allegato 2, Sezione 4, "Importo e durata della copertura"). Nel caso di servizi ricorrenti, la Protezione Acquirenti si applica esclusivamente ai servizi parziali ancora da erogare e ai pagamenti effettuati durante il periodo di copertura.

6 Colpa concorrente e accordo di cessione

Hai l'obbligo di adottare tutte le misure necessarie per prevenire il verificarsi di un evento assicurato e/o per recuperare i pagamenti già effettuati. In caso di rimborso ricevuto in forza della Garanzia, cedi irrevocabilmente a Trusted Shops SE tutti i diritti e i crediti nei confronti del Negozio online e di terzi (ad esempio le compagnie assicurative, come l'assicurazione per l'annullamento del viaggio) relativi alla transazione coperta, comprensivi di tutti i diritti accessori. Trusted Shops SE accetta tale cessione.

Informativa sulla privacy relativa al trattamento dei dati personali nell'utilizzo dei servizi Trusted Shops

Qui è possibile trovare informazioni sul trattamento dei propri dati personali in relazione all'utilizzo dei servizi Trusted Shops.