



Criteri di accreditamento per il sigillo europeo per l'e-commerce (European Trust Mark) di EMOTA:

A. Codice di condotta con elevato livello di protezione al consumatore:

- Informazioni trasparenti sul venditore
- Descrizione del prodotto chiara, completa e accurata
- Prezzi trasparenti, comprensivi di tutte le spese e tasse
- Informazioni accurate al cliente sulla disponibilità dei prodotti e sui tempi di consegna
- Consegna secondo le specifiche e la tempistica indicata al cliente
- Processo chiaro di riconsegna dei resi e rimborso tempestivo
- Servizio clienti accessibile e gestione reclami tempestiva
- Protezione dei dati personali in base alla normativa comunitaria e nazionale
- Adeguata tutela dei minori
- Metodi di pagamento sicuri

B. Processo di accreditamento rigoroso:

- Procedura online, pienamente documentata, interattiva e accessibile, che consente e garantisce il rispetto da parte dei venditori dei criteri di certificazione del sigillo di garanzia
- Supporto e consulenza online e interattivi, per consentire al venditore di apportare i necessari miglioramenti prima che il sigillo di garanzia possa essere riconosciuto
- Rapporto verificabile di certificazione e di conformità ai requisiti del sigillo di garanzia, incluso il rispetto delle condizioni generali di vendita

C. Monitoraggio continuo del rispetto dei criteri di certificazione da parte dei venditori:

- Revisione minima annuale della conformità ai criteri di certificazione
- Controlli supplementari possono essere effettuati in qualsiasi momento, in caso di anomalie

D. Servizi di risoluzione stragiudiziale delle controversie:

- I venditori devono fornire le informazioni relative ai servizi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, anche online

E. Controlli e sanzioni:

- L'organizzazione del sigillo di garanzia affronterà tutte le problematiche rilevanti con il venditore, che dovrà correggerle tempestivamente

Il sigillo di garanzia può essere revocato se il venditore non rispetta il codice di condotta o in caso di insolvenza.