

## Criterios de calidad - eMagnesio.es

La tienda online se compromete a cumplir con las disposiciones legales sobre los contratos a distancia y la protección de datos en el comercio electrónico. eMagnesio.es comprueba la identidad y la solvencia económica de la tienda adherida al inicio de cada proceso de adhesión y también comprueba la solvencia de adherido durante el transcurso de la misma.

### 1. Identidad y contacto

- El aviso legal es fácil de encontrar y se presenta al usuario de forma transparente.
- Se ofrece un medio rápido y sencillo para contactar a la tienda online.

### 2. Protección de datos y seguridad

- La política de protección de datos es fácil de encontrar en la tienda online.
- En la tienda online se transmiten los datos de carácter personal de forma segura y cifrada. En especial, a lo relativo con datos sensibles como los números de cuentas bancarias y los datos de las tarjetas de crédito.

### 3. Desistimiento

- El consumidor es informado acerca del derecho de desistimiento y sobre la existencia de excepciones que limiten el derecho de desistimiento del consumidor.
- El derecho de desistimiento no se restringe indebidamente de forma grave.

### 4. Productos y costes

- En la tienda online se ofrecen únicamente productos cuya venta no infringe el catálogo de exclusiones de eMagnesio.es.
- Todos los precios de los productos, gastos de envío y otros costes adicionales se especifican de forma transparente y a más tardar durante el proceso de pedido.

### 5. Envío y pago

- El cliente es informado de forma transparente y sin contradicciones sobre el plazo de entrega de la mercancía o del cumplimiento del contrato de servicios.
- En la tienda se ofrece al menos un método de pago gratuito.
- En la tienda online se ofrece cuando menos un método de pago para el que no es necesario identificarse o registrarse.

### 6. Proceso de pedido

- En la página de pedido se informa al consumidor/usuario sobre los productos solicitados, sus precios, los gastos de envío adicionales, así como otros costes adicionales de forma transparente o, al menos, se brinda la posibilidad de acceder directamente a dicha información.
- La recepción del pedido se confirma inmediatamente por correo electrónico.
- La confirmación del pedido no contradice de forma grave la información brindada por la tienda online. No existe diferencia alguna por ejemplo, entre las cláusulas relativas al derecho de desistimiento y la información relativa al mismo en la confirmación del pedido

### 7. Protección al comprador de eMagnesio.es.

- La tienda online le permite al consumidor registrarse en el servicio de Protección al Comprador de eMagnesio.es y a la Garantía de eMagnesio.es para proteger al consumidor en caso de que no se realice la entrega de la mercancía o el reembolso no se realice independientemente del método de pago utilizado.

### 8. Indicadores de calidad

- eMagnesio.es llevará a cabo una evaluación continua de los siguientes indicadores de calidad, los cuales deberán ser cumplidos por la tienda online.

#### 8.1 Opiniones de los clientes

- La puntuación global otorgada por las valoraciones de eMagnesio.es deberá ser como mínimo de 3,5 en cada periodo de 30 días.

#### 8.2 Reembolsos

- Al menos el 95% de los pedidos en los que se haya contratado la Protección al Comprador o la garantía de eMagnesio.es deberán tramitarse sin reclamaciones, es decir, sin que se efectúe una solicitud de reembolso del precio de compra a través de la garantía de eMagnesio.es.

#### 8.3 Respuestas

- Al menos el 95% de las solicitudes de Protección al Comprador y de garantía de eMagnesio.es a la tienda online deberán ser respondidas dentro un plazo de cinco días.