

Trusted Shops Packages : Service Overview	START	PRO	PREMIUM
Certification & Label de confiance			
• Contrôle de conformité des critères de qualité	✓	✓	✓
• Rapport de certification individuel	✓	✓	✓
• Licence d'utilisation du label après certification	✓	✓	✓
• Certificat Trusted Shops sur vote site marchand	✓	✓	✓
• Vérification de solvabilité	✓	✓	✓
• E-Mail support pendant certification	✓	✓	✓
• Premium support par le service certification	—	✓	✓
• Support individuel (par e-mail et par téléphone)	—	—	✓
Garantie & Résolution de Litiges			
• Garantie de remboursement pour vos clients	✓	✓	✓
• Service consommateur via e-mail, web, téléphone	✓	✓	✓
• Accès au forum expert site marchand	✓	✓	✓
• Accès aux avantages de notre réseau partenaires	✓	✓	✓
• Résolution de litiges avec experts Trusted Shops	✓	✓	✓
Marketing & Relations Publiques			
• Profil de votre site sur le portail Trusted Shops	✓	✓	✓
• Mention spéciale de votre site sur le portail Trusted Shops	—	✓	✓
• Nombre de catégories libres pour top-produits	—	1	3
• Présentation de votre site sur page d'accueil Trusted Shops	—	1 Jour	3 Jours
• Présentation de votre site dans la newsletter consommateur	—	Logo	Logo, Profile
• Présentation de votre site dans la newsletter adhérent	—	✓	✓
• Documents (textes, graphiques,...) pour vos campagnes publicitaires	—	✓	✓
• "Top-Site" dans une des catégories produit pendant 3 mois	—	✓	✓
• "Bon Plan Shopping" avec logo de votre site et lien pendant 2 mois	—	✓	✓
• Mention spéciale de votre site dans la liste de référence	—	✓	✓
NOUVEAU Spécial Marché Allemand			
• Support pour vos activités relation publiques	—	—	✓
• Préparation d'un communiqué de presse	—	—	✓
• Envoi communiqué de presse à 4.500 journalistes	—	—	✓
• Newsletter Expert avec actualité juridique	—	—	✓
• Le manuel pratique pour l'Allemagne : +100 pages d'expertise	—	—	✓
• Accès au site marchand de référence allemand	—	—	✓
• 50 textes légaux allemands (HTML)	—	—	✓
• 100 EUR clicks gratuits sur portail shopping Trusted Shops	—	—	✓
• Promotion de votre site sur les comparateurs de prix leaders en Allemagne	—	—	✓
• Radar de prévention juridique	—	—	✓

La gamme de services Trusted Shops



L'affiliation Trusted Shops offre aux sites marchands une gamme de services complète pour créer un climat de confiance et sécurité idéal et augmenter le chiffre d'affaires en ligne.

Au delà des services de certification (label de confiance, garantie et service de résolution de litiges), les sites marchands peuvent profiter de services supplémentaires, par exemple pour supporter les actions marketing/PR ou dynamiser les activités internationales en Europe.

Les services "Spécial Marché Allemand" ont été spécialement conçus pour aider les sites marchands Français à profiter d'un des marchés e-commerce les plus dynamique en Europe (30% du marché Européen).

Services Certification & Label de Confiance

- **Contrôle de conformité des critères de qualité**
La conformité de votre site marchand est contrôlée par rapport aux critères de qualité Trusted Shops. Ces critères sont basés sur les demandes des associations de protection du consommateur et des lois en vigueur. Le catalogue de critères est constamment actualisé pour prendre en compte les développements récents en matière juridique et de la protection du consommateur. Grâce à la conformité aux critères de qualité Trusted Shops, vous réduisez les risques d'erreurs légales et vous vous démarquez de votre concurrence.
- **Rapport de certification individuel**
Un compte-rendu individuel du contrôle de conformité de votre site marchand est rédigé dans le cadre de la procédure de certification. Le compte-rendu reprend +100 critères d'évaluation et vous indique dans quelle mesure votre site marchand est conforme aux critères de qualité. Les points qui sont sujets à amélioration sont listés avec une explication pratique et détaillée de la raison du problème et de la manière de le résoudre.
- **Licence d'utilisation du label après certification**
Grâce au label de confiance Trusted Shops, vous démontrez la fiabilité et la sécurité de votre site marchand. Avec un climat de confiance et de sécurité idéal pour les consommateurs, vous améliorez votre taux de conversion et réussissez à convaincre les visiteurs les plus critiques grâce à la combinaison de label de confiance, garantie de remboursement et service de résolution de litiges.
- **Certificat Trusted Shops sur votre site marchand**
Un client potentiel peut vérifier la validité de votre certificat Trusted Shops en cliquant sur le label Trusted Shops affiché sur la page d'accueil de votre site marchand. Une connexion sécurisée (SSL) vers le système online Trusted Shops ouvre une fenêtre qui indique la validité de votre certificat. Le consommateur peut ainsi s'assurer du sérieux de votre offre avant d'effectuer ses achats en ligne.

- **Vérification de solvabilité**
Après la vérification positive de votre solvabilité par la société d'assurance partenaire de Trusted Shops, les achats de vos clients vont être cautionnés par Trusted Shops. Vos clients vont pouvoir alors profiter de la garantie de remboursement sans supplément de coût lors des achats dans votre site marchand.
- **E-Mail support pendant certification**
Vous pouvez avoir recours à notre support e-mail pendant la procédure de certification. Vos questions envoyées par e-mail seront traitées par nos experts du service certification. Vous recevez les réponses également par e-mail.
- **Premium support par le service certification**
Un interlocuteur du service juridique de Trusted Shops répond à vos questions concernant les critères de qualité et les conditions de garantie par e-mail ou par téléphone.
- **Support individuel (par e-mail et par téléphone)**
Vous avez accès à un interlocuteur individuel avec liaison téléphonique directe, qui vous apporte un support individuel et répond à toutes vos questions concernant la procédure de certification.

Services Garantie & Résolution de Litiges

- **Garantie de remboursement pour vos clients**
La garantie de remboursement sans supplément de coût pour vos clients s'applique dans les cas de non-livraison de la marchandise, non remboursement en cas de retour de la marchandise et dans les cas de fraude de carte de crédit. Avec la garantie Trusted Shops, vous offrez un service unique en Europe à vos clients. La garantie est cautionnée par Atradius, deuxième assureur-crédit dans le monde.
- **Service client via e-mail, web, téléphone**
En cas de problème avec une commande en ligne dans un site affilié Trusted Shops, les consommateurs peuvent s'adresser au service client Trusted Shops par e-mail, via le système online d'enregistrement des litiges ou par téléphone. Après vérification de la validité de la déclaration, l'équipe service client Trusted Shops prend contact avec le site marchand pour résoudre le litige. Jusqu'à présent tous les cas de litiges ont été résolus à l'amiable. Ce service vous aide à optimiser votre propre service client.
- **Accès au forum expert site marchand**
Grâce au forum Trusted Shops, vous pouvez discuter les questions techniques et juridiques concernant le commerce électronique avec les collaborateurs de l'équipe certification Trusted Shops et avec d'autres sites marchands affiliés Trusted Shops. Vous trouvez ici de nombreuses informations pratiques et une aide professionnelle et compétente.
- **Accès aux avantages de notre réseau de partenaires**
Trusted Shops coopère avec de nombreux prestataires de services pour sites marchands. Grâce au poids de la communauté Trusted Shops, nous avons pu négocier des offres avantageuses pour les adhérents Trusted Shops dans de nombreux domaines : systèmes de paiement, management du risque, commercialisation, software etc.

- **Résolution de litiges avec experts Trusted Shops**
Trusted Shops aide à résoudre des litiges éventuels entre les consommateurs et les sites marchands affiliés. L'efficacité et le pragmatisme de notre procédure de résolution de litiges ont convaincu la Commission Européenne de nous apporter leur soutien. Tous les cas de litiges traités jusqu'à présent ont pu être résolus à l'amiable : pas de procédure judiciaire et pas de coûts inutiles !

Services Marketing et PR

- **Profil de votre site sur le portail Trusted Shops**
Le profil de votre site marchand est référencé avec description sur le portail Trusted Shops (trustedshops.com, .fr, .de, etc.)
- **Mention spéciale de votre site sur le portail Trusted Shops**
Votre site marchand est référencé de manière spéciale sur le portail Trusted Shops, notamment avec votre logo et une description détaillée de votre site marchand.
- **Nombre de catégories libres pour top-produits**
En fonction du type d'affiliation que vous avez choisi (Start, Pro ou Premium), vous pouvez sélectionner un nombre de catégories idéales pour référencer votre site marchand sur le portail Trusted Shops. En choisissant judicieusement vos catégories, vos clients potentiels vous trouveront plus facilement et vous augmentez le nombre de visiteurs sur votre site.
- **Présentation de votre site sur page d'accueil Trusted Shops**
Votre site marchand est présenté sur la page d'accueil Trusted Shops à haute fréquentation : pour la plupart des visiteurs de Trusted Shops, c'est un point d'entrée privilégié dans votre site.
- **Présentation de votre site dans la Newsletter Consommateur**
Vous disposez d'un slot de présentation pour votre site marchand dans la Newsletter Consommateur. Ce slot comprend article rédactionnel, logo et un lien direct vers votre site. Si vous désirez utiliser la Newsletter Consommateur pour présenter vos produits ou toutes autres actions promotionnelles, contactez nous pour les tarifs en vigueur.

La newsletter mensuelle de Trusted Shops permet aux sites marchands affiliés Trusted Shops de présenter nouveautés, promotions spéciales ou produits à prix réduits etc. Cette newsletter s'adresse à une clientèle très ciblée (les "Heavy-Shopper"), qui ont déjà fait l'expérience des achats en ligne avec des sites affiliés Trusted Shops. Plus de 150.000 abonnés reçoivent la newsletter Trusted Shops (Décembre 2006). Le nombre des abonnés ne cesse d'augmenter grâce au système Trusted Shops : au moment de l'enregistrement pour la garantie de remboursement, le consommateur peut décider de s'abonner très simplement à la newsletter.

- **Présentation de votre site dans la Newsletter Adhérent**
Vous disposez d'un slot de présentation avec article rédactionnel, logo et lien direct vers votre site. Contactez nous pour utiliser la Newsletter Adhérent pour placer des offres spéciales ou des propositions de coopération.

Plus de 3000 professionnels reçoivent aujourd'hui la Newsletter Adhérent chaque mois (Décembre 2006). Les abonnés de la Newsletter Adhérent sont des professionnels de

l'Internet et du commerce électronique et constituent une cible privilégiée pour vos produits et services.

- **Documents (textes, graphiques,..) pour vos campagnes publicitaires**
Trusted Shops met à votre disposition une gamme complète de documents publicitaires : logo Trusted Shops, graphiques haute définition, textes publicitaires au format texte ou HTML avec explications - DELL, Fujitsu-Siemens, Aral et beaucoup d'autres sites marchands utilisent les documents publicitaires Trusted Shops dans leur publicité et annonces - pour plus de confiance et plus de chiffre d'affaires.
- **"Top-Site" dans une des catégories produit pendant 3 mois**
Votre site marchand est référencé "Top-Site" dans une catégorie de produit avec description et lien direct. Cela signifie encore plus de visiteurs pour votre site grâce au placement prioritaire.
- **"Bon Plan Shopping" avec logo de votre site et lien pendant 2 mois**
La page des "Bon Plans" présente des offres intéressantes dans une des catégories les plus fréquentée du site Trusted Shops. Votre site marchand est présent avec logo pendant au moins deux mois.
- **Mention spéciale de votre site dans la liste de référence**
Votre site marchand est placé systématiquement dans les communiqués de presse Trusted Shops et dans les présentations comme site de référence. Nous vous mettons en relation avec des journalistes qui nous contactent si le thème est approprié.

NOUVEAU: Spécial Marché Allemand

- **Support pour vos activités relation publiques (PR)**
Vous disposez d'une aide professionnelle pour tous vos travaux de relation publique avec textes modèles, citations, etc. Nous vous conseillons sur la démarche à suivre pour lancer vos opérations de relation publique en Allemagne.
- **Préparation d'un communiqué de presse**
Nous préparons une proposition de communiqué de presse, que vous pouvez utiliser si vous le désirez. Vous pouvez bien sûr nous communiquer votre propre ébauche de communiqué. Notre département relations publiques pourra éventuellement retravailler le communiqué de presse et, avec votre accord, le publier.
- **Envoi communiqué de presse à 4.500 journalistes**
Les communiqués de presse Trusted Shops sont distribués en Allemagne via "Presse-Box" à plus de 4.500 journalistes par e-mail ou par fax. La liste des media comprend les magazines spécialisés, des media online mais aussi des agences de presse, des quotidiens et des hebdomadaires ainsi que des radios et télévisions. Cette sélection de contacts media est ciblée sur les thèmes Internet, e-business, ITC et d'autres branches technologiques.
- **Newsletter Expert avec actualité juridique**
La Newsletter Expert reprend l'actualité du développement du commerce électronique dans le domaine juridique Allemand et Européen : nouveaux textes de loi, jugements actuels et analyses, notamment dans le domaine des "Abmahnung" (lettres

d'avertissements légaux) qui ont un poids important en Allemagne. Vous restez constamment au contact de l'actualité et pouvez réagir en conséquence.

- **Le manuel pratique pour l'Allemagne : +100 pages d'expertise**

Le manuel pratique pour les pays de langue allemande permet, sans connaissance juridique détaillée préalable, de concevoir la procédure d'achat en ligne pour votre site marchand en parfaite conformité avec les exigences légales : depuis les mentions légales ("Impressum") jusqu'à la déclaration de protection des données ("Datenschutzerklärung"), description des produits, stockage des données client, page de commande, pages d'information et conditions générales ("AGB") jusqu'au texte de l'e-mail de confirmation de la commande.

Les auteurs, Thomas Hoeren (professeur à l'université de Münster) et Carsten Föhlich (conseiller juridique Trusted Shops) ont synthétisé l'expérience de plus de 3000 certifications de sites marchands avec le fondement juridique scientifique sur plus de 100 pages de recommandations pratiques. Vous apprenez dans le chapitre "Connaissances de base" la signification des termes importants dont vous aurez besoin. Le chapitre "Modèles de textes" comprend de nombreuses propositions de textes pour une utilisation pratique dans votre site marchand. Dans le chapitre "Après la commande", vous pourrez lire les conseils pratiques pour résoudre des situations typiques, par ex. lors de difficulté de livraison ou lorsqu'un client retourne une marchandise défectueuse.

"Ce livre est une lecture obligatoire pour tous ceux qui conçoivent ou gèrent un site marchand." (Professeur Brönneke, Institut Universitaire de Pforzheim)

- **Accès au site marchand de référence allemand**

Le site marchand de référence vous montre très pratiquement comment vous pouvez concevoir et structurer votre propre site marchand de manière optimale. Le site de référence implémente la procédure de commande complète, mentions légales, conditions générales et l'information à propos de la rétractation. Vous disposez ainsi d'un modèle pour vérifier quelles sont vos obligations légales lors de la vente en ligne en Allemagne ainsi que des textes modèles (par exemple conditions générales et information sur la rétractation).

- **50 textes légaux allemands (HTML)**

Vous avez accès à 50 textes légaux pour votre site marchand. Ces textes couvrent les domaines suivant : mentions légales, déclaration protection des données, description des produits, information sur les prix, collecte des données et mode de paiement, CGV et information pour les clients, page de commande et confirmation de commande par e-mail.

- **100 EUR clicks gratuits sur portail shopping Trusted Shops**

Vous bénéficiez d'un avoir de 100 EUR pour la participation au portail shopping Trusted Shops. Le portail shopping Trusted Shops permet au consommateur de rechercher des produits proposés par des sites marchands affiliés Trusted Shops via recherche multicritère. L'intégration des données produit et la facturation CPC (cost per click) est prise en charge par notre partenaire Pangora.

Avec un comparateur de prix pratique et simple d'utilisation, le portail shopping Trusted Shops s'est établi en peu de temps comme un environnement de qualité pour les achats en ligne avec des possibilités de marketing intéressantes pour les sites

marchands. Un nombre croissant d'internautes utilisent le portail Trusted Shops pour rechercher des produits que proposent les sites marchands affiliés à Trusted Shops et profiter de la sécurité Trusted Shops avec la garantie de remboursement. Vous pouvez aussi profiter de cette clientèle de confiance en chargeant vos produits sur le portail shopping Trusted Shops.

- **Promotion de votre site sur les comparateurs de prix leaders en Allemagne**
Trusted Shops coopère avec les portails comparateurs de prix leaders en Allemagne, par exemple Shopping.com et Billiger.de. Une interface automatique entre Trusted Shops et ces portails permet d'indiquer si un site marchand est affilié à Trusted Shops. Les portails référencent les sites marchands affiliés Trusted Shops de façon spéciale ("Shop futé " chez Shopping.com ou "Achetez avec garantie" chez Billiger.de). Les adhérents Trusted Shops sont traités de manière privilégiée (par exemple affichage en haut de la liste des produits recherchés). D'autres portails (par exemple idealo.de, evendi.de ou preistrend.de) affichent même les profils des sites marchands affiliés Trusted Shops avec logo.
- **Radar de prévention juridique**
Le Radar de prévention juridique vous informe automatiquement dès qu'une vague de lettres d'avertissements légales ("Abmahnung") est identifiée. Nous avons formé un réseau dense de renseignements avec nos adhérents, des cabinets d'avocats partenaire de Trusted Shops et des associations actives dans le domaine du commerce électronique. Ces informations vous permettent de réagir à temps et d'éviter des efforts et des coûts inutiles.