

## Conditions générales d'affiliation

### Article 1: Objet de l'affiliation Trusted Shops

- 1.1 L'octroi de droits de jouissance des marques de Trusted Shops, les contrôles des boutiques en ligne, la mise à disposition du système en ligne de Trusted Shops, les prestations de service marketing et relations publiques, le traitement des cas de dommages et des plaintes par Trusted Shops ainsi que le paiement des cotisations, les obligations de déclaration et de collaboration de la boutique en ligne seront définis ci-après.
- 1.2 Par la signature du contrat, la boutique en ligne s'engage à agir comme fournisseur aux termes de l'article 14 du code civil allemand. L'affiliation Trusted Shops de la boutique en ligne prend effet dès l'acceptation de sa demande par Trusted Shops.

### Article 2: Utilisation des marques Trusted Shops; contrôles

#### 2.1. Etendue des droits d'utilisation

Trusted Shops octroie à la boutique en ligne le droit non exclusif et incessible d'utiliser les marques "Trusted Shops" (le mot) et "Trusted Shops Guarantee" (le logo) avec les textes mis à sa disposition par Trusted Shops pendant toute la durée du contrat. Cette boutique n'aura pas le droit d'en changer la forme, ni la taille, ni la mise en page, ni la présentation en page d'accueil de sa boutique en ligne dûment contrôlée tel qu'indiqué par Trusted Shops et pourvue d'un lien menant directement au système de vérification mis à disposition, d'après les conditions ci-après.

En outre, la boutique en ligne est autorisée à indiquer les marques sur d'autres pages de son site internet contrôlées tel qu'indiqué par Trusted Shops, de même que sur des prospectus et des brochures renvoyant à son offre en ligne, mais seulement avec le consentement de Trusted Shops. Aucun autre droit d'utilisation n'est octroyé.

#### 2.2. Durée d'utilisation

Les droits d'utilisation seront accordés après un contrôle initial satisfaisant de la boutique en ligne par Trusted Shops, et ce pour une durée de 12 mois à partir du début de l'affiliation. Après expiration du délai de 12 mois, Trusted Shops effectue un nouveau contrôle (contrôle régulier) de la boutique en ligne et octroie le cas échéant un autre droit d'utilisation pour une durée de 12 mois. La boutique en ligne n'est pas en droit d'exiger de droits d'utilisation supplémentaires.

#### 2.3. Contrôles

Le droit d'utilisation des marques est autorisé une fois le contrôle initial effectué par Trusted Shops finalisé, et après son autorisation expresse (transmission du numéro d'identifiant de la boutique en ligne). Sur la base des critères de qualité, le contrôle initial sera effectué au moyen d'un compte rendu de contrôle qui sera remis à la boutique en ligne concernée si elle en émet le souhait. Les contrôles qui suivront auront une fréquence annuelle.

#### 2.4. Droits de contrôle

Trusted Shops est en droit de vérifier elle-même à intervalles irréguliers et en toute liberté ou par l'intermédiaire d'un tiers mandataire, que les conditions énoncées au paragraphe 5 de l'article 2 sont bien remplies (contrôle extraordinaire). La boutique en ligne est dans

l'obligation de donner des renseignements complets, de même que de permettre l'accès à toutes les informations nécessaires à cet effet et de les rendre disponibles à ses propres frais. Elle est en outre dans l'obligation, après en avoir convenu, de faciliter les contrôles par l'examen des documents ou des processus techniques correspondants.

#### 2.5. Conditions d'utilisation

Le droit d'utilisation ne subsiste que tant que la boutique en ligne

- respecte les règlements contenus dans chacune des versions valides des critères de qualité (annexe TS-QAL), quoique l'interprétation plus avantageuse pour les consommateurs est déterminante;
- offre à ses clients (acheteurs en ligne) la garantie de Trusted Shops conformément aux conditions du contrat de garantie de Trusted Shops (sous réserve de la signature préalable du contrat supplémentaire de garantie);
- respecte les obligations d'affichage et de collaboration contenues dans les conditions d'affiliation; et
- n'utilise sur son site internet aucun label de qualité, symbole de confiance, marque de garantie élaboré par soi-même ou mis à sa disposition par un prestataire de services tiers, dont l'usage démontre d'une concurrence déloyale ou d'une violation des droits de marque. Si d'autres labels de qualité venaient à être utilisés, ils devront être émis par une agence neutre afin de préserver les critères de contrôle objectifs. En plus des recommandations légales, l'établissement des critères de qualité qui devront être vérifiés à intervalles réguliers par cette agence neutre concernée est indispensable.

Le droit de jouissance devient caduc dès que la boutique en ligne ne remplit pas une ou plusieurs des conditions citées précédemment. Auquel cas Trusted Shops peut bloquer le statut du logo de telle sorte qu'aucune inscription pour la garantie de remboursement ne soit plus possible pour les clients de la boutique en ligne.

Trusted Shops est en droit d'adapter les critères de qualité (annexe TS-QAL) à chacune des clauses en vigueur et à la jurisprudence, bien que respectivement l'interprétation des lois la plus avantageuse pour les consommateurs et la jurisprudence de la Cour Suprême la plus avantageuse pour les consommateurs restent déterminantes. Dans ce cas, la boutique en ligne sera informée par courriel de la nouvelle version et est dans l'obligation de procéder aux modifications requises dans un délai jugé acceptable par Trusted Shops, toutefois au plus tard avant le prochain contrôle régulier.

#### 2.6. Usage abusif: peine contractuelle

Au cas où les conditions décrites au paragraphe 5 de l'article 2 ne seraient pas remplies, la boutique en ligne utilise toutefois une ou plusieurs marques de Trusted Shops, et de ce fait, Trusted Shops peut exiger de cette boutique en ligne qu'elle s'assure de se conformer aux conditions décrites par l'article 2.5. dans un délai convenable, ou de retirer les marques ainsi que toutes les indications renvoyant à Trusted Shops de son site internet (avertissement).

Si malgré l'avertissement, la boutique en ligne continue d'utiliser le logo sans respecter les conditions de l'article 2.5., Trusted Shops est en droit de résilier le contrat sans préavis et

d'exiger de cette boutique en ligne, en cas de comportement ayant entraîné des dettes, une amende de 15.000 euros. Le bénéficiaire de cette amende sera une association de protection des consommateurs désignée par Trusted Shops. Toutes les autres exigences de Trusted Shops pour cause d'usage non autorisé des marques restent inchangées.

### Article 3: Prestations de Trusted Shops

#### 3.1. Mise à disposition du système en ligne de Trusted Shops

Au cours de l'usage autorisé des marques de Trusted Shops, celle-ci met à la disposition des clients de la boutique en ligne un système qui contient les fonctionnalités suivantes:

- Par un clic de la souris sur le logo Trusted Shops, les clients de la boutique en ligne obtiennent des informations la concernant (telles que la raison sociale, la forme juridique, etc.), de même que la validité du logo.

- Les clients de la boutique en ligne peuvent souscrire en ligne la garantie Trusted Shops. La souscription d'une garantie Trusted Shops reste une option pour les clients de la boutique en ligne; la souscription sera proposée au client à un moment approprié au cours du processus d'achat. En cas de souscription, le client recevra la confirmation correspondante en ligne.

#### 3.2. Traitement de cas de dommages et de réclamation

Le client de la boutique en ligne obtient la possibilité de signaler en ligne et directement à Trusted Shops tous problèmes survenus (par exemple non-livraison de la marchandise) après l'achat sous garantie de ladite marchandise. Trusted Shops prend à son compte la suite du traitement des réclamations.

#### 3.3. Prestations en marketing, Relations Publiques et support

Trusted Shops fournit les prestations en marketing, relations publiques et support convenues conformément à la description de la prestation.

### Article 4: Prix et conditions de paiement; autorisation de prélèvement

Le montant des cotisations d'affiliation dépend du paquet de prestations de Trusted Shops de même que du chiffre d'affaires de la boutique en ligne en début d'année de la conclusion du contrat. Ce chiffre d'affaires doit être conforme à la vérité et résulte de la liste de prix en vigueur au moment de la conclusion du contrat. La cotisation forfaitaire contient également la prime variable pour la garantie Trusted Shops.

#### 4.1. Echéance

Les frais de configuration sont exigibles à la conclusion du contrat. Pour les cotisations à payer annuellement, les paiements sont exigibles à l'avance au début de chaque année contractuelle. Pour ce qui est des paiements mensuels, les trois premiers versements sont exigibles au moment de la conclusion du contrat, puis à l'avance au début de chaque mois.

#### 4.2. Remises

Une remise accordée aux boutiques en ligne utilisant certaines solutions de boutique en ligne est annulée en cas de changement de système de boutique. L'article 5.2. n'en est pas affecté.

#### 4.3. Calcul du coût de revient

A la fin de chaque année contractuelle de la boutique en ligne, elle se doit de communiquer sans en recevoir la demande les informations relatives au chiffre d'affaires réel réalisé au cours de l'année contractuelle.

En cas de dépassement de plus de 10% du chiffre d'affaires réel par le montant du chiffre d'affaires prévu comme base de calcul de la rémunération, il sera procédé pour l'année contractuelle écoulée à un remboursement à hauteur du pourcentage de dépassement. Si la boutique en ligne se retrouve, du fait du dépassement du chiffre d'affaires, dans une autre catégorie de chiffre d'affaires ayant une liste de prix spécifiques, il sera procédé au remboursement d'un montant équivalent à la différence entre l'ancienne et la nouvelle catégorie pour le compte de l'année contractuelle écoulée.

Le montant de la cotisation de l'année écoulée ainsi déterminé, il pourra être défini par Trusted Shops comme le nouveau montant de cotisation pour l'année suivante. Si en l'espace de trois mois après la conclusion du contrat, le chiffre d'affaires réel dépasse de loin le montant du chiffre d'affaire prévu, le montant de la cotisation pourra alors être redéfini au cours de l'année contractuelle; dans ce cas, la base de calcul est le chiffre d'affaires mensuel moyen estimé sur toute l'année de contrat.

#### 4.4. Ajustement des prix

Si les salaires, les coûts de matériel ou les prix d'achat sont revus à la hausse après écoulement de la première année contractuelle, Trusted Shops est en droit de revoir à la hausse de façon raisonnable et proportionnelle le frais d'affiliation. La boutique en ligne n'est autorisée à rompre exceptionnellement le contrat que si l'augmentation des cotisations est de plus de 5% par année contractuelle.

#### 4.5. Autorisation de prélèvement

Par la conclusion du contrat, la boutique en ligne autorise Trusted Shops, de façon révocable, à encaisser à échéance les paiements qu'elle se doit d'effectuer (cotisations et frais du contrat d'affiliation, de même que honoraires et remboursements provenant du contrat de garantie) par débit du compte bancaire cité. Si les provisions exigées ne sont pas disponibles, l'institut de crédit gérant le compte ne se verra pas dans l'obligation de payer. Il ne sera effectué aucun paiement partiel par débit direct. Trusted Shops peut exiger un montant forfaitaire de 20,- euros pour chaque opération bancaire infructueuse correspondant aux frais de traitement et frais bancaires. Il est toutefois permis à la boutique en ligne de prouver qu'il n'y a pas eu de dommage causé ou que celui-ci n'a pas entraîné de frais à hauteur du montant forfaitaire.

#### 4.6. Retard de paiement

Trusted Shops se réserve le droit de bloquer le logo et de ne plus fournir les prestations convenues si la boutique en ligne accuse un retard de paiement pour des frais échus.

### Article 5: Obligation d'annonce et de collaboration de la boutique en ligne

#### 5.1. Création des conditions préalables à l'utilisation

La boutique en ligne créera, dans les trois mois suivant la conclusion du contrat, les conditions techniques nécessaires à l'utilisation du système en ligne mis à sa disposition et adaptera ses pratiques commerciales aux critères de qualité (annexe TS-QAL) conformément au premier ou le cas échéant au compte-rendu annuel de Trusted Shops.

La boutique en ligne se doit d'informer Trusted Shops juste après la mise en œuvre des prescriptions du compte-rendu. Si les critères de qualité ne sont pas remplis ou s'il se trouve entre la rédaction du compte-rendu et l'application par la boutique en ligne une période de plus de trois mois, aucun droit d'utilisation des marques Trusted Shops ne sera octroyé. Trusted Shops vérifie à nouveau, à la demande de la boutique en ligne, les changements non encore effectués jusqu'à ce que les conditions d'utilisation soient remplies. Les coûts de tels contrôles supplémentaires imputables à la boutique en ligne peuvent être calculés sur la base de la liste des prix.

#### 5.2. Réorganisation du site internet

La boutique en ligne est soumise à déclaration après la réorganisation de son site internet selon les critères de certification (ex: traduction en d'autres langues, changement des conditions générales de vente, etc.), si elle envisage de réorganiser son site internet après le dernier contrôle effectué ou si elle veut utiliser le logo sur d'autres sites internet qui diffèrent de celui existant au moment du dernier contrôle effectué par Trusted Shops. Les frais nécessaires pour les contrôles supplémentaires ou l'utilisation du logo sur d'autres sites internet peuvent être calculés sur la base de la liste des prix.

#### 5.3. Traitement des cas de dommages et des réclamations

La boutique en ligne doit être en mesure de répondre aux questions posées par Trusted Shops et les clients pendant toute la durée du contrat par courrier postal ou par courriel selon le cas, en l'espace de cinq jours, ainsi que de fournir tous les documents nécessaires au traitement des dossiers sur toute cette période; tout ceci indépendamment du fait qu'il s'agisse du cas où le client a souscrit à la garantie de remboursement ou pas. La boutique en ligne doit en particulier être en mesure de désigner la personne chargée du dossier, avoir en sa possession des données concrètes sur les dates de livraison, fournir les bordereaux de livraison et les reçus de remboursement, et donner toutes les informations sur des traces d'utilisation ou toutes autres circonstances qui pourraient donner droit à une dévalorisation de la marchandise ou à des déductions.

Si la boutique en ligne se rend coupable de manquement à son obligation d'assistance, Trusted Shops peut exiger un montant forfaitaire de 25 Euros par dommage causé ou par réclamation enregistrée. Il est toutefois permis à la boutique en ligne de prouver qu'il n'y a pas eu de dommage causé ou que celui-ci n'a pas entraîné de frais à hauteur du montant forfaitaire.

### Article 6: Responsabilité

6.1. Il est à noter que Trusted Shops s'attache exclusivement à faire respecter les conditions des droits d'utilisation décrites au paragraphe 5 de l'article 2. Trusted Shops n'a ni les moyens, ni l'autorisation de se permettre un

contrôle global du respect de toutes les lois à cause de la loi sur le conseil juridique. De ce fait, un rapport positif ne signifie pas forcément que le site internet de la boutique en ligne respecte toutes les règles les plus importantes, en particulier les règlements sur la concurrence déloyale ou ceux des clauses de contrat abusives.

6.2. Trusted Shops exclut toute responsabilité pour violation de ses obligations par négligence ou faute légères, tant qu'elle ne concerne pas les obligations essentielles du contrat et ne portent pas atteinte à la vie, la santé et l'intégrité physique et ne relève pas de la loi sur la garantie des produits. Cela est aussi valable pour les manquements à leurs obligations par les auxiliaires d'exécution.

### Article 7: Activité d'intermédiaire

Tant que la boutique en ligne, pour ce qui est des livraisons ou des prestations de services, n'intervient pas elle-même en tant que contractante avec le client final, mais se limite à faire signer des contrats d'achat ou de prestation de services au travers d'un portail électronique, à jouer un rôle d'intermédiaire dans l'utilisation d'un logiciel de boutique ou de toute autre plate-forme semblable, elle devra s'assurer que les parties contractantes de l'achat ou de la prestation de service (prestataire) ont respecté leurs obligations aux termes des articles 2 et 5 cités plus haut tout au long de la durée de leur contrat. Si le prestataire de service allait à l'encontre d'une des obligations sus-citées, la sanction convenue dans l'article 2.6 pourrait être appliquée à l'intermédiaire. L'intermédiaire se doit d'indiquer à Trusted Shops tous les prestataires de services de manière adéquate ainsi que l'intégralité de leurs mentions légales et toutes les personnes à qui s'adresser.

### Article 8: Durée, prolongation et résiliation de contrat

8.1. La durée d'un contrat est de 12 mois. Le contrat d'affiliation à Trusted Shops se prolonge à chaque fois d'un an, tant qu'il n'a pas été résilié 3 mois avant la fin de la période de 12 mois. L'article 2.2. et le droit à la résiliation extraordinaire pour des motifs graves restent intacts et en vigueur.

8.2. Un motif grave menant à une résiliation extraordinaire de contrat par Trusted Shops existe en particulier si,

- la boutique en ligne ne respecte pas son obligation d'annonce ou de collaboration aux termes de l'article 5 malgré avertissement répété, ou bien se refuse en son âme et conscience et de façon définitive de respecter ces obligations,
- la boutique en ligne falsifie le montant prévu ou effectif de son chiffre d'affaires, ou bien
- la boutique en ligne accuse un retard de paiement d'au moins deux mensualités consécutives.

### Article 9: Modifications dans le contrat

Tout changement apporté dans les conditions générales d'affiliation (TS-AMB) ou sur les prix devra être transmis par écrit à la boutique en ligne. Les changements sont considérés comme accordés si la boutique en ligne ne formule aucune objection par écrit. Trusted Shops indiquera particulièrement cette consé-

quence par écrit. L'objection doit être émise dans un délai d'un mois à compter du jour de la réception de l'information.

**Article 10: Dispositions finales**

- 10.1 Les déclarations relatives au contrat d'affiliation ne sont valables que si elles sont reçues par écrit conformément au § 126b du code civil de la République Fédérale d'Allemagne (BGB). Les résiliations s'effectuent par écrit (§ 126 BGB).
- 10.2 Pour tous litiges relatifs au contrat d'affiliation, le droit allemand est applicable. La juridiction compétente est Cologne.
- 10.3 En cas de caducité d'une des clauses de ces conditions générales d'affiliation, les autres clauses restent intactes et en vigueur. La clause caduque peut être remplacée par une clause étant, de part son applicabilité et sa portée économique, la plus proche du sens et du but visés par la clause caduque. Ceci vaut également pour d'éventuels vides juridiques.