

Conditions de la protection des acheteurs Trusted Shops (déclaration de garantie)

I. Prestations

L'émetteur de la garantie* Trusted Shops (émetteur de la garantie) vous offre, en tant que client d'une boutique en ligne certifiée ou d'un voyageur en ligne, avec la garantie Trusted Shops, la protection suivante dès lors que les conditions indiquées en II. sont remplies :

- Remboursement du prix d'achat en cas de non-livraison de la marchandise commandée par la boutique en ligne ;
- Remboursement du prix d'achat suite au renvoi de la marchandise à la boutique en ligne ;
- Remboursement du prix du voyage en cas de non-expédition des documents de voyage par le voyageur en ligne ;
- Remboursement de la rémunération en cas de non-apport de services convenus ; et
- Remboursement de votre franchise à hauteur de 50,- EUR en cas d'utilisation abusive de votre carte de crédit en lien avec votre commande en ligne auprès d'une boutique en ligne ou d'un voyageur en ligne.

Le traitement des sinistres est assuré par Trusted Shops GmbH pour le compte de l'émetteur de la garantie.

II. Conditions préalables

1. Formation de la garantie Trusted Shops

Vous avez commandé une marchandise ou un service auprès d'une boutique en ligne certifiée par Trusted Shops GmbH ou réservé un voyage auprès d'un voyageur en ligne, payé celle-ci ou celui-ci d'avance (p. ex. par carte de crédit) et, à cet effet, vous avez souscrit la garantie Trusted Shops. Pour cette commande, la garantie Trusted Shops vous a été confirmée par courriel par l'émetteur de la garantie, par l'intermédiaire de Trusted Shops GmbH, via l'indication d'un numéro de transaction.

2. Cas d'assurance

À l'exception des commandes auprès de voyageurs en ligne (cf. point II 2 c), la garantie Trusted Shops s'applique exclusivement aux commandes pour lesquelles la date de la livraison ou de l'apport du service convenu est fixée au plus tard 30 jours après la réception de la commande par la boutique en ligne. Les livraisons ou services dont l'apport a été soumis à un délai plus long, sont exclus de la garantie Trusted Shops.

Dans le cas de prestations récurrentes, la garantie Trusted Shops s'étend exclusivement à la première des prestations partielles à apporter. Une fois celle-ci apportée conformément à l'accord, aucun droit de remboursement fondé sur la garantie ne peut plus être exercé pour les autres prestations partielles.

- Remboursement du prix d'achat en cas de non-livraison de la marchandise commandée par la boutique en ligne :

Si la marchandise ne vous a pas, ou pas complètement, été livrée dans un délai de 30 jours calendriers suivant la réception de la commande par la boutique en ligne, vous devez en aviser Trusted Shops GmbH, conformément au point III, dans un délai de 7 jours calendriers. En cas de commandes passées par des personnes qui ne sont pas des consommateurs (§ 13 du Code civil de la République Fédérale d'Allemagne (BGB)), la livraison est considérée comme effectuée au moment de la remise à l'entreprise de transport.

Trusted Shops GmbH se charge pour vous, à l'issue de l'avis de non-livraison, de la suite de la procédure avec la boutique en ligne. Si la boutique en ligne ne vous rembourse pas, ensuite, le prix d'achat dans un délai de 30 jours calendriers supplémentaires, vous récupérez votre argent, dans le cadre de la garantie Trusted Shops, qui vous est reversé par l'émetteur de la garantie à hauteur du montant de garantie convenu.

La garantie Trusted Shops ne sert pas à garantir d'autres droits à l'encontre de la boutique en ligne en-dehors du contrat de vente (p. ex. frais de téléphonie mobile, avoirs ou primes) ni à garantir d'éventuels recours en dommages-intérêts, mais englobe exclusivement le remboursement du prix d'achat en cas de non-livraison.

- Remboursement du prix d'achat suite au renvoi de la marchandise à la boutique en ligne :

Vous avez droit au remboursement du prix d'achat ainsi qu'à celui des frais de retour, qui ne sont pas à votre charge, si vous avez exercé en temps utile votre droit de révocation ou de restitution selon les consignes relatives aux contrats de vente par correspondance et avez retourné à la boutique en ligne la marchandise en observant les modalités et délais fixés à cet effet dans le contrat de vente, la possibilité de traçabilité du renvoi de la marchandise devant être donnée (p. ex. pour les colis envoyés en recommandé, les colis ; pas pour les petits paquets). Veuillez tenir compte du fait que certaines marchandises sont exclues du retour selon les consignes relatives aux contrats de vente par correspondance (p. ex. denrées alimentaires périssables ou réalisations sur mesure).

Dans un délai de 37 jours calendriers au plus tard suivant la réception de la commande par la boutique en ligne, vous devez aviser Trusted Shops GmbH, conformément au point III, de la restitution de la marchandise. Si la boutique en ligne ne vous rembourse pas, ensuite, le prix d'achat dans un délai de 30 jours calendriers supplémentaires suivant l'avis de restitution à Trusted Shops GmbH, vous récupérez votre argent, dans le cadre de la garantie Trusted Shops, qui vous est reversé par l'émetteur de la garantie à hauteur du montant de garantie convenu. Nous renvoyons expressément aux différents règlements nationaux, notamment aux délais de révocation***.

Lors des retours de marchandises, la garantie Trusted Shops ne sert pas à garantir des recours en garantie pour vices, mais englobe exclusivement la restitution du prix d'achat dans le cadre du droit de révocation ou de restitution conformément au droit de la vente par correspondance.

- Remboursement du prix du voyage en cas de non-expédition des documents de voyage par le voyageur en ligne :

Vous avez droit au remboursement du prix du voyage si le voyageur en ligne ne vous fait pas parvenir les documents de voyage pour une raison lui incombant. Il en va de même pour l'absence de mise à disposition des documents de voyage au lieu de récupération indiqué par le voyageur en ligne (p. ex. guichet d'aéroport). Cela à condition (1) que le voyage n'ait pas pu être entrepris pour cause de survenance du cas de garantie désigné ci-dessus ou le voyageur en ligne n'a pas proposé de dédommagement adéquat (des suppléments sont raisonnables jusqu'à un montant de 30 % du prix du voyage), (2) que vous possédiez l'attestation de couverture des risques du voyage, (3) que vous aviez sans délai du sinistre, conformément au point III, au plus tard dans un délai de 2 jours calendriers suite à l'expiration du délai d'expédition annoncé, (4) que vous ayez reçu, dans le cas d'une récupération en personne des documents de voyage, une confirmation écrite du personnel chargé de la remise relative à l'absence des documents de voyage et à l'impossibilité d'entreprendre le voyage. Les conditions ci-dessus doivent être attestées par des documents appropriés. Si le voyageur en ligne n'a pas remboursé le prix du voyage dans un délai de 30 jours suivant l'avis à Trusted Shops GmbH, votre argent vous est remboursé, dans le cadre de la garantie Trusted Shops, à hauteur du montant de garantie convenu. Si au cours d'un mois calendaire, plusieurs cas de garantie fondés sur la garantie Trusted Shops surviennent en votre faveur, et si le total des prix des voyages dépasse le montant de garantie convenu, vous percevez, à titre d'indemnisation de tous vos cas de garantie précités fondés sur la garantie Trusted Shops, le plafond de prise en charge total correspondant au montant de garantie convenu sous forme d'un paiement unique.

Pour les voyageurs en ligne, la garantie Trusted Shops ne sert pas de protection contre l'insolvabilité et ne vient pas compléter une telle protection (p. ex. en cas d'atteinte/dépassement de plafonds de prise en charge) ; une telle protection incombe uniquement à l'attestation de couverture des risques du voyage. De même, dans le cas de voyageurs en ligne, la garantie Trusted Shops ne couvre pas les cas qui sont pris en charge ou peuvent être pris en charge par une assurance frais d'annulation, et elle n'intervient pas à titre complémentaire de celle-ci (p. ex. atteinte de plafonds de prise en charge ou pour les franchises) ; c'est le rôle de l'assurance frais d'annulation.

- Remboursement de la rémunération en cas de non-apport de services convenus

Vous avez droit au remboursement de la rémunération en cas de non-apport d'un service commandé incombant à la boutique en ligne. Si le service commandé n'a pas été mis à votre disposition dans un délai de 30 jours calendriers suivant la commande à la boutique en ligne ou la date convenue pour l'apport du service, vous devez en aviser Trusted Shops GmbH, conformément au point III, dans un délai de 2 jours calendriers. Trusted Shops GmbH se charge alors pour vous de la suite de la procédure avec la boutique en ligne. Si la boutique en ligne ne vous rembourse pas la rémunération dans un délai de 30 jours calendriers, vous récupérez votre argent, dans le cadre de la garantie Trusted Shops, qui vous est reversée par l'émetteur de la garantie à hauteur du montant de garantie convenu.

La garantie Trusted Shops ne sert pas à garantir des recours pour vices fondés sur le contrat de service en cours, mais englobe exclusivement le remboursement de la rémunération en cas de non-apport du service convenu. Elle ne s'applique pas aux recours en remboursement à l'encontre de la boutique en ligne occasionnés le cas échéant par un droit de révocation exercé.

- Remboursement de la franchise en cas d'utilisation abusive de votre carte de crédit :

Dès lors qu'une entreprise de cartes de crédit annule, en cas d'utilisation abusive de votre carte de crédit, le débit de votre compte, et dès lors que l'utilisation abusive de votre carte de crédit est clairement attribuable à l'utilisation de la même carte de crédit dans la transaction en ligne assurée par une garantie, l'assurance prend en charge le remboursement d'une éventuelle franchise de 50,- EUR.

III. Déclaration de sinistre et preuves

Sur le site internet de Trusted Shops GmbH, vous trouverez une page sur laquelle vous pouvez générer la déclaration du sinistre en indiquant votre numéro de transaction. Vous pouvez également aviser du sinistre par écrit ou par courriel, auquel cas le nom de la boutique en ligne ou du voyageur en ligne et le numéro de commande ou de contrat doivent être impérativement indiqués.

La livraison de la marchandise commandée est présumée être de bonne foi jusqu'à preuve du contraire dans le cas d'une expédition du paquet par l'entreprise d'expédition et d'une réception par vous ; en cas de preuve de non-livraison dans de tels cas, les conditions générales de l'entreprise d'expédition doivent être observées (p. ex. déclaration de sinistre sans délai et rédaction d'un procès-verbal auprès de l'entreprise d'expédition). Dès lors que la boutique en ligne apporte la preuve de la livraison de l'envoi par l'entreprise de transport (p. ex. à un voisin), vous devez apporter la preuve de la non-livraison sous une forme appropriée (p. ex. en effectuant une déclaration sur l'honneur). Tous les paiements et retours doivent être justifiés à Trusted Shops sous forme appropriée (p. ex. copie du relevé de compte, reçu d'envoi contre remboursement, copie d'un bordereau de livraison postal) dans un délai de 7 jours à partir du dépôt de la demande de remboursement du prix d'achat.

L'apport d'un service est présumé être de bonne foi jusqu'à preuve du contraire dans le cas de votre confirmation contrainte de l'apport du service (p. ex. sur le document de commande) ou de votre acceptation, mais également, dans le cas de services comportant des livraisons, pour le cas d'expédition de la livraison par l'entreprise d'expédition ou le prestataire lui-même et d'acceptation par vous ; pour le reste, les règlements relatifs à la preuve de non-livraison sont applicables. En cas de transferts électroniques de données (téléchargements), l'apport du service est présumé être le transfert électronique terminé.

IV. Obligation de réduction des dommages et accord de cession

Vous êtes tenu de prendre toutes les mesures appropriées afin d'éviter un sinistre, p. ex. refuser l'acceptation d'un envoi contre remboursement lorsque vous avez connaissance de l'insolvabilité de la boutique en ligne au moment de la livraison. S'il est possible de révoquer ou d'annuler d'une autre manière un paiement déjà effectué, vous êtes tenu, avant de solliciter la garantie Trusted Shops, de faire usage de cette possibilité (par exemple révocation de débit, révocation de paiement par carte de crédit).

Dès que vous recevez un remboursement basé sur la garantie Trusted Shops, vous cédez irrévocablement, simultanément, tous les droits et créances à l'encontre de la boutique en ligne ou du voyageur en ligne et de tiers, accompagnés de tous les droits annexes, au émetteur de la garantie. L'émetteur de la garantie accepte la cession.

V. Dispositions finales

Pour tous les litiges résultant de la prise en charge d'une garantie Trusted Shops ou en lien avec celle-ci, le droit allemand est applicable. La langue du contrat pour les parties contractantes ayant leur siège en Allemagne, Autriche et Suisse, est l'allemand. Vous pouvez adresser les réclamations à l'autorité de surveillance compétente, l'Agence fédérale de surveillance des services financiers (BAFin) - Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht - Bereich Versicherungen -, Graurheindorfer Straße 8, D-53117 Bonn.

* La protection des acheteurs Trusted Shops vous est offerte par l'un des émetteurs de garantie Trusted Shops que vous trouverez sur ce site :

http://www.trustedshops.com/fr/consumers/conditions_fr.html
L'émetteur de garantie respectif est sélectionné par Trusted Shops GmbH et vous est communiqué ensuite, par courriel, lors de l'inscription à la protection des acheteurs.

** Le montant de garantie peut être visualisé, dans le certificat, en cliquant sur le sceau de la boutique en ligne respective, et vous est confirmé par courriel.

*** 7 jours ouvrés sont valables pour les consommateurs résidant en Autriche, Belgique, Bulgarie, France, Irlande, Lituanie, Luxembourg, Pays-Bas, Slovaquie, Espagne et Royaume-Uni ; 8 jours ouvrés : Hongrie ; 10 jours ouvrés : Pologne ; 10 jours ouvrés : Grèce, Italie et Roumanie ; 14 jours : Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, Allemagne, Portugal, Suède, Lettonie ; 15 jours : Malte et Slovaquie. Pour les consommateurs de Suisse, il n'y a pas de droit de révocation légal pour la vente par correspondance.