

Modalités de garantie

I. Objet

Le groupe Atradius Kreditversicherung AG (Atradius) vous rembourse en tant que client d'un magasin ou d'un organisateur de voyage en ligne certifié, grâce à la garantie Trusted Shops, lorsque les conditions indiquées au § II. sont remplies:

- a) Remboursement du prix d'achat en cas de non-livraison par le magasin en ligne du produit commandé;
- b) Remboursement du prix d'achat après renvoi du produit au magasin en ligne;
- c) Remboursement du prix du voyage en cas de non-mise à disposition des documents relatifs au voyage par l'organisateur de voyage en ligne; et
- d) Remboursement de votre franchise jusqu'à un montant de 50 EUR en cas d'utilisation frauduleuse de votre carte de crédit reliée à une transaction en ligne effectuée auprès de l'un de nos magasins ou organisateurs de voyage en ligne adhérents.

La société Trusted Shops GmbH se charge de l'exécution de la garantie sur ordre du groupe Atradius.

II. Conditions

1. Enregistrement et confirmation de la garantie Trusted Shops

Vous avez commandé un produit auprès d'un magasin en ligne adhérent à la société Trusted Shops GmbH, ou réservé un voyage auprès d'un organisateur de voyage en ligne, avez entièrement payé celui-ci à l'avance (par ex. par carte de crédit) et vous êtes à cette occasion enregistré à la garantie Trusted Shops. Pour cette commande, la garantie Trusted Shops du groupe Atradius vous a été confirmée par la société Trusted Shops GmbH avec une référence à un numéro de transaction, et ce par un courrier électronique.

2. Couverture de la garantie

- a) Remboursement du prix d'achat en cas de non-livraison par le magasin en ligne du produit commandé:
Dans l'hypothèse où vous ne deviez pas recevoir le produit commandé dans un délai de 30 jours (ou 60 jours, si tel en a été convenu lors de la passation de commande avec le magasin en ligne) suivant la réception de la commande par le magasin en ligne, vous devez en informer la société Trusted Shops GmbH dans un délai maximal de 7 jours conformément au § III. On admet que la livraison du produit commandé a toujours lieu : le paquet vous a été remis par la société d'expédition et vous l'avez effectivement reçu, et ce jusqu'à ce qu'une preuve ait été apportée que tel n'est pas le cas. En cas de preuve de non-livraison dans de tels cas, les conditions générales de la société d'expédition seront suivies (par ex. déclaration immédiate de dommage, demande écrite de recherches auprès de la société expéditrice, par ex. la poste). La société Trusted Shops GmbH se charge alors pour vous de la suite de l'exécution de la garantie avec le magasin en ligne. Dans l'hypothèse où le magasin en ligne ne vous a toujours pas remboursé le prix d'achat dans les 30 jours suivants, vous seriez remboursé dans le cadre de la garantie Trusted Shops par le groupe Atradius jusqu'à une limite d'achat maximale s'élevant à 2.500 EUR par mois et par magasin en ligne.
- b) Remboursement du prix d'achat après renvoi du produit au magasin en ligne:
Vous avez droit au remboursement du prix d'achat ainsi que des frais de retour jusqu'à un montant de 25 EUR, pour les frais de retour n'étant pas à votre charge, si vous avez fait usage de votre droit de rétractation ou de renvoi selon la législation en vigueur des contrats de vente à distance et avez renvoyé le produit au magasin en ligne conformément aux délais et modalités contractuels convenus; le renvoi doit être prouvé de manière adéquate (par ex. copie d'un récépissé de la poste) à la société Trusted Shops. Vous avez droit pour cela à un délai d'au moins 14 jours à compter de la réception du produit, à moins qu'il ne s'agisse de biens exclus du droit de renvoi selon les dispositions des contrats de vente à distance (par ex. denrées, confections sur mesure). Vous devez aussi informer la société Trusted Shops GmbH du renvoi du produit pendant ce même délai et conformément au § III. Veuillez noter qu'afin de conserver votre droit à la garantie, vous devez impérativement respecter le délai total maximal de 44 (ou 74) jours après la commande pour renvoyer et pour informer du renvoi du produit. Dans l'hypothèse où, à la suite de cela, le magasin en ligne n'a toujours pas remboursé le prix d'achat dans les 30 jours suivant votre déclaration de renvoi à la société Trusted Shops GmbH, vous seriez remboursé dans le cadre de la garantie Trusted Shops par le groupe Atradius jusqu'à une limite d'achat maximale s'élevant à 2.500 EUR par mois et par magasin en ligne.
- c) Remboursement du prix du voyage en cas de non-mise à disposition des documents relatifs au voyage par l'organisateur de voyage en ligne :
Vous avez droit au remboursement du prix du voyage en cas de non-mise à disposition par l'organisateur de voyage en ligne des documents relatifs au voyage. De la même manière, ce droit est aussi applicable lorsque les documents relatifs au voyage n'ont pas été déposés à l'endroit convenu et indiqué par l'organisateur de voyage en ligne (par ex. guichet de l'aéroport). Pour cela, les conditions sont les suivantes :1- impossibilité de partir en voyage en raison des motifs précités ou en raison d'aucune autre offre alternative présentée par l'organisateur de voyage en ligne (une majoration des prix jusqu'à 30% du prix du voyage est raisonnable); 2- réception de la preuve de l'existence d'une assurance contre l'insolvabilité de l'organisateur de voyage en ligne; 3- déclaration immédiate de dommage conformément au § III, ou au plus tard dans les 48 heures après la fin du délai de délivrance convenu ; 4- si vous allez chercher personnellement les documents : obtention d'une confirmation écrite par le personnel chargé de la remise des documents relatifs au voyage mentionnant le manque desdits documents et par conséquent l'impossibilité de partir en voyage. Les conditions précitées doivent être prouvées au moyen de documents adéquats. Dans l'hypothèse où l'organisateur de voyage en ligne n'a pas remboursé le prix du voyage dans les 30 jours suivant votre déclaration à la société Trusted Shops GmbH, vous seriez remboursé dans le cadre de la garantie Trusted Shops par le groupe Atradius jusqu'à une limite maximale s'élevant à 2.500 EUR par mois et par organisateur de voyage en ligne.

La garantie Trusted Shops n'a pas pour objet l'assurance contre l'insolvabilité des organisateurs de voyage en ligne ni n'entre en complément d'une telle assurance (par ex. atteinte ou dépassement des limites maximales de responsabilité); une telle assurance relève uniquement du cadre d'une assurance contre l'insolvabilité. De la même manière, en ce qui concerne les organisateurs de voyage en ligne, la garantie Trusted Shops ne couvre pas des cas relevant ou pouvant relever d'une assurance

annulation, ni n'entre en complément d'une telle assurance (par ex. atteinte des limites maximales de responsabilité ou en cas de franchise); pour cela, seule une assurance annulation est applicable.

d) Remboursement de votre franchise en cas d'utilisation frauduleuse de votre carte de crédit:

Si, en cas d'utilisation frauduleuse de votre carte de crédit, le prélèvement est annulé par l'émetteur de votre carte de crédit et si l'utilisation frauduleuse de cette même carte peut être clairement reliée à une transaction en ligne couverte par la garantie Trusted Shops, le groupe Atradius vous remboursera votre franchise jusqu'à un montant de 50 EUR.

III. Déclaration de sinistre

Sur le site de la société Trusted Shops GmbH, vous avez une page à votre disposition qui vous permet d'introduire une demande de mise en jeu de la garantie Trusted Shops en indiquant votre numéro de transaction. Vous pouvez aussi demander la mise en jeu de la garantie par écrit ou par courrier électronique ; dans ce cas, vous devez absolument mentionner le nom du magasin ou de l'organisateur de voyage en ligne ainsi que votre numéro de commande ou de contrat.

IV. Transfert des droits

Dès qu'un paiement est réalisé au travers de la société Trusted Shops GmbH, vous transférez définitivement tous vos droits et réclamations liés au contrat avec le magasin ou l'organisateur de voyage en ligne et autre tierce-partie ainsi que vos droits antérieurs à la société Trusted Shops GmbH.

V. Droit applicable

Tout litige découlant de la garantie Trusted Shops ou relatif à celle-ci sera exclusivement soumis au droit allemand.