

Critères de qualité

1. Mentions légales du prestataire

- 1.1. La boutique en ligne a l'obligation d'avoir, à un endroit facilement repérable et indiqué explicitement, des mentions légales du prestataire consultables en permanence.
- 1.2. Les mentions légales du prestataire doivent contenir les informations suivantes :
- 1.2.1. Nom et le cas échéant, forme juridique du prestataire
- 1.2.2. Pour les personnes morales, associations ou groupements de personnes : le nom d'un représentant accrédité
- 1.2.3. Adresse identifiable de l'entreprise (rue, code postal, localité)
- 1.2.4. Numéro de téléphone et adresse électronique pour les questions de clients (information sur le service client)
- 1.2.5. Si l'entreprise est inscrite à un registre public, le tribunal chargé de la tenue du registre et le numéro de registre correspondant
- 1.2.6. Le numéro d'identification TVA ou le numéro d'identification d'entreprise, si disponible
- 1.2.7. Si nécessaire, l'autorité de surveillance compétente, la chambre des métiers, la dénomination légale de la profession et l'état dans lequel cette dénomination a été attribuée ainsi qu'un renvoi vers les règlements professionnels légaux.
- 1.3. Si la boutique en ligne ne devient pas elle-même partenaire contractuel du client en vue de la livraison ou de la prestation, mais ne sert que d'intermédiaire pour l'exécution des contrats d'achat et de prestation de services avec le prestataire, elle est tenue de s'assurer que les prestataires respectent les critères ci-après.

2. Protection des données et sécurité des données

- 2.1. La boutique en ligne doit publier ses principes de protection des données dans une déclaration de protection des données.
- 2.2. La déclaration de protection des données devra être consultable en permanence par le biais d'un lien indiqué explicitement sur chaque page ou au moins sur toutes les pages où les données sont recueillies.
- 2.3. La déclaration de protection des données doit avoir le contenu minimum suivant :
- 2.3.1. Le service responsable du traitement des données, si celui-ci n'est pas déjà explicitement nommé dans les mentions légales
- 2.3.2. Les informations sur toute utilisation faite des données du client, en particulier l'utilisation allant au-delà de l'exécution du contrat, comme par exemple l'utilisation à des fins publicitaires
- 2.3.3. Au cas où la boutique en ligne effectue un contrôle de solvabilité du client ou procède à un scoring, l'organe chargé du renseignement doit être nommé
- 2.3.4. Au cas où des données sont transmises à un tiers en dehors de l'exécution du contrat: indication du destinataire des données et de l'objectif de la transmission
- 2.3.5. Informations sur les cookies qui seront enregistrés et conservés à l'issue du temps de navigation, si de tels cookies sont installés
- 2.3.6. La personne responsable de la protection des données, le cas échéant
- 2.3.7. Indications sur le traitement des demandes relatives à la protection des données
- 2.4. La boutique en ligne est habilitée à collecter, traiter et utiliser les données personnelles d'un utilisateur, dans la mesure où elles sont nécessaires à la justification, à la présentation du contenu du contrat ou à la modification de la relation contractuelle.

- 2.5. Exclusivement la collecte, le traitement et l'utilisation d'une quantité aussi réduite que possible de données personnelles sont autorisés, la possibilité devant être donnée au client de distinguer les informations obligatoires des informations facultatives.
- 2.6. L'utilisation ou la transmission des données de client en-dehors du cadre de la réalisation du contrat n'est permise que si une prescription légale l'autorise ou si le client donne son accord. Les conditions suivantes relatives à l'accord sont à remplir :
- 2.6.1. Tout accord doit être donné avant la commande définitive par une action intentionnelle et explicite du consommateur (Opt-In).
- 2.6.2. Le client doit être informé qu'il peut revenir à tout moment sur son accord avec effet postérieur (p. ex. se désinscrire d'une newsletter).
- 2.6.3. Le contenu d'un accord donné par le client (p. ex. pour la publicité par courriel) doit être consultable en permanence.
- 2.7. La boutique en ligne ne peut envoyer des courriels publicitaires qu'à la suite d'un consentement actif, cependant et sous réserve des interdictions prévues par la loi à l'échelle nationale, la publicité par courriel est autorisée, dans certains pays, même sans consentement actif du client (p. ex. Opt-Out), lorsque
- 2.7.1. L'adresse électronique du client a été obtenue dans le cadre de la vente d'une marchandise ou d'un service, et
- 2.7.2. L'adresse électronique est utilisée pour la publicité de marchandises ou services similaires fournis par la boutique en ligne elle-même, et
- 2.3.7. Le client ne s'est pas opposé à son utilisation (p. ex. par Opt-Out), et
- 2.7.4. Le client est informé, à la page où l'adresse électronique est collectée, et dans chaque courriel publicitaire, qu'il peut s'opposer à tout moment à la réception d'autres courriels publicitaires sans qu'il n'en résulte des coûts supplémentaires en dehors des frais de transmission selon les tarifs de base.

- 2.8. La boutique en ligne est tenue à tout moment, sur demande du consommateur, de lui donner les informations relatives à l'utilisation des données sauvegardées (quantité, objectifs, autres destinataires) et de supprimer, modifier ces données ou d'en bloquer l'utilisation à des fins de publicité, d'étude de marché ou d'opinion.
- 2.9. La boutique en ligne s'engage à utiliser un concept de sécurité électronique approprié, en particulier une technologie de codage, des précautions contre l'accès ou l'entrée d'un tiers non autorisé, et des serveurs sécurisés pour protéger la sphère privée du consommateur et éviter les abus. Le transfert électronique des données de paiement s'effectue toujours de manière codée.

3. Description de produits, restrictions en matière de distribution et de publicité

- 3.1. Avant l'acceptation d'une commande, la boutique en ligne est tenue d'informer le consommateur de façon claire et compréhensible sur les caractéristiques essentielles de la marchandise ou du service commandé (description de produit).
- 3.2. La vente des produits doit être indubitablement légale, c'est-à-dire que
- 3.2.1. La boutique en ligne n'est autorisée à proposer que des produits et prestations de services dont la vente sur Internet est, au sens de Trusted Shops, indubitablement autorisée.
- 3.2.2. La présentation de tous les textes et illustrations doit se faire, selon l'appréciation de Trusted Shops, dans le respect indubitable des dispositions légales.
- 3.2.3. La boutique en ligne s'engage en particulier, à s'assurer par des mécanismes établis de contrôle de l'âge (p. ex. procédé Postident, procédé AVS reconnu par jugendschutz.net) que les marchandises dont la vente est soumise à des restrictions d'âge ne seront livrées qu'à des personnes autorisées et que les contenus nocifs pour la jeunesse ne seront pas accessibles à des personnes mineures.

4. Transparence des prix, frais d'expédition et frais supplémentaires

- 4.1. La boutique en ligne a l'obligation d'indiquer explicitement aux consommateurs les prix associés à l'offre incluant la TVA et d'autres composantes de prix (prix finaux). S'il est impossible d'indiquer le prix avec précision, les bases de calcul seront communiquées afin de permettre la vérification du prix par le consommateur. En cas de commande de plusieurs articles, le système de commande de la boutique en ligne devra toujours permettre au consommateur de contrôler le nombre d'unités réservées par article.
- 4.2. La boutique en ligne a l'obligation d'indiquer au client, avant le début du processus de commande, que les prix comprennent la TVA et d'autres composantes de prix et si des frais d'expédition supplémentaires sont encourus, auquel cas l'indication sera explicitement intégrée à l'offre et les frais d'expédition seront désignés explicitement ou par un lien vers une liste des frais d'expédition.
- 4.3. La liste des frais d'expédition devra contenir, pour tous les pays vers lesquels la boutique en ligne est activement orientée, les frais d'expédition et de livraison ou des éléments de calcul plus précis grâce auxquels le consommateur pourra facilement en calculer le montant.
- 4.4. La boutique en ligne a l'obligation, avant le début du processus de commande, d'informer sur les frais de contre-remboursement et frais supplémentaires divers (p. ex. frais correspondant à une méthode de paiement) reversés par son intermédiaire ou celui d'un tiers (p. ex. frais d'encaissement en cas de remboursement).
- 4.5. La boutique en ligne a l'obligation de désigner explicitement, pendant le processus de commande (p. ex. dans le système du panier d'achat), au plus tard à la dernière page de commande, tous les frais d'expédition et frais supplémentaires ou de renvoyer clairement par un lien à la page d'information correspondante.
- 4.6. La boutique en ligne a l'obligation d'informer le consommateur de façon générale sur les frais douaniers, dans la mesure où ceux-ci peuvent être encourus.
- 4.7. La boutique en ligne a l'obligation d'indiquer clairement les frais supplémentaires de communication qui dépassent les tarifs de base habituels sur lesquels le consommateur doit compter, ainsi que l'obligation d'indiquer que les coûts de communication seront éventuellement plus élevés en cas d'appel depuis des téléphones portables.

5. Informations sur la livraison, disponibilité et service client

- 5.1. La boutique en ligne a l'obligation d'informer le consommateur sur d'éventuelles limitations régionales de la zone de livraison.
- 5.2. La boutique en ligne a l'obligation d'indiquer, à la page du produit, la disponibilité de la marchandise et les délais de livraison si la marchandise n'est pas immédiatement livrable.
- 5.3. La boutique en ligne a l'obligation de formuler clairement les réserves éventuelles en cas d'impossibilité de livrer ne dépendant pas d'elle (réserves concernant la prestation) et d'informer le client sans délai en cas de non-respect prévisible des délais de livraison et d'indisponibilité de produits dont le stock est épuisé.
- 5.4. La boutique en ligne a l'obligation de toujours répondre aux demandes et réclamations de client dans un délai approprié.

6. Paiement

- 6.1. La boutique en ligne a l'obligation, avant le début du processus de commande, d'informer le consommateur sur
- 6.1.1. Le choix de méthodes de paiement acceptées
- 6.1.2. La date de l'opération de paiement
- 6.2. La boutique en ligne a l'obligation de proposer le contrat de garantie Trusted Shops à ses clients, afin de permettre une couverture de tous les paiements du client.

7. Droit de révocation ou de restitution et remboursement du prix d'achat	7.11 La boutique en ligne a l'obligation de proposer le contrat de garantie Trusted Shops à ses clients, afin de permettre une couverture de tout remboursement au client.	11.2.1 Le prix du voyage (prix total) et les modalités de paiement telles que décrites au n° 4 et en particulier le montant d'un éventuel acompte et la date d'échéance du solde
7.1 La boutique en ligne a l'obligation d'octroyer au consommateur un droit de révocation dans le cadre des dispositions légales en vigueur et selon les critères ci-après.	8. Conditions générales de vente	11.2.2 Les modifications de prix qu'il se réserve ainsi que leurs facteurs déterminants et les éléments non inclus dans le prix du voyage
7.2 Le droit de révocation peut, dans la mesure où la loi l'autorise explicitement, être remplacé par un droit de restitution sans restriction. Les critères ci-après sont valables en conséquence.	8.1 Si elle utilise des conditions générales de vente, la boutique en ligne a l'obligation de les indiquer sous un lien explicite sur sa page d'accueil et, pendant le processus de commande, avant même la passation de commande (p. ex. au-dessus du bouton de commande).	11.2.3 La destination exacte ou, si le voyage inclut plusieurs arrêts, les destinations individuelles ainsi que les horaires et les heures de rendez-vous
7.3 Le consommateur doit être informé, pendant le déroulement de la commande (p. ex. au-dessus du bouton de commande) de l'existence du droit de révocation. À cet effet, un lien renverra directement vers de plus amples détails au sujet du droit de révocation.	8.2 La longueur, la structure du texte et la taille de police seront choisies de façon appropriée afin de permettre la perception et la compréhension à tout moment.	11.2.4 Le jour, l'heure et le lieu du départ et du retour
7.4 Le consommateur doit être tenu informé, avant la passation de la commande, de la volonté éventuelle du vendeur de se prévaloir d'une exclusion légale du droit de révocation.	8.3 Les conditions générales de vente seront disponibles dans la langue du consommateur destinataire de l'offre, et seront rédigées dans une langue claire et compréhensible.	11.2.5 Les moyens de transport (caractéristiques et classe)
7.5 La boutique en ligne a l'obligation d'informer le consommateur, avant la passation de sa commande, lorsque le droit de révocation expire prématurément pour certains services.	8.4 Les conditions générales de vente seront enregistrées dans un format simple et reproductible (p. ex. HTML, PDF).	11.2.6 Le type d'hébergement (type, situation, catégorie ou confort et principales caractéristiques ainsi que le cas échéant le classement touristique)
7.6 Les instructions de révocation doivent contenir les éléments du droit de révocation, en particulier	8.5 L'introduction dans les conditions générales de vente d'une clause faisant assumer par le consommateur le risque de perte ou d'endommagement de la marchandise pendant le transport, n'est pas autorisée.	11.2.7 Le type de pension (p. ex. demi-pension)
7.6.1 Les conditions du début du délai de révocation	9. Conclusion du contrat	11.2.8 Informations sur la conclusion éventuelle d'une assurance pour le remboursement des frais de voyage ou d'une assurance pour la couverture des frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie sur communication du nom et de l'adresse de l'assureur
7.6.2 La durée du délai de révocation	9.1 La boutique en ligne a l'obligation d'informer le client de façon claire et compréhensible sur chaque étape de la conclusion du contrat, en particulier les déclarations et les actions du consommateur entraînant l'entrée en vigueur du contrat.	11.2.9 Le cas échéant, l'itinéraire (p. ex. pour les circuits touristiques)
7.6.3 Le nom (raison sociale) et l'adresse géographique du destinataire de la révocation	9.2 La boutique en ligne a l'obligation d'indiquer si le texte du contrat est enregistré et si le client y a accès.	11.2.10 Le cas échéant, exigences en matière de passeport et de visa
7.6.4 Une indication selon laquelle aucun motif n'est nécessaire	9.3 Le client est tenu de disposer techniquement de la possibilité de corriger les erreurs de saisie avant la passation de commande définitive. La boutique en ligne doit indiquer les possibilités de correction pendant le processus de commande.	11.2.11 Le cas échéant, les formalités sanitaires et de police nécessaires pour le voyage et le séjour (p. ex. vaccinations, certificats)
7.6.5 Une indication selon laquelle le droit de révocation peut être exercé par écrit ou par retour de la marchandise	9.4 La boutique en ligne informe au sujet des langues disponibles pour la conclusion du contrat.	11.2.12 Le cas échéant, le nombre minimal de participants nécessaire à la réalisation du voyage
7.6.6 Une indication selon laquelle en matière de délai de livraison, le vendeur n'est responsable que du respect du délai d'expédition	10. Confirmation par courriel	11.2.13 Éventuellement les visites, excursions et autres prestations incluses dans le prix de voyage
7.6.7 Les conséquences juridiques essentielles (droits et devoirs du client) en cas d'exercice du droit de révocation	10.1 La boutique en ligne est tenue de confirmer par courriel au consommateur la réception de la commande.	11.3 Au plus tard à la livraison des documents du voyage, le consommateur recevra une confirmation de voyage contenant les indications suivantes :
7.7 Dans la mesure où le droit applicable dans le pays du consommateur le permet, la boutique en ligne doit convenir de la prise en charge des frais de renvoi lors de l'exercice du droit de révocation par le client. Si la loi de l'état du consommateur prescrit la non-obligation de ce dernier de supporter les frais, le vendeur n'est nullement habilité à refuser des retours de marchandise non affranchis s'il ne propose aucune procédure de retour gratuite au consommateur.	10.2 La confirmation de la commande par courriel contient au minimum les informations suivantes	11.3.1 Nom et adresse du voyageur
7.8 Dans la mesure où le droit applicable dans l'état du consommateur le permet, la boutique en ligne est en droit d'exiger du consommateur une valeur de dédommagement pour l'utilisation effective de la marchandise pendant le délai de révocation. La boutique en ligne a l'obligation d'informer, dans les instructions de révocation, au sujet des conséquences de l'utilisation effective et de la possibilité d'éviter l'obligation d'un dédommagement de valeur.	10.2.1 Les mentions légales complètes du prestataire	11.3.2 Les conditions générales relatives au voyage (si disponibles)
7.9 Aucune limitation non autorisée du droit de révocation ne peut être faite. En particulier les règlements selon lesquels le consommateur	10.2.2 La description du produit	11.3.3 Les indications évoquées précédemment (N° 10, Informations à communiquer avant la conclusion du contrat)
7.9.1 Est contraint d'annoncer sa révocation à l'avance, si son droit peut aussi être exercé par un retour de marchandise	10.2.3 Les prix individuels et le prix total des marchandises ou prestations commandées, frais d'expédition et éventuellement les frais supplémentaires	12. Particularités propres à chaque pays
7.9.2 Assume le risque de perte ou d'endommagement de la marchandise dû au transport pendant le retour	10.2.4 La méthode de paiement choisie	Si la boutique en ligne s'adresse activement aux clients d'autres pays, les dispositions légales de l'état de résidence habituelle du client sont à prendre en compte, en ce qui concerne le droit de révocation en particulier
7.9.3 N'est pas en droit de retourner des marchandises utilisées ou non contenues dans leur emballage d'origine ; cela ne modifie en rien l'obligation de dédommagement de valeur de la part du consommateur	10.2.5 L'intégralité des instructions de révocation	Le délai de révocation valable pour les consommateurs résidant en Autriche, en Irlande, en Lituanie, au Luxembourg, aux Pays-Bas, en Slovaquie, en Espagne et au Royaume-Uni est de 7 jours ouvrés ; 8 jours ouvrés : Hongrie ; 10 jours : 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 la Suisse, il n'existe actuellement pas de droit de révocation concernant la vente à distance.
7.9.4 Est tenu de payer des frais de traitement ou une pénalité à cause de l'exercice du droit de révocation ne sont pas autorisés.	10.3 Si elles sont ajoutées ou incluses dans les conditions générales de la vente / des affaires ajoutées ou contenues dans le courriel, les mentions légales et les instructions de révocation seront clairement mises en évidence.	La boutique en ligne prend en charge les frais de retour en cas de révocation d'un consommateur résidant en Finlande. Pour les consommateurs habitant en Allemagne, les dispositions suivantes s'appliquent : s'il existe un droit de révocation selon l'article 312d paragraphe 1 alinéa 1, les frais ordinaires de retour peuvent être mis par contrat à la charge du consommateur si le montant de l'objet à retourner n'excède pas 40 euros et si, pour un montant élevé, le consommateur ne s'est pas encore acquitté du paiement total ou partiel de la prestation au moment de la révocation, excepté si la marchandise livrée ne correspond pas à la commande. Les frais de retour peuvent être mis à la charge des consommateurs résidant dans les autres états de l'UE.
7.10 Si le consommateur exerce son droit de révocation et retourne la marchandise conformément aux termes du contrat, le remboursement du prix d'achat devra s'effectuer sans délai, mais au plus tard dans les 30 jours suivant le renvoi de la marchandise.	10.4 Au plus tard jusqu'à l'exécution complète du contrat, les informations supplémentaires prévues par le droit applicable dans l'état du consommateur lui seront communiquées par écrit (p. ex. courriel ou lettre), pour autant qu'elles ne sont pas encore contenues dans le courriel de confirmation.	
	11. Voyagistes	
	11.1 Les voyagistes devront remplir les exigences supplémentaires ci-après :	
	11.2 Avant l'acceptation d'une commande, le voyageur a l'obligation d'informer le consommateur de façon claire et compréhensible et à l'endroit approprié, au sujet de :	