

Catalogue des prestations

Ces offres s'adressent uniquement aux sites marchands professionnels.

Prestation label de qualité	
Guide pour e-commerçants au format PDF	✓
Label de Qualité Trusted Shops avec évaluation	✓
Audit d'expert	✓
Garantie et service clients	✓
Nombre de certificats (domaines)	1
Mises à jour du Guide pour e-commerçants	✓

Les prestations sont effectuées fondamentalement pour une boutique en ligne, pour un nom de domaine, dans une variante de langue, visant un marché-cible. Pour d'autres prestations pour des boutiques en ligne supplémentaires (par ex. une autre variante de langue, un autre nom de domaine), il faut acquérir des « certificats supplémentaires ».

Prestation label de qualité

I) Guide pour e-commerçants au format PDF

Le Guide pour e-commerçants Trusted Shops permet aux e-commerçants de concevoir, même en l'absence de connaissances juridiques, le processus d'achat sur la boutique en ligne conformément aux critères de qualité Trusted Shops. Des mentions légales, en passant par la déclaration de protection des données, le descriptif produit, la collecte des données clients, la page de commande, les pages d'information et les CGV jusqu'à la confirmation de l'e-mail.

II) Label de Qualité Trusted Shops avec évaluation du commerçant

Widget d'évaluation avec label de qualité

Grâce au label de qualité Trusted Shops, votre boutique en ligne peut être présentée comme étant sécurisée et agréée. Elle rassure ainsi les acheteurs en ligne les plus critiques en leur offrant un pack Sécurité complet constitué d'un label, d'une garantie et d'un service après-vente.

Si un visiteur de votre boutique en ligne clique sur le label de qualité Trusted Shops, il sera redirigé via une connexion en ligne sécurisée (SSL) sur la confirmation de l'authenticité du certificat, ainsi que d'autres informations sur la boutique en ligne (p. ex. nom de la société, adresse, forme juridique, etc.) et sur les services proposés par Trusted Shops. Il peut ainsi se convaincre, avant tout achat, que votre boutique en ligne offre toute la sécurité requise et mérite sa confiance.

Système d'évaluation

Avec la Note du Marchand Trusted Shops, une évaluation indépendante de la boutique en ligne est effectuée dans la langue choisie. Grâce au widget facile à intégrer avec Label de Qualité Trusted Shops intégré, vous obtenez une solution visiblement attrayante pour indiquer la certification de votre boutique en ligne et la note générale des évaluations reçues.

Nous vous invitons à consulter le catalogue complet des prestations pour de plus amples détails.

Les évaluations positives et vérifiables ainsi que les avis des clients constituent un indicateur important de la fiabilité d'un site marchand pour un acheteur en ligne. C'est la raison pour laquelle, en tant que mesure susceptible d'instaurer la confiance, la Note du Marchand Trusted Shops constitue le complément idéal au label de qualité.

Le système d'évaluation mis à disposition dans la langue choisie a été étendu aux fonctionnalités suivantes :

- Les clients de la boutique en ligne ont la possibilité d'évaluer celle-ci sur la base de trois critères définis (service client, livraison, marchandise) par le biais d'un formulaire fourni par Trusted Shops (ci-après « évaluation »).
Pour chaque critère, des étoiles peuvent être attribuées sur une échelle d'évaluation de 1 à 5, 5 étoiles étant la meilleure note. Si plusieurs évaluations sont délivrées sous la même adresse électronique, seule la dernière évaluation fournie sera prise en compte pour le profil d'évaluation.

- Collecte des avis Clients (commentaires) via un formulaire en ligne fourni par Trusted Shops.
- Toutes les commandes pour lesquelles l'acheteur en ligne bénéficie de la garantie Trusted Shops sont intégrées dans le système de garantie Trusted Shops. Dans le cadre de la Protection Acheteurs Trusted Shops, les acheteurs en ligne peuvent évaluer chaque commande de manière positive, négative ou neutre dans le système de garantie Trusted Shops. Les évaluations négatives fournies par le client via le système de garantie Trusted Shops déprécient l'indice de fiabilité de la boutique en ligne. En l'absence de déclaration d'un cas de garantie et de tout retour négatif de la part du client, la transaction est évaluée comme positive et contribue ainsi à l'augmentation de l'indice de fiabilité.

Les évaluations et avis des clients ("évaluations") sont mémorisés de manière durable, et sont consultables par la boutique en ligne et les collaborateurs de Trusted Shops dans un accès protégé au système Trusted Shops.

Nombre d'évaluations par mois

Il n'y a aucune limitation du nombre d'évaluations ! Il est important pour que vous receviez un maximum d'évaluations et de retours.

Validité des évaluations

Trusted Shops vérifie la validité des évaluations reçues. A cet effet, le client de la boutique en ligne doit confirmer les évaluations en cliquant sur un lien hypertexte qui lui est envoyé par Trusted Shops à son adresse e-mail. Les évaluations non confirmées sont automatiquement supprimées au bout de 10 jours. Les évaluations ayant fait l'objet d'une confirmation reçoivent le statut « valable ». Les évaluations de la fiabilité qui ont été laissées dans le cadre d'une souscription à la Protection Acheteurs Trusted Shops (« garantie de remboursement »), obtiennent automatiquement le statut "valable".

Fiabilité des évaluations

La fiabilité des évaluations validées est contrôlée par Trusted Shops.

Une évaluation est considérée comme fiable si elle provient d'un client de la boutique en ligne et peut être manifestement rattachée à une commande. Si la vérification corrobore la fiabilité d'une évaluation, celle-ci est alors intégrée automatiquement dans le profil d'évaluation au bout de 7 jours.

Si l'évaluation n'est pas jugée digne de confiance par Trusted Shops, la boutique en ligne a la possibilité d'en vérifier l'authenticité. Si la boutique en ligne ne vérifie pas la fiabilité de l'évaluation dans les 30 jours ou si elle n'apporte pas de preuve en ce sens dans les 30 jours qui suivent sa transmission, celle-ci n'est pas prise en compte par le profil d'évaluation et demeure uniquement visible pour Trusted Shops et la boutique en ligne dans le domaine protégé du système en ligne.

Commentaires et désactivation des évaluations

Vous êtes informés des nouvelles évaluations et pouvez ensuite les confirmer. Commentez les évaluations des clients qui peuvent nécessiter une explication pour les autres clients. Commentez les Notes du marchand qui pourraient s'avérer peu compréhensibles pour d'autres clients. Une bonne occasion vous est ainsi offerte d'affronter les remarques et les critiques. Vous pouvez ainsi accroître la satisfaction de vos clients et transformer des clients insatisfaits en acheteurs récurrents. Nous vérifions les faits et tranchons les litiges de manière juste.

Si du point de vue de la boutique en ligne, une évaluation viole le droit applicable (par ex. évaluations mensongères ou injurieuses), celle-ci peut exercer à tout moment son droit de veto contre l'évaluation reçue et demander ainsi sa désactivation. Trusted Shops vérifie alors manuellement l'évaluation en question et désactive les évaluations illégales.

Si une évaluation est désactivée, elle ne sera plus publiée et ne sera pas intégrée dans le profil d'évaluation du site marchand.

Statistiques d'évaluation

Dans votre compte client sécurisé, vous pouvez entre autres afficher un tableau général des informations essentielles et utiliser des listes d'évaluation avec des fonctions de filtre et de recherche.

Afficher les évaluations

Affichez la note générale ainsi qu'une note par étoiles et le dernier avis client dans un widget commun directement sur votre site.

La boutique en ligne peut intégrer sous la forme d'un widget, sur son propre site Internet, un résumé du profil d'évaluation (note moyenne, étoiles et dernier avis Clients) conçu selon les directives de Trusted Shops. En cliquant sur ce widget, le client est redirigé vers l'affichage du profil d'évaluation détaillé enregistré chez Trusted Shops (note moyenne, note individuelle, nombre d'évaluations et avis Clients).

Le widget est actualisé une fois par jour et importé automatiquement dans votre boutique. Une fois que l'intégration du widget a été réalisée avec succès, vous n'avez plus aucune contrainte technique.

Profil d'évaluation (étoiles, notes, avis clients)

Etablissez un lien avec la page où figure votre profil d'évaluation individuel. Outre les avis Clients, le profil d'évaluation se compose d'un résumé des évaluations reçues au cours des 12 derniers mois. Une note globale est calculée à partir des trois critères « service Clients, livraison, marchandise » qui font l'objet d'une pondération en fonction du nombre des évaluations respectivement fournies. Le profil d'évaluation indique combien d'étoiles ont été obtenues sur l'échelle d'évaluation de 5 étoiles en moyenne pondérée.

L'indice de fiabilité est calculé automatiquement pour les membres de Trusted Shops à partir des transactions garanties jusqu'ici. L'indication de la fiabilité complète ainsi les Notes du marchand et contribue, par conséquent, à accroître la confiance. Les évaluations de la fiabilité sont également représentées sous forme d'échelle d'évaluation à 5 étoiles et intégrées dans la note globale.

Si une boutique en ligne a reçu 60 évaluations ou plus (émanant soit du client soit de Trusted Shops), une note moyenne est en outre calculée selon les critères suivants :

Note générale sur une échelle de 5 étoiles

5 à 4,5	Très bien
< 4,5 à 3,5	Bien
< 3,5 à 2,5	Satisfaisant
< 2,5 à 1,5	Passable
< 1,5 à 0	Insuffisant

Les évaluations et le profil d'évaluation sont mémorisés de manière durable et visible pour la boutique en ligne et les collaborateurs de Trusted Shops dans un accès protégé au système Trusted Shops.

Connexion pour Facebook et Twitter

Les acheteurs en ligne ont la possibilité de diffuser leurs évaluations directement sur Facebook et Twitter.

Connexion à Google

Les avis clients sont automatiquement transmis dans Google Shopping, page au trafic très élevé, dans la mesure où Google propose ce produit dans le pays du site Internet concerné.

III) Audit d'expert

Ce pack contient un audit détaillé de votre boutique en ligne réalisé sur la base de plus de 70 critères de qualité, de même que la Protection Acheteurs Trusted Shops. La garantie de remboursement Trusted Shops fait partie intégrante de la Protection Acheteurs Trusted Shops et protège l'acheteur contre toute perte d'argent en cas de non-livraison de la marchandise ou de non remboursement. Le service après-vente et l'arbitrage de litiges font également partie des prestations fournies.

Nous vous invitons à consulter le catalogue complet des prestations pour de plus amples détails.

Audit basé sur la satisfaction aux critères de qualité

Votre site est contrôlé sur le respect des critères de qualité Trusted Shops. Les critères de qualité Trusted Shops sont basés sur les lois européennes et nationales pertinentes en matière de shopping en ligne et tiennent compte de la jurisprudence actuelle. Ces critères tiennent également compte des nombreuses recommandations émanant des associations de consommateurs. Leur respect vous permet de vous démarquer positivement de la concurrence.

Rapport d'audit individuel

Dans le cadre de la certification, Trusted Shops établit, sur la base des critères de qualité Trusted Shops, un rapport d'audit individuel à l'aide de plus de 70 critères. Ce rapport d'audit indique dans quelle mesure votre site marchand répond aux critères de qualité Trusted Shops et quels sont les

points qui, selon Trusted Shops, peuvent faire l'objet d'améliorations. Pour chaque point, vous recevez des conseils et des explications clairs qui vous permettent d'éliminer vous-même les erreurs pour, de cette manière, améliorer la confiance des acheteurs dans votre boutique en ligne. En résumé, vous bénéficiez d'une aide pratique véritable apportée par des experts et de conseils compréhensibles qui vous garantissent une présence en ligne sécurisée.

IV) Garantie et service clients

Protection acheteurs pour vos clients

La « protection acheteurs » intervient en cas de non-livraison et de non-remboursement après retour de la marchandise. La garantie de remboursement Trusted Shops fait partie intégrante de la Protection acheteurs Trusted Shops et protège l'acheteur contre toute perte d'argent en cas de non-livraison de la marchandise ou de non-remboursement. Vos clients bénéficient ainsi d'un service unique.

Les clients d'une boutique en ligne peuvent souscrire en ligne à la « Protection acheteurs » Trusted Shops. Cette souscription est proposée à titre optionnel au client de la boutique en ligne par le biais d'une offre d'inscription qui apparaît à un endroit adéquat au cours du processus d'achat. Après s'être inscrit, le client reçoit un message lui confirmant son inscription.

Trusted Shops met un système en ligne à la disposition du site marchand à l'attention des clients de ce dernier pendant la durée d'utilisation légale des marques Trusted Shops.

Les clients de la boutique en ligne ont la possibilité de signaler à Trusted Shops, directement en ligne via ce système, tout problème survenant après un achat de marchandise effectué sous garantie (p. ex. non-livraison de la marchandise). Trusted Shops se charge alors du traitement ultérieur des réclamations dont il a été informé via le système.

Interlocuteur personnel (e-mail)

Vous obtenez un interlocuteur personnel expérimenté qui vous aide pour toutes les questions relatives à la satisfaction aux critères de qualité Trusted Shops par e-mail.

Service clients par e-mail, Internet, téléphone

En cas de problème avec la commande en ligne, les consommateurs peuvent s'adresser par e-mail, par le biais du système en ligne ou par téléphone à notre service Clients expérimenté et multilingue et bénéficier ainsi d'une assistance, p. ex. dans le cas de la résolution de transactions. Vous élargissez et optimisez ainsi votre propre service Clients à l'aide d'une prestation neutre et coopérative.

V) Nombre de certificats (domaines)

Pour combien de sites souhaitez-vous utiliser le label de qualité, sur combien de domaines? Un (1) certificat pour un site Internet sous un domaine est déjà compris. Si vous souhaitez faire auditer un autre site marchand (par ex. dans une autre langue) et/ou un autre site sur un autre domaine et pouvoir y afficher également le label de qualité, vous pouvez commander des certificats supplémentaires à un prix avantageux.

VI) Mises à jour du Guide pour e-commerçants

Pendant la durée de votre affiliation, vous recevez gratuitement toutes les mises à jour de nos principaux documents. Le Guide pour e-commerçants, le modèle du rapport d'audit et toutes les formulations types en font partie. L'utilisation de ces documents permettra à votre boutique d'être toujours au fil de l'actualité et vous aidera à prévenir les risques juridiques.