

APRES AVOIR EXPOSE CE QUI SUIT

PREAMBULE

TRUSTED SHOPS est une société spécialisée dans l'offre de services conçus pour permettre aux sites marchands d'instaurer un climat de confiance et de sécurité entre les sites marchands et le consommateur. Elle édite et exploite une plateforme Web accessible à l'adresse <http://www.trustedshops.fr/>
La BOUTIQUE EN LIGNE est un professionnel du e-commerce, disposant ainsi des compétences pour proposer à ses clients des produits ou service vendus sur Internet.

La BOUTIQUE EN LIGNE reconnaît avoir lu et accepter l'ensemble des dispositions du présent CONTRAT, incluant l'ensemble des ses Annexes.
Dans le cadre du développement de son activité, la BOUTIQUE EN LIGNE souhaite adhérer à l'un des FORFAITS proposés par TRUSTED SHOPS.

En considération de l'ensemble de ces éléments la BOUTIQUE EN LIGNE et TRUSTED SHOPS sont convenues de régir leurs relations selon les modalités précisées au présent CONTRAT.

CELA EXPOSE, IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Les termes, mentionnés ci-dessous, ont dans le CONTRAT, la signification suivante :

- « **CONTRAT** » : désigne le présent contrat accepté par les PARTIES ainsi que ses annexes, et tout avenant éventuel signé ultérieurement par les PARTIES.
- « **CONTROLE** » désigne les opérations menées par TRUSTED SHOPS afin de vérifier que les MEMBRES PAYANTS répondent à l'ensemble des conditions énoncées au présent CONTRAT et puissent en particulier bénéficier de l'utilisation des marques TRUSTED SHOPS.
- « **COTISATION** » désigne les frais qui devront être acquittés par la BOUTIQUE EN LIGNE, variable selon le FORFAIT sélectionné par elle, tel que définis en Annexe Tarifs Trusted Shops (TS-PL_FR),
- « **DOCUMENTS CONTRACTUELS** » : désignent les documents énumérés ci-après qui définissent, avec le CONTRAT, l'ensemble des obligations des PARTIES. Ils ont donc la même force obligatoire et probante que le présent contrat :
 - Critères de qualité (TS-QAL_FR);
 - Conditions Générales de la Garantie TRUSTED SHOPS (TS-AGB_FR)
 - GARANTIE TRUSTED SHOPS (TS-GAE_FR)
 - PRESTATIONS d'affiliation (TS-LV_FR)
 - TARIFS TRUSTED SHOPS (TS-PL_FR)
- « **FORFAIT(S)** » : désigne les différentes offres proposées par TRUSTED SHOPS, dont les tarifs sont définis à l'Annexe TS-PL_FR, et donnant droit aux PRESTATIONS correspondantes telles que définies à l'Annexe TS-LV_FR
- « **GARANTIE TRUSTED SHOPS** » désigne la garantie TRUSTED SHOPS définie en Annexe TS-GAE_FR.
- « **INTEGRATION EXCELLENCE** » désigne le système par lequel la BOUTIQUE EN LIGNE va pouvoir proposer à ses clients de bénéficier à titre payant de la GARANTIE TRUSTED SHOPS. La BOUTIQUE EN LIGNE intègre dans ce cas l'interface correspondant à ce système conformément aux instructions de TRUSTED SHOPS
- « **MEMBRE(S) PAYANT(S)** » désigne toute BOUTIQUE EN LIGNE ayant souscrit à un FORFAIT payant et ayant été certifiée par Trusted Shops.
- « **MANUEL D'INTEGRATION** » : désigne le guide destiné à aider la BOUTIQUE EN LIGNE à intégrer sur son site Internet le SYSTEME D'EVALUATION, accessible à l'adresse www.trustedshops.fr.
- « **PROCES VERBAL DE CONTROLE** » désigne le document détaillé délivré par TRUSTED SHOPS à l'issu d'un CONTROLE.
- « **PRESTATION(S)** » désigne les services proposés par TRUSTED SHOPS à l'Annexe TS-LV_FR et que TRUSTED SHOPS s'engage à fournir à la BOUTIQUE EN LIGNE en fonction du FORFAIT sélectionné par elle lors de la conclusion du présent CONTRAT.
- « **SYSTEME EN LIGNE** » désigne l'interface accessible à l'adresse www.trustedshops.fr réservée au MEMBRE PAYANT, qui permettra à celui-ci de communiquer avec TRUSTED SHOPS ainsi que d'accéder à son profil. Le SYSTEME EN LIGNE est également l'interface par laquelle TRUSTED SHOPS pourra communiquer avec le MEMBRE PAYANT. Le MEMBRE PAYANT aura accès, par cette interface à diverses informations relatives à la GARANTIE TRUSTED SHOPS ainsi qu'aux évaluations laissées par l'intermédiaire du SYSTEME D'EVALUATION.
- « **SYSTEME D'EVALUATION** » désigne le mécanisme qui pourra être intégré à la BOUTIQUE EN LIGNE, par lequel les clients de celle-ci pourront laisser des évaluations relatives à la BOUTIQUE EN LIGNE. Il est précisé que les possibilités offertes à la BOUTIQUE EN LIGNE relativement au SYSTEME D'EVALUATION varient en fonction du FORFAIT sélectionné par la BOUTIQUE EN LIGNE.

ARTICLE 2 - OBJET et CONCLUSION

1. Le CONTRAT a pour objet de définir les conditions dans lesquelles TRUSTED SHOPS délivrera à la BOUTIQUE EN LIGNE les PRESTATIONS correspondant au FORFAIT souscrit.
2. Le CONTRAT sera conclu au moment de l'acceptation par TRUSTED SHOPS, formalisée par l'envoi d'un courriel dans un délai de cinq (5) jours suivants de la demande d'abonnement.

ARTICLE 3 - NATURE DU CONTRAT

1. Le CONTRAT est un contrat de louage d'ouvrage soumis aux conditions énoncées dans les DOCUMENTS CONTRACTUELS et à celles définies aux articles 1779 et suivants du Code Civil.
2. Le CONTRAT ne confère en aucun cas à la BOUTIQUE EN LIGNE ou à l'un quelconque des membres de son équipe la qualité de salarié, mandataire, agent ou représentant de TRUSTED SHOPS. Les PARTIES déclarent en outre que le CONTRAT ne peut en aucun cas être considéré comme un acte constitutif de personne morale ou d'une entité juridique quelconque, et que toute forme d'"affectio societatis" est formellement exclue de leurs relations.

ARTICLE 4 - PRESTATIONS

TRUSTED SHOPS s'engage à fournir à la BOUTIQUE EN LIGNE l'ensemble des PRESTATIONS, en fonction du FORFAIT choisi par la BOUTIQUE EN LIGNE. Ces PRESTATIONS sont détaillées en Annexe TS-LV_FR.

ARTICLE 5 - UTILISATION DES MARQUES TRUSTED SHOPS

1. TRUSTED SHOPS concède aux MEMBRES PAYANTS le droit non exclusif et non cessible de reproduire et représenter les marques « Trusted shops » texte et « trusted shops Garantie » (logo), marques communautaires enregistrées respectivement sous les numéros 7554249 et 7552789, dont TRUSTED SHOPS est titulaire, ainsi que les textes mis à sa disposition par TRUSTED SHOPS sur son site internet. Ce droit est concédé pour le monde entier pour toute la durée du CONTRAT.
2. A ce titre TRUSTED SHOPS autorise les MEMBRES PAYANTS à reproduire et représenter les marques précitées dans des brochures, catalogues et courriels. Toutefois, cette utilisation ne doit pas avoir pour objet ou effet de faire croire au public visé par ledit support, que l'offre qui y est proposée aurait été certifiée par TRUSTED SHOPS, celle-ci n'étant l'objet d'aucun CONTROLE.
3. Les droits de représentation et de reproduction susvisés sont concédés à compter de la validation par TRUSTED SHOPS du CONTROLE de première présentation passé par le MEMBRE PAYANT et de la transmission à ce dernier de son identifiant (ID).
4. Toute autre utilisation des marques précitées nécessite un accord préalable écrit de TRUSTED SHOPS.
5. Les MEMBRES PAYANTS s'engagent à ne pas modifier la forme, la taille, la présentation ou tout autre élément relatif aux marques susvisées.
6. Les droits de représentation et de reproduction susvisés sont concédés sous réserve que le MEMBRE PAYANT respecte les conditions mentionnées à l'article 9 du CONTRAT.
7. Tout manquement à l'une des conditions précitées aurait pour conséquence le retrait des droits de représentation et de reproduction précités. TRUSTED SHOPS accordera dans ce cas au MEMBRE PAYANT un délai raisonnable dans lequel il pourra se mettre en conformité avec ces conditions.
8. Si, au terme de ce délai le MEMBRE PAYANT ne respectait pas les conditions précitées, TRUSTED SHOPS se réserve le droit de bloquer le statut du MEMBRE PAYANT, de telle sorte qu'aucune inscription à la GARANTIE TRUSTED SHOPS ne pourra être effectuée par les clients du MEMBRE PAYANT tant que ne seront pas respectées lesdites conditions.



ARTICLE 6 - CONTROLE

1. Dans le cadre des PRESTATIONS, TRUSTED SHOPS sera amenée à effectuer des CONTROLES des MEMBRES PAYANTS, afin de s'assurer qu'ils respectent l'ensemble des conditions visées au présent contrat.
2. En particulier, TRUSTED SHOPS sera amenée à effectuer un premier CONTROLE qui, sous réserve de l'accord d'une validation par TRUSTED SHOPS permettra au MEMBRE PAYANT d'utiliser les marques « Trusted shops » texte et « trusted shops Garantie » (logo), marques communautaires enregistrées respectivement sous les numéros 7554249 et 7552789, dont TRUSTED SHOPS est titulaire dans les conditions définies à l'article 5 du présent CONTRAT.
3. TRUSTED SHOPS vérifiera lors de ce CONTROLE de première présentation le respect par le MEMBRE PAYANT des critères de qualités définis en Annexe TS_QUAL_FR. A l'issu dudit CONTROLE, TRUSTED SHOPS transmettra au MEMBRE PAYANT un PROCES-VERBAL DE CONTROLE.
4. Un CONTROLE ultérieur sera effectué, à la discrétion de TRUSTED SHOPS, par TRUSTED SHOPS douze (12) mois suivant le CONTROLE de première présentation.
5. Le MEMBRE PAYANT autorise expressément TRUSTED SHOPS à effectuer discrétionnairement, elle-même ou par l'intermédiaire de tiers mandatés, tout CONTROLE, afin de vérifier notamment que le MEMBRE PAYANT se conforme aux conditions mentionnées à l'article 9 du présent CONTRAT.
6. Dans le cadre des CONTROLES précités, le MEMBRE PAYANT s'engage à communiquer à TRUSTED SHOPS, sous une forme adaptée, toute information, document ou processus technique qui s'avèrera nécessaire au bon déroulement desdits CONTROLES.

ARTICLE 7 - COLLABORATION

1. Les PARTIES coopéreront dans un esprit d'étroite collaboration afin de faciliter l'exécution de bonne foi de leurs obligations contractuelles respectives.
2. Chaque PARTIE s'engage ainsi à informer l'autre PARTIE de tout événement, ou information, porté à sa connaissance et qui serait susceptible d'avoir un effet quelconque sur l'exécution des PRESTATIONS.

ARTICLE 8 - MODIFICATIONS

1. Dans l'hypothèse où TRUSTED SHOPS souhaiterait annuler un ou plusieurs éléments d'une PRESTATION, il devra informer par écrit la BOUTIQUE EN LIGNE de son intention au plus tard quatorze (14) jours calendaires avant le début d'exécution de la PRESTATION concernée.
2. TRUSTED SHOPS pourra être amenée à modifier les critères de qualités mentionnés à l'Annexe TS-QAL_FR en fonction des modifications législatives, réglementaires et jurisprudentielles.
3. Il est précisé que ces modifications seront effectuées dans le cadre de l'interprétation la plus favorable au consommateur.
4. En cas de modification, TRUSTED SHOPS en informera le MEMBRE PAYANT par courriel. Ledit MEMBRE PAYANT sera tenu de se conformer à la modification apportée dans un délai raisonnable fixé par TRUSTED SHOPS et en tout état de cause avant tout CONTROLE convenu avec le MEMBRE PAYANT.

ARTICLE 9 - OBLIGATIONS DE LA BOUTIQUE EN LIGNE / DU MEMBRE PAYANT

9.1 OBLIGATIONS GENERALES

1. Le MEMBRE PAYANT s'engage à :
 - a) Respecter les lois et autres textes réglementaires en vigueur. A cet égard la BOUTIQUE EN LIGNE s'interdit notamment de mettre à disposition tous contenus : contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs, à caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou la réputation d'autrui, incitant à la discrimination, à la haine raciale, utilisant des marques déposées. La BOUTIQUE EN LIGNE garantit à ce titre TRUSTED SHOPS contre tous recours, toute réclamation ou toute action que pourrait former un tiers à ce titre. La BOUTIQUE EN LIGNE s'interdit par ailleurs la mise en vente de tout produit ou service visé dans le document TS-ASK_FR, accessible à l'adresse www.trustedshops.fr;
 - b) Verser les sommes forfaitaires fixées en Annexe TS-PL_FR en contrepartie des PRESTATIONS, en fonction du FORFAIT choisi par le MEMBRE PAYANT.
 - c) Ne pas proposer à la vente de produits ou services contraires aux lois et textes en vigueur, à l'ordre public
 - d) Signaler sans délai à TRUSTED SHOPS toute modification ou transformation technique de son site Internet survenue après la date du dernier CONTROLE, dans le cas où ladite modification ou transformation aurait une incidence sur l'application des critères de qualités définis à l'Annexe TS-QAL_FR. Devra à titre d'exemple être signalé à TRUSTED SHOPS toute traduction dans une autre langue, modification des Conditions Générales de Vente, mise à jour du site Internet, modification

de la sécurité du site Internet. Il est précisé que les coûts relevant des CONTROLES supplémentaires liés à ces modifications pourront être facturés conformément aux tarifs indiqués dans l'Annexe TS-PL_FR.

- e) Respecter les obligations de déclaration visées notamment dans les critères de qualité figurant en Annexe TS-QAL_FR, l'obligation de collaboration mentionnée à l'article 7 du présent CONTRAT, et l'obligation de communication du chiffre d'affaire visée à l'article 11 du présent contrat.
 - f) N'utiliser sur son site internet aucun label de qualité, symbole de confiance, sigle de garantie ou signe permettant d'attirer la confiance du consommateur dont l'utilisation serait contraire au droit des marques ou à toute loi et autres textes réglementaires en vigueur.
 - g) N'utiliser sur son site internet d'autre label de qualité, symbole de confiance, sigle de garantie ou signe permettant d'attirer la confiance du consommateur que si ceux-ci ont été accordés par un organisme neutre et sur la base de critères objectifs imposant des critères dont l'application est vérifiée par des contrôles réguliers.
 - h) Envers les clients en dehors de France, respecter les critères de qualité Trusted Shops du pays où le consommateur réside habituellement (à consulter sur www.trustedshops.com, dans la liste des documents téléchargeables après sélection de la page du pays concerné.
 - i) Proposer à ses clients la GARANTIE TRUSTED SHOPS conformément au contrat de GARANTIE TRUSTED SHOPS figurant en Annexe TS-GAE_FR;
 - j) Se conformer à l'ensemble des conditions techniques préalables nécessaires à l'utilisation des systèmes mis à la disposition du MEMBRE PAYANT par TRUSTED SHOPS.
 - k) Adapter ses pratiques commerciales, son site Internet et tout autre élément de son fonctionnement afin de répondre aux critères de qualités définis à l'Annexe TS-QAL_FR conformément aux instructions de TRUSTED SHOPS. A ce titre, le MEMBRE PAYANT s'engage à informer TRUSTED SHOPS dès qu'il aura appliqué le PROCES VERBAL DE CONTROLE. Cette application fera l'objet d'une vérification par TRUSTED SHOPS. Tout manquement constaté lors de cette vérification pourra être sanctionné par un coût supplémentaire en raison des contrôles supplémentaires qui seront effectués. Ce coût sera facturé conformément aux tarifs indiqués dans l'Annexe TS-PL_FR.
2. Il est précisé que les trois dernières obligations susvisées seront considérées par les PARTIES comme étant des obligations essentielles du contrat.
 3. Il est par ailleurs précisé qu'en cas de manquement à l'ensemble des obligations précitées, TRUSTED SHOPS se réserve le droit de retirer immédiatement l'autorisation d'utiliser les marques « Trusted shops » texte et « trusted shops Garantie » (logo), marques communautaire enregistrées respectivement sous les numéros 7554249 et 7552789,

9.2 OBLIGATIONS LIEES A LA GESTION DES DEMANDES ET RECLAMATIONS

1. En cas de demande transmise par le biais du SYSTEME EN LIGNE mis à la disposition du MEMBRE PAYANT par TRUSTED SHOPS, émanant de TRUSTED SHOPS et/ou de clients ayant ou non souscrit à la GARANTIE TRUSTED SHOPS, le MEMBRE PAYANT s'engage à :
 - a) Se conformer sans délai à l'ensemble des conditions techniques préalables nécessaires à l'utilisation des systèmes mis à la disposition de la BOUTIQUE EN LIGNE par TRUSTED SHOPS.
 - b) Apporter une réponse adaptée, dans un délai de cinq (5) jours ouvrés ladite demande. A titre d'exemple, le MEMBRE PAYANT devra, selon le cas, désigner un interlocuteur compétent, donner des indications concrètes relatives aux délais de livraison, apporter les justificatifs de livraison et de remplacement des produits ou services commandés, justifier des éventuelles dégradations des produits ou services vendus ...
 - c) Fournir, dans le délai de cinq (5) jours précité, l'ensemble des documents nécessaires au traitement de la demande.
2. En cas de manquement aux obligations précitées, le MEMBRE PAYANT pourra se voir contraint de verser, pour chaque demande, des frais supplémentaires de traitement de dossier tels que définis en Annexe TS-PL_FR.

9.3 OBLIGATIONS LIEES A L'UTILISATION DU SYSTEME D'EVALUATION

1. Dans le cadre de l'utilisation du SYSTEME D'EVALUATION, la BOUTIQUE EN LIGNE s'engage à :
 - a) Ne pas utiliser le SYSTEME D'EVALUATION de manière abusive, et en particulier à ne pas :
 - o Laisser d'évaluations elle-même ou par le biais de tiers;
 - o Communiquer de fausses informations qui auraient pour conséquence la non prise en compte des évaluations négatives par le SYSTEME D'EVALUATION.
 - b) Respecter les instructions de TRUSTED SHOPS, notamment communiquées via le MANUEL D'INTEGRATION;
 - c) Le cas échéant, verser les sommes forfaitaires fixées en Annexe TS-PL_FR en contrepartie des PRESTATIONS, en fonction du FORFAIT choisi par la boutique en ligne.



- d) Se conformer à l'ensemble des conditions techniques préalables nécessaires à l'utilisation des systèmes mis à la disposition de la boutique en ligne par TRUSTED SHOPS.
- e) Protéger ses données d'accès, à savoir son nom d'utilisateur et son mot de passe, contre toute utilisation non autorisée par des tiers, tenir son mot de passe secret et alerter TRUSTED SHOPS si elle soupçonne une utilisation frauduleuse des données ;
- f) Respecter les lois et autres textes réglementaires en vigueur. A cet égard la BOUTIQUE EN LIGNE s'interdit notamment de mettre à disposition tous contenus : contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs, à caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou la réputation d'autrui, incitant à la discrimination, à la haine raciale, utilisant des marques déposées. La BOUTIQUE EN LIGNE garantit à ce titre TRUSTED SHOPS contre tous recours, toute réclamation ou toute action que pourrait former un tiers à ce titre. La BOUTIQUE EN LIGNE s'interdit par ailleurs la mise en vente de tout produit ou service visé dans le document TS-ASK_FR ;
- g) Respecter les interdictions de vente formulées dans le document TS-ASK_FR
- h) N'utiliser le SYSTEME D'EVALUATION pour aucune autre destination que celle prévue au présent CONTRAT sauf accord préalable écrit de TRUSTED SHOPS. A cet égard, la BOUTIQUE EN LIGNE s'interdit en particulier de fournir à des tiers et contre rémunération la version gratuite du SYSTEME D'EVALUATION ou de commercialiser elle-même la version payante du SYSTEME D'EVALUATION ;
- i) N'utiliser directement ou indirectement de quelque manière que ce soit aucune marque TRUSTED SHOPS sauf hypothèse où elle y est autorisée expressément par TRUSTED SHOP (Cf. par exemple dans le cadre de la mise à disposition par TRUSTED SHOP de textes publicitaires) ;
- j) Dans le cas où la BOUTIQUE EN LIGNE souhaiterait bénéficier de la possibilité de demander par courriel à ses clients d'émettre une opinion sur le SYSTEME D'EVALUATION, indiquer clairement à ceux-ci l'utilisation qu'elle souhaite faire de leur adresse email, et recueillir leur consentement aux envois de courriels, conformément aux lois et autres textes réglementaires en vigueur ;
- k) Répondre de manière adéquate, dans un délai de cinq (5) jours ouvrés, par courrier ou courriel, à toute demande de TRUSTED SHOPS relative à des évaluations négatives que la BOUTIQUE EN LIGNE aurait prétendu être infondée et/ou qu'elle aurait signalé à TRUSTED SHOPS comme étant contraire aux règles énoncées dans le document TS-RS_FR, accessible à l'adresse www.trustedshops.fr
- l) Ne pas exercer d'activité ayant pour objectif d'empêcher le bon fonctionnement du SYSTEME D'EVALUATION ou d'en rendre l'utilisation plus difficile ;
- m) Ne pas utiliser les marques communautaire enregistrées respectivement sous les numéros 7554249 et 7552789, dont TRUSTED SHOPS est titulaire et ne pas donner l'impression qu'elle a été contrôlée par TRUSTED SHOPS sauf si elle y est autorisée en sa qualité de MEMBRE PAYANT. La description du SYSTEME D'EVALUATION devra être réalisée uniquement à partir des textes et graphiques mis à disposition par TRUSTED SHOPS.

2. Il est précisé que ces trois (3) dernières obligations sont considérées par les PARTIES comme étant des obligations essentielles du contrat.
3. En cas de manquement à l'une des ces obligations, TRUSTED SHOPS se réserve le droit de bloquer entièrement ou partiellement l'affichage du SYSTEME D'EVALUATION sur la BOUTIQUE EN LIGNE.
4. Les évaluations laissées par les clients ne peuvent plus être modifiées par le site marchand. Le site marchand a cependant la possibilité de laisser un commentaire sur une évaluation reçue. Si, selon le site marchand, l'évaluation est illicite (par exemple est diffamatoire ou objectivement mensongère), il peut émettre un veto sur l'évaluation reçue et demander la désactivation de celle-ci.

Trusted Shops vérifie manuellement l'évaluation concernée et pourra la supprimer s'il est établi qu'elle est illicite.

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

9.4 Activité d'intermédiaire

1. 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 9 cités plus haut tout au long de la durée de leur contrat.
2. 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 10 - OBLIGATIONS DE TRUSTED SHOPS

1. TRUSTED SHOPS s'oblige à réaliser les PRESTATIONS dans le respect des règles applicables eu égard à l'objet du CONTRAT, telles que ces règles résultent des règles de l'art, normes européennes, lois, décrets, arrêtés et textes législatifs, réglementaires.
2. TRUSTED SHOPS s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations, données, et documents qu'elle pourrait avoir reçu de la part de la BOUTIQUE EN LIGNE dans le cadre du présent CONTRAT et à les utiliser exclusivement pour la gestion dudit CONTRAT.

ARTICLE 11 - PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

1. Le MEMBRE PAYANT s'engage à verser à TRUSTED SHOPS la COTISATION mensuelle fixée en Annexe TS-PL_FR en contrepartie des PRESTATIONS, variant en fonction du FORFAIT choisi par le MEMBRE PAYANT.
2. Il est précisé que le montant de la COTISATION est calculé sur la base du chiffre d'affaire annuel du MEMBRE PAYANT au jour début de l'année de souscription du présent CONTRAT, et comprend également la prime prélevée pour la GARANTIE TRUSTED SHOPS définie en Annexe TS-AGB_FR.

11.1 FACTURATION

1. Le paiement des frais de dossiers tels que définis en Annexe TS-PL_FR sera dû au jour de la conclusion du présent CONTRAT.
2. En cas de paiement annuel, le versement de la COTISATION est exigible chaque année à la date d'anniversaire de la signature du présent CONTRAT.
3. En cas de paiement mensuel, le versement des trois (3) premières mensualités sera exigible au jour de la conclusion du présent CONTRAT. Les mensualités suivantes seront dues le premier de chaque mois.
4. La BOUTIQUE EN LIGNE accepte la transmission par courriel de l'ensemble des factures.
5. La BOUTIQUE EN LIGNE s'engage à fournir à TRUSTED SHOPS un numéro de TVA intracommunautaire authentique et donne pouvoir à TRUSTED SHOPS de facturer des ventes sous ce numéro selon le procédé de « reverse charge » (autoliquidation de la TVA).
6. Le MEMBRE PAYANT s'engage à communiquer annuellement à TRUSTED SHOPS le montant de son chiffre d'affaires pour l'année en cours, à la date d'anniversaire du présent CONTRAT.
7. Dans le cas où le chiffre d'affaires communiqué à TRUSTED SHOPS dépasserait de plus de dix pour cent (10%) le chiffre d'affaires ayant servi de base pour le calcul de la COTISATION, le MEMBRE PAYANT devrait verser, pour l'année contractuelle écoulée, un montant complémentaire correspondant au dépassement de chiffre d'affaires exprimé en pourcentage.
8. Dans le cas où le MEMBRE PAYANT, en raison d'une augmentation de chiffre d'affaires, venait à appartenir à une autre catégorie de chiffre d'affaires, telle que définie en Annexe TS-PL_FR, elle devrait verser, pour l'année contractuelle écoulée, un montant complémentaire équivalent à la différence entre la COTISATION correspondant à la nouvelle catégorie de chiffre d'affaires du MEMBRE PAYANT et la COTISATION correspondant à la catégorie de chiffre d'affaires à laquelle le MEMBRE PAYANT appartenait.
9. La COTISATION ainsi calculée pour l'année contractuelle écoulée pourra être définie, à la discrétion de TRUSTED SHOPS, comme nouvelle COTISATION pour l'année suivante.
10. La COTISATION exigible pour l'année en cours pourra être modifiée par TRUSTED SHOPS si, dans les trois (3) mois suivants la date d'anniversaire du CONTRAT, le chiffre d'affaires du MEMBRE PAYANT dépasse de manière significative le montant prévu. La COTISATION sera dans ce cas calculée sur la base du chiffre d'affaires moyen de la période de trois (3) mois précitée, extrapolé sur douze (12) mois.

11.2 INTEGRATION EXCELLENCE

1. L'INTEGRATION EXCELLENCE permet à le MEMBRE PAYANT de faire bénéficier à titre payant de la GARANTIE TRUSTED SHOPS.
2. La GARANTIE EXCELLENCE sera proposée par le MEMBRE PAYANT en son nom propre avant toute vente, au moment de la commande passée par le client final de la BOUTIQUE EN LIGNE.
3. Le coût de l'INTEGRATION EXCELLENCE, défini dans l'Annexe TS-PL_FR, varie en fonction de l'étendue et de la durée de la couverture de la GARANTIE TRUSTED SHOPS choisie par le client final du MEMBRE PAYANT.
4. Le MEMBRE PAYANT s'engage à informer le client final de ces tarifs sur la page d'inscription à la GARANTIE TRUSTED SHOPS et à confirmer ceux-ci dans le courriel de confirmation de commande envoyé par le MEMBRE PAYANT suivant la passation de commande par le client.
5. Le MEMBRE PAYANT se chargera d'encaisser les coûts précités.
6. L'interface de la GARANTIE EXCELLENCE sera intégrée à la boutique du MEMBRE PAYANT conformément aux instructions qui seront transmises par TRUSTED SHOPS.



7. Le MEMBRE PAYANT bénéficiera d'une rétribution de la part de TRUSTED SHOPS pour la transmission à TRUSTED SHOPS de contrat relatif à l'INTEGRATION EXCELLENCE conclu par l'acheteur. Cette rétribution sera calculée en fonction du "Refund application Ratio" (RAR) (à TRADUIRE en fonction de TS-PL_FR) sur la base du Tarif (TS-PL_FR) en vigueur à la date de conclusion du contrat.

11.3 MODIFICATION DES PRIX

1. TRUSTED SHOPS se réserve le droit de modifier le montant des COTISATIONS à l'issue de la première année contractuelle en cas d'augmentation des coûts supportés par TRUSTED SHOPS.
2. L'augmentation des COTISATIONS sera proportionnelle à la hausse des coûts susvisés.
3. En cas d'augmentation des COTISATIONS supérieure à 5% par année contractuelle, dans les conditions précitées, la BOUTIQUE EN LIGNE pourra résilier unilatéralement le présent CONTRAT, par lettre recommandée avec accusé de réception.

11.4 RETARD DE PAIEMENT

1. Tout retard dans le paiement desdites COTISATIONS produira des intérêts d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal.
2. En cas de retard de trente (30) jours dans le paiement des COTISATIONS échues et après une relance adressée par courriel, cette dernière pourra retirer de plein droit à le MEMBRE PAYANT le droit d'utiliser les marques « Trusted shops » texte et « trusted shops Garantie » (logo), marques communautaire enregistrées respectivement sous les numéros 7554249 et 7552789, dont TRUSTED SHOPS est titulaire et stopper la délivrance les PRESTATIONS.
3. En cas de retard répété, TRUSTED SHOPS se réserve le droit de retirer immédiatement au MEMBRE PAYANT le droit d'utiliser les marques « Trusted shops » texte et « trusted shops Garantie » (logo), marques communautaire enregistrées respectivement sous les numéros 7554249 et 7552789, dont TRUSTED SHOPS est titulaire et de ne pas fournir les PRESTATIONS convenues à l'Annexe TS-LV_FR.

ARTICLE 12 - RESPONSABILITE

1. Les CONTROLES effectués par TRUSTED SHOPS ne garantissent rien le respect par le MEMBRE PAYANT des lois et règlements en vigueur. Les CONTROLES sont effectués sur la seule base des Critères de qualité énoncés à l'Annexe TS-QAL_FR et ne constituent donc pas un audit juridique complet.
2. En conséquence, TRUSTED SHOP ne pourra être tenu responsable des conséquences éventuelles d'un manquement quelconque du MEMBRE PAYANT aux lois et règlements en vigueur.
3. TRUSTED SHOPS ne pourra être tenu responsable des dysfonctionnements, bug, défauts techniques, difficultés d'accès éventuels aux SYSTEME EN LIGNE mis à disposition de la BOUTIQUE EN LIGNE par TRUSTED SHOPS.
4. Il est précisé qu'en cas de responsabilité de TRUSTED SHOPS, les dommages et intérêts qui pourront être versés à la BOUTIQUE EN LIGNE ne pourront être supérieurs aux mensualités versées dans une limite de une (1) année.

ARTICLE 13 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

1. TRUSTED SHOPS déclare que les traitements de données personnelles mises en œuvre dans le cadre de l'exploitation du site ont fait l'objet d'une déclaration préalable auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004.
2. La Politique de protection des données de TRUSTED SHOPS est accessible à l'adresse www.trustedshops.fr.

ARTICLE 14 - DURÉE

1. Pour les FORFAITS payants, le CONTRAT est conclu pour une durée de douze (12) mois, renouvelable par tacite reconduction sauf dénonciation du CONTRAT par l'une des PARTIES trois (3) mois minimum avant la fin de la période de douze (12) mois, par lettre recommandée avec accusé de réception.
2. Pour les FORFAITS gratuits, le CONTRAT est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié par chaque PARTIE par courriel. La terminaison du contrat prendra effet le dernier jour du mois de l'envoi dudit courriel.

ARTICLE 15 - CLAUSE DE RESILIATION

1. En cas d'inexécution de ses obligations par une PARTIE, le CONTRAT pourra être résilié de plein droit au profit de l'autre PARTIE sans préjudice

des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés à la PARTIE défaillante. La résiliation prendra effet après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet pendant trente (30) jours.

2. Il est précisé qu'une telle résiliation sera par exemple possible dans les cas suivants :
 - a) La BOUTIQUE EN LIGNE, en dépit d'un avertissement de TRUSTED SHOPS, ou de manière répétée ne remplit pas une obligation mentionnée à l'article 9 du contrat.
 - b) Le MEMBRE PAYANT fournit des indications contraires à la vérité en ce qui concerne son chiffre d'affaire prévisionnel ou réel ;
3. En cas de violation de l'une des obligations essentielles prévues au présent contrat TRUSTED SHOPS se réserve la possibilité de résilier le présent contrat sans formalité ni mise en demeure préalable.
4. Sont considérés comme obligations essentielles prévues au présent contrat :
 - un retard de paiement d'au moins deux échéances mensuelles consécutives ;
 - un retard de paiement de trente (30) jours des cotisations d'abonnement annuelles, en dépit d'un rappel de paiement ;

ARTICLE 16 - FORCE MAJEURE

1. Les PARTIES ne seront pas réputées avoir manqué à leurs obligations si elles sont empêchées d'exécuter tout ou partie de celles-ci à la suite d'un cas de force majeure, sous réserve que la PARTIE défaillante en informe l'autre PARTIE, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les cinq (5) jours calendaires de la survenance de l'événement et justifie du caractère de force majeure au sens de la jurisprudence française.
2. La PARTIE défaillante fera ses meilleurs efforts pour limiter les effets du cas de force majeure, et trouver toute solution adaptée afin de reprendre l'exécution de ses obligations dans les meilleurs délais.
3. Si l'exécution d'une ou plusieurs des obligations de l'une ou l'autre PARTIE est différée du fait de la survenance d'un événement de force majeure, l'exécution du CONTRAT sera suspendue jusqu'à la disparition dudit événement. Toutefois, dans l'hypothèse où l'événement de force majeure se prolongerait au-delà d'un (1) mois, chacune des PARTIES aurait la faculté de résilier de plein droit le CONTRAT par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception produisant effet immédiat.

ARTICLE 17 - CESSIION DU CONTRAT

Chaque PARTIE s'interdit de céder, d'apporter ou de transmettre, quelle que soit la modalité juridique utilisée, à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie des droits ou obligations résultant du CONTRAT, sauf accord préalable et écrit de l'autre PARTIE.

ARTICLE 18 - DISPOSITIONS GENERALES

1. Toute modification du présent CONTRAT sera communiquée à la BOUTIQUE EN LIGNE par courriel et sera considérée comme acceptée en cas de silence de la BOUTIQUE EN LIGNE d'une durée d'un mois.
2. Le fait que l'une des PARTIES n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque du CONTRAT, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ladite clause.
3. En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque de celles-ci, les titres seront déclarés inexistantes.
4. Si l'une quelconque des stipulations du CONTRAT venait à être nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui demeureront pleinement applicables. Les PARTIES se rapprocheront dans ce cas pour convenir d'une nouvelle disposition pour remplacer celle déclarée nulle et sans objet, étant entendu que la nouvelle disposition devra respecter autant que possible l'esprit et l'impact économique sur les PARTIES de la disposition remplacée.

ARTICLE 19 - LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE

1. Le CONTRAT est soumis au droit français.
2. En cas de différend survenant entre les PARTIES au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du CONTRAT, le litige sera soumis aux tribunaux de Paris auxquels il est fait expressément attribution de compétence.

Critères de qualité

- ment de donnée personnelle le concernant, qui soit inexacte, incomplète, trompeuse, obsolète ou dont la collection, utilisation, divulgation ou stockage est interdit.
- cas où ces données seraient inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.
- Enfin, toute personne ayant une raison légitime pourra s'opposer au traitement des données personnelles la concernant, et devra avoir la faculté de s'opposer à la cession ou commercialisation des données la concernant.
- 2.9 Le cybermarchand s'assure de prendre toutes les précautions utiles au regard des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. Il devra en particulier respecter l'ensemble des prescriptions techniques auxquelles doivent se conformer les traitements. Par ailleurs, le transfert électronique des données relatives au paiement devra être effectué via une connexion cryptée.
- 3. Description des produits, limitation de vente et marketing**
- 3.1 Avant la conclusion du contrat, le cybermarchand doit indiquer au client de façon claire et non équivoque les caractéristiques essentielles du produit ou service.
- 3.2 Le cybermarchand s'engage à respecter l'ordre public et l'ensemble des lois et règlements en vigueur dans le cadre de son activité.
- 3.2.1 TRUSTED SHOPS se réserve le droit de refuser l'affiliation ou de retirer la certification d'un site de e-commerce au regard des produits proposés à la vente. A ce titre, vous pouvez vous référer à la liste non exhaustive des produits interdits à la vente par TRUSTED SHOPS.
- 3.2.2 Les textes et images du site de e-commerce doivent être conformes aux textes en vigueur. TRUSTED SHOPS se réserve le droit de refuser l'affiliation d'un site de e-commerce qui ne respecterait pas lesdits textes. Par ailleurs, TRUSTED SHOPS se réserve le droit de retirer la certification précédemment délivrée dans le cas où le cybermarchand ne respecterait cette obligation.
- 3.2.3 Le cybermarchand s'engage à vérifier l'âge des consommateurs, notamment afin de respecter les règles relatives à l'interdiction de vente de certains produits à des mineurs. Par ailleurs, le cybermarchand s'assure que les contenus choquants et en particulier les contenus à caractère pornographiques ne soient pas susceptibles d'être vus par un mineur.
- 4. Transparence du prix, coûts de livraison et coûts supplémentaires**
- 4.1 Le cybermarchand devra indiquer aux consommateurs de manière claire et compréhensible, la somme totale toutes taxes comprises qui devra être payée par le consommateur. Le prix devra être indiqué sur le produit lui-même ou à proximité de celui-ci de façon qu'il n'existe aucune incertitude quant au produit auquel il se rapporte. Dans le cas où il ne serait pas possible d'indiquer un prix déterminé, le cybermarchand devra indiquer la base de calcul du prix, de sorte que le consommateur soit en mesure de calculer le prix à payer. Le cybermarchand devra, avant la conclusion du contrat, donner au consommateur la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs.
- 4.2 Avant le début du processus de commande par le consommateur, le cybermarchand doit informer le consommateur du fait que le prix est mentionné toutes taxes comprises. Par ailleurs, le cybermarchand doit explicitement informer le consommateur des éventuels frais de livraison supplémentaires. Les informations précitées devront être exprimées de telle sorte qu'il n'existe aucune incertitude quant au produit auxquelles elles se rapportent. Enfin, si le cybermarchand ne propose pas de livraison, il devra le préciser dans toutes les informations relatives au prix. .
- 1. Mentions légales**
- 1.1 Le cybermarchand devra faire figurer les mentions légales à un endroit facile d'accès, direct et permanent. Elles devront être indiquées en termes clairs et pouvoir être imprimées par l'utilisateur.
- 1.2 Les mentions légales devront contenir les détails suivants:
- 1.2.1 Nom légal, ou nom et prénom pour les personnes physiques; Dénomination ou leur raison sociale;
- 1.2.2 Siège social (ou domicile); (incluant l'adresse complète dudit siège social);
- 1.2.3 Numéro de téléphone et adresse électronique à laquelle les consommateurs pourront le cas échéant bénéficier d'informations;
- 1.2.4 S'il s'agit de personnes assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers : le numéro de leur inscription
- 1.2.5 Capital social, en cas de personne morale;
- 1.2.6 Le nom du directeur ou du codirecteur de la publication et, le cas échéant, celui du responsable de la rédaction
- 1.2.7 Le cas échéant, le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse et le numéro de téléphone du prestataire chargé de l'hébergement
- 1.2.8 Le cas échéant, leur numéro de TVA et numéro individuel d'identification (si la personne morale est disposée d'un tel numéro)
- 1.2.9 En cas de soumission à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité ayant délivré l'autorisation ;
- 1.2.10 En cas d'appartenance à une profession réglementée, la référence aux règles professionnelles applicables, son titre professionnel, l'Etat membre dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme auprès duquel elle est inscrite.
- 1.3 Dans le cas où le cybermarchand ne serait pas lui-même partenaire contractuel du consommateur, mais agirait en médiateur facilitant la conclusion du contrat d'achat ou de prestation de service, il s'assurera que chacun des vendeurs remplisse les critères exigés par les présents Critères de Qualité.
- 2. Protection de données**
- 2.1. Le cybermarchand devra fournir l'ensemble des informations relatives à sa politique concernant les données à caractère personnel dans un règlement dédié et avoir accompli l'intégralité des formalités nécessaires auprès de la CNIL.
- 2.2. Les informations relatives à la protection des données personnelles devront figurer sur l'ensemble des pages du site, si celui-ci effectue une collecte de données à caractère personnel. Par ailleurs, ces informations pourront être accessibles via un lien explicite.
- 2.3 Les mentions relatives à la protection des données à caractère personnel doivent contenir les informations minimum suivantes:
- 2.3.1 Le numéro de déclaration CNIL devra le cas échéant figurer dans la politique concernant les données à caractère personnel ;
- 2.3.2 L'identité du responsable de traitement et, le cas échéant, celle de son représentant ;
- 2.3.3 La finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées;
- 2.3.4 Les destinataires ou catégories de destinataires des données, et si les données sont transférées à un tiers, le nom de celui-ci et l'objectif du transfert;
- 2.3.5 Le cas échéant, les informations sur des cookies qui sont sauvegardés plus long qu'une session de navigation.
- 2.3.6 Les informations sur le droit de la personne dont les données à caractère personnel sont élevées de demander correction, complément, actualisation, verrouillage, ou effacement
- 2.4 Le cybermarchand devra respecter les principes de loyauté et de finalité dans la collecte des données.
- 2.4.1. En application du principe de finalité, les données ne peuvent être recueillies et traitées que pour un usage déterminé et légitime.
- 2.4.2. En application du principe de loyauté, le traitement est par exemple interdit si les données sont recueillies en infiltrant un fichier ou en interceptant des correspondances où sont inscrites des données à caractère personnel
- 2.5 La collecte de données à caractère personnel doit être conforme au principe de proportionnalité.
- 2.5.1. Selon ce principe, les données collectées doivent être adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et aux traitements ultérieurs.
- 2.5.2. A ce titre, lors de la collecte, devront pouvoir être distinguées par le client les données obligatoires des données facultatives.
- 2.6 Un traitement de donnée à caractère personnel doit avoir reçu le consentement de la personne concernée, à moins qu'il ne soit autorisé par la loi ou qu'il soit nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie, et/ou aux mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci. Le consentement devra être recueilli en respectant les conditions suivantes:
- 2.6.1 Le consentement du consommateur doit être explicite (opt-in) ;
- 2.6.2 Il doit être proposé au consommateur un moyen simple de retirer son consentement.
- 2.7 Le cybermarchand doit remplir les obligations suivantes avant toute prospection directe de nature commerciale par courrier électronique:
- 2.7.1 Recueillir le consentement explicite du consommateur (opt-in) relatif à l'envoi de message à caractère électronique à moins que les coordonnées ont été recueillies à l'occasion d'une vente ou d'une prestation de services
- 2.7.2. et que la prospection concerne des produits ou services analogues à ceux déjà fournis par l'entreprise
- 2.7.3 et si le destinataire s'est vu offrir la possibilité de s'opposer sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus, et de manière simple, à l'utilisation de ses coordonnées lorsque celles-ci sont recueillies et chaque fois qu'un courrier électronique de prospection lui est adressé (exemple : un lien pour se désinscrire en bas du message).
- 2.8 Le cybermarchand devra permettre à toute personne d'accéder :
- 2.8.1 A la confirmation que des données à caractère personnel la concernant font ou ne font pas l'objet d'un traitement ;
- 2.8.2 Aux informations relatives aux finalités du traitement, aux catégories de données à caractère personnel traitées et aux destinataires ou aux catégories de destinataires auxquels les données sont communiquées ;
- 2.8.3 Le cas échéant, aux informations relatives aux transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d'un Etat non membre de la Communauté européenne ;
- 2.8.4 A la communication, sous une forme accessible, des données à caractère personnel qui la concernent ainsi que de toute information disponible quant à l'origine de celles-ci ;
- 2.8.5 Aux informations permettant de connaître et de contester la logique qui sous-tend le traitement automatisé en cas de décision prise sur le fondement de celui-ci et produisant des effets juridiques à l'égard de l'intéressé.
- Par ailleurs, toute personne justifiant de son identité, pourra exiger du site de e-commerce que les données la concernant soient le cas échéant rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées dans le

- 4.3 La liste des frais de livraison doit inclure les détails concernant l'ensemble des pays vers lesquels le cybermarchand livre, ainsi que les détails relatifs au calcul des frais de livraison, afin que le consommateur puisse les vérifier facilement.
- 4.4 Avant le début du processus de commande par le consommateur, le cybermarchand doit indiquer tout frais supplémentaires, notamment relatifs au mode de paiement, qui devront le cas échéant être versés ;
- 4.5 Le cybermarchand devra indiquer explicitement, durant le processus de commande (par exemple dans le panier du consommateur), l'ensemble des frais de livraison et des coûts additionnels, ou mentionner par une référence claire où le consommateur pourra trouver ces informations. Ces informations devront figurer au plus tard sur la dernière page du processus de commande.
- 4.6 Le cybermarchand devra, le cas échéant, communiquer aux consommateurs une information générale relative aux droits de douanes et aux taxes ou frais éventuels supplémentaires.
- 4.7 Le cybermarchand doit clairement indiquer les coûts additionnels de communication qui diffèrent des taux de base classiques; il doit également prévenir des coûts élevés pour des appels des réseaux de téléphonie mobile.
- 5. Les Informations sur la livraison, la disponibilité et le service client**
- 5.1 Le cybermarchand doit informer les consommateurs des zones desservies ainsi que de toute limitation régionale à ces zones desservies.
- 5.2 Le cybermarchand devra ne proposer que des produits disponibles.
- Par ailleurs, dans le cas où la livraison du bien ou la fourniture du service ne serait pas immédiate le cybermarchand devra indiquer sur chaque page du site la date limite à laquelle il s'engage à livrer le produit ou à effectuer la prestation.
- 5.3 Le cybermarchand devra, dans le cas où la date de livraison prévue ne pourrait pas être respectée pour cause de fait d'un tiers ou de force majeure, en informer le consommateur.
- Par ailleurs, en cas d'inexécution du contrat résultant de l'indisponibilité du bien ou service commandé, le site de e-commerce devra s'engager à (au choix) :
- Rembourser le consommateur dans un délai de 30 jours suivant le paiement ;
 - Fournir au consommateur un bien ou service d'une qualité et d'un prix équivalent. Cette seconde possibilité ne sera toutefois envisageable que si le consommateur en a été informé de manière claire et compréhensible de cette possibilité.
- 5.4 Le cybermarchand s'engage à toujours répondre aux réclamations et demandes de renseignements des consommateurs dans un délai raisonnable. Par ailleurs, le contrat, ainsi que toute correspondance entre le cybermarchand et le consommateur devra indiquer un numéro de téléphone non surtaxé auquel les consommateurs pourront appeler en vue d'obtenir la bonne exécution du contrat ou le traitement d'une réclamation.
- 6. Paiement**
- 6.1 Le cybermarchand s'engage à indiquer au consommateur avant le début du processus de commande:
- 6.1.1 Les moyens de paiements acceptés
 - 6.1.2 Le délai de paiement
- 6.2 Le cybermarchand s'engage à proposer à l'ensemble de ses clients le contrat de garantie TRUSTED SHOPS, afin de permettre une couverture de tous les paiements
- 7. Droit de rétractation**
- 7.1 Le cybermarchand devra accorder au consommateur un droit de rétractation conformément au droit applicable et aux critères suivants.
- 7.2 Le consommateur doit être dûment informé de l'existence du droit de rétractation pour la vente de biens et fourniture de prestations de services à distance lors de la procédure de commande (au-dessus du bouton « commander »). En conséquence, un lien permettant l'accès à une information détaillée relative au droit de rétractation pourra être mis à disposition.
- 7.3 Avant toute commande, le consommateur doit être dûment informé des exceptions légales au droit de rétractation pouvant être invoquées par le cybermarchand.
- En tout état de cause, le cybermarchand ne pourra se prévaloir d'exception(s) au droit de rétractation autres que celles prévues par la loi applicable.
- 7.4 Il devra être fait mention, dans les dispositions relatives au droit de rétractation, des détails concernant ce dernier et notamment:
- 7.4.1 Le début de la période d'annulation
 - 7.4.2 La durée de la période du droit de rétractation
 - 7.4.3 Le nom (nom légal) et l'adresse géographique du destinataire de l'annulation
 - 7.4.4. Les modalités d'exercice du droit de rétractation
 - 7.4.5 Une information concernant les frais de retour
 - 7.4.6 L'information que le consommateur ne doit pas fournir de motif.
- 7.5 Si la loi française a vocation à s'appliquer, le consommateur aura éventuellement et uniquement à sa charge les frais de retour.
- 7.6 Aucune indemnité d'usage du bien ne pourra être réclamée par le cybermarchand, sauf en cas d'usage du bien contraire aux principes de droit civil, tel que la bonne foi ou l'enrichissement sans cause.
- 7.7 Le cybermarchand ne pourra se prévaloir de limitation(s) au droit de rétractation autres que celles prévues par la loi applicable.
- Ont par exemple été jugées comme abusives des clauses :
- 7.6.1 Restreignant le droit de rétractation si l'emballage d'origine est endommagé ;
 - 7.6.2 Excluant le droit de rétractation et de retour les produits déstockés ;
 - 7.6.3 Excluant le droit de rétractation si les produits ont manifestement fait l'objet d'un usage durable ;
 - 7.6.4. Soumettant l'exercice du droit de rétractation à des modalités pratiques non justifiées par la nécessité d'assurer la protection du bien restitué ;
 - 7.6.5. Présentant le droit de rétractation non comme une règle légale mais comme une possibilité offerte au consommateur par le cybermarchand.
- 7.7 Dans le cas où le consommateur exercerait son droit de rétractation et retournerait la marchandise, le remboursement de toute somme liée à l'exécution, la conclusion ou la fin du contrat (à l'exception des seuls frais de retour) devra être effectué sans délai et au maximum trente (30) jours suivant l'exercice du droit de rétractation.
- 7.8 Le cybermarchand s'engage à proposer à l'ensemble de ses clients le contrat de garantie TRUSTED SHOPS, afin de permettre une couverture de toute somme payée par le consommateur..
- 8. Conditions Générales de Vente (CGV)**
- 8.1 Le cybermarchand devra communiquer de façon claire au consommateur des Conditions Générales de Vente (CGV) sur sa page d'accueil, et au moment de la commande.
- Par ailleurs, le cybermarchand s'engage à faire figurer, sur la page de commande, une case que le consommateur devra cocher afin d'indiquer qu'il a pris connaissance des Conditions Générales de Vente et qu'il les accepte.
- 8.2 Les CGV devront être présentées avec une structure, des couleurs et une taille de texte permettant qu'elles soient claires et compréhensibles pour le consommateur.
- 8.3 Les CGV devront être formulées en termes clairs et compréhensibles. Elles devront être disponibles dans la langue du consommateur à qui s'adresse l'offre.
- 8.4 Les CGV doivent être fournies dans un format permettant leur conservation et leur reproduction (HTML, PDF).
- 8.5 Le cybermarchand ne pourra mettre à la charge du consommateur les risques liés au transport.
- 9. Conclusion du contrat**
- 9.1 Le cybermarchand doit mentionner de façon claire et compréhensible les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique.
- Ces explications devront en particulier préciser quel acte du consommateur ou du cybermarchand finalisera la conclusion du contrat.
- 9.2. Le cybermarchand doit mentionner de façon claire et compréhensible, en cas d'archivage du contrat, les modalités de cet archivage par l'auteur de l'offre et les conditions d'accès au contrat archivé.
- 9.3 Le consommateur doit avoir la possibilité technique de corriger les informations contenues dans les champs qu'il remplit avant de soumettre sa commande. Le cybermarchand doit lui indiquer quels sont les moyens techniques lui permettant d'identifier les erreurs commises et de les corriger.
- 9.4 Le cybermarchand devra indiquer les langues proposées pour la conclusion du contrat.
- 10. Email de confirmation**
- 10.1 Le cybermarchand doit sans délai accuser réception de la commande qui lui a été adressée, par voie électronique.
- 10.2 Le message de confirmation de la commande envoyé par le cybermarchand doit contenir les informations minimum suivantes :
- 10.2.1 Les mentions légales mentionnées à l'article 1 des présentes
 - 10.2.2 La description du produit
 - 10.2.3 Le prix unitaire et le prix total des marchandises commandées, les frais de livraison et, le cas échéant les frais supplémentaires ;
 - 10.2.4 La méthode de paiement sélectionnée
 - 10.2.5 Les règles relatives au droit de rétractation
- 10.3 Toute information supplémentaire relative à la vente à distance qui serait requise par la loi du pays où réside habituellement le consommateur doit être communiquée au consommateur au plus tard lors de l'accomplissement du contrat, s'il n'était pas déjà informé dans l'email.

Conditions générales de la garantie Trusted Shops



§ 1 Objet de la garantie Trusted Shops

- Atradius se charge, suite à l'examen de la solvabilité de la boutique en ligne, et pour le compte de celle-ci, de garantir les transactions effectuées en ligne, par Internet, en s'engageant, vis-à-vis des clients en ligne, et à leur demande, à effectuer le paiement si les conditions désignées au § 2 n° 3 sont remplies.
- La médiation et l'exécution du contrat de garantie Trusted Shops sont assurées par Trusted Shops GmbH, basée à Cologne (ci-après : « Trusted Shops »), au nom et pour le compte d'Atradius.

§ 2 Étendue de la prise en charge de la responsabilité

- La boutique en ligne demande un cadre de garantie correspondant à la base de son chiffre d'affaires en ligne prévisible par exercice. Les garanties à évaluer sont imputées au cadre de garantie octroyé suite à l'examen de la solvabilité.
- Atradius est en droit, en cas d'augmentation du risque ou d'informations laissant présumer une détérioration de la solvabilité de la boutique en ligne, ou pour toute autre raison lui paraissant légitime, de restreindre ou d'abroger le cadre de garantie pour l'avenir. Par la conclusion de ce contrat, le cadre de garantie désigné dans le contrat de garantie Trusted Shops est octroyé à la boutique en ligne jusqu'à nouvel ordre. Dès que les chiffres d'affaires en ligne réalisés atteindront 70 % du cadre de garantie octroyé, Trusted Shops s'efforcera, en collaboration avec Atradius, d'adapter le cadre de garantie de façon appropriée. Cette adaptation est également soumise à un nouvel examen de solvabilité de la boutique en ligne, conformément aux dispositions du § 3.
- Atradius garantit, par l'intermédiaire de cette garantie Trusted Shops, au client en ligne, le remboursement du paiement anticipé de celui-ci dans les cas désignés dans la déclaration de garantie (Annexe TS-GAE).
- Si le client en ligne ne respecte pas un délai sans que la faute lui en soit imputable, Atradius est en droit de considérer le délai comme tenu.

§ 3 Conditions pour la prise en charge de la responsabilité

- Afin de permettre à Atradius un examen de solvabilité approprié avant la prise en charge du risque lié à la responsabilité, la boutique en ligne communiquera à Atradius ses coordonnées bancaires et l'autorisera à solliciter des renseignements auprès de sa banque. Si ces informations ne suffisent pas afin de dresser un avis définitif ou de fixer le cadre de garantie requis, elle présentera à Atradius, sur demande, d'autres documents, comme par exemple ses deux dernières clôtures annuelles de comptes et, si nécessaire, elle commentera ces documents ainsi que l'évolution de l'activité commerciale depuis la dernière date de référence du bilan. Pendant toute la durée du contrat, la boutique en ligne remettra spontanément à Atradius les clôtures annuelles des comptes suivantes.
- Pendant toute la durée du contrat, elle informera spontanément Atradius de tous les changements essentiels susceptibles d'avoir une importance pour l'évaluation de son honorabilité commerciale, comme par exemple les changements d'associés, les modifications du capital, la résiliation de lignes de crédit, etc.
- Pendant toute la durée du contrat de garantie Trusted Shops, Atradius est en droit d'exiger des renseignements sur l'évolution en cours des activités ainsi que sur d'autres éléments lui apparaissant importants pour l'évaluation de l'honorabilité commerciale.
- Atradius s'engage à faire un traitement confidentiel de toutes les informations, données et documents dont elle dispose en lien avec le contrat de garantie Trusted Shops, et de les utiliser exclusivement pour l'examen de solvabilité.

§ 4 Exécution des ordres de garantie

Pour la prise en charge, la modification et l'exécution des garanties Trusted Shops, les dispositions suivantes sont applicables :

1. La boutique en ligne

- est en droit, tant que les conditions préalables à la prise en charge de la responsabilité par Atradius sont remplies, de proposer à ses clients, sur son site Internet, la garantie de transactions en ligne pour le client ;
- s'engage, pour toute la durée du contrat, à respecter les conditions d'utilisation indiquées à l'art. 9 des conditions générales d'adhésion ;

2. Atradius

- tient pour la boutique en ligne un compte donnant des renseignements sur l'utilisation du cadre de garantie pour la garantie de transactions en ligne ;
- passé les garanties en écriture sur le compte prédésigné à partir de la date d'établissement. Une sortie du compte est opérée une fois la transaction servant de base à la garantie réglée.

§ 5 Utilisation

1. La boutique en ligne

- est tenue de prendre, avec le soin qu'apporterait, dans les mêmes circonstances, une personne ayant qualité de commerçant, toutes les mesures appropriées afin d'éviter un sinistre ;
- dans le cas où les services d'Atradius sont sollicités, apportera, dans un délai de 5 jours ouvrables, de manière adéquate, la preuve de la fourniture opérée ; fera savoir, dans le cas de livraisons de marchandises, si l'objet acheté livré a été restitué dans les délais fixés en vertu du contrat de vente ;
- fournira, dans le cas d'une sollicitation des services d'Atradius, et à la demande de celle-ci, tous les documents et informations nécessaires à l'utilisation de ces services, notamment des attestations concrètes de délais de livraison, des justificatifs de livraison et de remboursement ainsi que des attestations détaillées de traces d'utilisation ou d'autres circonstances justifiant des diminutions de la valeur ou des déductions.

2. Atradius

- est en droit, en cas de sollicitation de ses services, d'effectuer des paiements sans devoir vérifier si la boutique en ligne a des objections ou contestations de la revendication ;
- est en droit, en cas d'utilisation de ses services, de payer la différence entre le prix d'achat et le montant du remboursement dès lors que le droit de la boutique en ligne de procéder à des diminutions de valeur ou déduction du client en ligne est contesté ;
- fera part au client en ligne assuré d'une éventuelle réserve de la boutique en ligne ;
- peut effectuer un paiement à quiconque peut être considéré, suite à un examen minutieux, comme autorisé à encaisser ;
- en cas de paiement, en informera immédiatement la boutique en ligne.

§ 6 Accords de recours

La boutique en ligne est tenue de rembourser à Atradius tout paiement effectué par celle-ci sur la garantie Trusted Shops, sans préjudice d'autres recours ainsi que coûts. Ces paiements seront facturés par Atradius à la boutique en ligne le dernier jour de chaque mois, et accompagnés d'une liste détaillée. Les paiements anticipés d'Atradius produisent des intérêts, de la date de paiement par Atradius jusqu'à leur remboursement par la boutique en ligne, conformément aux §§ 228 alinéa 2, 247 du code civil de la République Fédérale d'Allemagne (BGB). En outre, Atradius peut exiger de la boutique en ligne la fourniture des fonds dès la sollicitation de la garantie.

La boutique en ligne remboursera à Atradius tous les coûts des poursuites judiciaires et autres coûts occasionnés à Atradius par le recours de clients en ligne aux garanties Trusted Shops.

Pour des raisons techniques d'exécution, il peut se produire que Trusted Shops effectue des paiements. Dans de tels cas, ceux-ci sont considérés, vis-à-vis de la boutique en

ligne, comme effectués par Atradius. Trusted Shops GmbH est en droit d'exercer le droit de recours pour Atradius.

§ 7 Prime

Le montant de la prime est basé sur l'utilisation effective du cadre de garantie (limite) octroyé par Atradius selon la formule de calcul suivante : total des garanties x durée en jours x taux de prime selon contrat de garantie.

§ 8 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. Atradius a le droit d'exercer les droits convenus au § 6 ci-dessus vis-à-vis de la boutique en ligne si elle doit effectuer un paiement à un client d'un prestataire dans le cadre du § 5 alinéa 2.

§ 9 Fin du contrat

- Le contrat de garantie Trusted Shops prend fin automatiquement au moment de l'abrogation du cadre de garantie octroyé ou à la fin du contrat d'affiliation entre la boutique en ligne et Trusted Shops GmbH.
- Les parties ont le droit de procéder à une résiliation extraordinaire pour motif grave. Il y a notamment motif grave de résiliation exceptionnelle par Atradius quand
 - la boutique en ligne ne rembourse pas, dans un délai de 7 jours calendriers suivant la réception de l'avis de paiement (§ 6), les paiements effectués par Atradius pour cause de sollicitations des acheteurs en ligne, y compris les coûts et intérêts liés ; ou
 - lorsqu'elle a communiqué à Atradius des indications inexactes relativement à l'évaluation de son honorabilité commerciale, à moins que ces indications ne se soient pas fondées sur une malveillance ou une grossière négligence ; ou
 - la boutique en ligne subit, d'après Atradius, une mise en péril considérable de son patrimoine ou une détérioration considérable de son patrimoine, ou Atradius prend connaissance de tels faits, ou la boutique en ligne devient insolvable au sens de l'ordonnance allemande sur l'insolvabilité (InsO).

La responsabilité de la boutique en ligne est engagée, même une fois le contrat de garantie arrivé à son terme, pour les sollicitations des garanties Trusted Shops à évaluer.

§ 10 Responsabilité d'Atradius

La responsabilité d'Atradius est engagée, vis-à-vis de la boutique en ligne, uniquement pour les malveillances et les négligences graves, mais non pas pour les dommages occasionnés par la guerre, les événements de guerre, les attaques terroristes, les troubles intérieurs, les grèves, les saisies, les perturbations des flux de marchandises ou de paiements résultant d'événement de force majeure, les catastrophes naturelles ou par l'énergie nucléaire.

§ 11 Dispositions finales

Les modifications ou compléments au contrat de garantie Trusted Shops ne sont valables que dans la mesure où ils sont fixés dans un avenant ou ont été confirmés par écrit, sous une autre forme, par Atradius. Les accords annexes par oral ne sont pas valables. Les déclarations de volonté et les avis doivent revêtir la forme écrite.

- Pour tous litiges relatifs au contrat de garantie Trusted Shops, le droit allemand est applicable.
- Cologne est le lieu d'exécution et de juridiction compétente.
- La boutique en ligne peut adresser ses réclamations à l'Agence fédérale de surveillance des services financiers (BAFin) : Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht - Bereich Versicherungen -, Graurheindorfer Straße 108, D-53117 Bonn.

Conditions pour la garantie Trusted Shops (déclaration de garantie)



TRUSTED SHOPS®
The safe way to web shopping

I. Prestations

Avec la garantie Trusted Shops, le garant* Trusted Shops (garant) vous propose, à vous client d'un site marchand ou d'un tour-opérateur en ligne certifié, la protection suivante quand les conditions citées au point II sont remplies :

- remboursement du prix d'achat en cas de non-livraison par le site marchand de la marchandise commandée,
- remboursement du prix d'achat après retour de la marchandise chez le site marchand,
- remboursement du prix du voyage en cas de non-remise des documents de voyage par le tour-opérateur en ligne,
- remboursement du paiement en cas de non-fourniture des prestations de services convenues et
- remboursement de votre franchise jusqu'à un montant de 50 euros en cas d'utilisation abusive de votre carte de crédit, en liaison avec votre commande en ligne auprès d'un site marchand ou d'un tour-opérateur en ligne.

La société Trusted Shops GmbH se charge des démarches couvertes par la garantie au nom du garant*.

II. Conditions

1. Etablissement de la garantie Trusted Shops

Vous avez commandé un produit ou une prestation de services auprès d'un site marchand ou réservé un voyage auprès d'un tour-opérateur en ligne certifié par la Trusted Shops GmbH, avez réglé celui-ci (par ex. via carte de crédit) et vous êtes enregistré pour disposer de la garantie Trusted Shops. Pour cette commande, la garantie Trusted Shops Garantie vous a été confirmée par le garant via la société Trusted Shops GmbH par transmission d'un numéro de transaction par courrier électronique.

2. Cas de garantie

La garantie Trusted Shops n'est valable que dans le cas de commandes pour lesquelles un des cas de garantie ci-dessous (lit. a – e) se produit pendant la durée de couverture** convenue, une fois la commande arrivée chez le site marchand. Dans le cas de prestations répétées, la garantie Trusted Shops ne couvre que la première des prestations partielles à réaliser. Une fois celle-ci effectuée conformément aux accords, aucun droit à un remboursement sous garantie ne peut être réclamé pour les autres prestations partielles.

- Remboursement du prix d'achat en cas de non-livraison par le site marchand de la marchandise commandée:

Si la marchandise commandée ne vous a pas été livrée au complet pendant la durée de couverture** convenue, une fois la commande arrivée chez le site marchand, vous devez le notifier au plus tard dans les 7 jours calendaires qui suivent au près de la Trusted Shops GmbH, conformément au point III. En cas de commande par des personnes non consommateurs, la livraison est considérée comme effectuée une fois remise à l'entreprise de transport.

La Trusted Shops GmbH prend en charge de la suite des opérations avec le site marchand après notification de la non-livraison. Si le site marchand ne vous rembourse pas le prix d'achat dans les 30 jours calendaires suivants, vous recevrez votre argent du garant*, dans le cadre de la garantie Trusted Shops, jusqu'au montant de la couverture convenue**.

La garantie Trusted Shops ne couvre pas d'autres réclamations vis-à-vis du site marchand en dehors du contrat de vente (par ex. taxes pour téléphonie mobile, bons de crédits ou primes), ni d'éventuels droits à dommages et intérêts.

- Remboursement du prix d'achat après retour de la marchandise chez le site marchand :

Vous êtes habilité à recevoir le remboursement du prix d'achat, ainsi que des frais de renvoi ne vous incombant pas, si vous avez exercé dans les délais votre droit de rétractation, conformément aux prescriptions légales des contrats de vente à distance et retourné la marchandise au site marchand dans le respect des modalités et délais convenus par contrat à cet effet, le suivi des retours de marchandises devant pouvoir être assuré (par ex. lettre recommandée, colis ; pas pour les petits paquets). Veuillez noter que certaines marchandises sont exclues du renvoi, conformément aux prescriptions légales des contrats de vente à distance (par ex. denrées alimentaires périssables ou fabrications sur mesure). Vous devez notifier le retour de la marchandise à la Trusted Shops GmbH, conformément au point II, au plus tard pendant la durée de couverture** convenue, plus les 7 jours calendaires qui suivent l'arrivée de la commande chez le site marchand. Si le site marchand ne vous a pas remboursé alors le prix de vente sous les 30 jours calendaires qui suivent l'échéance de la durée de couverture** convenue, vous recevrez votre argent du garant*, dans le cadre de la garantie Trusted Shops, jusqu'au montant de la couverture convenue**. Nous attirons expressément votre attention sur les réglementations spécifiques aux différents pays, en particulier pour ce qui est des droits de rétractation***.

En cas de retour de marchandises, la garantie Trusted Shops ne sert pas à la couverture de droits à la garantie.

- Remboursement du prix du voyage en cas de non-remise des documents de voyage par le tour-opérateur en ligne :

Vous êtes habilité à recevoir le remboursement du prix d'un voyage en cas de non-remise des documents de voyage par le tour-opérateur en ligne. Ceci concerne également la non-mise à disposition des documents de voyage au lieu de remise indiqué par le tour-opérateur en ligne (par ex. guichet de l'aéroport). Les conditions en sont que, (1) le voyage n'ait pas pu être entamé en raison de l'apparition du cas de garantie existant ou également que le tour-opérateur en ligne n'ait pas pu proposer de remplacement approprié (suppléments de prix acceptables jusqu'à équivalence de 30 % du prix du voyage), (2) vous soyez en possession d'une police d'assurance voyage, (3) que vous ayez en cas de dommage, notifié celui-ci immédiatement et au plus tard dans les 2 jours calendaires après échéance de la date de livraison annoncée, conformément au point III, (4) que vous ayez

reçu, dans le cas d'un prélèvement personnel des documents de voyage, une confirmation écrite de l'absence des documents de voyage et de l'impossibilité de départ en voyage par le personnel chargé de leur remise. Les conditions mentionnées ci-dessus doivent être accompagnées des justificatifs correspondants. Si le tour-opérateur en ligne ne vous rembourse pas le prix du voyage dans les 30 jours calendaires qui suivent la notification à la Trusted Shops GmbH, vous recevrez votre argent du garant*, dans le cadre de la garantie Trusted Shops, jusqu'au montant de la couverture convenue**. Si, pendant la durée d'un mois calendaire, plusieurs cas de garantie Trusted Shops se produisent et si les prix de voyage excèdent le montant total de la couverture** convenue, vous recevrez en compensation de tous les cas de garantie Trusted Shops préalablement mentionnés le montant de garantie maximum équivalant au montant de couverture** convenue, par le biais d'un versement unique.

Dans le cas de tour-opérateurs en ligne, la garantie Trusted Shops ne sert pas à assurer votre insolvabilité et ne complète pas non plus une telle assurance (par ex. en cas d'atteinte/dépassement de limites de responsabilité maximales) ; une telle assurance est liée uniquement à la police d'assurance voyage. Pour ce qui est des tour-opérateurs en ligne, la garantie Trusted Shops ne couvre pas non plus les cas couverts ou pouvant être couverts par une assurance annulation de voyage, même à titre de complément (par ex. atteinte de limites de responsabilité maximales ou de quote-part) ; ceci n'est du ressort que de l'assurance annulation de voyage.

- Remboursement du paiement en cas de non-fourniture des prestations de services convenues :

Vous êtes habilité à recevoir le remboursement d'un paiement en cas de non-fourniture de prestations de services commandées imputable au site marchand. Si la prestation de services ne vous a pas été fournie pendant la durée de couverture**convenue après arrivée de la commande chez le site marchand ou alors au moment convenu pour la mise à disposition de la prestation, vous devez le notifier sous 2 jours calendaires à la Trusted Shops GmbH, conformément au point II. La Trusted Shops GmbH prend en charge de la suite des opérations avec le site marchand après notification de la non-fourniture. Si le site marchand ne vous rembourse pas le prix d'achat dans les 30 jours calendaires suivants, vous recevrez votre argent du garant*, dans le cadre de la garantie Trusted Shops, jusqu'au montant de la couverture convenue**.

La garantie Trusted Shops ne sert pas à la couverture de droits à la garantie conformément au contrat de prestation de services en cours, mais exclusivement au remboursement du paiement en cas de non-mise à disposition de la prestation de services convenue. Elle ne s'applique pas aux droits de remboursement contre le site marchand, susceptibles de provenir le cas échéant de l'exercice d'un droit de rétractation.

- Remboursement d'une franchise dans le cas d'une utilisation abusive de votre carte de crédit :

Au cas où votre entreprise de cartes de crédit refuserait le paiement suite à une utilisation abusive de votre carte de crédit, et si l'utilisation abusive de votre carte de crédit devait résulter sans équivoque de l'emploi de ladite carte de crédit dans la transaction en ligne couverte par la garantie, l'assurance prend en charge une quote-part éventuelle jusqu'à un montant de 50 euros.

III. Vis de dommages et preuves

Sur la page d'accueil de la Trusted Shops GmbH, vous trouverez une page sur laquelle vous pouvez notifier un cas de garantie en mentionnant votre numéro de transaction. Ceci peut se faire également par écrit ou par e-mail ; dans ce cas, le nom du site marchand ou du tour-opérateur en ligne doit impérativement être indiqué, au même titre que le numéro de commande ou de contrat.

La livraison de la marchandise commandée est simplement présumée pour le cas de délivrance du colis par l'expéditeur et sa réception par vos soins ; quand la non-livraison est prouvée dans de tels cas, il convient de se référer aux conditions générales de vente de l'expéditeur (par ex. avis de dommages immédiat et envoi d'une lettre à la Deutsche Post (poste allemande)). Si le site marchand prouve la livraison du colis par l'expéditeur (par ex. chez un voisin), vous devez prouver la non-livraison sous une forme appropriée (par ex. par déclaration sur l'honneur). Tous les paiements et renvois doivent être signifiés sous une forme appropriée à Trusted Shops (par ex. copie du relevé bancaire, reçu contre remboursement, copie d'un récépissé de la poste, témoignages) dans les 7 jours calendaires suivant la demande de remboursement du prix d'achat.

La fourniture d'une prestation de services est simplement présumée pour le cas de votre confirmation contresignée de la fourniture de cette prestation (par ex. sur le document de commande) tout comme de votre réception, ou également pour les prestations de services contenant des livraisons, pour le cas de la remise de la livraison par l'expéditeur ou le prestataire de services lui-même et réception par vos soins ; pour le reste, les réglementations relatives à la preuve de la non-livraison s'appliquent. En cas de transferts dans le trafic électronique de données (téléchargements), la livraison de la prestation est présumée à la fin de la transmission électronique des données.

IV. Obligation de limitation du dommage subi et convention de cession

Vous êtes tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter un cas de dommage, par ex. en refusant la réception d'envois contre remboursement, si l'insolvabilité du site marchand vous est connue au moment de la livraison. S'il existe la possibilité de révoquer un paiement déjà effectué ou de l'annuler d'une autre manière, vous êtes tenu d'en faire usage avant de faire appel à la garantie Trusted Shops (par ex. révocation d'avis de débit, révocation d'un paiement par carte de crédit).

Dès que vous avez reçu un remboursement sur la base de la garantie Trusted-Shops, vous cédez successivement tous les droits et revendications, droits annexes inclus, contre le site marchand ou le tour-opérateur en ligne et tierces personnes au garant. Le garant accepte la cession.

V. Droit de révocation pour consommateurs

Les consommateurs disposent du droit de rétractation suivant. Par consommateur, on entend toute personne physique concluant un acte juridique dans un but ne pouvant être imputé ni à ses activités commerciales, ni à sa profession indépendante.

Droit de rétractation

Vous pouvez révoquer par écrit votre déclaration contractuelle dans les 14 jours, sans mention de motifs (par ex. lettre, télécopie, courrier électronique). Le délai débute après réception de cette information sous forme écrite, mais pas avant échéance du contrat, ni avant accomplissement de nos obligations d'information pour la vente à distance et par voie électronique. L'envoi en temps de la révocation suffit pour observer le délai de révocation.

La révocation doit être adressée à :

Trusted Shops GmbH
Subbellrather Straße 15c
50823 Köln

Conséquences de la révocation

Dans le cas d'une rétractation ayant pris effet, les prestations reçues des deux côtés et les profits en résultant éventuellement (par ex. intérêts) doivent être restitués. Si vous n'êtes pas en mesure de restituer la prestation reçue, dans son ensemble ou partiellement, ou seulement dans un état usagé, vous devrez le cas échéant rembourser la valeur. Ceci peut avoir pour conséquence que vous aurez à assumer néanmoins les obligations de paiements contractuelles pour la période s'étendant jusqu'à la révocation. Les engagements inhérents au remboursement de paiements doivent être tenus dans les 30 jours. Pour vous, le délai débute avec l'envoi de la déclaration de révocation, pour nous avec sa réception.

Fin de l'information sur la rétractation

VI. Dispositions finales

Seul le droit allemand est applicable pour cette convention et tous les litiges susceptibles d'en résulter ou de s'y référer. Pour les contrats conclus dans un but non imputable aux activités commerciales ou professionnelles de l'ayant droit (contrat avec consommateurs), le choix du droit applicable ne vaut que si la garantie accordée n'est pas annulée par des dispositions contraignantes de la loi du pays où séjourne normalement le consommateur.

La langue contractuelle est le français.

Vous pouvez adresser les réclamations à l'autorité de surveillance, le Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen -, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

* La garantie Trusted Shops vous est proposée par un des garants Trusted Shops suivants :

- Atradius Kreditversicherung, Niederlassung der Atradius Credit Insurance N.V., Opladener Straße 14, 50679 Köln, Hauptbevollmächtigter: Dr. Thomas Langen, Amtsgericht Köln HRB 53815, Hauptgeschäftstätigkeit : Kreditversicherung
- TCRe Germany, Niederlassung der TRADE CREDIT Re Insurance Company S.A., Spichernstraße 6a, 50672 Köln, Hauptbevollmächtigter: Robert Brixius, Amtsgericht Köln HRB 62129, Hauptgeschäftstätigkeit: Kreditversicherung

Le garant respectif est choisi par la Trusted Shops GmbH qui vous l'indiquera par courrier électronique une fois votre inscription à la protection des acheteurs effectuée.

** Le montant et la durée de la couverture sont indiqués dans le certificat en cliquant sur le sceau du site marchand respectif et vous seront confirmés par courrier électronique. La durée de couverture peut s'élever à 30, 60, 90 ou 120 jours calendaires.

*** Les 7 jours ouvrables concernent les consommateurs des pays suivants : Autriche, Bulgarie, France, Irlande, Lituanie, Luxembourg, Pays-Bas, Slovaquie, Espagne et Royaume-Uni ; 8 jours ouvrables : Hongrie ; 10 jours : Pologne ; 10 jours ouvrables : Grèce, Italie et Roumanie ; 14 jours : Belgique, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, Allemagne, Portugal, Suède, Lettonie ; 15 jours : Malte et Slovaquie. Pour les consommateurs suisses, le contrat passé dans la boutique peut être résilié dans un délai de 14 jours, conformément aux critères de qualité Trusted Shops pour la Suisse (TS-QAL_CH, alinéa. 7).

Catalogue des produits exclus (catalogue des offres non certifiables)



TRUSTED SHOPS®
The safe way to web shopping

1. Armes
 - 1.1 *Armes interdites (selon annexe 2 de la Loi allemande sur les armes)*
 - Couteau à cran d'arrêt et à lame tombante (sans restrictions)
 - Couteau pliant à cran d'arrêt, dague à pousser (lame transversale par rapport au manche)
 - Toute arme tranchante et d'estoc camouflée sous l'apparence d'autres objets ou dissimulée dans ces derniers (canne à épée, couteau dissimulé dans la boucle d'une ceinture, etc.)
 - Baguettes d'acier et assommoirs (élastiques et alourdis à l'extrémité)
 - Coup-de-poing, étoiles à lancer, nunchakus
 - Objets contenant des substances irritantes ou autres substances sans certificat d'innocuité ni marque officielle d'homologation et/ou sans contrôle de la majorité de l'acquéreur (gaz CS, spray à poivre, etc.)
 - Armes à impulsion électrique sans certificat d'innocuité ni marque officielle d'homologation
 - 1.2 *Armes soumises à autorisation de détention d'armes*
 - Armes à feu de toutes sortes (p. ex. fusils, pistolets, révolvers, etc.)
 - Armes à air comprimé développant à la bouche une énergie de plus de 7,5 joules.
 - 1.3 *Armes non soumises à autorisation de détention d'armes mais problématiques pour d'autres raisons*
 - Armes factices (imitations ressemblant à s'y méprendre à l'original, en règle générale, armes « soft air » et fusils à air comprimé, p. ex. armes de paint-ball)
 - Arbalètes
2. Articles érotiques
 - 2.1 Accessoires permettant l'infliction de douleurs extrêmes, humiliations ou soumission
 - Injections et perfusions (aiguilles, seringues, canules, etc.)
 - Roulettes de Wartenberg
 - Instruments médicaux (dilatateurs, écarteurs, cathéters, pinces, etc.)
 - Accessoires de torture, en particulier lorsque l'activité de la boutique est uniquement ou essentiellement consacrée à ce genre d'articles
 - 2.2 Catégories de fétiches problématiques
 - Fétiche adulte-bébé (sous-catégorie également prohibée !)
 - 2.3 Illustrations vulgaires ou pornographiques et susceptibles de nuire aux mineurs
 - Représentation directe de la sexualité humaine, de caractères sexuels primaires ou de l'acte sexuel visant à provoquer l'excitation sexuelle de l'observateur.
 - Personnes représentées d'une façon contraire à la dignité humaine
 - Enfants ou adolescents dans une posture forcée, explicitement sexuelle.
3. Objets possédant une référence nationale-socialiste
 - 3.1 *Symboles d'organisations contraires à la constitution*
 - Croix gammée, « Sig-runen » (emblème SS)
 - Croix celtes stylisées (à l'exception des cas dont il est clair qu'ils ne font pas référence au contexte national-socialiste)
 - Devises et salutations interdites (« Meine Ehre heißt Treue » (« Mon honneur s'appelle fidélité »), « Mit deutschem Gruß » (« salutations allemandes »), etc.)
 - Uniformes et parties d'uniformes de la Wehrmacht, SS, SA
 - Drapeaux et emblèmes (p. ex. drapeau de guerre du Reich 1935-1945)
 - Photos d'Hitler
- 3.2 Objets non délictueux, possédant néanmoins une référence nationale-socialiste
 - Drapeaux de guerre du Reich (y compris les versions d'avant 1935)
 - Vêtements des marques « Thor Steinar », « Consdaple » ou « Erik and Sons »
 - Devises problématiques (p. ex. « Je suis fier d'être allemand »)
 - Drapeaux noir-blanc-rouge de toutes sortes (à l'exception des cas dont il est clair qu'ils ne font pas référence au contexte national-socialiste)
 - Personnages représentant des fonctionnaires nazis ou des soldats de la Wehrmacht ou SS
4. Documents ou cartes d'identité falsifiés
 - Imitations de cartes d'identité officielles (également appelées « fausses cartes d'identité »)
 - Certificats ou titres falsifiés
5. Immeubles (également extraterrestres), droits assimilables aux immeubles
 - Immeubles sur la Lune, immeubles sur Mars
 - Baptêmes d'étoile
6. Prestations paranormales
 - Magie amoureuse, malédictions, adjurations, etc.
 - Prédications, aides ésotériques au développement personnel, conseils de vie, pierres au pouvoir curatif
7. Drogues, substances assimilées et accessoires
 - Herbal XTC (ecstasy naturels), speed naturel, herbes enivrantes, substances apparentées au LSD, etc.
 - Instructions pour la culture domestique de la marijuana, la cuisine et la pâtisserie au cannabis, notamment.
 - Sets de test THC, kits pour priser, enveloppes de joint, boîtes de camouflage servant à dissimuler le cannabis notamment, broyeurs, moulins, etc.
 - Autres drogues et accessoires de drogue
8. Autres produits
 - Modchips
 - Installations d'émission camouflées (p. ex. caméras-radios)
 - Thé au feuilles de ginkgo
 - Supports médias au sens du § 15, art. 2 et § 18 art. 2 n° 2 et 4 de la Loi fédérale sur la protection des mineurs (JuSchG) (médias susceptibles de nuire gravement aux mineurs avec interdiction absolue de diffusion)
 - Compléments nutritionnels dont la publicité se base sur la maladie, dans l'esprit du § 12 du Code allemand relatif aux produits alimentaires, biens de consommation durables et matières fourragères (LFGB).
 - cigarettes électroniques
 - Avertisseurs de radars
 - E-cigarettes et liquides, sauf si le commerçant peut démontrer que leur vente est libre



1. Tarifs mensuels

CA annuel en ligne	Tarifs mensuels*
jusqu'à 20,000 €	49 €
jusqu'à 50,000 €	79 €
jusqu'à 100,000 €	99 €
jusqu'à 200,000 €	119 €
jusqu'à 300,000 €	139 €
jusqu'à 500,000 €	159 €
jusqu'à 750,000 €	179 €
jusqu'à 1,000,000 €	229 €
jusqu'à 1,500,000 €	279 €
jusqu'à 3,000,000 €	339 €
jusqu'à 5,000,000 €	399 €
plus de 5.000.000 €	Sur demande, nous vous établirons une offre individuelle

2. Packs d'affiliation lors de l'utilisation d'une solution e-commerce partenaire**

CA annuel en ligne	Tarifs mensuels*
jusqu'à 20,000 €	39 €
jusqu'à 50,000 €	69 €
jusqu'à 100,000 €	89 €
jusqu'à 200,000 €	109 €
jusqu'à 300,000 €	129 €
jusqu'à 500,000 €	149 €
jusqu'à 750,000 €	169 €
jusqu'à 1,000,000 €	219 €
jusqu'à 1,500,000 €	269 €
jusqu'à 3,000,000 €	329 €
jusqu'à 5,000,000 €	389 €
plus de 5.000.000 €	Sur demande, nous vous établirons une offre individuelle

3. Autres coûts

3.2 Frais de traitement de dossier en cas de sinistre	25 €
3.3 Frais de rédaction pour tout rapport d'audit supplémentaire à la suite d'une réalisation incorrecte des modifications	50 €

4. Le coût de l'INTEGRATION EXCELLENCE

En cas d'utilisation de l'intégration Excellence, la boutique en ligne propose au cours du processus de commande la garantie Trusted Shops en son nom propre et pour compte de tiers ; les coûts générés par la garantie Trusted Shops sont facturés à l'acheteur. Les frais de la prestation « Protection des acheteurs » sont échelonnés comme suit en fonction du montant de la couverture et de la durée de la couverture:

Protection acheteurs	Durée de couverture	Prix (TVA incluse)
Jusqu'à 500 €	30 jours	0,98 €
Jusqu'à 1.500 €	30 jours	2,94 €
Jusqu'à 2.500 €	30 jours	4,90 €
Jusqu'à 5.000 €	30 jours	9,80 €
Jusqu'à 10.000 €	30 jours	19,60 €
Jusqu'à 20.000 €	30 jours	39,20 €
plus de 20.000 €	Sur demande, nous vous établirons une offre individuelle	

Pour une période de couverture de 60 jours, les prix ci-dessus sont à multiplier par 2, pour une période de couverture de 90 jours par 3, pour une période de couverture de 120 jours par 4.

*Tarifs mensuels, comprenant la cotisation et la prime de la garantie Trusted Shops

** Liste de toutes les solutions logicielles partenaires pour sites marchands sur <http://www.trustedshops.fr>



5. Rétribution pour la transmission du contrat de garantie acheteur via l'INTEGRATION EXCELLENCE

La BOUTIQUE EN LIGNE bénéficiera d'une rétribution de la part de TRUSTED SHOPS pour la transmission à TRUSTED SHOPS de contrats relatifs à l'INTEGRATION EXCELLENCE conclu par l'acheteur. Cette rétribution sera calculée en fonction du "Refund application Ratio" (RAR) :

Refund Application Ratio (RAR)	Rétribution
> 2%	0%
2% - 1%	15%
< 1%	30%

Le RAR calculé a posteriori mensuellement résulte du nombre des demandes de remboursement divisé par le nombre des transactions du mois de décompte. Par demande de remboursement, on entend tout cas dans lequel la prestation est due, déclaré par un client de la boutique en ligne via le système Trusted Shops, au sens de la déclaration de garantie (TS-GAE_FR). Par transaction, on entend toute inscription réalisée pour bénéficier de la garantie Trusted Shops. Trusted Shops facturera à la boutique en ligne les frais pour la prestation de garantie à la fin de chaque mois de décompte, déduction faite de la rétribution due.

6. Prestations supplémentaires en option pour les packs d'affiliation Trusted Shops

6.1 Certification Express	Procédure accélérée de rédaction du rapport d'audit en 3 jours ouvrés max. (sous réserve d'acceptation du dossier)	200 €
6.2 Changement de nom de société	Reprise du contrat d'une boutique en ligne certifiée avec conservation des contenus (CGV, etc.)	90 €
6.3 Changement de système de boutique en ligne	Nouvelle certification en raison du changement de système de boutique en ligne	200 €
6.4 Nouvel audit de la boutique	Nouvelle certification en raison de modifications importantes des points majeurs concernés par la certification	200 €

7. Prestations individuelles

7.1 Certification supplémentaire pour une autre boutique	Comprend également un rapport d'audit, un certificat et un profil de boutique en ligne avec logo, description et lien	39 € par mois
--	---	---------------