

## Engagements qualité

La boutique en ligne a le devoir de respecter les dispositions légales relatives à la vente à distance, à l'e-commerce et à la protection des données dans le commerce électronique.

### 1. Identité de l'entreprise

Le nom de l'entreprise et son adresse sont indiqués en toute transparence et faciles à trouver dans la boutique en ligne. Un moyen de contacter rapidement et facilement la boutique en ligne est indiqué. Une adresse email et un numéro de téléphone sont renseignés dans les mentions légales.

### 2. Protection des données et sécurité

Dans la boutique en ligne, les données personnelles ne sont collectées, traitées, utilisées et transmises à des tiers que dans les limites autorisées par la loi ou après recueil du consentement explicite du client.

Les informations sur l'utilisation des données personnelles sont claires et compréhensibles.

Si la boutique en ligne envoie de la publicité par e-mail, le destinataire dispose d'un moyen de se désinscrire pour ne plus recevoir de publicités par e-mail.

La boutique en ligne protège les données personnelles des clients de violations de manière appropriée. La transmission de données personnelles s'effectue toujours de façon chiffrée, en particulier les informations de paiement sensibles (coordonnées bancaires, données de carte bancaire).

### 3. Produits et coûts

Tous les produits proposés sont décrits de façon claire et compréhensible.

La boutique en ligne ne propose que des produits dont la vente n'est pas interdite par la loi et n'enfreint pas le catalogue des produits exclus de Trusted Shops. Si nécessaire, des mécanismes appropriés de contrôle de l'âge sont mis en œuvre.

Tous les prix des produits, les frais de port et autres frais supplémentaires sont indiqués en toute transparence. Les options supplémentaires payantes pré-cochées sont interdites.

### 4. Livraison et paiement

Le client est informé du délai de livraison prévisionnel ou de la date précise de livraison. Si, exceptionnellement, le délai ou la date de livraison ne peut pas être respecté(e), le client en est immédiatement informé.

Les moyens de paiement proposés et la zone de livraison sont indiqués au plus tard au début du processus de commande. Le vendeur supporte toujours les risques du transport.

### 5. Processus de commande

Le processus de commande est clair et compréhensible. Le consommateur peut surtout reconnaître à quel moment il passe une commande payante. Avant l'envoi de la commande, les informations concernant les produits, les prix des produits, les frais de port et les autres frais supplémentaires sont rappelées. La réception de la commande est immédiatement confirmée par e-mail.

### 6. Rétractation

Le consommateur est informé à propos du droit de rétractation et d'éventuelles exceptions. Le droit de rétractation ne fait pas l'objet de limitations illicites.

### 7. Garantie Trusted Shops

La boutique en ligne propose la garantie Trusted Shops. Après la souscription de la garantie, le client est assuré contre la perte du montant de ses achats en cas de non-livraison ou après retour des marchandises, quel que soit le moyen de paiement.

### 8. Indicateurs de qualité

Trusted Shops mesure continuellement les indicateurs de qualité suivants, que la boutique en ligne doit respecter.

#### 8.1 Avis clients

La note globale des avis clients collectés par le système Trusted Shops doit être au moins égale à 3,0.

#### 8.2 Remboursements

Au moins 95% des commandes couvertes par la garantie Trusted Shops doivent se dérouler sans problème, c'est-à-dire sans donner lieu à une demande de remboursement du prix d'achat par le biais de la garantie Trusted Shops.

#### 8.3 Réponses

Au moins 95% des demandes liées à la garantie que Trusted Shops adresse à la boutique doivent recevoir une réponse dans un délai de cinq jours ouvrables.