

Conditions d'utilisation des services Trusted Shops

1 Définitions

Acheteur

Les acheteurs sont exclusivement des personnes physiques résidant habituellement dans l'Espace économique européen, en Suisse ou au Royaume-Uni, qui effectuent des achats dans des boutiques en ligne participantes. Seules ces personnes physiques sont autorisées à s'inscrire aux services Trusted Shops.

Consommateur

Le consommateur est toute personne physique qui conclut un acte juridique à des fins qui ne peuvent être attribuées principalement ni à son activité commerciale ni à son activité professionnelle indépendante.

Trustbadge

Élément visuel fourni par Trusted Shops pour afficher des informations sur l'autorisation du commerçant à utiliser la Marque de confiance Trusted Shops, sur les évaluations reçues des clients et sur d'autres prestations individuelles de Trusted Shops dans la boutique en ligne.

Trustcard

La Trustcard apparaît dans la boutique en ligne des commerçants participants lors d'une commande. En cliquant sur le bouton correspondant, les acheteurs ont la possibilité de s'inscrire pour recevoir des invitations à évaluer et/ou bénéficier de la Protection des acheteurs, ou encore de sécuriser entièrement leur achat.

#trstd login

Le bouton #trstd login vous permet, en tant que visiteur d'un site web partenaire du #trstd login, de vous inscrire directement aux services Trusted Shops ou, en tant qu'utilisateur existant, de vous connecter à votre compte Trusted Shops. En enregistrant un « secret » personnel, votre personnalisation de #trstd login vous garantit que, à chaque utilisation de #trstd login, vous pouvez vérifier que vous êtes connecté à la communauté de confiance et que le site web avec #trstd login intégré est fiable.

Marque de confiance Trusted Shops

Si une boutique en ligne participante répond aux critères de qualité et que les indicateurs de qualité se situent dans la fourchette requise, elle reçoit la Marque de confiance Trusted Shops.

Boutiques en ligne participantes

Les boutiques en ligne participantes sont celles qui affichent une Marque de confiance Trusted Shops valide. La validité peut être vérifiée à tout moment sur le profil d'entreprise

hébergé par Trusted Shops via le lien correspondant, ainsi que via la recherche de boutiques sur le site web de Trusted Shops.

Garantie Trusted Shops

La garantie Trusted Shops est une garantie de remboursement qui protège les acheteurs conformément aux conditions de garantie figurant à l'annexe 2.

2 Conditions générales

2.1 Inscription

Les acheteurs doivent fournir une adresse e-mail personnelle valide. Le contrat est conclu avec le titulaire de l'adresse e-mail utilisée lors de l'inscription (personne physique) et est également lié à l'adresse e-mail enregistrée. En cas d'utilisation d'une autre adresse e-mail pour effectuer des achats dans les boutiques en ligne participantes, l'utilisation des services dans le cadre du contrat existant n'est possible que si cette autre adresse e-mail personnelle de l'acheteur enregistré a été préalablement ajoutée au contrat auprès de Trusted Shops. L'ajout d'adresses e-mail de tiers n'est pas autorisé.

L'inscription aux services Basic est gratuite. Le contrat est conclu avec la société Trusted Shops SE, Subbelrather Str. 15c, 50823 Köln (Cologne), Allemagne.

Le contrat prend effet dès l'envoi du formulaire d'inscription, soit via la Trustcard directement dans la boutique en ligne participante, soit sur le site web de Trusted Shops. Nous enregistrons le texte du contrat et vous l'envoyons par e-mail. Avant d'envoyer votre inscription, veuillez vérifier vos informations et corriger les éventuelles erreurs de saisie en modifiant les champs du formulaire si nécessaire.

2.2 Les services Basic

Les services Basic comprennent les éléments suivants :

2.2.1 Protection acheteur

Une fois inscrit aux services Basic, vous pouvez bénéficier de la Protection acheteur Trusted Shops conformément à l'annexe 1 dans toutes les boutiques en ligne participantes.

2.2.2 Service client et conciliation par e-mail

2.2.3 Bons d'achat des boutiques en ligne participantes

2.2.4 Avis authentiques d'autres acheteurs

Dans le cadre des services Basic prévus par le présent contrat, vous participez à notre programme d'évaluation et recevez des rappels par e-mail pour soumettre vos propres évaluations. Cela vous permet, ainsi qu'à tous les autres acheteurs, de bénéficier des avis authentiques d'autres personnes. Votre participation à ce programme d'évaluation sur invitation garantit que vous pouvez évaluer des achats réellement effectués et que

les autres acheteurs peuvent se fier à ces évaluations authentiques. Dans le cadre de ce programme, il est possible de recevoir des invitations à émettre des avis sur Trusted Shops et d'autres portails d'avis clients qui prennent en charge les avis liés aux transactions. Cela s'applique à toutes les boutiques en ligne qui ont intégré le Trustbadge afin de présenter les avis Trusted Shops. Les conditions d'utilisation de la de la Plateforme avis clients de Trusted Shops s'appliquent également à la publication d'avis clients.

2.2.5 Votre compte personnel Trusted Shops

Connectez-vous à votre compte Trusted Shops et gérez vos commandes sécurisées, vos évaluations et tous les paramètres liés aux services Trusted Shops.

2.2.6 #trstd login / Notifications push via l'application

Après s'être connecté via #trstd login dans un site web partenaire du #trstd login, il est possible de consulter des informations supplémentaires sur le site web visité, notamment sur le statut d'adhésion du partenaire #trstd login et l'existence éventuelle d'une garantie fournie par Trusted Shops / le montant de la garantie sur le site web visité. Cela permet de rapprocher les participants à la Trusted Shops Community of Trust, tant les sites web partenaires du #trstd login que les acheteurs, et les deux parties bénéficient d'informations supplémentaires qui sont partagées mutuellement.

Le compte utilisateur existant peut être consulté via le #trstd login. Cela signifie notamment que les commandes sécurisées peuvent être gérées, des avis clients peuvent être émis et des bons d'achat peuvent être consultés.

Le #trstd login permet de saisir, de mettre à jour et d'utiliser les informations contenues dans le compte associé :

Vous pouvez enregistrer dans votre carnet d'adresses personnel toutes les adresses que vous utilisez dans le cadre de vos achats. À l'aide du #trstd login, vous pouvez sélectionner parmi ces adresses celle qui est nécessaire pour l'achat concerné. Les champs d'adresse dans le processus de commande sont automatiquement remplis à l'aide du #trstd login.

De même, le #trstd login permet d'effectuer directement différentes personnalisations dans le compte. Il s'agit notamment:

- l'enregistrement de votre nom
- le téléchargement d'une photo de profil
- la saisie de caractéristiques personnelles, telles que l'âge, la pointure ou la taille
- la saisie d'intérêts personnels, tels que les sports pratiqués, des informations sur les animaux domestiques
- la saisie de différentes préférences, telles que la marque préférée

Toutes ces informations peuvent être partagées dans le cadre de votre contrat relatif aux services Trusted Shops, en liaison avec les présentes conditions supplémentaires pour

le #trstd login, afin de traiter votre achat et de vous offrir une expérience d'achat personnalisée avec le site web partenaire du #trstd login concerné. Vous trouverez de plus amples informations dans les remarques relatives à la protection des données.

Si vous avez installé l'application Trusted Shops et activé les notifications push dans l'application, vous pouvez recevoir une notification push via celle-ci lorsque vous utilisez le #trstd login. Cette notification vous informe du processus de connexion et constitue un niveau de sécurité supplémentaire permettant de confirmer qu'il s'agit bien d'un site web partenaire du #trstd login.

Le #trstd login est actuellement en phase de test, de sorte que toutes les fonctionnalités ne sont pas toujours disponibles. Il n'existe aucun droit explicite à la mise à disposition des fonctionnalités mentionnées.

3 Conditions supplémentaires pour les services PLUS

Dans certains pays, nous proposons la réservation d'un surclassement vers les services PLUS. Si vous décidez de réserver les services PLUS, les conditions de cette sous-section s'appliquent en complément.

3.1 Les services PLUS

Vous pouvez souscrire aux services PLUS moyennant paiement sur le site web de Trusted Shops. Le point 2.1 s'applique en conséquence.

En plus des prestations des services Basic, en tant qu'utilisateur des services PLUS, vous pouvez bénéficier de la Protection acheteur PLUS conformément aux annexes 1 et 2 dans toutes les boutiques en ligne participantes.

3.2 Mise à niveau

En cas de passage des services Basic aux services PLUS, la Protection acheteur PLUS est ajoutée à toutes les couvertures existantes de la Protection acheteur Basic. La condition préalable est que la Marque de confiance Trusted Shops de la boutique en ligne dans laquelle l'achat a été effectué soit valide au moment de la mise à niveau.

3.3 Paiement et conséquences d'un retard de paiement

La première cotisation d'utilisation est due immédiatement après la souscription des services PLUS payants. Les cotisations suivantes sont dues à l'avance pour une année au moment de la prolongation du contrat. En cas de résiliation pendant la durée de la prolongation du contrat, les montants éventuellement versés en trop seront remboursés.

Le paiement est considéré comme effectué dans les délais si la cotisation peut être prélevée à la date d'échéance et si vous ne vous opposez pas à un prélèvement justifié.

Si, sans faute de votre part, nous n'avons pas pu prélever la cotisation, le paiement est considéré comme effectué dans les délais s'il est effectué dans les plus brefs délais après notre demande de paiement écrite.

Si vous vous êtes opposé à un prélèvement justifié ou si vous ne payez pas la cotisation dans les plus brefs délais après notre demande de paiement écrite conformément à ce qui précède, vous serez en retard de paiement 14 jours après la souscription des services PLUS. Nous sommes en droit d'exiger une indemnisation pour les dommages causés par ce retard.

Si le montant n'a pas pu être prélevé à la date d'échéance, mais à une date ultérieure, la Protection offerte par la Protection acheteur PLUS ne commence qu'à partir de cette date, à condition que nous vous ayons informé de cette conséquence juridique par une notification écrite séparée. Cela ne s'applique pas si vous prouvez que vous n'êtes pas responsable du non-paiement.

Si le montant n'a pas pu être prélevé à la date d'échéance, nous pouvons résilier le présent contrat relatif aux services PLUS tant que la cotisation n'a pas été payée. Nous ne pouvons pas résilier le contrat si vous prouvez que vous n'êtes pas responsable du non-paiement.

4 Clauses finales

4.1 Durée et résiliation

Le contrat relatif aux services Basic est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment par chacune des parties avec effet immédiat. Trusted Shops se réserve notamment le droit de résilier le contrat et de bloquer définitivement l'accès en cas de violation des présentes conditions d'utilisation ainsi que des conditions d'utilisation de la plateforme d'évaluation Trusted Shops.

4.2 Durée et résiliation (PLUS)

Le contrat relatif aux services PLUS a une durée minimale de 12 mois et est prolongé pour une durée indéterminée s'il n'est pas résilié un mois avant l'expiration de la durée contractuelle en cours. Après la prolongation du contrat pour une durée indéterminée, celui-ci peut être résilié à tout moment moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois. Si les services PLUS payants sont résiliés, le contrat relatif aux services Basic gratuits reste en vigueur, sauf s'il est expressément résilié en même temps.

4.3 Modifications

Les modifications apportées aux conditions d'utilisation vous seront communiquées par écrit au plus tard six semaines avant leur entrée en vigueur. Votre accord à notre offre est considéré comme donné si vous n'avez pas signalé votre refus par écrit avant la date proposée pour l'entrée en vigueur des modifications. Cet effet d'approbation vous sera spécialement signalé dans l'offre correspondante. Trusted Shops se basera alors sur la

version modifiée des conditions d'utilisation ou sur les conditions supplémentaires introduites pour la poursuite de la relation commerciale. Trusted Shops se réserve le droit d'étendre ou de limiter à l'avenir l'utilisation des services gratuits.

4.4 Droit applicable

Si vous êtes un professionnel, le présent contrat ainsi que tout litige en découlant ou y étant lié sont régis par le droit allemand.

Si vous êtes un consommateur, le présent contrat ainsi que tout litige en découlant ou y étant lié sont régis par le droit allemand dans la mesure où ce choix n'a pas pour effet de vous priver de la protection que vous assurent les dispositions impératives du droit de l'État dans lequel vous avez votre résidence habituelle.

Si vous êtes un commerçant, une personne morale de droit public ou un établissement de droit public à budget spécial, le tribunal compétent est celui de Cologne, à moins qu'il n'y ait une compétence exclusive.

En cas de litige avec un consommateur, et sous réserve du respect des conditions légales, nous participerons à une procédure de médiation de consommation. L'entité compétente de résolution amiable des litiges est la suivante :

Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein,- Allemagne
<https://www.universalschlichtungsstelle.de/>
mail@universalschlichtungsstelle.de

4.5 Langue du contrat, exigences formelles, surveillance financière

La langue du contrat est le français.

Les déclarations relatives au contrat de services ne sont valables que si elles sont communiquées par écrit.

Vous pouvez adresser vos réclamations à l'autorité de surveillance compétente, Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht [Office fédéral allemand de surveillance du secteur financier] – Bereich Versicherungen [Secteur des assurances] -, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Allemagne.

5 Droit de rétractation pour les consommateurs

Les consommateurs disposent du droit de rétractation légal suivant.

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (Trusted Shops SE, Subbelrather Straße 15c, 50823 Cologne, Allemagne, Tel. : +33 (0) 1 70707050, service@trustedshops.com) notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- À l'attention de Trusted Shops SE, Subbelrather Straße 15c, 50823 Cologne, Allemagne, service@trustedshops.com:
- Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat
- portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous
- Commandé le (*)/Reçu le (*)
- Nom du (des) consommateur(s)
- Adresse de (des) consommateur(s)
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
- Date

(*) Rayez la mention inutile

Annexe 1: Conditions de la Protection acheteur

En tant qu'utilisateur des services Trusted Shops, vous pouvez souscrire à la Protection acheteur de Trusted Shops dans toutes les boutiques en ligne participantes. La Marque de confiance Trusted Shops de la boutique en ligne doit être valide au moment de la sécurisation de l'achat. Sont exclues les boutiques en ligne qui proposent la Protection Trusted Shops uniquement comme service supplémentaire payant en option dans le panier.

1 Conclusion de la Protection acheteur

Si (1) vous vous êtes inscrit à la Protection acheteur pendant ou immédiatement après vos achats dans une boutique en ligne participante et (2) la souscription à la Protection acheteur a été confirmée par e-mail avec indication d'un numéro de Protection acheteur, Trusted Shops vous assistera dans les cas de prestation indiqués.

Dans de nombreuses boutiques en ligne participantes, la souscription à la Protection acheteur s'effectue automatiquement après votre achat et vous est confirmée par e-mail.

Dans d'autres boutiques, la souscription à la Protection acheteur peut et doit être effectuée manuellement en cliquant sur le bouton prévu à cet effet lors de l'achat.

Si aucune souscription automatique ou manuelle à la Protection acheteur n'a été effectuée et qu'aucune confirmation n'a été envoyée par e-mail, la Protection acheteur ne s'applique pas à l'achat concerné.

2 Protection acheteur Basic

La Protection acheteur Basic est disponible pour tous les utilisateurs inscrits aux services Basic dans les boutiques en ligne participantes qui s'adressent principalement aux acheteurs ayant leur résidence habituelle en Allemagne, en Autriche ou aux Pays-Bas.

2.1 Prestations d'assistance

L'assistance suivante est fournie : Trusted Shops peut intervenir auprès du commerçant (procédure dite de conciliation) afin de trouver une solution au problème (par exemple, l'exécution contractuelle des obligations réciproques ou une autre solution à l'amiable) et/ou rembourser les paiements effectivement versés dans les conditions ci-dessous (conformément à l'annexe 1, point 2.2).

Le montant de la garantie est limité à 100 € par achat dans le cadre de la Protection acheteur Basic. Trusted Shops choisit le type d'assistance à sa seule discrétion, il n'existe aucun droit au remboursement.

2.2 Cas de prestation et traitement

La Protection acheteur Basic s'applique dans les cas mentionnés à l'annexe 2, point 1. Les conditions préalables aux cas de prestation (annexe 2, point 2), la déclaration de

sinistre et les justificatifs (annexe 2, point 5), obligations de minimisation du dommage et accords de cession (annexe 2, point 6) s'appliquent également à la Protection acheteur des services Basic. Trusted Shops SE remplace le garant mentionné.

3 Protection acheteur Classic

La Protection acheteur Classic est disponible pour tous les utilisateurs inscrits dans les boutiques en ligne participantes qui s'adressent principalement aux acheteurs ayant leur résidence habituelle dans l'Espace économique européen (à l'exception de l'Allemagne, de l'Autriche et des Pays-Bas), en Suisse ou au Royaume-Uni.

3.1 Prestations d'assistance

L'assistance suivante est fournie : Trusted Shops peut intervenir auprès du commerçant (procédure dite de conciliation) afin de trouver une solution au problème (par exemple, l'exécution contractuelle des obligations réciproques ou une autre solution à l'amiable).

3.2 Garantie Trusted Shops

Lors de la souscription à la Protection acheteur Classic, l'achat concerné est couvert par la Garantie Trusted Shops conformément à l'annexe 2.

- Le montant de la couverture de la Protection acheteur Classic s'élève à 2 500 € de la valeur d'achat par commande (ou pour les boutiques en ligne qui s'adressent à des acheteurs résidant habituellement au Royaume-Uni: 2 500 GBP ; pour les boutiques en ligne qui s'adressent à des acheteurs résidant habituellement en Pologne: 10 000 złoty ; pour les boutiques en ligne qui s'adressent à des acheteurs résidant habituellement en Suisse: 4 000 CHF).
- Trusted Shops veille à obtenir cette couverture auprès des garants Trusted Shops pour l'achat concerné. La Protection acheteur Classic vous est ensuite proposée par les garants Trusted Shops conformément à l'annexe 2, point 3.

4 Protection acheteur PLUS

La Protection acheteur PLUS est disponible pour tous les utilisateurs inscrits aux services PLUS dans les boutiques en ligne participantes qui s'adressent principalement aux acheteurs ayant leur résidence habituelle en Allemagne, en Autriche ou aux Pays-Bas.

4.1 Prestations d'assistance

L'assistance suivante est fournie : service clientèle et règlement des litiges également par téléphone avec un interlocuteur personnel. Trusted Shops peut intervenir auprès du commerçant (procédure dite de conciliation) afin de trouver une solution au problème (par exemple, l'exécution contractuelle des obligations réciproques ou une autre solution à l'amiable).

4.2 Garantie Trusted Shops

Lors de la souscription à la protection acheteur PLUS, l'achat concerné est couvert par la garantie Trusted Shops conformément à l'annexe 2.

- Le montant de la couverture de la protection acheteur PLUS s'élève à 20 000 € maximum de la valeur d'achat par commande.
- Trusted Shops s'assure d'obtenir cette couverture auprès des garants Trusted Shops pour l'achat concerné. La protection acheteur PLUS vous est ensuite proposée par les garants Trusted Shops conformément à l'annexe 2, point 3.

5 Protection individuelle

Les prestations mentionnées à l'annexe 1, point 4 («Protection acheteur PLUS») peuvent également être souscrites en supplément pour la couverture unique d'un achat individuel. Si vous n'étiez pas encore inscrit aux services Basic, vous deviendrez simultanément utilisateur des services Basic. Vous bénéficierez des prestations des services Basic pour vos futures commandes dans les boutiques en ligne participantes. Si vous êtes déjà inscrit aux services Basic au moment de la couverture unique, le point 3.2 («Mise à niveau») des Conditions d'utilisation des services Trusted Shops ne s'applique pas. Les prestations des services Basic sont fournies pour tous les achats antérieurs (et ultérieurs) effectués dans les boutiques en ligne participantes.

Annexe 2 : Garantie Trusted Shops (Protection acheteur PLUS)

La garantie Trusted Shops (ci-après dénommée « garantie ») couvre votre achat ou votre commande dans une boutique en ligne (« boutique en ligne ») vérifiée par Trusted Shops SE et vérifiée par la Marque de confiance Trusted Shops. Si vous vous êtes inscrit à la garantie Trusted Shops pendant ou immédiatement après vos achats dans une boutique en ligne participante, si la conclusion de la garantie vous a été confirmée par e-mail avec indication d'un numéro de garantie et si vous avez droit à un remboursement au sens du présent accord, vous serez remboursé des paiements effectués dans les cas de prestation mentionnés ci-dessous. La garantie Trusted Shops vous est proposée par le garant de Trusted Shops (voir annexe 2, point 3, « Garant »). Le traitement des cas de garantie est assuré par Trusted Shops SE pour le compte du garant.

1 Cas de prestation

La garantie couvre le remboursement des paiements effectués par l'acheteur avant la déclaration d'un sinistre, convenus contractuellement et exigibles, à la boutique en ligne participante (« paiements effectués ») dans les cas suivants.

1.1 Remboursement en cas d'absence de livraison ou de non-exécution

- Les marchandises ou le contenu numérique n'ont pas été livrés ou mis à disposition;
- Un service n'a pas été fourni par la faute de la boutique en ligne;
- Un voyage à forfait n'a pas pu être effectué sans qu'une alternative légalement admissible ait été proposée en raison de l'annulation définitive du voyage par le voyageur. Toutefois, dans ce cas, la garantie ne sert pas à couvrir l'insolvabilité et ne s'ajoute pas à une telle couverture (par exemple, lorsque les limites maximales de responsabilité sont atteintes ou dépassées). Une telle couverture relève uniquement du certificat de garantie de voyage. De même, la garantie ne couvre pas les cas qui sont ou peuvent être couverts par une assurance annulation de voyage chez les voyageurs en ligne, et elle ne s'ajoute pas non plus à celle-ci (par exemple, en cas d'atteinte des limites maximales de responsabilité ou en cas de franchises); seule l'assurance annulation de voyage sert à cet effet.
- Un bon d'achat acheté dans une boutique en ligne pour la livraison d'un produit, d'un contenu numérique ou d'un service n'est pas utilisé malgré sa validité, alors que tu as légalement demandé à la boutique en ligne concernée de l'utiliser et que le bon d'achat acheté a été retourné dans le cadre du droit de rétractation. La garantie ne s'applique que pendant la période de couverture convenue et, en particulier, si vous laissez le bon expirer ou ne l'utilisez pas pour d'autres raisons;
- Dans le cas d'un contrat de fourniture d'énergie (électricité, gaz, chauffage urbain, eau), la prestation n'est pas fournie;

- Dans le cas de la médiation ou de la conclusion d'une assurance, le contrat d'assurance n'a pas été conclu malgré le paiement effectué. Dans ce cas, la garantie ne sert toutefois pas de couverture au sens de la responsabilité civile pour les dommages financiers et ne s'ajoute pas à une telle couverture (par exemple en cas d'atteinte/de dépassement des limites maximales de responsabilité). La garantie ne sert pas non plus à couvrir la fourniture de prestations d'assurance.

1.2 Remboursement en cas de non-remboursement après rétractation, retour de marchandises ou perte pendant le transport

- Pas de remboursement ou remboursement incomplet après une rétractation ; Vous devez avoir exercé votre droit de rétractation légal dans les délais prévus par les dispositions relatives aux contrats à distance et avoir renvoyé la marchandise à la boutique en ligne conformément aux modalités et délais convenus dans le contrat de vente, la possibilité de suivre le retour de la marchandise devant être garantie (par exemple, pour les colis recommandés, mais pas pour les petits colis).
- Remboursement inexistant ou incomplet des paiements effectués après le retour convenu d'une marchandise ; vous devez avoir renvoyé la marchandise à la boutique en ligne conformément à un accord entre vous et celle-ci, et cette boutique en ligne n'a pas effectué le remboursement convenu après réception de la marchandise retournée, ou ne l'a pas effectué dans son intégralité.
- Remboursement inexistant ou incomplet des paiements effectués après une perte de transport imputable à la boutique en ligne lors de la livraison ou du retour de la marchandise commandée en ligne dans le cadre du droit de rétractation légal.

2 Conditions préalables aux cas de prestation et étendue de la couverture

La garantie s'applique dans les cas de prestation susmentionnés si les conditions suivantes sont pleinement remplies:

- Le cas de prestation doit survenir pendant la période de couverture applicable à la garantie correspondante (voir annexe 2, point 4, «Montant et durée de la couverture») après réception de la commande par la boutique en ligne.
- Pour clarifier les cas de prestation, vous devez effectuer une déclaration dans votre compte Trusted Shops pendant la période de couverture.
- Vous avez demandé de manière vérifiable le remboursement à la boutique en ligne.
- En cas d'absence de livraison / non-exécution de la prestation signalée, le délai de livraison ou de prestation convenu doit dans tous les cas avoir expiré et vous devez avoir mis en demeure la prestation ou la livraison dans un délai

supplémentaire raisonnable. Sont exclues de cette disposition les transactions à terme fixe pour lesquelles la livraison ou la prestation a été convenue à une date précise.

La garantie couvre en principe la couverture des droits légaux et contractuels dans la mesure indiquée à l'annexe 2, point 1 («Cas de prestation»). Les acheteurs qui ne sont pas des consommateurs ont donc d'autres droits (généralement moins étendus) que les consommateurs. La garantie ne couvre en aucun cas la couverture d'autres droits en dehors des contrats conclus, la couverture des droits à la garantie ou d'éventuels droits à dommages-intérêts. Dans le cas de contrats portant sur la fourniture d'un service, seule la prestation de service due par la boutique en ligne est couverte. Dans le cas de billets achetés via la boutique en ligne, la tenue de l'événement ou autre n'est pas couverte.

3 Garants

La garantie Trusted Shops vous est proposée par l'un des garants de Trusted Shops suivants :

- Atradius Kreditversicherung, filiale d'Atradius Credito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Cologne, Allemagne. Fondé de pouvoir principal : Dr. Thomas Langen, Tribunal d'instance de Cologne RCS 89229, activité principale : assurance-crédit
- R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Allemagne, Tribunal d'instance de Wiesbaden RCS 7934

Le traitement des cas de garantie est effectué pour leur compte par Trusted Shops. Le garant concerné est sélectionné par Trusted Shops SE et vous est communiqué par e-mail après votre inscription à la Protection acheteur.

4 Plafond et durée de la Protection

La durée de couverture est de trente jours, à moins qu'une période de couverture plus longue n'ait été convenue individuellement. Le plafond et la durée de la protection sont consultables sur la page de profil de la boutique en ligne que vous trouvez en cliquant sur la Marque de confiance de la boutique en ligne en question. Les détails de la Protection acheteur de Trusted Shops avec le plafond et la durée de couverture vous sont adressés par e-mail.

5 Déclaration des dommages et traitement

Délais : si l'un des cas de prestation mentionnés à l'annexe 2, point 1 (« Cas de prestation ») survient pendant la période de couverture, vous pouvez adresser une demande de remboursement (« demande de garantie ») au garant jusqu'à la fin de la période de couverture. Les demandes de Trusted Shops dans le cadre du processus de clarification d'une notification doivent recevoir une réponse dans un délai raisonnable. Le délai vous sera communiqué lors de la demande.

Justificatifs : le garant est tenu de respecter les règles légales en matière de preuve et statue sur le cas de garantie sur la base des justificatifs fournis dans les délais impartis, en tenant compte des dispositions contractuelles et des conditions de garantie.

Toutes les preuves nécessaires, en particulier les paiements et les retours, doivent être fournies au garant sous une forme appropriée (par exemple, copie du relevé de compte, reçu de contre-remboursement, copie d'un bon de livraison, témoignages) dans un délai raisonnable à compter de la date de dépôt de la demande de garantie ou à compter de la période de la demande correspondante dans le cadre du processus de clarification. Seules les preuves fournies dans le délai imparti seront prises en considération. Le cas sera ensuite tranché et définitivement clos sur la base des informations et des justificatifs disponibles à ce moment-là. La couverture prendra alors automatiquement fin.

Remboursement: si l'obligation de remboursement a été constatée par le garant, la boutique en ligne est invitée par Trusted Shops à procéder au remboursement. Si la boutique en ligne ne vous rembourse pas dans un délai raisonnable, vous serez remboursé par le garant dans le cadre de la garantie Trusted Shops, mais au maximum à hauteur du montant de couverture convenu (voir annexe 2, point 4, «Montant et durée de la couverture»). En cas de prestations récurrentes, la Protection acheteur s'étend exclusivement aux prestations partielles à fournir et aux paiements effectués pendant la durée de couverture.

6 Obligation de minimisation du dommage et accord de cession

Vous êtes tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter la survenance d'un sinistre et/ou récupérer les paiements déjà effectués. Si vous obtenez un remboursement au titre de la garantie, vous cédez irrévocablement au garant, avec tous les droits accessoires, toutes les créances et toutes les demandes à l'encontre de la boutique en ligne et des tiers (par exemple, les assurances, telles que l'assurance annulation de voyage) en rapport avec la transaction couverte. Le garant accepte la cession.

Informations relatives à la protection des données concernant le traitement de données à caractère personnel lors de l'utilisation des services Trusted Shops

Vous trouverez les informations sur le traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation des services Trusted Shops en cliquant [ici](#).