

## Conditions de participation au programme des services Trusted Shops



Les conditions suivantes s'appliquent pour la participation au programme des services Trusted Shops.

1. **Inscription** : Lorsque vous vous inscrivez au programme des services Trusted Shops, vous concluez un contrat avec Trusted Shops GmbH, Subbelrather Str. 15c, 50823 Cologne, Allemagne. Vous ne devez vous inscrire qu'une fois en tant que participant, soit via la possibilité d'inscription lors de/après une souscription à la garantie Trusted Shops, soit en utilisant une autre méthode mise à disposition par Trusted Shops. Veuillez vérifier l'exactitude des données saisies avant de les envoyer et corrigez les erreurs le cas échéant en rectifiant les champs du formulaire.
  - a. Vous devez fournir une adresse e-mail valide et être âgé d'au moins 18 ans au moment de l'achat.
  - b. La participation est gratuite. Il est possible de commander à tout moment des prestations supplémentaires payantes.
  - c. Les différentes prestations reprises ci-dessous peuvent être désactivées dans l'espace de connexion, ou y être réactivées après leur désactivation.
  - d. Le contrat est conclu au moment de l'envoi du formulaire d'inscription. Vous pouvez conclure le contrat en néerlandais, en anglais, en français, en italien, en espagnol et en polonais. Nous enregistrons le texte du contrat et nous vous l'envoyons par e-mail.
2. **Garantie<sup>1</sup> automatique**: Après votre inscription, vous souscrivez automatiquement pour vos futurs achats à la garantie gratuite de Trusted Shops auprès de nombreuses boutiques en ligne participantes. Cette disposition ne s'applique pas aux boutiques en ligne qui proposent une garantie Trusted Shops payante. Votre compte est reconnu grâce à des données anonymisées.
3. **Avis authentiques d'autres membres**: Dans le cadre de l'adhésion, vous profitez des avis d'autres membres et vous recevez un e-mail vous invitant à émettre vos propres avis.
4. **Votre univers Trusted Shops personnel**: Connectez-vous à votre espace membre Trusted Shops et gérez vos commandes sécurisées par la garantie, vos avis et tous les paramètres de vos services Trusted Shops.
5. **Boutiques en ligne participantes**: Les boutiques en ligne qui participent remplissent les critères suivants:
  - a. Il s'agit de boutiques en ligne vérifiées par Trusted Shops.
  - b. Ces boutiques en ligne affichent le Trustbadge avec la Marque de confiance Trusted Shops. Celle-ci doit être valide.
    - c. La garantie Trusted Shops est proposée gratuitement (ceci ne concerne que la souscription automatique de la garantie).
6. **Confirmation de la garantie**: Dès que la souscription automatique à la garantie s'active suite à une commande dans une boutique en ligne participante, vous recevez une confirmation sous deux formes différentes.
  - a. La souscription à la garantie est confirmée automatiquement dans la Trustcard qui s'affiche.
  - b. La souscription à la garantie vous est également confirmée sans délai par E-mail.
7. **Aucune confirmation**: Si vous ne recevez aucune de ces confirmations, cela signifie que la souscription automatique n'a pas eu lieu. Vous pourrez alors souscrire manuellement à la garantie en cliquant sur l'onglet correspondant qui vous permettra de remplir et soumettre le formulaire de garantie.
8. **Durée**: Le contrat de participation au programme des services Trusted Shops est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié par e-mail par l'une des parties concernées à tout moment.
9. **Modifications**: Trusted Shops se réserve le droit d'étendre à l'avenir le programme à des options supplémentaires payantes ou de réduire les prestations de services gratuites. Dans de tels cas, les présentes conditions de participation pour la garantie Trusted Shops seront modifiées. Les modifications des conditions de participation vous seront soumises par écrit au plus tard dans les 6 semaines précédant la période proposée de leur prise d'effet. Votre consentement à notre offre est réputé avoir été donné si vous ne nous avez pas notifié votre refus sous forme de texte avant la date proposée pour la prise d'effet des modifications. Nous attirerons particulièrement votre attention sur cette conséquence dans l'offre concernée. Trusted Shops appliquera alors la version modifiée des conditions de participation ou les nouvelles conditions supplémentaires pour la suite de la relation commerciale.

<sup>1</sup>La garantie Trusted Shops est une garantie de remboursement qui vous protège contre la perte du prix d'achat. D'autres services compris sont le service client et la médiation. Les [conditions de la garantie Trusted Shops](#) s'appliquent.

## Déclaration de garantie Trusted Shops

A.	Qu'est-ce que la garantie Trusted Shops ? .....	1
B.	Cas couverts par la garantie .....	1
	Remboursement en cas d'absence de livraison ou de prestation .....	1
	Remboursement en cas de non-indemnisation après rétractation, retour de la marchandise ou perte durant le transport .....	2
C.	Conditions de recours à la garantie .....	2
D.	Garants.....	2
E.	Plafond et durée de la protection : .....	2
F.	Déclaration des dommages et traitement .....	2
G.	Obligation de minimisation du dommage et accord de cession.....	3
H.	Clauses finales .....	3
	Droit de rétractation pour consommateurs.....	4

### A. Qu'est-ce que la garantie Trusted Shops?

La garantie Trusted Shops (« garantie ») assure votre achat ou commande sur un site marchand contrôlé par la Trusted Shops GmbH et certifié par le label de qualité Trusted Shops (« site marchand »). Si, après votre achat ou votre commande sur un site marchand, vous vous êtes inscrit pour disposer de la garantie Trusted Shops, si l'adhésion à la garantie ainsi que son numéro vous ont été confirmés par e-mail et s'il existe un droit de remboursement en vertu du présent contrat, les paiements effectués vous seront remboursés dans les cas indiqués couverts par la garantie. La garantie Trusted Shops vous est proposée par le garant Trusted Shops (voir point D). La Trusted Shops GmbH se charge du traitement des cas de recours en garantie pour le compte du garant.

### B. Cas couverts par la garantie

La garantie couvre le remboursement de paiements réellement effectués et contractuellement convenus (« paiements effectués ») dans les cas suivants, sous réserve que lesdits paiements n'aient pas été remboursés par le site marchand dans un délai de 7 jours malgré le droit à remboursement et la demande de remboursement.

#### Remboursement en cas d'absence de livraison ou de prestation

- a) La marchandise ou le contenu numérique n'a pas été livré ou mis à disposition ;
- b) Une prestation de service n'a pas été fournie aux torts du prestataire ;
- c) Un voyage organisé n'a pu être effectué à défaut d'offre d'une alternative légalement admissible et en raison d'une annulation définitive du voyage par le tour-opérateur ;  
 Dans un tel cas, la garantie ne sert cependant pas à couvrir l'insolvabilité et ne vient également pas s'ajouter en complément d'une telle assurance (p. ex. en cas d'atteinte/dépassement de plafonds d'indemnisation). Une telle couverture relève uniquement de la police d'assurance voyage. S'agissant des tour-opérateurs en ligne, la garantie ne couvre également pas les cas assurés ou pouvant être assurés par une assurance annulation et ne vient par ailleurs pas s'ajouter en complément de ladite assurance (p. ex. atteinte de plafonds d'indemnisation ou en cas de franchises), pour lesquels seule l'assurance annulation intervient.
- d) Un bon d'achat acheté sur un site marchand en vue de la livraison d'une marchandise ou d'un contenu numérique ou d'une prestation de service n'est pas validé malgré sa validité et bien que vous ayez expressément demandé, en toute légitimité, l'encaissement dudit bon auprès du site marchand en cause et ayez

retourné en bonne et due forme le bon d'achat dans le cadre du droit de rétractation. La garantie intervient uniquement pendant la durée de garantie convenue mais n'est pas applicable en cas de bon d'achat périmé ou de non-échange pour toute autre raison ;

- e) La prestation n'est pas fournie dans le cadre d'un contrat de fourniture d'énergie (électricité, gaz, chauffage urbain, eau) ;
- f) En cas de souscription d'une assurance avec ou sans intermédiaire, le contrat d'assurance n'a pas pris effet malgré le paiement effectué.

Dans un tel cas, la garantie ne sert cependant pas de couverture au sens de l'assurance RC pour dommages immatériels et ne vient également pas s'ajouter en complément d'une telle assurance (p. ex. en cas d'atteinte/dépassement de plafonds d'indemnisation). Par ailleurs, la garantie ne couvre pas la fourniture de prestations d'assurance.

### **Remboursement en cas de non-indemnisation après rétractation, retour de la marchandise ou perte durant le transport**

- g) Aucun remboursement ou remboursement partiel après rétractation ;  
Vous devez avoir exercé en temps voulu votre droit légal de rétractation, conformément aux dispositions prévues pour les contrats conclus à distance, et avoir retourné la marchandise au site marchand en respectant les modalités et délais fixés dans le contrat de vente, le suivi possible du retour de la marchandise devant y être mentionné (p. ex. par lettre recommandée, paquets ; sauf petits colis).
- h) Aucun remboursement ou remboursement partiel des paiements effectués après retour convenu d'une marchandise ;  
Vous devez avoir retourné la marchandise au site marchand conformément au contrat vous liant à ce dernier et ledit site n'a pas effectué le remboursement ou n'a procédé qu'au remboursement partiel après réception de la marchandise retournée.
- i) Aucun remboursement ou remboursement partiel de paiements effectués après une perte de la marchandise commandée en ligne lors du transport et imputable au site marchand, lors de la livraison ou du retour dans le cadre de l'exercice du droit légal de rétractation.

La garantie ne couvre en aucun cas d'autres droits ne relevant pas des contrats conclus ainsi que les indemnisations pour vices cachés ou éventuels dommages et intérêts.

### **C. Conditions de recours à la garantie**

La garantie s'applique aux cas couverts précédemment décrits dès lors qu'ils **surviennent dans la période de couverture valable pour la garantie respective (voir point E)** après réception de la commande par le site marchand, cependant à hauteur du **plafond de couverture** convenu (**voir point E**). En cas de prestations répétées, la garantie s'étend exclusivement aux prestations partielles à fournir et aux paiements versés pendant la durée de la garantie.

Pour résoudre les cas de recours à la garantie, vous devez les déclarer dans le système en ligne de Trusted Shops.

### **D. Garants**

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

1. Atradius Kreditversicherung, filiale d'Atradius Credit Insurance N.V., Opladener Straße 14, 50679 Cologne, fondé de pouvoir principal : Dr. Thomas Langen, tribunal d'instance de Cologne RCS 89229, activité principale : assurance-crédit
2. R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, tribunal d'instance de Wiesbaden RCS 7934

Le garant respectif est sélectionné par la Trusted Shops GmbH et vous en êtes ultérieurement informé par e-mail après demande de souscription à la Protection acheteurs.

### **E. Plafond et durée de la protection :**

Le plafond et la durée de la protection sont consultables dans le certificat en cliquant sur le label du site marchand respectif. Les détails de la garantie Trusted Shops avec le plafond et la durée de couverture vous sont adressés par e-mail.

### **F. Déclaration des dommages et traitement**

#### **1. Délais**

En cas de survenance d'un des cas couverts décrits au point B pendant la durée de la garantie, vous pouvez déposer auprès du garant une demande de remboursement (recours en garantie) au plus tard dans un délai de 7 jours après expiration de la durée de couverture.

## **2. Justificatifs**

Le garant est lié par les règles applicables en matière de preuves et décide de donner suite ou non au recours en garantie sur la base des pièces justificatives déposées en temps voulu et tout en tenant compte des conditions contractuelles et de garantie.

Tous les justificatifs nécessaires, notamment des paiements et retours de marchandises, doivent être adressés au garant sous format approprié (p. ex. copie du relevé de compte, reçu de l'envoi contre remboursement, copie d'un récépissé, témoignages) dans un délai de 7 jours calendaires à compter du dépôt de la demande de recours à la garantie.

## **3. Remboursement**

Dès lors que l'obligation d'indemnisation a été confirmée par le garant, la société Trusted Shops GmbH demande au site marchand de procéder au remboursement. À défaut de remboursement par ce dernier du paiement effectué dans un délai de 7 jours calendaires, votre argent vous est restitué par le garant dans le cadre de la garantie Trusted Shops.

## **G. Obligation de minimisation du dommage et accord de cession**

Vous êtes tenu de prendre toutes les mesures nécessaires en vue d'éviter la survenue d'un cas de recours à la garantie et/ou d'obtenir le remboursement des paiements effectués.

Lorsque vous recevez un remboursement au titre de la garantie, vous cédez irrévocablement et simultanément au garant tous les droits et revendications à l'encontre du site marchand et de tiers (p. ex. assurances telles que l'assurance annulation voyage) en lien avec la transaction couverte ainsi que tous les droits annexes. Le garant accepte la cession.

## **H. Clauses finales**

Seul le droit allemand est applicable au présent contrat et aux litiges en lien avec ce dernier ou en résultant. S'agissant des contrats conclus avec des consommateurs, ce choix du droit applicable est valable uniquement dans la mesure où les dispositions légales du droit de l'État dans lequel le consommateur a son lieu de résidence habituelle ne privent pas ce dernier de la protection accordée. La langue du contrat est le français.

Des recours peuvent être déposés auprès de l'autorité de surveillance compétente, à savoir l'Autorité fédérale allemande de surveillance des services financiers – Département assurances –, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

En vertu de l'article 14, al. 1 de la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au RELC, la Commission Européenne met à la disposition des consommateurs une plateforme en ligne de règlement des litiges disponible à cette adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Nous sommes disposés à participer à une procédure de règlement extrajudiciaire devant un service de médiation pour les litiges de consommation.

## **Droit de rétractation pour consommateurs**

Les consommateurs disposent du droit de rétractation suivant. Par consommateur, on entend toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

### **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 GmbH, Subbelrather Straße 15c, 50823 Köln, Tel.: +33 1 70707050, Fax: +492217753689, [guarantee@trustedshops.com](mailto:guarantee@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.

*Fin de l'information sur la rétractation*

### **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 GmbH, Subbelrather Straße 15c, 50823 Cologne, Tel.: +33 1 70 70 70 50, Fax: +49 221 77536 89, [guarantee@trustedshops.com](mailto:guarantee@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 du (des) consommateur(s)
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
- Date

(\*)Biffez la mention inutile