

## Conditions d'utilisation pour le système d'évaluation Trusted Shops (Vendeur)

Lorsque vous laissez une évaluation et/ou un commentaire, vous acceptez les conditions suivantes. Veuillez ne pas laisser d'évaluation ni de commentaire si vous ne souhaitez pas accepter ces conditions. Nous nous réservons le droit de modifier ces conditions. Veuillez les lire à chaque fois que vous laissez une évaluation ou un commentaire.

Trusted Shops prend toutes les mesures pour assurer la protection, la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données personnelles et assurer le respect des dispositions applicables (loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et réglementation européenne). La politique de protection des données est publiée sur le site internet de Trusted Shops à la rubrique « protection des données ».

### A. Dépôt d'une évaluation

1. Lorsque vous laissez une évaluation et/ou un commentaire, votre adresse e-mail est transmise à Trusted Shops GmbH (« Trusted Shops »). Votre adresse e-mail ne sera jamais visible par les internautes. Par ailleurs, pour qu'un avis soit publié, vous devez confirmer cet avis en cliquant sur le lien envoyé par courriel à l'adresse utilisée pour déposer l'évaluation. Trusted Shops peut utiliser votre adresse email pour vous contacter afin de vérifier l'évaluation que vous avez laissée.
2. Votre adresse e-mail sera en outre utilisée pour vous permettre de profiter du système en ligne Trusted Shops. Dans le système Trusted Shops vous pouvez notamment consulter les évaluations laissées et les modifier le cas échéant, ainsi que visualiser vos garanties en cours et terminées (au cas où vos contrats de garantie ont été conclus avec cette adresse e-mail), et éventuellement déposer une demande de remboursement. Votre adresse e-mail constitue également votre nom d'utilisateur pour accéder au système Trusted Shops et sera à cette fin conservée durablement.
3. Si vous disposez déjà d'un accès au système (My Trusted Shops), l'évaluation que vous soumettez sera rattachée à votre compte My Trusted Shops.
4. Vous avez par ailleurs la possibilité de personnaliser votre évaluation en communiquant des données personnelles lorsque vous laissez une évaluation ou en les renseignant dans le système Trusted Shops. Les évaluations laissées s'afficheront avec ces indications supplémentaires et, pour protéger votre vie privée, ces indications seront toujours publiées de façon restreinte. Lorsque vous personnalisez vos évaluations, les évaluations laissées sont visibles sous forme synthétique (Profil d'évaluation du vendeur).

### B. Utilisation de l'évaluation

1. Lorsque vous soumettez une évaluation et/ou un commentaire, vous accordez à Trusted Shops le droit non exclusif, libre de redevance, pour une durée de cinq années et irrévocable :
  - a. D'utiliser, de copier, de traiter, de publier, de traduire, de mettre à disposition de tiers, de commercialiser, de rendre accessible au public et de reproduire cette évaluation et/ou ce commentaire (en tout ou en partie), un nombre de fois illimité, en ligne et hors ligne (par exemple sur des supports imprimés ou dans des catalogues), et de l'intégrer dans d'autres œuvres quelle que soit leur forme (supports, technologies ; déjà existants ou pouvant être créés) ; ce pour le monde entier et
  - b. D'accorder à des tiers un droit d'utilisation (et en particulier au vendeur que vous évaluez).
2. Cela signifie par exemple, notamment, que Trusted Shops peut publier le commentaire et permettre au e-commerçant d'utiliser les évaluations et/ou les commentaires à des fins promotionnelles (par exemple dans sa publicité ou à des fins de marketing).

### C. Conditions de dépôt d'une évaluation

1. Les évaluations ne sont autorisées que dans les cas suivants :
  - a. Vous avez acheté un produit ou un service dans la boutique en ligne que vous évaluez,
  - b. Vous avez passé une commande auprès de la boutique en ligne avec l'intention de finaliser votre achat, ou

- c. Vous pouvez apporter un autre témoignage concernant l'achat d'un produit ou d'un service auprès de l'entreprise évaluée.
2. Ces trois situations seront dénommées ci-après « Expérience d'achat ».
3. À chaque fois, une adresse e-mail et une référence valides doivent être communiquées.
4. Les évaluations doivent toujours être en rapport avec l'achat mentionné dans le formulaire de notation.
5. Un produit ne peut être évalué que lorsqu'il a été livré et testé.
6. L'évaluation ne peut concerner qu'une Expérience d'achat (expérience de consommation) datant de moins de six mois lors du dépôt de l'évaluation.
7. Les évaluations pour lesquelles il existe une situation de conflit d'intérêts et qui ont pour but de manipuler, de façon positive ou négative, l'évaluation globale d'une boutique en ligne, ne sont pas autorisées. Cela concerne par exemple les cas où une évaluation a été laissée uniquement pour donner un avis positif ou négatif visant à nuire à la boutique en ligne ou à la promouvoir.
8. Lorsque l'entreprise évaluée nous contacte parce qu'elle ne parvient pas à rattacher votre avis à un achat, ou lorsque votre évaluation est signalée par notre dispositif de détection des tromperies, ou en cas d'erreur apparente, nous vous demandons éventuellement de fournir une preuve de votre achat auprès de l'entreprise évaluée, dans un délai de 5 jours ouvrables. Si aucune preuve d'achat ne peut être apportée, l'évaluation en question sera supprimée.

#### **D. Contenu des commentaires de l'évaluation**

Les commentaires d'évaluation ne doivent contenir des propos :

- a. pénalement répréhensibles, incitatifs à commettre une infraction ou qui provoquent une infraction ;
- b. illicites ;
- c. menaçants, harcelants, injurieux, malveillants, agressifs, blessants, blasphématoires, indécents, erronés, qui ne correspondent pas à la réalité, diffamatoires, trompeurs, racistes, discriminatoires, violents, choquants, obscènes, sexistes ou pornographiques ;
- d. qui violent ou portent atteinte au droit de tiers (notamment tous les droits de propriété intellectuelle, par exemple les droits d'auteur ou droits sur les marques) et/ ou illégaux d'une autre façon ;
- e. techniquement nuisibles, par exemple contenant un code malveillant
- f. qui contiennent des informations confidentielles et/ou qui violent ou portent atteinte à la vie privée de tiers notamment si le contenu textuel comporte un numéro de carte de crédit, de sécurité sociale, de compte bancaire ou toute autre information susceptible d'aboutir à un vol d'identité ;
- g. qui trompent autrui sur votre identité (notamment en usurpant l'identité d'autrui) ;
- h. relatifs à une expérience de consommation datant de plus de six mois lors du dépôt de l'évaluation.
- i. qui font la publicité d'autres sites Web, produits ou services (il est notamment interdit d'indiquer des numéros de téléphone, adresses e-mail ou d'autres liens) ;
- j. qui pourraient influencer une procédure juridique dont vous avez connaissance ;
- k. comportant des caractères aléatoires ou des suites de mots sans signification ou si le contenu textuel est mal écrit au point d'en être inintelligible ;
- l. dont les attributs comportent des éléments concrets de conflits d'intérêts ;
- m. comportant un appel à une action en justice ;
- n. dont le gestionnaire d'avis estime qu'ils pourraient entraîner sa responsabilité civile ou pénale.

Les commentaires « d'avis produit » ne doivent contenir en outre des propos:

- o. qui n'ont aucun rapport direct avec les produits évalués (par exemple, un commentaire portant sur l'expérience du client avec le vendeur) ;
- p. qui ne reflètent pas l'expérience personnelle du client au regard des produits ou services évalués

A défaut, et pour les motifs listés ci-dessus, Trusted Shops pourra rejeter, supprimer ou dé-publier l'avis.

#### **E. Responsabilité relative au contenu / Rectifications**

Le contrôle des avis

Le système d'avis clients Trusted Shops a obtenu la certification AFNOR norme « NF Z74-501 Avis en ligne de consommateurs » garantissant une collecte, une modération et une publication des avis clients respectant les principes de transparence et de fiabilité (cf. point H).

Dans ce cadre, les avis clients publiés sur le site de Trusted Shops sont tous des avis clients validés à la suite des procédures de contrôle mises en place par Trusted Shops. Ainsi, Trusted Shops effectue a priori un contrôle automatisé (avant publication) des avis lors de leur collecte pour vérifier l'authenticité de l'expérience de consommation et pour détecter les contenus prohibés (voir la liste des contenus prohibés au point D. des conditions d'utilisation). Trusted Shops peut également effectuer un contrôle a posteriori (après publication) des avis à la demande de la boutique en ligne, d'un consommateur ou de toute autre personne signalant un avis lui semblant suspect. Pour chaque évaluation, il existe un mécanisme d'alerte. Les entreprises évaluées et les internautes peuvent ainsi nous signaler une évaluation éventuellement contraire à nos conditions d'utilisation et/ou qui constituerait une violation du droit applicable. Trusted Shops opère alors une modération humaine des avis par des modérateurs et juristes internes et vérifie leur conformité avec les conditions d'utilisation, la législation en vigueur et les bonnes mœurs. Si votre évaluation est signalée, nous nous réservons le droit de vous contacter et de vous demander de fournir des explications. En outre, nous nous réservons le droit de supprimer totalement ou partiellement l'évaluation, en particulier lorsqu'elle constitue une violation du droit applicable ou de ces conditions générales d'utilisation et que nous avons en conséquence l'obligation de la supprimer. Sauf cas de fraude (envoi frauduleux d'avis en masse par exemple), si une décision de dépublication est prise, vous en serez informé par e-mail et vous serez invité à rédiger, si vous le souhaitez, un nouvel avis conforme aux conditions d'utilisation, sans contenu illicite.

#### F. Fonctionnement du système de notation

Pour chaque note donnée, nous calculons la note moyenne (milieu arithmétique) issue de la notation individuelle des critères suivants : la marchandise, la livraison, le service client. Ainsi par exemple pour différentes notes numérotées 1 à 5:

Note	Marchandise	Service client	Livraison	Moyenne
1	5	5	5	<b>5</b>
2	5	-	5	<b>5</b>
3	2	2	1	<b>1,67</b>
4	2	-	3	<b>2,5</b>
5	-	4	-	<b>4</b>

L'évaluation totale de la boutique en ligne résulte alors de la moyenne simple de la note moyenne de toutes les évaluations des douze derniers mois.

Dans l'exemple ci-dessus, le calcul serait :  
 $(5 + 5 + 1,67 + 2,5 + 4) / 5 = 18,17 / 5 = 3,634$

#### Détermination de l'appréciation à partir de l'évaluation globale chiffrée

5.0 - 4.5	Très bien
< 4.5 - 3.5	Bien
< 3.5 - 2.5	Moyen
< 2.5 - 1.5	Insuffisant
< 1.5 - 1.0	Nul

#### G. Modalités de publication et de conservation des avis

L'avis est publié au cours de la nuit suivant sa confirmation, matérialisée par un clic sur le lien envoyé par courriel à l'adresse utilisée pour déposer l'évaluation.

Il sera visible en ligne dès le lendemain de cette confirmation.

Les avis clients publiés par Trusted Shops ne sont ni achetés ni collectés avec contrepartie. Les avis ne sont ni modifiés, ni sélectionnés. Tous les avis ayant été validés par les procédures de contrôle sont automatiquement publiés.

L'affichage des avis est réalisé du plus récent au plus ancien. Il est possible d'activer des filtres pour consulter tous les avis correspondant à une note. À l'intérieur de cette catégorie, les avis sont également présentés du plus récent au plus ancien.

La durée de conservation d'un avis se décompose en deux phases. Lors des 12 premiers mois, le commentaire est publié. Après 12 mois, le texte du commentaire disparaît du profil et l'évaluation reste comptabilisée dans le nombre total d'avis reçus par la boutique.

#### **H. Certification AFNOR**

Le système d'avis clients Trusted Shops a obtenu la certification AFNOR norme « NF Z74-501 Avis en ligne de consommateurs » garantissant une collecte, une modération et une publication des avis clients respectant les principes de transparence et de fiabilité.

Pour plus d'informations : <http://marque-nf.com> et <http://www.afnor.org>

#### **I. Règlement des litiges**

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.