

## Conditions d'utilisation de la Plateforme avis client de Trusted Shops

Lorsque vous laissez une évaluation et/ou un commentaire, le cas échéant, avec une image jointe, ou renvoyez un questionnaire rempli (ensemble ci-après « **avis client** ») vous acceptez les conditions suivantes. Veuillez ne pas laisser d'avis client si vous ne souhaitez pas accepter ces conditions. Nous nous réservons le droit de modifier ces conditions. Merci, par conséquent, de bien vouloir les lire à chaque fois que vous émettez un avis client.

### A. Dépôt d'un avis client

1. Votre avis client est transmis à Trusted Shops GmbH ("Trusted Shops") et rattaché à votre adresse e-mail et/ou à votre numéro de téléphone. Votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone ne seront jamais visibles par les internautes. Trusted Shops peut utiliser votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone pour vous contacter afin de vérifier l'avis client soumis.
2. Lorsqu'il vous est proposé d'utiliser un compte Trusted Shops (My Trusted Shops), votre adresse e-mail servira, dans ce cas, également comme nom d'utilisateur pour l'accès.
3. Lorsqu'il vous est offert la possibilité de personnaliser votre avis client avec des données supplémentaires et que vous choisissez volontairement de le faire, celui-ci sera affiché avec ces données supplémentaires. Certaines de ces données ne sont toutefois affichées publiquement que sous forme abrégée afin de protéger votre vie privée. Lorsque vous personnalisez votre avis client, l'avis que vous avez déjà émis peut être consulté publiquement dans un aperçu.

### B. Utilisation de l'avis client

1. Lorsque vous soumettez un avis client, vous accordez à Trusted Shops le droit non exclusif, libre de redevance, permanent 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 cet avis client (en tout ou en partie) 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) ; et
  - b. D'accorder à des tiers un droit d'utilisation (et en particulier au vendeur que vous évaluez).
2. Cela signifie, par exemple et de manière non exhaustive, que Trusted Shops peut publier les avis client et permettre à l'entreprise évaluée de les utiliser à des fins promotionnelles (par exemple dans sa publicité ou à des fins de marketing). En outre, le membre a la possibilité d'exporter les données de l'avis client, y compris toute individualisation conformément au Point A.3.
3. Trusted Shops peut également transmettre les données d'évaluation pseudonymisées à des partenaires de coopération à des fins de marketing étendu de l'entreprise évaluée (par exemple, l'intégration des avis client dans Google Shopping / AdWords).
4. Afin de pouvoir vérifier l'authenticité et la légitimité de l'avis client et/ou résoudre un problème dénoncé dans le cadre de la relation client, celle-ci est toujours associée à une expérience d'achat concrète, de sorte qu'il n'est pas anonyme pour l'entreprise évaluée. Dans tous les cas où il est évident que vous souhaitez la résolution d'un problème, l'entreprise évaluée est autorisée à vous contacter à cette fin et recevra les données de contact utilisées dans le cadre de l'invitation à émettre un avis (e-mail ou numéro de téléphone).
5. Veuillez consulter la déclaration relative à la protection des données personnelles jointe via un lien au formulaire de demande d'avis pour plus de détails sur l'utilisation des avis clients.

### **C. Conditions de dépôt d'un avis client**

1. Le dépôt d'un avis client n'est autorisé 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 une autre preuve quant à l'achat d'un produit auprès de l'entreprise évaluée ou quant à l'utilisation des services de l'entreprise évaluée ou à toute autre expérience avec celle-ci.
2. Ces trois situations seront dénommées ci-après « Expérience(s) ».
3. Dans tous les cas, une adresse e-mail et une référence valides doivent être communiquées.
4. Un avis client ne peut être émis que pour le type d'Expérience prévu dans la Plateforme avis client.
5. L'avis client ne peut concerner qu'une Expérience (expérience de consommation) datant de moins de six mois lors du dépôt de l'avis.
6. L'avis client pour lequel il existe une situation de conflit d'intérêts et qui est en mesure de manipuler, de façon positive ou négative, l'évaluation globale d'une boutique en ligne, n'est pas autorisé. Cela concerne par exemple le cas où un avis client a été émis uniquement dans le but de donner un avis positif ou négatif visant à nuire à la boutique en ligne ou à la promouvoir.
7. Lorsque l'entreprise évaluée nous informe qu'elle ne parvient pas à rattacher votre avis client à une Expérience, lorsque votre avis client est signalé par notre dispositif de détection des tromperies, ou en cas d'erreur manifeste dans la déclaration, nous vous demandons éventuellement de fournir une preuve de votre Expérience auprès de l'entreprise évaluée, dans un délai de 5 jours ouvrables. Si aucune preuve d'achat ne peut être apportée, l'avis client en question sera supprimé. Lorsque l'entreprise évaluée nous contacte parce

### **D. Contenu de l'avis client**

1. L'avis client ne peut contenir de 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 induisent, banalisent ou encouragent l'abus d'alcool, de tabac, de drogues ou de substances similaires;
  - e. qui émettent des allégations santé ; ou
  - f. qui, concernant des produits réglementés, promettent des effets qui vont au-delà de la simple consommation en tant que denrée alimentaire ;
  - g. qui proviennent de mineurs et concernent des produits ou services dont la distribution aux mineurs est interdite ;
  - h. 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 ;
  - i. techniquement nuisibles, par exemple contenant un code malveillant

j. qui contiennent des informations confidentielles ou personnelles 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 ;

k. qui trompent autrui sur votre identité (notamment en usurpant l'identité d'autrui) ;

l. qui ne correspondent pas à la vérité;

m. relatifs à une expérience de consommation datant de plus de six mois lors du dépôt de l'évaluation.

n. 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) ;

o. qui servent à faire de la publicité pour des sites Web, des produits ou des services offerts par l'acheteur lui-même ou par son employeur

p. qui pourraient influencer une procédure juridique dont vous avez connaissance ;

q. 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 ;

r. dont les attributs comportent des éléments concrets de conflits d'intérêts ;

s. comportant un appel à une action en justice ;

t. dont le gestionnaire d'avis estime qu'ils pourraient entraîner sa responsabilité civile ou pénale.

2. En outre, pour les "avis produits", sont également exclus les contenus qui :

a. n'ont aucun rapport direct avec le produit évalué (par exemple, des Expériences avec certains vendeurs) ;

b. ne sont pas fondés sur des Expériences personnelles avec le produit évalué.

3. Toutes les règles mentionnées ci-dessus sont également valables pour le contenu des fichiers image qui seront chargés et publiés sur le système Trusted Shops comme élément d'un avis client. En outre, de tels fichiers sont soumis aux restrictions supplémentaires suivantes :

a. Le téléchargement d'images contenant des visages clairement visibles, surtout de mineurs, et permettant alors l'identification des personnes présentes sur l'image est interdit ;

b. Les images téléchargées ne doivent présenter que le produit que vous avez commandé auprès de la boutique en ligne concernée tel qu'il a été reçu ; les images d'un autre produit, même s'il est identique, sont interdites.

c. Des images qui ont pour but de présenter un commerçant sous un bon ou sous un mauvais jour mais ne sont pas en rapport avec l'objet de l'avis (produit ou boutique en ligne) et sont de ce fait interdites, p.ex., des images des procédures opérationnelles ou des locaux d'un commerçant, des images des apparitions publiques d'un commerçant etc.

4. Les avis clients publiés par Trusted Shops ne sont ni achetés ni collectés avec contrepartie.

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

1. Nous avons mis en place des mesures de contrôle automatisées et manuelles afin de garantir que seules des Expériences authentiques de clients soient publiées et que les contenus inappropriés soient filtrés ou supprimés (voir la liste des contenus inappropriés dans la section D).

2. Trusted Shops effectue a priori (avant publication) un contrôle automatisé, assisté par un logiciel, de l'ensemble de l'avis client émis pour détecter toute violation des conditions d'utilisation (par exemple, un filtre de mots). Trusted Shops vérifie les avis client de certaines entreprises évaluées manuellement avant de les publier. Des informations à ce sujet sont fournies dans le profil avis client de l'entreprise évaluée. Lorsque, après la publication Trusted Shops est informé d'un avis client semblant suspect, l'avis en question est vérifié manuellement (contrôle a posteriori). Nous procédons d'abord à une vérification manuelle de cet avis au sein d'une équipe d'experts. Dans les cas délicats, nous décidons avec l'aide de juristes internes si l'avis client signalé est conforme à nos conditions d'utilisation, la législation en vigueur et les bonnes mœurs. (Nous pouvons ainsi, par exemple, refuser la publication d'un avis dont le contenu est pénalement répréhensible, injurieux ou ne correspondant pas à la vérité. Vous trouverez la liste des contenus prohibés dans la section D). Nous nous réservons le droit de contacter l'auteur d'un avis client ayant été signalé et de lui demander de fournir des explications. Nous nous réservons le droit de signaler tout contenu illégal aux autorités responsables.

3. Lorsqu'une image nous est signalée comme problématique, nous l'enlevons pour examen et, éventuellement, de façon permanente. Le reste de l'avis client ainsi que la note donnée restent néanmoins visibles. En cas de violations multiples de la part du même utilisateur, nous nous réservons le droit de rendre la fonction « téléchargement d'image » inaccessible pour cet utilisateur et ce, de manière temporaire ou permanente.

## **F. Publication et conservation des avis client**

1. L'avis émis est transmis à l'entreprise évaluée. Dans certains cas, l'entreprise évaluée n'utilise pas l'avis à des fins de marketing public (notamment la publicité), mais uniquement en interne.

2. Dans tous les cas où l'entreprise évaluée utilise les avis client à des fins de marketing, Trusted Shops publie les avis reçus dans un profil pour l'entreprise évaluée, comme décrit ci-dessous:

a. Après que l'avis client ait été vérifié dans le cadre de nos mesures de contrôle, nous le publions immédiatement sans faire de modification ni de sélection, sauf si l'entreprise évaluée n'utilise pas les avis client à des fins publicitaires, mais uniquement à des fins internes. Dans ce cas, l'avis n'est pas publié.

b. La publication d'un avis client émis qui ne viole pas le droit en vigueur ou les conditions d'utilisation aura en règle générale lieu dans le courant de la nuit suivant l'émission de l'avis, et au plus tard dans un délai de 5 jours ouvrables.

3. L'affichage des avis client est réalisé par ordre de pertinence (critères : actualité, proximité avec la note globale et longueur de l'avis). Il est possible d'activer un filtre pour n'afficher que les avis client correspondant à une certaine note. Dans cette vue filtrée, les avis sont également triés par pertinence. Il est également possible de choisir un ordre chronologique, du plus récent au plus ancien.

4. L'avis client est visible pendant les 12 premiers mois suivant la publication. Après ces 12 mois, l'avis client disparaît du profil.

## **G. Fonctionnement du système de notation**

1. La notation se fait d'une étoile (« médiocre ») à cinq étoiles (« très bien »).

2. Vous déposez une évaluation générale de votre achat ou de votre expérience avec l'entreprise évaluée. Cette évaluation fera partie de la note moyenne de l'entreprise évaluée. Nous calculons la note moyenne (moyenne arithmétique) à la base des évaluations de tous les utilisateurs des douze derniers mois.

## **H. Droit applicable**

Seul le droit allemand s'applique au présent accord et à tous les litiges qui en découlent ou qui y sont liés. Dans le cas de contrats conclus avec des consommateurs, le choix de ce droit ne s'applique que dans la mesure où il n'a pas pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la Loi de l'État dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle.

## 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, qui peuvent l'utiliser pour le règlement de leurs litiges, une plateforme en ligne de règlement des litiges disponible à cette adresse: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Nous nous efforçons de résoudre à l'amiable tout désaccord découlant de notre relation contractuelle. Merci de nous contacter afin que nous puissions trouver une solution ensemble. Si le problème n'est pas résolu à votre satisfaction, nous sommes également disposés à participer à une procédure de médiation de consommation. Le Centre européen des consommateurs France est compétent pour vous renseigner et pour vous orienter vers l'entité compétente de résolution amiable des litiges.

Centre européen des Consommateurs France

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Allemagne

[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

Formulaire de contact : [www.europe-consommateurs.eu/une-question-une-reclamation.html](http://www.europe-consommateurs.eu/une-question-une-reclamation.html)

## **## \*\*Informations relatives à la protection des données\*\***

Ci-dessous, vous trouverez des informations détaillées sur le traitement de données lors de l'utilisation de la Plateforme avis client.

### **1. \*\*Responsable\*\***

Trusted Shops GmbH, Coloniuss Carré, Subbelrather Str. 15c, 50823 Cologne, Allemagne, e-Mail: [info@trustedshops.fr](mailto:info@trustedshops.fr)

Délégué à la protection des données: [privacy@trustedshops.com](mailto:privacy@trustedshops.com)

### **2. \*\* Services d'hébergement et envoi d'e-mails par un prestataire tiers \*\***

Trusted Shops fait appel à des prestataires de services d'hébergement, d'emailing et d'infrastructure. Dans ce contexte, nous avons également recours aux services d'Amazon Web Services (AWS, USA). Un niveau adéquat de protection des données est assuré par des clauses types de protection des données de l'UE, ainsi que des garanties supplémentaires et la détermination de serveurs européens en tant que lieu de traitement.

Toutes les données qui sont collectées tel que décrit ci-dessous dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme avis clients de Trusted Shops ou dans les formulaires prévus à cet effet sont traitées sur les serveurs du prestataire de services. Un traitement sur d'autres serveurs n'a lieu que dans le cadre exposé dans la présente.

### **3. \*\* Envoi d'invitations à émettre un avis par e-mail ou SMS et/ou utilisation d'un lien d'avis personnalisé \*\***

Dans la mesure où vous nous avez donné, à nous ou à l'entreprise évaluée, votre consentement explicite conformément à l'art. 6, § 1, a) RGPD, nous utiliserons votre adresse e-mail et/ou votre numéro de téléphone portable afin de vous envoyer des invitations à émettre un avis par e-mail et/ou par SMS. Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement avec effet pour l'avenir en envoyant un message à l'adresse indiquée ci-dessus.

Si vous avez déjà conclu un contrat d'utilisation à durée indéterminée avec le responsable quant aux services utilisés, le traitement a lieu dans le cadre de l'exécution du contrat conformément à l'art. 6, § 1, b) RGPD.

L'invitation à émettre un avis est envoyée dans le cadre d'un traitement effectué en sous-traitance pour notre compte par des prestataires de services à qui nous transmettons votre adresse e-mail et/ou votre numéro de téléphone portable à cette fin.

### **4. \*\* Collecte et utilisation de données en vue de l'utilisation du formulaire d'avis client \*\***

Lorsque vous émettez un avis via la Plateforme avis client de Trusted Shops ou que vous envoyez un questionnaire rempli (ci-après dénommés ensemble "avis client"), Trusted Shops et l'entreprise évaluée ont besoin de votre adresse e-mail dans le cadre de l'accord d'utilisation conjointe conformément à l'art. 6, § 1, b) RGPD afin de garantir la validité et la fiabilité de l'avis client et - si nécessaire - de vous contacter pour clarifier d'éventuelles plaintes et vérifier l'avis émis.

L'adresse e-mail est conservée à cette fin avec un numéro de transaction ainsi que l'avis client émis et le tout est transmis à l'entreprise évaluée. Nous recevons les données requises soit par le biais de vos saisies dans le formulaire d'avis client tel que décrit ci-avant, soit par transmission automatisée par la société évaluée elle-même. À cette fin, un lien d'avis client personnalisé est généré, qui transfère

automatiquement les données nécessaires au formulaire d'avis client lorsque vous cliquez dessus. L'entreprise évaluée peut, à cette occasion, transmettre d'autres métadonnées liées à la transaction. Vous trouverez les éventuels détails à ce sujet dans la déclaration de protection des données de l'entreprise évaluée.

Dans certains cas, il vous est donné la possibilité de créer un identifiant Trusted Shops. Votre adresse e-mail sert alors d'identifiant et de nom d'utilisateur pour l'accès à l'espace membre de la Plateforme avis client de Trusted Shops. Vous pouvez personnaliser votre avis client en saisissant volontairement d'autres données personnelles telles que votre nom, votre lieu de résidence et/ou une photo de profil dans l'espace de connexion de Trusted Shops ou lorsque vous émettez un avis..

L'avis client que vous avez émis peut alors être affiché avec ces données supplémentaires, certaines de ces données n'étant toutefois affichées publiquement que sous forme abrégée afin de protéger votre vie privée. De même, un résumé de votre avis client est ensuite rendu public et mis à la disposition de l'entreprise évaluée. Votre adresse e-mail, en revanche, n'est pas affichée publiquement. Vous pouvez modifier ou supprimer vos données personnelles à tout moment dans l'espace membre de la Plateforme avis clients de Trusted Shops. Vous pouvez également y désactiver l'affichage public de votre profil.

En outre, lorsque vous émettez un avis produit, l'URL du produit et de son image, le nom, le SKU, le GTIN et le MPN ainsi que le fabricant du produit sont également enregistrés. Afin de sécuriser la Plateforme avis clients de Trusted Shops, d'empêcher les avis clients incorrects ou falsifiés et d'assurer le bon fonctionnement du système, Trusted Shops collecte également votre adresse IP lorsque vous émettez votre avis client. Cela sert à la sauvegarde des intérêts légitimes prévalant de Trusted Shops à la prévention des abus et la protection de nos systèmes conformément à l'art. 6, §1, f) RGPD. L'adresse IP est stockée pendant un maximum de 7 jours avec l'avis client, puis elle est supprimée.

Votre avis client est conservé par Trusted Shops pendant douze mois après avoir été émis. Après cette période, vos données personnelles ayant été stockées en relation avec l'avis client sont supprimées, à moins que vous n'ayez expressément consenti à une utilisation ultérieure de vos données ou que Trusted Shops se réserve le droit à une utilisation plus large des données, autorisée par la loi, et dont nous vous informons dans la présente déclaration. L'avis client lui-même reste conservé sans vos données personnelles et, le cas échéant, continue à être inclus dans la note globale de l'entreprise évaluée.

#### **\*\* Prise de contact générale \*\***

Nous collectons également des données à caractère personnel lorsque vous nous les fournissez volontairement en prenant contact avec nous (p. ex., par formulaire de contact ou par e-mail). Les champs obligatoires sont marqués comme tels, puisque dans ce cas, nous avons absolument besoin de ces données pour traiter votre demande de contact ou pour ouvrir le compte client, conformément à l'art. 6, § 1, b) RGPD. Il ne vous est pas possible d'envoyer la demande de contact sans fournir ces données. Les formulaires de saisie respectifs permettent de savoir quelles données sont collectées. Nous utilisons les données que vous fournissez pour traiter votre demande.

Une fois le traitement de votre demande terminé, nous limitons le traitement ultérieur de vos données et les supprimons après expiration des délais de conservation légaux, à moins que vous n'ayez expressément consenti à une utilisation ultérieure de vos données ou que nous nous réservions le droit à une utilisation plus large des données, autorisée par la loi, et dont nous vous informons dans la présente déclaration.

#### **5. \*\* Transfert de données avec consentement \*\***

Dans la mesure où vous émettez un avis et que votre consentement est demandé conformément à l'art. 6, § 1, a) RGPD et que vous avez donné ce consentement, Trusted Shops transmet en outre les données personnelles que vous avez indiquées dans les formulaires au(x) destinataire(s) désigné(s) dans le texte de demande de consentement aux finalités qui y sont énoncées. Si un tel consentement n'est pas donné, l'avis client peut être transmis sous forme totalement anonyme aux destinataires susmentionnés pour une publication anonyme sur des sites internet.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment avec effet pour l'avenir en envoyant un message à l'adresse indiquée ci-dessus. Suite au retrait du consentement, Trusted Shops supprime vos données

personnelles, à moins que vous n'ayez expressément consenti à une utilisation ultérieure de vos données ou que Trusted Shops se soit réservé le droit à une utilisation plus large des données, autorisée par la loi, et dont nous vous informons dans la présente déclaration.

## **6. \*\* Informations générales sur la durée de conservation \*\***

Nous conservons les données personnelles comme décrit ci-dessus aussi longtemps qu'elles sont nécessaires aux finalités correspondantes. Dans la mesure où des données personnelles sont nécessaires à des fins de preuve et de documentation (en cas d'octroi d'un consentement ou lorsque vous nous contactez), la période de conservation est de 3 ans. Dans le cas contraire, la durée est basée sur les délais légaux de conservation.

## **7. \*\* Informations sur la responsabilité conjointe \*\***

L'entreprise évaluée est l'autre responsable du traitement des données. Vous trouverez des informations sur l'entreprise évaluée dans l'invitation que vous avez reçue ou sur le site internet de l'entreprise évaluée si vous avez ouvert le formulaire d'avis client directement via ce site.

Trusted Shops a conclu un accord relatif à la responsabilité conjointe avec chaque entreprise évaluée avec laquelle il existe une telle responsabilité.

L'entreprise évaluée est responsable du respect des obligations d'information et doit veiller à l'existence d'un fondement juridique dans le cadre de la collecte de données à caractère personnel qui a lieu sur la présence en ligne de l'entreprise évaluée ou ailleurs dans sa propre sphère d'influence (par exemple, en ce qui concerne la transmission de données pour l'envoi d'invitations à émettre un avis). Dans la mesure où, dans ce cadre, des données sont stockées dans les systèmes de l'entreprise évaluée, cette dernière est responsable de toutes les obligations correspondantes, en particulier de la garantie de la sécurité du traitement et du respect des obligations de suppression.

Trusted Shops est responsable du respect des obligations d'information et des autres obligations découlant du RGPD, dans la mesure où des données à caractère personnel sont collectées sur des sites internet de Trusted Shops (par exemple, lorsque vous émettez un avis client) ou traitées dans les systèmes de Trusted Shops. Il s'agit notamment de la garantie de la sécurité du traitement et du respect des obligations de suppression.

Les droits des personnes concernées dans le cadre des activités de traitement soumises à la responsabilité conjointe peuvent être exercés de manière centralisée auprès de Trusted Shops. Néanmoins, vous avez également le droit de contacter directement l'entreprise partenaire concernée. Il se peut que votre demande soit transmise à d'autres responsables du traitement des données si cela est nécessaire pour le traitement de votre demande.