

## Conditions d'adhésion à Trusted Shops

Les présentes conditions d'adhésion, le formulaire d'inscription en ligne / le contrat version papier, le cahier des charges (comprenant la liste des engagements qualité et le catalogue d'exclusion), ainsi que la liste des prix définissent les termes relatifs à l'adhésion à Trusted Shops (ci-après « **contrat d'adhésion** »). Au même temps, les parties concluent un accord, annexé au contrat d'adhésion, quant au traitement de données à caractère personnel sous la responsabilité conjointe. Le contrat d'adhésion est établi par et entre **Trusted Shops**, sise en Allemagne, et le Membre en ligne (ci-après « le **Membre** »). Le présent contrat d'adhésion entrera en vigueur après l'acceptation par écrit par Trusted Shops de la demande d'adhésion du Membre (ci-après la « **date effective** »).

### Partie A: Conditions d'adhésion générales

#### Définitions

« **Trusted Shops** » désigne Trusted Shops AG.

Un « **client** » est une personne qui achète des biens ou des services au Membre ou utilise le site Internet du Membre.

Les « **services** » désignent le système en ligne, la technologie, le contenu et les autres prestations fournis par Trusted Shops selon les termes mentionnés dans le cahier des charges.

Le « **système en ligne** » désigne le système en ligne fourni par Trusted Shops selon les termes et la licence mentionnés dans le cahier des charges.

Le « **site Internet** » désigne le(s) site(s) Internet ou des parties de site situées aux URL spécifiées dans le formulaire d'inscription ou ajoutées via le système en ligne sous un seul nom de domaine, dans une version unilingue et destiné à un marché cible spécifique duquel relèvent les prestations de Trusted Shops (par exemple. Webshop, Shop Application ou affichages pour terminaux mobiles, Shop Application de pages tierces) et approuvée par Trusted Shops Si un Membre souhaite bénéficier des services pour d'autres boutiques en ligne (par ex. une version du site dans une autre langue, une application mobile ou un autre nom de domaine), il doit acheter des domaines supplémentaires.

Les « **marques Trusted Shops** » sont les noms commerciaux de Trusted Shops, les marques déposées, les logos et les autres caractéristiques spécifiques à la marque, y compris mais sans s'y limiter la marque verbale « Trusted Shops » et le texte et la marque figurative «Trusted Shops Guarantee » et « eTrusted ».

La « **date effective** » est la date d'entrée en vigueur du contrat d'adhésion, qui a lieu après l'acceptation par écrit par Trusted Shops de la demande d'adhésion du Membre.

Le « **chiffre d'affaires brut** » désigne, sous réserve de dispositions contraires, le chiffre d'affaires du Membre dans la ou les boutiques en ligne objet du Contrat, TVA comprise, avant déduction de tous les cas d'annulation, quelle qu'en soit la raison juridique sous-jacente (par exemple, rétractation, garantie de conformité, reprise convenue sur base volontaire ou contractuelle, etc.) et indépendamment de l'existence ou non d'un remboursement associé à ladite annulation.

#### Section A1 Propriété intellectuelle, utilisation des marques Trusted Shops

- A1.1 Trusted Shops est le titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle (y compris droits d'auteur, marques déposées, droits de conception, droits relatifs aux bases de données et droits relatifs aux secrets d'affaires) liés aux marques Trusted Shops, au système en ligne et à tout autre élément fourni ou faisant l'objet d'une licence accordée au Membre dans le cadre du présent contrat d'adhésion.
- A1.2 Hormis dans la mesure expressément indiquée dans la présente clause ou expressément convenue au cas par cas, ni le contrat d'adhésion, ni la fourniture d'informations ne garantissent au Membre une licence, un intérêt ou un droit relatif aux droits de propriété intellectuelle de Trusted Shops.
- A1.3 Il est interdit à un Membre d'utiliser les marques verbales ou figuratives (logo) de Trusted Shops ou encore de donner l'impression que son site Internet a été vérifié par Trusted Shops, à moins qu'il n'y soit autorisé par cette dernière en vertu d'une licence d'utilisation.

- A2.3 Si le Membre se voit imputer des frais au titre de prestations complémentaires pendant l'année contractuelle, le montant desdites prestations est exigible pour la période courant jusqu'à la fin de l'année contractuelle. A partir de l'année contractuelle suivante, le montant au titre des prestations complémentaires fait partie intégrante de la cotation.
- A2.4 Les parties peuvent convenir séparément d'un accord de paiement échelonné. Trusted Shops est en droit de mettre un terme à tout accord de paiement échelonné si le Membre a plus de trente (30) jours de retard pour payer l'un de ses versements.
- A2.5 Lors de l'application des dispositions de la Section A2.4, le paiement restant pour l'année contractuelle devient exigible avec effet immédiat.
- A2.6 Trusted Shops peut appliquer des intérêts en cas de retard de paiement au taux appliqué par la BCE, majoré de neuf (9) points de pourcentage, par an ou au prorata jusqu'à la réception du règlement.
- A2.7 Conformément aux dispositions du Code de Commerce, aux pénalités de retard vient s'ajouter une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros due de plein droit à Trusted Shops par le Membre en situation de retard de paiement.
- A2.8 Sans limiter ses droits découlant des présentes conditions d'adhésion, Trusted Shops peut, à sa propre conclusion du contrat puis, d'avance, au début de chaque nouvelle année d'adhésion.

#### Section A2 Frais et conditions de paiement

- A2.1 Le montant des frais d'adhésion s'appuie sur les services forfaitaires de Trusted Shops selon la liste des prix.
- A2.2 Les frais d'adhésion sont exigibles d'avance au début de chaque année contractuelle. Ils sont payables, pendant la première année contractuelle, au moment de la

- discrétion, suspendre ses services si le Membre a plus de trente (30) jours de retard dans le paiement d'une facture à condition qu'une notification de rappel ait préalablement été envoyée au Membre.
- Lorsque plusieurs échéances de paiement n'ont pas été respectées, Trusted Shops se réserve le droit de procéder à une désactivation immédiate du système et de ne pas fournir les services convenus pendant la durée du retard de paiement.
- A2.9 Le Membre s'assure que le numéro d'identification à la TVA qu'il a transmis est correct. Il autorise Trusted Shops à l'utiliser pour des ventes en auto liquidation, dans la mesure où le recours à cette procédure est possible.
- A2.10 Le Membre consent à ce que toutes les factures soient envoyées par e-mail. Ce consentement peut être retiré à tout moment.
- A2.11 **Calcul rectificatif** : Lors de la conclusion du contrat et à la fin de chaque année contractuelle, le membre fournira, sans sollicitation préalable, de manière conforme à la vérité et sur la base de chiffres d'affaires vérifiables pour les 12 derniers mois, le chiffre d'affaires brut anticipé (avant déduction des annulations, retours, etc.) pour l'exercice en cours pour tous les sites Internet enregistrés auprès de Trusted Shops. Trusted Shops est en droit d'exiger les preuves justifiant ce montant.
- A2.12 Si le Membre ne fournit pas les informations conformément à la Section A2.11, Trusted Shops est en droit d'estimer le chiffre d'affaires brut par extrapolation ou en utilisant d'autres sources d'information, et/ou d'exiger du Membre la preuve de son chiffre d'affaires brut des douze derniers mois. Le Membre est en droit de prouver que son chiffre d'affaires brut réel s'écarte de la valeur estimée par Trusted Shops.
- A2.13 Si le chiffre d'affaires brut, tel qu'indiqué par le Membre conformément à la Section A2.11, ou tel qu'estimé conformément à la Section A2.12, est supérieur ou inférieur au chiffre d'affaires brut anticipé ayant servi de base au calcul de la cotisation, une reclassification dans une nouvelle classe de chiffre d'affaires peut être demandée conformément à la liste des prix, avec effet pour l'année contractuelle suivante, tant en ce qui concerne la cotisation de base que les prestations individuelles commandées calculées sur la base du chiffre d'affaires.
- A2.14 Si, au cours de l'année contractuelle en cours, Trusted Shops constate que le chiffre d'affaires brut réel du Membre dépasse de manière significative le chiffre d'affaires brut anticipé précédemment utilisé comme base (toujours présumé en cas de dépassement de 20% et/ou de 100.000 €), Trusted Shops pourra recalculer la cotisation conformément à la liste des prix dans le cadre de l'année contractuelle en cours, avec effet à partir du mois respectivement suivant. Dans ce cas, le nouveau calcul sera basé sur le chiffre d'affaires mensuel moyen extrapolé à l'année contractuelle. Le Membre est en droit de prouver que son chiffre d'affaires brut réel s'écarte de la valeur estimée.
- A2.15 Dans le cas où le membre doit, ou souhaite, apporter la preuve de son chiffre d'affaires brut conformément aux dispositions susvisées, les documents suivants constituent des preuves particulièrement fiables :
- Rapport formel sur le dernier exercice clos (rapport annuel) ;
  - Preuve / confirmation du conseiller fiscal ou de l'expert-comptable ;
  - Extrait (par exemple sous forme de capture d'écran) du système de gestion des marchandises ou du système logiciel de la boutique du Membre.

### Section A3 Prestations de Trusted Shops

Les prestations par modules de Trusted Shops (ex. Marque de confiance et garantie, système d'évaluation) figurent dans la description des prestations.

Sauf stipulation contraire, les prestations par modules ne sont fournies que pour un seul site Internet.

### Section A4 Obligations du Membre

- A4.1 Il appartient au Membre de créer à ses propres frais les conditions techniques requises pour l'utilisation des

systèmes en ligne mis à disposition par Trusted Shops, il doit en particulier préparer ses propres systèmes à l'utilisation des prestations.

- A4.2 Le Membre doit respecter le droit en vigueur. Il ne peut offrir que des biens et services dont la vente n'est pas interdite par la Loi et ne viole pas le catalogue d'exclusion Trusted Shops (réf. : TS-ASK\_FR).
- A4.3 Le Membre est tenu de protéger ses données d'accès (nom d'utilisateur et mot de passe) contre une utilisation indue par un tiers et de garder secret son mot passe. Le Membre se doit d'aviser immédiatement Trusted Shops s'il a de bonnes raisons de croire que ses données d'accès ont fait l'objet d'un usage indu.
- A4.4 Pendant la durée du présent contrat d'adhésion, le Membre doit répondre à toutes les requêtes de Trusted Shops et des clients et doit soumettre tous les documents nécessaires dans un délai de cinq (5) jours. La détermination du moyen par lequel les réponses doivent être apportées (via le système en ligne, par e-mail ou par écrit) relève de la libre appréciation de Trusted Shops. Une première réponse à une demande ne doit pas obligatoirement entraîner la résolution définitive d'un problème. Il est suffisant qu'une première réponse /un premier avis soit émis(e) dans le délai indiqué au premier alinéa du présent point.
- A4.5 Le Membre désigne au moins un interlocuteur responsable (dont il communique les coordonnées permettant de le contacter) auquel Trusted Shops peut s'adresser pour toutes les demandes liées au présent contrat d'adhésion.
- A4.6 Si le Membre ne traite pas directement avec les clients, mais sert d'intermédiaire entre le client et une tierce partie (prestataire tiers), le Membre doit s'assurer que la tierce partie remplit les obligations définies dans la présente Section A4. Il sera tenu responsable de toute infraction par le prestataire tiers. Tout non-respect de la part de la tierce partie sera considéré comme un non-respect de la part du Membre.
- A4.7 Le Membre octroie à Trusted Shops et aux filiales de Trusted Shops au sens de l'article 15 de la loi allemande sur les sociétés par actions (AktG), le droit non exclusif et gratuit d'utiliser le logo de l'entreprise (marque) de l'utilisateur/du Membre pendant toute la durée du contrat, à ses propres fins publicitaires et marketing, sur les sites Internet de l'entreprise, sur les réseaux sociaux et dans les newsletters afin d'attirer l'attention sur la collaboration (référence).
- A4.8 Sans limiter ses droits découlant des présentes conditions d'adhésion, Trusted Shops peut, à sa propre discrétion, suspendre ses services lorsque le Membre :
- de manière réitérée, ne se conforme pas, malgré mise en demeure, à une ou plusieurs obligations lui incombant en vertu de la présente section ; ou
  - refuse définitivement et sérieusement de se conformer à dites obligations.

### Section A5 Garanties, limitation de responsabilité

- A5.1 Trusted Shops garantit que tous les services fournis dans le cadre du présent contrat d'adhésion seront fournis avec une compétence et un soin raisonnables et délivrés par un personnel qualifié et compétent.
- A5.2 La responsabilité de Trusted Shops est engagée sans limitation ni restriction et sous réserve du respect des délais légaux de prescription en cas de manquement intentionnel ou résultant d'une grave négligence ou en cas de dol commis par Trusted Shops et/ou ses collaborateurs
- A5.3 Trusted Shops décline toute responsabilité en cas de manquement à ses obligations par négligence légère, pour autant qu'il ne s'agisse pas :
- d'une obligation contractuelle essentielle dont le respect est indispensable à l'exécution du contrat et sans laquelle le professionnel n'aurait pas contracté (obligations substantielles), c'est-à-dire une violation telle qu'elle contredit la portée de l'engagement souscrit, en violation de sa substance cette obligation majeure ; ou
  - d'atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé ; ou

- c) d'obligations entrant dans le domaine d'application de la loi relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.
- A5.4 Il en va de même pour les violations des obligations imputables à toute personne à laquelle Trusted Shops fait appel pour l'exécution du contrat.
- A5.5 Hormis ce qui a été défini aux points A5.2 et A5.3, Trusted Shops ne sera pas responsable (que ce soit pour rupture de contrat, négligence ou toute autre raison) des cas suivants : (a) perte de profit ; (b) perte de recettes; (c) perte de ventes ; (d) perte de chance; (e) perte de la clientèle ou de la réputation ; (f) perte financière liée à des poursuites judiciaires engagées par un tiers contre le Membre ou (g) toute perte spécifique, consécutive ou indirecte.
- A5.6 A l'exception des hypothèses ci-dessus mentionnées, la responsabilité civile de Trusted Shops ne pourra être engagée que pour les dommages directs et prévisibles lors de la conclusion du contrat. .
- A5.7 Force Majeure : Trusted Shops ne contrôle pas le transfert de données via Internet, elle ne saurait dès lors être tenue pour responsable des retards ou des problèmes de livraison causés par Internet.  
Aucune partie ne sera tenue responsable en cas de non-respect de ses obligations en vertu du présent contrat si ce non-respect est dû à une cause qui dépasse le contrôle de la partie et entraîne des conséquences imprévisibles pour l'exécution des prestations (par exemple en raison de problèmes techniques indépendants du contrôle d'une des parties, une catastrophe naturelle, un acte de guerre ou de terrorisme, une émeute, une grève, une action gouvernementale ou des perturbations sur Internet).

#### **Section A6 Confidentialité**

Trusted Shops s'engage à traiter de manière confidentielle l'ensemble des informations, données et documents confidentiels qu'elle obtient du fait du contrat d'adhésion à Trusted Shops et à les utiliser exclusivement dans le cadre de l'exécution dudit contrat.

#### **Section A7 Durée du contrat, prolongation et résiliation**

- A7.1 Le présent contrat d'adhésion commencera à la date effective et restera en vigueur pour une durée initiale de douze (12) mois. Il sera automatiquement renouvelé pour une période de douze (12) mois supplémentaires sauf si l'une des parties résilie le contrat par écrit moyennant un préavis de trois (3) mois avant la fin de l'année contractuelle.
- A7.2 Si le Membre souscrit à des options complémentaires payantes pendant la durée de la présente adhésion, chaque option peut être résiliée par écrit moyennant un préavis de trois (3) mois avant la fin de l'année contractuelle correspondant au contrat d'adhésion principal.
- A7.3 Sans préjuger de tout autre grief que Trusted Shops pourrait soulever contre le Membre en vertu du contrat d'adhésion ou pour d'autres motifs, Trusted Shops peut résilier le présent contrat d'adhésion avec effet immédiat sur simple notification écrite si le Membre
- a) de manière réitérée, ne se conforme pas, malgré mise en demeure, à une ou plusieurs obligations lui incombant en vertu de la Section A4;
  - b) refuse définitivement et sérieusement de se conformer à dites obligations ;

- c) ou s'il a plus de trente (30) jours de retard dans le paiement d'une mensualité ou de l'adhésion annuelle malgré mise en demeure de procéder au paiement de la somme due.
- A7.4 Le calcul rectificatif des frais d'adhésion et des frais pour les prestations individuelles commandées calculées sur la base du chiffre d'affaires, visé aux points A2.11 à A2.14, est effectué conformément à la liste de prix convenue au moment de la conclusion du contrat ou au barème de prix convenue individuellement, et ne donne donc pas droit au client à une résiliation extraordinaire sans préavis.

#### **Section A8 Modifications au contrat**

- A8.1 Toute modification apportée aux présentes Conditions d'adhésion, au catalogue des produits exclus (réf. : TS-ASK\_FR) ainsi qu'aux critères de qualité sont communiquées au Membre par écrit. De telles modifications seront considérées comme approuvées par le Membre à moins que celui-ci ne s'y oppose par écrit. Trusted Shops attirera tout particulièrement l'attention du Membre sur cette conséquence dans son courrier d'information. En cas d'opposition aux modification, les conditions prévues par le contrat dans sa version actuelle s'appliquent. L'opposition du Membre doit parvenir à Trusted Shops dans un délai d'un (1) mois après réception de la notification.
- A8.2 Le point A8.1 s'applique dans le mesure où les modifications apportées présentent un caractère raisonnable pour le Membre et ne concernent pas des obligations essentielles du contrat telles que définies au point A5.3, a) des présentes conditions. Toute modification ne remplissant pas ces conditions est soumise à la nécessité d'un accord consensuel entre les parties.

#### **Section A9 Dispositions finales**

- A9.1 **Notifications/déclarations.** Toutes les notifications et déclarations données ou requises en vertu du présent contrat d'adhésion doivent être rédigées par écrit. À cet effet, un simple e-mail est suffisant.
- A9.2 **Droit applicable.** Le présent contrat d'adhésion est régi par et établi en conformité avec le droit français. Les tribunaux français (Lille) ont la compétence juridictionnelle exclusive pour traiter tout litige découlant ou susceptible de découler ou relatif à ce présent contrat d'adhésion.
- A9.3 **Langue du contrat.** La langue officielle du contrat est le français.
- A9.4 **Cession.** Le présent contrat d'adhésion n'est pas cessible ni transférable par l'une des parties, que ce soit par un acte juridique ou autre, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie.
- A9.5 **Divisibilité.** Si une disposition du présent contrat d'adhésion s'avérait caduque ou invalide, cette clause devra être appliquée dans la mesure maximale permise par la loi et les autres clauses de ce contrat d'adhésion demeureraient entièrement applicables et effectives.
- A9.6 **Survie.** Les sections suivantes : Section A1, Section A5, Section A6 et Section A9 persisteront après toute résiliation du présent contrat d'adhésion.

**Partie B Conditions générales de vente supplémentaires relatives au programme Trusted Shops « Marque de confiance » et « Garantie Trusted Shops »**

Lorsque le Membre utilise l'option complémentaire « Marque de confiance » et « garantie Trusted Shops », les conditions générales de vente ci-après s'appliquent en sus des conditions générales (partie A). Les engagements de qualité du programme font partie du présent contrat d'adhésion

**Définitions supplémentaires**

Les « **conditions de la licence** » désignent les conditions selon lesquelles Trusted Shops octroie au Membre le droit et la licence pour l'utilisation des marques Trusted Shops sur le site Internet, comme indiqué dans la Section B2.

Les « **engagements de qualité** » font référence au standard de qualité telle que défini et modifié, de temps à autre, par Trusted Shops à laquelle le client s'engage à se conformer en signant le présent contrat d'adhésion.

Le « **Trustbadge** » désigne à la fois la technologie créée par Trusted Shops et l'élément visuel fournis par Trusted Shops affiché sur le site Internet qui donne des informations sur l'autorisation du Membre d'utiliser la Marque de confiance, sur les avis clients émis ainsi que sur d'autres prestations de Trusted Shops proposées sur le site Internet.

La « **garantie Trusted Shops** » désigne la garantie commerciale de remboursement protégeant les clients contre la perte des montants d'achat réglés conformément aux conditions générales de la garantie Trusted Shops. Concernant la distinction avec la Protection acheteur de Trusted Shops, voy. le Point 13 du [Cahier des charges](#).

La « **Marque de confiance** » désigne la marque de l'Union européenne « Trusted Shops . Guarantee ».

**Section B1 Intégration du Trustbadge**

B1.1 À partir de la date effective, les parties travailleront ensemble de bonne foi afin d'intégrer le Trustbadge dans le site Internet.

B1.2 Le Membre doit intégrer le Trustbadge en respectant strictement les consignes d'intégration fournies par Trusted Shops. L'intégration du code du Trustbadge est obligatoire. Trusted Shops est en droit de collecter, sur le site Internet et au moyen du Trustbadge, les données nécessaires à la prestation des services Trusted Shops. Le Membre s'assurera que le Trustbadge de Trusted Shops est intégré uniquement sur le site Internet et uniquement dans le respect des termes du présent contrat d'adhésion.

**Section B2 Conditions de la licence – Usage des marques Trusted Shops**

B2.1 Pendant la durée de validité du présent contrat d'adhésion, Trusted Shops octroie au Membre un droit et une licence limités, révocables, non exclusifs, incessibles et intransmissibles d'usage des marques Trusted Shops sur le site Internet pour lequel le Membre a souscrit l'option de la Marque de confiance, si le Membre

- a) se conforme à la version actuelle des engagements de qualité,
- b) propose à ses clients la Protection acheteur et la garantie Trusted Shops,
- c) utilise les marques selon les directives définies par Trusted Shops,
- d) remplit les obligations énumérées dans les Sections A4 et B3,
- e) dans la mesure où l'utilisation du système avis clients est convenue, respecte les obligations prévues dans la Section C2

B2.2 Trusted Shops affichera la Marque de confiance dans le Trustbadge si et aussi longtemps que le Membre satisfait aux exigences mentionnées ci-dessus.

B2.3 Trusted Shops donne son autorisation quant à l'utilisation par le Membre des marques susmentionnées dans des brochures, catalogues et e-mails afin de faire référence à la vérification de son site Internet, dans la mesure où l'impression ne peut en résulter qu'une offre a été vérifiée par Trusted Shops alors qu'elle n'est pas l'objet du contrat d'adhésion. Par ailleurs, une utilisation différente des marques peut être autorisée par Trusted Shops.

**Section B3 Obligations du Membre lors de l'utilisation des marques Trusted Shops**

B3.1 Le Membre est tenu de respecter les conditions de la licence durant l'ensemble de la durée d'exécution du contrat

B3.2 Concernant les conflits avec les clients et les cas de Protection Acheteur ou de garantie: le Membre devra fournir à Trusted Shops les reçus de livraison, les preuves de remboursement ou autres documents prouvant que le client est responsable de la dépréciation de la marchandise résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour s'assurer de la nature, des caractéristiques et du bon fonctionnement de la marchandise.

B3.3 Le Membre rembourse à Trusted Shops tout paiement effectué par lui au titre de la Protection Acheteur ou de la garantie Trusted Shops (Section 3 [Conditions d'utilisation des Services Trusted Shops](#)) plus les frais, sans préjudice de toute autre demande d'indemnisation. Trusted Shops facturera ces paiements au Membre avec une liste détaillée.

B3.4 Sur demande, le Membre fournira à Trusted Shops des informations qualifiées pour permettre une évaluation appropriée de sa solvabilité. Trusted Shops est en droit de transmettre ces informations aux assureurs coopérants afin de vérifier la solvabilité du Membre. Trusted Shops et les assureurs sont contractuellement tenus contractuellement à la confidentialité des informations confidentielles et les utiliseront exclusivement dans le but susmentionné et ne les transmettront pas à des tierces parties.

**Section B4 Non-respect des conditions de la licence - Suppression du droit d'usage**

B4.1 Le droit d'usage des marques Trusted Shops est retiré dès que et tant que le Membre ne remplit pas une ou plusieurs des conditions de la licence établies dans la Section B2. Pendant la durée de validité du contrat d'adhésion, Trusted Shops peut vérifier en continu ou par échantillonnage, selon son appréciation souveraine, que le Membre se conforme aux conditions de la licence. Le droit d'usage sera également retiré si le Membre accuse un retard de paiement d'au moins trente (30) jours malgré mise en demeure de procéder au paiement.

B4.2 Trusted Shops aidera le Membre à améliorer sa performance et pourra, le cas échéant, exiger du Membre par écrit

- a) qu'il renonce au comportement litigieux pour l'avenir,
- b) qu'il se conforme aux conditions de la licence sous un délai fixé ,
- c) ou bien qu'il retire de son site Internet toutes les marques Trusted Shops et références à Trusted Shops.

B4.3 Si le Membre ne remplit pas les conditions de la licence, Trusted Shops est en droit de désactiver la Marque de confiance. Tant que les conditions de la licence ne sont pas remplies, le membre n'a pas le droit de proposer à

ses clients l'enregistrement à la Protection Acheteur et à la garantie Trusted Shops.

- B4.4 Ces dispositions ne font pas obstacle aux droits dont Trusted Shops peut se prévaloir en cas d'utilisation induite de ses marques.

#### **Section B5 Activité d'intermédiaire**

Les dispositions de l'article A4.6 s'appliquent en conséquence à l'ensemble des obligations relevant de la Section B2, de la Section B3 et de la Section B4.

#### **Section B6 Absence de consultations juridiques**

Lors du contrôle du site Internet, Trusted Shops se borne à vérifier que les conditions de la licence sont respectées. L'issue positive de cette vérification ne signifie pas pour autant que le site Internet du Membre répond à l'ensemble des dispositions applicables, en particulier à celles relatives à la lutte contre la concurrence déloyale ou à un usage indu des clauses du contrat.

#### **Section B7 Résiliation immédiate**

B7.1 Trusted Shops est en droit de procéder à une résiliation immédiate lorsque le Membre

- a) ne satisfait pas à une obligation visée à la Section B2 en dépit d'une mise en demeure et d'un délai pour s'y conformer, ou qu'il n'y satisfait pas à plusieurs reprises ou encore s'il refuse sérieusement et définitivement de s'y conformer
- b) communique un faux chiffre d'affaires prévisionnel ou effectif,
- c) perd le droit de proposer la Protection Acheteur et la garantie Trusted Shops du fait de la suppression de la couverture de Protection Acheteur / garantie octroyée ou la résiliation du contrat de garantie.

### **Partie C Conditions supplémentaires pour l'option « Avis Clients »**

Lorsque le Membre utilise l'option « Avis Clients », les conditions du présent article s'ajoutent aux conditions générales du Contrat d'Adhésion (partie A).

#### **Définitions supplémentaires**

Le « **système d'avis clients** » désigne une technologie fournie par Trusted Shops qui permet au Membre de collecter et de gérer les avis clients et d'afficher un résumé de ces avis directement sur le site Internet conformément au cahier des charges.

Un « **avis client** » désigne l'émission d'une opinion par un client du Membre suite à une expérience d'achat sur le site Internet du Membre. Un avis client est composé, d'une part, d'une note fournie sous la forme d'étoiles et, d'autre part, d'un commentaire laissé par le client. Le « **Trustbadge** » désigne à la fois la technologie créée par Trusted Shops et l'élément visuel fournis par Trusted Shops affiché sur le site Internet qui donne des informations sur l'autorisation du Membre d'utiliser la Marque de confiance, sur les avis clients émis ainsi que sur d'autres prestations de Trusted Shops proposées sur le site Internet.

#### **Section C1 Intégration du Trustbadge**

- C1.1 À partir de la date effective, les parties travailleront ensemble de bonne foi afin d'intégrer le Trustbadge dans le site Internet.
- C1.2 Le Membre doit intégrer le Trustbadge en respectant strictement les consignes d'intégration fournies par Trusted Shops. L'intégration du code du Trustbadge est obligatoire. Trusted Shops est en droit de mesurer le nombre de commandes grâce au Trustbadge.
- C1.3 Le Membre s'assurera que le Trustbadge Trusted Shops est intégré uniquement sur le site Internet et uniquement dans le respect des termes du présent contrat d'adhésion.

#### **Section C2 Obligations du Membre lors de l'utilisation du système d'avis clients et droits de contrôle**

- C2.1 Le Membre ne peut utiliser le système avis clients de façon malhonnête ou frauduleuse, par exemple :
- a) en soumettant des avis positifs rédigés par lui-même ou par un tiers mandaté par lui afin de créer une fausse impression sur la qualité du site Internet ou des produits proposés ; ou
  - b) en empêchant ou en tentant d'empêcher, par le biais de fausses informations, la prise en compte d'avis authentiques dans le système d'avis .
- C2.2 Le Membre doit, sur demande et sans délai, soumettre à Trusted Shops les documents et les preuves qui témoignent de l'authenticité d'un avis et/ou du respect des dispositions de l'article C2.10 (par exemple les factures qui montrent que la personne qui poste un avis est bien cliente du Membre, liste de clients et d'emails, textes d'acceptation, log files).
- C2.3 Le Membre peut demander à ce qu'un avis soit effacé en cas de fausse déclaration, d'offense ou de diffamation. Si le Membre fournit les preuves incontestables du caractère illicite de l'avis, Trusted Shops, après examen manuel du commentaire et contrôle objectif des éléments soumis, effacera l'avis en question.
- C2.4 Il est interdit au Membre d'influencer le client ou les employés de Trusted Shops par des menaces, de poursuites judiciaires ou autres, ou un comportement agressif afin d'obtenir la modification ou la suppression d'un avis ayant été émis.
- C2.5 Le Membre n'offrira à ses clients aucun avantage, condition spéciale, rabais ou autre incitatif pour induire l'émission d'un avis positif ou le retrait d'un avis négatif.
- C2.6 Le Membre s'abstiendra de toute activité visant à ce que le système d'évaluation ne remplisse pas sa fonction ou visant à compliquer son utilisation.  
Le Membre est tenu d'intégrer le système d'évaluation sur son site Internet selon les directives mises à disposition par Trusted Shops.
- C2.7 Le Membre ne peut utiliser le système d'avis clients que pendant la durée du contrat et uniquement à ses propres fins, c'est-à-dire pour évaluer et afficher les avis de ses propres clients, à moins que Trusted Shops n'ait explicitement consenti par écrit à une utilisation à d'autres fins. Il est notamment interdit au Membre de donner accès à des tiers à l'utilisation du système d'avis clients moyennant rémunération ou de combiner avec d'autres services le système d'avis clients Trusted Shops sans l'accord de cette dernière et de les commercialiser (revente).
- C2.8 Il est interdit à un Membre d'utiliser les marques verbales ou figuratives de Trusted Shops ou encore de donner l'impression que son site Internet a été vérifié par Trusted Shops, à moins qu'il n'y soit autorisé par Trusted Shops en vertu de l'acquisition d'une prestation supplémentaire ou de la mise à disposition de textes publicitaires correspondants par Trusted Shops. Seuls les textes et images mis à disposition par Trusted Shops peuvent être utilisés pour décrire et promouvoir le système d'avis client. .
- C2.9 Le Membre est tenu d'indiquer que les avis clients collectés ont été collectés par le système Trusted Shops lorsqu'il utilise les avis clients à des fins publicitaires ou commerciales.  
Cette obligation reste également valable après une rupture du contrat d'adhésion et transmission de la propriété du contenu des avis clients conformément à la Section C5.
- C2.10 Lorsqu'il invite ses clients à émettre un avis par e-mail ou lorsqu'il utilise les systèmes d'avis clients pour ce faire, le Membre doit respecter les obligations suivantes:

- a) dans sa Déclaration de protection de données, le Membre doit clairement informer ses clients de cette finalité de l'utilisation de leur adresse e-mail et, le cas échéant, d'autres données à caractère personnel ; et
- b) le Membre doit s'assurer que les clients contactés ont expressément consentis à l'utilisation et, le cas échéant, au transfert de leur adresse e-mail et, le cas échéant, d'autres données à caractère personnel à cette fin, conformément aux dispositions légales applicables ; et
- c) le Membre doit s'assurer que tous ses clients sont invités à soumettre une évaluation de façon équitable et identique. Le Membre ne peut inviter seulement certains clients à émettre un avis ; il doit les inviter tous ou n'en inviter aucun ; et
- d) la demande de consentement à l'utilisation de l'adresse e-mail et, le cas échéant, d'autres données à caractère personnel de même que l'invitation à émettre un avis doivent être formulés de manière neutre, indépendamment du fait que le Membre s'attende à un avis positif ou négatif ; et
- e) en cas d'adaptation par le Membre du contenu des emails, ce dernier doit demeurer conforme au droit en vigueur. Les emails ne sauraient contenir des propos:
  - (1) pénalement répréhensibles, incitatifs à commettre une infraction ou qui provoquent une infraction ;
  - (2) illicites ;
  - (3) menaçants, harcelants, injurieux, erronés, diffamatoires, trompeurs, racistes, discriminatoires, violents, choquants, obscènes ou pornographiques ;
  - (4) qui violent ou portent atteinte aux droits de tiers (notamment tous les droits de propriété intellectuelle, par exemple les droits d'auteur ou droits sur les marques) ;
  - (5) techniquement nuisibles, par exemple contenant un code malveillant ;
  - (6) qui contiennent des informations confidentielles et/ou qui violent ou portent atteinte à la vie privée de tiers ;
  - (7) qui trompent autrui sur l'identité de l'expéditeur (notamment en usurpant l'identité d'autrui) ;
  - (8) qui ne correspondent pas à la réalité ;
  - (9) qui font la publicité d'autres sites internet, produits ou services (il est notamment interdit d'indiquer des numéros de téléphone, adresses e-mail ou d'autres liens) ;
  - (10) qui n'ont aucun rapport direct avec l'objet des emails, c'est-à-dire dont le contenu est sans rapport avec une invitation à émettre un avis.

### **Section C3 Utilisation abusive du système d'avis clients, résiliation exceptionnelle**

- C3.1 Sans restreindre tout autre recours que Trusted Shops pourrait avoir en vertu du présent contrat d'adhésion ou autres, si le Membre ne respecte pas les obligations établies dans la Section C2 Trusted Shops est en droit :
- a) pendant la durée de la violation des obligations, de bloquer totalement ou partiellement l'accès au système d'avis clients, de bloquer l'accès au profil d'évaluation du Membre et d'interrompre l'affichage du Trustbadge sur le site Internet ; et/ou
  - b) de demander, à son entière discrétion et par écrit, à ce que le Membre se plie aux obligations définies dans la Section C2 dans un délai raisonnable spécifié par Trusted Shops ; et/ou
  - c) de demander au Membre qu'il renonce au comportement litigieux pour l'avenir ; ou
  - d) de supprimer l'intégration et toutes références au système d'avis clients du site Internet, ou de demander au Membre de le faire
- C3.2 Si le Membre continue à utiliser le système avis clients ou les références qui s'y rapportent sans se plier aux conditions de la Section C2, et ce bien qu'il ait reçu un avertissement (mise en demeure par écrit), alors Trusted Shops peut résilier l'option « Avis clients » avec effet immédiat.
- C3.3 Si le Membre utilise le système avis clients de façon malhonnête ou frauduleuse (selon C2.1), ou s'il ne respecte pas les obligations établies au point C2.9, Trusted Shops sera en outre en droit
- a) de supprimer définitivement soit les avis concernés, soit l'ensemble des avis, et de réinitialiser le système à son état d'origine, et
  - b) en cas de violation intentionnelle ou par négligence grave de ces obligations, de résilier l'option « Avis clients » sans avertissement préalable ni délai de préavis.

### **Section C4 Exonération en cas d'utilisation irrégulière du système d'avis clients**

En cas d'atteinte aux droits d'un tiers, par utilisation fautive (selon C2.1) ou manipulation (selon C2.4) ou violation des obligations découlant de l'article C2.9, le Membre garantit et exonère Trusted Shops contre toute action, réclamation, demandes de dommages-intérêts, revendication ou opposition et s'engage à prendre en charge l'ensemble des frais engagés pour la défense des droits de Trusted Shops, sur présentation de justificatifs.

### **Section C5 Propriété des avis clients**

La propriété du contenu des avis récoltés et publiés via le système d'avis clients revient au Membre lorsque les relations contractuelles entre Trusted Shops et le membre prennent fin. Le contenu des avis comprend les commentaires et l'évaluation laissés par un client du Membre suite à une expérience d'achat. Ne sont pas comprises les éventuelles données personnelles relatives à l'auteur de l'avis et dont le traitement est soumis à la réglementation relative à la protection des données.

## **Partie D Conditions supplémentaires pour l'option « Avis Produits »**

Lorsque le Membre utilise l'option « Avis Produits », les conditions du présent article s'ajoutent aux conditions générales du Contrat d'Adhésion (partie A).

### **Définitions supplémentaires**

Un « **avis produit** » est une catégorie particulière d'avis client désignant l'émission d'une opinion par un client du Membre suite à l'achat d'un produit ou service particulier et portant sur celui-ci.

#### **Section D1 Droits et obligations supplémentaires pour l'option « Avis Produits »**

- D1.1 Pour les Membres qui utilisent l'option Avis Produits, les sections Section C2 à Section C5 s'appliquent de façon générale en ce qui concerne l'utilisation du système d'avis clients.
- D1.2 Si un Membre fait usage de la possibilité de transmettre des URL d'illustrations de produits à Trusted Shops, afin que Trusted Shops publie ces illustrations, le Membre s'engage envers Trusted Shops et garantit qu'il communiquera uniquement des liens renvoyant vers des illustrations sur lesquelles il détient les droits d'auteur et pour lesquelles il est autorisé à concéder des licences conformément aux exigences ci-après, ou qu'il est lui-même titulaire d'une licence d'autorisation des illustrations et également autorisé à concéder des sous-licences conformément aux exigences ci-après.
- D1.3 Le Membre garantit en outre qu'il transmettra uniquement à Trusted Shops des données (par exemple des liens vers des illustrations, descriptions de produit, numéros d'article, identifiants de produit) qui concernent respectivement le produit commandé, livré et à évaluer, et notamment uniquement les illustrations et descriptions de ces produits.
- D1.4 Le Membre ne communiquera aucun lien vers des illustrations dont la reproduction par Trusted Shops constituerait un manquement au droit applicable, aucune illustration qu'une personne normale considérerait comme pornographique ou obscène, aucune illustration à caractère extrémiste, raciste ou xénophobe, ni aucune illustration interdite par la loi.
- D1.5 De même, le Membre ne peut en aucun cas transmettre des descriptions de produit pouvant porter atteinte aux droits de tiers, en particulier aux droits sur les marques.

#### **Section D2 Licence d'utilisation des illustrations de produit**

- D2.1 Par les présentes, le Membre accorde à Trusted Shops le droit non exclusif et non transférable d'utiliser les illustrations de produit transmises, de façon illimitée dans le temps, pour le monde entier, et pour l'objet prévu au présent accord, et notamment, le droit de reproduire ces illustrations dans le formulaire d'avis et dans les profils d'évaluation. L'objet de la présente licence se compose expressément des utilisations suivantes : la reproduction, la publication, le traitement et l'agrandissement, sous forme imprimée, par communication hors ligne et en ligne, sur mobile, par services push, sur les médias sociaux, ainsi que toute autre forme d'utilisation qui n'existe pas encore et qui sera nécessaire pour permettre à Trusted Shops d'exécuter ses obligations contractuelles.
- D2.2 Le Membre concède les droits énoncés ci-avant à Trusted Shops à titre gratuit.

#### **Section D3 Exonération en cas d'utilisation irrégulière du système d'avis clients**

En cas d'atteinte aux droits d'un tiers, par manquement fautif aux obligations découlant de la section D1, le Membre garantit et exonère Trusted Shops contre toute action, réclamation, demandes de dommages-intérêts, revendication ou opposition et s'engage à prendre en charge l'ensemble des frais engagés pour la défense des droits de Trusted Shops, sur présentation de justificatifs.

## **Partie E Conditions supplémentaires pour l'option « Reputation Manager »**

Lorsque le Membre utilise l'option « Reputation Manager », les conditions du présent article s'ajoutent aux conditions générales du Contrat d'adhésion (partie A).

Le Reputation Manager fournit une interface vers plusieurs plateformes d'avis client sur lesquelles le membre exploite un profil distinct pour sa présence en ligne et offre donc une gestion consolidée des avis collectée à la fois par le système d'avis client Trusted Shops et par d'autres plateformes. Le Reputation Manager est un service fourni par Trusted Shops. Toutes les autres plateformes, tous les produits et services, tous les opérateurs de plateforme et toutes leurs marques soutenues par l'outil et/ou mis en lien ou représentés par ce dernier ne sont ni des partenaires de Trusted Shops, ni détenus, ni proposés par Trusted Shops. Leur utilisation est exclusivement soumise aux contrats et conditions générales d'utilisation conclus entre vous et l'opérateur de la plateforme.

### **Section E1 Obligations supplémentaires lors de l'utilisation du Reputation Manager**

- E1.1 Les sections C2 à C4 et les sections D1 à D3 des Conditions d'adhésion s'appliquent pour les Membres utilisant le Reputation Manager en ce qui concerne l'utilisation du Système d'avis client.
- E1.2 Si le Membre fait usage de la possibilité de transférer vers Trusted Shops des URL de profils d'avis client sur d'autres plateformes afin que ces profils soient liés à son profil dans le Reputation Manager, il s'engage vis-à-vis de Trusted Shops et s'assure que seuls des liens vers des profils dont le Membre est le propriétaire ou le représentant autorisé soient transmis à Trusted Shops. Sur demande de Trusted Shops, le Membre en fournit la preuve dans un délai raisonnable déterminé par Trusted Shops.
- E1.3 Le Membre s'assure qu'il ne viole aucun accord contractuel le liant à l'opérateur de la plateforme en utilisant le Reputation Manager.
- E1.4 Les contenus obligatoires des modèles d'invitations émettre un avis, qui sont marqués comme tel, ne peuvent être ni modifiés, ni supprimés.

### **Section E2 Exonération de Trusted Shops en cas d'utilisation non conforme au contrat du Reputation Manager**

Dans le cas d'une atteinte aux droits de tiers du fait d'une violation de ses obligations contractuelles selon le Point E1, le Membre exonère et indemnise Trusted Shops de toutes les prétentions et demandes de dédommagement en résultant formées à l'encontre de Trusted Shops, ainsi que des frais de défense en justice sur présentation de justificatifs.

### **Section E3 Désactivation temporaire du profil d'avis client**

En cas de soupçon d'abus, notamment au sens de l'article E1.2, Trusted Shops se réserve le droit de bloquer le profil d'avis client du Membre ou certaines fonctions du Reputation Manager jusqu'à ce que la situation soit clarifiée ou que le Membre ait fourni des preuves réfutant l'abus soupçonné

## **Partie F Conditions d'utilisation du Smart Review Assistant de Trusted Shops**

Si le Membre (ou l'Utilisateur) a souscrit au service « Smart Review Assistant », les dispositions de la présente sous-section s'appliquent en complément des autres conditions du contrat d'adhésion.

### **Section F1 Portée et description des prestations**

- F1.1 Le Smart Review Assistant est une fonction supplémentaire dans la zone du centre de contrôle eTrusted qui permet au Membre / à l'Utilisateur de réagir aux avis reçus. En un clic sur un bouton, le service d'IA génère une réponse possible à l'avis reçu, réponse qui peut être publiée après vérification et ajustement si nécessaire par le Membre. Après avoir cliqué sur le bouton, un résumé de l'avis reçu est généré et affiché dans le centre de contrôle.
- F1.2 La fonctionnalité est proposée dans différents forfaits en fonction du nombre d'avis escomptés par année contractuelle. Le Membre souscrit le forfait approprié selon la liste de prix. Si le nombre d'avis reçus par année contractuelle est dépassé, le Membre doit passer à un forfait plus important ("surclassement"). Dans le cas contraire, la fonctionnalité sera désactivée une fois le nombre d'avis convenu atteint, et ce jusqu'à l'année contractuelle suivante. Le déclassement vers un forfait moindre n'est possible qu'à compter de l'année contractuelle suivante.
- F1.3 Seules peuvent être générées les réponses à des avis vérifiés des 12 derniers mois ayant été recueillis avec le système d'avis client de Trusted Shops pour une (1) présence en ligne. Les avis importés sont exclus de la fonctionnalité. Le nombre de réponses générées ne doit pas dépasser le nombre d'avis reçus, qu'une réponse soit publiée ou non..
- F1.4 Le droit qu'a le Membre d'utiliser le Smart Review Assistant via le front-end dans le centre de contrôle est limité à la durée du contrat et a un caractère non exclusif, ne peut faire l'objet d'une sous-licence et est non transférable. En particulier, l'utilisateur ne saurait accorder à des tiers l'accès au Smart Review Assistant. Il lui est interdit de copier, modifier, décompiler, créer des œuvres dérivées ou de faire l'ingénierie inversée, désassembler, traduire de tout ou de partie des services ou de tenter de modifier le code source de toute autre manière. Ceci ne s'applique que si une telle

activité n'est pas expressément autorisée par une disposition légale.

- F1.5 L'utilisateur bénéficie d'un droit non exclusif, non transférable, ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence et limité à la durée du contrat, d'utiliser les réponses générées.
- F1.6 Le Smart Review Assistant a une disponibilité moyenne mensuelle de 99 % (hors maintenance et améliorations planifiées). Compte tenu de la mise en œuvre de travaux de maintenance et d'amélioration nécessaires, il est possible que les services ou certaines fonctionnalités soient temporairement indisponibles.

### **Section F2 Conditions de paiement et durée du contrat**

- F2.1 Le prix du service dépend du nombre d'avis collectés par année contractuelle. La liste de prix convenue s'applique.
- F2.2 Dans le cas d'un surclassement, les frais d'utilisation ajustés seront immédiatement facturés au pro rata temporis jusqu'à la fin de l'année contractuelle en cours. Le point A2.3 des conditions d'adhésion générales à Trusted Shops s'applique.
- F2.3 La prestation Smart Review Assistant peut être souscrite individuellement en tant que prestation supplémentaire pour, chaque fois, une présence en ligne (boutique), sous un même domaine, dans une version linguistique, ciblant un marché spécifique.
- F2.4 La durée dépend de la durée du contrat principal (contrat d'adhésion ou contrat d'utilisation de la Plateforme eTrusted). L'option peut être résiliée individuellement moyennant le respect d'un préavis de 3 mois avant la fin de l'année contractuelle. La disponibilité des forfaits supplémentaires dépend du marché cible principal sélectionné.

### **Section F3 Obligations du Membre**

- F3.1 Il appartient au Membre de créer à ses propres frais les conditions techniques requises pour l'utilisation du Smart Review Assistant fourni par Trusted Shops, notamment en



ce qui concerne l'existence d'une connexion Internet adéquate ainsi que le système d'exploitation et le navigateur.

- F3.2 Les réponses aux avis générées automatiquement doivent être examinées et confirmées par l'Utilisateur avant publication.

#### **Section F4 Restriction d'accès**

- F4.1 Trusted Shops se réserve le droit de bloquer temporairement l'accès au Smart Review Assistant s'il existe des indications

concrètes que le Membre a gravement ou à plusieurs reprises enfreint les réglementations légales ou les présentes Conditions d'utilisation.

- F4.2 Pour décider d'un blocage, Trusted Shops prendra en compte les intérêts légitimes du Membre concerné, en particulier s'il existe des indices que le Membre n'est pas responsable de la violation en question. Trusted Shops lèvera le blocage dans les plus brefs délais dès cessation de ladite violation.