

## 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, sur le traitement des données personnelles effectué pour le compte du responsable du traitement. Le contrat d'adhésion est établi par et entre Trusted Shops, une entreprise allemande, et le Membre en ligne (ci-après « le Membre »). Le présent contrat d'adhésion entrera en vigueur après l'acceptation 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 GmbH.

Le « **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(s) « **site(s) 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 « Garantie Trusted Shops » et, « eTrusted ».

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

A1.1 Trusted Shops possède tous les droits de propriété intellectuelle (y compris copyright, droits de brevet, marques déposées, droits de conception, droits relatifs aux bases de données et droits relatifs aux informations confidentielles) 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.

#### 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 conclusion du contrat puis, d'avance, au début de chaque nouvelle année d'adhésion.

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 cotisation.

A2.4 Les parties peuvent convenir séparément d'un accord de paiement différé. Trusted Shops est en droit de mettre un terme à tout accord de paiement différé si le Membre a plus d'un (1) mois de retard pour payer l'un de ses versements.

A2.5 Lors de l'application des dispositions de l'article 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 à un taux de neuf (9) % par an ou au prorata jusqu'à la réception du règlement.

A2.7 Aux termes des articles L. 441-6 et D. 441-5 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 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.

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.

A2.10 Le Membre consent à ce que toutes les factures soient envoyées par e-mail. Cet accord peut être retiré à tout moment.

#### 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. Le Membre ne doit pas mettre à disposition, offrir ou distribuer de contenus diffamatoires, insultants, racistes, pornographiques, ou tout autre type de contenus illégaux ou illicites sur son/ses site(s) Internet. Ceci inclut notamment tous les produits et services mentionnés dans le catalogue d'exclusion Trusted Shops (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 ouvrables.
- A4.5 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.
- A4.6 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).
- A4.7 Le Membre désigne un interlocuteur, au moins, 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'affiliation.
- A4.8 Si le Membre ne traite pas directement avec les clients, mais sert d'intermédiaire entre le client et une tierce partie, le Membre doit s'assurer que la tierce partie remplisse 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.
- A4.9 Trusted Shops peut utiliser et afficher les marques du Membre à des fins commerciales et pour promouvoir Trusted Shops et l'adhésion du Membre. Le Membre peut à chaque instant s'opposer, pour l'avenir, à une telle utilisation.

#### **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, dans les cas suivants :
- en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé
  - en cas de manquement intentionnel ou résultant d'une grave négligence ou en cas de dol commis par Trusted Shops ou ses collaborateurs
  - en cas de violation 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 majeures), c'est-à-dire une violation telle qu'elle contredit la portée de l'engagement souscrit, en vidant de sa substance cette obligation majeure
  - dans l'hypothèse d'un accord spécialement convenu entre les parties
  - dès lors que le domaine d'application de la loi relative à la responsabilité du fait des produits défectueux est concerné.

- A5.3 Il en va de même pour les violations des obligations imputables aux agents d'exécution.
- A5.4 Hormis ce qui a été défini dans l'article A5.2, 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.
- A5.5 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 et dans la limite des sommes versées annuellement par le Membre.
- A5.6 Même si une autre disposition pourrait suggérer que cela puisse être le cas, le présent contrat d'adhésion n'exclut ou ne limite aucune responsabilité des parties :
- en cas de fausse déclaration ou de tout autre acte ou omission frauduleuse ou malhonnête ;
  - en cas de non-paiement des sommes dues : de payer les sommes dues et payables à l'autre partie en vertu du contrat d'adhésion.
- 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 d'adhésion 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'affiliation conclu avec 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
- A7.2 Sous réserve que le membre ait achevé l'intégration du Trustbadge conformément à la section Section B1 / Section C1 dans les quatre semaines suivant l'établissement du contrat d'adhésion, Trusted Shops accorde au membre le droit de résilier le contrat d'adhésion à titre exceptionnel durant la première année de contrat, et ce avec un préavis d'un mois à la fin des six premiers mois.
- A7.3 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 la durée du contrat.
- A7.4 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
- refuse d'agir conformément à une demande faite en vertu de la Section A4;
  - ou s'il a plus de trente (30) jours de retard dans le paiement d'une mensualité ou de l'adhésion annuelle

#### **Section A8 Amendements**

Le présent contrat d'adhésion ne peut être complété, modifié ou amendé que sous forme écrite. Toutefois, Trusted Shops peut amender les présentes conditions d'adhésion et/ou les frais, ainsi que le catalogue d'exclusion et les critères de qualité en

en informant le Membre par écrit. De tels amendements seront considérés comme approuvés par le Membre à moins que celui-ci ne s'oppose auxdits amendements par écrit et résilie le contrat d'adhésion dans les trente (30) jours suivant la réception d'une telle notification. Trusted Shops attirera tout particulièrement l'attention du Membre sur cette conséquence dans son courrier d'information.

#### **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.
- A9.2 Droit applicable. Le présent contrat d'adhésion est régi par et établi en conformité avec le droit français. Les tribunaux français (Paris) 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(s) site(s) web, 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 l'élément visuel fourni par Trusted Shops qui donne des informations sur les avis clients et est affiché sur le(s) site(s) Internet autorisant le vendeur à utiliser sur son site Internet la marque de confiance et d'autres prestations de Trusted Shops.

La « **garantie Trusted Shops** » désigne la garantie de remboursement protégeant les clients contre la perte des montants d'achat réglés conformément aux conditions générales de la garantie Trusted Shops.

La « **marque de confiance** » désigne le texte et l'image « 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(s) site(s) 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 mesurer le nombre de commandes grâce au trustbadge.
- B1.3 Le Membre s'assurera que le trustbadge Trusted Shops est intégré uniquement sur le(s) site(s) Internet et uniquement dans le respect des termes du présent contrat d'adhésion.

#### **Section B2 Conditions de la licence – Utilisation 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 et non transférables pour l'utilisation des marques Trusted Shops sur le(s) site(s) web pour le(s)quel(s) le Membre a souscrit l'option de la marque de confiance, si le Membre
- se conforme à la version actuelle des engagements de qualité,
  - propose à ses clients la garantie Trusted Shops,
  - utilise tous les logos fournis par Trusted Shops avec leur forme, taille, style et description d'origine et liés au système de vérification fourni par Trusted Shops,
  - remplit les obligations énumérées dans la Section A4, la Section B2, la Section B3 et la Section B4
- 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 Le Membre n'est autorisé à utiliser les marques Trusted Shops que dans les brochures, catalogues et tout autre matériel publicitaire faisant référence au(x) site(s) web du Membre assujetti(s) aux conditions générales supplémentaires de Trusted Shops se rapportant à ce

type d'utilisation et ce dans la mesure où n'est pas donnée l'impression qu'une offre a été vérifiée par Trusted Shops alors qu'elle n'est pas l'objet du contrat d'adhésion.

- B2.4 Trusted Shops peut utiliser et afficher les marques du Membre à des fins commerciales et pour promouvoir Trusted Shops et l'adhésion du Membre.

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

- B3.1 Les Membres doivent s'assurer de bien respecter à la lettre les conditions de la licence pendant la durée d'exécution du contrat
- B3.2 Concernant les conflits avec les clients et les cas 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.

#### **Section B4 Non-respect des conditions de la licence - Suppression des droits d'utilisation**

- B4.1 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.
- B4.2 Trusted Shops aidera le Membre à améliorer sa performance et pourra, le cas échéant,
- demander au Membre qu'il renonce au comportement litigieux pour l'avenir
  - exiger par écrit que le Membre se conforme aux conditions de la licence sous un délai fixé ou bien qu'il retire de son/ses site(s) web toutes les marques Trusted Shops et références à Trusted Shops. Si le Membre ne remplit toujours pas les conditions de la licence au terme du délai fixé, Trusted Shops pourra

définir le statut de la marque de confiance comme « non valide », en conséquence de quoi les clients ne seront plus autorisés à souscrire la garantie Trusted Shops.

- B4.3 Sans restreindre tout autre recours que Trusted Shops pourrait avoir en vertu du présent contrat d'adhésion, si le Membre ne respecte pas l'une ou plusieurs des conditions de la licence établies dans la Section B2, y compris, mais non de façon limitative, les engagements de qualité et toutes les normes de performance, la licence sera automatiquement révoquée et la marque de confiance désactivée. Le droit d'utilisation cessera également si le Membre accuse un retard de paiement d'au moins trente (30) jours en dépit d'une notification de rappel.
- B4.4 Tant que les conditions de la licence ne sont pas remplies, le Membre n'a pas la possibilité de souscrire à la garantie Trusted Shops.
- B4.5 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 A4.8 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 Calcul rectificatif**

- B6.1 A la fin de chaque année contractuelle, le Membre communique, sans attendre de sollicitation de Trusted Shops, les informations relatives à son chiffre d'affaires brut effectivement réalisé lors de l'exercice sur tous les sites déclarés à Trusted Shops.
- B6.2 En l'absence de communication du chiffre d'affaires brut effectif, Trusted Shops pourra calculer ce dernier par extrapolation ou en utilisant d'autres sources d'informations, le Membre étant autorisé à apporter la preuve que le chiffre d'affaires réel réalisé est différent de celui calculé.
- B6.3 Le classement dans une nouvelle tranche de chiffre d'affaires s'applique également automatiquement à l'année contractuelle suivante.
- B6.4 Si l'on constate, pendant l'année contractuelle, que le chiffre d'affaires effectif est sensiblement supérieur à celui estimé, Trusted Shops peut recalculer, dès

l'année contractuelle en cours, la cotisation du mois suivant conformément au barème. Dans ce cas, la base de calcul est constituée par le chiffre d'affaire mensuel moyen rapporté à l'année contractuelle. S'il y a lieu, le Membre peut apporter la preuve que ce chiffre d'affaires est inférieur à celui extrapolé.

- B6.5 Trusted Shops peut appliquer des intérêts en cas de retard de paiement à un taux de neuf (9) % par an ou au prorata jusqu'à la réception du règlement.

#### **Section B7 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 B8 Résiliation immédiate**

- B8.1 Trusted Shops est en droit de procéder à une résiliation immédiate lorsque
- le Membre 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
  - communique un faux chiffre d'affaires prévisionnel ou effectif,
  - perd le droit de proposer la garantie Trusted Shops du fait de la suppression de la couverture de garantie octroyée ou la résiliation du contrat de garantie
- B8.2 Trusted Shops n'accordera pas de délai, si le Membre refuse catégoriquement de respecter l'une des conditions de la licence, ou s'il existe des circonstances spéciales justifiant, une fois les intérêts des deux parties évalués, une résiliation immédiate, y compris mais de manière non limitative, quand le Membre vend des articles prohibés ou si son délai de réponse aux demandes de renseignements de Trusted Shops ou des clients est trop long.

### **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**

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

Le « **trustbadge** » désigne l'élément visuel fourni par Trusted Shops qui donne des informations sur les avis clients et est affiché sur le(s) site(s) Internet autorisant le vendeur à utiliser sur son site Internet la marque de confiance et d'autres prestations de Trusted Shops.

#### **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(s) site(s) 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(s) site(s) 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'évaluation et droits de contrôle**

- C2.1 Aucun Membre ne peut utiliser les avis clients de façon malhonnête ou frauduleuse, par exemple en soumettant des évaluations positives qui ont été rédigées par le Membre ou par un tiers mandaté par lui afin de créer une fausse impression sur la qualité du Membre ou

celle du produit proposé ou en empêchant ou en tentant d'empêcher d'authentiques évaluations négatives en se comportant de façon agressive, en menaçant de poursuites judiciaires ou en proposant des avantages, des réductions ou d'autres bonus à ses clients ou aux salariés de Trusted Shops.

- 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'une évaluation et/ou du respect des dispositions de l'article C2.11 (par exemple les factures qui montrent que la personne qui poste une évaluation est bien cliente du Membre, liste des clients et des emails, textes d'acceptation, log files).
- C2.3 Le Membre peut demander à ce qu'un commentaire soit effacé en cas de fausse déclaration d'offense ou de diffamation, et demander à ce qu'une note soit effacée en cas de fausse évaluation. Si le Membre fournit les preuves incontestables du caractère illicite du commentaire ou de l'évaluation, Trusted Shops, après examen manuel du commentaire et contrôle objectif des éléments soumis, effacera le commentaire ou l'évaluation. Les étoiles octroyées sont conservées.



- C2.4 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.
- C2.5 Le Membre est tenu d'intégrer le système d'évaluation sur son site selon les directives mises à disposition par Trusted Shops.
- C2.6 Le Membre ne peut utiliser le système d'évaluation qu'à ses propres fins, que pendant la durée du contrat, c'est-à-dire pour évaluer et afficher les évaluations de ses propres clients, à moins que Trusted Shops n'ait explicitement consenti par écrit à une utilisation à d'autres fins. Le Membre peut utiliser les avis collectés à des fins commerciales, c'est-à-dire sur son site Internet, ses prospectus, ses bannières, mais il doit à chaque fois indiquer que les avis ont été collectés par le système de Trusted Shops.
- C2.7 Il est interdit de donner accès à des tiers à l'utilisation du système d'évaluation moyennant rémunération ou de subordonner à d'autres avantages les avis clients Trusted Shops sans l'accord de cette dernière ou encore de commercialiser le système d'évaluation à un prix global (revente).
- C2.8 Le Membre est autorisé à utiliser les avis clients collectés à des fins publicitaires propres à condition d'indiquer qu'ils ont été collectés par le système Trusted Shops.
- C2.9 Cette sous-licence reste également valable après une rupture du contrat d'adhésion.
- C2.10 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 l'affichage de textes publicitaires autorisés par Trusted Shops.  
Les textes et images mis à disposition par Trusted Shops doivent exclusivement être utilisés pour décrire et promouvoir le système d'évaluation.
- C2.11 Lorsqu'il invite le client à soumettre des évaluations ou lorsqu'il utilise les systèmes de Trusted Shops pour envoyer des demandes d'évaluation via Trusted Shops, le Membre doit respecter les obligations suivantes :
- dans sa Déclaration de protection de données, le Membre doit clairement informer ses clients des finalités de l'utilisation de leur adresse email et le cas échéant d'autres données à caractère personnel
  - le Membre doit s'assurer que les clients contactés ont donné leur consentement pour recevoir de tels e-mails ; et
  - le Membre doit s'assurer que tous les clients sont invités à soumettre une évaluation de façon équitable et identique. Ceci s'applique également lorsque les invitations à poster une évaluation sont envoyées à plusieurs anciens clients par le biais du système en ligne de Trusted Shops. Le Membre ne peut pas inviter certains clients à soumettre une évaluation ; il doit tous les inviter ou n'en inviter aucun ; et
  - l'invitation à poster une évaluation doit être impartiale et indépendante de la façon dont on pense que le client a vécu son achat, que celle-ci soit positive ou négative ;
  - 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 :
    - a. pénalement répréhensibles, incitatifs à commettre une infraction ou qui provoquent une infraction ;
    - b. illicites ;
    - c. menaçants, harcelants, injurieux, erronés, diffamatoires, trompeurs, racistes, discriminatoires, violents, choquants, obscènes 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) ;
- 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 ;
- g. qui trompent autrui sur votre identité (notamment en usurpant l'identité d'autrui) ;
- h. qui ne correspondent pas à la réalité ;
- 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 n'ont aucun rapport direct avec l'objet des emails, c'est-à-dire dont le contenu est sans rapport avec une invitation à poster une évaluation.
- Section C3 Utilisation abusive du système d'évaluation, 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 :
- pendant la durée de la violation des obligations, de bloquer totalement ou partiellement l'accès au système en ligne, de bloquer l'accès au profil d'évaluation du Membre et d'interrompre l'affichage du trustbadge sur le(s) site(s) Internet ; et
  - 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 ou qu'il supprime l'intégration et toutes les informations relatives aux avis clients de son/ses site(s) Internet
  - de demander au Membre qu'il renonce au comportement litigieux pour l'avenir
  - de supprimer l'intégration et toutes références au système d'évaluation du site internet
- C3.2 Si le Membre continue à utiliser les 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 le contrat avec effet immédiat.
- C3.3 Si le Membre utilise les avis clients de façon malhonnête ou frauduleuse (selon C2.1), ou s'il ne respecte pas les obligations établies dans l'article C2.11, Trusted Shops sera en outre en droit
- de supprimer définitivement soit les évaluations affectées, soit toutes les évaluations, et de réinitialiser le système à son état d'origine, et
  - en cas de violation intentionnelle ou gravement négligente de ces obligations, de résilier le contrat sans avertissement préalable.
- Section C4 Exonération en cas d'utilisation irrégulière du système d'évaluation**
- En cas d'atteinte aux droits d'un tiers, par utilisation fautive ou manipulation (selon l'article C2.1) ou violation des obligations découlant de l'article C2.11, 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 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).

#### **Section D1 Conditions supplémentaires pour l'option « Avis Produits »**

D1.1 Pour les Membres qui utilisent l'option Avis Produits, les sections Section C2 à Section C4 s'appliquent de façon

générale en ce qui concerne l'utilisation du système d'évaluation.

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 dans le formulaire d'évaluation sur les pages de son site Internet, 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 doit 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'évaluation 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'évaluation**

En cas d'atteinte aux droits d'un tiers, par manquement fautif aux obligations découlant de la section 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.

#### **Section D4 Affichage des Avis Produits**

Le Membre est autorisé à utiliser les avis produits collectés à des fins publicitaires propres à condition d'indiquer qu'ils ont été collectés par le système Trusted Shops. Cette sous-licence reste également valable après une rupture du contrat d'adhésion.