

## 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 « Garantie Trusted Shops » 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 cotisation.
- 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 ses 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 Trusted Shops est en droit d'utiliser et d'afficher les marques du Membre à des fins commerciales et pour promouvoir Trusted Shops et l'adhésion du Membre. Le Membre peut à tout moment s'opposer, pour l'avenir, à une telle utilisation.
- 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 vidant de sa substance cette obligation majeure ; ou
  - d'atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé ; ou
  - 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 Il n'est pas dérogé au droit de résiliation extraordinaire sans préavis pour raison importante.
- 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
- de manière réitérée, ne se conforme pas, malgré mise en demeure, à une ou plusieurs obligations lui incombant en vertu de la Section A4;
  - refuse définitivement et sérieusement de se conformer à dites obligations ;

- 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.

- A7.5 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 la 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 e-mail simple 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 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. la Section 3 des [Conditions d'utilisation des Services Trusted Shops](#) ainsi que 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
- se conforme à la version actuelle des engagements de qualité,
  - propose à ses clients la Protection acheteur et la garantie Trusted Shops,
  - utilise les marques selon les directives définies par Trusted Shops,
  - remplit les obligations énumérées dans les Sections A4 et B3,
  - 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 satisfera 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 (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
- qu'il renonce au comportement litigieux pour l'avenir,
  - 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 induit des clauses du contrat.

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

- B7.1 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 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 :
- 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
  - 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 le 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'évaluation**

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 de notation sur lesquelles le membre exploite un profil distinct pour sa présence en ligne et offre donc une gestion consolidée des notations collectées à la fois par le système de notation 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 soutenus 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 plate-forme.

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

E1.1 Les sections C2 à C4 et les sections E1 à E4 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



## **Accord conformément à l'art. 26, § 1 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**

Entre la société

### **Trusted Shops AG**

Subbelrather Str. 15c

50823 Cologne - Allemagne

- ci-après dénommée « **Trusted Shops** » -

et

le **Membre** ou l'**Utilisateur** respectivement désigné dans le contrat d'adhésion ou le contrat d'utilisation (ci-après, « Contrat Principal »).

-ci-après dénommés à titre individuel « **Partie** » et conjointement « **Parties** ». Ci-après, « Utilisateur » désigne également tant tout Membre concluant un contrat d'adhésion que tout Utilisateur concluant un contrat d'utilisation de la Plateforme eTrusted.

### **§ 1 – Objet de l'accord**

- (1) Trusted Shops propose différentes solutions de confiance pour professionnels. Dans ce contexte, des données à caractère personnel sont traitées sous la responsabilité conjointe des Parties. Dans la mesure où l'Utilisateur n'agit pas en tant que seul responsable, mais que d'autres responsables sont impliqués dans le cadre des activités de traitement couvertes par le présent accord, l'Utilisateur informe Trusted Shops de ces autres responsables afin qu'ils puissent adhérer au présent accord.
- (2) Les droits et obligations respectifs visés dans le RGPD qui incombent aux Parties ainsi que les finalités définies et les moyens du traitement sont régis par le présent Accord relatif à la responsabilité conjointe (art. 26 du RGPD).

### **§ 2 – Description du traitement des données et compétence**

- (1) Les détails relatifs à la finalité, à la nature et à l'étendue du traitement des données sont précisés dans l'accord figurant à l'Appendice I et dans les dispositions spécifiques du présent Accord.
- (2) Les différentes activités de traitement qui relèvent de la responsabilité conjointe des Parties sont définies en détail dans l'Appendice I du présent Accord et affectées précisément au domaine de compétence respectif. Dans tous les cas où aucune indication n'est donnée quant à la répartition des domaines de compétences, les deux Parties sont, dans le doute, compétente pour le traitement des données à parts égales.

### **§ 3 – Mise en œuvre des droits des personnes concernées et obligations d'information**

- (1) . Les demandes de personnes concernées liées à la responsabilité conjointe doivent, dans la mesure du possible, être adressées à Trusted Shops. Nonobstant ce qui précède, les personnes concernées sont libres d'adresser leurs demandes portant sur l'exercice de leurs droits de personnes concernées à chacune des deux Parties.
- (2) Chaque Partie est tenue de transmettre à l'autre Partie les demandes qui lui sont adressées, dans la mesure où cela est nécessaire afin de traiter correctement la demande de la personne concernée. Ceci est exclu dès lors que la transmission de ces informations n'est pas autorisée par la législation sur la protection des données ou par les règles professionnelles, notamment parce que la personne concernée ne souhaite explicitement pas qu'elles soient transmises. À cet effet, les Parties se communiqueront mutuellement leurs coordonnées et feront part de toute modification par écrit (y compris électronique). Les coordonnées de

Trusted Shops figurent à l'Annexe I du présent accord et peuvent être consultées à tout moment au point « Possibilités de contact et vos droits » sur :

- <https://www.trustedshops.fr/mentions-legales-et-protection-des-donnees/> pour le marché français
- <https://www.trustedshops.ch/fr/mentions-legales/> pour le marché suisse francophone
- <https://www.trustedshops.be/fr/mentions-legales/> pour le marché belge francophone

Les deux Parties s'engagent à fournir les informations à la personne concernée de manière autonome.

- (3) Les Parties peuvent définir les compétences prioritaires pour l'exécution des obligations d'information découlant des articles 13 et 14 du RGPD dans l'Appendice I du présent Accord. Chaque Partie est tenue de mettre en œuvre les obligations d'information vis-à-vis des personnes concernées résultant des articles 13 et 14 du RGPD et de l'art. 26, § 2 du RGPD. Les Parties veillent à ce que ces informations soient accessibles sur Internet et se communiquent mutuellement les adresses Internet où les informations correspondantes peuvent être consultées.
- (4) Les Parties mettent gratuitement à la disposition de la personne concernée les informations et renseignements nécessaires sous une forme précise, transparente, compréhensible et aisément accessible, dans une langue claire et simple.

#### **§ 4 – Demandes d'effacement émanant de personnes concernées**

- (1) Les Parties s'informent réciproquement en cas de demandes d'effacement émanant de personnes concernées. Le droit à l'effacement doit être respecté conformément au § 3 du présent Accord à moins que des motifs légitimes ne s'opposent à la procédure d'effacement. Des motifs légitimes peuvent, par exemple, résider dans les obligations légales de conservation que la Partie respectivement compétente fait valoir.
- (2) Les Parties documentent l'effacement des données à caractère personnel.
- (3) La Partie qui a rendu publiques des données à caractère personnel, assume les obligations résultant de l'art. 17, § 2 du RGPD de manière autonome. Si les Parties ont conjointement rendu publiques des données à caractère personnel des sites internet exploités par Trusted Shops, Trusted Shops est compétent en ce qui concerne l'exécution des obligations résultant de l'art. 17, § 2 du RGPD.

#### **§ 5 – Sécurité des données et principes relatifs à la protection des données**

- (1) Les Parties s'engagent mutuellement à mettre en œuvre et respecter les mesures techniques et organisationnelles nécessaires résultant de l'art. 32 du RGPD, dans la mesure où ceci concerne le traitement de données à caractère personnel pour lesquelles il existe une responsabilité conjointe au sens de l'art. 26 du RGPD.
- (2) Les Parties respectent les principes relatifs à la protection des données visés à l'art. 5 du RGPD. Les Parties s'engagent notamment à traiter les données de manière licite dans le cadre du présent Accord.
- (3) Les Parties conviennent que les deux Parties prennent les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour leur domaine respectif. Les mesures techniques et organisationnelles de Trusted Shops sont consultables à tout moment via le lien suivant : <https://help.etrusted.com/hc/en-gb/articles/360021040178>. L'utilisateur prend les mesures techniques et organisationnelles pour son propre domaine de compétence et les communique à Trusted Shops sur simple demande.
- (4) En cas d'irrégularités et d'erreurs dans le traitement des données dans le cadre du présent accord, les Parties s'engagent à s'informer mutuellement et à s'entraider pour y remédier. Cela s'applique également en cas de violation des clauses du présent Accord.

#### **§ 6 – Violations de données personnelles**

- (1) En cas de violations de données à caractère personnel au sens de l'art. 4 point 12 du RGPD (ci-après « violations de données personnelles ») dans le cadre du présent Accord, les Parties s'informent réciproquement dès qu'elles ont eu connaissance de la violation de données personnelles. L'information doit être fournie par écrit. Elles se communiquent mutuellement toutes les informations nécessaires à l'examen de la violation, à sa cessation et le cas échéant, à l'évaluation des risques liés à la violation de données personnelles.

- (2) Les deux Parties sont compétentes pour le traitement et l'examen d'une violation de données personnelles. Elles s'engagent à s'entraider mutuellement et à se conformer sans délai aux obligations de notification conformément aux articles 33 et 34 du RGPD. Les obligations de coopération des Parties visées au point (1) doivent être exécutées dans les limites du raisonnable et du nécessaire.
- (3) Les Parties documentent toutes les violations de données à caractère personnel et leur gestion.

## § 7 – Obligations de documentation

- (1) Les Parties s'engagent à respecter de manière autonome les obligations de documentation visées dans le RGPD. Ceci s'applique en particulier à la tenue d'un registre des activités de traitement conformément à l'art. 30 du RGPD. Les Parties se communiquent mutuellement, sous une forme appropriée, les informations nécessaires à la tenue du registre.
- (2) Les Parties s'entraident mutuellement pour toutes les autres obligations de documentation, notamment celles résultant des articles 32 à 36 du RGPD.

## § 8 – Coopération avec les autorités de contrôle de la protection des données

- (1) Les Parties s'engagent à s'informer mutuellement sans délai en cas de demandes d'une autorité de contrôle de la protection des données concernant les activités de traitement couvertes par le présent Accord.
- (2) Les demandes de l'autorité de contrôle sont traitées conjointement par les Parties à moins qu'il n'en soit convenu autrement dans un cas particulier.
- (3) Trusted Shops traite toujours, dans la mesure du possible, les demandes formelles relatives au présent Accord. Lorsqu'une telle demande est adressée à l'Utilisateur, celui-ci la transmet spontanément à Trusted Shops.
- (4) Les Parties fournissent les informations, droits d'accès et d'inspection nécessaires dans le cadre des compétences légales des autorités de contrôle.
- (5) Les droits de recours des Parties ne s'en trouvent pas affectés.

## § 9 – Sous-traitants

- (1) Les Parties peuvent avoir recours à des sous-traitants tels que visés à l'art. 4, point 8 du RGPD dans le cadre du présent Accord sans qu'une autorisation préalable de l'autre Partie ne soit requise.
- (2) Dans le cas d'une sous-traitance (ST) la Partie faisant appel à un sous-traitant met toutes les informations nécessaires à disposition de l'autre Partie. Le contrat de sous-traitance (CST) est conforme aux dispositions des articles 28 et 29 du RGPD.
- (3) Lorsqu'il est fait appel à un sous-traitant situé en dehors de l'UE/EEE, la Partie y ayant recours s'assure, par des mesures techniques, organisationnelles et contractuelles appropriées, que les données à caractère personnel sont traitées exclusivement au sein de l'UE/EEE ou présente, avant un transfert de données à caractère personnel vers le pays tiers, des garanties conformément aux art. 44 et suivants du RGPD témoignant d'un niveau adéquat de protection des données et les documente par écrit dans le contrat de sous-traitance. L'autre Partie dispose d'un droit d'opposition après examen des garanties. En cas d'opposition, les Parties examinent si une autre garantie appropriée est envisageable. Si aucune autre garantie appropriée n'entre en ligne de compte, l'Utilisateur recueillera le consentement conformément à l'art. 49, § 1, a) RGPD pour le transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers.
- (4) Lors de la conclusion d'un CST, les Parties se fournissent mutuellement, sur demande, une copie du contrat.
- (5) Trusted Shops publie les sous-traitants auxquels il est fait appel sur <https://help.etrusted.com/hc/fr/articles/360021040178>.

## § 10 – Responsabilité civile

- (1) Les Parties sont civilement responsables envers les personnes concernées conformément aux dispositions légales.

- (2) Dans les rapports internes, la responsabilité des Parties est déterminée selon leur domaine de compétence respectif, sans préjudice des dispositions du présent Accord et de tout autre accord de partage de responsabilité entre les Parties. Si les deux Parties sont compétentes pour un secteur de traitement, la responsabilité en cas de dommages se détermine conformément au § 426 BGB [Code civil allemand] et à l'art. 82 § 4 et § 5 RGPD .

## § 11 – Clauses finales

- (1) Le présent Accord fait partie intégrante du Contrat principal et est valablement conclu lors de la conclusion du Contrat principal. La durée et la fin du présent Accord sont régies par les clauses du Contrat Principal. Les dispositions du présent Accord prévalent en cas de conflit relatif à des dispositions en matière de protection des données entre le présent Accord et d'autres accords valant entre les Parties, en particulier le Contrat Principal.
- (2) Si l'une des clauses du présent Accord est ou devient invalide ou présente des lacunes, la validité des autres clauses du présent Accord n'en est pas affectée. Les Parties s'engagent à remplacer la clause invalide par une autre clause valide se rapprochant le plus de l'objectif de la disposition invalide et répondant aux exigences économiques et de protection des données.
- (3) Le présent Accord est régi par le droit allemand.

## Appendice I – Description de la coopération

Les Parties définissent ensemble les finalités et les moyens pour certains traitements dans le cadre des prestations de Trusted Shops. Dans ce cadre, il existe donc du point de vue du droit de la protection des données, tout au moins pour certaines opérations partielles de traitement, une responsabilité conjointe en vertu de l'art. 26 du RGPD. Les modalités de la collaboration et de la répartition des compétences sont décrites ci-après. La responsabilité conjointe n'existe que si et dans la mesure où les accords contractuels principaux nécessaires aux activités de traitement décrites ont été conclus entre les Parties et/ou si le produit décrit est utilisé par l'Utilisateur. Les Parties sont libres de traiter les données à caractère personnel obtenues dans le cadre de la responsabilité conjointe à d'autres fins propres, à condition que cela soit autorisé dans le cadre de la législation applicable en matière de protection des données et que les personnes concernées en soient informées par la Partie respective.

Dans la mesure où l'Utilisateur est compétent en ce qui concerne les obligations d'information prévues à l'art. 13 du RGPD dans le cadre des activités de traitement décrites ci-après, il doit faire référence aux informations relatives à la protection des données de Trusted Shops à l'endroit approprié. Ces informations sont accessibles via les liens suivants :

- pour le marché français : [https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER\\_AUTO\\_PROTECTION\\_TERMS\\_fr.pdf](https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER_AUTO_PROTECTION_TERMS_fr.pdf)
- pour le marché suisse francophone : [http://www.trustedshops.de/tsdocument/BUYER\\_AUTO\\_PROTECTION\\_TERMS\\_CHE\\_fr.pdf](http://www.trustedshops.de/tsdocument/BUYER_AUTO_PROTECTION_TERMS_CHE_fr.pdf)
- pour le marché belge francophone : [http://www.trustedshops.de/tsdocument/BUYER\\_AUTO\\_PROTECTION\\_TERMS\\_BEL\\_fr.pdf](http://www.trustedshops.de/tsdocument/BUYER_AUTO_PROTECTION_TERMS_BEL_fr.pdf)

En outre, Trusted Shops met à disposition des informations complémentaires dans son [Centre d'aide](#). On y trouve, entre autres, un tableau des responsabilités et des compétences qui permettent à l'Utilisateur d'informer les personnes concernées au sujet des éléments essentiels du présent Accord au sens de l'art. 26, § 2 du RGPD. On y trouve également des aides au travail non contraignantes pour la documentation relative aux mises en balance d'intérêts mentionnés dans le présent Accord.

Toutes les activités de traitement décrites ci-après sont réalisées avec la participation de prestataires de services avec lesquels Trusted Shops a conclu un contrat de sous-traitance. En cas de transfert vers un pays tiers, il incombe à Trusted Shops de créer le cadre juridique, c'est-à-dire d'assurer l'existence de garanties appropriées en l'absence d'une décision d'adéquation ou en cas d'exception au titre de l'art. 49 du RGPD. Trusted Shops informera l'Utilisateur dans le cas d'un transfert vers un pays tiers, ayant lieu dans le cadre de la responsabilité conjointe, afin que l'Utilisateur puisse accomplir ces obligations vis-à-vis de personnes concernées.

Trusted Shops effectue un monitoring et une journalisation dans le cadre de toutes les activités de traitement mentionnées afin de garantir la stabilité du système. Pour ce faire, il est parfois fait appel à des sous-traitants, y compris américains et d'autres pays tiers. Le fondement juridique est l'art. 6, § 1, f) RGPD. Trusted Shops procède à la mise en balance des intérêts requise à cet effet et est compétent pour toutes les obligations de documentation. L'utilisateur informe les personnes concernées au sujet du traitement.

Dans le cas où une prise de contact avec Trusted Shops est nécessaire, celle-ci est à adresser par e-mail à [privacy@trustedshops.com](mailto:privacy@trustedshops.com).

## **1. Trustbadge et widgets**

### **1.1 Affichage des widgets**

Catégories de données : Données d'accès (adresse IP, date et heure de l'accès, etc.)

Trusted Shops met à disposition différents widgets (par exemple le Trustbadge) pour le site internet de l'Utilisateur et est seule responsable du contenu et des traitements des données qui en découlent. L'Utilisateur est compétent pour l'exécution des obligations d'informations qui sont fonction des fins auxquelles il intègre le widget en question dans sa présence en ligne.

L'intégration de widgets au site internet permet d'afficher des avis client authentiques et également, dans le cas du Trustbadge, d'en collecter. L'affichage de widgets sur le site internet relève de la compétence de l'Utilisateur. L'intégration permet l'affichage de la Marque de confiance Trusted Shops, la collecte d'avis et la présentation des services Trusted Shops pour acheteurs. L'Utilisateur est tenu d'informer sur l'intégration du Trustbadge dans sa déclaration de confidentialité. Il incombe à l'Utilisateur de veiller à l'existence d'un fondement juridique et de veiller au respect de toutes les obligations d'information qui en découlent. Lorsque l'art. 6, § 1, f) du RGPD constitue la base légale, le fait de documenter la base légale et de procéder à une mise en balance des intérêts relèvent de la compétence de l'Utilisateur. Dans la mesure où l'art. 6, § 1, a) du RGPD constitue la base légale utilisée, il incombe à l'Utilisateur de documenter la base légale et de s'assurer que le consentement peut être prouvé. Trusted Shops informera l'Utilisateur dès lors que l'intégration du Trustbadge implique des activités de traitement pour lesquelles le consentement est obligatoire, par exemple l'utilisation de cookies.

Lorsque le Trustbadge apparaît, les fichiers log anonymes du serveur des visiteurs du site sont stockés. Le stockage comprend notamment l'adresse IP anonymisée, la date et l'heure de la consultation du site ainsi que le *referrer*. Ceci a pour but d'assurer un fonctionnement sans trouble du site et de détecter les anomalies. La base légale pour la création et le stockage de fichiers log est l'art. 6, § 1, f) du RGPD. L'Utilisateur est compétent pour l'information au sujet de la base légale, Trusted Shops pour la documentation relative à la mise en balance des intérêts.

### **1.2 Tests A/B**

Catégories de données : Données d'accès (adresse IP, date et heure de l'accès, etc.)

Trusted Shops effectue occasionnellement des tests A/B aux fins d'analyser le comportement des utilisateurs sur le site internet de l'Utilisateur sur la base de diverses variantes des widgets. À cet effet, il est nécessaire d'installer un cookie ou de stocker des informations dans le stockage local de l'utilisateur. Trusted Shops informera l'Utilisateur en temps utile avant d'effectuer le test A/B. L'Utilisateur a la possibilité de s'opposer au test A/B pour son propre site internet. Les Parties s'accordent sur une base légale adéquate avant la réalisation du test A/B. L'Utilisateur est compétent pour l'information concernant la base légale et, le cas échéant, pour l'obtention et la documentation du consentement.

## **2. Offre de prestation de services de Protection acheteur de Trusted Shops**

Les activités de traitement nécessaires à l'offre de prestation de services de Protection acheteur de Trusted Shops relèvent partiellement de la responsabilité conjointe de l'Utilisateur et de Trusted Shops. Ces activités de traitement sont définies dans le présent Accord. Les activités de traitement en lien avec les services de Protection acheteur qui ne sont pas énumérées dans le présent Accord relèvent de la responsabilité distincte de

Trusted Shops et de l'Utilisateur. Dans la mesure où une responsabilité conjointe découle de la nature du traitement, celui-ci est soumis au présent Accord.

## 2.1 Reconnaissance de clients s'étant inscrits à la Protection acheteur de Trusted Shops

Catégories de données : Valeur de hachage de l'adresse e-mail, numéro de transaction, date et heure de la commande, montant de la commande

En cas d'intégration du Trustbadge, une valeur de hachage de l'adresse e-mail utilisée par l'acheteur dans la boutique de l'Utilisateur est transmise à Trusted Shops après la commande, afin de vérifier s'il est déjà inscrit aux services de Protection acheteur de Trusted Shops. Cette vérification est nécessaire compte tenu des relations contractuelles entre le client inscrit aux services de Protection acheteur de Trusted Shops et Trusted Shops afin qu'il puisse bénéficier automatiquement des prestations contractuelles après avoir passé commande sur des sites web de tiers. La valeur de hachage est collectée au moyen d'une requête DIV. Cela a pour conséquence que le Trustbadge accède à des informations stockées dans l'équipement terminal de l'acheteur (utilisateur final), de sorte qu'un consentement est requis pour cet accès conformément à la directive vie privée et communications électroniques et/ou aux réglementations locales. L'Utilisateur s'assure de l'obtention du consentement pour cet accès, conformément aux dispositions applicables sur le marché cible, avant que ledit accès ait lieu. Trusted Shops propose des possibilités d'intégration à cet effet.

Des informations à ce sujet sont disponibles dans [le centre d'aide](#), sous "Support de travail - Protection des données - Identification des clients inscrits chez Trusted Shops".

La transmission de données qui s'ensuit comprend les données de commande de l'acheteur et est automatiquement supprimée après vérification. La base légale pour la collecte des données de commande est l'art. 6, § 1, f) du RGPD. Il incombe à l'Utilisateur d'informer au sujet de la base légale. Trusted Shops est compétent pour la documentation relative à la mise en balance des intérêts. L'Utilisateur peut également choisir l'art. 6, § 1, a) du RGPD comme base légale. Dans ce cas, il est compétent pour l'exécution de toutes les obligations y afférentes en matière de protection des données.

Si la vérification démontre que l'acheteur est déjà inscrit aux services de Protection acheteur, la transmission des données de commande nécessaires à la conclusion d'une Protection acheteur pour l'achat effectué a lieu aux fins de l'exécution des obligations contractuelles découlant du Contrat d'utilisation<sup>1</sup> entre Trusted Shops et l'acheteur sur la base de l'art. 6, § 1, b) du RGPD. L'Utilisateur remplit les obligations d'information découlant du RGPD (en particulier de l'art. 13 du RGPD) en utilisant par exemple les modèles de textes mis à disposition par Trusted Shops. Trusted Shops confirme la conclusion de la Protection acheteur au moyen de l'affichage de la Trustcard dans le check-out et de l'envoi d'un e-mail automatique. A cette occasion, Trusted Shops met davantage d'informations à la disposition de la personne concernée.

## 2.2 Première inscription à la Protection acheteur en cliquant sur la Trustcard

Catégories de données : Adresse e-mail, numéro de transaction, Date et heure de la commande, Montant de la commande, Protection acheteur.

S'il a été constaté au cours de la procédure décrite au point 2.1 que l'acheteur ne s'est pas encore inscrit auprès de Trusted Shops pour l'utilisation du service de Protection acheteur, l'acheteur a la possibilité de s'inscrire pour la première fois via la Trustcard, qui est intégrée en tant que composante du Trustbadge sur le site internet de l'Utilisateur. Par l'inscription aux services de Protection acheteur, les détails de la commande et l'adresse e-mail sont transmis à Trusted Shops aux fins de créer un compte pour la Protection acheteur et pour sécuriser l'achat en ligne. L'Utilisateur et Trusted Shops sont conjointement responsables de la transmission des données. La transmission de données de commande aux fins de l'inscription aux services de Protection acheteurs est effectuée sur la base de l'art. 6, § 1, b) du RGPD aux fins d'exécuter le contrat d'utilisation conclu entre Trusted Shops et l'acheteur. Trusted Shops est compétent pour l'exécution des obligations d'information.

---

<sup>1</sup> Conditions d'utilisation des services Trusted Shops

- [pour le marché français](#)
- [pour le marché suisse \(en français\)](#)
- [pour le marché belge \(en français\)](#)

### **3. Invitations à émettre un avis, émission d'un avis et profil d'évaluation**

Les dispositions suivantes s'appliquent dès lors que l'Utilisateur utilise le Système d'avis client de Trusted Shops dans le cadre du présent Accord. En ce qui concerne l'envoi d'invitations à émettre des avis, l'Utilisateur est dans tous les cas compétent pour l'exécution des obligations d'information prévues à l'art. 13 RGPD.

Trusted Shops est autorisé à utiliser les données transmises par l'Utilisateur dans le cadre de la publication d'un avis ayant été émis, dans la mesure où il existe un fondement juridique à cet effet. La publication du nom (abrégé) de l'auteur de l'avis se base sur les conditions d'utilisation de la Plateforme avis client de Trusted Shops, conformément à l'art. 6, § 1, b) RGPD.

#### **3.1. Collecte d'adresses e-mail et envoi d'invitations à émettre un avis**

- a) Envoi d'invitations à émettre un avis aux clients inscrits aux services de Protection acheteur de Trusted Shops

Catégorie de données : Adresse e-mail, numéro de transaction, date et heure de la commande, le cas échéant produit acheté, le cas échéant prénom, nom de famille et titre.

Trusted Shops et l'Utilisateur sont conjointement responsables en ce qui concerne l'envoi d'invitations à émettre un avis aux clients inscrits aux services de Protection acheteur de Trusted Shops. En cas d'intégration du Trustbadge, il incombe à l'Utilisateur d'informer sur le fait que les détails de la commande (adresse e-mail, numéro de la commande, moment de la commande) seront transmis à Trusted Shops après la passation de la commande aux fins d'envoi d'invitations à émettre un avis. Cela constitue le seul moyen d'attribuer les avis à une commande donnée. La base légale pour la transmission à Trusted Shops est l'exécution d'obligations contractuelles selon l'art. 6, § 1, b) du RGPD. Ces obligations contractuelles découlent du contrat d'utilisation entre Trusted Shops et l'acheteur dans le cas où ce dernier est inscrit aux services. L'envoi est effectué sur la base des relations contractuelles entre le client inscrit aux services de Protection acheteur de Trusted Shops et Trusted Shops conformément à l'art. 6, § 1, b) du RGPD. Trusted Shops est compétent pour l'envoi de l'invitation à émettre un avis étant entendu que l'Utilisateur peut codécider de la date de l'envoi.

- b) Envoi d'invitations à émettre un avis aux clients non-inscrits à la Protection acheteur

Catégorie de données : Adresse e-mail, numéro de transaction, date et heure de la commande, le cas échéant produit acheté, le cas échéant prénom, nom de famille et titre ainsi que d'autres données éventuellement fournies par l'Utilisateur.

En cas d'utilisation du Review Collector ou de l'AutoCollection, les invitations à émettre un avis sont envoyées à des acheteurs qui ne sont pas inscrits aux services de Protection acheteur de Trusted Shops. L'Utilisateur et Trusted Shops sont conjointement responsables de ce traitement. Le fondement juridique pour la collecte des adresses e-mail et l'envoi d'invitations à émettre un avis est l'art. 6, § 1, a) du RGPD. L'Utilisateur est chargé de la collecte des données aux fins de l'envoi des invitations à émettre un avis ; il est seul compétent en ce qui concerne l'obtention du consentement nécessaire de la personne concernée et toutes les obligations qui en découlent. Il doit notamment l'informer de la transmission des informations de commande nécessaires à Trusted Shops. À défaut d'obtention du consentement pour la transmission, l'Utilisateur veille à l'existence d'un fondement juridique approprié et documenter la base légale par écrit. Trusted Shops est compétent pour l'envoi de l'invitation à émettre un avis étant entendu que l'Utilisateur peut codécider de la date de l'envoi.

- c) Envoi d'invitations à émettre un avis au moyen de la Trustcard

Catégorie de données : Adresse e-mail, numéro de transaction, date et heure de la commande, le cas échéant produit acheté, le cas échéant prénom, nom de famille et titre.

Si l'Utilisateur a intégré le Trustbadge mais qu'il ne propose pas la Protection acheteur, il est possible que l'acheteur soit invité, après le check-out, à consentir à la réception d'invitations à émettre un avis. Si l'acheteur y consent, Trusted Shops et l'Utilisateur sont conjointement responsables de l'envoi. Trusted Shops est compétent pour l'envoi des invitations à émettre un avis et pour l'obtention du consentement, étant entendu que l'Utilisateur peut codécider de la date de l'envoi. Les clients inscrits aux services de Protection acheteur de Trusted Shops reçoivent les invitations à émettre un avis aux fins de l'exécution des obligations contractuelles même si

L'Utilisateur ne propose pas lui-même la Protection acheteur. L'Utilisateur est compétent conformément au point a) du présent point 3.1. En ce qui concerne la reconnaissance de clients s'étant inscrits à la Protection acheteur, le point 2.1 du présent accord s'applique par analogie.

d) Envoi d'invitations à émettre un avis par l'Utilisateur au moyen de l'API de Trusted Shops

Catégorie de données : Adresse e-mail, numéro de transaction, date et heure de la commande, le cas échéant produit acheté, le cas échéant prénom, nom de famille et titre.

L'envoi d'invitations à émettre un avis au moyen de l' API est effectué par l'Utilisateur moyennant l'utilisation d'un lien explicite créé par Trusted Shops à l'aide des données de la commande transmises par l'Utilisateur. L'Utilisateur veille à l'existence d'un fondement juridique et à l'exécution de toutes les obligations d'information pour la transmission des données à Trusted Shops. Le traitement par Trusted Shops est effectué sur la base de l'art. 6, § 1, f) du RGPD.

e) Utilisation du Reputation Manager

Catégorie de données : conformément aux points a) - d) du présent point 3.1

Dans la mesure où l'Utilisateur utilise le Reputation Manager de Trusted Shops pour envoyer des invitations à émettre un avis contenant des liens vers des plateformes de tiers, il lui incombe de remplir les obligations d'information requises à l'égard des personnes concernées. Par ailleurs, les règles du présent Accord qui régissent l'envoi d'invitations à émettre un avis s'appliquent. Cela concerne en particulier les règles visées aux points a) à d) du présent point 3.1.

### **3.2. Emission des avis client**

Catégories de données : Données d'accès (adresse IP, date et heure de l'accès, etc.), adresse e-mail, le cas échéant nom, le cas échéant lieu, avis client émis (texte et étoiles), numéro de transaction, le cas échéant produit acheté.

Trusted Shops est compétent en ce qui concerne l'exploitation de la Plateforme avis client (en particulier le centre de contrôle, les formulaires de retour clients, d'avis client ou autres formulaires) sur laquelle la personne concernée émet son avis. La collecte de l'avis et sa publication relèvent de la responsabilité conjointe de l'Utilisateur et de Trusted Shops. Il incombe à Trusted Shops de veiller à l'existence d'un fondement juridique pour le traitement et à l'exécution de toutes les obligations d'information. Cela vaut également pour d'autres activités de traitement effectuées sur la Plateforme, telles que le suivi. En principe, Trusted Shops est seule responsable du suivi. Dans la mesure où des données de suivi sont partagées avec l'Utilisateur, celui-ci est conjointement responsable avec Trusted Shops. Trusted Shops est compétent pour la mise en œuvre de l'art. 26, § 2, *in fine* du RGPD.

Lorsque l'Utilisateur commente des avis ou lorsqu'un contact a lieu de toute autre manière entre l'Utilisateur et l'auteur d'un avis, notamment via les systèmes de Trusted Shops, il incombe à l'Utilisateur de veiller à l'existence d'un fondement juridique dans le cadre du présent Accord. Trusted Shops est en droit de supprimer des commentaires si la personne concernée le souhaite et/ou si l'Utilisateur ne peut démontrer l'existence d'un fondement juridique.

### **3.3. Liste de blocage d'adresses e-mail**

Catégorie de données : Adresse e-mail

Lorsqu'une personne concernée ne souhaite pas recevoir d'invitations à émettre un avis, elle a la possibilité de retirer son consentement à l'égard de l'Utilisateur. Ce retrait concerne exclusivement les invitations à émettre un avis qui sont liées à cet Utilisateur. Par conséquent, il est également possible pour la personne concernée de se désabonner de toutes les invitations à émettre un avis en cliquant sur un lien de désabonnement dans le bas de page de l'invitation à émettre un avis ou en envoyant un e-mail à Trusted Shops. Trusted Shops met alors l'adresse e-mail sur une liste de blocage, de sorte que de futures invitations à émettre un avis, quel que soit l'Utilisateur auquel elles se rapportent, ne seront plus envoyées. La liste de blocage relève de la seule



responsabilité de Trusted Shops. Elle a cependant une incidence sur des activités de traitement relevant de la responsabilité conjointe.

#### **4. Centre de contrôle**

Catégories de données : Données d'accès (adresse IP, date et heure de l'accès, etc.), adresse e-mail, le cas échéant nom, le cas échéant lieu, avis client émis (texte et étoiles), numéro de transaction, le cas échéant produit acheté.

Trusted Shops fournit à l'Utilisateur, par l'intermédiaire du Centre de contrôle, diverses informations qui sont soit à caractère personnel, soit basées sur un traitement de données personnelles. Il s'agit en particulier des données d'analyse relatives à l'envoi et à la réception d'invitations à émettre un avis visées au point 3.2 du présent Accord, de la gestion des avis émis au moyen de commentaires ou de signalisation desdits avis, ainsi que des possibilités de configuration des dates d'envoi des invitations à émettre un avis et de publication des avis.

Dans la mesure où l'Utilisateur souhaite établir des liens entre des systèmes de Trusted Shops et ses propres systèmes ou des systèmes gérés par ses soins (en particulier des systèmes CRM ou de tickets), l'Utilisateur est compétent pour toutes les obligations découlant du RGPD dans le cadre de la responsabilité conjointe. Il veille notamment à la conclusion de tous les accords nécessaires en matière de protection des données en cas de recours à un prestataire tiers (par exemple en cas de sous-traitance) et à la création des conditions nécessaires pour tout transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers.

Trusted Shops met à disposition de l'Utilisateur, en option, un système assisté par IA afin de commenter les avis client obtenus. Le système analyse le commentaire de l'avis client et propose à l'utilisateur un commentaire de réponse qu'il peut ensuite valider pour publication. Le fondement juridique de l'analyse des commentaires d'avis client est l'art. 6, § 1, f) RGPD. L'Utilisateur est tenu de procéder à la mise en balance des intérêts et d'informer les personnes concernées conformément à l'art. 13 RGPD. Trusted Shops est compétent pour la mise en œuvre technique et les obligations qui en découlent en vertu du RGPD.



## Les Critères de qualité Trusted Shops

Depuis plus de 20 ans, Trusted Shops décerne sa Marque de Confiance aux boutiques en ligne. Pour l'obtenir, un e-commerce doit remplir certains critères de qualité. Ses avis clients jouent également un rôle déterminant dans l'attribution de ce label de qualité. La Marque de Confiance Trusted Shops ne peut pas être achetée. Elle récompense les boutiques dignes de confiance, leur permettant ainsi d'être reconnue par les consommateurs.

Outre le contrôle initial, nous surveillons en permanence le respect des indicateurs de qualité. Une boutique en ligne peut perdre sa Marque de Confiance si ces indicateurs n'ont pas été atteints, en moyenne, au cours des 30 derniers jours et si aucune solution n'est trouvée.

---

### Chaque boutique en ligne dotée de la Marque de Confiance Trusted Shops remplit les critères suivants :

#### Une identité vérifiée

Au début de la collaboration, nous vérifions l'identité de l'entreprise ainsi que sa solvabilité, qui sera ensuite contrôlée en continu.

#### Protection active de l'acheteur

Toute boutique en ligne dotée de notre Marque de Confiance a su nous convaincre de par son sérieux. Pour prouver notre engagement, nous nous portons garants en cas de problème grâce à la [Protection Acheteur de Trusted Shops](#). Cela signifie que tout achat sur ce site est financièrement sécurisé, via la technologie Trustbadge®. Le client final s'assure donc une transaction sûre en passant commande sur une boutique affichant notre Marque de Confiance.

#### Une expérience d'achat agréable

**Afin de garantir que toute boutique en ligne dotée de notre Marque de Confiance offre une expérience d'achat agréable, nous effectuons des commandes test et vérifions les points suivants lors du processus de commande:**

- La **transmission** de données s'effectue-t-elle de manière **entièrement sécurisée et chiffrée**?
- La **procédure de rétractation est-elle claire ? Les conditions de rétractation sont-elles raisonnables**, avec un délai d'au moins 14 jours ? L'adresse de retour est-elle facile à trouver ? Les informations concernant la prise en charge des frais de retour sont-elles communiquées de manière transparente ? Est-il indiqué si certains biens ou services sont exclus de la rétractation ?
- **L'identité du commerçant ainsi qu'un moyen de contact** sont-ils clairement renseignés ?
- Les **produits, textes et images proposés** enfreignent-ils les critères d'exclusion de Trusted Shops, tels que les armes ou les jeux de hasard illégaux ?
- Les **prix et toutes les composantes de prix** sont-ils affichés et détaillés de manière transparente ?
- Les **frais de livraison** sont-ils clairement indiqués ?
- Les **délais de livraison/de prestation de service** sont-ils clairement mentionnés ?
- La **clientèle cible** est-elle facilement identifiable, par exemple en cas de vente à des professionnels ou à des entrepreneurs ?
- **Le processus de commande est-il transparent et compréhensible ?** La page de commande récapitule-t-elle de manière claire et compréhensible tous les produits et services, leurs prix, les éventuels frais supplémentaires, les frais de livraison ainsi que toutes les autres informations relatives à la commande ? Le bouton de commande est-il clairement identifié ?
- Le consommateur reçoit-il immédiatement après l'achat un **email de confirmation de commande** énumérant de façon détaillée et compréhensible les produits commandés, les prix, les éventuels frais supplémentaires et les frais d'expédition ?

---

### Pour conserver la Marque de Confiance Trusted Shops, chaque boutique en ligne doit remplir, en moyenne, les 3 indicateurs de qualité suivants au cours des 30 derniers jours :

#### 4.0 étoiles dans les avis Trusted Shops

Les avis recueillis ne doivent pas être inférieurs à une note moyenne de 4 étoiles. Notre suivi quotidien prend en compte aussi bien les 30 derniers jours que les 12 derniers mois.

#### Communication client

La boutique en ligne doit répondre à au moins 95% des demandes liées à la Protection Acheteur, reçues via le système Trusted Shops, dans les 5 jours.

#### Taux de remboursement de la Protection Acheteur

Idéalement, toute commande doit se dérouler sans encombre. C'est pourquoi, tout au long de notre collaboration, nous surveillons la fréquence à laquelle les consommateurs ont recours à la Protection Acheteur. Pour qu'une boutique en ligne conserve sa Marque de Confiance, au moins 95% des commandes passées doivent être réalisées sans demande de remboursement.

## Catalogue des produits exclus

### 1. Produits dont la vente est interdite par la loi

En font notamment partie, entre autres, les armes interdites et les drogues illégales.

*Exemples : couteaux papillons, couteaux déguisés sous la forme d'autres objets, points américains, matraques*

Sont également concernés les produits dont la vente est soumise à des restrictions légales si les conditions légales ne sont pas remplies.

*Exemple : médicaments sur ordonnance*

### 2. Armes à feu et munitions

Sont comprises toutes les armes à feu, ainsi que les fusils à air comprimé, à gaz comprimé et les armes à ressort, si celles-ci nécessitent une autorisation lors de l'achat.

*Exemples : carabines, pistolets, arbalètes, fusils à pompe nécessitant une autorisation, et pistolets de paintball*

### 3. Répliques d'armes

Cela comprend aussi bien les imitations d'armes à feu très semblables aux originales, que les armes à feu neutralisées.

*Exemples : fusils à pompe ou pistolets de paintball et armes de décoration (fusils, revolvers, pistolets) imitant de vrais fusils ou pistolets*

### 4. Offres posant problème et touchant au domaine de l'érotisme

Sont considérés comme posant problème les supports, illustrations et autres contenus qu'un observateur alpha considérerait comme pornographique ou obscène.

*Exemples : films pornographiques, présentations de produits exagérément explicites, fétiches posant problème (par ex. adultes en bébés, variantes bondage S-M extrêmes)*

Sont également concernés les articles du domaine de l'érotisme représentant de sérieux risques durables pour la santé.

*Exemples : instruments tels que cathéters et aiguilles de perfusion dont l'utilisation est prévue uniquement pour un personnel médical*

### 5. Produits à caractère fasciste, raciste ou xénophobe, même s'ils ne représentent pas un délit

Cela vaut en particulier pour les articles exprimant une opinion nazi ou représentant le régime nazi de manière non critique, en le banalisant ou en le glorifiant.

*Exemples : articles sur lesquels figurent des croix gammées ou des Sieg-runes, des drapeaux militaires du IIIe Reich (toutes versions confondues) des portraits et figurines de fonctionnaires et de soldats nazis, expressions pouvant poser problème (« Mit deutschem Gruß »)*

### 6. Faux documents officiels

Cela comprend outre les imitations de documents officiels, également les certificats et autorisations falsifiés.

*Exemple : vente de titres de docteur*

### 7. Jeux de hasard interdits

Cela comprend tous les types de jeux de hasard publics pour lesquels l'autorité compétente n'a pas accordé l'autorisation de courtage et/ou d'organisation requise, en particulier si le jeu de hasard est négocié et/ou organisé sur internet.

*Exemple : casinos en ligne, paris sur Internet, loterie via courtiers non-autorisés*

### 8. Terrains extraterrestres et droits similaires

Cela comprend toutes les offres d'achat de terrains et droits similaires dans l'espace, car de telles transactions ne sont pas autorisées par la loi.

*Exemples : terrains sur la Lune, baptiser une étoile*

### 9. Prestations surnaturelles ou paranormales

Sont concernées les prestations dans le domaine ésotérique et de la magie, notamment celles promettant une aide à des problèmes psychologiques ou psychiques.

*Exemples : offre de conseils ésotériques par téléphone, par chat ou par e-mail, prédictions, malédictions et conjurations*

**10. Produits potentiellement dangereux pour la santé**

Sont notamment considérées comme problématiques les substances psychoactives proposées pour une consommation en tant que psychotrope.

*Exemples : „Legal Highs“, „Herbal Highs“, „Research Chemicals“*

## 1. Cotisation d'adhésion

### 1.1 Tarif de base mensuel

Chiffre d'affaires annuel en ligne (brut)	Tarif de base mensuel*
Jusqu'à EUR 50.000	EUR 40
jusqu'à EUR 100.000	EUR 60
jusqu'à EUR 200.000	EUR 80
jusqu'à EUR 300.000	EUR 100
jusqu'à EUR 500.000	EUR 120
jusqu'à EUR 750.000	EUR 140
jusqu'à EUR 1.000.000	EUR 190
jusqu'à EUR 1.500.000	EUR 240
jusqu'à EUR 3.000.000	EUR 300
jusqu'à EUR 5.000.000	EUR 360
plus de EUR 5.000.000	Le barème des prix évolue de manière correspondante. Le montant concret sera communiqué dans le cas concret.

Le tarif de base est calculé sur la base du chiffre d'affaires. Le calcul est basé sur le chiffre d'affaires brut du membre, tel que défini dans les conditions générales d'adhésion, qui est réalisé au cours de l'année fiscale via toutes les présences en ligne enregistrées auprès de Trusted Shops. La cotisation comprend également la prime variable pour la Protection acheteur de Trusted Shops ou la Garantie Trusted Shops (période de couverture : 30 jours).

### 1.2 Frais mensuels par domaine : EUR 59

### 1.3 Prolongation de la période de couverture : offre de prix individuelle sur demande

La durée de couverture de la Protection acheteur de Trusted Shops et/ou de la garantie Trusted Shops peut être prolongée, sur demande et moyennant le paiement de frais, de 30 jours à respectivement 60, 90 ou 120 jours.

### 1.4 Option complémentaire facultative

Chaque option peut être réservée individuellement pour chaque présence (boutique) en ligne sous un domaine, dans une langue, pour un marché cible particulier (résiliable individuellement à chaque fois avec un préavis de 3 mois avant la fin de l'année contractuelle).

Option complémentaire	Prix mensuel par option complémentaire
Intégration Google	EUR 30
Avis produits	à partir de EUR 80**
Reputation Manager	à partir de EUR 50**

Tous les prix s'entendent hors taxes et sont dus à l'avance. Tous droits de modification réservés.

\*) Tarifs mensuels, comprenant la cotisation d'adhésion et la prime de la garantie Trusted Shops. Durée minimale du contrat : 1 an.

\*\*\*) Le prix mensuel est basé sur le chiffre d'affaires en ligne annuel (brut) du magasin. Le prix minimum spécifié est applicable aux boutiques dont le chiffre d'affaires ne dépasse pas EUR 5.000.000 brut.

## 2. Autres frais liés à l'adhésion

<b>2.1 Frais de dossier uniques</b>	EUR 99
<b>2.2 Frais de traitement de dossier en cas de sinistre</b>	EUR 25
<b>2.3 Frais de rédaction pour tout document de vérification supplémentaire à la suite d'une réalisation incorrecte des modifications</b>	EUR 50

## 3. Frais pour l'utilisation de l'intégration Excellence de la garantie de remboursement

Le coût de la garantie Trusted Shops doit être facturé à l'acheteur selon l'échelle suivante:

<b>Garantie de remboursement</b>	<b>Durée de couverture</b>	<b>Prix (TVA incluse)</b>
jusqu'à EUR 500	30 jours	EUR 0,98
jusqu'à EUR 1.500	30 jours	EUR 2,94
jusqu'à EUR 2.500	30 jours	EUR 4,90
jusqu'à EUR 5.000	30 jours	EUR 9,80
jusqu'à EUR 10.000	30 jours	EUR 19,60
jusqu'à EUR 20.000	30 jours	EUR 39,20

Pour une période de couverture de 60 jours, les prix ci-dessus sont à multiplier par 2, pour une période de couverture de 90 jours par 3, pour une période de couverture de 120 jours par 4.

## 4.

### 4. Prestations complémentaires en option pour les packs d'adhésion Trusted Shops

<b>4.1 Vérification express</b>	EUR 200
---------------------------------	---------

Procédure accélérée de rédaction du document de vérification en 3 jours ouvrés max. (sous réserve de solvabilité)

<b>4.2 Changement de nom de société</b>	EUR 50
---	--------

Reprise du contrat d'une boutique en ligne titulaire de la marque de confiance avec conservation des contenus (CGV, etc.)

<b>4.3 Changement de système de boutique en ligne</b>	EUR 200
---	---------

Nouvelle vérification en raison du changement de système de boutique en ligne

<b>4.4 Nouvelle vérification de la boutique</b>	EUR 200
---	---------

Nouvelle vérification en raison de modifications importantes des points majeurs touchant aux conditions à remplir pour se voir décerner la marque de confiance.

# Nos services

## 1. Formules d'adhésion

Tous les services sont offerts dans la langue correspondant au marché cible choisi.

Sauf accord contraire, les services de Marque de confiance et de Garantie sont en principe fournis pour un (1) boutique en ligne appartenant au membre, sous un seul nom de domaine, dans une version unilingue et destiné à un marché cible spécifique. Si un membre souhaite bénéficier des services pour d'autres boutiques en ligne (par ex. une version du site dans une autre langue, un autre nom de domaine), il doit acheter des domaines supplémentaires.

## 2. Options additionnelles.

Vous voulez tirer encore plus d'avantages de votre Affiliation Trusted Shops ? Alors réservez nos packs supplémentaires facultatifs. Chaque pack peut être réservé individuellement pour chaque apparition (boutique) en ligne sous un domaine, dans une langue, pour un marché cible particulier. La disponibilité de chaque pack supplémentaire facultatif dépend du marché cible principal de la boutique en ligne, pour laquelle la prestation supplémentaire doit être acquise. Les options disponibles sont représentées dans l'offre.

## 3. Trustbadge® avec avis clients.

Intégrez votre trustbadge en quelques minutes. Vous recevrez un guide d'intégration étape par étape avec des exemples et des conseils. Montrez votre note et vos étoiles à vos clients et à vos visiteurs. Vous pouvez également configurer le trustbadge de différentes façons afin de coller au mieux au design de votre site. En cliquant sur le trustbadge, le client est redirigé vers le profil d'évaluation détaillé de la boutique sauvegardé par Trusted Shops (évaluation globale, évaluations individuelles, nombre d'évaluations et avis clients). Le trustbadge, facile à intégrer, est mis à jour quotidiennement et automatiquement transféré vers votre boutique. Cela veut dire qu'après l'intégration simple qui ne doit se faire qu'une fois, vous n'avez plus le moindre effort technique à fournir.

## 4. Avis clients.

Des évaluations et avis clients positifs vérifiables sont un indicateur important de la fiabilité d'une boutique en ligne pour les acheteurs sur Internet.

Le système d'évaluation fourni dans la langue convenue contient les fonctions suivantes :

- Les clients de la boutique en ligne peuvent évaluer la boutique en se basant sur au moins un des trois critères prédéfinis que sont le service clientèle, la livraison et le produit en utilisant un formulaire fourni par Trusted Shops (ci-après dénommé « l'évaluation »). Des étoiles d'évaluation sur une échelle de 1 à 5 peuvent être attribuées pour chaque critère, 5 étoiles représentant la meilleure note.
- Si vous proposez des services via votre site Internet, vous disposez du système à 1 catégorie. Votre client peut évaluer votre site en fonction du critère « service ». Si vous proposez des marchandises, vous pouvez profiter de notre système à 3 catégories. Dans ce cas, il ne sera pas possible d'utiliser le système à 1 catégorie.

Si vous voulez commencer par utiliser le système à 1 catégorie avant de proposer des marchandises par la suite, vous devrez alors passer au système à 3 catégories. Toutes les évaluations collectées seront réinitialisées. Cela s'applique également lors d'un passage du système à 3 catégories à celui à 1 catégorie.

- Collecte des avis clients (commentaires) en utilisant un formulaire en ligne fourni par Trusted Shops. Les évaluations et les avis clients (conjointement dénommés « évaluations ») sont enregistrés de façon permanente et peuvent être consultés par la boutique en ligne et les employés de Trusted Shops dans une zone sécurisée du système en ligne pendant une période de 12 mois.

### Profil d'évaluation.

L'ensemble de vos avis clients est publié sur votre profil d'évaluation Trusted Shops. Ce dernier est optimisé pour le référencement SEO et conçu en responsive design, ce qui permet de le parcourir également sur mobile ou tablette.

Le profil d'évaluation contient un résumé des évaluations soumises au cours des 12 derniers mois. Une évaluation globale est calculée à partir de toutes les évaluations soumises au cours des 12 derniers mois. Chaque critère est inclus dans l'évaluation globale et pondéré en fonction du nombre d'évaluations soumises. Le profil d'évaluation indique la note en étoiles que la boutique a reçue sur un total maximal possible de cinq étoiles en s'appuyant sur une moyenne pondérée. Une évaluation globale est calculée ainsi :

<b>Échelle à cinq étoiles</b>	<b>Évaluation globale</b>
5 à 4,5	Excellent
< 4,5 à 3,5	Bon
< 3,5 à 2,5	Correct
< 2,5 à 1,5	Mauvais
< 1,5 à 0	Très mauvais

Les évaluations et le profil d'évaluation sont enregistrés de façon permanente et peuvent être consultés par la boutique en ligne et les employés de Trusted Shops dans une zone sécurisée du système en ligne pendant une période de 12 mois.

### **Modèles d'e-mails et paramètres d'envoi.**

Vous décidez de la date d'envoi de vos demandes d'évaluation. Chargez les données de vos clients, choisissez la date d'envoi et nous envoyons la demande par e-mail au moment prévu. Si besoin, vos clients peuvent choisir de reporter leur évaluation à plus tard. Différents modèles d'e-mails personnalisés avec le logo de votre site vous sont proposés, parmi lesquels vous pouvez sélectionner celui qui vous convient.

### **Collectez automatiquement.**

Intégrez nos boutons "Évaluer maintenant" ou "Évaluer plus tard" dans vos e-mails existants et collectez automatiquement les avis de vos clients.

### **Appli pour smartphone.**

Lisez, commentez et gérez vos avis en nomade en utilisant notre application mobile (iOS et Android).

### **Nombre d'avis clients par mois.**

Le nombre d'avis clients est totalement illimité ! Il est important que vous puissiez recevoir le plus de retours d'expérience et le plus d'opinions possible.

### **Notification de nouveaux avis.**

Soyez alerté par e-mail dès qu'un client dépose un avis. Vous êtes ainsi en mesure de répondre rapidement aux commentaires

### **Réponse aux avis clients.**

Vous avez la possibilité de répondre publiquement à tout avis déposé. Vous avez reçu un avis négatif ? Montrez votre réactivité en cas de problème et répondez par un commentaire mettant en avant votre professionnalisme. Grâce à notre application, réagissez à tout commentaire client, même en déplacement!

### **Gestion de contenu illicite.**

Vous avez des doutes sur l'authenticité d'un avis ? Notre Service Client dispose d'une équipe dédiée à la modération des commentaires clients.

Au cas où une évaluation serait de mauvaise foi, vous pouvez choisir de signaler l'infraction quand vous voulez. Nous vérifions les faits.

Si du point de vue de la boutique en ligne, une évaluation enfreint des lois applicables (par exemple si elle est objectivement fausse ou insultante), Trusted Shops vérifie manuellement l'évaluation et désactive tout avis client considéré comme illicite.

### **Partage sur les réseaux sociaux.**

Les clients satisfaits sont toujours prêts à recommander des produits et des sites à leur entourage. Offrez-leur cette possibilité grâce à nos boutons de partage Facebook, Twitter et Google+.



## Reputation Manager

Obtenez des avis positifs - sur toutes les plateformes, à partir d'une seule source ! Grâce à la fonction Digital Reputation Manager, vous pouvez utiliser le puissant moteur d'évaluation d'eTrusted pour améliorer rapidement vos évaluations sur d'autres plateformes ouvertes et pertinentes pour le référencement SEO, telles que Google, Facebook, Trustpilot, etc. et les maintenir sur le long terme. Comparez vos scores sur les différentes plateformes et dirigez les demandes d'évaluations vers les profils que vous souhaitez améliorer. Vous pouvez le faire pour toutes les boutiques en ligne et points de contact ou pour certains d'entre eux, de manière permanente ou pour des périodes spécifiques, automatiquement ou manuellement. Vous planifiez, gérez et contrôlez toutes ces étapes directement depuis le centre de contrôle eTrusted.

### Rich snippets.

Les "rich snippets" vous permettent d'afficher vos étoiles dans les résultats de recherche organique sur Google. Intégrez le code prévu à cet effet et affichez vos étoiles Google gratuitement, en référencement naturel.

### Vignettes avis clients.

Sur votre site, affichez les avis de vos clients de façon personnalisée grâce aux vignettes avis clients. Les contenus générés par les utilisateurs sont très appréciés de Google et permettent d'améliorer votre visibilité. Il vous suffit tout simplement d'intégrer le code Javascript fourni et vos clients généreront continuellement du contenu pour votre site Internet.

### My Trusted Shops.

Un seul endroit pour tout gérer. Avec votre identifiant personnel My Trusted Shops (MyTS), vous pouvez gérer, analyser et répondre à tous vos avis, changer les données de votre boutique et passer d'un forfait d'adhésion à un autre.

### Modules solutions e-commerce.

Une intégration extrêmement simple. Si vous utilisez un logiciel de l'un de nos partenaires, le démarrage est encore plus simple ! Nos partenaires vous permettent d'accéder en quelques clics à la zone d'administration du logiciel de la boutique avec un logiciel prêt à l'emploi.

### Optimisé pour mobile.

Aujourd'hui, plus d'un tiers des acheteurs en ligne donnent leur avis depuis leur portable. C'est pourquoi nous avons développé des solutions de collecte et d'affichage des avis entièrement optimisés pour mobile.

### Légitimité sociale.

Des avis authentiques provenant de personnes réelles. Les acheteurs en ligne ont la possibilité d'ajouter certaines données personnelles afin d'apporter une preuve sociale à leur avis. La confiance des acheteurs vis-à-vis de l'e-commerçant se trouve ainsi renforcée !

## 5. Étoiles dans Google.

Transmettez automatiquement vos avis clients à Google et affichez vos étoiles dans vos campagnes AdWords et annonces pour offres de produits, ainsi que sur Google Shopping et Product Listing Ads si Google propose ces produits dans le pays de la boutique en ligne concernée. Trusted Shops transmettra vos avis clients, mais Google gèrera les données reçues et décidera d'afficher ou non les avis clients. Trusted Shops ne peut être tenu responsable des conditions ou des restrictions temporelles d'affichage des avis clients dans les services de Google.

## 6. Profils interconnectés.

Reliez vos différents profils d'évaluation et affichez ainsi l'ensemble de vos avis. Si vous récoltez les avis de vos clients pour plus d'un domaine, cela vous permet ainsi de promouvoir vos autres sites.

## 7. Booster d'avis.

Utilisez l'outil « collecteur d'avis » pour charger une liste de vos dernières commandes et récoltez les avis de vos clients en un rien de temps. Vous n'avez rien à intégrer. Grâce à notre solution simple à utiliser, il vous suffit de charger un fichier Excel contenant les noms, numéros de commande et adresses e-mail de vos clients. C'est du prêt-à-collecter !

## 8. Appli Facebook.

Mettez en avant votre fiabilité auprès de vos fans Facebook. Intégrez à votre page Facebook un onglet "Avis Clients" et vos abonnés pourront consulter les avis de vos clients.

## 9. Benchmarking.

Comparez vos performances à celles des autres. Analysez le nombre de vos avis par rapport à votre note moyenne, puis comparez les résultats à ceux d'autres sites. L'analytique s'applique à vos avis !

## 10. Avis produits

Offrez à vos clients une meilleure expérience d'achat en leur fournissant davantage d'informations et augmentez ainsi votre taux de conversion.

Grâce à l'intégration du Trustbadge© vous pouvez collecter les avis de vos clients automatiquement. Grâce à un affichage clair des avis clients sur les pages produits, vos clients obtiennent des informations fiables et choisiront ainsi plus souvent votre site pour effectuer leurs achats.

## 11. API avis clients.

Vous souhaitez utiliser les avis de vos clients de façon personnalisée, dans votre propre contexte informatique ? Avec notre API complète pour avis clients, vous obtenez les notes et commentaires au format JSON ou XML. Pour une flexibilité totale.

## 12. Externalisation de la gestion des avis

Notre gamme de services

- Identification des évaluations sans lien avec une commande
  - Vérification et suppression des évaluations interdites
  - Médiation active
  - Transmission des évaluations négatives à votre service clientèle
- + en option:
- + Commentaire actif des évaluations
  - + Interlocuteur personnel
  - + Analyse et conseil pour optimiser votre boutique

## 13. Marque de confiance et Garantie Trusted Shops.

Cette option contient un audit détaillé de votre boutique en ligne réalisé sur la base des engagements de qualité du programme Trusted Shops, de même que la Garantie Trusted Shops. La Garantie de remboursement Trusted Shops protège l'acheteur contre toute perte d'argent en cas de non-livraison de la marchandise ou de non remboursement. Le service après-vente et l'arbitrage de litiges font également partie des prestations fournies.

### Vérification des conditions de participation au programme Trusted Shops

Votre site est contrôlé sur le respect des [engagements de qualité](#) Trusted Shops. Les engagements de qualité Trusted Shops sont basés sur les lois européennes et nationales pertinentes en matière de shopping en ligne et tiennent compte de la jurisprudence actuelle. Ces critères tiennent également compte des nombreuses recommandations émanant des associations de consommateurs. Leur respect vous permet de vous démarquer positivement de la concurrence.

Les engagements de qualité contiennent quelques indicateurs de qualité. Trusted Shops mesure en temps réel des indicateurs de qualité sur la base du retour d'expérience de vos clients provenant de la garantie Trusted Shops et des avis clients. Les indicateurs de qualité Trusted Shops sont comparables à un système de benchmark. Si vos valeurs se situent en zone verte, aucune action n'est nécessaire. Si vos valeurs se situent en zone jaune, nous vous invitons à les observer de près. Une action urgente n'est nécessaire que lorsque les valeurs se situent en zone rouge.

A l'aide des graphiques visibles dans votre espace membre dans le système Trusted Shops, vous pouvez identifier des tendances générales mais aussi des mouvements brusques de vos indicateurs de qualité. Vous pouvez ainsi agir à temps et améliorer la qualité de votre boutique en ligne.

### Document de vérification individuel

Dans le cadre de l'examen de votre candidature pour obtenir la marque de confiance, Trusted Shops établit un document de vérification individuel. Ce document de vérification indique dans quelle mesure votre site marchand répond aux lignes directrices du programme Trusted Shops et quels sont les points qui, selon

Trusted Shops, peuvent faire l'objet d'améliorations. Pour chaque point, vous recevez des conseils et des explications clairs qui vous permettent d'éliminer vous-même les erreurs pour, de cette manière, améliorer la confiance des acheteurs dans votre boutique en ligne.

### **Marque de confiance Trusted Shops**

Grâce à la marque de confiance Trusted Shops, votre boutique en ligne peut, après retour positif de la vérification, se présenter comme étant membre du programme Trusted Shops. Le programme Trusted Shops est réservé aux vendeurs offrant un excellent service client et une expérience d'achat sécurisée. Elle rassure ainsi les acheteurs en ligne les plus critiques en leur offrant un pack sécurité complet constitué d'une marque de confiance, d'une garantie et d'un service après-vente.

Si un visiteur de votre boutique en ligne clique sur la marque de confiance Trusted Shops, il sera redirigé via une connexion en ligne sécurisée (SSL) vers le profil de garantie de la boutique en ligne. Il pourra vérifier son statut de membre actif du programme Trusted Shops. Il peut ainsi se convaincre, avant tout achat, que votre boutique en ligne offre toute la sécurité requise et mérite sa confiance.

### **Protection acheteurs et Garantie Trusted Shops**

Vos clients souhaitent souscrire à la Protection acheteurs Trusted Shops et à la garantie Trusted Shops après avoir effectué un achat sur votre boutique en ligne. La souscription à la Protection Acheteurs et à la garantie Trusted Shops est proposée à titre facultatif aux clients de la boutique en ligne. Après s'être inscrit, le client reçoit un message de confirmation de son inscription.

Dans certains pays, vos clients peuvent souscrire au programme Trusted Shops Basic (avec Protection acheteurs jusqu'à 100 € par achat) après avoir effectué un achat sur une boutique en ligne. Ils peuvent aussi choisir l'option supérieure Trusted Shops PLUS proposant une garantie allant jusqu'à 20 000 € par achat (garantie Trusted Shops).

Dans d'autres pays, vos clients ne peuvent pas souscrire au programme d'acheteurs Trusted Shops. Toutefois, dans ces cas, vos clients peuvent souscrire à la Garantie Trusted Shops immédiatement après l'achat et gratuitement.

En outre, dans le cadre de la Protection acheteurs Trusted Shops, nous vous assistons en cas de désaccords entre vos clients et vous. Grâce aux prestations de la Garantie Trusted Shops, vous élargissez et optimisez ainsi vos propres services.

Trusted Shops met à la disposition du site marchand un système en ligne à l'attention de ses clients pendant la durée d'utilisation légale des marques Trusted Shops.

Les clients de la boutique en ligne ont la possibilité de signaler à Trusted Shops, directement en ligne, via ce système, tout problème survenant après un achat de marchandise effectué sous protection acheteurs ou sous garantie Trusted Shops (p. ex. non-livraison de la marchandise). Trusted Shops se charge alors du traitement ultérieur des réclamations dont il a été informé via ledit système.

### **Service consommateurs par e-mail, Internet, téléphone**

En cas de problème avec la commande en ligne, les consommateurs peuvent s'adresser par e-mail, par le biais du système en ligne ou par téléphone à notre service Clients expérimenté et multilingue et bénéficier ainsi d'une assistance, p. ex. dans le cas de la résolution de transactions. Vous élargissez et optimisez ainsi votre propre service Clients à l'aide d'une prestation neutre et coopérative.

### **Gestion des identifiants et des utilisateurs**

Dans votre espace de connexion personnel et sécurisé Trusted Shops, vous pouvez voir et commenter les évaluations, traiter des cas de garantie et télécharger des documents importants. Grâce à votre accès en tant qu'administrateur, vous pouvez créer des accès pour vos employés et leur accorder des droits d'accès aux différents espaces (par ex. traitement des cas de garantie ou des évaluations).

En contractant un engagement ferme pour une adhésion Trusted Shops, vous contractez simultanément un contrat de garantie avec les garants de Trusted Shops. Le garant de Trusted Shops est Atradius Credit Insurance, une filiale d'Atradius Credito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Cologne (Allemagne) et pour le surplus R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden (Allemagne). Le contrat de garantie entrera en vigueur après l'acceptation par Trusted Shops de la demande d'adhésion du membre (ci-après la « date effective »).

# Conditions générales de la garantie Trusted Shops

## § 1 Objet de la garantie Trusted Shops

- Atradius se charge, suite à l'examen de la solvabilité de la boutique en ligne, et pour le compte de celle-ci, de garantir les transactions effectuées en ligne, par Internet, en s'engageant, vis-à-vis des clients en ligne, et à leur demande, à effectuer le paiement si les conditions désignées au § 2 n° 3 sont remplies.
- La médiation et l'exécution du contrat de garantie Trusted Shops sont assurées par Trusted Shops AG, basée à Cologne (ci-après : « Trusted Shops »), au nom et pour le compte d'Atradius.

## § 2 Étendue de la prise en charge de la responsabilité

- La boutique en ligne demande un cadre de garantie correspondant à la base de son chiffre d'affaires en ligne prévisible par exercice. Les garanties à évaluer sont imputées au cadre de garantie octroyé suite à l'examen de la solvabilité.
- Atradius est en droit, en cas d'augmentation du risque ou d'informations laissant présumer une détérioration de la solvabilité de la boutique en ligne, ou pour toute autre raison lui paraissant légitime, de restreindre ou d'abroger le cadre de garantie pour l'avenir. Par la conclusion de ce contrat, le cadre de garantie désigné dans le contrat de garantie Trusted Shops est octroyé à la boutique en ligne jusqu'à nouvel ordre. Dès que les chiffres d'affaires en ligne réalisés atteindront 70 % du cadre de garantie octroyé, Trusted Shops s'efforcera, en collaboration avec Atradius, d'adapter le cadre de garantie de façon appropriée. Cette adaptation est également soumise à un nouvel examen de solvabilité de la boutique en ligne, conformément aux dispositions du § 3.
- Atradius garantit, par l'intermédiaire de cette garantie Trusted Shops, au client en ligne, le remboursement du paiement anticipé de celui-ci dans les cas désignés dans le [déclaration de garantie \(TS-GAE\)](#).
- Si le client en ligne ne respecte pas un délai sans que la faute lui en soit imputable, Atradius est en droit de considérer le délai comme tenu.

## § 3 Conditions pour la prise en charge de la responsabilité

- Afin de permettre à Atradius un examen de solvabilité approprié avant la prise en charge du risque lié à la responsabilité, la boutique en ligne communiquera à Atradius ses coordonnées bancaires et l'autorisera à solliciter des renseignements auprès de sa banque. Si ces informations ne suffisent pas afin de dresser un avis définitif ou de fixer le cadre de garantie requis, elle présentera à Atradius, sur demande, d'autres documents, comme par exemple ses deux dernières clôtures annuelles de comptes et, si nécessaire, elle commentera ces documents ainsi que l'évolution de l'activité commerciale depuis la dernière date de référence du bilan. Pendant toute la durée du contrat, la boutique en ligne remettra spontanément à Atradius les clôtures annuelles des comptes suivantes.
- Pendant toute la durée du contrat, elle informera spontanément Atradius de tous les changements essentiels susceptibles d'avoir une importance pour l'évaluation de son honorabilité commerciale, comme par exemple les changements d'associés, les modifications du capital, la résiliation de lignes de crédit, etc.
- Pendant toute la durée du contrat de garantie Trusted Shops, Atradius est en droit d'exiger des renseignements sur l'évolution en cours des activités ainsi que sur d'autres éléments lui apparaissant importants pour l'évaluation de l'honorabilité commerciale.
- Atradius s'engage à faire un traitement confidentiel de toutes les informations, données et documents dont elle dispose en lien avec le contrat de garantie Trusted Shops, et de les utiliser exclusivement pour l'examen de solvabilité.

## § 4 Exécution des ordres de garantie

Pour la prise en charge, la modification et l'exécution des garanties Trusted Shops, les dispositions suivantes sont applicables :

### 1. La boutique en ligne

- est en droit, tant que les conditions préalables à la prise en charge de la responsabilité par Atradius sont remplies, de proposer à ses clients, sur son site Internet, la garantie de transactions en ligne pour le client ;
- s'engage, pour toute la durée du contrat, à respecter les conditions d'utilisation indiquées à l'art. B2 des conditions générales d'adhésion ;

### 2. Atradius

- tient pour la boutique en ligne un compte donnant des renseignements sur l'utilisation du cadre de garantie pour la garantie de transactions en ligne ;
- passé les garanties en écriture sur le compte prédésigné à partir de la date d'établissement. Une sortie du compte est opérée une fois la transaction servant de base à la garantie réglée.

## § 5 Utilisation

### 1. La boutique en ligne

- est tenue de prendre, avec le soin qu'apporterait, dans les mêmes circonstances, une personne ayant qualité de commerçant, toutes les mesures appropriées afin d'éviter un sinistre ;
- dans le cas où les services d'Atradius sont sollicités, apportera, dans un délai de 5 jours ouvrables, de manière adéquate, la preuve de la fourniture opérée ; fera savoir, dans le cas de livraisons de marchandises, si l'objet acheté livré a été restitué dans les délais fixés en vertu du contrat de vente ;
- fournira, dans le cas d'une sollicitation des services d'Atradius, et à la demande de celle-ci, tous les documents et informations nécessaires à l'utilisation de ces services, notamment des attestations concrètes de délais de livraison, des justificatifs de livraison et de remboursement ainsi que des attestations détaillées de traces d'utilisation ou d'autres circonstances justifiant des diminutions de la valeur ou des déductions.

### 2. Atradius

- est en droit, en cas de sollicitation de ses services, d'effectuer des paiements sans devoir vérifier si la boutique en ligne a des objections ou contestations de la revendication ;
- est en droit, en cas d'utilisation de ses services, de payer la différence entre le prix d'achat et le montant du remboursement dès lors que le droit de la boutique en ligne de procéder à des diminutions de valeur ou déduction du client en ligne est contesté ;
- fera part au client en ligne assuré d'une éventuelle réserve de la boutique en ligne ;
- peut effectuer un paiement à quiconque peut être considéré, suite à un examen minutieux, comme autorisé à encaisser ;
- en cas de paiement, en informera immédiatement la boutique en ligne.

## § 6 Accords de recours

La boutique en ligne est tenue de rembourser à Atradius tout paiement effectué par celle-ci sur la garantie Trusted Shops, sans préjudice d'autres recours ainsi que coûts. Ces paiements seront facturés par Atradius à la boutique en ligne le dernier jour de chaque mois, et accompagnés d'une liste détaillée. Les paiements anticipés d'Atradius produisent des intérêts, de la date de paiement par Atradius jusqu'à leur remboursement par la boutique en ligne, conformément aux §§ 288 alinéa 2, 247 du code civil de la République Fédérale d'Allemagne (BGB). En outre, Atradius peut exiger de la boutique en ligne la fourniture des fonds dès la sollicitation de la garantie.

La boutique en ligne remboursera à Atradius tous les coûts des poursuites judiciaires et autres coûts occasionnés à Atradius par le recours de clients en ligne aux garanties Trusted Shops.

Pour des raisons techniques d'exécution, il peut se produire que Trusted Shops effectue des paiements. Dans de tels cas, ceux-ci sont considérés, vis-à-vis de la boutique en

ligne, comme effectués par Atradius. Trusted Shops AG est en droit d'exercer le droit de recours pour Atradius.

## § 7 Prime

Le montant de la prime est basé sur l'utilisation effective du cadre de garantie (limite) octroyé par Atradius selon la formule de calcul suivante : total des garanties x durée en jours x taux de prime selon contrat de garantie.

## § 8 Activité d'intermédiaire

Tant que la boutique en ligne, pour ce qui est des livraisons ou des prestations de services, n'intervient pas elle-même en tant que contractante avec le client final, mais se limite à faire signer des contrats d'achat ou de prestation de services au travers d'un portail électronique, à jouer un rôle d'intermédiaire dans l'utilisation d'un logiciel de boutique ou de toute autre plate-forme semblable, elle devra s'assurer que les parties contractantes de l'achat ou de la prestation de service (prestataire) ont respecté leurs obligations aux termes des articles 2 et 5 cités plus haut tout au long de la durée de leur contrat. Atradius a le droit d'exercer les droits convenus au § 6 ci-dessus vis-à-vis de la boutique en ligne si elle doit effectuer un paiement à un client d'un prestataire dans le cadre du § 5 alinéa 2.

## § 9 Fin du contrat

- Le contrat de garantie Trusted Shops prend fin automatiquement au moment de l'abrogation du cadre de garantie octroyé ou à la fin du contrat d'affiliation entre la boutique en ligne et Trusted Shops AG.
- Les parties ont le droit de procéder à une résiliation extraordinaire pour motif grave. Il y a notamment motif grave de résiliation exceptionnelle par Atradius quand
  - la boutique en ligne ne rembourse pas, dans un délai de 7 jours calendrier suivant la réception de l'avis de paiement (§ 6), les paiements effectués par Atradius pour cause de sollicitations des acheteurs en ligne, y compris les coûts et intérêts liés ; ou
  - lorsqu'elle a communiqué à Atradius des indications inexactes relativement à l'évaluation de son honorabilité commerciale, à moins que ces indications ne se soient pas fondées sur une malveillance ou une grossière négligence ; ou
  - la boutique en ligne subit, d'après Atradius, une mise en péril considérable de son patrimoine ou une détérioration considérable de son patrimoine, ou Atradius prend connaissances de tels faits, ou la boutique en ligne devient insolvable au sens de l'ordonnance allemande sur l'insolvabilité (InsO).

La responsabilité de la boutique en ligne est engagée, même une fois le contrat de garantie arrivé à son terme, pour les sollicitations des garanties Trusted Shops à évaluer.

## § 10 Responsabilité d'Atradius

La responsabilité d'Atradius est engagée, vis-à-vis de la boutique en ligne, uniquement pour les malveillances et les négligences graves, mais non pas pour les dommages occasionnés par la guerre, les événements de guerre, les attaques terroristes, les troubles intérieurs, les grèves, les saisies, les perturbations des flux de marchandises ou de paiements résultant d'événement de force majeure, les catastrophes naturelles ou par l'énergie nucléaire.

## § 11 Dispositions finales

Les modifications ou compléments au contrat de garantie Trusted Shops ne sont valables que dans la mesure où ils sont fixés dans un avenant ou ont été confirmés par écrit, sous une autre forme, par Atradius. Les accords annexes par oral ne sont pas valables. Les déclarations de volonté et les avis doivent revêtir la forme écrite.

- Pour tous litiges relatifs au contrat de garantie Trusted Shops, le droit allemand est applicable.
- Cologne est le lieu d'exécution et de juridiction compétente.
- La boutique en ligne peut adresser ses réclamations à l'Agence fédérale de surveillance des services financiers (BAFin) : Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht - Bereich Versicherungen -, Graurheindorfer Straße 108, D-53117 Bonn.