

## 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 à la sous-traitance du traitement de données à caractère personnel. 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 GmbH.

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 de demande d'adhésion 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 (p. ex. Webshop, Shop Application ou affichages pour terminaux mobiles, Shop Application de pages tierces).

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.

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

A1.1 Trusted Shops possède tous les droits de propriété intellectuelle (y compris copyright, droits de brevet, marques déposées, droits de conception, droits relatifs aux bases de données et droits relatifs aux informations confidentielles) liés aux marques Trusted Shops, au système en ligne et à tout autre élément fourni ou faisant l'objet d'une licence accordée au Membre dans le cadre du présent contrat d'adhésion.

A1.2 Il est interdit au Membre d'utiliser les marques verbales ou figuratives (logo) de Trusted Shops ou encore de donner l'impression que son site Internet a été vérifié par Trusted Shops, à moins qu'il n'y soit autorisé par cette dernière en vertu d'une licence d'utilisation.

#### Section A2 Frais et conditions de paiement

A2.1 Le montant des frais d'adhésion s'appuie sur les services forfaitaires de Trusted Shops selon la liste des prix.

A2.2 Les frais d'adhésion sont exigibles d'avance au début de chaque année contractuelle. Ils sont payables, pendant la première année contractuelle, au moment de la conclusion du contrat puis, d'avance, au début de chaque nouvelle année contractuelle.

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 dans le paiement de l'un de ses versements.

A2.5 Lors de l'application des dispositions de l'article A2.4, le paiement restant pour l'année contractuelle devient exigible avec effet immédiat.

A2.6 Sans limiter ses droits découlant des présentes conditions d'adhésion, Trusted Shops peut, à sa propre discrétion, suspendre ses services si le Membre a plus de trente (30) jours de retard dans le paiement d'une facture à condition qu'une notification de rappel ait préalablement été envoyée au Membre. 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.

A2.7 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.

A2.8 Le Membre consent à ce que toutes les factures soient envoyées par e-mail. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

#### Section A3 Prestations de Trusted Shops

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

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

## Section A4 Obligations du Membre

- A4.1 Il appartient au Membre de créer à ses propres frais les conditions techniques requises pour l'utilisation des systèmes en ligne mis à disposition par Trusted Shops, il doit en particulier préparer ses propres systèmes à l'utilisation des prestations.
- A4.2 Le Membre doit respecter le droit en vigueur. 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 induite par un tiers et de garder secret son mot de 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 remplisse les obligations définies dans la présente Section A4. Il sera tenu responsable de toute infraction par le prestataire tiers. Tout non-respect de la part de la tierce partie sera considéré comme un non-respect de la part du Membre.
- A4.7 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.

## Section A5 Garanties, limitation de responsabilité

- A5.1 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
- A5.2 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 essentielles); 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.
- A5.3 En cas de manquement à une obligation contractuelle essentielle résultant d'une négligence légère, la responsabilité est limitée aux dommages contractuels typiquement prévisibles.  
La responsabilité pour les dommages contractuels non typiques, les dommages résultants d'un vice et le manque à gagner est exclue.
- A5.4 Il en va de même pour les violations des obligations imputables aux agents d'exécution.
- A5.5 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 délivrance causés par Internet.

Il en va de même pour d'autres événements graves, tels que notamment des difficultés techniques échappant au contrôle de Trusted Shops, des cas de force majeure, des conflits sociaux, des acte de guerre ou de terrorisme, etc. ayant des conséquences imprévisibles sur l'exécution de la prestation. À cet égard, Trusted Shops ne garantit pas que les systèmes en ligne mis à disposition soient accessibles, disponibles et exempts d'erreurs à tout moment.

## Section A6 Confidentialité

Trusted Shops s'engage à traiter de manière confidentielle l'ensemble des informations, données et documents confidentiels qu'elle obtient du Membre 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 prorogé 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 Constituent notamment une raison importante au sens du Point A7.3, le fait, pour le Membre, de :
- ne pas se conformer de manière réitérée, malgré mise en demeure, à une ou plusieurs obligations lui incombant en vertu de la Section A4 ou de refuser définitivement et sérieusement de se conformer à dites obligations ; ou
  - d'avoir plus de trente (30) jours de retard dans le paiement d'une mensualité ou de la cotisation d'adhésion annuelle malgré mise en demeure de procéder au paiement de la somme due.

## 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. L'opposition du Membre doit parvenir à Trusted Shops dans un délai d'un (1) mois après réception de la notification.

## Section A9 Dispositions finales

- A9.1 Toutes les notifications et déclarations données ou requises en vertu du présent contrat d'adhésion doivent être rédigées par écrit.
- A9.2 **Droit applicable.** Le présent contrat et tous les litiges en découlant ou en lien avec celui-ci sont exclusivement régis par le droit allemand. **Langue du contrat.** La langue officielle du contrat est le français.
- A9.3 Si le membre est un commerçant ("Kaufmann") au sens du Code de commerce allemand (HGB), une personne morale de droit public ou un fonds spécial de droit public, le tribunal compétent est celui de Cologne, à moins qu'une compétence exclusive ne soit attribuée. Il en va de même si le siège social du Membre n'est pas situé en Allemagne ou si son lieu de résidence ou de séjour habituel est inconnu au moment de l'introduction de l'action.

## **Partie B Conditions supplémentaires relatives aux prestations « 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.

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

### **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 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.
- B1.3 Le Membre s'assurera que le Trustbadge de Trusted Shops est intégré uniquement sur le site Internet et dans le respect des directives fournies par Trusted Shops.

### **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, tant que le Membre remplit les conditions de la licence en ce qu'il :
- se conforme à la version actuelle des engagements de qualité ;
  - offre à ses clients la possibilité de souscrire à la garantie Trusted Shops ;
  - fait usage des marques selon les directives mises à disposition par Trusted Shops ;
  - remplit les obligations énumérées dans les Sections A4 et B3 ; et
  - 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 du site Internet 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'usage 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 garantie : le Membre devra fournir à Trusted Shops les reçus de livraison, les preuves de remboursement ou autres documents ou informations concernant des traces

d'utilisation ou d'autres circonstances justifiant une dépréciation ou des abattements.

- B3.3 Le Membre s'engage à rembourser à Trusted Shops tout paiement effectué par cette dernière dans les cas d'application de la garantie Trusted Shops (Point B de la Déclaration de Garantie Trusted Shops) sans préjudice d'autres droits à dommages et intérêts et remboursement de frais. Trusted Shops facturera ces paiements au Membre en lui fournissant un descriptif détaillé.
- 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 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 notamment, le cas échéant, exiger du Membre par écrit
- qu'il se conforme aux conditions de la licence endéans un délai fixé ; et/ou
  - qu'il renonce au comportement litigieux pour l'avenir ; ou
  - 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 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 Calcul rectificatif**

- B6.1 A la fin de chaque année contractuelle, le Membre communique, sans attendre de sollicitation de Trusted Shops, les informations relatives à son chiffre d'affaires effectivement réalisé lors de l'exercice sur tous les sites Internet déclarés à Trusted Shops.
- B6.2 En l'absence de communication du chiffre d'affaires effectivement réalisé, Trusted Shops pourra calculer ce dernier par extrapolation ou en utilisant d'autres sources d'informations, le Membre étant autorisé à apporter la preuve que le chiffre d'affaires réellement réalisé est différent de celui calculé par Trusted Shops.
- B6.3 Si le chiffre d'affaires réel dépasse le chiffre d'affaires prévisionnel, sur lequel se fonde le calcul des frais d'adhésion, et si le chiffre d'affaires réel relève d'une classe de chiffre d'affaires supérieure selon la liste de prix, un paiement supplémentaire correspondant à la différence entre l'ancienne et la nouvelle classe de chiffre d'affaires est effectué pour l'année contractuelle écoulée. Le classement dans une nouvelle tranche de chiffre d'affaires s'applique également automatiquement à l'année contractuelle suivante.
- B6.4 Si l'on constate, pendant l'année contractuelle, que le chiffre d'affaires réel est sensiblement supérieur à celui estimé, Trusted Shops peut recalculer, dès l'année contractuelle en cours, la cotisation du mois suivant conformément au barème. Dans ce cas, la base de calcul est constituée par le chiffre d'affaire mensuel

moyen rapporté à l'année contractuelle. S'il y a lieu, le Membre peut apporter la preuve que ce chiffre d'affaires est inférieur à celui extrapolé.

#### **Section B7 Absence de consultations juridiques**

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

#### **Section B8 Résiliation extraordinaire**

B8.1 Constituent notamment une raison importante justifiant un usage par Trusted Shops du droit de résiliation extraordinaire sans préavis :

- le fait pour le Membre de ne pas satisfaire à une obligation visée à la Section B2 et au Point B3.3 en dépit d'une mise en demeure et d'un délai pour s'y conformer, ou de ne pas y satisfaire à plusieurs reprises ou encore de refuser sérieusement et définitivement de s'y conformer ; ou
- le fait pour le Membre de communiquer un faux chiffre d'affaires prévisionnel ou effectif ; ou
- la résiliation du contrat relatif à la Garantie Trusted Shops conclu avec le Membre en raison de la suppression de la couverture de garantie octroyée ou pour un autre motif.

### **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 collecter les données nécessaires à la fourniture des services Trusted Shops sur le site Internet du Membre à l'aide du Trustbadge.
- C1.3 Le Membre s'assurera que le Trustbadge de Trusted Shops est intégré uniquement sur le site Internet et dans le respect des directives fournies par Trusted Shops.

C2.3 Lorsqu'il considère qu'un avis est illicite (injure, diffamation ou fausses allégations), le Membre peut demander la suppression d'un avis. Trusted Shops examine alors manuellement l'avis en question et le désactive en cas d'illicéité objective. D'autre part, si le membre estime qu'une image jointe à un avis est contraire aux dispositions légales et/ou aux conditions d'utilisation du système d'avis client, Trusted Shops examine l'image en conséquence. Si, à cette occasion, Trusted Shops constate une violation, elle supprime l'image. Le reste de l'avis subsiste s'il n'est pas objectivement illicite en soi.

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'avis clients ne remplisse pas sa fonction ou visant à compliquer son utilisation.

C2.7 Le Membre est tenu d'intégrer le système d'avis 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 (vente).
- 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 Lorsqu'il invite ses clients à émettre un avis par e-mail ou lorsqu'il utilise le système d'avis clients pour ce faire, le Membre doit respecter les obligations suivantes :
- 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
  - le Membre doit s'assurer que les clients contactés ont expressément consenti 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
  - 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
  - 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 ;
  - en cas d'adaptation par le Membre du contenu des emails, ce dernier doit demeurer conforme au droit en vigueur. Les emails ne sauraient, en particulier et de façon non limitative, contenir des propos :
    - pénalement répréhensibles, incitatifs à commettre une infraction ou qui provoquent une infraction ;
    - illicites ;
    - menaçants, harcelants, injurieux, erronés, diffamatoires, trompeurs, racistes, discriminatoires, violents, choquants, obscènes ou pornographiques ;
    - violant ou portant atteinte aux droits de tiers (notamment tous droits de propriété intellectuelle, par exemple les droits d'auteur ou droits sur les marques) ;
    - techniquement nuisibles, par exemple contenant un code malveillant ;
    - contenant des informations confidentielles et/ou violant ou portant atteinte à la vie privée de tiers ;

## Section C5

### 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 C4 s'appliquent de façon générale en ce qui concerne l'utilisation du système d'avis clients.

- (7) trompant autrui sur l'identité de l'expéditeur (notamment en usurpant l'identité d'autrui) ;
- (8) ne correspondant pas à la réalité ;
- (9) faisant 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) n'ayant aucun rapport direct avec l'objet des e-mails, 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 sans préavis

- C3.1 Sans restreindre tout autre recours que Trusted Shops pourrait avoir en vertu du présent contrat d'adhésion ou autres, si le Membre ne respecte pas les obligations établies dans la Section C2, Trusted Shops est en droit :
- pendant la durée de la violation des obligations, de bloquer totalement ou partiellement l'accès au système 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
  - de demander au Membre de se conformer aux obligations définies dans la Section C2 dans un délai raisonnable ; et/ou
  - de demander au Membre qu'il renonce au comportement litigieux pour l'avenir ; ou
  - de supprimer l'intégration et toutes références au système d'avis clients du site Internet.
- 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 :
- de supprimer définitivement soit les avis concernés, soit l'ensemble des avis, et de réinitialiser le système à son état d'origine, et
  - en cas de violation intentionnelle ou par négligence grave de ces obligations, de résilier l'option « Avis clients » sans mise en demeure 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.

- 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 moyenne 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 aux fins prévues par le présent accord, et notamment mais non exhaustivement, 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 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.

#### **F1 Obligations supplémentaires lors de l'utilisation du Reputation Manager**

F1.1 Les sections C2 à C4 et les sections E1 à E4 du document TS-AMB concernant l'utilisation du système de notation s'appliquent pour les membres utilisant le Reputation Manager.

F1.2 Si le membre fait usage de la possibilité de transférer vers Trusted Shops des URL issus de profils de notation 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 les liens vers les profils dont le membre est le propriétaire ou le représentant autorisé seront transmis à Trusted Shops. Sur demande de Trusted Shops, le membre doit en fournir la preuve dans un délai raisonnable déterminé par Trusted Shops.

F1.3 Lors de son utilisation du Reputation Manager, le membre doit s'assurer qu'il ne viole aucun accord contractuel avec l'opérateur de la plateforme.

F1.4 Le contenu obligatoire des modèles d'invitation à la notation, identifié comme tel, ne peut être ni modifié, ni supprimé.

#### **F2 Exonération de Trusted Shops en cas d'utilisation du Reputation Manager contraire au contrat**

Dans le cas d'une atteinte aux droits des tiers par une violation de ses obligations contractuelles selon l'article F1, le membre exonérera et indemniserà 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.

#### **F3 Désactivation temporaire du profil d'évaluation**

En cas de soupçon d'abus, notamment au sens de l'article F1.2, Trusted Shops se réserve le droit de bloquer le profil d'évaluation du membre ou certaines fonctions du Reputation Manager jusqu'à ce que la situation soit clarifiée ou que le membre ait fourni des preuves pour réfuter l'abus soupçonné.

## Annexe au Contrat d'adhésion à Trusted Shops

### Accord concernant la sous-traitance du traitement de données à caractère personnel au sens de l'article 28 du Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Entre le membre désigné dans le Contrat d'adhésion

- Responsable de traitement au sens de l'article 4 du RGPD -

- ci-après dénommé **Responsable**, d'une part -

et la société **Trusted Shops GmbH, Subbelrather Str. 15C, 50823 Cologne, Allemagne**

- Sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD -

- ci-après dénommée **Sous-traitant**, d'autre part -

- ci-après conjointement dénommés **les Parties** -

Les Parties ont conclu un contrat fixant les conditions d'adhésion du commerçant à Trusted Shops (ci-après **Contrat principal**) et prévoyant la possibilité pour le Sous-traitant de traiter des données à caractère personnel pour le compte du Responsable (**Traitement en sous-traitance** au sens de l'article 28 du Règlement général sur la protection des données). La présente Annexe précise les obligations des Parties en matière de protection des données, telles qu'elles résultent des activités de traitement en sous-traitance décrites en détail dans le Contrat principal. Elle s'applique aux activités en lien avec le contrat et pour lesquelles des employés du Sous-traitant ou bien des sous-traitants qu'il a lui-même engagés sont amenés à traiter des données à caractère personnel (ci-après **Données**) du Responsable, à savoir les activités énumérées, de façon limitative, ci-après :

- Représentation graphique du Trustbadge, un contenu tiers inséré dans le site Internet objet du contrat d'adhésion du Membre (fichiers log) ;
- Collecte d'adresses e-mail et envoi d'e-mails d'invitations à émettre un avis, dans la mesure où ces opérations ne procèdent pas de contrats spécifiques conclus entre Trusted Shops et la personne concernée (en particulier par l'adhésion de celle-ci à Trusted Shops à titre d'acheteur) ; cela concerne en particulier l'utilisation des fonctionnalités optionnelles « collecteur d'avis », « AutoCollection » et l'API.
- Collecte des données de contact et d'informations sur l'entreprise (le cas échéant nom, adresse électronique, adresse postale et numéro de téléphone) en cas d'utilisation de la « Protection des données 360 ».
- Téléchargement de documents pour lier, par exemple, les contrats de sous-traitance du traitement des données au registre des activités de traitement généré par la « Protection des données 360 ».

Les appendices à la présente Annexe peuvent être consultés à l'adresse

[http://support.trustedshops.com/lp/en/legal\\_order\\_processing\\_appendices](http://support.trustedshops.com/lp/en/legal_order_processing_appendices). Le Membre sera informé de tout changement apporté aux appendices –y compris les changements concernant les sous-traitants ultérieurs– et à la présente annexe de la manière décrite dans la section A8 du Contrat principal.

#### Définitions

Tous les termes définis à l'article 4 du Règlement général sur la protection des données (ci-après **RGPD**) sont employés dans le présent contrat au sens de cette définition légale.

#### A Objet et durée de la sous-traitance

**A1** L'objet et la durée de la sous-traitance, ainsi que la nature et la finalité du traitement des Données, sont ceux spécifiés dans le Contrat principal et dans tous ses compléments et annexes.

**A2** Les Données objets du traitement ainsi que les catégories de personnes concernées sont précisées dans l'**Appendice 1** au présent accord.

**A3** La durée de vie de la présente Annexe est la même que celle du Contrat principal, sauf stipulations prévoyant des obligations de plus longue durée dans la présente Annexe.

#### B Obligations du Sous-traitant

**B1** Le Sous-traitant et toute personne placée sous son autorité ayant accès aux données à caractère personnel ne doivent traiter les données des personnes concernées que dans le strict cadre de la sous-traitance et des instructions

documentées qu'ils ont reçus du Responsable, à moins que ne se présente l'exception prévue à l'article 28, paragraphe 3, a) du RGPD.

**B1.1** Le Sous-traitant informe sans délai le Responsable dès qu'il juge qu'une instruction reçue constitue une violation des lois applicables. Dans ce cas, le Sous-traitant est autorisé à suspendre l'application de l'instruction jusqu'à ce que le Responsable lui en donne confirmation ou en modifie la formulation.

**B1.2** Les instructions sont initialement fixées dans le Contrat principal. Elles peuvent être modifiées par la suite sous forme écrite ou sous forme électronique (forme textuelle) en les communiquant à l'adresse du service indiquée par le Sous-traitant. Les changements communiqués oralement doivent être immédiatement confirmés sous une forme écrite ou textuelle.

- B1.3 Les instructions dépassant le cadre de la prestation contractuellement prévue sont traitées comme une demande de modification des prestations à fournir. Les coûts résultant de cette demande sont à la charge du Responsable.
- B2** Le Sous-traitant doit disposer d'une organisation interne dans son domaine de compétence qui satisfasse aux exigences spécifiques de la protection des données. Il doit mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles protégeant de façon appropriée les Données du Responsable et respectant les exigences du Règlement général sur la protection des données (art. 32 RGPD). Il doit mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles qui garantissent la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement.
- B2.1 Avant le début du traitement, le Sous-traitant doit établir et soumettre à l'examen du Responsable une documentation détaillant les moyens de mise en œuvre de ses mesures techniques et organisationnelles, en particulier en ce qui concerne l'exécution concrète de la sous-traitance.
- B2.2 Les mesures techniques et organisationnelles convenues par les Parties sont jointes en **Appendice 2** et font partie intégrante du présent contrat. Le Responsable a pris connaissance de ces mesures techniques et organisationnelles et estime sous sa seule responsabilité qu'elles offrent un niveau de protection adapté aux risques que présentent les Données à traiter.
- B2.3 Les mesures techniques et organisationnelles évoluent au rythme des progrès techniques et des efforts de perfectionnement continu. À cet égard, le Sous-traitant est autorisé à mettre en œuvre d'autres mesures adéquates, tant que le niveau de sécurité qu'elles offrent n'est pas inférieur aux mesures convenues. Toutes les modifications substantielles doivent être documentées.
- B3** Le Sous-traitant n'est autorisé à effectuer de sa propre initiative aucune opération de rectification, de suppression ou de limitation des possibilités de traitement sur les Données faisant l'objet de la sous-traitance; toute opération de cette nature doit suivre une instruction documentée du Responsable.
- B3.1 Font exception au paragraphe précédent les cas où une personne concernée s'adresse directement au Sous-traitant pour faire valoir ses droits. Dans ce cas, le Sous-traitant contacte le Responsable pour savoir qui, du Responsable ou du Sous-traitant, prend en charge la demande de la personne concernée relative à l'exercice de ses droits. Suite à une autorisation de prise en charge par le Responsable, le Sous-traitant est en droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de préserver les droits des personnes concernées dans la mesure de ses capacités.
- B3.2 Le Sous-traitant doit assister le Responsable dans l'examen des demandes des personnes concernées et dans les réponses à y apporter, autant qu'il lui est possible, et met en œuvre à cette fin des mesures techniques et organisationnelles appropriées. Les coûts que cette assistance justifie sont à la charge du Responsable.
- B3.3 Si ces tâches sont incluses dans son champ de prestations, le Sous-traitant est tenu de garantir lui-même directement, sur la base d'instructions documentées du Responsable, un plan de suppression des Données, le respect du droit à l'oubli, ainsi que les droits à la rectification, à la portabilité et à la communication des Données.
- B4** Outre les règles stipulées par la sous-traitance, le Sous-traitant doit également respecter les obligations légales prévues aux articles 28 à 33 du RGPD. Il garantit notamment dans ce cadre qu'il satisfait aux exigences suivantes :
- B4.1 Le Sous-traitant communique au Responsable les coordonnées du délégué à la protection des données de son entreprise, dans la mesure où il est tenu d'en désigner un selon les termes de l'article 37 du RGPD. Le délégué à la protection des données exerce sa mission en conformité avec les articles 38 et suivants du RGPD.
- Si le Sous-traitant n'est pas tenu de désigner un délégué à la protection des données, il indique au Responsable un interlocuteur auquel s'adresser pour toutes les affaires en lien avec le traitement des données à caractère personnel.
- B4.2 Afin de préserver la confidentialité prévue à l'article 28, paragraphe 3, b), à l'article 29 et à l'article 32, paragraphe 4 du RGPD, le Sous-traitant n'exécute ses missions que par l'intermédiaire d'employés qui se sont engagés à respecter ces règles de confidentialité et ont préalablement été formés sur les règles de protection des données à observer dans le cadre de leur travail. Le Sous-traitant garantit que les employés en charge du traitement des Données et toutes les autres personnes travaillant à son service ont connaissance de l'interdiction de traiter les Données différemment des instructions reçues.
- B4.3 Le Sous-traitant prête assistance au Responsable, dans la mesure de ses possibilités, afin que ce dernier puisse satisfaire les demandes des autorités de contrôle ou les demandes de personnes concernées et les droits que celles-ci feraient valoir, conformément au chapitre III et à l'article 82 du RGPD. Il l'assiste de même dans le respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD. Les coûts que cette assistance justifie sont à la charge du Responsable, à moins que le Sous-traitant ne soit responsable de la survenance de l'exercice de droits, de demandes et de la survenance d'obligations de déclarations. En outre, l'obligation de supporter les coûts ne s'applique pas à la mise à disposition d'informations destinée à remplir les obligations de transparence.
- B4.4 Le Sous-traitant notifie immédiatement au Responsable la survenance des cas suivants : de graves dysfonctionnements opérationnels affectant l'entreprise ; le Sous-traitant ou des personnes qu'il emploie dans le cadre de la sous-traitance ont gravement enfreint des règles de protection des données à caractère personnel du Responsable ou des règles stipulées dans le présent accord ; ou bien en cas d'irrégularité en relation avec le traitement des Données du Responsable. Il prend les mesures nécessaires pour sécuriser les Données et pour limiter les préjudices qui en résultent éventuellement pour les personnes concernées.
- B4.5 Le Sous-traitant informe immédiatement le Responsable des opérations de vérification et des décisions des autorités de contrôle lorsqu'elles sont en rapport avec la présente sous-traitance. Cette obligation d'information s'applique également aux cas où une autorité compétente conduirait une enquête visant le Sous-traitant dans le cadre d'une procédure administrative ou pénale portant sur le traitement en sous-traitance des données à caractère personnel.
- B4.6 Si inversement le Responsable est visé par un examen des autorités de contrôle, une procédure administrative ou pénale, une mise en cause de sa responsabilité par une personne concernée ou un tiers, ou bien par toute autre revendication en lien avec le traitement confié en sous-traitance au Sous-traitant, celui-ci est alors tenu de l'assister au mieux de ses capacités. Les coûts que cette assistance justifie sont à la charge du Responsable.
- B4.7 Le Sous-traitant vérifie régulièrement ses procédures internes ainsi que les mesures techniques et organisationnelles, afin de garantir que le traitement dont il a la charge est conforme aux exigences du droit de la protection des données en vigueur et qu'il préserve les droits des personnes concernées.
- C Obligations du Responsable**
- C1** Dans le cadre du présent contrat, le Responsable est seul responsable du respect des dispositions légales en matière de protection des données, en particulier de la licéité du transfert des données au Sous-traitant, ainsi que de la licéité du traitement des Données (il est le « responsable du traitement » au sens de l'article 4, point 7 du RGPD). En particulier, il est responsable du recueil en bonne et due forme de tous les consentements nécessaires auprès des personnes concernées dans le cadre de l'exécution de la sous-traitance.
- C2** Le Responsable informe immédiatement et exhaustivement le Sous-traitant lorsqu'il constate que des erreurs ou des irrégularités sont commises au regard des dispositions relatives à la protection des données.
- C3** Le Responsable indique au Sous-traitant l'interlocuteur chargé de répondre à toutes les questions concernant la protection des données qui peuvent naître dans le cadre du présent contrat.



## D Sous-traitants ultérieurs

**D1** On entend par relations de sous-traitance ultérieure au sens du présent contrat les accords de prestations de service par lesquels le Sous-traitant confie à d'autres sous-traitants tout ou partie des prestations prévues dans le présent contrat.

**D1.1** En sont exclues les prestations que le Sous-traitant prend en charge à titre accessoire, par ex. les services de télécommunication, d'expédition ou transport, de maintenance et d'assistance utilisateurs, ou l'élimination des supports de données, ainsi que toute autre action visant à assurer la confidentialité, l'intégrité et la résilience des composants matériels et logiciels des équipements informatiques, sauf si le sous-traitant ultérieur peut, à cette occasion, avoir accès à des données à caractère personnel. Afin de garantir la protection et la sécurité des Données du Responsable, le Sous-traitant est néanmoins également tenu, dans le cas d'externalisation de ces prestations accessoires, et ce, même dans les cas où il n'y a pas d'accès aux données personnelles, de stipuler des clauses contractuelles licites et appropriées, et de mettre en place des mesures de contrôle.

**D2** Le Sous-traitant n'est autorisé à confier une activité à des sous-traitants ultérieurs qu'après en avoir expressément reçu l'accord du Responsable sous forme écrite ou documentée.

**D2.1** Le Responsable approuve la sous-traitance confiée aux sous-traitants ultérieurs nommés en **Appendice 3** à la condition qu'un accord ait été conclu entre le Sous-traitant et les sous-traitants ultérieurs quant à la sous-traitance du traitement de données à caractère personnel, au moyen d'un contrat ou d'un autre instrument juridique imposant à ce sous-traitant supplémentaire, conformément au droit de l'Union ou de l'État membre concerné, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles prévues dans le contrat ou autre instrument juridique conclu entre le responsable du traitement et le sous-traitant en vertu de l'article 28, paragraphe 3 du RGPD.

**D2.2** Une externalisation d'activités vers de nouveaux sous-traitants ultérieurs ou tout changement apporté à la liste actuelle des sous-traitants ultérieurs ne sont admissibles que si les conditions suivantes sont réunies :

- le Sous-traitant notifie cette externalisation au Responsable au moins 30 jours à l'avance, sous forme écrite ou textuelle,
- jusqu'à la date de transfert des Données, le Responsable n'émet pas d'objections auprès du Sous-traitant, sous forme écrite ou textuelle, concernant l'externalisation prévue, et
- l'externalisation est régie par un contrat satisfaisant aux exigences de l'article 28, paragraphes 2-4 du RGPD. Le paragraphe D2.1 s'applique également.

**D2.3** S'il n'émet aucune objection dans le délai mentionné ci-dessus, le Responsable est réputé donner son accord. S'il émet une objection et que les Parties ne parviennent pas à résoudre de manière consensuelle ce différend, elles peuvent exercer, jusqu'à la date de transfert des Données au sous-traitant ultérieur, un droit de résiliation extraordinaire affectant la totalité du Contrat principal.

**D2.4** Le transfert des données à caractère personnel du Responsable au sous-traitant ultérieur et l'entrée en opération de celui-ci ne sont autorisés que lorsque toutes les conditions pour la sous-traitance ultérieure sont réunies.

**D3** Si le sous-traitant ultérieur exécute la prestation convenue à l'extérieur de l'Union européenne / de l'Espace économique européen, il est en outre soumis aux exigences de la section E. Celles-ci s'appliquent également si des prestataires doivent intervenir aux termes du paragraphe D1.1.

## E Lieu du traitement

**E1** Le Sous-traitant collecte, traite ou utilise des Données exclusivement dans un État membre de l'Union européenne ou dans un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen.

**E2** Dans certains cas particuliers et à condition qu'il ait garanti la licéité, au regard des dispositions sur la protection des données, du transfert des Données vers les pays tiers

concernés en mettant en œuvre des mesures adaptées conformes aux articles 44 et suivants du RGPD, le Sous-traitant peut déroger à la règle du paragraphe précédent. Les paragraphes D2.1 et D2.2 s'appliquent également.

## F Droits de contrôle du Responsable

**F1** Le Sous-traitant apporte la preuve au Responsable, par des moyens appropriés, qu'il respecte bien les obligations définies par le présent accord.

**F2** Pour prouver la conformité des mesures qui ne concernent pas exclusivement cette sous-traitance, le Sous-traitant peut, à son libre choix, recourir à l'un des moyens suivants :

**F2.1** la réalisation d'un audit interne ;

**F2.2** la présentation des règles de conduite internes à l'entreprise, assorties d'une vérification externe du respect de ces règles;

**F2.3** le respect d'un code de conduite approuvé conformément à l'article 40 du RGPD ;

**F2.4** la certification selon une procédure de certification approuvée conformément à l'article 42 du RGPD ;

**F2.5** des attestations, rapports ou extraits de rapports sur la situation actuelle, établis par des instances indépendantes (par exemple commissaire aux comptes, délégué à la protection des données, département de sécurité informatique, auditeur, auditeur de conformité de la protection des données, auditeur qualité) ;

**F2.6** une certification adaptée délivrée après un audit de sécurité informatique ou un audit de conformité de la protection des données (par ex. selon les critères de la protection de base définie par le BSI [Office fédéral allemand pour la sécurité des technologies de l'information]).

**F3** Dans l'éventualité où il serait nécessaire pour le Responsable, dans un cas concret, de procéder à des inspections, parce que les preuves spécifiées aux paragraphes F1 et F2 ne sont pas suffisantes, ou d'avoir recours pour ce faire à un examinateur choisi par lui, celles-ci ont lieu durant les heures de bureau habituelles sans perturbation des activités de l'entreprise, après annonce et maintien d'un délai de préparation raisonnable. Le Sous-traitant dispose d'un droit d'opposition à l'encontre d'un examinateur choisi par le Responsable si celui-ci se trouve dans un rapport de concurrence avec le Sous-traitant.

## G Suppression et restitution de données personnelles

**G1** Aucune copie ou double ne doit être fait à l'insu du Responsable. Font exception à cette règle les copies de sécurité, si elles sont nécessaires pour garantir la conformité du traitement des données, ainsi que les copies de données que la législation sur la conservation des données oblige à conserver.

**G2** Une fois achevées les tâches prévues contractuellement, ou à tout moment sur simple demande du Responsable, et au plus tard à la date de fin de validité du contrat de prestation, le Sous-traitant est tenu selon le choix du Responsable soit de lui remettre l'intégralité des documents entrés en sa possession, les résultats produits par le traitement et l'utilisation des Données, ainsi que les jeux de données en lien avec la sous-traitance, soit de les détruire conformément aux règles de protection des données, dans la mesure où le droit de l'Union ou un droit applicable dans les États membres ne prévoit pas une obligation de sauvegarde des données à caractère personnel. La phrase précédente s'applique également à toutes les informations de test ou toutes les traces d'informations, quelle que soit leur forme. Les procès-verbaux des opérations de suppression doivent être présentés au Responsable à sa demande.

**G3** Les ensembles de données transmis pour l'envoi d'invitations à émettre un avis sont effacés trois (3) mois après l'envoi de l'invitation correspondante.

**G4** Les documents attestant de la conformité du traitement des Données à la réglementation et à la sous-traitance sont à conserver par le Sous-traitant au-delà de la fin du contrat, conformément aux délais de conservation respectifs. Il a également la possibilité de les remettre au Responsable à la fin du contrat et de se dégager ainsi de son obligation de conservation.

**H** Lorsque des frais supplémentaires sont occasionnés par des spécifications divergentes du Responsable concernant la restitution ou l'effacement des Données, ceux-ci sont à la charge du Responsable. **Responsabilité et dommages-intérêts**

Le Responsable et le Sous-traitant engagent leur responsabilité vis-à-vis des personnes concernées aux termes de l'article 82 du RGPD. Cela vaut y compris lorsque les dispositions de cet article 82 diffèrent des règles de responsabilité stipulées dans le Contrat principal.

**I** **Obligations d'information, forme écrite et choix du droit applicable**

**I1** Si les Données du Responsable sont menacées du fait d'une saisie, d'une procédure de confiscation, d'insolvabilité ou de conciliation judiciaire, ou de tout autre événement ou action de tiers, le Sous-traitant le notifie sans délai au Responsable.

Le Sous-traitant informe sans délai les responsables des parties concernées que le Responsable est seul titulaire de droits à l'égard de ces Données, à titre de « responsable du traitement » au sens du Règlement général sur la protection des données.

**I2** Toute modification et tout complément apporté à la présente Annexe et à une quelconque de ses composantes, y compris toute garantie donnée par le Sous-traitant, nécessitent une convention écrite, qui peut également prendre une forme électronique (forme textuelle), précisant expressément qu'il s'agit d'une modification ou d'un complément aux présentes conditions. La même exigence s'applique à une éventuelle renonciation à ces conditions de forme.

**I3** En cas de contradiction, les clauses de la présente Annexe relative à la protection des données prévalent sur celles du Contrat principal.

## Engagements qualité

La boutique en ligne a le devoir de respecter les dispositions légales relatives à la vente à distance, à l'e-commerce et à la protection des données dans le commerce électronique.

### 1. Identité de l'entreprise

Le nom de l'entreprise et son adresse sont indiqués en toute transparence et faciles à trouver dans la boutique en ligne. Un moyen de contacter rapidement et facilement la boutique en ligne est indiqué. Une adresse email et un numéro de téléphone sont renseignés dans les mentions légales.

### 2. Protection des données et sécurité

Dans la boutique en ligne, les données personnelles ne sont collectées, traitées, utilisées et transmises à des tiers que dans les limites autorisées par la loi ou après recueil du consentement explicite du client.

Les informations sur l'utilisation des données personnelles sont claires et compréhensibles.

Si la boutique en ligne envoie de la publicité par e-mail, le destinataire dispose d'un moyen de se désinscrire pour ne plus recevoir de publicités par e-mail.

La boutique en ligne protège les données personnelles des clients de violations de manière appropriée. La transmission de données personnelles s'effectue toujours de façon chiffrée, en particulier les informations de paiement sensibles (coordonnées bancaires, données de carte bancaire).

### 3. Produits et coûts

Tous les produits proposés sont décrits de façon claire et compréhensible.

La boutique en ligne ne propose que des produits dont la vente n'est pas interdite par la loi et n'enfreint pas le catalogue des produits exclus de Trusted Shops. Si nécessaire, des mécanismes appropriés de contrôle de l'âge sont mis en œuvre.

Tous les prix des produits, les frais de port et autres frais supplémentaires sont indiqués en toute transparence. Les options supplémentaires payantes pré-cochées sont interdites.

### 4. Livraison et paiement

Le client est informé du délai de livraison prévisionnel ou de la date précise de livraison. Si, exceptionnellement, le délai ou la date de livraison ne peut pas être respecté(e), le client en est immédiatement informé.

Les moyens de paiement proposés et la zone de livraison sont indiqués au plus tard au début du processus de commande. Le vendeur supporte toujours les risques du transport.

### 5. Processus de commande

Le processus de commande est clair et compréhensible. Le consommateur peut surtout reconnaître à quel moment il passe une commande payante. Avant l'envoi de la commande, les informations concernant les produits, les prix des produits, les frais de port et les autres frais supplémentaires sont rappelées. La réception de la commande est immédiatement confirmée par e-mail.

### 6. Rétractation

Le consommateur est informé à propos du droit de rétractation et d'éventuelles exceptions. Le droit de rétractation ne fait pas l'objet de limitations illicites.

### 7. Garantie Trusted Shops

La boutique en ligne propose la garantie Trusted Shops. Après la souscription de la garantie, le client est assuré contre la perte du montant de ses achats en cas de non-livraison ou après retour des marchandises, quel que soit le moyen de paiement.

### 8. Indicateurs de qualité

Trusted Shops mesure continuellement les indicateurs de qualité suivants, que la boutique en ligne doit respecter.

#### 8.1 Avis clients

La note globale des avis clients collectés par le système Trusted Shops doit être au moins égale à 3,0.

#### 8.2 Remboursements

Au moins 95% des commandes couvertes par la garantie Trusted Shops doivent se dérouler sans problème, c'est-à-dire sans donner lieu à une demande de remboursement du prix d'achat par le biais de la garantie Trusted Shops.

#### 8.3 Réponses

Au moins 95% des demandes liées à la garantie que Trusted Shops adresse à la boutique doivent recevoir une réponse dans un délai de cinq jours.

## 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 :

**Échelle à cinq étoiles**      **Évaluation globale**

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 fautive 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. Pack trafic

Utilisez activement les avantages de votre adhésion à Trusted Shops pour obtenir plus de trafic, plus de ventes et plus de clients fidèles.

### Profil de la boutique détaillé avec un lien à la campagne

Optimisez votre classement sur les moteurs de recherche et attirez plus de visiteurs sur votre boutique grâce à un lien profond à vos campagnes et à un bon de réduction sur le profil de votre boutique. Vous générez ainsi un trafic de qualité.

### Plus de ventes grâce au pop-up d'intention de sortie

Le pop-up d'intention de sortie est une fenêtre s'ouvrant au moment où un visiteur veut quitter votre boutique : c'est le moment idéal pour lui offrir un bon de réduction avantageux. L'utilisateur reste ainsi sur votre boutique et vous évitez les abandons d'achats tout en augmentant votre chiffre d'affaires.

### Offres sur la page de remerciement pour l'avis

Votre client vient de laisser un avis sur votre boutique ? C'est le moment parfait pour le remercier de son avis avec une offre le motivant à acheter à nouveau sur votre boutique.

## 14. 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 claires 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 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 acheteur 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 bénéficié



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).

## 1. Cotisation d'adhésion

### 1.1 Tarif de base mensuel

Chiffre d'affaires annuel en ligne (brut)	Tarif de base mensuel*
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	Sur demande, nous vous établirons une offre individuelle

### 1.2 Frais mensuels par domaine supplémentaire: EUR 59

Comprend un document de vérification et un profil de boutique en ligne avec logo, description et lien.

### 1.3 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
Protection des données 360	EUR 60
Intégration Google	EUR 30
Pack trafic	EUR 30
Avis produits	à partir de EUR 80**
Collecteur d'avis 1000/3000	EUR 30/80
Avis magasin & Intégration Google	EUR 69
Reputation Manager	à partir de EUR 50**

## 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</b>	EUR 50
à la suite d'une réalisation incorrecte des modifications	

## 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:

Garantie de remboursement	Durée de couverture	Prix (TVA incluse)
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

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.

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. Subvention pour frais publicitaires en cas d'utilisation de l'intégration Excellence de la garantie de remboursement

Trusted Shops verse à la boutique en ligne une subvention pour frais publicitaires pour la transmission de contrats de garantie de remboursement, calculée en fonction du "Refund application Ratio" (RAR) :

Refund Application Ratio (RAR)	Rétribution
> 2%	0%
2% - 1%	15%
< 1%	30%

Le RAR calculé a posteriori mensuellement résulte du nombre des demandes de remboursement divisé par le nombre des transactions du mois de décompte. Par demande de remboursement, on entend tout cas dans lequel la prestation est due, déclaré par un client de la boutique en ligne via le système Trusted Shops, au sens de la déclaration de garantie (TS-GAE\_FR). Par transaction, on entend toute inscription réalisée pour bénéficier de la garantie Trusted Shops. Trusted Shops facturera à la boutique en ligne les frais pour la prestation de garantie à la fin de chaque mois de décompte, déduction faite de la rétribution due.

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

##### 5.1 Vérification express EUR 200

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

##### 5.2 Changement de nom de société EUR 50

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

##### 5.3 Changement de système de boutique en ligne EUR 200

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

##### 5.4 Nouvelle vérification de la boutique 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.

##### 5.5 Frais de traitement de dossier en cas de sinistre EUR 25

Frais pour absence de réponse ou réponse tardive de la boutique dans le cadre du traitement de cas de garantie.

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 GmbH, 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 la déclaration de garantie (Annexe 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 §§ 228 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 GmbH 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 GmbH.
- 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 connaissance 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.

## Déclaration de garantie Trusted Shops

A.	Qu'est-ce que la garantie Trusted Shops? .....	1
B.	Cas couverts par la garantie .....	1
	Remboursement en cas d'absence de livraison ou de prestation .....	1
	Remboursement en cas de non-indemnisation après rétractation, retour de la marchandise ou perte durant le transport .....	2
C.	Conditions de recours à la garantie .....	2
D.	Garants.....	2
E.	Plafond et durée de la protection : .....	2
F.	Déclaration des dommages et traitement .....	3
G.	Obligation de minimisation du dommage et accord de cession.....	3
H.	Clauses finales .....	3
	Droit de rétractation pour consommateurs.....	4

### A. Qu'est-ce que la garantie Trusted Shops?

La garantie Trusted Shops (« garantie ») assure votre achat ou commande sur une boutique en ligne contrôlée par la Trusted Shops GmbH et vérifiée par la marque de confiance Trusted Shops (« boutique en ligne »). Si, après votre achat ou votre commande sur une boutique en ligne, vous vous êtes inscrit pour disposer de la garantie Trusted Shops, si l'adhésion à la garantie ainsi que son numéro vous ont été confirmés par e-mail et s'il existe un droit de remboursement en vertu du présent contrat, les paiements effectués vous seront remboursés dans les cas indiqués couverts par la garantie. La garantie Trusted Shops vous est proposée par le garant Trusted Shops (voir point D). La Trusted Shops GmbH se charge du traitement des cas de recours en garantie pour le compte du garant.

### B. Cas couverts par la garantie

La garantie couvre le remboursement de paiements réellement effectués et contractuellement convenus (« paiements effectués ») dans les cas suivants, sous réserve que lesdits paiements n'aient pas été remboursés par la boutique en ligne dans un délai de 7 jours malgré le droit à remboursement et la demande de remboursement.

#### Remboursement en cas d'absence de livraison ou de prestation

- a) La marchandise ou le contenu numérique n'a pas été livré ou mis à disposition ;
- b) Une prestation de service n'a pas été fournie aux torts du prestataire ;
- c) Un voyage organisé n'a pu être effectué à défaut d'offre d'une alternative légalement admissible et en raison d'une annulation définitive du voyage par le tour-opérateur ;  
 Dans un tel cas, la garantie ne sert cependant pas à couvrir l'insolvabilité et ne vient également pas s'ajouter en complément d'une telle assurance (p. ex. en cas d'atteinte/dépassement de plafonds d'indemnisation). Une telle couverture relève uniquement de la police d'assurance voyage. S'agissant des tour-opérateurs en ligne, la garantie ne couvre également pas les cas assurés ou pouvant être assurés par une assurance annulation et ne vient par ailleurs pas s'ajouter en complément de ladite assurance (p. ex. atteinte de plafonds d'indemnisation ou en cas de franchises), pour lesquels seule l'assurance annulation intervient.
- d) Un bon d'achat acheté sur une boutique en ligne en vue de la livraison d'une marchandise ou d'un contenu numérique ou d'une prestation de service n'est pas validé malgré sa validité et bien que vous ayez

expressément demandé, en toute légitimité, l'encaissement dudit bon auprès de la boutique en ligne en cause et ayez retourné en bonne et due forme le bon d'achat dans le cadre du droit de rétractation. La garantie intervient uniquement pendant la durée de garantie convenue et n'est en particulier pas applicable en cas de bon d'achat périmé ou de non-encaissement pour toute autre raison ;

- e) La prestation n'est pas fournie dans le cadre d'un contrat de fourniture d'énergie (électricité, gaz, chauffage urbain, eau) ;
- f) En cas de souscription d'une assurance avec ou sans intermédiaire, le contrat d'assurance n'a pas pris effet malgré le paiement effectué.  
Dans un tel cas, la garantie ne sert cependant pas de couverture au sens de l'assurance RC pour dommages immatériels et ne vient également pas s'ajouter en complément d'une telle assurance (p. ex. en cas d'atteinte/dépassement de plafonds d'indemnisation). Par ailleurs, la garantie ne couvre pas la fourniture de prestations d'assurance.

#### **Remboursement en cas de non-indemnisation après rétractation, retour de la marchandise ou perte durant le transport**

- g) Aucun remboursement ou remboursement partiel après rétractation ;  
Vous devez avoir exercé en temps voulu votre droit légal de rétractation, conformément aux dispositions prévues pour les contrats conclus à distance, et avoir retourné la marchandise à la boutique en ligne en respectant les modalités et délais fixés dans le contrat de vente. Vous devez avoir choisi une option de retour offrant la possibilité du suivi de la marchandise (p. ex. par lettre recommandée, paquets ; sauf petits colis).
- h) Aucun remboursement ou remboursement partiel des paiements effectués après retour convenu d'une marchandise ;  
Vous devez avoir retourné la marchandise à la boutique en ligne conformément au contrat vous liant à cette dernière et ladite boutique n'a pas effectué le remboursement ou n'a procédé qu'au remboursement partiel après réception de la marchandise retournée.
- i) Aucun remboursement ou remboursement partiel de paiements effectués après une perte de la marchandise commandée en ligne lors du transport et imputable à la boutique en ligne, lors de la livraison ou du retour dans le cadre de l'exercice du droit légal de rétractation.

La garantie ne couvre en aucun cas d'autres droits ne relevant pas des contrats conclus. Sont également exclus de la garantie les indemnisations pour vices cachés ou défaut de conformité ainsi que d'éventuels dommages et intérêts.

#### **C. Conditions de recours à la garantie**

La garantie s'applique aux cas couverts précédemment décrits dès lors qu'ils **surviennent dans la période de couverture valable pour la garantie respective (voir point E)** après réception de la commande par la boutique en ligne, cependant à hauteur du **plafond de couverture** convenu (**voir point E**). En cas de prestations répétées, la garantie s'étend exclusivement aux prestations partielles à fournir et aux paiements versés pendant la durée de la garantie.

Pour résoudre les cas de recours à la garantie, vous devez les déclarer dans le système en ligne de Trusted Shops.

#### **D. Garants**

La garantie Trusted Shops vous est proposée par l'un des garants de Trusted Shops suivants :

1. Atradius Kreditversicherung, filiale d'Atradius Credito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Cologne, fondé de pouvoir principal : Dr. Thomas Langen, tribunal d'instance de Cologne RCS 89229, activité principale : assurance-crédit
2. R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, tribunal d'instance de Wiesbaden RCS 7934

Le garant respectif est sélectionné par la Trusted Shops GmbH et vous en êtes ultérieurement informé par e-mail après demande de souscription à la Protection acheteurs.

#### **E. Plafond et durée de la protection :**

La durée de couverture est de trente jours, à moins qu'une période de couverture plus longue n'ait été convenue individuellement. Le plafond et la durée de la protection sont consultables sur la page de profil de la boutique en ligne que vous trouvez en cliquant sur la marque de confiance de la boutique en ligne en question. Les détails de la garantie Trusted Shops avec le plafond et la durée de couverture vous sont adressés par e-mail.

## **F. Déclaration des dommages et traitement**

### **1. Délais**

En cas de survenance d'un des cas couverts décrits au point B pendant la durée de la garantie, vous pouvez déposer auprès du garant une demande de remboursement (recours en garantie) au plus tard jusqu'à expiration de la durée de couverture.

### **2. Justificatifs**

Le garant est lié par les règles applicables en matière de preuves et décide de donner suite ou non au recours en garantie sur la base des pièces justificatives déposées en temps voulu et tout en tenant compte des conditions contractuelles et de garantie.

Tous les justificatifs nécessaires, notamment des paiements et retours de marchandises, doivent être adressés au garant sous format approprié (p. ex. copie du relevé de compte, reçu de l'envoi contre remboursement, copie d'un récépissé, témoignages) dans un délai de 5 jours calendaires à compter du dépôt de la demande de recours à la garantie.

### **3. Remboursement**

Dès lors que l'obligation d'indemnisation a été confirmée par le garant, la société Trusted Shops GmbH demande à la boutique en ligne de procéder au remboursement. À défaut de remboursement par cette dernière du paiement effectué dans un délai de 5 jours calendaires, votre argent vous est restitué par le garant dans le cadre de la garantie Trusted Shops.

## **G. Obligation de minimisation du dommage et accord de cession**

Vous êtes tenu de prendre toutes les mesures nécessaires en vue d'éviter la survenue d'un cas de recours à la garantie et/ou d'obtenir le remboursement des paiements effectués.

Lorsque vous recevez un remboursement au titre de la garantie, vous cédez irrévocablement et simultanément au garant tous les droits et revendications à l'encontre de la boutique en ligne et de tiers (p. ex. assurances telles que l'assurance annulation voyage) en lien avec la transaction couverte ainsi que tous les droits annexes. Le garant accepte la cession.

## **H. Clauses finales**

Seul le droit allemand est applicable au présent contrat et aux litiges en lien avec ce dernier ou en résultant. S'agissant des contrats conclus avec des consommateurs, ce choix du droit applicable est valable uniquement dans la mesure où les dispositions légales du droit de l'État dans lequel le consommateur a son lieu de résidence habituelle ne privent pas ce dernier de la protection accordée. La langue du contrat est le français.

Des recours peuvent être déposés auprès de l'autorité de surveillance compétente, à savoir l'Autorité fédérale allemande de surveillance des services financiers : Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht

– Bereich Versicherungen -, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Allemagne.

En vertu de l'article 14, al. 1 de la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au RELC, la Commission Européenne met à la disposition des consommateurs une plateforme en ligne de règlement des litiges disponible à cette adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Nous sommes disposés à participer à une procédure de règlement extrajudiciaire devant un service de médiation pour les litiges de consommation.

## **Droit de rétractation pour consommateurs**

Les consommateurs disposent du droit de rétractation suivant. Par consommateur, on entend toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

### **Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (Trusted Shops GmbH, Subbelrather Straße 15c, 50823 Cologne, Allemagne, Tel.: +33 1 70707050, Fax: +492217753689, [guarantee@trustedshops.com](mailto:guarantee@trustedshops.com)) notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### **Effets de la rétractation**

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informés de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

#### *Fin de l'information sur la rétractation*

#### Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- À l'attention de Trusted Shops GmbH, Subbelrather Straße 15c, 50823 Cologne, Allemagne, Tel.: +33 1 70 70 70 50, Fax: +49 221 77536 89, [guarantee@trustedshops.com](mailto:guarantee@trustedshops.com)
- Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat
- portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous
- Commandé le (\*)/Reçu le (\*)
- Nom du (des) consommateur(s)
- Adresse du (des) consommateur(s)
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
- Date

(\*)Biffez la mention inutile