

Conditions d'adhésion à Trusted Shops

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

Partie A: Conditions d'adhésion générales

Définitions

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

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

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

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

Section A1 Propriété intellectuelle, utilisation des marques Trusted Shops

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

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

Section A2 Frais et conditions de paiement

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

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

Section A3 Prestations de Trusted Shops

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

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

Section A4 Obligations du Membre

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

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

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

Section A5 Garanties, limitation de responsabilité

- A5.1 Trusted Shops garantit que tous les services fournis dans le cadre du présent contrat d'adhésion seront fournis avec une compétence et un soin raisonnables et délivrés par un personnel qualifié et compétent.
- A5.2 La responsabilité de Trusted Shops est engagée sans limitation ni restriction et sous réserve du respect des délais légaux de prescription en cas de manquement intentionnel ou résultant d'une grave négligence ou en cas de dol commis par Trusted Shops et/ou ses collaborateurs
- A5.3 Trusted Shops décline toute responsabilité en cas de manquement à ses obligations par négligence légère, pour autant qu'il ne s'agisse pas :
- d'une obligation contractuelle essentielle dont le respect est indispensable à l'exécution du contrat et sans laquelle le professionnel n'aurait pas contracté (obligations majeures), c'est-à-dire une violation telle qu'elle contredit la portée de l'engagement souscrit, en vidant de sa substance cette obligation majeure ; ou
 - d'atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé ; ou
 - d'obligations entrant dans le domaine d'application de la loi relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.
- A5.4 Il en va de même pour les violations des obligations imputables aux agents d'exécution.

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

Section A6 Confidentialité

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

Section A7 Durée du contrat, prolongation et résiliation

- A7.1 Le présent contrat d'adhésion commencera à la date effective et restera en vigueur pour une durée initiale de douze (12) mois. Il sera automatiquement renouvelé pour une période de douze (12) mois supplémentaires sauf si l'une des parties résilie le contrat par écrit moyennant un préavis de trois (3) mois avant la fin de l'année contractuelle.
- A7.2 Si le Membre souscrit à des options complémentaires payantes pendant la durée de la présente adhésion, chaque option peut être résiliée par écrit moyennant un préavis de trois (3) mois avant la fin de l'année contractuelle correspondant au contrat d'adhésion principal.
- A7.3 Il n'est pas dérogé au droit de résiliation extraordinaire sans préavis pour raison importante.
- A7.4 Sans préjuger de tout autre grief que Trusted Shops pourrait soulever contre le Membre en vertu du contrat d'adhésion ou pour d'autres motifs, Trusted Shops peut résilier le présent contrat d'adhésion avec effet immédiat sur simple notification écrite si le Membre
- de manière réitérée, ne se conforme pas, malgré mise en demeure, à une ou plusieurs obligations lui incombant en vertu de la Section A4;
 - refuse définitivement et sérieusement de se conformer à dites obligations ;
 - ou s'il a plus de trente (30) jours de retard dans le paiement d'une mensualité ou de l'adhésion

annuelle malgré mise en demeure de procéder au paiement de la somme due.

- A7.5 Le calcul rectificatif des frais d'adhésion et des frais pour les prestations individuelles commandées calculées sur la base du chiffre d'affaires, visé aux points A2.11 à A2.14, est effectué conformément à la liste de prix convenue au moment de la conclusion du contrat ou au barème de prix convenu individuellement, et ne donne donc pas droit au client à une résiliation extraordinaire sans préavis.

Section A8 Modifications au contrat

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

Section A9 Dispositions finales

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

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

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

Définitions supplémentaires

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

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

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

La « **garantie Trusted Shops** » désigne la garantie de remboursement protégeant les clients contre la perte des montants d'achat réglés conformément aux conditions générales de la garantie Trusted Shops. Concernant la distinction avec la Protection acheteur de Trusted Shops, voy. les Sections 3 et 5 des [Conditions d'utilisation des Services Trusted Shops](#) ainsi que le Point 12 du [Cahier des charges](#).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) qu'il renonce au comportement litigieux pour l'avenir,
- b) qu'il se conforme aux conditions de la licence sous un délai fixé ,

- c) ou bien qu'il retire de son site Internet toutes les marques Trusted Shops et références à Trusted Shops.
- B4.3 Si le Membre ne remplit pas les conditions de la licence, Trusted Shops est en droit de désactiver la marque de confiance. Tant que les conditions de la licence ne sont pas remplies, le membre n'a pas le droit de proposer à ses clients l'enregistrement à la Protection Acheteur et à la garantie Trusted Shops.
- B4.4 Ces dispositions ne font pas obstacle aux droits dont Trusted Shops peut se prévaloir en cas d'utilisation induite de ses marques.

Section B5 Activité d'intermédiaire

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

Section B6 Absence de consultations juridiques

Lors du contrôle du site Internet, Trusted Shops se borne à vérifier que les conditions de la licence sont respectées. L'issue

positive de cette vérification ne signifie pas pour autant que le site Internet du Membre répond à l'ensemble des dispositions applicables, en particulier à celles relatives à la lutte contre la concurrence déloyale ou à un usage indu des clauses du contrat.

Section B7 Résiliation immédiate

- B7.1 Trusted Shops est en droit de procéder à une résiliation immédiate lorsque le Membre
- a) ne satisfait pas à une obligation visée à la Section B2 en dépit d'une mise en demeure et d'un délai pour s'y conformer, ou qu'il n'y satisfait pas à plusieurs reprises ou encore s'il refuse sérieusement et définitivement de s'y conformer
 - b) communique un faux chiffre d'affaires prévisionnel ou effectif,
 - c) perd le droit de proposer la Protection Acheteur et la garantie Trusted Shops du fait de la suppression de la couverture de Protection Acheteur / garantie octroyée ou la résiliation du contrat de garantie.

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

Entre la société

Trusted Shops GmbH

Subbelrather Str. 15c

50823 Cologne - Allemagne

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

et

le **Membre** ou l'**Utilisateur** désigné dans l'accord d'adhésion ou d'utilisation.

Ci-après également dénommées individuellement « **Partie** », collectivement « **Parties** ». Le terme « Membre » ci-après désigne également tout utilisateur de la Plateforme de retour d'expérience

§ 1 – Objet de l'accord

- (1) Trusted Shops propose différents produits à des entreprises afin d'offrir aux acheteurs une Protection acheteur et de leur donner la possibilité d'émettre des avis sur les achats ou les transactions effectués. Les accords contractuels existant à cet effet figurent dans les conditions générales d'adhésion de Trusted Shops ou dans d'autres accords et, le cas échéant, dans des avenants (ci-après désignés uniformément « Contrat Principal »). Dans ce contexte, des données à caractère personnel sont traitées sous la responsabilité conjointe des Parties.
- (2) Les droits et obligations respectifs visés dans le RGPD qui incombent aux Parties ainsi que les finalités définies et les moyens du traitement sont régis par le présent Accord relatif à la responsabilité conjointe (art. 26 du RGPD). Celle-ci s'applique à toutes les activités pour lesquelles des employés des Parties ou des sous-traitants de ces dernières traitent des données à caractère personnel pour les responsables.

§ 2 – Description du traitement des données et compétence

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

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

- (1) Les Parties ont également défini les compétences respectives des Parties en ce qui concerne le respect des droits des personnes concernées visés aux articles 15 – 22 du RGPD, dans l'Appendice I du présent Accord. Dans tous les cas où aucune indication n'est donnée sur les compétences individuelles, les deux Parties sont, dans le doute, compétentes pour le respect des droits des personnes concernées à parts égales.
- (2) Nonobstant la répartition des compétences visée à l'Appendice I, les personnes concernées peuvent adresser leurs demandes aux deux Parties en vue de l'exercice de leurs droits en tant que personnes concernées. Les Parties sont tenues de transmettre les demandes à la Partie respectivement compétente. À cet effet, les Parties se communiqueront mutuellement leurs coordonnées et feront part de toute modification par écrit (y compris électronique). Les deux Parties s'engagent à fournir les informations à la personne concernée. En outre, lorsqu'une demande leur est adressée par une personne concernée au titre des articles 15 à 22 du RGPD, les Parties s'informent mutuellement de l'existence et des éléments essentiels de la demande. Ceci ne s'applique pas si la transmission de ces informations n'est pas autorisée en vertu de la législation relative

à la protection des données ou du droit professionnel, notamment parce que la personne concernée a exprimé le souhait explicite qu'elles ne soient pas transmises.

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

§ 4 – Demandes d'effacement émanant de personnes concernées

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

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

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

§ 6 – Violations de données personnelles

- (1) En cas de violations de données à caractère personnel au sens de l'art. 4 point 12 du RGPD (ci-après « violations de données personnelles ») dans le cadre du présent Accord, les Parties s'informent réciproquement dès qu'elles ont eu connaissance de la violation de données personnelles. L'information doit être fournie par écrit. Elles se communiquent mutuellement toutes les informations nécessaires à l'examen de la violation, à sa cessation et le cas échéant, à l'évaluation des risques liés à la violation de données personnelles.
- (2) Les deux Parties sont compétentes pour le traitement et l'examen d'une violation de données personnelles. Elles s'engagent à s'entraider mutuellement et à se conformer sans délai aux obligations de notification conformément aux articles 33 et 34 du RGPD. Les obligations de coopération des Parties visées au point (1) doivent être exécutées dans les limites du raisonnable et du nécessaire.
- (3) Les Parties documentent toutes les violations de données à caractère personnel et leur gestion.

§ 7 – Obligations de documentation

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

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

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

§ 9 – Sous-traitants

- (1) Les Parties peuvent avoir recours à des sous-traitants tels que visés à l'art. 4, point 8 du RGPD dans le cadre du présent Accord sans qu'une autorisation préalable de l'autre Partie ne soit requise.
- (2) Dans le cas d'une sous-traitance (ST) la Partie faisant appel à un sous-traitant met toutes les informations nécessaires à disposition de l'autre Partie. Le contrat de sous-traitance (CST) est conforme aux dispositions des articles 28 et 29 du RGPD.
- (3) Lorsqu'il est fait appel à un sous-traitant situé en dehors de l'UE/EEE, la Partie y ayant recours s'assure, par des mesures techniques, organisationnelles et contractuelles appropriées, que les données à caractère personnel sont traitées exclusivement au sein de l'UE/EEE ou présente, avant un transfert de données à caractère personnel vers le pays tiers, des garanties conformément aux art. 44 et suivants du RGPD témoignant d'un niveau adéquat de protection des données et les documente par écrit dans le contrat de sous-traitance. L'autre Partie dispose d'un droit d'opposition après examen des garanties.
- (4) Lors de la conclusion d'un CST, les Parties se fournissent mutuellement, sur demande, une copie du contrat.

§ 10 – Responsabilité civile

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

§ 11 – Clauses finales

- (1) Le présent Accord fait partie intégrante du Contrat principal et est valablement conclu lors de la conclusion du Contrat principal. La durée et la fin du présent Accord sont régies par les clauses du Contrat Principal. Les dispositions du présent Accord prévalent en cas de conflit relatif à des dispositions en matière de protection des données entre le présent Accord et d'autres accords valant entre les Parties, en particulier le Contrat Principal.

- (2) Si l'une des clauses du présent Accord est ou devient invalide ou présente des lacunes, la validité des autres clauses du présent Accord n'en est pas affectée. Les Parties s'engagent à remplacer la clause invalide par une autre clause valide se rapprochant le plus de l'objectif de la disposition invalide et répondant aux exigences économiques et de protection des données.
- (3) Le présent Accord est régi par le droit allemand.

Appendice I – Description de la coopération

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

Dans la mesure où le Membre est compétent en ce qui concerne les obligations d'information prévues à l'art. 13 du RGPD dans le cadre des activités de traitement décrites ci-après, il doit faire référence aux informations relatives à la protection des données de Trusted Shops à l'endroit approprié. Ces informations sont accessibles via le lien suivant : https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER_AUTO_PROTECTION_TERMS_fr.pdf

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

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

1. Trustbadge et widgets

1.1 Affichage des widgets

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

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

prouvé. Trusted Shops informera le Membre dès lors que l'intégration du Trustbadge implique des activités de traitement pour lesquelles le consentement est obligatoire, par exemple l'utilisation de cookies.

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

1.2 Tests A/B

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

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

Les activités de traitement nécessaires à l'offre de prestation de services de Protection acheteurs de Trusted Shops relèvent partiellement de la responsabilité conjointe du Membre et de Trusted Shops. Ces activités de traitement sont définies dans le présent Accord. Les activités de traitement en lien avec les services de Protection acheteur qui ne sont pas énumérées dans le présent Accord relèvent de la responsabilité distincte de Trusted Shops et du Membre. Dans la mesure où une responsabilité conjointe découle de la nature du traitement, celui-ci est soumis au présent Accord.

2.1 Reconnaissance de clients ayant souscrit à la Protection acheteur de Trusted Shops

En cas d'intégration du Trustbadge, une valeur de hachage de l'adresse e-mail utilisée par l'acheteur dans la boutique du Membre est transmise à Trusted Shops après la commande, afin de vérifier s'il est déjà inscrit aux services de Protection acheteur de Trusted Shops. Cette vérification est nécessaire compte tenu des relations contractuelles entre le client inscrit aux services de Protection acheteur de Trusted Shops et Trusted Shops afin qu'il puisse bénéficier automatiquement des prestations contractuelles après avoir passé commande sur des sites web de tiers. La collecte comprend les données de commande de l'acheteur et est automatiquement supprimée après vérification. La base légale pour la collecte des données de commande est l'art. 6, § 1, f) du RGPD. Il incombe au Membre d'informer au sujet de la base légale. Trusted Shops est compétent pour la documentation relative à la mise en balance des intérêts. Le Membre peut également choisir l'art. 6, § 1, a) du RGPD comme base légale. Dans ce cas, il est compétent pour l'exécution de toutes les obligations y afférentes en matière de protection des données.

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

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

S'il a été constaté au cours de la procédure décrite au point 2.1 que l'acheteur ne s'est pas encore inscrit auprès de Trusted Shops pour l'utilisation du service de Protection acheteur, l'acheteur a la possibilité de s'inscrire pour la première fois via la Trustcard, qui est intégrée en tant que composante du Trustbadge sur le site internet du Membre. Par l'inscription aux services de Protection acheteur, les détails de la commande et l'adresse e-mail sont transmis à Trusted Shops aux fins de créer un compte pour la Protection acheteur et pour sécuriser l'achat en ligne. Le Membre et Trusted Shops sont conjointement responsables de la transmission

des données. La transmission de données de commande aux fins de l'inscription aux services de Protection acheteurs est effectuée sur la base de l'art. 6, § 1, b) du RGPD aux fins d'exécuter le contrat d'utilisation conclu entre Trusted Shops et l'acheteur. Trusted Shops est compétent pour l'exécution des obligations d'information.

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

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

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

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

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

- b) Envoi d'invitations à émettre un avis pour le compte du Membre

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

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

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

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

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

e) Utilisation du Reputation Manager

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

3.2. Mise à disposition de la Plateforme avis client et émission des avis

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

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

3.3. Liste de blocage d'adresses e-mail

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

4. Centre de contrôle

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

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

Critères de qualité



1. Identité et contact

L'identité réelle de l'entreprise est renseignée et vérifiée. Dans la boutique en ligne, le nom de l'entreprise est facile à trouver et clairement identifiable. Il est possible de contacter la boutique en ligne rapidement et facilement.

2. Protection des données et sécurité

Les informations sur l'utilisation des données personnelles sont fournies de manière compréhensible. La boutique en ligne protège les données personnelles de ses clients de manière appropriée. En particulier, la transmission d'informations de paiement sensibles (coordonnées de compte, données de carte de crédit) et de données personnelles est exclusivement cryptée.

3. Rétractation

Les consommateurs sont informés du droit de rétractation et d'éventuelles exceptions à ce dernier.

4. Gamme de produits

Les produits proposés ainsi que les textes et illustrations ne vont pas à l'encontre des dispositions légales ou du catalogue des produits exclus des offres de Trusted Shops.

Dans le cas où, les produits ou services seraient proposés exclusivement aux professionnels, la boutique en ligne doit clairement en faire mention.

5. Prix et coûts

Pour tous les produits proposés, le marchand doit avoir indiqué les prix (TVA comprise) de manière transparente.

Les frais d'expédition ainsi que tout autre coût supplémentaire doivent être indiqués pour chaque commande et ceci au plus tard lors du tunnel d'achat.

6. Livraison

Avant de passer commande, le client est informé de manière transparente et uniformément, du délai de livraison du produit ou de fourniture de la prestation.

7. Processus de commande

Sur la page de commande, les produits, leur prix, éventuellement les périodes d'abonnement, les frais d'expédition ainsi que tout autre frais supplémentaire sont indiqués de manière claire et transparente.

Après avoir passé commande, le client en reçoit immédiatement la confirmation par e-mail.

L'e-mail de confirmation de la commande énumère les biens ou services commandés, le prix total, les frais d'expédition et tout autre frais supplémentaire.

8. Inscription à la protection acheteur Trusted Shops

Sur les boutiques en lignes détentrices de la Marque de Confiance Trusted Shops, vos clients peuvent souscrire à la Protection acheteur. Ces derniers sont ainsi protégés contre les risques financiers en cas de non-livraison/exécution ou de non-remboursement après le retour des marchandises, quel que soit le mode de paiement.

9. Indicateurs de qualité et suivi

Trusted Shops collecte des données pour chaque achat sécurisé dans la boutique vérifiée et établit des indicateurs de qualité sur la base de ces données.

Tout au long de votre adhésion Trusted Shops, nous contrôlons la qualité de votre boutique en ligne.

9.1 Avis sur l'expérience d'achat

Sur une période de 30 jours, la note moyenne des avis clients de la boutique en ligne doit être d'au moins 3,5 sur 5 étoiles.

9.2 Réponses

La boutique en ligne doit répondre dans un délai de cinq jours à au moins 95 % des demandes concernant les Protection acheteur émanant de Trusted Shops.

9.3 Commandes sans médiation

Au moins 95 % des commandes pour lesquelles la Protection acheteur Trusted Shops a été souscrite ne doivent pas nécessiter notre intervention, c'est-à-dire qu'aucune demande de remboursement du prix d'achat pour cause de non-livraison ou du non-remboursement après rétractation ne doit être nécessaire.

Catalogue des produits exclus

1. Produits dont la vente est interdite par la loi

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

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

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

Exemple : médicaments sur ordonnance

2. Armes à feu et munitions

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

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

3. Répliques d'armes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Faux documents officiels

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

Exemple : vente de titres de docteur

7. Jeux de hasard interdits

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

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

8. Terrains extraterrestres et droits similaires

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

Exemples : terrains sur la Lune, baptiser une étoile

9. Prestations surnaturelles ou paranormales

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

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

10. Produits potentiellement dangereux pour la santé

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

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

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) 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
- 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