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 SE**, sise en Allemagne (ci-après « **Trusted Shops** »), 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** »).

A Conditions d´adhésion générales

Définitions

« **Trusted Shops** » désigne Trusted Shops SE.

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 l'ensemble des systèmes et technologies en ligne fournis par Trusted Shops, en particulier la plateforme eTrusted, pour la collecte, l'analyse et la gestion automatisées du retour d'information transactionnel et non transactionnel ainsi que pour l'utilisation d'autres fonctions modulaires réservables.

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.

Le « **Trustbadge** » désigne l'élément visuel fourni par Trusted Shops pour l'affichage d'informations sur les services de Trusted Shops (en particulier la Marque de Confiance et/ou le système d'évaluation) sur le(s) site(s) Internet.

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

La « **Marque de confiance** » : la marque combinée " Trusted Shops Guarantee".

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.

A1 **Propriété intellectuelle, utilisation des marques Trusted Shops**

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

A1.2 Il est interdit à un Membre d'utiliser les marques 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 à le faire par la concession d'une licence d'utilisation par Trusted Shops conformément à la section B.2 et/ou à la section C.3 et dans le respect des conditions de licence correspondantes.

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. Les factures de Trusted Shops sont à régler dans les 14 jours suivant leur réception. En cas de retard de paiement, Trusted Shops se réserve le droit de facturer des frais de relance pouvant aller jusqu'à 10 euros hors taxes.

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

A2.3 Si le Membre se voit imputer des frais au titre de prestations complémentaires pendant l'année contractuelle, le montant desdites prestations est exigible pour la période courant jusqu'à la fin de l'année contractuelle. A partir de l'année contractuelle suivante, le montant au titre des prestations complémentaires fait partie intégrante de la cotisation.

A2.4 Les parties peuvent convenir séparément d'un accord de paiement échelonné. Trusted Shops est en droit de mettre un terme à tout accord de paiement échelonné si le Membre a plus de quatorze (14) 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 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 sept (7) jours de retard dans le paiement d'une facture malgré une mise en demeure ou s'il refuse définitivement de payer. Dans un tel cas, l'obligation de paiement du Membre est maintenue dans son intégralité.
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 Toutes les factures seront transmises au Membre sous un format électronique..

A2.9 **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.

A2.10 Si le Membre ne fournit pas les informations conformément à la Section A2.9, 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.

A2.11 Si le chiffre d'affaires brut, tel qu'indiqué par le Membre conformément à la Section A2.9, ou tel qu'estimé conformément à la Section A2.9, 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.

A2.12 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.

A2.13 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 :

a) Rapport formel sur le dernier exercice clos (rapport annuel) ;

b) Preuve / confirmation du conseiller fiscal ou de l'expert-comptable ;

c) Extrait (par exemple sous forme de capture d'écran) du système de gestion des marchandises ou du système logiciel de la boutique du Membre.

A3 Prestations de Trusted Shops

A3.1 Les prestations par modules de Trusted Shops sont fournis conformément à la description du service.

A3.2 Sauf stipulation contraire, les prestations par modules ne sont fournies que pour un seul site Internet.

A3.3 Trusted Shops accorde au Membre l'accès au système en ligne de Trusted Shops pendant la durée du contrat. Le « Service Level Agreement » s'applique.

A3.4 L'utilisation des prestations est exclusivement autorisée au Membre et exclusivement pour les présences en ligne convenues. L'utilisation pour des présences en ligne avec des exploitants différents n'est autorisée qu'en cas d'accord contractuel préalable (c.-à-d. adhésion au contrat).

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 est tenu au respect du droit en vigueur, notamment des dispositions du droit de la consommation, et des normes et obligations énoncées dans la Politique de Conformité et le Code de Conduite sur l'Esclavage Moderne. 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) ou la Politique de Conformité ou le Code de Conduite..

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 remplisse les obligations définies dans la présente A4. Il sera tenu responsable de toute infraction par le prestataire tiers. Tout non-respect de la part de la tierce partie sera considéré comme un non-respect de la part du Membre.

A4.7 Le Membre octroie à Trusted Shops et aux filiales de Trusted Shops au sens de l'article 15 de la loi allemande sur les sociétés par actions (AktG), le droit non exclusif et gratuit d'utiliser le logo de l'entreprise (marque) de l'Utilisateur/du Membre pendant toute la durée du contrat, à ses propres fins publicitaires et marketing, sur les sites Internet de l'entreprise, sur les réseaux sociaux et dans les newsletters afin d'attirer l'attention sur la collaboration (référence).

A4.8 Le Membre est responsable de l'exactitude de toutes les informations transmises à Trusted Shops. Le Membre est notamment tenu de vérifier soigneusement toutes les données d'entreprise qui sont saisies dans le système en ligne ou qui y sont actualisées, et de s'assurer qu'elles sont correctes et actuelles. Cela concerne en particulier toutes les informations publiées dans les profils d'entreprise. Trusted Shops n'est pas responsable des informations erronées ou obsolètes fournies par le Membre. Si Trusted Shops prend connaissance de données erronées, le Membre est tenu de les adapter immédiatement sur demande. De même, Trusted Shops est en droit de mettre à jour de telles informations de manière autonome et de limiter les possibilités de saisie du Membre à sa seule discrétion. Si le Membre a la possibilité de modifier son nom d'affichage, le nom d'affichage doit être choisi de telle sorte qu'il permette de déduire le domaine enregistré ou le nom de l'entreprise.

A4.9 Dans la mesure où l'exploitant du site en ligne change, le Membre est tenu de le signaler immédiatement à Trusted Shops sous forme de texte, afin de trouver un

accord pour la poursuite de l'utilisation des prestations. Un changement d'exploitant n'entraîne pas la résiliation du contrat d'adhésion et ne justifie pas non plus un droit de résiliation extraordinaire.

A4.10 Trusted Shops est en droit de se connecter au compte client du Membre dans la mesure où cela est nécessaire au traitement de demandes d'assistance et de service ainsi qu'à l'analyse et à la résolution de problèmes techniques. Trusted Shops traite de manière confidentielle les informations auxquelles elle accède à cette occasion et respecte les dispositions du présent contrat relatives à la protection des données. L'accès à des données à caractère personnel ou à d'autres données confidentielles n'a lieu que dans la mesure où il est nécessaire à la fourniture des prestations d'assistance ou de service demandées ou lorsqu'une obligation légale l'impose.

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 :

a. d'une obligation contractuelle essentielle dont le respect est indispensable à l'exécution du contrat et sans laquelle le professionnel n'aurait pas contracté (obligations substantielles), c´est-à-dire une violation telle qu´elle contredit la portée de l'engagement souscrit, en vidant de sa substance cette obligation majeure ; ou

b. d'atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé ; ou

c. d'obligations entrant dans le domaine d'application de la loi relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.

A5.4 Il en va de même pour les violations des obligations imputables à toute personne à laquelle Trusted Shops fait appel pour l'exécution du contrat.

A5.5 Hormis ce qui a été défini aux points A5.2 et A5.3, Trusted Shops ne sera pas responsable (que ce soit pour rupture de contrat, négligence ou toute autre raison) des cas suivants : (a) perte de profit ; (b) perte de recettes; (c) perte de ventes ; (d) perte de chance; (e) perte de la clientèle ou de la réputation ; (f) perte financière liée à des poursuites judiciaires engagées par un tiers contre le Membre ou (g) toute perte spécifique, consécutive ou indirecte.

A5.6 A l'exception des hypothèses ci-dessus mentionnées, la responsabilité civile de Trusted Shops ne pourra être engagée que pour les dommages directs et prévisibles lors de la conclusion du contrat. .

A5.7 Force Majeure : Trusted Shops ne contrôle pas le transfert de données via Internet, elle ne saurait dès lors être tenue pour responsable des retards ou des problèmes de livraison causés par Internet.
Aucune partie ne sera tenue responsable en cas de non-respect de ses obligations en vertu du présent contrat si ce non-respect est dû à une cause qui dépasse le contrôle de la partie et entraîne des conséquences imprévisibles pour l´exécution des prestations (par exemple en raison de problèmes techniques indépendants du contrôle d´une des parties, une catastrophe naturelle, un acte de guerre ou de terrorisme, une émeute, une grève, une action gouvernementale ou des perturbations sur Internet).

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.

A7 Durée du contrat, prolongation et résiliation

A7.1 Le présent contrat d'adhésion commencera à la date effective et restera en vigueur pour une durée initiale de douze (12) mois. Il sera automatiquement renouvelé pour une période de douze (12) mois supplémentaires sauf si l'une des parties résilie le contrat par écrit moyennant un préavis de trois (3) mois avant la fin de l'année contractuelle.

A7.2 Si le Membre souscrit à des options complémentaires payantes pendant la durée de la présente adhésion, chaque option peut être résiliée par écrit moyennant un préavis de trois (3) mois avant la fin de l'année contractuelle correspondant au contrat d'adhésion principal.

A7.3 Sans préjuger de tout autre grief que Trusted Shops pourrait soulever contre le Membre en vertu du contrat d'adhésion ou pour d'autres motifs, Trusted Shops peut résilier le présent contrat d'adhésion avec effet immédiat sur simple notification écrite si le Membre

a. de manière réitérée, ne se conforme pas, malgré mise en demeure, à une ou plusieurs obligations lui incombant en vertu de la A4 ou refuse définitivement et sérieusement de se conformer à dites obligations ;

b. ou s'il a plus de vingt-quatre (24) jours de retard dans le paiement d´une mensualité ou de l´adhésion annuelle malgré mise en demeure de procéder au paiement de la somme due.

A7.4 Le calcul rectificatif des frais d'adhésion et des frais pour les prestations individuelles commandées calculées sur la base du chiffre d'affaires, visé aux points A2.9 à A2.13, 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.

A7.5 En cas de résiliation extraordinaire par Trusted Shops, les cotisations pour la durée initiale restante du contrat seront dues à titre de dédommagement.

A7.6 Le calcul ultérieur des frais d'adhésion en fonction du chiffre d'affaires ainsi que des frais d'éventuelles prestations individuelles réservées en fonction du chiffre d'affaires conformément aux points A2.9 et suivants s'effectue conformément à la liste de prix convenue lors de la conclusion du contrat ou au barème de prix individuel convenu, et ne donne donc pas droit à une résiliation extraordinaire.

A7.7 Après la fin du contrat, le profil de l'entreprise reste dans le statut « revendiqué » et le Membre peut continuer à utiliser la plate-forme eTrusted pour la gestion des évaluations. Pour cela, il doit se connecter dans les 6 mois avec les données d'accès existantes. Avec la connexion, le contrat d'utilisation est établi et le Membre accepte les points 2 et 3 des conditions supplémentaires pour la revendication d'un profil d'entreprise et les conditions d'utilisation de la plate-forme eTrusted. Si aucune connexion n'est effectuée dans un délai de 6 mois, l'accès est bloqué sans autre résiliation ou notification et le profil peut être à nouveau revendiqué conformément aux conditions supplémentaires pour la revendication d'un profil d'entreprise. Par dérogation, Trusted Shops se réserve le droit de bloquer l'accès après la fin du contrat pour une raison importante, sans qu'une notification au Membre ne soit nécessaire.

A8 Modifications au contrat

A8.1 Toute modification apportée aux présentes Conditions d'adhésion, sont communiquées au Membre par écrit. De telles modifications seront considérés 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 Les modifications du Catalogue d'exclusion et des Critères de Qualité sont également communiquées par écrit au membre et entrent en vigueur au moment de leur notification. Aucune objection n'est possible.

A9 **Dispositions finales**

A9.1 **Notifications/déclarations**. Toutes les notifications et déclarations données ou requises en vertu du présent contrat d'adhésion doivent être rédigées par écrit. À cet effet, un simple e-mail est suffisant.

A9.2 **Droit applicable**. Le présent contrat d'adhésion est régi par et établi en conformité avec le droit allemand

A9.3 **Langue du contrat.** La langue officielle du contrat est le français.

A9.4 **Le lieu de juridiction pour tous les litiges découlant du présent contrat d'adhésion ou en rapport avec celui-ci est, dans la mesure où la loi le permet, Cologne Allemagne. La même règle s'applique si le Membre n'a pas de juridiction générale en France ou si le lieu de résidence du Membre n'est pas connu au moment où l'action est intentée.**

A9.5 **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.

A9.6 **Divisibilité.** Si une disposition du présent contrat d'adhésion s'avérait caduque ou invalide, cette clause devra être appliquée dans la mesure maximale permise par la loi et les autres clauses de ce contrat d'adhésion demeureraient entièrement applicables et effectives.

A9.7 **Survie.** Les sections suivantes : A1, A5, A6 et A9 persisteront après toute résiliation du présent contrat d'adhésion.

B Conditions de qualification pour l'utilisation de la Marque de Confiance Trusted Shops et offre de la Protection acheteurs Trusted Shops

Les conditions suivantes s'appliquent à l'utilisation du label de qualité Trusted Shops et à l'offre de la Protection acheteurs Trusted Shops.) Les engagements de qualité du programme font partie du présent contrat d'adhésion. Conditions de qualification pour l'utilisation du label de qualité et offre de la Protection acheteurs Trusted Shops

Lors de la réservation du service, un contrat de garantie Trusted Shops avec les garants Trusted Shops est appliqué en même temps. Les garants de Trusted Shops sont Atradius Credit Insurance, succursale d'Atradius Credito y Caución S.A.de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Cologne et R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden. Pour les entreprises établies en Suisse, Atradius Credit Insurance N.V., Zweigniederlassung Zürich, Holbeinstrasse 22, 8008 Zürich est ajouté en tant que garant supplémentaire des Trusted Shops. Le contrat de garantie Trusted Shops entre en vigueur dès que le label de qualité est utilisé et que la Protection acheteurs est proposée et / ou dès qu'un cadre de garantie est demandé.

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 B2.

Les « **critères de qualité** » font référence au standard de qualité tel que défini et modifié, de temps à autre, par Trusted Shops auquel le Membre s'engage à se conformer.

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

La «**garantie Trusted Shops**» désigne la garantie commerciale de remboursement protégeant les clients contre la perte des montants d'achat réglés conformément aux conditions générales de la garantie Trusted Shops. Concernant la distinction avec la Protection acheteur de Trusted Shops, *voy.* le Point 3c du Cahier des charges.

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 est intégré uniquement sur le site Internet et uniquement dans le respect des consignes d'intégration fournies par Trusted Shops.

B2 Conditions de la licence – Usage de la Marque de Confiance Trusted Shops

B2.1 Pendant la durée de validité du présent contrat d'adhésion, Trusted Shops octroie au Membre un droit révocable, non exclusif, incessible et intransmissible d'usage de la Marque de Confiance Trusted Shops sur le site Internet pour lequel le Membre a souscrit cette option, sous réserve de la réussite du processus de vérification et du respect des conditions de la licence ainsi que des critères de qualité Trusted Shops.

B2.2 Trusted Shops affichera la Marque de confiance dans le Trustbadge si et aussi longtemps que le Membre satisfera les conditions de la licence.

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

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

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

B3.3 Le Membre rembourse à Trusted Shops tout paiement effectué par lui au titre de la Protection Acheteur ou de la garantie Trusted Shops (Section 2.2.1 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. L'obligation de remboursement des paiements effectués par Trusted Shops se poursuit également en cas de changement d'exploitant d'un site en ligne faisant l'objet du contrat à l'encontre du Membre, sauf accord contraire.

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.

B3.5 Le Membre répond aux critères de qualité applicables et permet l'inscription à la Protection Acheteur de Trusted Shops et à la Garantie de Trusted Shops.

B3.6 Sauf accord contraire, le Membre retire le Trustbadge ainsi que les marques et toutes les références à Trusted Shops de son site en ligne en cas de changement d'exploitant et/ou de cession du site en ligne. Le retrait doit être effectué sans demande de Trusted Shops au moment du transfert convenu vers le nouvel exploitant.

B4 Non-respect des conditions de la licence ou d'autres obligations- 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 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 vingt-quatre (24) jours malgré un rappel par e-mail, si la solvabilité est insuffisante ou si aucun document n'est fourni pour vérifier la solvabilité. Les autres services réservés pourront encore être utilisés. L'obligation de payer les cotisations reste d'application.

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. Dans un tel cas, l'obligation de paiement du Membre est maintenue dans son intégralité.

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

B5 Activité d'intermédiaire

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

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.

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 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.

C Conditions pour l'option «Avis Clients »

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.

C1 Intégration du Trustbadge

C1.1 À partir de la date effective, les parties travailleront ensemble de bonne foi afin d'intégrer le Trustbadge dans le site Internet.

C1.2 Le Membre doit intégrer le Trustbadge en respectant strictement les consignes d'intégration fournies par Trusted Shops. L'intégration du code du Trustbadge est obligatoire. Trusted Shops est en droit de mesurer le nombre de commandes grâce au Trustbadge.

C1.3 Le Membre s'assurera que le Trustbadge Trusted Shops est intégré uniquement sur le site Internet et uniquement dans le respect des termes du présent contrat d'adhésion.

C2 Obligations du Membre lors de l´utilisation du système d´avis clients et droits de contrôle

C2.1 Le Membre ne peut utiliser le système avis clients de façon malhonnête ou frauduleuse, par exemple :

a. en soumettant des avis positifs rédigés par lui-même ou par un tiers mandaté par lui afin de créer une fausse impression sur la qualité du site Internet ou des produits proposés ; ou
b. en empêchant ou en tentant d'empêcher, par le biais de fausses informations, la prise en compte d'avis authentiques dans le système d'avis .

C2.2 Le Membre doit, sur demande et sans délai, soumettre à Trusted Shops les documents et les preuves qui témoignent de l'authenticité d'un avis et/ou du respect des dispositions de l´article C2.8(par exemple les factures qui montrent que la personne qui poste un avis est bien cliente du Membre, liste de clients et d' emails, textes d´acceptation, log files).

C2.3 Le Membre peut demander à ce qu'un avis soit effacé en cas de fausse déclaration, d´offense ou de diffamation ,. Si le Membre fournit les preuves incontestables du caractère illicite de l'avis, Trusted Shops, après examen manuel du commentaire et contrôle objectif des éléments soumis, effacera l'avis en question.

C2.4 Il est interdit au Membre d'influencer le client ou les employés de Trusted Shops par des menaces, de poursuites judiciaires ou autres, ou un comportement agressif afin d'obtenir la modification ou la suppression d'un avis ayant été émis.

C2.5 Le Membre n'offrira à ses clients aucun avantage, condition spéciale, rabais ou autre incitatif pour induire l'émission d'un avis positif ou le retrait d'un avis négatif.

C2.6 Le Membre s´abstiendra de toute activité visant à ce que le système d'évaluation ne remplisse pas sa fonction ou visant à compliquer son utilisation.

Le Membre est tenu d'intégrer le système d'évaluation sur son site Internet selon les directives mises à disposition par Trusted Shops.

C2.7 Le Membre ne peut utiliser le système d´avis clients que pendant la durée du contrat et de sa présence en ligne et uniquement à ses propres fins, c'est-à-dire pour évaluer et afficher les avis de ses propres clients, à moins que Trusted Shops n'ait explicitement consenti par écrit à une utilisation à d'autres fins. Il est notamment interdit au Membre de donner accès à des tiers à l'utilisation du système d'avis clients moyennant rémunération ou de combiner avec d'autres services le système d'avis clients Trusted Shops sans l'accord de cette dernière et de les commercialiser (revente).

C2.8 Lorsqu'il invite ses clients à émettre un avis par e-mail ou lorsqu'il utilise le systèmes d'avis clients pour ce faire, le Membre doit respecter les obligations suivantes:

a. dans sa Déclaration de protection de données, le Membre doit clairement informer ses clients de cette finalité de l´utilisation de leur adresse e-mail et, le cas échéant, d´autres données à caractère personnel ; et

b. le Membre doit s'assurer que les clients contactés ont expressément consentis à l'utilisation et, le cas échéant, au transfert de leur adresse e-mail et, le cas, échéant, d'autres données à caractère personnel à cette fin, conformément aux dispositions légales applicables ; et

c. le Membre doit s'assurer que tous ses clients sont invités à soumettre une évaluation de façon équitable et identique. Le Membre ne peut inviter seulement certains clients à émettre un avis ; il doit les inviter tous ou n'en inviter aucun ; et

d. la demande de consentement à l'utilisation de l'adresse e-mail et, le cas échéant, d'autres données à caractère personnel de même que l'invitation à émettre un avis doivent être formulés de manière neutre, indépendamment du fait que le Membre s'attende à un avis positif ou négatif ; et

e. en cas d´adaptation par le Membre du contenu des emails, ce dernier doit demeurer conforme au droit en vigueur. Les emails ne sauraient contenir des propos:

- 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 ;
- qui violent ou portent atteinte aux droits de tiers (notamment tous les droits de propriété intellectuelle, par exemple les droits d'auteur ou droits sur les marques) ;
- techniquement nuisibles, par exemple contenant un code malveillant ;
- qui contiennent des informations confidentielles et/ou qui violent ou portent atteinte à la vie privée de tiers ;
- qui trompent autrui sur l' identité de l'expéditeur (notamment en usurpant l'identité d'autrui) ;
- qui ne correspondent pas à la réalité ;
- qui font la publicité d'autres sites internet, produits ou services (il est notamment interdit d'indiquer des numéros de téléphone, adresses e-mail ou d'autres liens) ;
- qui n'ont aucun rapport direct avec l´objet des emails, c´est-à-dire dont le contenu est sans rapport avec une invitation à émettre un avis.

C3 Utilisation des marques de Trusted Shops

Trusted Shops accorde au membre le droit révocable, non exclusif et non transférable d'utiliser les différentes marques de Trusted Shops mentionnées dans les conditions de licence conformément aux conditions de licence.

Il est interdit au membre d'utiliser le sceau d'approbation de Trusted Shops et de donner ainsi l'impression que sa présence en ligne a été vérifiée par Trusted Shops, sauf s'il est autorisé à le faire en souscrivant à l'option "Sceau d'approbation de Trusted Shops et garantie de Trusted Shops" et dans le respect des autres conditions de licence pour l'utilisation de cette marque.

C4 Utilisation abusive du système d´avis clients, résiliation exceptionnelle

C4.1 Si le professionnel ne respecte pas les obligations et les conditions de la licence énoncées dans la C2, Trusted Shops est en droit, sans préjudice d'autres voies de recours, de :

a. pendant la durée de la violation des obligations, de bloquer totalement ou partiellement l'accès au système d'avis clients, de bloquer l'accès au profil d'évaluation du Membre et d'interrompre l'affichage du Trustbadge sur le site Internet ; et/ou

b. de demander, à son entière discrétion et par écrit, à ce que le Membre se plie aux obligations définies dans la C2 dans un délai raisonnable spécifié par Trusted Shops ; et/ou

c. de demander au Membre qu´il renonce au comportement litigieux pour l´avenir ; ou

d. de supprimer l´intégration et toutes références au système d´avis clients du site Internet, ou de demander au Membre de le faire

C4.2 Si le Membre continue à utiliser le système avis clients ou les références qui s'y rapportent sans se plier aux conditions de la 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.

C4.3 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 C2.7, Trusted Shops sera en outre en droit

a. de supprimer définitivement soit les avis concernés, soit l'ensemble des avis, et de réinitialiser le système à son état d'origine, et

b. en cas de violation intentionnelle ou par négligence grave de ces obligations, de résilier l'option « Avis clients » sans avertissement préalable ni délai de préavis.

C5 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´articleC.2.8 , 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.

C6 Propriété des avis clients

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

Les règles de notification des évaluations ainsi que les possibilités et conditions d'utilisation des évaluations résultent de la directive d'utilisation du système d'évaluation et d'utilisation des évaluations et doivent toujours être respectées par le Membre.

Lors de la rédaction de commentaires sur les évaluations, les sections B et D des conditions d'utilisation de la plateforme de commentaires Trusted Shops s'appliquent en conséquence.

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.

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

D1.1 Pour les Membres qui utilisent l'option Avis Produits, les sections C2 à C6 s'appliquent de façon générale en ce qui concerne l'utilisation du système d'avis clients.

D1.2 Si un Membre fait usage de la possibilité de transmettre des URL d'illustrations de produits à Trusted Shops, afin que Trusted Shops publie ces illustrations, le Membre s'engage envers Trusted Shops et garantit qu'il communiquera uniquement des liens renvoyant vers des illustrations sur lesquelles il détient les droits d'auteur et pour lesquelles il est autorisé à concéder des licences conformément aux exigences ci-après, ou qu'il est lui-même titulaire d'une licence d'autorisation des illustrations et également autorisé à concéder des sous-licences conformément aux exigences ci-après.

D1.3 Le Membre garantit en outre qu'il transmettra uniquement à Trusted Shops des données (par exemple des liens vers des illustrations, descriptions de produit, numéros d'article, identifiants de produit) qui concernent respectivement le produit commandé, livré et à évaluer, et notamment uniquement les illustrations et descriptions de ces produits.

D1.4 Le Membre ne communiquera aucun lien vers des illustrations dont la reproduction par Trusted Shops constituerait un manquement au droit applicable, aucune illustration qu'une personne normale considérerait comme pornographique ou obscène, aucune illustration à caractère extrémiste, raciste ou xénophobe, ni aucune illustration interdite par la loi.

D1.5 De même, le Membre ne peut en aucun cas transmettre des descriptions de produit pouvant porter atteinte aux droits de tiers, en particulier aux droits sur les marques.

D2 Licence d'utilisation des illustrations de produit

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

D2.2 Le Membre concède les droits énoncés ci-avant à Trusted Shops à titre gratuit.

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

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

D4 Utilisation des évaluations de produits

La directive relative au système d'évaluation Trusted Shops et à l'utilisation des évaluations s'applique à l'utilisation des évaluations de produits collectées.

E Conditions supplémentaires pour l'option « Reputation Manager »

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

Le Reputation Manager fournit une interface vers plusieurs plateformes d'avis client sur lesquelles le membre exploite un profil distinct pour sa présence en ligne et offre donc une gestion consolidée des avis collectée à la fois par le système d'avis client Trusted Shops et par d'autres plateformes. Le Reputation Manager est un service fourni par Trusted Shops. Toutes les autres plateformes, tous les produits et services, tous les opérateurs de plateforme et toutes leurs marques 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 plateforme.

E1 Obligations supplémentaires lors de l'utilisation du Reputation Manager

E1.1 Les sections C2 à C5 et les sections D1 à D3 des Conditions d'adhésion s'appliquent pour les Membres utilisant le Reputation Manager en ce qui concerne l'utilisation du Système d'avis client.

E1.2 Si le Membre fait usage de la possibilité de transférer vers Trusted Shops des URL de profils d'avis client sur d'autres plateformes afin que ces profils soient liés à son profil dans le Reputation Manager, il s'engage vis-à-vis de Trusted Shops et s´assure que seuls des liens vers des profils dont le Membre est le propriétaire ou le représentant autorisé soient transmis à Trusted Shops. Sur demande de Trusted Shops, le Membre en fournit la preuve dans un délai raisonnable déterminé par Trusted Shops.

E1.3 Le Membre s'assure qu'il ne viole aucun accord contractuel le liant à l'opérateur de la plateforme en utilisant le Reputation Manager.

E1.4 Les contenus obligatoires des modèles d'invitations émettre un avis, qui sont marqués comme tel, ne peuvent être ni modifiés, ni supprimés.

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

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

E3 Désactivation temporaire du profil d'avis client

En cas de soupçon d'abus, notamment au sens de l´article E1.2,Trusted Shops se réserve le droit de bloquer le profil d´avis client du Membre ou certaines fonctions du Reputation Manager jusqu'à ce que la situation soit clarifiée ou que le Membre ait fourni des preuves réfutant l'abus soupçonné. En cas de violation des droits de tiers par un manquement fautif aux obligations du point E1, le Membre indemnisera Trusted Shops de toutes les revendications et demandes de dommages et intérêts qui en résultent et qui sont faites à l'encontre de Trusted Shops, ainsi que des frais de défense juridique sur justificatif.

E4 Utilisation des évaluations de produits

La directive relative au système d'évaluation Trusted Shops et à l'utilisation des évaluations s'applique à l'utilisation des évaluations de produits collectées.

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

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

F1 Portée et description des prestations

F1.1 Le Smart Review Assistant est une fonction supplémentaire dans la zone du centre de contrôle eTrusted qui permet au Membre de réagir aux avis reçus. En un clic sur un bouton, le service d'IA génère une réponse possible à l'avis reçu, réponse qui peut être publiée après vérification et ajustement si nécessaire par le Membre. Après avoir cliqué sur le bouton, un résumé de l'avis reçu est généré et affiché dans le centre de contrôle.

F1.2 La fonctionnalité est proposée dans différents forfaits en fonction du nombre d'avis escomptés par année contractuelle. Le Membre souscrit le forfait approprié selon la liste de prix. Si le nombre d'avis reçus par année contractuelle est dépassé, le Membre doit passer à un forfait plus important ("surclassement"). Dans le cas contraire, la fonctionnalité sera désactivée une fois le nombre d'avis convenu atteint, et ce jusqu'à l'année contractuelle suivante. Le déclassement vers un forfait moindre n'est possible qu'à compter de l'année contractuelle suivante.

F1.3 Seules peuvent être générées les réponses à des avis vérifiés des 12 derniers mois ayant été recueillis avec le système d'avis client de Trusted Shops pour une (1) présence en ligne. Les avis importés sont exclus de la fonctionnalité. Le nombre de réponses générées ne doit pas dépasser le nombre d'avis reçus, qu'une réponse soit publiée ou non.

F1.4 Le droit qu'a le Membre d'utiliser le Smart Review Assistant via le front-end dans le centre de contrôle est limité à la durée du contrat et a un caractère non exclusif, ne peut faire l'objet d'une sous-licence et est non transférable. En particulier, le Membre ne saurait accorder à des tiers l'accès au Smart Review Assistant. Il lui est interdit de copier, modifier, décompiler, créer des œuvres dérivées ou de faire l'ingénierie inversée, désassembler, traduire de tout ou de partie des services ou de tenter de modifier le code source de toute autre manière. Ceci ne s'applique que si une telle activité n'est pas expressément autorisée par une disposition légale.

F1.5 Le Membre bénéficie d'un droit non exclusif, non transférable, ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence et limité à la durée du contrat, d'utiliser les réponses générées.

F1.6 Le Smart Review Assistant a une disponibilité moyenne mensuelle de 99 % (hors maintenance et améliorations planifiées). Compte tenu de la mise en œuvre de travaux de maintenance et d'amélioration nécessaires, il est possible que les services ou certaines fonctionnalités soient temporairement indisponibles.

F2 Conditions de paiement et durée du contrat

F2.1 Le prix du service dépend du nombre d'avis collectés par année contractuelle. La liste de prix convenue s'applique.

F2.2 Dans le cas d'un surclassement, les frais d'utilisation ajustés seront immédiatement facturés au pro rata temporis jusqu'à la fin de l'année contractuelle en cours. Le point A2.3 des conditions d'adhésion générales à Trusted Shops s'applique.

F2.3 La prestation Smart Review Assistant peut être souscrite individuellement en tant que prestation supplémentaire pour, chaque fois, une présence en ligne (boutique), sous un même domaine, dans une version linguistique, ciblant un marché spécifique.

F2.4 La durée dépend de la durée du contrat principal (contrat d'adhésion ou contrat d'utilisation de la Plateforme eTrusted). L'option peut être résiliée individuellement moyennant le respect d'un préavis de 3 mois avant la fin de l'année contractuelle. La disponibilité des forfaits supplémentaires dépend du marché cible principal sélectionné.

F3 Obligations du Membre

F3.1 Il appartient au Membre de créer à ses propres frais les conditions techniques requises pour l'utilisation du Smart Review Assistant fourni par Trusted Shops, notamment en ce qui concerne l'existence d'une connexion Internet adéquate ainsi que le système d'exploitation et le navigateur.

F3.2 Les réponses aux avis générées automatiquement doivent être examinées et confirmées par le Membre avant publication.

F4 Restriction d'accès

F4.1 Trusted Shops se réserve le droit de bloquer temporairement l'accès au Smart Review Assistant s'il existe des indications concrètes que le Membre a gravement ou à plusieurs reprises enfreint les réglementations légales ou les présentes Conditions d'utilisation.

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

G Conditions supplémentaires pour la fonction "Analyse du sentiment"

Si le membre a réservé le service "Analyse du sentiment", les dispositions de ce paragraphe s'appliquent en plus des autres conditions de l'Accord d'adhésion.

G1 Portée et description des prestations

G1.1 La fonction Analyse du Sentiment fournit des informations qualitatives agrégées extraites des avis des clients à l'aide d'une analyse d'intelligence artificielle et affichées dans le centre de contrôle.

G1.2 Le droit du Membre de faire usage de la fonctionnalité existe pendant la durée du Contrat principal.

G1.3 La fonction est fournie pour l'analyse des avis recueillis au cours de la période de 365 jours précédant l'utilisation respective. Trusted Shops se réserve le droit de modifier la période disponible à tout moment.

G2 Conditions de paiement et durée du contrat

G2.1 Cette fonction est proposée dans différents forfaits en fonction du nombre de avis attendus par année contractuelle. Le membre réserve le forfait approprié

conformément à la liste de prix. La section A2.3 TS-AMB est d'application.

G2.2 À la fin de chaque année contractuelle, une prévision du nombre d'avis attendus pour l'année contractuelle suivante sera établie et, si ce nombre varie par rapport à l'année contractuelle en cours, les deux parties peuvent demander que le membre passe à un forfait plus important ("surclassement") ou à un forfait moins important (" déclassement ") pour l'année contractuelle suivante.

G2.3 Le service Analyse du sentiment peut être réservé individuellement en tant qu'option supplémentaire pour une présence en ligne (boutique), sous un domaine, dans une variante linguistique, en se concentrant sur un marché cible. L'option peut être résiliée individuellement avec un préavis de 3 mois jusqu'à la fin de l'année contractuelle. La disponibilité des forfaits supplémentaires dépend du marché cible principal sélectionné. Le droit de résiliation extraordinaire sans préavis pour un motif valable reste inchangé.

G3 Obligations du Membre

G3.1 Le Membre ne peut utiliser la fonction Analyse du sentiment que si une analyse des avis est autorisée d'un point de vue juridique. En particulier, cette fonction ne peut pas être utilisée si les réglementations en matière de protection des données ou les normes spécifiques au secteur interdisent l'analyse des avis.

G3.2 Dans le cas où le Membre utiliserait la fonction et violerait ainsi le droit applicable, il devra indemniser Trusted Shops à première demande pour toutes les réclamations faites par des tiers contre Trusted Shops en rapport avec l'analyse illégale des avis. Trusted Shops est en droit de prendre des mesures appropriées pour se défendre contre les réclamations de tiers ou pour défendre ses droits. L'obligation du Membre d'indemniser Trusted Shops comprend également le remboursement des frais encourus par Trusted Shops dans le cadre de la poursuite et de la défense d'une action en justice.

G3.3 L'utilisation de la fonctionnalité est soumise à l'accord en matière de protection des données conclu entre le Membre et Trusted Shops. Cet accord peut consister en un accord sur les responsables conjoints du traitement conformément à l'article 26 du RGPD ou en un accord sur la protection des données conclu entre Trusted Shops et le membre. 26 GDPR ou sous la forme d'un accord de traitement des données conformément à l'Art. 28 GDPR.

G3.4 Le Membre accorde à Trusted Shops et aux sociétés affiliées à Trusted Shops conformément à l'article 15 de la loi allemande sur les sociétés anonymes (AktG) le droit exclusif, libre de redevances, permanent et irrévocable d'utiliser les résultats générés par l'utilisation de la fonction à leurs propres fins commerciales.

G3.5 Le membre ne peut utiliser les résultats générés par l'utilisation de la fonction qu'à des fins internes et ne doit pas les publier, les distribuer ou les rendre accessibles à des tiers de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, en tout ou en partie, sauf autorisation expresse de Trusted Shops. Les sociétés affiliées au sens de l'article 15 de la loi allemande sur les sociétés anonymes (AktG) ne sont pas des tiers.

G4 Contrôles et restrictions par Trusted Shops

G4.1 Trusted Shops se réserve le droit de vérifier à tout moment s'il existe une violation des obligations du présent accord et de bloquer l'utilisation de la fonction à sa propre discrétion.

G4.2 Le droit du Membre d'utiliser la fonctionnalité Analyse du sentiment via le frontend dans le Centre de contrôle est non exclusif, ne peut faire l'objet d'une sous-licence et n'est pas transférable. En particulier, le membre ne peut pas accorder à des tiers l'accès à cette fonction. Le membre n'est pas autorisé à copier, modifier, décompiler, créer des œuvres dérivées ou faire de l'ingénierie inverse, désassembler, traduire ou tenter de changer de quelque manière que ce soit le code source des services ou de certaines parties de ceux-ci. Cette disposition ne s'applique que si une telle activité n'est pas expressément autorisée par les articles 69d et 69e de la loi allemande sur les droits d'auteur (UrhG).

H Conditions supplémentaires relatives au service « #trstd Insights »

Si le Membre a souscrit au service « *#trstd Insights* » (ci-après également dénommé la « Fonctionnalité »), les dispositions de la présente sous-section s'appliquent en complément des Conditions générales d'adhésion à Trusted Shops (ci-après les « Conditions générales »). Les dispositions des Conditions générales demeurent inchangées et continuent de faire partie intégrante du contrat.

H1 Portée et description des prestations

H1.1 *#trstd Insights* est une fonctionnalité d'analyse fondée sur l'intelligence artificielle, intégrée au Centre de contrôle. Elle traite automatiquement les avis clients afin de produire des résultats d'analyse structurés, permettant d'identifier des thématiques récurrentes, des évolutions et des pistes d'actions stratégiques. Vous trouverez les catégories d'*Insights* mis à disposition ainsi que l'étendue de leurs fonctions dans le cahier des charges actuellement en vigueur.

H1.2 Les analyses reposent exclusivement sur les données d'avis disponibles pour le Membre. Leur pertinence et leur qualité dépendent de manière déterminante de l'étendue, de la qualité et du caractère représentatif de ces données.

H1.3 Le traitement est effectué de manière entièrement automatisée sur la base de méthodes statistiques et de procédés fondés sur l'IA. Le contenu des résultats individuels n'est pas examiné manuellement.

H1.4 Le Membre est habilité à utiliser *#trstd Insights* pendant toute la durée du contrat principal, sous réserve que le service ait été valablement souscrit et n'ait pas été résilié.

H1.5 *#trstd Insights* est mis à disposition pour l'analyse d'avis collectés sur une période allant jusqu'à 365 jours précédant la date d'utilisation concernée. Pour les analyses de tendances, des périodes d'analyse plus courtes, notamment de 90 jours, peuvent être utilisées. Trusted Shops se réserve le droit d'adapter à tout moment les périodes d'analyse sous-jacentes.

H1.6 La disponibilité de *#trstd Insights* est régie par l'Accord de niveau de service (SLA – *Service Leven Agreement*). Le calcul de la disponibilité ne prend pas en compte les périodes de maintenance planifiée ni les perturbations échappant au contrôle de Trusted Shops. Cela inclut notamment les actes de tiers, les conditions techniques d'Internet sur lesquelles Trusted Shops n'a aucune influence ainsi que les cas de force majeure. Dans la mesure du possible, Trusted Shops informera les Membres en temps utile des travaux de maintenance prévus et les exécutera pendant les périodes de faible utilisation.

H1.7 Trusted Shops est en droit de modifier ou de faire évoluer la Fonctionnalité à tout moment pour des motifs objectifs, notamment afin de l'adapter à un environnement technique modifié, à une augmentation du nombre d'utilisateurs, d'améliorer la fonctionnalité ou la sécurité, ou pour d'autres raisons opérationnelles ou techniques importantes. Aucune charge supplémentaire n'en résultera pour le Membre. Trusted Shops informera le Membre en temps utile et de manière appropriée de toute modification substantielle.

H2 Souscription et durée contractuelle

H2.1 *#trstd Insights* peut être ajouté au contrat d'adhésion en tant qu'option supplémentaire payante.

H2.2 *#trstd Insights* peut être souscrit pour une seule présence en ligne (boutique) à la fois. Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de la souscription de l'option, conformément à la liste des prix. Le point A2.3 des Conditions générales s'applique.

H2.3 *#trstd Insights* peut être résilié moyennant un préavis de trois mois à la fin de chaque année contractuelle, sauf stipulation contraire. Le droit de résiliation extraordinaire sans préavis pour un motif valable reste inchangé.

H3 Utilisation de contenus générés par l'IA

H3.1 *#trstd Insights* génère des contenus de manière automatisée sur la base de modèles fondés sur l'intelligence artificielle. Ces contenus peuvent être incomplets, inexacts, obsolètes ou biaisés. Les contenus générés servent exclusivement d'aide à l'analyse et ne remplacent en aucun cas un conseil professionnel individualisé.

H3.2 Aucune garantie n'est donnée quant à l'exactitude du contenu, son exhaustivité, le succès commercial ou l' adéquation à une finalité particulière.

H3.3 Les dispositions relatives à la responsabilité ainsi que les limitations de responsabilité prévues à la section A5 des Conditions générales demeurent pleinement applicables.

H4 Droit d'utilisation

H4.1 Les services de Trusted Shops sont protégés par le droit. Le droit du Membre d'utiliser *#trstd Insights* via l'interface du Centre de contrôle est non exclusif, non transférable et ne peut faire l'objet de sous-licences. Le Membre n'est donc notamment pas autorisé à accorder l' accès à *#trstd Insights* à des tiers. Le Membre n'est pas habilité à copier, modifier, décompiler, créer des œuvres dérivées, procéder à de l'ingénierie inverse, désassembler, traduire ou tenter de toute autre manière de modifier le code source des services ou de parties de ceux-ci. Cette disposition ne s'applique que dans la mesure où de telles activités ne sont pas expressément autorisées par les paragraphes 69d et 69e de la loi allemande sur le droit d'auteur (*Urhebergesetz – UrhG*).

H5 Obligations lors de l'utilisation

H5.1 Le Membre met à disposition, à ses propres frais, les conditions techniques nécessaires à l'utilisation de *#trstd Insights* et veille à ce que les données transmises ne contiennent ni virus, ni logiciels malveillants, ni scripts nuisibles. Le contournement des fonctionnalités de la plateforme, toute action portant atteinte au bon fonctionnement du Service ainsi que tout accès non autorisé à des contenus de tiers sont interdits. Cela inclut notamment les attaques par déni de service et les manipulations de scripts non autorisées.

H5.2 Le Membre ne peut utiliser #trstd Insights que dans la mesure où l'analyse est juridiquement autorisée. En particulier, le Service ne peut être utilisé lorsque des dispositions en matière de protection des données ou des normes sectorielles interdisent l'analyse des avis.

H5.3 Si le Membre utilise la Fonctionnalité en violation du droit en vigueur, il dégage Trusted Shops, à première demande, de toute responsabilité vis-à-vis des prétentions de tiers formulées à l'encontre de Trusted Shops en rapport avec l'analyse illicite d'avis. Trusted Shops est en droit de prendre de son propre chef toute mesure appropriée pour se prémunir contre les prétentions de tiers ou pour défendre ses droits. Cette décharge comprend également le remboursement des frais engagés par Trusted Shops dans le cadre de la poursuite et de la défense en justice.

H5.4 Si un texte d'avis à analyser contient des données à caractère personnel, l'utilisation de la Fonctionnalité est soumise à l'accord relatif à la protection des données conclu entre le Membre et Trusted Shops. Celui-ci peut prendre la forme soit d'un accord de responsabilité conjointe au sens de l'article 26 du RGPD, soit d'un contrat de sous-traitance au sens de l'article 28 du RGPD.

H5.5 Le Membre concède à Trusted Shops ainsi qu'aux filiales de Trusted Shops au sens du paragraphe 15 de la loi allemande sur les sociétés par actions (*Aktiengesetz – AktG*) un droit exclusif, gratuit, permanent et irrévocable d'utiliser les résultats générés par l'utilisation de la Fonctionnalité à des fins commerciales propres.

H5.6 Le Membre s'engage à utiliser les résultats générés par l'utilisation de la Fontionnalité exclusivement à des fins internes et à ne pas les publier, les diffuser ou les rendre accessibles à des tiers, que ce soit directement ou indirectement, en tout ou en partie, sous quelque forme que ce soit, sauf autorisation expresse de Trusted Shops. Ne sont pas considérées comme des tiers les filiales au sens du paragraphe 15 de la loi allemande sur les sociétés par actions (*Aktiengesetz – AktG*).

H6 Contrôles et restrictions mis en place par Trusted Shops

H6.1 Trusted Shops est en droit de suspendre temporairement l'accès à *#trstd Insights* s'il existe des indices concrets laissant supposer que le Membre a enfreint de manière grave ou répétée des dispositions légales ou les présentes conditions.

H6.2 Lors de la décision relative à une suspension, Trusted Shops tiendra compte des intérêts légitimes du Membre concerné, notamment s'il existe des éléments indiquant que le Membre n'est pas responsable de la violation. Trusted Shops lèvera la suspension dans les plus brefs délais dès que la violation aura cessé.

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

Entre la société

Trusted Shops SE
Subbelrather Str. 15c
50823 Cologne - Allemagne
- ci-après dénommée « **Trusted Shops** » -

et

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

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

§ 1 – Objet de l'accord

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

§ 2 – Description du traitement des données et compétence

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

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

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

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

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

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

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

§ 4 – Demandes d'effacement émanant de personnes concernées

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

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

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

§ 6 – Violations de données personnelles

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

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

§ 7 – Obligations de documentation

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

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

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

§ 9 – Sous-traitants

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

§ 10 – Responsabilité civile

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

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

§ 11 – Clauses finales

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

Appendice I – Description de la coopération

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

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

- pour le marché français : http://www.trustedshops.fr/consumer-membership-terms-fr
- pour le marché suisse francophone : http://www.trustedshops.fr/consumer-membership-terms-fr
- pour le marché belge francophone : http://www.trustedshops.be/consumer-membership-terms-be-fr

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

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

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

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

1. Trustbadge et widgets

1.1 Affichage des widgets

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

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

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

Lorsque le Trustbadge apparaît, des 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 *refferer*. Ceci a pour but d'assurer un fonctionnement sans trouble du site et de détecter les anomalies. La base légale pour la création et le stockage de fichiers log est l'art. 6, § 1, f) du RGPD. L'Utilisateur est compétent pour l'information au sujet de la base légale, Trusted Shops pour la documentation relative à la mise en balance des intérêts.

Les supports de travail suivants contiennent d´importantes informations :

- Support de travail - Protection des données - Affichage des widgets de Trusted Shops
- Data protection guideline – Information about cookies
- Support de travail - Intégration du #trstd login
- Documentation sur le Trustbadge pour les commerçants en ligne

1.2 Tests A/B

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[1] Conditions d'utilisation des services Trusted Shops
- pour le marché français
- pour le marché suisse (en français)
- pour le marché belge (en français)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si l'Utilisateur a intégré le Trustbadge mais qu'il ne propose pas la Protection acheteur, il est possible que l'acheteur soit invité, après le check-out, à consentir à la réception d'invitations à émettre un avis. Si l'acheteur

y consent, Trusted Shops et l'Utilisateur sont conjointement responsables de l'envoi. Trusted Shops est compétent pour l'envoi des invitations à émettre un avis et pour l'obtention du consentement, étant entendu que l'Utilisateur peut codécider de la date de l'envoi. Les clients inscrits aux services de Protection acheteur de Trusted Shops reçoivent les invitations à émettre un avis aux fins de l'exécution des obligations contractuelles même si l'Utilisateur ne propose pas lui-même la Protection acheteur. L'Utilisateur est compétent conformément au point a) du présent point 3.1. En ce qui concerne la reconnaissance de clients s'étant inscrits à la Protection acheteur, le point 2.1 du présent accord s'applique par analogie.

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

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

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

e) Utilisation du Reputation Manager

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

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

3.2. Emission des avis client

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

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

Les auteurs d'avis ont la possibilité de joindre des images à leur avis. Afin d'éviter que des contenus choquants ou des personnes soient visibles sur les images téléchargées, chaque image est analysée par AWS Rekognition avant sa publication. La base légale est l'art. 6, § 1, f) du RGPD.

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

3.3. Liste de blocage d'adresses e-mail

Catégorie de données : Adresse e-mail

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

En outre, les personnes concernées peuvent se désinscrire pour de futures invitations à émettre un avis en lien avec le canal (p. ex. en lien avec la boutique dans laquelle la personne concernée a effectué un achat) pour lequel l'invitation à émettre un avis a été envoyée, en cliquant sur le lien de désinscription dans le pied de page de l'invitation à émettre un avis. L'Utilisateur et Trusted Shops sont conjointement responsables de cette liste de blocage liée au canal. La base légale pour le traitement de l'adresse e-mail sur la liste de blocage est l'art. 6, § 1, f) du RGPD.

3.4. Intégration Google

Catégorie de données : Avis émis (texte et étoiles)

Lorsqu'un Membre choisit d'afficher les avis collectés sur sa fiche d'établissement Google (Intégration Google), les avis collectés sont transmis quotidiennement au Merchant Center Google du Membre. Dans ce cadre, Google ne reçoit pas de données à caractère personnel, mais uniquement le texte de l'avis et les étoiles d'évaluation correspondantes. Toutefois, il est possible que l'auteur de l'avis publie des données à caractère personnel dans le texte de l'avis, de sorte que Google reçoit dans ce cas des données à caractère personnel. La base légale du traitement est l'art. 6, § 1, b) du RGPD, car l'utilisation du texte de l'avis se fonde sur les conditions d'utilisation.

4. Centre de contrôle

4.1. Fonctions générales

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

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

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

4.2. Smart Review Assistant

Catégories de données : Avis émis (texte et étoiles)

Trusted Shops met à disposition de l'Utilisateur, en option, un système assisté par IA afin de commenter les avis client obtenus. Le système analyse le commentaire de l'avis client et propose à l'utilisateur un commentaire de réponse qu'il peut ensuite valider pour publication. Dans ce cadre, le prestataire ne reçoit pas de données à caractère personnel, mais uniquement le texte de l'avis et les étoiles d'évaluation correspondantes. Toutefois, il est possible que l'auteur de l'avis publie des données à caractère personnel dans le texte de l'avis,

de sorte que le prestataire reçoit dans ce cas des données à caractère personnel. Le fondement juridique de l'analyse des commentaires d'avis client est l'art. 6, § 1, f) RGPD. L'Utilisateur est tenu de procéder à la mise en balance des intérêts et d'informer les personnes concernées conformément à l'art. 13 RGPD. Trusted Shops est compétent pour la mise en œuvre technique et les obligations qui en découlent en vertu du RGPD.

4.3. Analyse de sentiments

Catégories de données : Avis émis (texte et étoiles)

Trusted Shops met à disposition de l'Utilisateur, en option, un système assisté par IA afin d'obtenir des statistiques d'avis client qualitatives agrégées. Dans ce cadre, le prestataire ne reçoit pas de données à caractère personnel, mais uniquement le texte de l'avis et les étoiles d'évaluation correspondantes. Toutefois, il est possible que l'auteur de l'avis publie des données à caractère personnel dans le texte de l'avis, de sorte que le prestataire reçoit dans ce cas des données à caractère personnel. La base légale pour l'analyse du commentaire de l'avis est l'art. 6, § 1, f) du RGPD. L'Utilisateur est tenu de procéder à la mise en balance des intérêts et d'informer les personnes concernées conformément à l'art. 13 du RGPD. Trusted Shops est responsable de la mise en œuvre technique et des obligations qui en découlent en vertu du RGPD.

4.4. #trstd insights

Catégories de données : Avis émis (texte et étoiles)

Trusted Shops met à disposition de l'Utilisateur, en option, un outil d'analyse basé sur l'IA permettant d'analyser et d'interpréter les données des avis au niveau des contenus textuels afin d'en tirer des conclusions telles que des tendances, des prévisions ou des recommandations d'action. En principe, le prestataire ne reçoit pas de données à caractère personnel, mais uniquement le texte de l'avis et les étoiles d'évaluation correspondantes. Toutefois, si l'auteur de l´avis inclut des données à caractère personnel dans le texte de l´avis, celles-ci sont transmises au prestataire et traitées dans le cadre de l'utilisation de l'outil. L'Utilisateur est responsable de l'exactitude et de la licéité des données collectées et analysées par #trstd insights. Le traitement est effectué aux fins de l'analyse du contenu de l'avis conformément à l'art. 6, § 1, f) du RGPD. L'Utilisateur est tenu de procéder de manière autonome à la mise en balance des intérêts requise pour sa finalité de traitement et de la documenter. Il incombe à l'Utilisateur d'informer les personnes concernées conformément à l'art.13 du RGPD.

Trusted Shops est responsable du fonctionnement technique de l'outil et des obligations en matière de protection des données qui en découlent.

5. Intégration du #trstd login

Catégories de données : Données d'accès (adresse IP, date et heure de l'accès, etc.) ; Données d'inscription (adresse e-mail, nom et prénom, photo de profil, trstd Secret (nom, couleur, date)), dans la mesure où elles sont disponibles et activées ; Données d'utilisation (produits achetés, caractéristiques personnelles (par exemple, âge, pointure et taille de vêtements), centres d'intérêt personnels (par exemple, sports pratiqués, informations sur les animaux de compagnie), préférences personnelles (par exemple, marque préférée)) ; données d'adresse (nom, adresse postale).

Si l'Utilisateur a intégré le #trstd login à sa présence en ligne, les dispositions suivantes s'appliquent :

La présentation du #trstd login sur la présence en ligne relève de la responsabilité de l'Utilisateur. L'intégration permet de s'inscrire et de se connecter à Trusted Shops. L'Utilisateur est tenu d'informer sur l'intégration du #trstd login dans sa politique de confidentialité. La responsabilité de s'assurer d'un fondement juridique approprié et du respect de toutes les obligations d'information associées incombe à l'Utilisateur. En cas d'utilisation de l'art. 6, § 1, f) du RGPD comme fondement juridique, il incombe à l'Utilisateur de documenter ce fondement juridique et de procéder à une mise en balance des intérêts. En cas d'utilisation de l'art. 6, § 1, a) du RGPD comme fondement juridique, il incombe à l'utilisateur de documenter ce fondement juridique et de s'assurer que le consentement est prouvable.

Lorsque le #trstd logins apparaît, des 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 ainsi que le

refferer. Cela a pour but d'assurer le bon fonctionnement du site web et de détecter d'éventuelles anomalies. Ceci a pour but d'assurer un fonctionnement sans trouble du site et de détecter les anomalies. La base légale pour la création et le stockage de fichiers log est l'art. 6, § 1, f) du RGPD. L'Utilisateur est compétent pour l'information au sujet de la base légale, Trusted Shops pour la documentation relative à la mise en balance des intérêts.

La responsabilité du traitement des données à caractère personnel, qui a lieu lors de la connexion de la personne concernée et après celle-ci, incombe à Trusted Shops. Cela inclut le respect des exigences du RGPD. Trusted Shops est notamment responsable du respect des obligations d'information envers les personnes concernées ainsi que du choix d'une base légale appropriée pour le traitement.

Compte tenu de l'ajout continu d'activités de traitement liées au #trstd login, les parties conviennent expressément que Trusted Shops est en droit de décider, à sa seule discrétion, quelles activités de traitement sont ajoutées et quelle fondement juridique est retenu dans chaque cas. L'Utilisateur peut à tout moment examiner les activités de traitement à l'aide de la politique de confidentialité en vigueur et demander à Trusted Shops la documentation nécessaire, telle que les documents relatifs à la mise en balance des intérêts.
Les supports de travail suivants contiennent d´importantes informations :

- Support de travail - Protection des données - Affichage des widgets de Trusted Shops
- Data protection guideline – Information about cookies
- Support de travail - Intégration du #trstd login

Les critères de qualité Trusted Shops

La Marque de confiance Trusted Shops confirme que les critères de qualité ci-dessous sont remplis. La Marque de confiance ne peut pas être achetée : elle est décernée par Trusted Shops aux boutiques en ligne et indique aux acheteurs qu'ils peuvent faire leurs achats en toute confiance. Si les critères de qualité ne sont pas respectés et qu'aucun ajustement n'est effectué malgré la demande, la Marque de confiance est retirée et ne peut plus être affichée.

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

Une identité et solvabilité vérifiées

L'identité de l'entreprise ainsi que sa solvabilité sont vérifiées au début de la collaboration, et seront ensuite contrôlées en continu.

Protection acheteur active

Tout acheteur doit toujours pouvoir protéger ses achats contre les pertes financières grâce au Trustbadge®. Le Trustbadge® doit être intégré dans la boutique en ligne.

Respect de la Protection des consommateurs

Les points suivants sont vérifiés par des commandes tests :

• La clientèle cible de l'offre en ligne est facilement identifiable (professionnel et/ou particulier)

• L'identité du commerçant est clairement renseignée

• Un moyen de contact est facile à trouver (également par téléphone)

• Les prix et toutes les composantes de prix, les frais d'expédition et de livraison ainsi que les délais de livraison sont affichés et détaillés de manière transparente

• Il existe une procédure claire de rétractation avec un délai d'au moins 14 jours sans exceptions non autorisées

• Les informations sur le déroulement de la rétractation, les modalités de retour et les frais de retour sont communiquées de manière transparente

• Les produits ou services proposés sont autorisés et n'enfreignent pas le catalogue d'exclusion de Trusted Shops

• Le processus de commande est clair et compréhensible

• La page de commande récapitule de manière claire et compréhensible tous les produits et services, leurs prix, les frais supplémentaires ainsi que les frais d'expédition ; et le bouton de commande est clairement identifié

• Il s'ensuit une confirmation de commande immédiate par e-mail énumérant à nouveau de façon détaillée et compréhensible les produits commandés, les prix ainsi que les éventuels frais supplémentaires et frais d'expédition

• La transmission des données s'effectue de manière entièrement sécurisée et chiffrée

Au moins 4.0 étoiles dans les avis Trusted Shops

Les avis recueillis correspondent à une note moyenne d'au moins 4 étoiles. Le suivi quotidien prend en compte aussi bien les 30 derniers jours que les 12 derniers mois.

Excellente communication de service

Au cours des 30 derniers jours, la boutique en ligne a répondu à au moins 95% des demandes liées à la Protection acheteur, reçues via le système Trusted Shops, dans un délai de cinq jours.

Faible taux de remboursement de la Protection acheteur

En moyenne, 95% des commandes passées au cours des 30 derniers jours doivent être réalisées sans demande de remboursement.

Catalogue des produits exclus

Trusted Shops ne propose pas de services aux entreprises dont les offres de produits ou de services sont illégales ou indésirables du point de vue de la politique commerciale de Trusted Shops. La conclusion d'un contrat de service avec Trusted Shops est soumise à l'examen de ce catalogue d'exclusions.

I. Principes

Sont exclus des services de Trusted Shops les produits dont l'offre et/ou la vente est clairement interdite, ceux pour lesquels il n'est pas certain qu'ils puissent être proposés légalement ou qui, d'une manière ou d'une autre, sont susceptibles d'induire les consommatrices/consommateurs en erreur ou de leur porter préjudice, de violer les droits de tiers ou de mettre en risque la réputation de Trusted Shops.

II. Catégories de produits

Il s'agit notamment, mais non limitativement, des produits suivants :

1. Produits à caractère fasciste, raciste ou discriminatoire

Représentations discriminatoires ou articles exprimant des sentiments nationaux-socialistes ou d'autres sentiments discriminatoires, par exemple des articles sur lesquels figurent des croix gammées, des drapeaux militaires du IIIème Reich, du blackfacing, des articles anti-LGBTQ, etc.

2. Armes et munitions

Armes et objets assimilés à des armes, par exemple fusils, pistolets, armes de guerre, stylos de tir, couteaux papillon, nun chakus.

3. Répliques d'armes

Les imitations d'armes à feu très semblables aux originales, par exemple les répliques de revolvers, de pistolets ou de fusils, les pistolets à air comprimé et les marqueurs de paintball, etc.

4. Produits contrefaits, produits portant atteinte à la protection des espèces

Produits dont la vente viole les droits de propriété industrielle ou la protection des espèces, par exemple les fourrures authentiques, les espèces animales protégées, les produits d'imitation et les produits de contrefaçon.

5. Drogues et produits potentiellement dangereux pour la santé

Drogues illégales telles que la cocaïne, l'héroïne ou le cannabis proposé illégalement, ainsi que d'autres substances dangereuses pour la santé et/ou psychoactives proposées à des fins de consommation en état d'ivresse, comme les dérivés du LSD.

6. Les jeux de hasard qui ne sont pas clairement autorisés

Tous les types de jeux d'argent qui n'ont pas été déclarés légaux par l'autorité compétente de l'État ou dont l'offre n'est pas clairement autorisée, par exemple les casinos en ligne, les loteries illégales ou autres.

7. Services ou droits financiers douteux

Produits financiers sans autorisation claire du fournisseur ou du produit, tels que les crypto-monnaies, les offres de NFT ou de marché gris des capitaux, ainsi que les offres d'achat de terrains et droits similaires dans l'espace, par exemple les terrains sur la Lune, la vente d'étoiles, baptiser une étoile.

8. Pornographie et offres problématiques dans le domaine érotique

Offres de films érotiques pornographiques ou commercialement indésirables, par exemple, des produits pour les variantes extrêmes du BDSM, poupées sexuelles représentant des enfants, etc.

9. Certificats, documents d'identité, documents académiques et diplômes
Documents d'identité officiels (volés, authentiques ou falsifiés) ainsi que faux certificats ou diplômes, par exemple doctorats, ghostwriting de mémoires de fin d'études, etc.

10. Fausses évaluations, logiciels et comptes malveillants, etc.
Vente d'évaluations, de « likes » et de « followers », vente de données privées sans base claire dans la loi sur la protection des données, partage et renforcement de comptes de jeux, logiciels soupçonnés d'espionnage illégal de données.

Cahier des charges (TS-LV)

Les offres s'adressent exclusivement aux professionnels.

Les prestations sont en principe fournies pour une présence en ligne (boutique), sous un domaine, dans une variante linguistique et pour une orientation vers un marché cible déterminé. Afin de bénéficier des prestations pour d'autres présences en ligne (p. ex. une autre variante linguistique ou un autre domaine), il est nécessaire de souscrire à d'autres paquets de prestations pour chaque domaine (Marque de confiance souscrite). L'ensemble des prestations de service est fourni dans la langue du marché cible sélectionné.

Vous souhaitez tirer davantage profit de votre adhésion ? Alors souscrivez à nos prestations supplémentaires optionnelles. Vous pouvez souscrire à chaque prestation supplémentaire individuellement pour une présence en ligne (boutique), sous un domaine, dans une version linguistique et avec une orientation vers un marché cible déterminé. La disponibilité de chaque paquet supplémentaire optionnel dépend du marché cible principal de la présence en ligne pour laquelle vous souscrivez à la prestation supplémentaire. Les options disponibles pour vos présences en ligne sont visibles dans le système en ligne de Trusted Shops et peuvent être souscrites via l'Upgrade Center.

I. Paquet de prestations par domaine (Marque de confiance souscrite)

1. Trustbadge®

Le Trustbadge® est la technologie qui vous permet d'offrir à vos clients tous les services en un seul endroit. Il est toujours dans le champ de vision de vos visiteurs et affiche, selon votre statut de membre, votre Marque de confiance Trusted Shops votre note et vos étoiles d'évaluation. Profitez de la possibilité de vous qualifier pour la Marque de confiance Trusted Shops afin de bénéficier en plus de la sécurité que Trusted Shops offre à vos clients avec la Protection acheteur. Une fois la Vérification réussie, vous affichez également la Marque de confiance Trusted Shops via le Trustbadge®.

Le Trustbadge® dynamique, facile à intégrer, vous facilite la tâche, il est actualisé une fois par jour et automatiquement intégré dans votre boutique. Vous n'avez donc plus aucun effort technique à fournir après cette intégration unique et simple.

En cliquant sur le Trustbadge®, le client accède à l'affichage du profil d'évaluation détaillé déposé auprès de Trusted Shops (le profil de l'entreprise optimisé pour le référencement) (note moyenne, notes individuelles, nombre d'évaluations et d'avis de clients).

2. Avis clients Trusted Shops

a. Collecter et afficher de vrais avis service

Les avis et éaluations de clients constituent une indication importante de la fiabilité d'une présence en ligne pour les acheteurs en ligne.

Le système d'avis clients mis à disposition dans la langue convenue comprend les fonctionnalités suivantes :

- Les clients du site en ligne ont la possibilité d'évaluer la présence en ligne sur la base d'au moins un des trois critères définis, à savoir le service, la livraison et la marchandise, au moyen d'un formulaire mis à disposition par Trusted Shops. Pour chaque critère, des étoiles d'évaluation peuvent être attribuées sur une échelle de 1 à 5, 5 étoiles correspondant à la meilleure note.
- Si vous proposez des prestations de service (et non des marchandises) via votre présence en ligne, vous pouvez utiliser notre système à 1 catégorie. Vos clients peuvent évaluer votre présence en ligne selon le critère « service ». Si vous vendez des marchandises, vous bénéficiez de notre système à 3 catégories. Dans ce cas, il n'est pas possible d'utiliser le système à 1 catégorie.

  Si vous utilisez dans un premier temps le système à 1 catégorie et que, par la suite, vous proposez également des marchandises, vous devez passer au système à 3 catégories. Toutes les évaluations

collectées sont alors réinitialisés. Il en va de même en cas de passage du système à 3 catégories au système à 1 catégorie.

- Obtention d'avis de clients (commentaires) via un formulaire en ligne mis à disposition par Trusted Shops.

Les évaluations et les avis clients (ensemble : « avis clients ») sont consultables par vous-même et les collaborateurs de Trusted Shops dans une zone protégée du système en ligne (plateforme eTrusted). Vous avez la possibilité de télécharger les avis clients, de les analyser et de les utiliser à des fins publicitaires. Veuillez tenir compte des conditions d'utilisation des avis clients pendant et après la durée du contrat.

b. Profil d'entreprise optimisé pour le référencement (SEO/GEO)

Bénéficiez d'un profil d'entreprise vérifié, optimisé pour les moteurs de recherche et les plateformes basées sur l'intelligence artificielle.

c. Application mobile

Lisez, commentez et gérez vos avis où que vous soyez grâce à notre application mobile (iOS et Android).

d. 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 d'opinions possible.

e. Réponse aux avis clients

Recevez une notification par e-mail à chaque nouvel avis et réagissez rapidement aux retours clients qui méritent des précisions. Répondez aux remarques et aux critiques, démontrez votre ouverture au dialogue et renforcez la confiance de vos clients. Vous augmentez ainsi leur satisfaction et pouvez convertir des clients mécontents en clients fidèles.

f. Gestion de contenu illicite

Si un avis ne correspond pas aux faits, si elle enfreint le droit en vigueur ou d'autres dispositions des conditions d'utilisation, vous pouvez le signaler à tout moment. Nous examinerons le cas concerné et désactiverons les avis illicites.

g. Social media creator

Pour vous aider dans votre marketing d'évaluation, nous proposons dans la section Marketing de votre centre de contrôle eTrusted la fonction Social Media Creator. Celle-ci vous permet d'utiliser efficacement vos meilleurs avis en les insérant dans des modèles attrayants, en téléchargeant les images dans différents formats et en les envoyant sur vos canaux de médias sociaux. Vous trouverez entre autres des modèles pour Facebook, Twitter, Instagram ou LinkedIn.

h. Partage sur Facebook et Twitter

Les acheteurs en ligne ont la possibilité de partager vos avis sur Facebook, Twitter et Google+.

i. Rich snippets

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

3. Vérification et qualification pour la Marque de confiance[1]

Cette prestation comprend la vérification complète de votre présence en ligne au regard des critères de qualité Trusted Shops. Après la réussite de la Vérification et sous réserve du respect continu des critères de qualité ainsi que de nos conditions de licence, la Marque de confiance Trusted Shops est attribuée au Membre.

[1] Disponible pour les boutiques en ligne ayant l'un des marchés cibles suivants : Allemagne, Autriche, Suisse, Belgique, Pays-Bas, Italie, France, Royaume-Uni, Pologne, Espagne ou Europe en général.

Les critères 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. Trusted Shops propose ensuite à vos clients la Protection acheteur Trusted Shops. La garantie Trusted Shops, une garantie de remboursement, fait partie intégrante de la Protection acheteur Trusted Shops et protège l'acheteur contre la perte du prix d'achat. D'autres prestations sont également incluses, telles que le service client et le règlement des litiges.

a. Document de vérification individuel

Dans le cadre de l'examen de votre demande d'obtention de la Marque de confiance, Trusted Shops établit un document de vérification individuel. Ce document de vérification indique dans quelle mesure votre présence en ligne répond aux critères de qualité de Trusted Shops et quels sont les points qui, selon Trusted Shops, peuvent faire l'objet d'améliorations. Pour chaque point, vous recevez des conseils et des explications clairs qui vous permettent d'éliminer vous-même les erreurs pour, de cette manière, améliorer la confiance des acheteurs dans votre présence en ligne.

b. Marque de confiance Trusted Shops - Obtenir la Trustmark

Sous réserve du respect de l'ensemble des critères de qualité et des conditions de licence, ainsi qu'à l'issue d'une vérification réussie, vous obtenez le droit d'afficher la Marque de confiance Trusted Shops sur votre boutique vérifiée. La Marque de confiance Trusted Shops vous permet de présenter votre présence en ligne comme sûre et vérifiée, et de convaincre même les consommateurs les plus exigeants grâce à la combinaison de la Marque de confiance Trusted Shops, de la Protection acheteur et du service consommateurs, qui leur offre une protection complète.
Lorsqu'un visiteur de votre boutique en ligne clique sur la Marque de confiance Trusted Shops, il reçoit, via une connexion en ligne sécurisée (SSL), une confirmation de l'authenticité de celle-ci ainsi que des informations complémentaires concernant votre présence en ligne (par exemple, la dénomination sociale, l'adresse de l'entreprise, sa forme juridique, etc.) et les prestations de Trusted Shops. L'acheteur en ligne peut ainsi se convaincre, avant tout achat, que votre boutique en ligne offre la sécurité requise et mérite sa confiance.

c. Protection acheteur et Garantie Trusted Shops pour vos clients

Après avoir effectué un achat sur votre boutique en ligne, vos clients peuvent souscrire à la Protection acheteur Trusted Shops et à la garantie Trusted Shops. Le recours à la Protection acheteur et à la garantie Trusted Shops est facultatif pour les clients de votre présence en ligne. Lors de leur inscription, les clients reçoivent une confirmation correspondante.
Dans certains pays, vos clients peuvent adhérer à l'adhésion Trusted Shops Basic (avec Protection acheteur jusqu'à 100 € par achat) après avoir effectué un achat sur une boutique en ligne. Ils peuvent également choisir l'option supérieure Trusted Shops PLUS proposant une garantie allant jusqu'à 20.000 € par achat (garantie Trusted Shops).
Dans d'autres pays, aucune distinction n'est faite entre les adhésions Basic et PLUS. Dans ces pays, vos clients peuvent uniquement s'inscrire à la Protection acheteur Trusted Shops gratuite, avec un montant de couverture déterminé selon le pays concerné.
Dans tous les cas, la couverture s'applique en cas de non-livraison ou d'absence de remboursement après le retour des marchandises. Dans le cadre de la Protection acheteur Trusted Shops, nous intervenons également en cas de différend entre vous et vos clients. Vous complétez ainsi votre propre service clientèle et l'enrichissez des prestations de la Protection acheteur Trusted Shops.
Pendant la période d'utilisation autorisée de la Marque de confiance, Trusted Shops met à la disposition de votre présence en ligne un système en ligne permettant à vos collaborateurs et à vos clients de consulter et de traiter leurs dossiers relatifs à la Protection acheteur et à la garantie. Vos clients ont la possibilité de signaler directement à Trusted Shops, via ce système en ligne, les problèmes survenant à la suite d'un achat couvert. Vous êtes alors automatiquement informé par e-mail des retours de vos clients.

d. Service consommateurs par e-mail, par internet et par téléphone

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

e. Gestion des identifiants et des utilisateurs

Dans votre espace de connexion personnel et sécurisé Trusted Shops, vous pouvez voir et commenter les avis clients, traiter des cas de garantie et de Protection acheteur 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 de cas de Protection acheteur et de garantie ou des avis clients).

4. Widgets d'avis

Dans la bibliothèque de widgets d'eTrusted, vous trouverez des widgets modernes qui vous aideront à rendre visible votre note globale Trusted Shops et vos avis clients vérifiés sur votre site Web. Vous pouvez adapter le design des widgets à la mise en page de votre site.

5. Centre de contrôle

Tout en un seul endroit. Grâce à votre accès personnel, vous gérez, analysez et répondez à vos avis clients ainsi qu'aux souscription à la Protection acheteur pour votre présence en ligne. Vous pouvez également modifier vos données et ajouter des options supplémentaires à votre adhésion.

6. Parfait aussi sur mobile

Si votre boutique dispose d'un affichage mobile, le Trustbadge® s'adapte naturellement - en fonction du terminal à partir duquel votre page est consultée. Il se déplace alors vers le bord supérieur et laisse une vue illimitée sur votre offre.

II. Services complémentaires

1. Reputation Manager

Obtenez des avis positifs - sur toutes les plateformes, à partir d'une seule source ! Grâce à la fonction Reputation Manager, vous pouvez utiliser le puissant moteur d'évaluation d'eTrusted pour améliorer rapidement vos avis sur d'autres plateformes ouvertes et pertinentes pour le référencement SEO, telles que Google ou Trustpilot, 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.

2. Smart Review Assistant

Le traitement des commentaires des clients est important. Notre Smart Review Assistant vous aide à répondre plus efficacement aux avis en utilisant l'IA pour créer en quelques secondes des réponses uniques à vos avis. Il ne vous reste plus qu'à approuver la réponse proposée avant qu'elle ne soit publiée pour les clients sur les pages de profil. De plus, un résumé de l'avis est créé et affiché dans le centre de contrôle. Le Smart Review Assistant est géré directement depuis le centre de contrôle eTrusted.

3. Analyse des sentiments

Obtenez des informations importantes à partir de vos avis clients. L'Analyse des sentiments identifie les points forts et les points faibles de votre boutique et vous aide à reconnaître rapidement les aspects qui pourraient être optimisés afin de garantir un niveau élevé et constant de satisfaction de vos clients. Les avis de vos clients sont automatiquement analysés à l'aide de l'IA selon des critères adéquats, tels que l'expédition et le service client, et affichés dans le centre de contrôle d'eTrusted dans une vue d'ensemble structurée qui peut être filtrée en fonction des différentes caractéristiques de l'avis.

4. Avis produit

Augmentez vos ventes en offrant à vos clients des informations uniques sur les produits. L'intégration du Trustbadge® vous permet de collecter automatiquement des avis produit. En affichant ces avis sur vos pages produits, vous fournissez à vos clients des informations produits fiables qui renforcent leur confiance et les incitent davantage à l’achat.

5. Intégration Google

Les avis clients apparaissent dans votre profil Google Shopping et dans Google AdWords. Si vous utilisez Google AdWords, chaque évaluation client Trusted Shops contribue à améliorer le classement de votre annonce. Cela garantit des taux de clics plus élevés. Dans le même temps, vous pouvez optimiser l'utilisation de votre budget dans Google AdWords grâce à des facteurs de qualité améliorés.

6. *#trstd Insights*

Prenez des décisions éclairées en vous appuyant sur vos avis clients. Avec #trstd Insights, vous analysez automatiquement de grandes quantités de retours d'expérience et obtenez des constatations structurées sur des thèmes, tendances et possibilités d'action, directement dans le Centre de contrôle. L'analyse thématique vous présente les thèmes les plus fréquemment mentionnés dans les avis, regroupés par fréquence et par sentiment, afin que vous puissiez identifier immédiatement les points clés pertinents. L'analyse des tendances vous permet de suivre l'évolution de thèmes sur une période de 90 jours et d'identifier rapidement les changements positifs comme négatifs. De plus, vous recevez des recommandations d'action concrètes grâce à la catégorisation de thèmes identifiés basée sur l'IA, afin de dégager des potentiels d'optimisation. L'analyse SWOT classe ces thèmes de manière stratégique en forces, faiblesses, opportunités et menaces, et vous aide à prendre des décisions opérationnelles et stratégiques éclairées.

Tous les résultats sont présentés de manière claire dans le Centre de contrôle, ce qui vous permet d'utiliser les retours d´expérience de vos clients de manière ciblée pour développer votre présence en ligne.

Liste de prix

1. Cotisation d'adhésion

1.1 Tarif de base mensuel de l'adhésion

Les frais mensuels de base de l'adhésion à la Community of Trust sont calculés selon le tableau suivant :

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

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

1.2 Frais mensuels par domaine (services de base)*: EUR 59

Le paquet de prestations par domaine comprend l'utilisation de la plateforme eTrusted pour la gestion des évaluations. Les véritables évaluations de service peuvent être collectées et affichées via le Trustbadge, les widgets et le profil d'entreprise optimisé pour le référencement. Le processus de qualification pour l'utilisation de la Marque de confiance Trusted Shops* démarre au début de l'adhésion.

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

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

1.4 Option complémentaire facultative

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

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

* Prix mensuels incluant la cotisation d'adhésion et la prime de la garantie Trusted Shops. Durée minimale du contrat : 1 an.
Tous les prix sont indiqués à l'avance, hors TVA, sous réserve de modifications.
** Le prix mensuel est fonction du chiffre d'affaires annuel en ligne (brut) de la boutique. Le prix minimum indiqué est valable pour un chiffre d'affaires en ligne jusqu'à 5.000.000 EUR brut.
# Disponible pour les boutiques en ligne avec l'un des marchés cibles suivants : Allemagne, Autriche, Suisse, Belgique, Pays-Bas, Italie, France, Grande-Bretagne, Pologne, Espagne, Europe en général.

#trstd insights	EUR 99
Smart Review Assistant (Selon le nombre d'avis par année contractuelle)	
200 avis	EUR 20
500	EUR 30
1.000	EUR 50
2.000	EUR 80
5.000	EUR 150
10.000	EUR 250
20.000	EUR 400
50.000	EUR 1.000
100.000	EUR 1.800
200.000	EUR 3.000
Analyse du Sentiment (En fonction du nombre d'avis par année contractuelle)	
1.000 avis	EUR 80
5.000	EUR 190
20.000	EUR 390
200.000	EUR 790

2. Autres frais liés à l'adhésion

2.1 Frais de dossier uniques EUR 99

2.2 Frais de traitement de dossier en cas de sinistre EUR 25

2.3 Frais de rédaction pour tout document de vérification supplémentaire EUR 50
à la suite d'une réalisation incorrecte des modifications

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

3.1 Vérification express EUR 200

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

3.2 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.)

3.3 Changement de système de boutique en ligne EUR 200

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

3.4 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.

* Prix mensuels incluant la cotisation d'adhésion et la prime de la garantie Trusted Shops. Durée minimale du contrat : 1 an.
Tous les prix sont indiqués à l'avance, hors TVA, sous réserve de modifications.
** Le prix mensuel est fonction du chiffre d'affaires annuel en ligne (brut) de la boutique. Le prix minimum indiqué est valable pour un chiffre d'affaires en ligne jusqu'à 5.000.000 EUR brut.
# Disponible pour les boutiques en ligne avec l'un des marchés cibles suivants : Allemagne, Autriche, Suisse, Belgique, Pays-Bas, Italie, France, Grande-Bretagne, Pologne, Espagne, Europe en général.

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

1. 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.

2. La médiation et l'exécution du contrat de garantie Trusted Shops sont assurées par Trusted Shops SE, 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

1. 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.

2. 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.

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 (TS-GAE).

4. 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

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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

a) 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 ;

b) 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

a) 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 ;

b) passe 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

a) 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 ;

b) 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 ;

c) 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

a) 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 ;

b) 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 ;

c) fera part au client en ligne assuré d'une éventuelle réserve de la boutique en ligne ;

d) peut effectuer un paiement à quiconque peut être considéré, suite à un examen minutieux, comme autorisé à encaisser ;

e) en cas de paiement, en informera immédiatement la boutique en ligne.

§ 6 Accords de recours

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

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

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

1. 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 SE.

2. 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

a) 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

b) 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

c) la boutique en ligne subit, d'après Atradius, une mise en péril considérable de son patrimoine ou une détérioration considérable de son patrimoine, ou Atradius prend connaissances de tels faits, ou la boutique en ligne devient insolvable au sens de l'ordonnance allemande sur l'insolvabilité (InsO).

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

§ 10 Responsabilité d'Atradius

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

1. Pour tous litiges relatifs au contrat de garantie Trusted Shops, le droit allemand est applicable.

2. Cologne est le lieu d'exécution et de juridiction compétente.

3. 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.