

Directive relative au système d'évaluation Trusted Shops et l'utilisation des avis clients

I. Règles concernant l'utilisation des avis clients

La présente directive explique les modalités d'utilisation des avis clients et de la note générale à des fins publicitaires. Elle a pour objectif de vous aider à respecter les exigences légales en matière de publicité utilisant les avis clients. En dehors des utilisations mentionnées ci-dessous, l'exploitation ou la publication des avis clients dans leur intégralité, ou de parties substantielles de la base de données, en dehors de notre système, n'est pas autorisée.

Utilisation des avis clients pendant la durée de votre contrat payant

Vous pouvez utiliser les avis collectés pendant la durée de votre contrat, sous réserve des conditions suivantes :

Utilisation dans le cadre du nom de domaine souscrit :

- En tant que membre payant, vous pouvez facilement intégrer vos avis collectés ainsi que votre note générale sur le domaine pour lequel vous avez souscrit un contrat, en utilisant les outils Trusted Shops (Trustbadge, widgets, stickers d'avis, etc.). Les mentions légales obligatoires sont automatiquement intégrées dans ces outils.
- Vous souhaitez utiliser les avis ou votre note générale sans nos outils ? C'est également possible, mais dans ce cas, c'est à vous de vous assurer du respect des obligations légales en vigueur concernant l'utilisation des avis à des fins publicitaires (Obligations générales en matière de publicité avec des avis*).
- Il est également important que les avis supprimés en raison d'une violation de la législation en vigueur ou des conditions d'utilisation soient également retirés de toutes vos autres publications.

Utilisation en dehors du nom de domaine souscrit

- Vous pouvez également promouvoir des avis clients ainsi que votre note générale en dehors du nom de domaine souscrit. N'oubliez en aucun cas d'inclure les mentions obligatoires indiquées ci-dessous (Obligations générales en matière de publicité avec des avis*).
- La publicité utilisant la note générale ou les avis clients doit toujours se rapporter au domaine que vous avez souscrit. Faire de la publicité pour d'autres boutiques en ligne, entreprises, plateformes ou formes de distribution constituerait une pratique trompeuse et n'est donc pas autorisé.
- Les avis clients collectés ne peuvent être publiés sur d'autres plateformes que par l'intermédiaire des interfaces que nous proposons.
- Les avis qui ont dû être supprimés en raison d'une violation des conditions d'utilisation ou de leur caractère illégal doivent également être supprimés de votre propre initiative dans toutes les autres publications.

Utilisation des avis produits pendant la durée du contrat payant

- Les avis produits collectés peuvent être utilisés sur le nom de domaine souscrit pour faire la promotion du produit concerné, c'est-à-dire celui pour lequel les avis ont été recueillis.
- Vous devez également respecter les obligations générales en matière de publicité avec des avis clients*. Si vous utilisez les outils Trusted Shops, ces informations seront directement intégrées.
- Vous pouvez également utiliser l'avis produit sur d'autres domaines, à condition de respecter les règles suivantes :
 - Pour chaque domaine sur lequel les avis produits sont affichés, l'option complémentaire « Avis produits » doit être souscrite.

- Ces domaines doivent faire partie d'un contrat d'adhésion Trusted Shops.
- Les avis produits ne peuvent être utilisés que pour des produits identiques à ceux pour lesquels les avis ont été initialement collectés.
- Lors de la diffusion des avis, tous les avis (positifs et négatifs) doivent être affichés - toute sélection est interdite.
- À chaque utilisation des avis en dehors des outils Trusted Shops, n'oubliez pas de prendre en compte les informations générales ci-dessous concernant les obligations légales d'information (Obligations générales en matière de publicité avec des avis*).
- Si vous avez créé des traductions de vos avis produits, veuillez à respecter les points suivants :
 - Ajoutez la mention suivante, ou une formulation équivalente, à l'avis traduit :
« Ceci est une traduction de l'avis original, collecté pour le domaine xxxx »
 - Les avis doivent être traduits fidèlement, sans aucune modification du contenu des textes d'origine.
- Les avis qui ont dû être supprimés en raison d'une violation des conditions d'utilisation ou de leur caractère illégal doivent également être supprimés de votre propre initiative dans toutes les autres publications.
- Lors de la publication d'avis clients dans des domaines avec une autre variante de langue (utilisation des avis sur plusieurs canaux et dans plusieurs langues) ou lors de la traduction des avis, vous devez — en plus de respecter les conditions mentionnées ci-dessus - vérifier vous-même et vous assurer que le mode d'utilisation est conforme au droit en vigueur.

Utilisation des photos téléchargées par les clients dans le cadre de la fonction « images dans les widgets »

- Les photos téléchargées par les clients ne peuvent être utilisées que dans le cadre de la fonction « images dans les widgets ». Toute utilisation en dehors des widgets ou en dehors du nom de domaine souscrit n'est pas autorisée.
- Les conditions d'utilisation acceptées lors de l'activation de cette fonctionnalité s'appliquent également.

Utilisation des avis sur les services et les produits après la durée du contrat

- À la fin de votre adhésion payante, les avis de service publiés continueront d'apparaître sur votre profil d'entreprise via Trusted Shops.
- Il sera toujours possible de laisser des avis de service via votre profil d'entreprise.
- Vous pourrez continuer à utiliser la fonction de base gratuite. Les conditions d'utilisation des avis ci-dessous s'appliqueront alors.
- Même après la fin de votre adhésion, vous devrez respecter les obligations générales relatives à la publicité avec des avis*.

Utilisation des avis par les utilisateurs de la fonction de base gratuite

- Les avis collectés ne peuvent pas être publiés en totalité ou en partie en dehors du système Trusted Shops ou importés dans des systèmes tiers (par ex. autres systèmes d'évaluation, systèmes ERP, CRM, CMS).
- Dans le cadre de la fonction de base gratuite, vous n'avez aucun droit à l'obtention des avis dans le but de les utiliser publiquement en dehors du système Trusted Shops. La fonction d'export mise à disposition sert uniquement à des fins d'analyse.
- Si, en tant qu'utilisateur de la fonction de base gratuite, vous souhaitez faire référence à votre profil d'entreprise, vous pouvez y renvoyer avec la mention suivante :
« Nous collectons des avis via le système d'évaluation Trusted Shops. »
- La communication de la note générale moyenne doit se rapporter au domaine pour lequel les avis ont été collectés. Vous devez également respecter les informations générales relatives à la publicité avec des avis*.

II. Règle concernant le signalement des avis

Règles générales concernant le signalement des avis

- Nous mettons à votre disposition un système de signalement pour notifier les avis illicites ou contraires aux conditions d'utilisation. Ce système permet aux établissements, à d'autres tiers ainsi qu'à vous, en tant que « personne concernée », de signaler les avis jugés illicites ou contraires aux conditions d'utilisation.
- Les avis peuvent être signalés via le système de signalement en fournissant les informations suivantes :
 - une explication dûment motivée des raisons pour lesquelles l'avis en question est contraire à la législation en vigueur ou aux conditions d'utilisation ;
 - une indication claire de l'emplacement de l'avis (cette information est transmise automatiquement en cas de signalement via la fonction de signalement dans le profil ou l'espace de connexion) ;
 - le nom et l'adresse e-mail de la personne ou de l'organisme signalant l'avis (ces informations sont également transmises automatiquement en cas de signalement via la fonction de signalement dans le profil ou l'espace de connexion), sauf s'il s'agit d'informations susceptibles de concerner une infraction visée aux articles 3 à 7 de la directive 2011/93/UE.
 - une déclaration indiquant que la personne ou l'organisme signalant l'avis est convaincu de bonne foi que les informations et éléments fournis dans le signalement sont exacts et complets doit également être fournie.
- La personne ou l'organisme ayant effectué le signalement recevra un accusé de réception. Trusted Shops examine les signalements complets dans les meilleurs délais et communique immédiatement sa décision à la personne ou l'entité concernée, ainsi que les éventuels recours juridiques disponibles en cas de décision de rejet.
- Si des avis ont dû être supprimés par Trusted Shops en raison de leur caractère illicite ou de leur non-conformité aux conditions d'utilisation, il revient alors au membre de s'assurer que cet avis est également supprimé de toute autre plateforme ou canal en dehors du système Trusted Shops.
- En cas de signalements ou de réclamations manifestement infondés et répétés, Trusted Shops est en droit, après avertissement préalable, de suspendre le traitement des avis et des plaintes ou de bloquer l'accès au système pour une durée appropriée.

Avis concernant des produits soumis à une réglementation spécifique

- Si vous proposez des produits ou services soumis à des réglementations publicitaires spécifiques ou dont la publicité (en ligne) est légalement interdite ou restreinte, il vous incombe de veiller à ce que seuls les avis conformes aux lois spécifiques applicables soient rendus publics.

Cela concerne notamment - sans s'y limiter - les dispositifs médicaux, les médicaments, les compléments alimentaires, les cannabinoïdes, les produits du tabac, les boissons alcoolisées, certains services liés à des traitements thérapeutiques, les offres soumises à des restrictions d'âge ou les offres relevant du secteur des jeux de hasard.

Les règles concernant la publicité de tels produits ou services peuvent varier d'un pays à l'autre. Lors de la collecte des avis, vous devez vous assurer de respecter les lois en vigueur.

Nous ne vérifions pas les avis soumis avant leur publication afin de détecter d'éventuelles infractions aux réglementations applicables, sauf si un accord spécifique a été conclu avec vous à ce sujet. Dans ce cas, une mention sera ajoutée à votre profil.

En l'absence d'un tel accord spécifique, vous êtes responsable de vérifier vous-même les avis afin de détecter d'éventuels contenus illicites et de signaler les infractions via la fonction de signalement mise à disposition.

- Nous examinerons les avis signalés et, en cas d'infractions avérées, nous les supprimerons. Si nous avons connaissance d'infractions par d'autres moyens (par exemple, des signalements de tiers), nous nous réservons le droit de supprimer les avis, même sans signalement de votre part.

*Obligations générales en cas de publicité avec des avis

- Lorsque vous publiez des avis Trusted Shops et/ou que vous faites de la publicité en utilisant la note générale Trusted Shops, certains aspects juridiques doivent être respectés :
 - Les informations concernant la pertinence, l'actualité, le mode de calcul de la note générale et les conditions de dépôt des avis doivent être communiquées de manière transparente.
 - En cas d'utilisation des marques Trusted Shops dans le cadre de la publicité liée à un avis, les [conditions de licence](#) doivent être respectées.
 - Il doit être clairement indiqué à quel objet d'évaluation (par exemple, la présence en ligne sous le domaine xyz ou une mention relative à un produit) se rapporte l'avis ou la note attribuée.
 - Lors de toute publication d'avis ou de la note générale, il est impératif d'indiquer si et comment il a été garanti que les avis proviennent uniquement de clients ayant effectivement utilisé ou acheté les produits ou services.
 - Pour les avis marqués comme « vérifiés », nous avons mis en place de telles mesures.
 - **Vous devez toujours faire mention de cette information lors de toute publication indépendante, et ce, à proximité immédiate des avis ou de la note générale. Voir les [informations complémentaires ici](#).** Pour cela, vous pouvez insérer directement notre texte modèle au moment de la publication :

Nous utilisons Trusted Shops comme prestataire indépendant pour la collecte des avis. Tous les avis sont visibles sur Trusted Shops : [lien vers le profil de l'entreprise / lien vers le produit contenant l'ensemble des avis]. Trusted Shops a mis en place des mesures pour garantir qu'il s'agit d'avis authentiques. [Plus d'informations](#).

- Pour les avis non marqués comme « vérifiés », aucune mesure n'a été prise pour garantir qu'il s'agit d'avis authentiques. Cette information doit également être clairement indiquée à proximité immédiate de l'avis ou de la note générale.