Directive relative à l'utilisation des avis clients

Règles relatives à l'utilisation d'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 site 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 :

- Selon le forfait souscrit, vous pouvez utiliser les outils mis à votre disposition (Trustbadge, widgets) afin d'afficher les avis collectés ainsi que votre note générale sur les domaines faisant l'objet de votre contrat. Nous mettons directement à disposition dans ces outils les informations légales obligatoires relatives à l'affichage des avis.
- 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 d'information en vigueur concernant l'utilisation des avis à des fins publicitaires (Obligations générales en matière de publicité utilisant des avis clients*).

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 faisant l'objet du contrat. Veille également à respecter les consignes relatives aux informations obligatoires à inclure (Obligations générales en matière de publicité utilisant des avis clients*).
- La publicité utilisant la note générale ou les avis clients doit toujours se rapporter au domaine faisant l'objet du contrat. L'affichage d'avis clients provenant d'autres domaines ou concernant d'autres entreprises, plateformes ou modes de distribution peut, en l'absence d'informations suffisantes à ce sujet, être considéré juridiquement comme une publicité trompeuse.
- Les avis clients collectés ne peuvent être publiés sur d'autres plateformes que par l'intermédiaire des interfaces que nous proposons.
- Dans la mesure où le forfait que vous avez souscrit comprend la fonctionnalité « Syndication des avis site », vous pouvez, dans les conditions prévues, faire afficher dans un même profil les avis des différentes variantes linguistiques de votre boutique, tous domaines confondus.
- Dans la mesure où le forfait auquel vous avez souscrit comprend la fonctionnalité « Syndication des avis site » et où vous exploitez plusieurs présences en ligne dans différents pays, les avis figurant dans les profils liés peuvent, sous réserve que les conditions ci-dessous soient remplies, être affichés sous forme traduite en tant qu'« avis multi-marchés ».
- En demandant la fonctionnalité «Syndication des avis site », vous nous confirmez que les conditions suivantes sont cumulativement remplies :
    - Les présences en ligne nationales concernées sont exploitées par la même entreprise ou par des entreprises liées au sens du § 15 de la loi allemande sur les sociétés par actions (AktG) et du § 271 du Code de commerce allemand (HGB).
    - Les produits proposés dans les différentes présences en ligne nationales sont, pour l'essentiel, identiques, notamment en ce qui concerne l'assortiment, la qualité et la description des produits.
    - La conception de boutique des différentes présences en ligne nationales, notamment le design, la mise en page, le parcours utilisateur et l'identité de marque, est pour l'essentiel identique.

- Le service client repose, dans toutes les présences en ligne nationales concernées, sur des règles uniformes.

Utilisation des avis produit pendant la durée du contrat payant

- Les avis produit collectés peuvent être utilisés sur le nom de domaine faisant l'objet du contrat pour faire la promotion du produit concerné, c'est-à-dire celui pour lequel les avis ont été recueillis.
- Vous êtes également tenu de respecter les obligations générales en matière de publicité utilisant des avis clients*. Si vous utilisez nos outils, ces informations seront directement intégrées.
- Dans la mesure où votre forfait comprend la fonctionnalité « Syndication des avis produit », vous pouvez utiliser les avis produit tous domaines confondus.

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

- Les photos téléchargées par vos 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 site et produit après la fin du contrat

- À la fin de votre adhésion, nous continuerons d'afficher sur votre profil d'entreprise les avis site déjà publiés.
- Il sera toujours possible d'émettre des avis site via votre profil d'entreprise.
- Vous pouvez bénéficier gratuitement de certaines fonctionnalités pour vos avis en utilisant le forfait de base.
- Même après la fin de votre adhésion, vous demeurez tenu au respect des obligations générales relatives à la publicité utilisant des avis clients*.

Avis sur les produits soumis à une réglementation spécifique

- Dans la mesure où vous proposez des produits ou des prestations de services soumis à des réglementations spécifiques en matière de publicité, ou dont la publicité (en ligne) est interdite ou restreinte par la loi, il vous incombe de ne publier que des avis ne contrevenant pas aux dispositions légales spécifiques à ces produits.
    - Cela inclut 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 la prestation de soins thérapeutiques, les offres soumises à une restriction d'âge ou les offres relevant du secteur des jeux d'argent et de hasard.
- Les réglementations relatives à l'admissibilité de la publicité pour ces produits ou services peuvent varier d'un pays à l'autre. Lors de la collecte des avis, il vous incombe de vous assurer du respect de la législation en vigueur. Nous ne vérifions pas, avant leur publication, si les avis émis enfreignent les réglementations applicables, sauf si nous avons conclu un accord spécifique à cet effet avec vous. Dans ce cas, une mention correspondante sera ajoutée à votre profil. En l'absence d'un tel accord spécifique, vous êtes tenu de vérifier vous-même que les avis ne contiennent pas de contenus illicites et, en cas d'infraction, de nous les signaler via la fonction de signalement.
- Nous examinerons les avis signalés et les supprimerons en cas de violation. Si nous avons connaissance de violations par d'autres moyens (signalements de tiers), nous nous réservons le droit de supprimer les avis, même sans signalement de votre part.

*Obligations générales en cas de publicité utilisant des avis

- Lorsque vous publiez des avis Trusted Shops et/ou que vous faites de la publicité en utilisant la note générale Trusted Shops, il vous incombe de respecter certains aspects juridiques :
  - Les informations relatives à 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. Selon le type de contrat souscrit, les conditions de licence suivantes s'appliquent :
    - Conditions de licence en cas d'adhésion classique à Trusted Shops (Conditions d'adhésion à Trusted Shops) ou
    - Conditions de licence en cas de forfait souscrit dans le cadre d'une adhésion Business (Conditions générales pour les adhérents business).
  - 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 convient de préciser systématiquement si et comment il a été garanti que les avis proviennent uniquement de clients ayant effectivement utilisé ou acheté les produits ou services concernés.
  - Nous avons mis en place de telles mesures pour les avis marqués de la mention « vérifié ».
  - **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 modèle de texte lors 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.
  - Les avis ayant dû être supprimés en raison d'une violation des conditions d'utilisation ou de leur caractère illicite doivent être supprimés par vos soins si vous les avez publiés de manière indépendante. Les avis affichés via nos widgets ou dans le Trustbadge n'y seront plus affichés dès lors qu'ils auront été supprimés de notre système.
  - À chaque publication d'avis sur des domaines autres que ceux pour lesquels ils ont été initialement collectés, il vous incombe de vérifier et de vous assurer que ce type d'utilisation est licite.