



# 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.