

## Conditions d'utilisation des services Trusted Shops

### 1. Inscription

- 1.1. Seuls les acheteurs ayant leur résidence habituelle dans l'Union européenne, l'Espace économique européen, la Suisse et le Royaume-Uni peuvent s'inscrire aux services Trusted Shops. Vous devez fournir une adresse e-mail valide.
- 1.2. L'inscription aux services Trusted Shops est gratuite pour les acheteurs. Les boutiques en ligne participantes rémunèrent Trusted Shops pour pouvoir proposer les différents services énumérés ci-dessous. Elles-mêmes en tirent un bénéfice en ce que les services Trusted Shops augmentent la confiance des acheteurs ce qui favorise les achats. Trusted Shops profite également de votre inscription en ce qu'un nombre élevé d'inscrits augmente sa visibilité et sa crédibilité sur le marché. Des données à caractère personnelles sont traitées dans ce cadre. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet dans la Déclaration de protection des données annexée aux présentes Conditions.
- 1.3. Le contrat est conclu par l'envoi du formulaire d'inscription. Nous enregistrons le texte du contrat et vous l'envoyons par e-mail. Avant d'envoyer votre inscription, veuillez vérifier vos données et corriger les éventuelles erreurs de saisie en utilisant la fonction retour du navigateur et en rectifiant les champs du formulaire.
- 1.4. Le contrat est conclu avec la société Trusted Shops AG, Subbelrather Str. 15c, 50823 Köln (Cologne), Allemagne.

### 2. Services Trusted Shops

Les services Trusted Shops comprennent les éléments suivants :

- 2.1. Protection acheteur :
  - Après votre inscription aux services Trusted Shops, vous pouvez souscrire gratuitement à la Protection acheteur jusqu'à max. 2.500 EUR de la valeur d'achat par commande auprès de toutes les boutiques en ligne participantes. Le montant maximal de la couverture gratuite varie en fonction du marché cible. Pour davantage d'informations sur le plafond et la durée de la Protection, merci de vous référer au point 3.6.
  - Les **boutiques en ligne participantes** dont il est question dans les présentes Conditions sont celles qui s'adressent principalement à des acheteurs ayant leur résidence habituelle en France métropolitaine. Les présentes Conditions s'appliquent à ces derniers. Les Services Trusted Shops peuvent cependant également être proposés par des boutiques en lignes participantes s'adressant à des acheteurs ayant leur résidence habituelle dans le reste de l'Union européenne, l'Espace économique européen, la Suisse et le Royaume-Uni (marché cible principal) et qui portent la Marque de confiance Trusted Shops. Dans ce cas les Conditions d'utilisation des Services Trusted Shops spécifiques au marché cible sont d'application. Dans tous les cas, le document de vérification doit être valide.
  - Dans de nombreuses boutiques en ligne participantes, l'adhésion à la Protection acheteur intervient automatiquement après votre achat et vous est confirmée par e-mail. Ceci ne s'applique pas aux boutiques en ligne proposant une Protection acheteur Trusted Shops en tant que service supplémentaire optionnel et payant dans le panier d'achat.
- 2.2. Service client et conciliation par e-mail
- 2.3. Bons d'achat des boutiques en ligne participantes
- 2.4. Avis authentiques d'autres acheteurs : dans le cadre de la participation aux services Trusted Shops vous profitez d'avis d'autres acheteurs et êtes invité par e-mail à émettre vos propres avis. Ceci s'applique à toutes les boutiques en ligne qui ont intégré le Trustbadge pour afficher les avis Trusted Shops.
- 2.5. Votre compte personnel Trusted Shops: connectez-vous à votre compte Trusted Shops et gérez vos commandes sécurisées par la Protection acheteur, vos avis et tous les paramètres des services Trusted Shops.

### 3. Protection acheteur des services Trusted Shops

- 3.1. Si vous vous êtes inscrit à la Protection acheteur après votre achat dans une boutique en ligne participante, Trusted Shops vous assistera dans les cas suivants en agissant auprès du commerçant (procédures de conciliation) afin de résoudre le problème (en proposant par exemple, l'exécution des obligations contractuelles réciproques ou une autre solution à l'amiable) et/ou remboursera des paiements effectivement effectués, dans les conditions énoncées ci-dessous.
- 3.2. La Protection acheteur prend effet dans les cas mentionnés à la section 3.3. Les exigences supplémentaires des sections 3.4 à 3.7 doivent également être satisfaites.
- 3.3. **Cas couverts par la Protection acheteur**

La Protection acheteur couvre le remboursement de paiements réellement effectués et contractuellement convenus (« paiements effectués ») dans les cas suivants, sous réserve que lesdits paiements n'aient pas été remboursés par la boutique en ligne dans un délai de 7 jours malgré le droit à remboursement et la demande de remboursement.

- **Remboursement en cas d'absence de livraison ou de prestation**
  - a) La marchandise ou le contenu numérique n'a pas été livré ou mis à disposition;
  - b) Une prestation de service n'a pas été fournie aux torts du prestataire ;
  - c) Un voyage organisé n'a pu être effectué à défaut d'offre d'une alternative légalement admissible et en raison d'une annulation définitive du voyage par le tour-opérateur;

Dans un tel cas, la Protection acheteur ne sert cependant pas à couvrir l'insolvabilité et ne vient également pas s'ajouter en complément d'une telle assurance (p. ex. en cas d'atteinte/dépassement de plafonds d'indemnisation). Une telle couverture relève uniquement de la police d'assurance voyage. S'agissant des tour-opérateurs en ligne, la Protection acheteur ne couvre également pas les cas assurés ou pouvant être assurés par une assurance annulation et ne vient par ailleurs pas s'ajouter en complément de ladite assurance (p. ex. atteinte de plafonds d'indemnisation ou en cas de franchises), pour lesquels seule l'assurance annulation intervient.
  - d) Un bon d'achat acheté sur une boutique en ligne en vue de la livraison d'une marchandise ou d'un contenu numérique ou d'une prestation de service n'est pas validé malgré sa validité et bien que vous ayez expressément demandé, en toute légitimité, l'encaissement dudit bon auprès de la boutique en ligne en cause et ayez retourné en bonne et due forme le bon d'achat dans le cadre du droit de rétractation. La Protection acheteur intervient uniquement pendant la durée de Protection convenue et n'est en particulier pas applicable en cas de bon d'achat périmé ou de non-encaissement pour toute autre raison ;

- e) La prestation n'est pas fournie dans le cadre d'un contrat de fourniture d'énergie (électricité, gaz, chauffage urbain, eau) ;
- f) En cas de souscription d'une assurance, directement ou via un intermédiaire, le contrat d'assurance n'a pas valablement été conclu malgré le paiement effectué. Dans un tel cas, la Protection acheteur couvre uniquement le paiement de la prime et non la fourniture de la prestation d'assurance en cas de sinistre.

La Protection acheteur ne sert pas de couverture au sens de l'assurance RC pour dommages immatériels et ne vient également pas s'ajouter en complément d'une telle assurance (p. ex. en cas d'atteinte/dépassement de plafonds d'indemnisation). Par ailleurs, la Protection acheteur ne couvre pas la fourniture de prestations d'assurance.

- **Remboursement en cas de non-indemnisation après rétractation, retour de la marchandise ou perte durant le transport**

- g) Aucun remboursement ou remboursement partiel après rétractation ;

Vous devez avoir exercé en temps voulu votre droit légal de rétractation, conformément aux dispositions prévues pour les contrats conclus à distance, et avoir retourné la marchandise à la boutique en ligne en respectant les modalités et délais fixés dans le contrat de vente. Vous devez avoir choisi une option de retour offrant la possibilité du suivi de la marchandise (p. ex. par lettre recommandée, paquets ; sauf petits colis).

- h) Aucun remboursement ou remboursement partiel des paiements effectués après retour convenu d'une marchandise; Vous devez avoir retourné la marchandise à la boutique en ligne conformément au contrat vous liant à cette dernière et ladite boutique n'a pas effectué le remboursement ou n'a procédé qu'au remboursement partiel après réception de la marchandise retournée.

- i) Aucun remboursement ou remboursement partiel de paiements effectués après une perte de la marchandise commandée en ligne lors du transport et imputable à la boutique en ligne, lors de la livraison ou du retour dans le cadre de l'exercice du droit légal de rétractation.

La Protection acheteur couvre donc en principe les droits légaux et contractuels dans la mesure décrite ci-dessus. Les acheteurs qui ne sont pas des consommateurs disposent donc d'autres droits (en général moins étendus) que les consommateurs.

La Protection acheteur ne couvre en aucun cas d'autres droits en dehors des contrats conclus. Sont également exclus de la Protection acheteurs les indemnités relevant des régimes de garanties légales de conformité et/ou des vices cachés ainsi que d'éventuels dommages et intérêts.

#### 3.4. Conditions de recours à la Protection acheteur

La Protection acheteur s'applique aux cas couverts précédemment décrits dès lors qu'ils **surviennent dans la période de couverture valable pour la Protection acheteur respectivo (voir point 0)** après réception de la commande par la boutique en ligne, cependant à hauteur du **plafond de couverture convenu (voir point 0)**. En cas de prestations répétées, la Protection acheteur s'étend exclusivement aux prestations partielles à fournir et aux paiements versés pendant la durée de la Protection acheteur.

Pour résoudre les cas de recours à la Protection acheteur, vous devez les déclarer dans le système en ligne de Trusted Shops..

#### 3.5. Garants

La Protection acheteur Trusted Shops vous est proposée par l'un des garants de Trusted Shops suivants :

1. Atradius Kreditversicherung, filiale d'Atradius Credito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Cologne, Allemagne. Fondé de pouvoir principal : Dr. Thomas Langen, Tribunal d'instance de Cologne RCS 89229, activité principale : assurance-crédit
2. R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Allemagne, Tribunal d'instance de Wiesbaden RCS 7934

Le garant respectif est sélectionné par la Trusted Shops AG et vous en êtes ultérieurement informé par e-mail après demande de souscription à la Protection acheteur.

#### 3.6. Plafond et durée de la Protection

La durée de couverture est de trente jours, à moins qu'une période de couverture plus longue n'ait été convenue individuellement. Le plafond et la durée de la protection sont consultables sur la page de profil de la boutique en ligne que vous trouvez en cliquant sur la marque de confiance de la boutique en ligne en question. Les détails de la Protection acheteur Trusted Shops avec le plafond et la durée de couverture vous sont adressés par e-mail.

#### 3.7. Déclaration des dommages et traitement

- 3.7.1. **Délais:** En cas de survenance d'un des cas couverts décrits au point 3.2 pendant la durée de la Protection acheteur, vous pouvez déposer auprès du garant une demande de remboursement (recours à la Protection) au plus tard jusqu'à expiration de la durée de couverture.

- 3.7.2. **Justificatifs:** Le garant est lié par les règles applicables en matière de preuves et décide de donner suite ou non au recours à la Protection sur la base des pièces justificatives déposées en temps voulu et tout en tenant compte des conditions contractuelles et de Protection acheteur. Tous les justificatifs nécessaires, notamment des paiements et retours de marchandises, doivent être adressés au garant sous format approprié (p. ex. copie du relevé de compte, reçu de l'envoi contre remboursement, copie d'un récépissé, témoignages) dans un délai de 5 jours calendaires à compter du dépôt de la demande de recours à la Protection.

- 3.7.3. **Remboursement:** Dès lors que l'obligation d'indemnisation a été confirmée par le garant, la société Trusted Shops AG demande à la boutique en ligne de procéder au remboursement. À défaut de remboursement par cette dernière du paiement effectué dans un délai de 5 jours calendaires, votre argent vous est restitué par le garant dans le cadre de la Protection acheteur Trusted Shops.

#### 3.8. Obligation de minimisation du dommage et accord de cession

Vous êtes tenu de prendre toutes les mesures nécessaires en vue d'éviter la survenue d'un cas de recours à la Protection acheteur et/ou d'obtenir le remboursement des paiements effectués. Lorsque vous recevez un remboursement au titre de la Protection acheteur, vous cédez irrévocablement et simultanément au garant tous les droits et revendications à l'encontre de la boutique en ligne et de tiers (p. ex. assurances telles que l'assurance annulation voyage) en lien avec la transaction couverte ainsi que tous les droits annexes. Le garant accepte la cession.

#### 4. Informations sur les droits légaux des consommateurs

La présente section informe les consommateurs sur leurs droits légaux dans le cadre du contrat de Services Trusted Shops. Par consommateur, on entend toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

#### 4.1. Droit de rétractation

Les consommateurs disposent du droit de rétractation suivant.

##### **Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (Trusted Shops AG, Subbelrather Straße 15c, 50823 Cologne, Allemagne, Tel. : +33 (0) 1 70707050, [guarantee@trustedshops.com](mailto:guarantee@trustedshops.com)) notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

##### **Effets de la rétractation**

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Fin de l'information sur la rétractation

##### **Modèle de formulaire de rétractation**

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)*

- À l'attention de Trusted Shops AG, Subbelrather Straße 15c, 50823 Cologne, Allemagne, [guarantee@trustedshops.com](mailto:guarantee@trustedshops.com)
- Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat
- portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous
- Commandé le (\*)/Reçu le (\*)
- Nom du (des) consommateur(s)
- Adresse du (des) consommateur(s)
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
- Date

*(\*) Rayez la mention inutile*

#### 4.2. Garanties légales

Le droit en matière de garanties légales s'applique au contrat de Services Trusted Shops. Nous répondons de celles-ci.

##### **Nos coordonnées :**

Trusted Shops AG  
Subbelrather Str. 15c,  
50823 Cologne,  
Allemagne  
+33 (0) 1 70 70 70 50  
[service@trustedshops.com](mailto:service@trustedshops.com)

**Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant le délai de durée du contrat, c'est-à-dire jusqu'à sa résiliation par l'une ou l'autre des parties, à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.**

**La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant la durée du contrat, c'est-à-dire jusqu'à sa résiliation par l'une ou l'autre des parties.**

**La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.**

**Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :**

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

**Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.**

**Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.**

**Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.**

**Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.**

**Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).**

**Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.**

## 5. Clauses finales

- 5.1. **Durée et résiliation** – Le contrat de services Trusted Shops est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment sans préavis par chaque partie concernée. Vous avez la possibilité de notifier la résiliation par e-mail à l'adresse [service@trustedshops.com](mailto:service@trustedshops.com) ou au moyen du formulaire en ligne prévu à cet effet. Le contrat prend fin au plus tard deux jours ouvrés après réception par nos services de la notification de résiliation. Les dispositions de l'article L215-1-1 du Code de la consommation sont reproduites en annexe des présentes.
- 5.2. **Modifications** – Les modifications des conditions d'utilisation vous seront soumises par écrit au plus tard six semaines avant la date d'entrée en vigueur proposée. Vous êtes réputé avoir accepté notre offre si vous n'avez pas communiqué par écrit votre refus de cette dernière avant la date proposée pour l'entrée en vigueur des modifications. vous serez expressément informé de l'effet de l'acceptation dans l'offre. Trusted Shops utilisera alors la version modifiée des conditions d'utilisation ou les conditions supplémentaires établies pour la poursuite de la relation commerciale. Trusted Shops se réserve le droit d'étendre ou de limiter à l'avenir l'utilisation des services gratuits.
- 5.3. Trusted Shops garantit que tous les services fournis dans le cadre du présent contrat de services seront fournis avec une compétence et un soin raisonnable. En cas de dysfonctionnement dans l'accessibilité et la disponibilité des systèmes en ligne mis à disposition ou d'une erreur dans ceux-ci, Trusted Shops agira dans les meilleurs délais afin d'y remédier.
- 5.4. Il n'est pas proposé de niveau minimal de qualité de service.
- 5.5. **Force Majeure** – Trusted Shops ne contrôle pas le transfert de données via Internet et 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).
- 5.6. **Droit applicable**
- 5.6.1. Si vous êtes un professionnel, le présent contrat ainsi que tout litige en découlant ou y étant lié sont régis par le droit allemand.
- 5.6.2. Si vous êtes un consommateur, le présent contrat ainsi que tout litige en découlant ou y étant lié sont régis par le droit français dans la mesure où ce choix n'a pas pour résultat de vous priver de la protection que vous assurent les dispositions impératives du droit de l'État dans lequel vous avez votre résidence habituelle.
- 5.7. Si vous êtes un commerçant, une personne morale de droit public ou un établissement de droit public à budget spécial, le tribunal compétent est celui de Cologne, à moins qu'il n'y ait une compétence exclusive. Il en va de même si vous n'avez pas de for général en Allemagne ou si votre domicile ou votre lieu de résidence habituelle n'est pas connu au moment de l'introduction de l'action.
- 5.8. La langue du contrat est le français.
- 5.9. Les déclarations relatives au contrat de services ne sont valables que si elles sont communiquées par écrit.
- 5.10. Vous pouvez adresser vos réclamations à l'autorité de surveillance compétente, Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht [Office fédéral allemand de surveillance du secteur financier] – Bereich Versicherungen [Secteur des assurances] -, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Allemagne.
- 5.11. **Règlement en ligne des litiges conformément à l'art. 14 al. 1 du règlement dit « ODR »** – La Commission européenne met à disposition une plateforme pour le règlement en ligne des litiges (RLL) que vous trouverez sous <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Les consommateurs ont la possibilité d'utiliser cette plateforme pour régler leurs litiges. Nous sommes volontiers disposés à participer à une procédure de conciliation extrajudiciaire.
- 5.12. En cas de litige, et sous réserve du respect des conditions légales, nous participerons à une procédure de médiation de consommation. Le Centre européen des consommateurs France est compétent pour vous renseigner et pour vous orienter vers l'entité compétente de résolution amiable des litiges.

Centre européen des Consommateurs France  
Bahnhofplatz 3 - 77694 Kehl - Allemagne  
[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)  
Formulaire de contact : <http://www.europe-consommateurs.eu/une-question-une-reclamation.html>

## Annexe : Dispositions légales

### • Article L215-1-1 du Code de la consommation

Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

## **Déclaration relative à la protection des données concernant le traitement de données à caractère personnel lors de l'utilisation des Services Trusted Shops**

Cette Déclaration relative à la protection des données informe sur le traitement de données à caractère personnel (ci-après également dénommées « données ») dans le cadre de la Protection acheteur de Trusted Shops ou de l'utilisation d'autres Services Trusted Shops. Elle s'applique en complément des informations générales sur la protection des données qui peuvent être consultées [ici](#) . Vous y trouverez notamment des informations sur le responsable du traitement et sur vos droits. Pour toute question ou pour faire valoir vos droits en tant que personne concernée, merci de bien vouloir contacter : [privacy@trustedshops.com](mailto:privacy@trustedshops.com).

### **1. Définitions**

En l'absence de définition spécifique dans la présente et dans la mesure où les termes sont définis légalement à l'art. 4 du RGPD, les définitions figurant dans le RGPD s'appliquent.

« **Invitation à émettre un avis** » : Une invitation à émettre un avis est un message envoyé par e-mail ou par SMS contenant un lien personnalisé avec des données vous permettant d'émettre un avis sur une certaine entreprise.

« **Garants** » : Afin de fournir les services Trusted Shops, Trusted Shops fait appel à des assureurs en tant que garants. Votre achat est sécurisé par un des garants répertoriés.

« **Responsabilité conjointe** » : La responsabilité conjointe désigne la situation dans laquelle Trusted Shops assume une responsabilité conjointe avec un ou plusieurs autres responsables du traitement conformément à l'art. 26 du RGPD, parce que les finalités et moyens du traitement sont déterminés conjointement.

« **Entreprise partenaire** » : Une entreprise partenaire désigne une entreprise qui utilise les Services Trusted Shops (par ex. la Protection acheteur, la Plateforme avis client, les widgets) et qui traite, le cas échéant, des données à caractère personnel conjointement avec Trusted Shops.

« **Site(s) internet** » : Le(s) site(s) internet (par ex. boutique en ligne, application e-commerce sur des sites tiers, site web, etc.) de l'entreprise partenaire portant la Marque de confiance Trusted Shops, qui utilise le Système d'avis client et/ou d'autres services de Trusted Shops en lien avec les activités de traitement décrites dans la présente Déclaration.

« **Trustbadge/widget** » : Trusted Shops met à disposition différents widgets qu'une entreprise peut intégrer dans son site internet. Les widgets servent par exemple à afficher la valeur moyenne des avis recueillis ou à fournir des informations sur la Vérification et la Protection acheteur de Trusted Shops et à permettre l'utilisation des Services Trusted Shops. Le Trustbadge est une forme spéciale de ces widgets.

« **Trustcard** » : La Trustcard apparaît sur le site internet d'entreprises partenaires après la passation d'une commande. En cliquant sur le bouton correspondant, vous avez la possibilité de vous inscrire pour recevoir des invitations à émettre des avis et/ou souscrire à la Protection acheteur ou pour sécuriser intégralement votre achat.

« **Protection acheteur** » : La Protection acheteur de Trusted Shops est une couverture pour les achats proposée par des entreprises partenaires vérifiées par Trusted Shops. Pour plus d'informations, merci de bien vouloir cliquer [ici](#).

### **2. Informations relatives aux responsables en matière de protection des données**

Les services énumérés ci-dessous sont fournis par la société Trusted Shops AG (dénommée ci-après « Trusted Shops ») en tant que responsable en matière de protection des données. Vous trouverez les coordonnées de la société dans les [mentions légales](#) et dans la [Déclaration sur la protection des données personnelles](#). En outre, il existe une responsabilité conjointe pour certaines activités de traitement des données, conformément à l'art. 26 du RGPD. Dans le cadre de la responsabilité conjointe, Trusted Shops définit les finalités et les moyens du traitement conjointement avec un ou plusieurs autres responsables. À cet effet, il peut y avoir un échange de données. Les activités de traitement pour lesquelles il existe une responsabilité conjointe ainsi que les domaines de responsabilité sont identifiés en conséquence dans la présente Déclaration.

### **3. Collecte de données pour l'utilisation des Services**

#### **3.1 Collecte de données à caractère personnel lors de l'affichage de widgets**

Le Trustbadge de Trusted Shops ou d'autres widgets sont intégrés dans le site internet de l'entreprise partenaire afin d'afficher la Marque de confiance Trusted Shops et les avis éventuellement recueillis et de proposer les produits Trusted Shops pour acheteurs après une commande. Le Trustbadge est mis à disposition par un fournisseur de réseau de diffusion de contenu (*Content-Delivery Network (CDN)*; sous-traitant ultérieur). Trusted Shops fait appel à un prestataire de services américain. Cependant, le traitement a lieu sur des serveurs situés dans le pays à partir duquel le site est consulté. Par conséquent, si vous accédez au site web depuis l'UE, le traitement est effectué dans l'UE. L'entreprise partenaire et Trusted Shops sont conjointement responsables de l'affichage du Trustbadge et des widgets conformément à l'art. 26 du RGPD.

Le traitement, entre autres, de votre adresse IP est techniquement nécessaire pour l'affichage du Trustbadge/des widgets. Le traitement est fondé sur l'art. 6, § 1, f) du RGPD et est nécessaire à la réalisation de l'intérêt légitime de la boutique en ligne à proposer la Protection acheteur et à faire de la publicité avec celle-ci ainsi qu'avec des avis recueillis. Dans la mesure où l'entreprise partenaire vous demande votre consentement, la base légale est l'art. 6, § 1, a) du RGPD.

Lorsque le Trustbadge/le widget apparaît, le serveur internet enregistre automatiquement un fichier log du serveur qui contient aussi votre adresse IP, la date et l'heure de l'affichage, la quantité de données transférées et le fournisseur demandeur (données de fichiers logs), et qui documente l'affichage. Le fichier log du serveur est stocké pendant 90 jours, puis supprimé ou anonymisé. La base légale est l'art. 6, § 1, f) du RGPD. Le traitement est nécessaire pour prévenir les abus et les fraudes, optimiser l'offre et le site web et pour assurer un fonctionnement sans trouble du site web et/ou du Trustbadge et du widget.

#### **3.2 Inscription via le site web de Trusted Shops ou le site web d'une boutique en ligne**

Vous effectuez vous-même la saisie de vos données personnelles lors de l'inscription pour l'utilisation des Services Trusted Shops. Les données suivantes sont collectées à cette occasion :

##### **Protection acheteur**

- Prénom et nom (uniquement lors de l'inscription via le site web de Trusted Shops)
- Adresse e-mail
- Le cas échéant, mot de passe (pour se connecter à l'Univers Consommateur)

La première collecte des données a lieu lorsque vous vous inscrivez, soit directement sur notre site web, soit à la suite d'un achat auprès d'une entreprise partenaire vérifiée par Trusted Shops via la Trustcard, aux Services Trusted Shops. Afin que chaque achat effectué auprès d'une entreprise partenaire vérifiée affichant la Marque de confiance Trusted Shops puisse être couvert par la Protection acheteur en exécution des Services Trusted Shops auxquels vous vous êtes inscrit, l'entreprise partenaire auprès de laquelle vous avez effectué votre achat transmet des données concernant l'achat sécurisé. L'adresse e-mail convertie en une valeur de hachage à l'aide d'une fonction cryptologique unidirectionnelle est tout d'abord transmise par l'entreprise partenaire à Trusted Shops afin de vérifier si vous êtes déjà inscrit à la Protection acheteur. Après vérification d'une correspondance, le paramètre est automatiquement supprimé. Si vous êtes déjà inscrit aux Services Trusted Shops, les données de commande mentionnées ci-dessous sont automatiquement transmises à Trusted Shops AG.

- Adresse e-mail
- Identifiant de la boutique en ligne
- Numéro de commande
- Montant de la commande et devise
- Moment de la commande
- Mode de paiement

Vos données sont utilisées dans le cadre de l'exécution du contrat conformément à l'art. 6, § 1, b) du RGPD afin de pouvoir vous proposer les services Trusted Shops pour acheteurs. Dans la mesure où nous obtenons



les données nécessaires à la prestation des Services via l'intégration du Trustbadge sur le site internet de l'entreprise partenaire auprès de laquelle vous avez effectué vos achats, cette entreprise partenaire et Trusted Shops sont conjointement responsables de la collecte des données. Pour plus d'informations, veuillez vous référer au Point 12.

### 3.3 Social Login via Facebook ou Google

Vous avez la possibilité de lier votre compte client Trusted Shops à votre compte Facebook ou votre compte Google. Dans ce cas, il vous suffira de vous identifier sur Facebook ou Google à l'aide de vos données de connexion afin d'être également connecté à votre compte Trusted Shops.

Pour ce faire, lors de la première liaison des comptes, vous serez invité à consentir à la transmission des données suivantes à Trusted Shops :

- **Facebook** : adresse e-mail, nom, photo de profil, tranche d'âge (par ex. 35-39), langue, pays et autres données que vous avez choisi de rendre publiques dans votre profil Facebook.
- **Google** : adresse e-mail, nom, photo de profil et autres données que vous avez choisi de rendre publiques dans votre profil Google.

Les données que Trusted Shops obtient de Facebook ou de Google sont utilisées sur la base de votre consentement conformément à l'art. 6, § 1, a) du RGPD pour vous aider à créer votre profil . Facebook obtient de Trusted Shops votre adresse e-mail lors de la première liaison des comptes afin de vous identifier en tant qu'utilisateur et, par la suite, uniquement l'identifiant qui a été défini pour vous comme caractéristique d'authentification entre les deux systèmes. Facebook ou Google n'obtiennent pas d'autres données. Vous pouvez délier les comptes à tout moment et révoquer le transfert des données avec effet pour l'avenir en modifiant vos paramètres en conséquence sur Facebook ([ici](#)) ou sur Google ([ici](#)).

Facebook, Inc. et Google LLC ont leurs sièges aux États-Unis. Il convient de tenir compte des risques liés au traitement de données personnelles aux États-Unis.

## 4. **Traitement des données en cas d'ouverture d'un cas de Protection acheteur ou de garantie**

Lorsque vous ouvrez un cas de Protection acheteur ou de garantie, les données suivantes sont collectées auprès de vous, si nécessaire, aux fins de vérifier l'obligation de remboursement:

- Justificatifs des paiements effectués
  - Copie du relevé de compte
  - Récépissé de l'envoi contre remboursement
  - Déclaration sur l'honneur
- Justificatifs de renvois
  - Copie d'un récépissé d'envoi
  - Déclaration sur l'honneur
  - Preuves d'identité, par ex. copie de carte d'identité

Vous pouvez et devez masquer les données à caractère personnel non nécessaires figurant sur les justificatifs, en particulier sur les copies de carte d'identité et relevés de compte.

Vous avez l'obligation contractuelle de fournir les preuves nécessaires. Si vous ne le faites pas et que, par conséquent, nous ne sommes pas en mesure de vérifier les faits, aucun remboursement ne pourra être effectué.

Vos données sont utilisées dans le cadre de l'exécution du contrat conformément à l'art. 6, § 1, b) du RGPD afin de pouvoir vous proposer les Services Trusted Shops pour acheteurs. Dans la mesure où nous collectons des données dans le cadre d'un cas de recours à la garantie, ceci intervient conformément à l'article 6, § 1 b) du RGPD afin de fournir la Protection acheteur comme stipulé dans les conditions d'utilisation. Par ailleurs, le

traitement est effectué conformément à l'art. 6, § 1, f) du RGPD à des fins de sauvegarde de nos intérêts légitimes et de ceux de la boutique en ligne à savoir s'il existe une obligation de remboursement.

## **5. Envoi d'invitations à émettre un avis**

Si vous vous êtes inscrit pour disposer de nos services, nous vous envoyons des invitations à émettre un avis conformément aux conditions d'utilisation des services Trusted Shops. Dans ces cas, le traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat pour vous permettre d'émettre un avis et se fonde donc sur l'art. 6, § 1, b) du RGPD.

Dans la mesure où vous avez, pendant ou après votre commande, donné votre consentement explicite à une entreprise partenaire qui utilise le Système d'avis client de Trusted Shops conformément à l'art. 6, § 1, a) du RGPD, nous utilisons votre adresse e-mail afin de vous envoyer des invitations à émettre un avis par e-mail pour le compte de l'entreprise partenaire. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en envoyant un message à l'entreprise partenaire concernée.

L'entreprise partenaire pour laquelle Trusted Shops envoie une invitation à émettre un avis reçoit des informations de la part de Trusted Shops quant au statut de l'invitation à émettre un avis (par ex. si elle a été envoyée et si elle a été reçue). Ceci a lieu conformément à l'art. 6, § 1, f) du RGPD aux fins des intérêts légitimes de l'entreprise partenaire à recevoir des informations sur les invitations à émettre un avis envoyées pour son compte, en vue de procéder, le cas échéant, à des optimisations sur la base de ces informations et aux fins des intérêts légitimes de Trusted Shops à pouvoir proposer cette prestation de service.

Lorsque vous déposez un avis via le Système d'avis client Trusted Shops, Trusted Shops et l'entreprise évaluée ont besoin de votre adresse e-mail dans le cadre du contrat d'utilisation commun et conformément à l'article 6 para. 1 point b) du RGPD, afin de garantir la validité et la fiabilité de l'avis, et de pouvoir vous contacter - si cela s'avère nécessaire - pour clarifier des plaintes éventuelles et vérifier le retour d'expérience fourni. À cette fin, l'adresse e-mail est enregistrée et transmise à l'entreprise évaluée, en association avec un numéro de transaction et l'avis fourni.

L'entreprise partenaire auprès de laquelle vous avez réalisé un achat est conjointement responsable avec Trusted Shops de l'envoi d'invitations à émettre un avis ainsi que de la collecte et de l'affichage d'informations relatives au statut. Pour plus d'informations, voy. Point 12.

Vous avez la possibilité de vous désabonner définitivement de la réception d'invitations à émettre un avis quelle que soit l'entreprise partenaire pour laquelle Trusted Shops vous les envoie. Dans ce cas, votre adresse e-mail est ajoutée à une liste interne de blocage. Le traitement a lieu conformément à l'art. 6, § 1, f) du RGPD aux fins de nos intérêts légitimes à empêcher l'envoi d'invitations à émettre un avis. Afin de vous désabonner définitivement, merci de bien vouloir envoyer un e-mail à l'adresse indiquée ci-dessus ou cliquer sur le lien correspondant contenu dans l'e-mail.

## **6. L'Univers Consommateur**

Lorsque vous vous inscrivez aux Services Trusted Shops, un profil est créé à partir de votre adresse e-mail afin que vous puissiez vous connecter à votre compte via le site <https://my.trustedshops.com/>. Cela vous permet, entre autres, de consulter vos achats sécurisés des 12 derniers mois, d'ouvrir des dossiers de recours à la Protection acheteur et d'émettre des avis. En outre, vous pouvez rendre public votre profil d'avis client afin que les avis que vous émettez puissent être affichés de manière personnalisée.

La création du profil et tout autre traitement de données à caractère personnel dans l'Univers Consommateur ont lieu aux fins de l'exécution d'obligations contractuelles conformément à l'art. 6, § 1, b) du RGPD.

## **7. Émission d'un avis**

Si vous cliquez sur un lien d'invitation à émettre un avis ou si vous vous connectez à l'Univers Consommateur (réservé aux utilisateurs inscrits), vous avez la possibilité d'émettre un avis sur l'entreprise partenaire auprès de laquelle vous avez réalisé un achat ou sur un produit que vous avez acheté, et de rédiger un commentaire d'évaluation. Les conditions d'utilisation et les informations relatives à la protection des données applicables sont accessibles via un lien au moment de l'émission de l'avis. L'entreprise partenaire a la possibilité de consulter les avis émis dans un système mis à sa disposition par Trusted Shops, de les administrer et de les



commenter. En outre, les avis émis peuvent être exportés par l'entreprise partenaire et utilisés à d'autres fins. L'entreprise partenaire et Trusted Shops sont conjointement responsables de la collecte des avis et du traitement dans les systèmes de Trusted Shops conformément à l'art. 26 du RGPD. L'entreprise partenaire est seule responsable de tout traitement supplémentaire, en particulier de l'exportation d'avis et des traitements ultérieurs ainsi que de toutes les obligations qui en découlent.

## **8. Traitement des données à des fins de publicité**

Nous pouvons utiliser votre adresse e-mail que nous avons reçue de votre part lors de votre inscription aux Services Trusted Shops, pour vous envoyer de la publicité pour des produits ou services analogues que nous fournissons nous-mêmes. L'envoi d'e-mails publicitaires a lieu conformément à l'art. 6, § 1, f) du RGPD aux fins de nos intérêts légitimes à la promotion de nos produits. Le traitement est conforme aux dispositions de l'article L34-5 du Code des postes et communications électroniques.

## **9. Destinataires et catégories de destinataires, y compris transfert vers des pays tiers**

Ci-dessous, nous vous informons au sujet des destinataires et/ou catégories de destinataires, à savoir d'autres responsables ou sous-traitants, qui obtiennent des données à caractère personnel de notre part lors de l'utilisation des services Trusted Shops. En outre, nous vous informons sur de possibles transferts de données vers des pays tiers dans ce cadre.

### Garants

La Protection acheteur de Trusted Shops est une offre de la société Trusted Shops AG. La garantie Trusted Shops est proposée par l'un des garants suivants :

- Atradius Kreditversicherung, filiale d'Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Cologne, Allemagne, mandataire général : Dr. Thomas Langen, Tribunal d'instance de Cologne HRB 89229, activité principale : assurance-crédit, informations relatives à la protection des données : <https://atradius.de/datenschutz.html>
- R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Allemagne, Tribunal d'instance de Wiesbaden HRB 7934, informations relatives à la protection des données: <https://www.ruv.de/datenschutz>

Le garant correspondant est sélectionné par la société Trusted Shops AG et vous en êtes informé après votre inscription à la Protection acheteur. Un transfert de vos données à caractère personnel collectées lors de l'utilisation de la Protection acheteur de Trusted Shops n'a lieu qu'entre Trusted Shops AG et le garant sélectionné et uniquement dans le cadre de ce qui est nécessaire pour le traitement et/ou l'exécution du cas de recours à la garantie. Une transmission de ces données à d'autres tiers n'a pas lieu. Le garant n'obtient de données à caractère personnel que dans la mesure où ceci est nécessaire à l'octroi de la prestation de la garantie. La base juridique légale pour le transfert de données est l'art.6, al. 1, phr.§ 1, point b) du RGPD. La transmission est nécessaire à l'octroi afin de fournir le service de la garantie proposée par le garant.

### Entreprises partenaires

Si vous recevez une invitation à émettre un avis et que, le cas échéant, vous émettez un avis, l'entreprise partenaire concernée reçoit des informations de la part de Trusted Shops, comme indiqué dans la présente Déclaration.

Dans la mesure où vous faites valoir la Protection acheteur, il peut être en outre nécessaire de transmettre des données en rapport avec la Protection acheteur à l'entreprise partenaire concernée. La finalité est de vérifier la plausibilité de vos déclarations et de permettre à l'entreprise partenaire d'exprimer son point de vue. La base légale est l'art. 6, § 1, b) du RGPD car la transmission de données est nécessaire afin de fournir la protection acheteurs. Par ailleurs, la transmission est basée sur l'art. 6, § 1, f) du RGPD. La transmission est nécessaire à la sauvegarde de nos intérêts légitimes à déterminer s'il s'agit ou non d'une demande justifiée de couverture de garantie. En outre, l'entreprise partenaire a un intérêt légitime à exprimer son point de vue et à se défendre.

### Recours à des prestataires de services

En outre, nous faisons appel à différents prestataires de services pour la fourniture de nos Services dans le cadre d'un traitement de données en sous-traitance, par exemple pour l'hébergement, l'envoi d'e-mails ou la gestion des inscriptions et des paiements. En principe, le traitement des données a lieu dans des États

membres de l'Union européenne (UE) ou de l'Espace économique européen (EEE). Un transfert de vos données personnelles collectées lors de l'utilisation de la Protection acheteur de Trusted Shops vers des pays tiers n'intervient lorsque vous contactez notre service client car nous utilisons un système de tickets dans le cadre d'une sous-traitance pour gérer les demandes. Nous avons conclu avec nos prestataires de services des clauses types de protection des données en conformité avec l'art. 46 § 2, c) du RGPD. En outre, le prestataire de services auquel nous avons recours pour le système de tickets utilise des Règles d'entreprise contraignantes approuvées par l'autorité de contrôle compétente conformément à l'art. 47 du RGPD. Toutefois, le traitement de données à caractère personnel dans des pays tiers peu sûrs peut comporter des risques. À ce titre, veuillez consulter la section « Transfert vers des pays tiers » dans la [Déclaration de protection de données disponible](#) sur notre site web.

## **10. Prise de décision automatique, y compris profilage**

Une prise de décision automatique n'est pas liée à l'utilisation de la Protection acheteur de Trusted Shops. Il n'y a pas de profilage au sens de l'art. 4, n° 4 du RGPD.

## **11. Durée de conservation des données à caractère personnel**

En principe, les données à caractère personnel traitées sont conservées aussi longtemps que vous maintenez votre inscription aux Services Trusted Shops. Par ailleurs, la durée de conservation est déterminée en fonction de la nécessité des finalités concrètes du traitement et des délais de conservation correspondants de 6 ou 10 ans en vertu du Code de commerce allemand (§ 257) [*Handelsgesetzbuch*] et de 10 ans selon le Code fiscal allemand (§ 147) [*Abgabenordnung*]. Par conséquent, les données à caractère personnel sont conservées au minimum pendant la durée des délais légaux de conservation. Dans la mesure où des données à caractère personnel sont nécessaires à des fins de preuve ou de documentation, la durée de conservation est de 3 ans.

## **12. Informations concernant la responsabilité conjointe conformément à l'art. 26, § 2, in fine du RGPD**

### Responsabilité conjointe avec l'entreprise partenaire

Trusted Shops a conclu un accord conformément à l'art. 26 du RGPD avec chaque entreprise partenaire avec laquelle il existe une responsabilité conjointe.

L'entreprise partenaire est responsable de l'exécution des obligations d'information et de veiller à l'existence d'un fondement juridique en ce qui concerne la collecte de données à caractère personnel qui a lieu sur le site internet (par exemple en ce qui concerne la transmission de données de commande pour la conclusion d'une Protection acheteur ou la transmission de données de commande pour l'envoi d'invitations à émettre un avis). Dans la mesure où des données sont stockées dans les systèmes de l'entreprise partenaire, celle-ci est responsable de toutes les obligations y afférentes, notamment celle d'assurer la sécurité du traitement et le respect des obligations en matière d'effacement.

Trusted Shops est responsable de l'exécution des obligations d'information et des autres obligations prévues par le RGPD, dans la mesure où des données à caractère personnel sont collectées sur les sites web de Trusted Shops (par exemple, lors de l'émission d'avis) ou traitées dans les systèmes de Trusted Shops. Cela concerne en particulier le fait de garantir la sécurité du traitement et le respect des obligations en matière d'effacement.

En tant que personne concernée, vous pouvez faire valoir vos droits relatifs aux activités de traitement relevant de la responsabilité conjointe de manière centralisée auprès de Trusted Shops. Vous avez toutefois également le droit de vous adresser directement à l'entreprise partenaire concernée. Votre demande peut être transmise à d'autres responsables si cela est nécessaire à son traitement.

### Responsabilité conjointe avec le garant

La société Trusted Shops AG est conjointement responsable avec le garant respectif au sens de l'art. 26, § 1 du RGPD.

La société Trusted Shops AG est responsable du respect de toutes les exigences en matière de protection des données visées au RGPD dès lors que le traitement est effectué par Trusted Shops AG. Le garant

correspondant est responsable de toutes les activités de traitement lui incombant et par conséquent du respect des exigences visées au RGPD dès que les données à caractère personnel lui ont été transmises.

Pour toute question en matière de protection des données et en particulier pour faire valoir vos droits de personne concernée en lien avec l'utilisation de la Protection acheteur, nous vous prions de contacter la société Trusted Shops AG. Vous avez toutefois le droit de vous adresser directement au garant. Pour plus d'informations sur la protection des données, veuillez consulter la Déclaration de protection des données du garant concerné via le lien indiqué ci-dessus.