

# Conditions pour la garantie Trusted Shops (déclaration de garantie)



**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

## I. Prestations

Avec la garantie Trusted Shops, le garant\* Trusted Shops (garant) vous propose, à vous client d'un site marchand ou d'un tour-opérateur en ligne certifié, la protection suivante quand les conditions citées au point II sont remplies :

- remboursement du prix d'achat en cas de non-livraison par le site marchand de la marchandise commandée,
- remboursement du prix d'achat après retour de la marchandise chez le site marchand,
- remboursement du prix du voyage en cas de non-remise des documents de voyage par le tour-opérateur en ligne,
- remboursement du paiement en cas de non-fourniture des prestations de services convenus et
- remboursement de votre franchise jusqu'à un montant de 50 euros en cas d'utilisation abusive de votre carte de crédit, en liaison avec votre commande en ligne auprès d'un site marchand ou d'un tour-opérateur en ligne.

La société Trusted Shops GmbH se charge des démarches couvertes par la garantie au nom du garant\*.

## II. Conditions

### 1. Etablissement de la garantie Trusted Shops

Vous avez commandé un produit ou une prestation de services auprès d'un site marchand ou réservé un voyage auprès d'un tour-opérateur en ligne certifié par la Trusted Shops GmbH, avez réglé celui-ci (par ex. via carte de crédit) et vous êtes enregistré pour disposer de la garantie Trusted Shops. Pour cette commande, la garantie Trusted Shops Garantie vous a été confirmée par le garant via la société Trusted Shops GmbH par transmission d'un numéro de transaction par courrier électronique.

### 2. Cas de garantie

La garantie Trusted Shops n'est valable que dans le cas de commandes pour lesquelles un des cas de garantie ci-dessous (lit. a – e) se produit pendant la durée de couverture\*\* convenue, une fois la commande arrivée chez le site marchand. Dans le cas de prestations répétées, la garantie Trusted Shops ne couvre que la première des prestations partielles à réaliser. Une fois celle-ci effectuée conformément aux accords, aucun droit à un remboursement sous garantie ne peut être réclamé pour les autres prestations partielles.

- Remboursement du prix d'achat en cas de non-livraison par le site marchand de la marchandise commandée:

Si la marchandise commandée ne vous a pas été livrée au complet pendant la durée de couverture\*\* convenue, une fois la commande arrivée chez le site marchand, vous devez le notifier au plus tard dans les 7 jours calendaires qui suivent au près de la Trusted Shops GmbH, conformément au point III. En cas de commande par des personnes non consommateurs, la livraison est considérée comme effectuée une fois remise à l'entreprise de transport.

La Trusted Shops GmbH prend en charge de la suite des opérations avec le site marchand après notification de la non-livraison. Si le site marchand ne vous rembourse pas le prix d'achat dans les 30 jours calendaires suivants, vous recevrez votre argent du garant\*, dans le cadre de la garantie Trusted Shops, jusqu'au montant de la couverture convenue\*\*.

La garantie Trusted Shops ne couvre pas d'autres réclamations vis-à-vis du site marchand en dehors du contrat de vente (par ex. taxes pour téléphonie mobile, bons de crédits ou primes), ni d'éventuels droits à dommages et intérêts.

- Remboursement du prix d'achat après retour de la marchandise chez le site marchand :

Vous êtes habilité à recevoir le remboursement du prix d'achat, ainsi que des frais de renvoi ne vous incombant pas, si vous avez exercé dans les délais votre droit de rétractation, conformément aux prescriptions légales des contrats de vente à distance et retourné la marchandise au site marchand dans le respect des modalités et délais convenus par contrat à cet effet, le suivi des retours de marchandises devant pouvoir être assuré (par ex. lettre recommandée, colis ; pas pour les petits paquets). Veuillez noter que certaines marchandises sont exclues du renvoi, conformément aux prescriptions légales des contrats de vente à distance (par ex. denrées alimentaires périssables ou fabrications sur mesure). Vous devez notifier le retour de la marchandise à la Trusted Shops GmbH, conformément au point II, au plus tard pendant la durée de couverture\*\* convenue, plus les 7 jours calendaires qui suivent l'arrivée de la commande chez le site marchand. Si le site marchand ne vous a pas remboursé alors le prix de vente sous les 30 jours calendaires qui suivent l'échéance de la durée de couverture\*\* convenue, vous recevrez votre argent du garant\*, dans le cadre de la garantie Trusted Shops, jusqu'au montant de la couverture convenue\*\*. Nous attirons expressément votre attention sur les réglementations spécifiques aux différents pays, en particulier pour ce qui est des droits de rétractation\*\*\*.

En cas de retour de marchandises, la garantie Trusted Shops ne sert pas à la couverture de droits à la garantie.

- Remboursement du prix du voyage en cas de non-remise des documents de voyage par le tour-opérateur en ligne :

Vous êtes habilité à recevoir le remboursement du prix d'un voyage en cas de non-remise des documents de voyage par le tour-opérateur en ligne. Ceci concerne également la non-mise à disposition des documents de voyage au lieu de remise indiqué par le tour-opérateur en ligne (par ex. guichet de l'aéroport). Les conditions en sont que, (1) le voyage n'ait pas pu être entamé en raison de l'apparition du cas de garantie existant ou également que le tour-opérateur en ligne n'ait pas pu proposer de remplacement approprié (suppléments de prix acceptables jusqu'à équivalence de 30 % du prix du voyage), (2) vous soyez en possession d'une police d'assurance voyage, (3) que vous ayez en cas de dommage, notifié celui-ci immédiatement et au plus tard dans les 2 jours calendaires après échéance de la date de livraison annoncée, conformément au point III, (4) que vous ayez

reçu, dans le cas d'un prélèvement personnel des documents de voyage, une confirmation écrite de l'absence des documents de voyage et de l'impossibilité de départ en voyage par le personnel chargé de leur remise. Les conditions mentionnées ci-dessus doivent être accompagnées des justificatifs correspondants. Si le tour-opérateur en ligne ne vous rembourse pas le prix du voyage dans les 30 jours calendaires qui suivent la notification à la Trusted Shops GmbH, vous recevrez votre argent du garant\*, dans le cadre de la garantie Trusted Shops, jusqu'au montant de la couverture convenue\*\*. Si, pendant la durée d'un mois calendaire, plusieurs cas de garantie Trusted Shops se produisent et si les prix de voyage excèdent le montant total de la couverture\*\* convenue, vous recevrez en compensation de tous les cas de garantie Trusted Shops préalablement mentionnés le montant de garantie maximum équivalant au montant de couverture\*\* convenue, par le biais d'un versement unique.

Dans le cas de tour-opérateurs en ligne, la garantie Trusted Shops ne sert pas à assurer votre insolvabilité et ne complète pas non plus une telle assurance (par ex. en cas d'atteinte/dépassement de limites de responsabilité maximales) ; une telle assurance est liée uniquement à la police d'assurance voyage. Pour ce qui est des tour-opérateurs en ligne, la garantie Trusted Shops ne couvre pas non plus les cas couverts ou pouvant être couverts par une assurance annulation de voyage, même à titre de complément (par ex. atteinte de limites de responsabilité maximales ou de quote-part) ; ceci n'est du ressort que de l'assurance annulation de voyage.

- Remboursement du paiement en cas de non-fourniture des prestations de services convenus :

Vous êtes habilité à recevoir le remboursement d'un paiement en cas de non-fourniture de prestations de services commandées imputable au site marchand. Si la prestation de services ne vous a pas été fournie pendant la durée de couverture\*\*convenue après arrivée de la commande chez le site marchand ou alors au moment convenu pour la mise à disposition de la prestation, vous devez le notifier sous 2 jours calendaires à la Trusted Shops GmbH, conformément au point II. La Trusted Shops GmbH prend en charge de la suite des opérations avec le site marchand après notification de la non-fourniture. Si le site marchand ne vous rembourse pas le prix d'achat dans les 30 jours calendaires suivants, vous recevrez votre argent du garant\*, dans le cadre de la garantie Trusted Shops, jusqu'au montant de la couverture convenue\*\*.

La garantie Trusted Shops ne sert pas à la couverture de droits à la garantie conformément au contrat de prestation de services en cours, mais exclusivement au remboursement du paiement en cas de non-mise à disposition de la prestation de services convenue. Elle ne s'applique pas aux droits de remboursement contre le site marchand, susceptibles de provenir le cas échéant de l'exercice d'un droit de rétractation.

- Remboursement d'une franchise dans le cas d'une utilisation abusive de votre carte de crédit :

Au cas où votre entreprise de cartes de crédit refuserait le paiement suite à une utilisation abusive de votre carte de crédit, et si l'utilisation abusive de votre carte de crédit devait résulter sans équivoque de l'emploi de ladite carte de crédit dans la transaction en ligne couverte par la garantie, l'assurance prend en charge une quote-part éventuelle jusqu'à un montant de 50 euros.

### III. Vis de dommages et preuves

Sur la page d'accueil de la Trusted Shops GmbH, vous trouverez une page sur laquelle vous pouvez notifier un cas de garantie en mentionnant votre numéro de transaction. Ceci peut se faire également par écrit ou par e-mail ; dans ce cas, le nom du site marchand ou du tour-opérateur en ligne doit impérativement être indiqué, au même titre que le numéro de commande ou de contrat.

La livraison de la marchandise commandée est simplement présumée pour le cas de délivrance du colis par l'expéditeur et sa réception par vos soins ; quand la non-livraison est prouvée dans de tels cas, il convient de se référer aux conditions générales de vente de l'expéditeur (par ex. avis de dommages immédiat et envoi d'une lettre à la Deutsche Post (poste allemande)). Si le site marchand prouve la livraison du colis par l'expéditeur (par ex. chez un voisin), vous devez prouver la non-livraison sous une forme appropriée (par ex. par déclaration sur l'honneur). Tous les paiements et renvois doivent être signifiés sous une forme appropriée à Trusted Shops (par ex. copie du relevé bancaire, reçu contre remboursement, copie d'un récépissé de la poste, témoignages) dans les 7 jours calendaires suivant la demande de remboursement du prix d'achat.

La fourniture d'une prestation de services est simplement présumée pour le cas de votre confirmation contresignée de la fourniture de cette prestation (par ex. sur le document de commande) tout comme de votre réception, ou également pour les prestations de services contenant des livraisons, pour le cas de la remise de la livraison par l'expéditeur ou le prestataire de services lui-même et réception par vos soins ; pour le reste, les réglementations relatives à la preuve de la non-livraison s'appliquent. En cas de transferts dans le trafic électronique de données (téléchargements), la livraison de la prestation est présumée à la fin de la transmission électronique des données.

### IV. Obligation de limitation du dommage subi et convention de cession

Vous êtes tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter un cas de dommage, par ex. en refusant la réception d'envois contre remboursement, si l'insolvabilité du site marchand vous est connue au moment de la livraison. S'il existe la possibilité de révoquer un paiement déjà effectué ou de l'annuler d'une autre manière, vous êtes tenu d'en faire usage avant de faire appel à la garantie Trusted Shops (par ex. révocation d'avis de débit, révocation d'un paiement par carte de crédit).

Dès que vous avez reçu un remboursement sur la base de la garantie Trusted-Shops, vous cédez successivement tous les droits et revendications, droits annexes inclus, contre le site marchand ou le tour-opérateur en ligne et tierces personnes au garant. Le garant accepte la cession.

### V. Droit de révocation pour consommateurs

Les consommateurs disposent du droit de rétractation suivant. Par consommateur, on entend toute personne physique concluant un acte juridique dans un but ne pouvant être imputé ni à ses activités commerciales, ni à sa profession indépendante.

#### Droit de rétractation

Vous pouvez révoquer par écrit votre déclaration contractuelle dans les 14 jours, sans mention de motifs (par ex. lettre, télécopie, courrier électronique). Le délai débute après réception de cette information sous forme écrite, mais pas avant échéance du contrat, ni avant accomplissement de nos obligations d'information pour la vente à distance et par voie électronique. L'envoi en temps de la révocation suffit pour observer le délai de révocation. La révocation doit être adressée à :

Trusted Shops GmbH  
Subbelerstraße 15c  
50823 Köln

#### Conséquences de la révocation

Dans le cas d'une rétractation ayant pris effet, les prestations reçues des deux côtés et les profits en résultant éventuellement (par ex. intérêts) doivent être restitués. Si vous n'êtes pas en mesure de restituer la prestation reçue, dans son ensemble ou partiellement, ou seulement dans un état usagé, vous devrez le cas échéant en rembourser la valeur. Ceci peut avoir pour conséquence que vous aurez à assumer néanmoins les obligations de paiements contractuelles pour la période s'étendant jusqu'à la révocation. Les engagements inhérents au remboursement de paiements doivent être tenus dans les 30 jours. Pour vous, le délai débute avec l'envoi de la déclaration de révocation, pour nous avec sa réception.

Fin de l'information sur la rétractation

### VI. Dispositions finales

Seul le droit allemand est applicable pour cette convention et tous les litiges susceptibles d'en résulter ou de s'y référer. Pour les contrats conclus dans un but non imputable aux activités commerciales ou professionnelles de l'ayant droit (contrat avec consommateurs), le choix du droit applicable ne vaut que si la garantie accordée n'est pas annulée par des dispositions contraignantes de la loi du pays où séjourne normalement le consommateur.

La langue contractuelle est le français.

Vous pouvez adresser les réclamations à l'autorité de surveillance, le Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen -, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

\* La garantie Trusted Shops vous est proposée par un des garants Trusted Shops suivants :

- Atradius Kreditversicherung, Niederlassung der Atradius Credit Insurance N.V., Opladener Straße 14, 50679 Köln, Hauptbevollmächtigter: Dr. Thomas Langen, Amtsgericht Köln HRB 53815, Hauptgeschäftstätigkeit: Kreditversicherung
- TCRe Germany, Niederlassung der TRADE CREDIT Re Insurance Company S.A., Spichernstraße 6a, 50672 Köln, Hauptbevollmächtigter: Robert Brixius, Amtsgericht Köln HRB 62129, Hauptgeschäftstätigkeit: Kreditversicherung

Le garant respectif est choisi par la Trusted Shops GmbH qui vous l'indiquera par courrier électronique une fois votre inscription à la protection des acheteurs effectuée.

\*\* Le montant et la durée de la couverture sont indiqués dans le certificat en cliquant sur le sceau du site marchand respectif et vous seront confirmés par courrier électronique. La durée de couverture peut s'élever à 30, 60, 90 ou 120 jours calendaires.

\*\*\* Les 7 jours ouvrables concernent les consommateurs des pays suivants : Autriche, Bulgarie, France, Irlande, Lituanie, Luxembourg, Pays-Bas, Slovaquie, Espagne et Royaume-Uni ; 8 jours ouvrables : Hongrie ; 10 jours : Pologne ; 10 jours ouvrables : Grèce, Italie et Roumanie ; 14 jours : Belgique, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, Allemagne, Portugal, Suède, Lettonie ; 15 jours : Malte et Slovaquie. Pour les consommateurs suisses, il n'existe actuellement pas de droit de révocation légal pour la vente à distance.