

Fr

Conditions d'utilisation du système d'évaluation Trusted Shops destiné aux clients

§ 1 Objet et conclusion du contrat

- 1.1 Les présentes conditions d'utilisation définissent la mise à disposition par Trusted Shops GmbH (ci-après « Trusted Shops ») du système d'évaluation Trusted Shops destiné aux clients et les obligations de l'utilisateur de ce système (ci-après « site marchand ») (ci-après collectivement « parties »). Les présentes conditions s'appliquent exclusivement aux entrepreneurs selon § 14 du BGB (code civil allemand).
- 1.2 Le site marchand fait une demande d'utilisation du système d'évaluation destiné aux clients via le formulaire de commande en ligne et déclare par la même occasion exercer une activité professionnelle, commerciale ou libérale.
- 1.3 Après cette demande, Trusted Shops envoie un mail avec le lien de confirmation au site marchand à l'adresse électronique que le site marchand a indiquée dans le formulaire de commande, dans la mesure où le site marchand n'a pas encore conclu un contrat d'affiliation avec Trusted Shops et n'a pas demandé contractuellement par l'intermédiaire de l'espace login un upgrade pour l'utilisation du système d'évaluation destiné aux clients. En cliquant sur le lien, le site marchand confirme contractuellement sa demande.
- 1.4 La durée du contrat commence au moment où Trusted Shops accepte par mail la demande du site marchand.

§ 2 Prestations de Trusted Shops

2.1 Système d'évaluation destiné aux clients

Pendant la durée du contrat, Trusted Shops met à la disposition du site marchand un système en ligne dans la langue convenue qui couvre les fonctionnalités suivantes :

- les clients du site marchand ont la possibilité d'évaluer (ci-après « évaluation ») le site marchand en se fondant sur quatre critères prédéfinis (site Web, livraison, marchandise, service client) et à l'aide d'un formulaire mis à disposition par Trusted Shops. Pour chaque critère, des étoiles d'évaluation sont à attribuer sur une échelle de 1 à 5, en sachant que 5 étoiles correspondent à la meilleure note. Lorsque plusieurs évaluations ont été laissées par la même adresse électronique, seule la plus récente évaluation est déterminante pour le profil d'évaluation.
- Dans la mesure où le site marchand a conclu un contrat d'affiliation avec Trusted Shops et le client une protection des acheteurs Trusted Shops (garantie de remboursement) pour une transaction, le client du site marchand peut également laisser une évaluation positive, négative ou neutre sur une échelle d'évaluation concernant la fiabilité de chacune des commandes enregistrées.
- Le client a la possibilité d'ajouter un court commentaire à chacune des évaluations.

2.2 Profil d'évaluation

Les évaluations forment un profil d'évaluation qui se compose des commentaires d'évaluation et d'une synthèse des évaluations.

- Les évaluations sur la fiabilité sont, s'il y en a, également représentées sous forme d'une échelle d'évaluation à 5 étoiles.
- Une évaluation globale est calculée de tous les critères d'évaluation pour laquelle les différents critères, dépendamment du nombre des évaluations, sont pris en compte de manière pondérée. Le profil d'évaluation indique la moyenne pondérée du nombre d'étoiles qui ont été obtenues sur une échelle d'évaluation à 5 étoiles.
- Lorsque le site marchand compte 60 évaluations ou plus, une note moyenne sera attribuée selon le tableau suivant :

Échelle à 5 étoiles	Note globale
5 à 4,5	Très bien
< 4,5 à 3,5	Bien
< 3,5 à 2,5	Satisfaisant
< 2,5 à 1,5	Suffisant
< 1,5 à 0	Médiocre
- Les évaluations et le profil d'évaluation sont sauvegardés pour une durée illimitée et peuvent être consultés par le site marchand et les collaborateurs de Trusted Shops dans un espace sécurisé du système en ligne.
- Si le site marchand a choisi l'option payante « Afficher les évaluations sur mon site marchand » (option comprise p.ex. dans l'offre « Pro »), il a la possibilité d'intégrer dans son site Web une synthèse de son profil d'évaluation conformément créé par Trusted Shops (note moyenne et, le cas échéant, dernier commentaire) sous forme d'un widget. En cliquant sur ce widget, le client accède au profil d'évaluation détaillé (note moyenne, différentes évaluations, nombre des évaluations et commentaires) déposé chez Trusted Shops.

La gamme détaillée des prestations des différentes variantes de produit, notamment les limitations de la version d'essai gratuite et les prestations de support moyennant un supplément est définie dans la description des prestations convenue.

2.3 Validité des évaluations

Trusted Shops vérifie la validité des évaluations laissées par les clients. Le client du site marchand doit confirmer les évaluations du site en cliquant sur un hyperlien qui lui a été envoyé par Trusted Shops à son adresse électronique. Les évaluations non confirmées seront supprimées automatiquement après 10 jours. Les évaluations confirmées recevront le statut « validé ». Les évaluations sur la fiabilité, qui ont été laissées dans le cadre d'une inscription à la protection des acheteurs Trusted Shops (garantie de remboursement), recevront automatiquement le statut « validé ».

2.4 Fiabilité des évaluations

Trusted Shops vérifie la fiabilité des évaluations validées. Une évaluation est fiable si elle provient d'un client du site marchand et si elle peut être attribuée à une commande. Si la vérification révèle que l'évaluation est fiable, elle est automatiquement intégrée dans le profil d'évaluation après 7 jours.

Si Trusted Shops juge une évaluation comme non fiable, le site marchand a la possibilité de vérifier la fiabilité de l'évaluation. Si le site marchand ne s'assure pas de la fiabilité de l'évaluation en l'espace de 30 jours ou s'il omet de le faire en l'espace de 30 jours après la validation de l'évaluation, l'évaluation ne sera pas intégrée dans le profil d'évaluation,

mais reste consultable par Trusted Shops et le site marchand dans un espace sécurisé du système en ligne.

2.5 Commentaires et désactivation des évaluations

Les évaluations laissées par les clients ne peuvent plus être modifiées par le site marchand. Le site marchand a cependant la possibilité de laisser un commentaire sur une évaluation reçue.

Si, selon le site marchand, l'évaluation est objectivement mensongère ou trop subjective, il peut émettre un veto sur l'évaluation reçue et demander la désactivation de celle-ci. Trusted Shops vérifie manuellement l'évaluation concernée et, le cas échéant, la désactive librement. Pour cela, Trusted Shops se base sur son expérience, et notamment sur

- le pourcentage des évaluations considérées comme non fiables par le site marchand,
- le contenu des commentaires sur les évaluations (p. ex. offensant, raciste),
- les expériences faites avec le processus de transactions assurées par la protection des acheteurs Trusted Shops, si le site marchand recourt à cette prestation.

Si une évaluation est désactivée, elle ne sera plus publiée et ne sera pas intégrée dans le profil d'évaluation du site marchand.

§ 3 Prix et conditions de paiement ; prélèvement

- 3.1 La variante de produit « Start » avec une gamme de fonctionnalités réduite peut être utilisée gratuitement pendant 12 mois. Lors de l'utilisation des variantes payantes, le site marchand paie à l'avance, au début du mois, le prix d'utilisation, si aucun paiement annuel n'a été convenu.

- 3.2 **Par la conclusion du contrat, le site marchand donne à Trusted Shops l'autorisation révoquable, si non convenu autrement, d'effectuer à échéance des prélèvements des sommes à acquitter sur le compte bancaire du site marchand. Si le compte bancaire n'est pas approvisionné, l'établissement bancaire ne peut être tenu de procéder au recouvrement. Le prélèvement automatique ne peut s'effectuer par fractions.**

- 3.3 Trusted Shops se réserve le droit de demander un tarif forfaitaire d'un montant de **20 EUR** par **non-écriture au débit** pour couvrir les frais bancaires et de traitement. Le site marchand est en droit de prouver que le préjudice n'a pas eu lieu ou que la demande de dédommagement, qui résulte du préjudice, est inférieure au forfait.

- 3.4 Lors d'un retard de paiement, Trusted Shops se réserve le droit d'exiger des intérêts moratoires de 8 % supérieurs au taux d'intérêt de base de la BCE.

- 3.5 Trusted Shops se réserve le droit de bloquer le profil d'évaluation et de ne plus fournir ses prestations si le site marchand a un retard dans le paiement des frais exigibles.

§ 4 Obligations du site marchand

- 4.1 Le site marchand n'a pas le droit d'utiliser abusivement le système d'évaluation destiné

aux clients, notamment en effectuant lui-même des évaluations ou en laissant des évaluations positives qui pourraient donner la fausse impression que la qualité du site marchand serait particulièrement bonne. Le site marchand n'a pas non plus le droit de faire en sorte que des informations mensongères empêchent les évaluations négatives pertinentes laissées par les clients d'être prises en compte par le système d'évaluation.

- 4.2 Le site marchand s'abstient d'entreprendre toute action qui vise à inhiber les fonctions du système d'évaluation destiné aux clients ou d'entraver son utilisation. Lors de l'intégration du système, le site marchand doit considérer les dispositions techniques de Trusted Shops (manuel d'intégration).
- 4.3 Le site marchand est tenu de protéger ses données d'accès (nom d'utilisateur et mot de passe) contre toute utilisation non autorisée par des tiers et de ne pas divulguer son mot de passe. Il doit informer immédiatement Trusted Shops s'il a un doute fondé sur une utilisation abusive de son compte.
- 4.4 Le site marchand est tenu de considérer et de respecter les dispositions en vigueur. Il est interdit de mettre à disposition, de proposer ou de diffuser sur le site Web, dans lequel le système d'évaluation destiné aux clients est intégré, des contenus illégaux, notamment des contenus offensants, violents, racistes, discriminants ou pornographiques. En outre, l'utilisation de contenus choquants, de désignations ambiguës et d'autres descriptions, dont Trusted Shops suppose qu'il s'agit d'un contenu illégal, est interdit.
- 4.5 Le site marchand doit utiliser le système d'évaluation destiné aux clients exclusivement pour ses propres besoins, c.à.d. pour le traitement et, le cas échéant, l'affichage des évaluations de ses propres clients, si Trusted Shops n'a pas donné expressément son accord pour toute autre utilisation par écrit. Il est notamment interdit de mettre à disposition d'un tiers pour un prix ou gratuitement l'utilisation de la variante gratuite ou de regrouper la variante gratuite avec d'autres prestations sans l'accord de Trusted Shops et de revendre l'ensemble à un prix global (Reselling).
- 4.6 Le site marchand n'a pas le droit d'utiliser des marques verbales ou figuratives (logos) ou de donner l'impression que son site Web serait contrôlé par Trusted Shops, à moins qu'il soit en droit dans le cadre d'une affiliation avec Trusted Shops ou par mise à disposition par Trusted Shops de textes publicitaires conformes. Seuls les textes et les graphiques mis à disposition par Trusted Shops peuvent être utilisés pour décrire ou faire la publicité du système d'évaluation destiné aux clients.
- 4.7 Si le site marchand souhaite envoyer un mail à ses clients pour leur demander de laisser une évaluation via le système d'évaluation, il doit informer clairement ses clients de cet emploi prévu de l'adresse électronique dans sa déclaration sur la protection des données.
- 4.8 Pendant l'ensemble de la durée du contrat, le site marchand doit répondre de manière appropriée, dans les cinq jours, par écrit ou par mail, aux demandes de Trusted Shops concernant la clarification des évaluations qui semblent incorrectes, notamment lorsque le site marchand a émis un veto.

§ 5 Utilisation abusive

- 5.1 Si les conditions stipulées dans § 4 ne sont pas remplies et si le site marchand continue tout de même à utiliser le système d'évaluation destiné aux clients, Trusted

Shops se réserve le droit d'exiger du site marchand de respecter les conditions stipulées dans § 4 dans un délai raisonnable ou d'enlever du site Web l'affichage et tous les renseignements sur le système d'évaluation destiné aux clients (avertissement).

- 5.2 Pendant toute la période où le site marchand ne remplit pas ses obligations, Trusted Shops se réserve le droit de bloquer partiellement ou complètement l'accès au système d'évaluation destiné aux clients et d'empêcher l'affichage du profil d'évaluation sur le site Web.
- 5.3 Si le site marchand continue à utiliser le système d'évaluation destiné aux clients ou à faire des renvois vers ce dernier, malgré l'avertissement et sans respecter les conditions stipulées dans § 4, Trusted Shops se réserve le droit de résilier le contrat sans préavis.

§ 6 Garanties et responsabilité

- 6.1 Trusted Shops ne garantit pas que le système d'évaluation destiné aux clients soit constamment accessible ou disponible et fonctionne toujours parfaitement. Des difficultés techniques sur lesquelles Trusted Shops n'a aucune influence peuvent faire ralentir ou bloquer l'accès et la transmission.
- 6.2 Trusted Shops informe que les programmes informatiques ne peuvent pas être développés pour fonctionner parfaitement pour toutes les commandes.
- 6.3 La responsabilité de Trusted Shops est engagée pour tout préjudice intentionnel ou par grosse négligence causé par Trusted Shops ou par ses collaborateurs.
- 6.4 La responsabilité de Trusted Shops n'est pas engagée lorsqu'il s'agit d'une violation d'une obligation par négligence légère, dans la mesure où cette violation ne concerne pas les obligations contractuelles (obligations cardinales), la vie, la santé ou le corps ou les droits sur la loi sur la responsabilité du fait des produits. Il va de même pour les violations d'une obligation causées par les auxiliaires d'exécution.
- 6.5 En cas de violation d'une obligation cardinale par négligence légère, la responsabilité est limitée au montant global que le site marchand doit payer lors des douze mois pour l'utilisation du système d'évaluation destiné aux clients ainsi qu'aux préjudices prévisibles et typiques dans le cadre d'un contrat. La responsabilité n'est pas engagée pour des préjudices atypiques, résultant indirectement des défauts et de la perte de bénéfice.

§ 7 Durée, prolongement et fin du contrat

- 7.1 Les durées du contrat et les délais de préavis sont les suivants :
- pour la variante de produit « Start » : maximum 12 mois, peut être résilié à tout moment à la fin du mois. Après les 12 mois, le site marchand n'a plus le droit d'utiliser gratuitement le système ;
 - pour les variantes de produit payantes pour les sites marchands qui n'ont pas conclu un contrat d'affiliation avec Trusted Shops : durée illimitée, peut être résilié à tout moment à la fin du mois ;
 - pour les variantes de produit payantes pour les sites marchands qui ont conclu un contrat d'affiliation avec Trusted Shops : la durée minimale et les conditions de résiliation du contrat d'affiliation avec Trusted Shops s'appliquent ; en résiliant l'affiliation avec Trusted Shops l'accord sur l'utilisation du sys-

tème d'évaluation destiné aux clients se termine en même temps.

Le droit à une résiliation extraordinaire pour une raison importante n'est pas remis en cause.

- 7.2 Une raison importante pour une résiliation extraordinaire par Trusted Shops existe notamment lorsque le site marchand
- ne respecte pas une obligation stipulée dans § 4 malgré un avertissement ou répète son manquement ou refuse sérieusement et définitivement de remplir ses obligations, ou
 - s'il est en retard de paiement d'au moins deux versements mensuels consécutifs

§ 8 Modifications du contrat

La modification des présentes conditions d'utilisation et des prix sera communiquée au site marchand par écrit (selon § 126b du BGB, code civil allemand). Les modifications sont considérées comme acceptées si le site marchand ne les contredit pas par écrit. Dans son courrier, Trusted Shops signalera particulièrement cette conséquence. L'opposition à ces modifications doit parvenir dans un délai d'un mois après réception du courrier.

§ 9 Dispositions finales

- 9.1 Les déclarations et les résiliations concernant le contrat sont seulement valables s'ils parviennent par écrit.
- 9.2 Pour tout litige concernant le contrat d'utilisation, le droit allemand est appliqué. La juridiction compétente pour les deux parties est Cologne.
- 9.3 Si une disposition de ces conditions d'utilisation est annulée, les autres dispositions ne sont pas remises en cause. La disposition annulée est remplacée par une disposition qui s'approche économiquement le plus du sens et de l'utilité de cette dernière. Il va de même pour d'éventuelles lacunes de règlement.