



Conditions d'utilisation pour le système d'évaluation Trusted Shops (Vendeur)

Lorsque vous laissez une évaluation et/ou un commentaire, vous acceptez les conditions suivantes. Veuillez ne pas laisser d'évaluation ni de commentaire si vous ne souhaitez pas accepter ces conditions. Nous nous réservons le droit de modifier ces conditions. Veuillez les lire à chaque fois que vous laissez une évaluation ou un commentaire.

A. Dépôt d'une évaluation

1. Lorsque vous laissez une évaluation et/ou un commentaire, votre adresse e-mail est transmise à Trusted Shops GmbH (« Trusted Shops »). Votre adresse e-mail ne sera jamais visible par les internautes. Trusted Shops peut utiliser votre adresse email pour vous contacter afin de vérifier l'évaluation que vous avez laissée.
2. Votre adresse e-mail sera en outre utilisée pour vous permettre de profiter du système en ligne Trusted Shops. Dans le système Trusted Shops vous pouvez notamment consulter les évaluations laissées et les modifier le cas échéant, ainsi que visualiser vos garanties en cours et terminées (au cas où vos contrats de garantie ont été conclus avec cette adresse e-mail), et éventuellement déposer une demande de remboursement. Votre adresse e-mail constitue également votre nom d'utilisateur pour accéder au système Trusted Shops et sera à cette fin conservée durablement.
3. Si vous disposez déjà d'un accès au système (My Trusted Shops), l'évaluation que vous soumettez sera rattachée à votre compte My Trusted Shops.
4. Vous avez par ailleurs la possibilité de personnaliser votre évaluation en communiquant des données personnelles lorsque vous laissez une évaluation ou en les renseignant dans le système Trusted Shops. Les évaluations laissées s'afficheront avec ces indications supplémentaires et, pour protéger votre vie privée, ces indications seront toujours publiées de façon restreinte. Lorsque vous personnalisez vos évaluations, les évaluations laissées sont visibles sous forme synthétique (Profil d'évaluation du vendeur).

B. Utilisation de l'évaluation

1. Lorsque vous soumettez une évaluation et/ou un commentaire, vous accordez à Trusted Shops le droit non exclusif, libre de redevance, pour une durée de cinq années et irrévocable :
 - a. D'utiliser, de copier, de traiter, de publier, de traduire, de mettre à disposition de tiers, de commercialiser, de rendre accessible au public et de reproduire cette évaluation et/ou ce commentaire (en tout ou en partie), un nombre de fois illimité, en ligne et hors ligne (par exemple sur des supports imprimés ou dans des catalogues), et de l'intégrer dans d'autres œuvres quelle que soit leur forme (supports, technologies ; déjà existants ou pouvant être créés) ; ce pour le monde entier et
 - b. D'accorder à des tiers un droit d'utilisation (et en particulier au vendeur que vous évaluez).
2. Cela signifie par exemple, notamment, que Trusted Shops peut publier le commentaire et permettre au e-commerçant d'utiliser les évaluations et/ou les commentaires à des fins promotionnelles (par exemple dans sa publicité ou à des fins de marketing).

C. Conditions de dépôt d'une évaluation

1. Les évaluations ne sont autorisées que dans les cas suivants :
 - a. Vous avez acheté un produit ou un service dans la boutique en ligne que vous évaluez,
 - b. Vous avez passé une commande auprès de la boutique en ligne avec l'intention de finaliser votre achat, ou
 - c. Vous pouvez apporter un autre témoignage concernant l'achat d'un produit ou d'un service auprès de l'entreprise évaluée.
2. Ces trois situations seront dénommées ci-après « Expérience d'achat ».
3. À chaque fois, une adresse e-mail et une référence valides doivent être communiquées.
4. Les évaluations doivent toujours être en rapport avec l'achat mentionné dans le formulaire de notation.
5. Un produit ne peut être évalué que lorsqu'il a été livré et testé.

6. L'évaluation ne peut concerner qu'une Expérience d'achat datant de moins de six mois lors du dépôt de l'évaluation.
7. Les évaluations pour lesquelles il existe une situation de conflit d'intérêts et qui ont pour but de manipuler, de façon positive ou négative, l'évaluation globale d'une boutique en ligne, ne sont pas autorisées. Cela concerne par exemple les cas où une évaluation a été laissée uniquement pour donner un avis positif ou négatif visant à nuire à la boutique en ligne ou à la promouvoir.
8. Lorsque l'entreprise évaluée nous contacte parce qu'elle ne parvient pas à rattacher votre avis à un achat, ou lorsque votre évaluation est signalée par notre dispositif de détection des tromperies, ou en cas d'erreur apparente, nous vous demandons éventuellement de fournir une preuve de votre achat auprès de l'entreprise évaluée, dans un délai de 5 jours ouvrables. Si aucune preuve d'achat ne peut être apportée, l'évaluation en question sera supprimée.

D. Contenu des commentaires de l'évaluation

Les commentaires de l'évaluation ne sauraient contenir des propos :

- a. pénalement répréhensibles, incitatifs à commettre une infraction ou qui provoquent une infraction ;
- b. illicites ;
- c. menaçants, harcelants, injurieux, erronés, diffamatoires, trompeurs, racistes, discriminatoires, violents, choquants, obscènes ou pornographiques ;
- d. qui violent ou portent atteinte au droit de tiers (notamment tous les droits de propriété intellectuelle, par exemple les droits d'auteur ou droits sur les marques) ;
- e. techniquement nuisibles, par exemple contenant un code malveillant ;
- f. qui contiennent des informations confidentielles et/ou qui violent ou portent atteinte à la vie privée de tiers ;
- g. qui trompent autrui sur votre identité (notamment en usurpant l'identité d'autrui) ;
- h. qui ne correspondent pas à la réalité ;
- i. qui font la publicité d'autres sites Web, produits ou services (il est notamment interdit d'indiquer des numéros de téléphone, adresses e-mail ou d'autres liens).
- j. qui n'ont aucun rapport direct avec les produits ou services évalués (par exemple, un commentaire portant sur l'expérience du client avec le vendeur).
- k. qui ne reflètent pas l'expérience personnelle du client au regard des produits ou services évalués.

E. Responsabilité relative au contenu / Rectifications

Les avis ne sont pas systématiquement contrôlés, ni avant ni après leur publication par Trusted Shops, et ne sont en principe pas non plus supprimés. Pour chaque évaluation, il existe un mécanisme d'alerte. Les entreprises évaluées et les internautes peuvent ainsi nous signaler une évaluation éventuellement contraire à nos conditions d'utilisation et/ou qui constituerait une violation du droit applicable. Si votre évaluation est signalée, nous nous réservons le droit de vous contacter et de vous demander de fournir des explications. En outre, nous nous réservons le droit de supprimer totalement ou partiellement l'évaluation, en particulier lorsqu'elle constitue une violation du droit applicable ou de ces conditions générales d'utilisation et que nous avons en conséquence l'obligation de la supprimer.

F. Fonctionnement du système de notation

Pour chaque note donnée, nous calculons la note moyenne (milieu arithmétique) issue de la notation individuelle des critères suivants : la marchandise, la livraison, le service client.

Ainsi par exemple pour différentes notes numérotées 1 à 5:

Note	Marchandise	Service client	Livraison	Moyenne
1	5	5	5	5
2	5	-	5	5
3	2	2	1	1,67
4	2	-	3	2,5
5	-	4	-	4

L'évaluation totale de la boutique en ligne résulte alors de la moyenne simple de la note moyenne de toutes les évaluations des douze derniers mois.

Dans l'exemple ci-dessus, le calcul serait :

$$(5 + 5 + 1,67 + 2,5 + 4) / 5 = 18,17 / 5 = 3,634$$

G. Certification AFNOR

Le système d'avis clients Trusted Shops a obtenu la certification AFNOR norme « NF Z74-501 Avis en ligne de consommateurs » garantissant une collecte, une modération et une publication des avis clients respectant les principes de transparence et de fiabilité.

Pour plus d'informations : <http://marque-nf.com> et <http://www.afnor.org>

H. Règlement des litiges

En vertu de l'article 14, al. 1 de la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au RELC, la Commission Européenne met à la disposition des consommateurs une plateforme en ligne de règlement des litiges disponible à cette adresse: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Nous sommes disposés à participer à une procédure de règlement extrajudiciaire devant un service de médiation pour les litiges de consommation..