

# Critères de qualité



## 1. Identité et contact

L'identité réelle de l'entreprise est renseignée et vérifiée. Dans la boutique en ligne, le nom de l'entreprise est facile à trouver et clairement identifiable. Il est possible de contacter la boutique en ligne rapidement et facilement.

## 2. Protection des données et sécurité

Les informations sur l'utilisation des données personnelles sont fournies de manière compréhensible. La boutique en ligne protège les données personnelles de ses clients de manière appropriée. En particulier, la transmission d'informations de paiement sensibles (coordonnées de compte, données de carte de crédit) et de données personnelles est exclusivement cryptée.

## 3. Rétractation

Les consommateurs sont informés du droit de rétractation et d'éventuelles exceptions à ce dernier.

## 4. Gamme de produits

Les produits proposés ainsi que les textes et illustrations ne vont pas à l'encontre des dispositions légales ou du catalogue des produits exclus des offres de Trusted Shops.

Dans le cas où, les produits ou services seraient proposés exclusivement aux professionnels, la boutique en ligne doit clairement en faire mention.

## 5. Prix et coûts

Pour tous les produits proposés, le marchand doit avoir indiqué les prix (TVA comprise) de manière transparente.

Les frais d'expédition ainsi que tout autre coût supplémentaire doivent être indiqués pour chaque commande et ceci au plus tard lors du tunnel d'achat.

## 6. Livraison

Avant de passer commande, le client est informé de manière transparente et uniformément, du délai de livraison du produit ou de fourniture de la prestation.

## 7. Processus de commande

Sur la page de commande, les produits, leur prix, éventuellement les périodes d'abonnement, les frais d'expédition ainsi que tout autre frais supplémentaire sont indiqués de manière claire et transparente.

Après avoir passé commande, le client en reçoit immédiatement la confirmation par e-mail.

L'e-mail de confirmation de la commande énumère les biens ou services commandés, le prix total, les frais d'expédition et tout autre frais supplémentaire.

## 8. Inscription à la protection acheteur Trusted Shops

Sur les boutiques en lignes détentrices de la Marque de Confiance Trusted Shops, vos clients peuvent souscrire à la Protection acheteur. Ces derniers sont ainsi protégés contre les risques financiers en cas de non-livraison/exécution ou de non-remboursement après le retour des marchandises, quel que soit le mode de paiement.

## 9. Indicateurs de qualité et suivi

Trusted Shops collecte des données pour chaque achat sécurisé dans la boutique vérifiée et établit des indicateurs de qualité sur la base de ces données.

Tout au long de votre adhésion Trusted Shops, nous contrôlons la qualité de votre boutique en ligne.

### 9.1 Avis sur l'expérience d'achat

Sur une période de 30 jours, la note moyenne des avis clients de la boutique en ligne doit être d'au moins 3,5 sur 5 étoiles.

### 9.2 Réponses

La boutique en ligne doit répondre dans un délai de cinq jours à au moins 95 % des demandes concernant les Protection acheteur émanant de Trusted Shops.

### 9.3 Commandes sans médiation

Au moins 95 % des commandes pour lesquelles la Protection acheteur Trusted Shops a été souscrite ne doivent pas nécessiter notre intervention, c'est-à-dire qu'aucune demande de remboursement du prix d'achat pour cause de non-livraison ou du non-remboursement après rétractation ne doit être nécessaire.