



Les Critères de qualité Trusted Shops

Depuis plus de 20 ans, Trusted Shops décerne sa Marque de Confiance aux boutiques en ligne. Pour l'obtenir, un e-commerce doit remplir certains critères de qualité. Ses avis clients jouent également un rôle déterminant dans l'attribution de ce label de qualité. La Marque de Confiance Trusted Shops ne peut pas être achetée. Elle récompense les boutiques dignes de confiance, leur permettant ainsi d'être reconnue par les consommateurs.

Outre le contrôle initial, nous surveillons en permanence le respect des indicateurs de qualité. Une boutique en ligne peut perdre sa Marque de Confiance si ces indicateurs n'ont pas été atteints, en moyenne, au cours des 30 derniers jours et si aucune solution n'est trouvée.

Chaque boutique en ligne dotée de la Marque de Confiance Trusted Shops remplit les critères suivants :



Une identité vérifiée

Au début de la collaboration, nous vérifions l'identité de l'entreprise ainsi que sa solvabilité, qui sera ensuite contrôlée en continu.



Protection active de l'acheteur

Toute boutique en ligne dotée de notre Marque de Confiance a su nous convaincre de par son sérieux. Pour prouver notre engagement, nous nous portons garants en cas de problème grâce à la [Protection Acheteur de Trusted Shops](#). Cela signifie que tout achat sur ce site est financièrement sécurisé, via la technologie Trustbadge®. Le client final s'assure donc une transaction sûre en passant commande sur une boutique affichant notre Marque de Confiance.



Une expérience d'achat agréable

Afin de garantir que toute boutique en ligne dotée de notre Marque de Confiance offre une expérience d'achat agréable, nous effectuons des commandes test et vérifions les points suivants lors du processus de commande:

- La **transmission** de données s'effectue-t-elle de manière **entièrement sécurisée et chiffrée**?
- La **procédure de rétractation est-elle claire ? Les conditions de rétractation sont-elles raisonnables**, avec un délai d'au moins 14 jours ? L'adresse de retour est-elle facile à trouver ? Les informations concernant la prise en charge des frais de retour sont-elles communiquées de manière transparente ? Est-il indiqué si certains biens ou services sont exclus de la rétractation ?
- L'**identité du commerçant ainsi qu'un moyen de contact** sont-ils clairement renseignés ?
- Les **produits, textes et images proposés** enfreignent-ils les critères d'exclusion de Trusted Shops, tels que les armes ou les jeux de hasard illégaux ?
- Les **prix et toutes les composantes de prix** sont-ils affichés et détaillés de manière transparente ?
- Les **frais de livraison** sont-ils clairement indiqués ?
- Les **délais de livraison/de prestation de service** sont-ils clairement mentionnés ?
- La **clientèle cible** est-elle facilement identifiable, par exemple en cas de vente à des professionnels ou à des entrepreneurs ?
- Le **processus de commande est-il transparent et compréhensible** ? La page de commande récapitule-t-elle de manière claire et compréhensible tous les produits et services, leurs prix, les éventuels frais supplémentaires, les frais de livraison ainsi que toutes les autres informations relatives à la commande ? Le bouton de commande est-il clairement identifié ?
- Le consommateur reçoit-il immédiatement après l'achat un **email de confirmation de commande** énumérant de façon détaillée et compréhensible les produits commandés, les prix, les éventuels frais supplémentaires et les frais d'expédition ?

Pour conserver la Marque de Confiance Trusted Shops, chaque boutique en ligne doit remplir, en moyenne, les 3 indicateurs de qualité suivants au cours des 30 derniers jours :



4.0 étoiles dans les avis Trusted Shops

Les avis recueillis ne doivent pas être inférieurs à une note moyenne de 4 étoiles. Notre suivi quotidien prend en compte aussi bien les 30 derniers jours que les 12 derniers mois.



Communication client

La boutique en ligne doit répondre à au moins 95% des demandes liées à la Protection Acheteur, reçues via le système Trusted Shops, dans les 5 jours.



Taux de remboursement de la Protection Acheteur

Idéalement, toute commande doit se dérouler sans encombres. C'est pourquoi, tout au long de notre collaboration, nous surveillons la fréquence à laquelle les consommateurs ont recours à la Protection Acheteur. Pour qu'une boutique en ligne conserve sa Marque de Confiance, au moins 95% des commandes passées doivent être réalisées sans demande de remboursement.