



Dossier de presse eTrusted

# La marque de confiance n° 1 en Europe



# Trusted Shops

Trusted Shops est la marque de confiance pour l'e-commerce la plus connue à la fois auprès des commerçants et des acheteurs en ligne. Trusted Shops propose aux e-commerçants une solution de confiance complète en combinant la marque de confiance, la protection contre les avertissements connus en Allemagne sous le nom d'« Abmahnungen » et le système d'avis clients. Les e-commerçants obtiennent un site en conformité légale, voient la confiance vis-à-vis de leur boutique en ligne s'améliorer et leur chiffre d'affaires augmenter. De leur côté, les acheteurs en ligne bénéficient de la vérification des conditions de participation au programme Trusted Shops grâce à la garantie de remboursement qu'ils peuvent activer pour tous les achats effectués chez les membres vérifiés. Les acheteurs en ligne sont ainsi assurés contre la perte du montant de leurs achats, en cas de non-livraison ou de non-remboursement suite à un retour de marchandise et ce, indépendamment du mode de paiement choisi.

En France, le système d'avis clients Trusted Shops est conforme aux normes procédurales de l'AFNOR, un organisme de normalisation largement reconnu qui certifie la fiabilité des systèmes d'avis clients. La norme AFNOR définit et vérifie les exigences et les principes relatifs au marché concernant la collecte, la gestion et la publication des avis clients. Avec le projet « Locatrust », Trusted Shops aide les commerçants stationnaires à collecter des avis clients authentiques. Les commerçants stationnaires ont ainsi la possibilité d'augmenter le succès de leur magasin traditionnel en obtenant plus de visibilité sur le Web. Le projet est soutenu par l'Union européenne dans le cadre du fonds structurel FEDER (Fonds européen de développement régional).

# Trusted Experts

Grâce à plus de 15 ans d'expérience en droit du commerce en ligne international, les experts juridiques de Trusted Experts aident les e-commerçants à rendre leur présence en ligne sûre, qu'il s'agisse de leur propre boutique ou de leur présence sur eBay ou Amazon. Les e-commerçants peuvent ainsi se concentrer uniquement sur leur cœur de métier en vendant leurs produits sur internet sans crainte d'une « Abmahnung ». Ceci est possible grâce à des produits tels que le générateur gratuit de textes juridiques, les packs de protection contre les « Abmahnungen », les manuels et les séminaires.

Plus d'informations :

[shop.trustedshops.com](https://shop.trustedshops.com)

# Trusted Enterprise

« Prenez le pouls de votre marque » : voici la devise de Trusted Enterprise. Grâce à des solutions marketing innovantes et personnalisées et à la collecte du retour client en temps réel, Trusted Enterprise aide les entreprises à réussir leur transformation digitale et à mieux s'orienter vers les exigences de leurs clients.

Plus d'informations :

[enterprise.etrusted.com](https://enterprise.etrusted.com)



# Le Trustbadge®

Trusted Shops a développé le Trustbadge pour améliorer la visibilité des éléments de confiance pour les consommateurs et pour faciliter l'intégration technique aux e-commerçants. Le Trustbadge réunit tous les éléments de confiance d'une boutique en ligne fiable (marque de confiance, garantie, avis) dans une couche web dynamique basée sur JavaScript.

En cliquant sur le Trustbadge, les acheteurs en ligne voient tous les détails du membre Trusted Shops en un coup d'œil, à savoir le statut de la vérification des conditions de participation au programme Trusted Shops, le montant couvert par la garantie, le nombre d'avis, la note globale ainsi que des exemples d'avis clients authentiques.



# La marque de confiance Trusted Shops :

## une vérification selon des critères rigoureux

Pour obtenir la marque de confiance Trusted Shops, les e-commerçants doivent respecter des critères de vérification très rigoureux. Ces critères portent sur la solvabilité, la technologie de sécurité, la transparence des prix, les obligations d'information, le service client et la protection des données. Un comité consultatif indépendant garantit l'objectivité des lignes directrices du programme et s'assure que la priorité soit accordée aux exigences des consommateurs. Parmi les membres du comité consultatif figurent des experts provenant d'universités européennes, l'association de consommateurs de Rhénanie-du-Nord-Westphalie (Verbraucherzentrale NRW) et la DIHK (Chambre allemande du Commerce et de l'Industrie). Les critères de vérification sont constamment mis à jour en fonction de la jurisprudence.



# TRUSTED SHOPS

## Données et chiffres clés (dernière mise à jour : mai 2017)

### **TRUSTED SHOPS GmbH**

- Siège : Cologne (Allemagne)
- Filiales : Amiens (France) et Varsovie (Pologne)
- Direction : Jean-Marc Noël, Ulrich Hafenbradl, Thomas Karst
- Présence dans les pays suivants : tous les pays de l'UE et la Suisse
  - Nombre d'employés : 320
  - Année de création : 1999

### **Membres**

- Marchands vérifiés : 25 000

### **Produits**

- Marque de confiance avec garantie
- Système d'avis site et avis produits
- Pack de protection contre les « Abmahnungen »
  - Solutions de retour client

### **Transactions sécurisées avec la garantie Trusted Shops**

- Nombre de transactions sécurisées : 86 000 par jour
- Valeur totale des transactions assurées depuis la création de l'entreprise :  
5,1 milliards d'euros environ

# La direction de Trusted Shops



**Jean-Marc Noël** est directeur fondateur de Trusted Shops GmbH. Né en France, il a étudié à l'école préparatoire du lycée Faidherbe, à l'École Centrale de Lille et à l'université des Sciences économiques Lille 2. Avant de fonder Trusted Shops GmbH, il a dirigé un cabinet international de conseil aux entreprises. Il est responsable chez Trusted Shops des pôles Ventes et Gestion des partenaires.



**Ulrich Hafenbradl** est directeur fondateur de Trusted Shops GmbH. Il a étudié l'informatique de la gestion aux universités de Mannheim et de Cologne. Avant de fonder Trusted Shops GmbH, il a été partenaire d'une entreprise de conseil informatique où il était responsable Marketing et E-commerce. Il est responsable chez Trusted Shops des pôles Marketing/RP, Finances, RH, Vérification et Juridique.



**Thomas Karst** est directeur de Trusted Shops GmbH. Il a étudié les sciences économiques à l'université de Bochum et a travaillé comme chef de projet dans le secteur de l'énergie et des assurances. Avant de rejoindre Trusted Shops, il a été directeur du département de gestion financière pour le secteur e-commerce d'un groupe d'assurance-crédit international. Il est responsable chez Trusted Shops de la gestion des grands comptes.

Trusted Shops est la marque de confiance leader sur le marché européen de l'e-commerce.



Vous avez d'autres questions sur les solutions de confiance Trusted Shops ?  
L'équipe Trusted Shops se tient à votre disposition pour tout renseignement.

+49 221 77536 7531

[press@trustedshops.de](mailto:press@trustedshops.de)