

Conditions Générales d'Utilisation

1 DOMAINE D'APPLICATION

1.1 GROUPE LDLC - GROUPE LDLC est une S.A. à directoire et conseil de surveillance au capital social de 1 137 979.08 euros dont le siège social est situé : 2 Rue des Erables – CS21035 - 69578 LIMONEST CEDEX (téléphone : +33 (0)4 72 52 37 77), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro B 403 554 181 (TVA FR 26 403 554 181 - BE 863 283 964). GROUPE LDLC édite plusieurs sites internet dont ldlc.com et larmoirededebebe.com, sur lesquels GROUPE LDLC est gestionnaire d'avis.

1.2 Objet - Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ont pour objet de déterminer les principes et règles de sollicitation, collecte, modération et restitution des avis, auxquels les consommateurs doivent se conformer pour que leurs avis puissent être acceptés et publiés. Ces conditions ne s'appliquent qu'aux avis de consommateurs destinés à être publiés individuellement, même s'ils peuvent être agrégés pour indiquer les tendances ou résultats d'ensemble. Les clients de la société GROUPE LDLC peuvent donner leurs avis sur des produits vendus sur les sites concernés, et ces avis prennent la forme d'un commentaire et d'une note (attribution de 0 à 5 étoiles).

2 INFORMATIONS

2.1 Indépendance. Les opérations de collecte, modération et restitution des avis sont totalement indépendantes des opérations de publicité et de vente de produits et services réalisées sur les sites.

2.2 Accessibilité - Les CGU sont affichées au moment de la collecte de l'avis ; leur validation est effectuée par une case à cocher lors du dépôt de l'avis.

2.3 Acceptation - En cochant cette case, le client accepte formellement les CGU et certifie, sous peine de rejet de l'avis par GROUPE LDLC, :

- être une personne physique
- que les informations contenues dans son compte client permettent de le contacter personnellement si besoin
- ne pas être en situation de conflits d'intérêts
- avoir eu personnellement l'expérience de consommation du produit sur lequel porte son avis
- ne joindre à son avis que des pièces (documents, photos, ...) dont il est effectivement propriétaire et/ou détenteur des droits d'utilisation.
- accepte d'être recontacté à des fins de vérification

2.4 Contact - Le client est informé que notre société ou tout organisme de contrôle, privé ou public est susceptible de le contacter à des fins de vérification de l'authenticité de l'avis. Si le client ne souhaite pas être contacté, il ne doit pas déposer d'avis. Dans le cas où vous ne répondriez pas aux opérations de vérifications, les avis pourront être supprimés.

2.5 Propriété intellectuelle – L'auteur de l'avis cède à titre gratuit et à titre exclusif, la totalité des droits de reproduction, de représentation, de traduction, le droit d'usage, le droit d'exploitation, le droit d'adaptation, le droit de distribution des avis qu'il publie dans les conditions suivantes :

- Durée de la cession : durée de la propriété littéraire et artistique, soit la durée prévue par le Code de la propriété intellectuelle et les lois étrangères et toutes les prolongations ou

prorogations de cette durée par une convention internationale, une directive européenne, une loi française ou étrangère.

- Etendue géographique de la cession : du fait de la publication des avis notamment sur le réseau internet, la cession est consentie pour le monde entier et pour toutes langues et ce pour tous les modes d'exploitation prévus.
- Garantie de l'auteur : L'auteur certifie que son avis a été écrit par lui, est entièrement original et n'emprunte aucun élément protégé à une autre œuvre quelle que soit la nature de cette autre œuvre. A ce titre, l'auteur garantit GROUPE LDLC contre toute revendication d'un tiers à un titre quelconque et contre les conséquences financières qu'une telle revendication pourrait avoir pour GROUPE LDLC
- Etendue de la cession : la présente cession couvre toutes les formes d'exploitation, qu'elles relèvent du droit de reproduction, de traduction, ou du droit de représentation par extrait ou dans son intégralité, par tout moyen connu ou inconnu à ce jour, par tous procédés et sur tous supports sans que cette liste soit limitative, par impression, procédés analogues sur tout support et notamment sur papier, support magnétique ou numérique et tous supports analogues, par affichage, par vidéo, par ce qui est généralement dénommé "autoroutes de l'information", par les réseaux sociaux, par Internet, par Intranet, bornes, sur tous supports et en tous formats connus ou inconnus à ce jour, pour un usage privé ou public. L'auteur de l'avis consent à toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle, à toute traduction, adaptation ou transformation, arrangement ou reproduction par un art ou un procédé quelconque. GROUPE LDLC pourra donc reproduire et adapter sur tout support et en toute dimension, tout ou partie des éléments envoyés par l'auteur de l'avis directement ou indirectement, sous une forme modifiée, notamment par l'intégration d'éléments nouveaux, en fonction des impératifs du marché, des progrès techniques, des nécessités artistiques, etc. GROUPE LDLC pourra notamment adjoindre tout texte et visuel à la diffusion de campagnes publicitaires. Tout avis pourra être communiqué au public par tout moyen (notamment via un site internet), connu ou inconnu, actuel ou futur, et par toute utilisation.

2.6 Garantie – L'auteur de l'avis est responsable des commentaires publiés tant au plan pénal que civil ; Il garantit GROUPE LDLC de toutes les conséquences judiciaires et financières qui pourraient en découler. Il est responsable de tout préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel envers toute personne du fait de l'utilisation de l'outil d'avis mis en place par GROUPE LDLC.

3 PROCESSUS DE SOLLICITATION

3.1 Principes généraux – Tout client ayant effectué une commande sur le site peut recevoir un courriel de la part de GROUPE LDLC afin de l'encourager à déposer un avis sur son expérience de consommation. L'envoi se fait de manière automatique par un logiciel d'emailing.

3.2 Contenu de la sollicitation – Le courriel contient un texte présentant l'intérêt de déposer un avis sur le site, le ou les produits achetés lors de la commande (maximum 5 produits par commande), un lien vers le compte client, un lien vers les CGU des avis de consommateurs, un lien permettant de se désabonner des sollicitations emailing.

3.3 Ciblage de la sollicitation – Afin de recevoir une sollicitation, un client doit avoir acheté un produit neuf et toujours en vente, et la date de sa facturation doit être de 28 jours. Des exceptions peuvent malgré tout bloquer la sollicitation :

- Si le client a effectué un retour produit et ne peut donc pas justifier de son expérience de consommation
- S'il a déjà déposé un avis sur le ou les produits commandés
- S'il a déjà reçu un email de sollicitation il y a moins d'un mois

4 **PROCESSUS DE COLLECTE**

- 4.1 Principes généraux** - Tout client souhaitant publier un avis doit préalablement s'identifier via son compte client. Cela permet à GROUPE LDLC de vérifier qu'il a bien acheté les produits. Seules les personnes physiques peuvent laisser un avis. Les auteurs des avis doivent pouvoir être contactés. Afin d'éviter les conflits d'intérêts, les auteurs qui possèdent des intérêts en lien avec l'objet évalué sont exclus.
- 4.2 Finalité** – Les avis sont recueillis à diverses fins et notamment :
- Évaluer la satisfaction des clients sur des produits,
 - Comparer les avis des consommateurs sur différents produits et services concurrents afin d'aider les consommateurs dans leurs décisions d'achat,
- 4.3 Protection des données personnelles** – GROUPE LDLC s'engage à respecter les lois sur la protection des données personnelles en vigueur dans le cadre de la collecte, du stockage et de l'utilisation des informations sur les auteurs des avis. Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, et à celles du Règlement Général sur la Protection des Données, l'auteur de l'avis bénéficie d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition sur les données nominatives collectées. Ces droits peuvent être exercés directement par l'auteur de l'avis en se rendant sur la page Mon Compte / Informations du Compte ou en écrivant par mail à l'adresse dédiée dpo@groupe-ldlc.com ou par courrier à GROUPE LDLC, 2 rue des Erables, CS21035, 69578 LIMONEST Cedex en précisant noms, prénom, numéro de client, copie de votre pièce d'identité.
- 4.4 Vérifications.** GROUPE LDLC pourra procéder à toutes vérifications utiles afin d'identifier et prévenir l'envoi de contenu émanant de personnes non autorisées (par exemple personnes ayant créé plusieurs comptes utilisateurs à l'aide de fausses informations, comptes utilisateurs ou d'inscriptions créés automatiquement par des robots, personnes écrivant des avis dans le but de porter atteinte à la réputation du produit ou service évalué, tiers envoyant des avis au nom d'un individu ou d'une société dans le but de fausser la réputation du produit ou service évalué, dispositif ayant tenté de masquer, déformer ou dissimuler son identité, etc). Ces vérifications seront effectuées dans le respect de la législation sur la protection des données personnelles en vigueur, par la société GROUPE LDLC, qui pourra contacter l'auteur de l'avis notamment par téléphone ou mail.
- 4.5 Processus d'identification de l'auteur de l'avis.** GROUPE LDLC pourra mettre en place une combinaison des méthodes d'identification les plus pertinentes et fiables lors de la validation des comptes clients et notamment des justificatifs pourront être demandés. Le traitement lié à la demande de justificatifs et ayant pour finalité la lutte contre la fraude et les impayés a été mis en place dans le respect de la norme simplifiée n°48 issue de la délibération de la CNIL n°2012-209 du 21 juin 2012 portant création d'une norme simplifiée concernant les traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion de clients et prospects. Le droit d'accès s'effectue auprès du service de la relation client.
- 4.6 L'existence ou non de contrepartie fournie en échange du dépôt d'avis.** Aucune contrepartie ne sera accordée au consommateur en échange d'un avis qu'il aura déposé.
- 4.7 Structuration du contenu des avis lors de la collecte.** GROUPE LDLC donne la possibilité au consommateur de décrire son expérience de consommation avec ses mots et son langage. Toutefois, il est demandé de :
- Respecter la réglementation notamment en matière de protection des consommateurs, droit de la concurrence, droit de la presse, propriété intellectuelle, etc.
 - Ne pas copier les commentaires ou avis d'autres personnes
 - Déposer un avis lisible, clair et compréhensible par tout le monde
 - Éviter le langage SMS, les fautes d'orthographe, le langage grossier ou vulgaire, les abréviations...
 - Respecter les restrictions de longueur de texte
 - Veiller à ce que les termes employés soient les plus neutres possibles.
 - Que l'avis concerne uniquement le produit (et non par exemple la livraison)
 - De rédiger en langue française

5 **MODERATION**

5.1 Principes généraux - La modération a pour but de s'assurer de la conformité du contenu collecté au droit français et aux Conditions Générales d'Utilisation du site en vue de publier, rejeter ou supprimer ce contenu. Tous les contenus relatifs à l'identité du consommateur et aux avis collectés et destinés à être publiés font l'objet d'une modération. Tous les avis font l'objet du même processus de modération sans distinction de leur contenu. La modération est effectuée a priori et a posteriori par des modérateurs.

5.2 Modérateur - La modération est réalisée par des personnes humaines nommées « modérateur ». Le modérateur est en charge d'appliquer les règles de modération des avis de consommateurs. Le modérateur :

- Peut accéder à l'intégralité du contenu de l'avis de consommateur collecté,
- Peut accéder aux éléments relatifs à l'identité de l'auteur collectés lors du dépôt d'avis pour pouvoir le cas échéant, entrer en contact avec l'auteur,
- Peut accéder à toutes les informations relatives à l'historique du dépôt d'avis (nombre de soumissions du même avis après rejet initial) ;
- Peut accéder à l'historique des informations concernant l'auteur (nombre d'avis publiés, sujet des précédents avis) ;
- Peut confier la modération d'un avis de consommateur à un autre modérateur.

5.3 Caractéristiques de la modération - La modération est indépendante du contenu de l'avis (note ou contenu textuel). Elle est effectuée a posteriori, en référence au respect du droit et des CGU. L'avis de consommateur est modéré dans un délai maximum de 96 heures à compter de la date de dépôt de l'avis de consommateur.

5.4 Droit de retrait - L'auteur de l'avis peut faire jouer auprès de GROUPE LDLC son droit de retrait conduisant à l'arrêt de la publication de son avis de consommateur. L'avis restera enregistré dans les bases de données de GROUPE LDLC. Il n'est pas possible pour un auteur d'avis de le modifier une fois celui-ci publié.

5.5 Modification de l'avis – L'auteur de l'avis ne pourra pas modifier son avis ou solliciter GROUPE LDLC en vue de la modification de son avis.

5.6 Rejet de l'avis - L'auteur de l'avis de consommateur est informé systématiquement du rejet de son avis et du motif du rejet. À la suite de celui-ci, GROUPE LDLC donne la possibilité au consommateur de rectifier son avis rejeté pour le soumettre à nouveau à la modération. Dans le cas d'avis où le dépôt d'avis serait identifié comme visant à construire artificiellement ou à biaiser l'évaluation de produits ou services (par exemple, envoi en masse d'avis par une société de e-réputation), GROUPE LDLC informera l'auteur de l'avis du rejet de cet avis mais il n'est pas tenu d'en préciser les motifs afin de préserver l'efficacité de ses dispositifs anti-fraude.

5.7 Motifs de rejet d'un avis de consommateur - L'avis de consommateur peut être rejeté notamment pour les motifs suivants :

- si GROUPE LDLC estime que sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée ;
- si le contenu textuel comporte des injures ou grossièretés ;
- si les éléments relatifs à l'identité de l'auteur comportent des injures ou grossièretés ;
- si le contenu textuel comporte des caractères aléatoires ou des suites de mots sans aucune signification ;
- si le contenu (texte, document, image...) est sans rapport avec le sujet noté ;
- si les attributs de l'avis comportent des éléments concrets de conflits d'intérêts ;
- si le contenu textuel est mal écrit au point d'en être inintelligible ;
- si un utilisateur formule un commentaire inapproprié sur un autre contenu ou son auteur ;

- si le contenu textuel destiné à être publié comporte des informations personnelles, telles que le nom ou prénom d'individus, un numéro de téléphone, une adresse physique précise ou une adresse email ;
- si le contenu textuel comporte un numéro de carte de crédit, de sécurité sociale, de compte bancaire ou toute autre information susceptible d'aboutir à un vol d'identité ;
- si le contenu textuel indique que l'utilisateur n'a pas réalisé son expérience de consommation ;
- si le contenu textuel comporte un appel à une action en justice ;
- si le contenu mentionne des sites Web, liens hypertexte, URL, adresses email ou numéros de téléphone, y compris ceux du client ou fabricant du produit ;
- si le contenu textuel est clairement du spam ;
- si les éléments de description de l'expérience de consommation ne sont pas renseignés ;
- si l'avis est rédigé dans une autre langue que le français.

GROUPE LDLC supprimera les images (photo, vidéo, ...) accompagnant les avis si l'auteur de l'avis n'a pas les droits d'usage des apports illustrés déposés avec l'avis.

6 RESTITUTION DES AVIS

6.1 Principes généraux – Les avis sont restitués dans un délai maximum de 96 heures à compter de la date de dépôt, modération incluse.

6.2 Notes – les notes de l'ensemble des avis sont agrégées en une note globale de synthèse calculée selon une moyenne mathématique simple arrondie à l'entier le plus proche ($8,33 = 8$; $9,9 = 10$) accompagnée du nombre total d'avis qu'elle agrège. Cette note ne tient compte que des notes des avis déposés dans un délai inférieur ou égal au délai de péremption.

6.3 Information sur l'auteur de l'avis – Vous acceptez que GROUPE LDLC puisse publier les informations suivantes sur l'auteur de l'avis à côté de chaque avis :

- La confirmation de l'achat ou le détail de l'expérience de consommation ;
- Votre pseudonyme, ou prénom et initiale du nom de famille ;
- Le nombre total d'avis déposés par vous ;
- Le caractère utile de l'avis tel que voté par les utilisateurs du site (le cas échéant) ;
- L'âge ou la tranche d'âge.

6.4 Signalement d'un avis ou contenu illicite ou inapproprié - Les internautes et représentant du produit ou service évalué ont la possibilité de signaler de façon motivée un avis au contenu illicite ou inapproprié (ne correspondant pas aux caractéristiques objectives du service ou produit évalué), ou présentant manifestement une intention d'atteinte avérée à la réputation du produit ou service évalué dans le but d'obtenir une contrepartie financière ou autre, ou contrevenant aux CGU du site. Le signalement obéit aux mêmes exigences que la collecte d'avis. Dès signalement, l'avis en cause fera l'objet dans un délai rapide d'une nouvelle modération humaine pour vérifier sa conformité aux CGU. Pendant cette période de nouvelle modération, le signalement peut faire l'objet d'un marquage ou entraîner une suspension de la publication de l'avis concerné. Le résultat de cette nouvelle modération donnera lieu à une réponse motivée à l'auteur du signalement et à une information de l'auteur de l'avis sur la suppression de son avis et les motifs de la suppression de son avis. Dans le cas d'un avis reconnu comme illicite ou inapproprié après modération, GROUPE LDLC priorisera la suppression de l'avis dans les plus brefs délais.

6.5 Critères de suppression des avis après publication - À la demande d'un auteur d'avis, GROUPE LDLC lui offre la possibilité de dé-publier son avis, tout en conservant la traçabilité à des fins de vérification ultérieure de l'avis. GROUPE LDLC conserve les données à caractère personnel pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée. GROUPE LDLC pourra supprimer les avis en cas de changement de propriétaire et/ou rénovation complète d'un établissement, ou d'une modification des caractéristiques substantielles d'un produit ou service. GROUPE LDLC gardera un historique sur les avis supprimés, et toutes pièces rattachées aux avis, du site et la raison de leur suppression pendant un délai maximum d'une année glissante à compter de la date de suppression de l'avis.

6.6 Délai de péremption des avis. Les avis sont conservés au minimum 1 an sauf exercice de son droit de retrait par l'auteur de l'avis ; Le délai de péremption est de 3 ans à compter de la date de dépôt de l'avis.

6.7 Perte du droit à déposer un avis pour l'auteur d'un avis reconnu comme illicite ou inapproprié après modération. En cas d'identification d'un auteur ayant déposé un ou des avis reconnus comme illicites ou inappropriés après modération, et après avoir appliqué les procédures liées au rejet ou à la suppression d'avis de consommateur, GROUPE LDLC mettra fin à l'inscription du consommateur concerné, et supprimera l'ensemble des avis liés à cet utilisateur.

6.8 Droit de réponse - GROUPE LDLC permettra gratuitement au représentant du produit ou service évalué de répondre publiquement aux avis, éventuellement via une plateforme dédiée, notamment afin de :

- donner sa version des faits (avec possibilité de dépôt de pièces jointes) ;
- remercier le consommateur pour sa contribution ;
- indiquer les éventuels changements introduits dans le produit ou service depuis la rédaction de l'avis.

Les réponses peuvent être modérées par GROUPE LDLC dans les mêmes conditions que les avis de consommateurs, et ce conformément aux principes et règles qui sont indiqués sur le site de façon visible. Les réponses seront publiées dans un délai de 7 jours calendaires maximum à compter de la demande, et seront accolées à l'avis en question. Chaque réponse sera affichée sur le site sous l'avis concerné. Le droit de réponse est accordé gratuitement au représentant du produit ou service évalué, tant que l'avis est en ligne. La réponse peut faire l'objet d'un signalement au même titre qu'un avis.

7 RESPONSABILITE

GROUPE LDLC met à disposition, dans le cadre d'une obligation de moyens, un outil destiné à recueillir les avis de ses clients. Cet outil est mis à disposition en l'état. GROUPE LDLC n'offre aucune garantie de quelque nature que ce soit sur cet outil, son contenu, ses performances. Son utilisation est aux risques et périls de l'auteur de l'avis. GROUPE LDLC ne peut être tenu de réparer les préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels subis par l'auteur de l'avis et/ ou des tiers du fait de l'utilisation de cet outil.

8 INTERRUPTION

GROUPE LDLC se réserve le droit de mettre fin sans préavis ni indemnité à son outil d'avis client.

9 ENTREE EN VIGUEUR

Les CGU sont applicables dès leur acceptation par l'auteur de l'avis. GROUPE LDLC se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGU.