

## Condiciones Generales de Uso

### 1 – AMBITO DE APLICACION

1.1 GROUPE LDLC – GROUPE LDLC es una sociedad anónima con un consejo de administración y un consejo de supervisión con capital social de 1 137 979.08 de euros cuyo domicilio social está situado : 2 Rue des Erables – CS21035 - 69578 LIMONEST CEDEX (teléfono : +33 (0)4 72 52 37 77), matriculada en el Registro Mercantil de Lyon con el número B 403 554 181 (IVA: 26 403 554 181 - BE 863 283 964). GROUPE LDLC publica varios sitios web incluyendo ldlc.com y larmoirededebebe.com, en los que GROUPE LDLC es el gestor de opiniones.

1.2 El objetivo de estas Condiciones Generales de Uso (CGU) es determinar los principios y normas sobre la solicitud, la recopilación, la moderación y la restitución de opiniones, a las que los consumidores deben cumplir para que sus opiniones puedan ser aceptadas y publicadas. Estos requisitos se aplican únicamente a las notificaciones de los consumidores destinadas para publicación individual, aunque pueden agregarse para indicar tendencias o resultados como un todo. Los clientes de GROUPE LDLC pueden dar sus opiniones sobre los productos vendidos en los sitios afectados, y estas opiniones toman la forma de un comentario, y una clasificación (de 0 a 5 estrellas).

### 2 INFORMACIONES

2.1 **Independencia** - La recogida, moderación y restitución de las opiniones son totalmente independientes de la publicidad y venta de los productos y servicios realizados en los sitios.

2.2 **Accesibilidad** – Las CGU se visualizan en el momento de la recopilación del aviso; su validación se realiza mediante una casilla de verificación cuando se presenta la notificación.

2.3 **Aceptación** - Al marcar esta casilla, el cliente acepta formalmente las CGU y certifica, bajo pena de rechazo del aviso por parte de GROUPE LDLC:

- ser una persona física
- que las informaciones contenidas dentro de su cuenta de cliente le permite ser contactado personalmente si es necesario
- no estar en una situación de conflicto de intereses
- ha tenido experiencia personal en el consumo del producto en el que se basa
- adjuntar sólo los documentos (documentos, fotos, etc.) de los que sea propietario y/o titular efectivo de los derechos de uso.
- Acepta ser contactado de nuevo para revisión

2.4 **Contacto** - Se informa al cliente de que nuestra empresa o cualquier organismo regulador, privado o público, puede ponerse en contacto con él con fines de verificar la autenticidad del aviso. Si el cliente no desea ser contactado, no debe presentar un aviso. En caso de que no responda a las operaciones de verificación, los avisos pueden ser eliminados.

2.5 **Propiedad intelectual** - El autor del anuncio cede, a título gratuito y exclusivo, todos los derechos de reproducción, representación y traducción, el derecho de uso, el derecho de explotación, el derecho de adaptación y de distribución de los anuncios que publica en las siguientes condiciones:

- **Duración de la cesión:** duración de la propiedad literaria y artística, es decir, la duración prevista por el Código de la Propiedad Intelectual y las leyes extranjeras, así como toda prórroga o extensión de dicha duración por un convenio internacional, una directiva europea o una ley francesa o extranjera.
- **Extensión geográfica de la cesión:** debido a la publicación de los anuncios, particularmente en Internet, la cesión se concede para todo el mundo y para todas las idiomas, para todos los modos de funcionamiento previstos.
- **Garantía del autor:** El autor certifica que su opinión fue escrita por él, que es totalmente original y que no extrae ningún elemento protegido de otra obra, cualquiera que sea la naturaleza de esta otra obra. Como tal, el autor garantiza a GROUPE LDLC contra cualquier reclamación de un tercero en cualquier calidad y contra las consecuencias financieras que tal reclamación pudiera tener para GROUPE LDLC.
- **Envergadura de la cesión** - esta cesión cubre todas las formas de explotación, ya sea están sujetos al derecho de reproducción, traducción o representación por extracto o en su totalidad, por cualquier medio conocido o desconocido hasta ahora, por cualquier procedimiento y toda clase de soportes sin que esta lista sea exhaustiva, mediante impresión, procesos similares en cualquier soporte y, en particular, en papel, soportes magnéticos o digitales y todos los soportes similares, mediante por vídeo, por lo que se conoce generalmente como "autopistas de la información", por el redes sociales, por Internet, Intranet, terminales, en todos los medios y en todos los formatos conocidos o desconocido hasta la fecha, para uso privado o público. El autor de la notificación consiente a cualquier representación o reproducción, total o parcial, a cualquier traducción, adaptación o transformación, arreglo o reproducción por cualquier arte o proceso. GROUPE LDLC podrá, por tanto, reproducir y adaptar en cualquier soporte y en cualquier tamaño, la totalidad o parte de los elementos enviados por el autor del anuncio, directamente o indirectamente, en forma modificada, en particular mediante la integración de nuevos elementos, de acuerdo con las exigencias del mercado, el progreso técnico, las necesidades artísticas, etc. GROUPE LDLC puede en particular, adjuntar cualquier texto y material visual a la difusión de las campañas publicitarias. Cualquier aviso puede ser comunicado al público por cualquier medio (incluso a través de un sitio web), conocido o desconocido, actual o futuro, y por cualquier uso.

2.6 **Garantía** - El autor del aviso es responsable de los comentarios publicados, tanto en el plan penal como civil; garantiza al GROUPE LDLC de todas las consecuencias legales y financieras que puedan derivarse del mismo. Es responsable de cualquier perjuicio directo o indirecto, material o inmaterial a cualquier persona como resultado del uso de la herramienta de notificación creada por GROUPE LDLC.

### 3 PROCESO DE USO

3.1 **Principios generales** – Todos los clientes que hayan hecho un pedido en el sitio pueden recibir un correo electrónico de GROUPE LDLC para alentarlos a enviar una opinión sobre sus experiencias como consumidores. El envío se realiza automáticamente mediante un software de correo electrónico.

3.2 **Contenido de la solicitud** - El correo electrónico contiene un texto con el interés de publicar un aviso en el sitio, el (los) producto(s) comprado(s) durante el pedido (máximo 5 productos por pedido), un enlace a la cuenta del cliente, un enlace a los TAS de las revisiones de los consumidores, un enlace para cancelar la suscripción a las solicitudes por correo electrónico.

3.3 **Solicitud dirigida** - Para recibir una solicitud, el cliente debe haber comprado un producto nuevo que aún está a la venta, y la fecha de facturación debe ser de 28 días. Unas excepciones todavía pueden bloquear la solicitud:

- Si el cliente ha devuelto un producto y, por lo tanto, no puede justificar su experiencia de consumo
- Si ya ha depositado una opinión sobre los productos solicitados
- Si ya ha recibido un correo electrónico de solicitud hace menos de un mes

### 4 PROCESO DE RECOGIDA

4.1 **Principios generales** – Todo cliente que desee publicar un aviso debe identificarse primero mediante su cuenta de cliente. Esto permite a GROUPE LDLC verificar que ha comprado los productos. Sólo las personas físicas pueden dejar un aviso. Los autores de las opiniones deben poder ser contactados. Para evitar conflictos de intereses, se excluyen los autores que tengan intereses en relación con el objeto evaluado.

4.2 **Finalidad** – Los avisos se recogen con diversos fines, incluyendo:

- Evaluar la satisfacción del cliente con los productos,
- Comparar las opiniones de los consumidores sobre los diferentes productos y servicios competidores para ayudarles a tomar decisiones de compra,

4.3 **Protección de datos personales** - GROUPE LDLC se compromete a respetar la ley vigente en materia de protección de datos personales con arreglo a la recogida, almacenamiento y utilización de la información relativa a los autores de los avisos. Según lo dispuesto en

la Ley Informática y Libertades del 6 de enero de 1978 y en el Reglamento General de Protección de Datos, el autor del aviso disfrute de un derecho al acceso, rectificación u oposición a los datos personales recogidos. Estos derechos pueden ser ejercidos directamente por el autor de la notificación yendo a la página Mi Cuenta / Información de la Cuenta o escribiendo por correo electrónico a la dirección dedicada [dpo@groupe-ldlc.com](mailto:dpo@groupe-ldlc.com) o por correo a GROUPE LDLC, 2 rue des Erables, CS21035, 69578 LIMONEST Cedex especificando el nombre completo, número de cliente, copia de su documento de identidad.

**4.4 Verificaciones** - GROUPE LDLC puede realizar comprobaciones útiles para identificar e impedir el envío de contenido de personas no autorizadas (por ejemplo, personas que hayan creado varias cuentas de usuario utilizando información falsa, cuentas de usuario o registros creados automáticamente por robots, personas que escriban avisos para afectar la reputación del producto o servicio evaluado, terceros que envíen avisos en nombre de una persona o empresa para distorsionar la reputación del producto o servicio evaluado, dispositivo que haya intentado ocultar, distorsionar u ocultar su identidad, etc.). Estas verificaciones se llevarán a cabo en cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos personales, por parte de la empresa GROUPE LDLC, que podrá ponerse en contacto con el autor del aviso, en particular por teléfono o correo electrónico.

**4.5 Proceso de identificación del autor de la notificación.** GROUPE LDLC puede implementar los métodos de identificación más relevantes y fiables a la hora de validar las cuentas de los clientes, y se pueden solicitar pruebas. La operación de tratamiento vinculada a la solicitud de documentos justificativos y destinada a luchar contra el fraude y el impago se ha llevado a cabo de conformidad con la norma simplificada nº 48 resultante de la Decisión nº 2012-209 de la CNIL, del 21 de junio de 2012, por la que se crea una norma simplificada para el tratamiento automatizado de los datos personales relativos a la gestión de clientes y clientes potenciales. El derecho de acceso se ejerce a través del departamento de atención al cliente.

**4.6 Si existe o no alguna contraprestación a cambio del depósito del aviso.** No se dará ninguna consideración al consumidor a cambio de una notificación que él o ella haya presentado.

**4.7 Estructuración del contenido de las notificaciones durante la recogida.** GROUPE LDLC le da al consumidor la oportunidad de describir su experiencia como consumidor con sus palabras y su lenguaje. Sin embargo, solicitamos las siguientes normas:

- Respetar los reglamentos, en particular sobre la protección del consumidor, la legislación de competencia, la legislación de la prensa, la propiedad intelectual, etc.
- No copiar los comentarios u opiniones de otros
- Presentar un aviso que sea legible, claro y comprensible para todos.
- Evitar el lenguaje de los SMS, errores ortográficos, lenguaje grosero o vulgar, abreviaturas....
- Cumplir con las restricciones de longitud del texto
- Asegúrese de que los términos utilizados sean lo más neutros posible.

- Que la notificación sólo se refiere al producto (y no, por ejemplo, a la entrega)
- Escribir en español

## 5 MODERACION

5.1 **Principios generales** - La finalidad de la moderación es asegurar que el contenido recopilado cumple con la ley francesa y las Condiciones Generales de Uso de la página web para publicar, rechazar o eliminar este contenido. Todos los contenidos relacionados con la identidad del consumidor y las notificaciones recogidas y destinadas a ser publicadas son objeto de la moderación. Todas las opiniones están sujetas al mismo proceso de moderación sin distinción de su contenido. La moderación se realiza a priori y a posteriori por parte de los moderadores.

5.2 **Moderador** - La moderación es llevada a cabo por personas humanas llamadas "moderadores". El moderador está a cargo de aplicar las reglas de moderación de los comentarios de los consumidores. El moderador:

- Puede acceder a todo el contenido del aviso del consumidor recopilado,
- Puede acceder a los elementos relativos a la identidad del autor recogidos en la presentación de opiniones con el fin de poder si es necesario, póngase en contacto con el autor,
- Puede acceder a toda la información relacionada con el historial de la presentación de la notificación (número de la presentación de la misma notificación después del rechazo inicial);
- Puede acceder a la historia de la información relativa al autor (número de opiniones publicadas, tema de dictámenes anteriores);
- Puede asignar la moderación de una opinión del consumidor a un otro moderador.

5.3 **Características de la moderación** - La moderación es independiente del contenido de la opinión (nota o contenido de texto). Se realiza a posteriori, con referencia al cumplimiento de la ley y los CGU. La opinión del consumidor se modera en un plazo máximo de 96 horas a partir de la fecha de presentación de la opinión del consumidor.

5.4 **Derecho de retractación** - El autor del aviso puede ejercer su derecho de retractación con GROUPE LDLC, lo que lleva a la terminación de la publicación de su aviso al consumidor. El aviso permanecerá almacenado en las bases de datos de GROUPE LDLC. Un autor de opiniones no puede modificarlas una vez publicadas.

5.5 **Modificación de la notificación** - El autor de la notificación no puede modificar su notificación ni solicitar a GROUPE LDLC que modifique su notificación.

5.6 **Rechazo de la notificación** - El autor de la notificación del consumidor es sistemáticamente informado del rechazo de su notificación y de la razón del rechazo. A continuación, GROUPE LDLC ofrece al consumidor la posibilidad de rectificar su opinión

rechazada y someterla de nuevo a moderación. En el caso de notificaciones en las que la presentación de notificaciones se identificaría como destinada a construir artificialmente o sesgar la evaluación de productos o servicios (por ejemplo, el envío masivo de notificaciones por parte de una empresa de reputación electrónica), GROUPE LDLC informará al autor de la notificación del rechazo de dicha notificación, pero no está obligado a especificar las razones de dicho rechazo con el fin de preservar la efectividad de su dispositivo antifraude.

**5.7 Razones para rechazar una notificación al consumidor** - La notificación al consumidor puede ser rechazada, entre otras, por las siguientes razones:

- si GROUPE LDLC considera que puede incurrir en responsabilidad civil o penal;
- si el contenido textual contiene insultos o blasfemias;
- si los elementos relativos a la identidad del autor contienen insultos o groserías;
- si el contenido textual contiene caracteres aleatorios o secuencias de palabras sin significado;
- si el contenido (texto, documento, imagen, etc.) no está relacionado con el tema que se está anotando;
- si los atributos de la notificación contienen elementos concretos de conflicto de intereses;
- si el contenido del texto está tan mal escrito que es ininteligible;
- si un usuario hace un comentario inapropiado sobre otro contenido o su autor
- si el contenido textual a publicar contiene información personal, como el apellido o nombre de la persona, un número de teléfono, una dirección física específica o una dirección de correo electrónico;
- si el contenido textual incluye un número de tarjeta de crédito, número de seguro social, número de cuenta bancaria o cualquier otra información que pueda conducir al robo de identidad;
- si el contenido textual indica que el usuario no ha realizado su experiencia de consumo;
- si el contenido del texto incluye una llamada a una acción legal;
- si el contenido menciona sitios web, hipervínculos, URLs, direcciones de correo electrónico o teléfono, incluidos los del cliente o fabricante del producto;
- si el contenido del texto es claramente spam;
- si no se rellenan los elementos descriptivos de la experiencia de consumo;
- si el aviso está escrito en un idioma que no sea el español

GROUPE LDLC eliminará las imágenes (foto, vídeo,) que acompañan a los avisos si el autor del aviso no tiene los derechos de uso de las contribuciones ilustradas presentadas con el aviso.

## 6 RESTITUCION DE LA OPINIONES

**6.1 Principios generales** - Las opiniones se entregan en un plazo máximo de 96 horas a partir de la fecha de presentación, incluida la moderación.

**6.2 Notas** - las puntuaciones de todas las opiniones se agregan en una puntuación resumida global calculada según un promedio matemático simple redondeado al entero más

cercano (8,33 = 8; 9,9 = 10) junto con el número total de opiniones que agrega. Esta nota sólo tiene en cuenta las notas de las opiniones presentadas en un plazo inferior o igual a la fecha de expiración.

**6.3 Información sobre el autor del aviso** - Usted acepta que GROUPE LDLC puede publicar la siguiente información sobre el autor del aviso junto a cada aviso:

- Confirmación de la compra o detalles de la experiencia de consumo;
- Su seudónimo, o nombre y apellido inicial;
- El número total de opiniones presentadas por usted;
- La utilidad de la notificación tal como fue votada por los usuarios del sitio (si los hubiera);
- Edad o rango de edad.

**6.4 Reportar contenido o consejos ilegales o inapropiados** – Los internautas y los representantes del producto o servicio evaluado tienen la oportunidad de reportar de manera razonada un reporte de contenido ilegal o inapropiado (que no corresponda a las características objetivas del producto o servicio evaluado), o que tenga la clara intención de dañar la reputación del producto o servicio evaluado con el fin de obtener una contraprestación financiera o de otro tipo, o en violación de las CGU del sitio. La presentación de informes está sujeta a los mismos requisitos que la recopilación de notificaciones. Tras la notificación, la notificación en cuestión estará sujeta a una mayor moderación humana en un breve período de tiempo para verificar su cumplimiento con la GCU. Durante este período de nueva moderación, la descripción podrá ser marcada o dar lugar a la suspensión de la publicación del anuncio en cuestión. El resultado de esta nueva moderación dará lugar a una respuesta motivada al autor de la descripción y a información al autor del dictamen sobre la supresión de su dictamen y los motivos de la supresión de su dictamen. En el caso de un aviso reconocido como ilegal o inapropiado después de la moderación, GROUPE LDLC dará prioridad a la eliminación del aviso tan pronto como sea posible.

**6.5 Criterios para la eliminación de avisos después de su publicación** - A petición de un autor de avisos, GROUPE LDLC ofrece la oportunidad de dejar de publicar el aviso, manteniendo al mismo tiempo la trazabilidad para la posterior verificación del aviso. GROUPE LDLC conserva los datos personales durante un período de tiempo que no excede del necesario para las finalidades para las que han sido recogidos, de conformidad con las disposiciones de la ley del 6 de enero de 1978 en su versión modificada. GROUPE LDLC podrá eliminar avisos en caso de cambio de titularidad y/o renovación completa de un establecimiento, o de cambio en las características sustanciales de un producto o servicio. GROUPE LDLC mantendrá un historial de las notificaciones eliminadas, y de cualquier archivo adjunto a las mismas, del sitio y la razón de su eliminación durante un plazo máximo de un año a partir de la fecha de supresión de la notificación.

**6.6 Plazo de caducidad de las rescisiones** - Las notificaciones se conservan durante un mínimo de un año, a menos que el autor de la notificación ejerza su derecho de desistimiento; el plazo de vencimiento es de tres años a partir de la fecha de presentación de la notificación.

**6.7 Pérdida del derecho de presentar una notificación para el autor de una notificación reconocida como ilegal o inapropiada después de la moderación** - En el caso de la identificación de un autor que haya publicado una o más opiniones que se consideren ilegales o inapropiadas después de la moderación, y después de haber aplicado los procedimientos relacionados con el rechazo o la eliminación de las opiniones de los consumidores, GROUPE LDLC dará por terminado el registro del consumidor en cuestión, y eliminará todos los avisos relacionados con este usuario.

**6.8 Derecho de respuesta** - GROUPE LDLC permitirá al representante del producto o servicio evaluado responder públicamente a las opiniones, posiblemente a través de una plataforma dedicada, en particular con el fin de:

- dar su versión de los hechos (con la posibilidad de presentar anexos);
- agradecer al consumidor su contribución;
- indicar cualquier cambio introducido en el producto o servicio desde que se redactó el aviso.

Las respuestas pueden ser moderadas por GROUPE LDLC bajo las mismas condiciones que los comentarios de los consumidores, de acuerdo con los principios y reglas que se muestran de manera prominente en el sitio. Las respuestas se publicarán en un plazo máximo de 7 días naturales a partir de la fecha de la solicitud y se adjuntarán al anuncio en cuestión. Cada respuesta se publicará en el sitio bajo el aviso correspondiente. El derecho de réplica se concede gratuitamente al representante del producto o servicio evaluado, siempre que el aviso esté en línea. La respuesta podrá ser objeto de una descripción del mismo modo que una notificación.

## 7 RESPONSABILIDAD

GROUPE LDLC proporciona, como parte de una obligación de medios, una herramienta para recoger las opiniones de sus clientes. Esta herramienta se proporciona tal cual. GROUPE LDLC no ofrece ninguna garantía de ningún tipo sobre esta herramienta, su contenido, su rendimiento. Su uso corre por cuenta y riesgo del autor de la opinión. GROUPE LDLC no se hace responsable de ningún daño directo o indirecto, material o inmaterial sufrido por el autor de la opinión y/o terceros como consecuencia del uso de esta herramienta.

## 8 INTERRUPCION

GROUPE LDLC se reserva el derecho de terminar su herramienta de notificación al cliente sin previo aviso o compensación.

## 9 ENTRADA EN VIGOR

Los CGU se aplicarán tan pronto como hayan sido aceptados por el autor del aviso. GROUPE LDLC se reserva el derecho de modificar estos CGU en cualquier momento.