Conditions Générales d'Utilisation programme de questions/réponses
MAJ 21.06.2022

1. **IDENTIFICATION.** GROUPE LDLC (ci-après LDLC) est une S.A. à directoire et conseil de surveillance au capital social de 1.110.919,68 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 et héberge plusieurs sites internet, sur lesquels elle est susceptible de proposer un programme de questions/réponses.

2. **OBJET.** Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après CGU) ont pour objet de déterminer les principes du programme de questions/réponses, auxquels les utilisateurs doivent se conformer afin de bénéficier de l'acceptation et le maintien de la publication des textes portant sur les produits vendus sur le(s) site(s) concerné(s). Le programme propose notamment de : poser une question, répondre à une question, signaler un contenu inapproprié, voter, un outil de modération et l'envoi de notifications.

3. **INDEPENDANCE.** Les opérations de collecte, modération et restitution des textes sont totalement indépendantes des opérations de publicité et de vente de produits et services réalisées sur le(s) site(s).

4. **ACCESSIBILITE & ACCCEPTATION.** Les CGU sont affichées au moment de la collecte du texte ; leur validation est effectuée par une case à cocher lors du dépôt du texte. En cochant cette case, l'utilisateur accepte formellement les CGU et certifie, sous peine de rejet du texte par 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 • ne joindre à son texte 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

5. **CONTACT.** L'utilisateur est informé que LDLC ou tout organisme de contrôle, privé ou public est susceptible de le contacter à des fins de vérification de l'authenticité du texte. Si l'utilisateur ne souhaite pas être contacté, il ne doit pas déposer du texte. Dans le cas où l'utilisateur ne répondrait pas aux opérations de vérifications, les texte pourront être supprimés par LDLC.

6. **PROPRIETE INTELLECTUELLE.** L'auteur du texte concède à titre gratuit et à titre exclusif une licence sur, 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 textes qu'il publie dans les conditions suivantes :

   6.1 Durée de la concession : 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.
   6.2 Étendue géographique de la concession : du fait de la publication des textes 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.
   6.3 Garantie de l'auteur : L'auteur certifie que son texte 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 LDLC contre toute revendication d'un tiers à un titre quelconque et contre les conséquences financières qu'une telle revendication pourrait avoir pour LDLC
   6.4 Étendue de la concession : la présente concession 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 généralementdénommé "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 usageprivé ou public. L'auteur du texte consent à toute représentation ou reproduction intégraleou partielle, à toute traduction, adaptation ou transformation, arrangement ou reproduction par un art ou un procédé quelconque. LDLC pourra donc reproduire et adapter sur tout support et en toute dimension, tout ou partie des éléments envoyés par l'auteur du texte directement ou indirectement, sous une forme modifiée, notamment par l'intégration d'éléments nouveaux, en fonction des impératifs du marché, des progrès techniques, desnécessités artistiques, etc. LDLC pourra notamment adjoindre tout texte et visuel à la diffusion de campagnes publicitaires. Tout texte pourra être communiqué au public par tout moyen (notamment via un site internet), connu ou inconnu, actuel ou futur, et par touteutilisation.

7. **GARANTIE.** L'auteur du texte est responsable des textes publiés tant au plan pénal que civil ; Il garantit LDLC de toutes les conséquences judiciaires et financières qui pourraient endécouler. Il est responsable de tout préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel envers toute personne du fait de l'utilisation de l'outil du texte mis en place par LDLC.

8. **PROCESSUS DE SOLLICITATION**

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

8.2 Contenu de la sollicitation – Le courriel contient un texte présentant l'intérêt de déposer un texte 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 présentes CGU, un lien permettant de se désabonner des sollicitations emailing.

8.3 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 : o Si l'utilisateur a effectué un retour produit et ne peut donc pas justifier de son expérience de consommation o S'il a déjà déposé un texte sur le ou les produits commandés o S'il a déjà reçu un email de sollicitation il y a moins d'un mois

9. **PUBLICATION.** Tout utilisateur souhaitant publier un texte doit préalablement s'identifier via son compte client. Seules les personnes physiques peuvent laisser un texte. Les auteurs des textes 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. Les textes sont recueillis à diverses fins et notamment : aider les clients dans leur sélection, évaluer la satisfaction des clients sur des produits, comparer les textes des consommateurs sur différents produits et services concurrents afin d'aider les consommateurs dans leurs décisions d'achat

9. **PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**. 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 textes. Conformément à la réglementation applicable, l'auteur du texte bénéficie d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition sur les données nominatives collectées. Pour en savoir plus : https://www.groupe-ldlc.com/donnees-personnelles/. Ces droits peuvent être exercés directement par l'auteur du texte par mail à l'adresse dédiée dpo@groupe-ldlc.com ou par courrier à GROUPE LDLC, DPO, 2 rue des Erables, CS21035, 69578 LIMONEST Cedex en précisant noms, prénom, numéro de client.

10. **VERIFICATIONS.** 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 texte dans le but

de porter atteinte à la réputation du produit ou service évalué, tiers envoyant des texte 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 LDLC, qui pourra contacter l'auteur du texte notamment par téléphone ou mail. Processus d'identification de l'auteur du texte. GROUPE LDLC pourra mettre en place une combinaison les méthodes d'identification les plus pertinentes et fiables lors de la validation des comptes clients et notamment des justificatifs pourront être demandés.

11. **ABSENCE DE CONTREPARTIE EN ECHANGE DU DEPOT DU TEXTE.** Aucune contrepartie ne sera accordée à l'utilisateur ou à l'auteur en échange d'un texte qu'il aura déposé.

12. **STRUCTURATION DU CONTENU DES TEXTE LORS DE LA COLLECTE**. LDLC donne la possibilité à l'utilisateur et à l'auteur de participer au programme avec ses mots et son langage. Toutefois, il est demandé de : o Respecter la règlementation notamment en matière de protection des consommateurs, droit de la concurrence, droit de la presse, propriété intellectuelle, données personnelles, etc. o Ne pas copier les commentaires ou texte d'autres personnes o Déposer un texte lisible, clair et compréhensible par tout le monde o Eviter le langage SMS, les fautes d'orthographe, le langage grossier ou vulgaire, les abréviations… o Respecter les restrictions de longueur de texte o Veiller à ce que les termes employés soient les plus neutres possibles. o Que le texte concerne uniquement le produit (et non par exemple la livraison) o De rédiger en langue française

13. MODERATION

13.1. 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.

13.2. La modération est effectuée a priori et a posteriori par des modérateurs : la modération est effectuée a priori dans le cas où un texte contient un mot considéré comme interdit. Le contenu ne sera publié qu'après modération manuelle. Pour les autres textes, la modération est réalisée a posteriori.

13.3. Modérateur - La modération est réalisée par des personnes humaines nommées « modérateur ». Le modérateur est en charge d'appliquer les règles de modération des textes de consommateurs. Le modérateur : o Peut accéder à l'intégralité du contenu du texte de consommateur collecté, o Peut accéder aux éléments relatifs à l'identité de l'auteur collectés lors du dépôt du texte pour pouvoir le cas échéant, entrer en contact avec l'auteur, o Peut accéder à toutes les informations relatives à l'historique du dépôt du texte (nombre de soumissions du même texte après rejet initial) ; o Peut accéder à l'historique des informations concernant l'auteur (nombre du texte publiés, sujet des précédents texte) ; o Peut confier la modération d'un texte de consommateur à un autre modérateur.

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

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

13.6. Modification du texte – L'auteur du texte ne pourra pas modifier son texte ou solliciter LDLC en vue de la modification de son texte.

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

13.8. Motifs de rejet d'un texte de consommateur - Le texte de consommateur peut être rejeté notamment pour les motifs suivants : o si LDLC estime que sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée ; o si le contenu textuel comporte des injures ou grossièretés ; o si les éléments relatifs à l'identité de l'auteur comportent des injures ou grossièretés ; o si le contenu textuel comporte des caractères aléatoires ou des suites de mots sans aucune signification ; o si le contenu (texte, document, image…) est sans rapport avec le sujet noté ; o si les attributs du texte comportent des éléments concrets de conflits d'intérêts ; o si le contenu textuel est mal écrit au point d'en être inintelligible ; o si un utilisateur formule un commentaire inapproprié sur un autre contenu ou son auteur ; o 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 ; o 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 ; o si le contenu textuel indique que l'utilisateur n'a pas réalisé son expérience de consommation ; o si le contenu textuel comporte un appel à une action en justice ; o 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 ; o si le contenu textuel est clairement du spam ; o si les éléments de description de l'expérience de consommation ne sont pas renseignés ; o si le texte est rédigé dans une autre langue que le français. GROUPE LDLC supprimera les images (photo, vidéo, …) accompagnant les textes si l'auteur du texte n'a pas les droits d'usage des apports illustrés déposés avec le texte.

13.9. RESTITUTION DES TEXTES

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

13.9.2. Vote – l'internaute peut voter pour la pertinence de la question en la « likant ».

13.9.3. Information sur l'auteur du texte – Vous acceptez que LDLC puisse publier les informations suivantes sur l'auteur du texte à côté de chaque texte : • Votre pseudonyme, ou à défaut prénom et initiale du nom de famille ; • Le caractère utile du texte tel que voté par les utilisateurs du site (le cas échéant) ;

13.9.4. Signalement d'un texte ou contenu illicite ou inapproprié - Les internautes et représentant du produit ou service évalué ont la possibilité de signaler de façon motivée un texte 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 du texte. Dès signalement, le texte 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 du texte 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 du texte sur la suppression de son texte et les motifs de la suppression de son texte. Dans le cas d'un texte reconnu comme illicite ou inapproprié après modération, LDLC priorisera la suppression du texte dans les plus brefs délais.

13.9.5. Critères de suppression des textes après publication - À la demande d'un auteur du texte, LDLC lui offre la possibilité de dé-publier son texte, tout en conservant la traçabilité à des

fins de vérification ultérieure du texte. 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 à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel. LDLC pourra supprimer les textes 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. LDLC gardera un historique sur les textes supprimés, et toutes pièces rattachées aux textes, du site et la raison de leur suppression pendant un délai maximum d'une année glissante à compter de la date de suppression du texte.

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

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

13.9.8. Droit de réponse - LDLC permettra gratuitement au représentant du produit ou service évalué de répondre publiquement aux textes, 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 du texte. Les réponses peuvent être modérées par LDLC dans les mêmes conditions que les texte 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 au texte en question. Chaque réponse sera affichée sur le site sous le texte concerné. Le droit de réponse est accordé gratuitement au représentant du produit ou service évalué, tant que le texte est en ligne. La réponse peut faire l'objet d'un signalement au même titre qu'un texte.

14. **RESPONSABILITE.** LDLC met à disposition, dans le cadre d'une obligation de moyens, un outil destiné à recueillir les textes des utilisateurs. Cet outil est mis à disposition en l'état. 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 du texte. LDLC ne peut être tenu de réparer les préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels subis par l'auteur du texte et/ ou des tiers du fait de l'utilisation de cet outil.

15. **INTERRUPTION**. LDLC se réserve le droit de mettre fin sans prétexte ni indemnité au présent programme.

16. **LOI APPLICABLE.** La loi française est applicable sans pour autant écarter l'application des droits législatifs impératifs accordés aux consommateurs ou d'une loi impérative plus protectrice par le juge étranger saisi par un consommateur du pays correspondant.

17. **MEDIATION.** Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, LDLC adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 rue de la Boétie – 75008 Paris – http://www.mediateurfevad.fr. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de LDLC, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur : http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espaceconsommateur/ Le consommateur est également informé de l'existence de la plateforme mise en ligne par la Commission européenne qui a pour objet de recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en

ligne des consommateurs européens et de transmettre ensuite les cas reçus aux médiateurs nationaux compétents : http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

18. **ENTREE EN VIGUEUR.** Les CGU sont applicables dès leur acceptation par l'auteur du texte. LDLC se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGU.