

N° d'identification :	LDLC.CGU.100	Page 1 sur 7
N° de révision :	1.06	
Date de rédaction :	21/06/2022	

Termini e condizioni generali d'uso

## 1 CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 GRUPPO LDLC - GRUPPO LDLC è una società a responsabilità limitata con un consiglio di amministrazione e un consiglio di sorveglianza e un capitale sociale di 1.110.919,68 euro, la cui sede legale è situata in: 2 Rue des Erables - CS21035 - 69578 LIMONEST CEDEX (telefono: +33 (0)4 72 52 37 77), registrata presso il Trade and Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon con il numero B 403 554 181 (IVA FR 26 403 554 181 - BE 863 283 964). GROUPE LDLC pubblica diversi siti web, tra cui ldlc.com e larmoiredebebe.com, su cui GRUPPO LDLC è un gestore di avvisi.

1.2 Scopo - Lo scopo di queste Condizioni Generali d'Uso (CGU) è quello di determinare i principi e le regole per sollecitare, raccogliere, moderare e restituire le recensioni, che i consumatori devono rispettare affinché le loro recensioni siano accettate e pubblicate. Queste condizioni si applicano solo alle recensioni dei consumatori destinate ad essere pubblicate individualmente, anche se possono essere aggregate per indicare tendenze o risultati complessivi. I clienti di GRUPPO LDLC possono dare le loro opinioni sui prodotti venduti sui siti interessati, e queste opinioni prendono la forma di un commento e una valutazione (da 0 a 5 stelle).

## 2 INFORMAZIONI

2.1 Indipendenza. Le operazioni di raccolta, moderazione e restituzione delle opinioni sono totalmente indipendenti dalle operazioni di pubblicità e vendita di prodotti e servizi effettuate sui siti.

2.2 Accessibilità - Le UGT sono visualizzate al momento della raccolta del parere; la loro convalida è da una casella di controllo quando l'avviso viene presentato.

2.3 Accettazione - Spuntando questa casella, il cliente accetta formalmente le CGU e certifica, sotto pena di rigetto dell'avviso di sotto pena di rigetto del riesame da parte di GRUPPO LDLC, :

- è una persona fisica
- che le informazioni contenute nel suo conto cliente gli permettano di essere contattato personalmente se necessario
- non trovarsi in una situazione di conflitto di interessi
- aver sperimentato personalmente il consumo del prodotto su cui si basa la recensione
- di allegare alla sua revisione solo i documenti (documenti, foto, ecc.) di cui è l'effettivo proprietario e/o titolare dei diritti d'uso.
- accetta di essere ricontattato a scopo di verifica

2.4 Contatto - Il cliente è informato che la nostra società o qualsiasi organismo di controllo, privato o pubblico, può contattarlo per verificare l'autenticità dell'avviso. Se il cliente non desidera essere contattato, non deve inviare una recensione. Nel caso in cui lei non risponda alle operazioni di verifica, le recensioni potrebbero essere cancellate.

2.5 Proprietà intellettuale - L'autore dell'avviso trasferisce, gratuitamente ed esclusivamente, tutti i diritti di riproduzione, rappresentazione, traduzione, uso, sfruttamento, adattamento e distribuzione degli avvisi che pubblica alle seguenti condizioni:

- Durata del trasferimento: durata della proprietà letteraria e artistica, cioè la durata prevista dal Codice della Proprietà Intellettuale e leggi straniere e tutte le estensioni o proroghe di questo termine da estensioni di questo termine da una convenzione internazionale, una direttiva europea, una legge francese o straniera.

N° d'identification :	LDLC.CGU.100	Page 1 sur 7
N° de révision :	1.06	
Date de rédaction :	21/06/2022	

N° d'identification :	LDLC.CGU.100	Page 2 sur 7
N° de révision :	1.06	
Date de rédaction :	21/06/2022	

- Portata geografica del trasferimento: a causa della pubblicazione degli avvisi, in particolare su Internet, il trasferimento è concesso per tutto il mondo e per tutte le lingue e per tutte le modalità di sfruttamento previste.
- Garanzia dell'autore: L'autore certifica che la sua opinione è stata scritta da lui, è interamente originale e non prende in prestito nessun elemento protetto da un'altra opera, qualunque sia la natura di quest'altra opera. A questo proposito, l'autore garantisce GRUPPO LDLC contro qualsiasi reclamo da parte di terzi a qualsiasi titolo e contro le conseguenze finanziarie che tale reclamo potrebbe avere per  
GRUPPO LDLC
- Estensione del trasferimento: Questa cessione copre tutte le forme di sfruttamento, che si tratti del diritto di riproduzione, di traduzione, o del diritto di rappresentazione per estratto o nella sua totalità, con tutti i mezzi conosciuti o sconosciuti fino ad oggi, con tutti i processi e su tutti i supporti senza che questa lista sia restrittiva, per stampa, processi simili su qualsiasi supporto e in particolare su carta, su supporti magnetici o digitali e su tutti i supporti simili, su display, su video, su quelle che vengono generalmente chiamate "autostrade dell'informazione", su reti sociali, su Internet, su Intranet, su terminali, su tutti i supporti e in tutti i formati finora conosciuti o sconosciuti, per uso privato o pubblico. L'autore dell'avviso acconsente a qualsiasi rappresentazione o riproduzione totale o parziale, a qualsiasi traduzione, adattamento o trasformazione, sistemazione o riproduzione con qualsiasi arte o processo. GROUPE LDLC può quindi riprodurre e adattare su qualsiasi supporto e in qualsiasi dimensione, tutti o parte degli elementi inviati dall'autore dell'avviso direttamente o indirettamente, in forma modificata, in particolare integrando nuovi elementi, secondo le esigenze del mercato, il progresso tecnico, le necessità artistiche, ecc. GROUPE LDLC può, in particolare, aggiungere qualsiasi testo e immagini alla distribuzione delle campagne pubblicitarie. Qualsiasi avviso può essere comunicato al pubblico con qualsiasi mezzo (in particolare tramite un sito web), noto o sconosciuto, attuale o futuro, e con qualsiasi uso.

2.6 Garanzia - L'autore della recensione è responsabile dei commenti pubblicati, sia penalmente che civilmente; garantisce GRUPPO LDLC contro tutte le conseguenze legali e finanziarie che possono sorgere. Lui/lei è responsabile di qualsiasi pregiudizio diretto o indiretto, materiale o immateriale nei confronti di qualsiasi persona a causa dell'uso dello strumento di revisione istituito da GRUPPO LDLC.

### 3 PROCESSO DI SOLLECITAZIONE

3.1 Principi generali - Ogni cliente che ha effettuato un ordine sul sito può ricevere una e-mail da GRUPPO LDLC per incoraggiarlo a lasciare una recensione della sua esperienza di consumo. L'e-mail viene inviata automaticamente dal software di posta elettronica.

3.2 Contenuto della sollecitazione - L'e-mail contiene un testo che presenta l'interesse di presentare una recensione sul sito, il prodotto o i prodotti acquistati durante l'ordine (massimo 5 prodotti per ordine), un link all'account del cliente, un link ai Termini e Condizioni delle Recensioni dei Consumatori, e un link che permette all'utente di annullare l'iscrizione alle sollecitazioni via e-mail.

3.3 Destinazione della sollecitazione - Per ricevere una sollecitazione, un cliente deve aver acquistato un prodotto nuovo e ancora in vendita, e la data della sua fattura deve avere 28 giorni. Le eccezioni possono bloccare la sollecitazione, tuttavia:

- o Se il cliente ha fatto un reso del prodotto e quindi non può giustificare la sua esperienza di consumo
- o Se il cliente ha già lasciato una recensione sul prodotto o sui prodotti ordinati
- o Se il cliente ha già ricevuto una mail di sollecitazione meno di un mese fa

N° d'identification :	LDLC.CGU.100	Page 2 sur 7
N° de révision :	1.06	
Date de rédaction :	21/06/2022	

N° d'identification :	LDLC.CGU.100	Page 3 sur 7
N° de révision :	1.06	
Date de rédaction :	21/06/2022	

#### 4 PROCESSO DI RACCOLTA

4.1 Principi generali - Ogni cliente che desidera pubblicare una recensione deve prima identificarsi tramite il proprio account cliente. Questo permette a GRUPPO LDLC di verificare che hanno effettivamente acquistato i prodotti. Solo le persone fisiche possono lasciare una recensione. Gli autori delle recensioni devono poter essere contattati. Al fine di evitare conflitti di interesse, gli autori che hanno interessi legati all'oggetto della revisione sono esclusi.

4.2 Scopo - Le recensioni sono raccolte per una varietà di scopi, tra cui: o Valutare la soddisfazione del cliente con i prodotti,

o Confrontare le recensioni dei consumatori di prodotti e servizi concorrenti per assistere i consumatori nelle loro decisioni di acquisto,

4.3 Protezione dei dati personali - GRUPPO LDLC si impegna a rispettare le leggi sulla protezione dei dati personali in vigore nell'ambito della raccolta, conservazione e utilizzo delle informazioni sugli autori delle recensioni. Conformemente alle disposizioni del Data Protection Act francese del 6 gennaio 1978, come modificato, e a quelle del Regolamento generale sulla protezione dei dati, l'autore della recensione ha il diritto di accesso, rettifica o opposizione ai dati personali raccolti. Questi diritti possono essere esercitati direttamente dall'autore della recensione andando alla pagina Il mio conto / Informazioni sul conto o scrivendo via e-mail all'indirizzo dedicato dpo@groupe-ldlc.com o per posta a GRUPPO LDLC, 2 rue des Erables, CS21035, 69578 LIMONEST Cedex specificando cognome, nome, numero di cliente, copia del suo documento d'identità.

4.4 Verifiche. GRUPPO LDLC può effettuare qualsiasi controllo utile per identificare e prevenire l'invio di contenuti da parte di persone non autorizzate (ad esempio, persone che hanno creato più account utente utilizzando informazioni false, account utente o registrazioni create automaticamente da robot, persone che scrivono recensioni con l'obiettivo di danneggiare la reputazione del prodotto o servizio recensito, terzi che inviano recensioni a nome di una persona o società con l'obiettivo di distorcere la reputazione del prodotto o servizio recensito, dispositivi che hanno cercato di nascondere, distorcere o nascondere la loro identità, ecc). Questi controlli saranno effettuati nel rispetto della legislazione sulla protezione dei dati personali in vigore, dalla società GRUPPO LDLC, che potrà contattare l'autore della recensione, in particolare per telefono o e-mail.

4.5 Processo di identificazione dell'autore dell'avviso. GRUPPO LDLC può attuare una combinazione dei metodi di identificazione più pertinenti e affidabili al momento della convalida dei conti dei clienti e, in particolare, può essere richiesta una prova di identità. Il trattamento relativo alla richiesta di giustificativi e avente come finalità la lotta alle frodi e alle fatture non pagate è stato attuato nel rispetto della norma semplificata n. 48 derivante dalla delibera CNIL n. 2012-209 del 21 giugno 2012 che istituisce una norma semplificata per il trattamento automatizzato dei dati personali relativi alla gestione della clientela e dei prospect. Il diritto di accesso si realizza con il dipartimento delle relazioni con i clienti.

4.6 L'esistenza o meno di un corrispettivo fornito in cambio del deposito di consigli. Nessuna considerazione sarà concesso al consumatore in cambio di una recensione che ha presentato.

4.7 Strutturare il contenuto delle recensioni durante la raccolta. GRUPPO LDLC dà al consumatore la possibilità di descrivere la sua esperienza di consumo con le sue parole e il suo linguaggio. Tuttavia, si chiede loro di:

o Rispetta i regolamenti, in particolare in termini di protezione dei consumatori, diritto della concorrenza, diritto della stampa, proprietà intellettuale, ecc. o Non copiare i commenti o le recensioni di altre persone o Presenta una recensione leggibile, chiara e comprensibile a tutti o Evita il linguaggio SMS, gli errori di ortografia, il linguaggio volgare o grossolano, le abbreviazioni... o Rispetta le restrizioni sulla lunghezza del testo o Assicurati che i termini utilizzati siano il più neutri possibile

N° d'identification :	LDLC.CGU.100	Page 3 sur 7
N° de révision :	1.06	
Date de rédaction :	21/06/2022	

N° d'identification :	LDLC.CGU.100	Page 4 sur 7
N° de révision :	1.06	
Date de rédaction :	21/06/2022	

o La recensione deve riguardare solo il prodotto (e non, per esempio, la consegna) o Scrivere in francese

## 5 MODERAZIONE

5.1 Principi generali - L'obiettivo della moderazione è di assicurarsi che il contenuto raccolto sia conforme alla legge francese e alle Condizioni generali d'uso del sito al fine di pubblicare, rifiutare o cancellare questo contenuto. Tutti i contenuti relativi all'identità del consumatore e le opinioni raccolte e destinate alla pubblicazione sono soggette a moderazione. Tutte le recensioni sono soggette allo stesso processo di moderazione indipendentemente dal loro contenuto. La moderazione viene effettuata a priori e a posteriori dai moderatori.

5.2 Moderatori - La moderazione è effettuata da persone umane chiamate "moderatori". Il moderatore è incaricato di applicare le regole di moderazione delle recensioni dei consumatori. Il moderatore :

- o Può accedere all'intero contenuto della recensione del consumatore raccolta,
- o Può accedere agli elementi relativi all'identità dell'autore raccolti quando la recensione è stata presentata per se necessario, per contattare l'autore,
- o Può accedere a tutte le informazioni relative alla storia della presentazione di un avviso (numero di presentazioni dello stesso avviso dopo il rifiuto iniziale);
- o Può accedere a informazioni storiche sull'autore (numero di avvisi pubblicati, oggetto degli avvisi precedenti) recensioni precedenti);
- o Può assegnare la moderazione di una recensione del consumatore ad un altro moderatore.

5.3 Caratteristiche della moderazione - La moderazione è indipendente dal contenuto della recensione (valutazione o contenuto testuale). Viene effettuata a posteriori, con riferimento al rispetto della legge e delle CGC. La recensione del consumatore viene moderata entro un massimo di 96 ore dalla data di presentazione della recensione del consumatore.

5.4 Diritto di recesso - L'autore della recensione può esercitare il suo diritto di recesso da GRUPPO LDLC, che porta alla cessazione della pubblicazione della sua recensione del consumatore. La revisione rimarrà registrata nei database del GRUPPO LDLC. Non è possibile per l'autore di una recensione modificarla una volta che è stata pubblicata.

5.5 Modifica della recensione - L'autore della recensione non potrà modificare la sua recensione o chiedere a GRUPPO LDLC di modificare la sua recensione.

5.6 Rifiuto della recensione - L'autore della recensione del consumatore viene sistematicamente informato del rifiuto della sua recensione e del motivo del rifiuto. In seguito al rifiuto, GROUPE LDLC dà al consumatore la possibilità di rettificare la recensione rifiutata al fine di ripresentarla per la moderazione. Nel caso di recensioni in cui la presentazione di una recensione è identificata come finalizzata a costruire artificialmente o distorcere la valutazione di prodotti o servizi (ad esempio, la presentazione di massa di recensioni da parte di una società di e-reputation), GROUPE LDLC informerà l'autore della recensione del rifiuto di questa recensione, ma non è obbligato a specificarne i motivi per preservare l'efficacia delle sue misure antifrode.

5.7 Motivi per rifiutare una recensione del consumatore - Una recensione del consumatore può essere rifiutata per i seguenti motivi

- o se il GRUPPO LDLC ritiene che la sua responsabilità civile o penale possa essere sostenuta;
- o se il contenuto testuale contiene insulti o linguaggio volgare;
- o se gli elementi relativi all'identità dell'autore contengono insulti o maleducazione;
- o se il contenuto testuale contiene caratteri casuali o sequenze di parole senza alcun significato

N° d'identification :	LDLC.CGU.100	Page 4 sur 7
N° de révision :	1.06	
Date de rédaction :	21/06/2022	

significato;

o se il contenuto (testo, documento, immagine...) è estraneo all'argomento annotato;

o se gli attributi dell'avviso contengono elementi concreti di conflitto di interessi;

o se il contenuto testuale è scritto così male da essere incomprensibile;

o Se un utente fa un commento inappropriato su un altro contenuto o sul suo autore;

o se il contenuto testuale che si intende pubblicare include informazioni personali, come il nome o il cognome delle persone, un numero di telefono, un indirizzo fisico specifico o un indirizzo e-mail;

o se il contenuto testuale include un numero di carta di credito, un numero di previdenza sociale, un numero di conto bancario o qualsiasi altra informazione che potrebbe portare al furto di identità;

o se il contenuto testuale indica che l'utente non ha completato l'esperienza del consumatore; o se il contenuto testuale contiene una richiesta di azione legale;

o se il contenuto menziona siti web, collegamenti ipertestuali, URL, indirizzi e-mail o numeri di telefono, compresi quelli del

o se il contenuto menziona siti web, collegamenti ipertestuali, URL, indirizzi e-mail o numeri di telefono, compresi quelli del cliente o del produttore del prodotto;

o se il contenuto testuale è chiaramente spam;

o se gli elementi che descrivono l'esperienza del consumatore non sono compilati; o se l'avviso è scritto in una lingua diversa dal francese.

GRUPPO LDLC cancellerà le immagini (foto, video, ...) che accompagnano le recensioni se l'autore della recensione non ha i diritti di utilizzare i contributi illustrati presentati con la recensione.

## 6 RITORNO DELLE OPINIONI

6.1 Principi generali - Gli avvisi vengono restituiti entro un massimo di 96 ore dalla data di deposito, compresa la moderazione.

6.2 Punteggi - i punteggi di tutti gli avvisi sono aggregati in un punteggio complessivo riassuntivo calcolato secondo una semplice media matematica arrotondata al numero intero più vicino ( $8,33 = 8$ ;  $9,9 = 10$ ) insieme al numero totale di avvisi che aggrega. Questo punteggio tiene conto solo dei punteggi degli avvisi presentati entro il termine o meno del termine di scadenza.

6.3 Informazioni sul recensore - L'utente accetta che il GRUPPO LDLC possa pubblicare le seguenti informazioni sul recensore accanto ad ogni recensione:

La conferma dell'acquisto o i dettagli dell'esperienza del consumatore;

Il tuo soprannome o il tuo nome e l'iniziale del cognome;

Il numero totale di recensioni inviate da te;

L'utilità della recensione come votata dagli utenti del sito (se applicabile); Età o fascia di età.

6.4 Segnalare una recensione o un contenuto illegale o inappropriato - Gli utenti di Internet e i rappresentanti del prodotto o servizio valutato hanno la possibilità di segnalare, con motivazioni, una recensione dal contenuto illegale o inappropriato (non corrispondente alle caratteristiche oggettive del servizio o prodotto valutato), o che presenta chiaramente l'intenzione di danneggiare la reputazione del prodotto o servizio valutato con l'obiettivo di ottenere un compenso finanziario o altro, o che contravviene alle CG del sito. La segnalazione è soggetta agli stessi requisiti della raccolta di opinioni. Non appena viene segnalata, la recensione in questione sarà sottoposta a una nuova moderazione umana entro un breve periodo di tempo per verificare la sua conformità con le CGU. Durante questo periodo di nuova moderazione, l'avviso può essere contrassegnato o la pubblicazione dell'avviso in questione può essere sospesa. Il risultato di questa nuova moderazione darà luogo a una risposta motivata all'autore dell'avviso e all'informazione dell'autore dell'avviso sulla cancellazione del suo avviso e sulle ragioni della sua cancellazione. Nel caso di una recensione riconosciuta come illecita o inappropriata dopo la moderazione, GRUPPO LDLC darà priorità alla rimozione della recensione nel più breve tempo possibile.

N° de révision :	1.06
Date de rédaction :	21/06/2022

6.5 Criteri di cancellazione delle recensioni dopo la pubblicazione - Su richiesta di un recensore, GRUPPO LDLC gli offre la possibilità di de-pubblicare la sua recensione, pur mantenendo la tracciabilità ai fini di una successiva verifica della recensione. GRUPPO LDLC conserva i dati personali per un periodo che non supera il tempo necessario per le finalità per le quali sono raccolti in conformità con le disposizioni della legge modificata del 6 gennaio 1978. Il GRUPPO LDLC può cancellare gli avvisi in caso di cambiamento di proprietario e/o di ristrutturazione completa di uno stabilimento, o di cambiamento delle caratteristiche sostanziali di un prodotto o servizio. GROUPE LDLC manterrà una cronologia delle recensioni cancellate, e tutti i documenti allegati alle recensioni, sul sito e il motivo della loro cancellazione per un periodo massimo di un anno dalla data di GRUPPO della recensione.

6.6 Termine di scadenza degli avvisi. Gli avvisi sono conservati per un minimo di 1 anno, a meno che l'autore dell'avviso non eserciti il suo diritto di ritiro; il periodo di scadenza è di 3 anni dalla data di deposito dell'avviso.

6.7 Perdita del diritto di pubblicare un avviso per l'autore di un avviso riconosciuto come illecito o inappropriato dopo la moderazione. In caso di identificazione di un autore che ha pubblicato una o più recensioni riconosciute come illecite o inappropriate dopo la moderazione, e dopo aver applicato le procedure relative al rifiuto o alla cancellazione delle recensioni dei consumatori, GROUPE LDLC terminerà la registrazione del consumatore interessato, e cancellerà tutte le recensioni collegate a questo utente.

6.8 Diritto di risposta - GRUPPO LDLC permetterà, gratuitamente, al rappresentante del prodotto o servizio valutato di rispondere pubblicamente alle opinioni, eventualmente tramite una piattaforma dedicata, al fine di :

dare la sua versione dei fatti (con la possibilità di depositare allegati);

ringraziare il consumatore per il suo contributo

indicare qualsiasi cambiamento apportato al prodotto o al servizio da quando è stata scritta la recensione.

Le risposte possono essere moderate da GRUPPO LDLC alle stesse condizioni delle recensioni dei consumatori, secondo i principi e le regole che sono chiaramente indicate sul sito. Le risposte saranno pubblicate entro un massimo di 7 giorni di calendario dalla richiesta, e saranno allegate alla recensione in questione. Ogni risposta sarà pubblicata sul sito sotto l'avviso in questione. Il diritto di risposta è concesso gratuitamente al rappresentante del prodotto o servizio valutato, finché l'avviso è online. La risposta può essere riportata nello stesso modo di una recensione.

## 7 RESPONSABILITÀ

GRUPPO LDLC fornisce, come parte di un obbligo di mezzi, uno strumento destinato a raccogliere le opinioni dei suoi clienti. Questo strumento è reso disponibile così com'è. GRUPPO LDLC non offre alcuna garanzia di alcun tipo su questo strumento, il suo contenuto o le sue prestazioni. Il suo uso è a rischio e pericolo dell'autore. GROUPE LDLC non può essere ritenuto responsabile della riparazione di qualsiasi danno diretto o indiretto, materiale o immateriale subito dall'autore dell'avviso e/o da terzi in seguito all'utilizzo di questo strumento.

## 8 INTERRUZIONE

GRUPPO LDLC si riserva il diritto di terminare il suo strumento di notifica ai clienti senza preavviso o risarcimento.

## 9 ENTRATA IN VIGORE

Le CGU sono applicabili dal momento in cui sono accettate dall'autore dell'avviso. GRUPPO LDLC si riserva il diritto di modificare le presenti CG in qualsiasi momento.

N° d'identification :	LDLC.CGU.100	Page 7 sur 7
N° de révision :	1.06	
Date de rédaction :	21/06/2022	