

# POLITIQUE EN MATIERE D'AVIS CLIENTS

Le présent document régit les conditions et les modalités selon lesquelles les clients et/ou internautes doivent se conformer pour que leur avis soit accepté et publié.

**CTOUTVERT agit en tant que tiers de confiance pour d'une part, récolter et diffuser des Avis client liés à une expérience de consommation et, d'autre part, s'assurer de la conformité du contenu collecté au droit français et à la norme NF ISO 20488 Septembre 2018 que nous nous engageons à respecter afin de préserver la fiabilité des Avis clients publiés.**

Tout internaute est informé que la consultation des pages contenant des avis clients valent acceptation pleine et entière de la présente politique en matière d'avis clients et de ses conditions.

En déposant un avis, l'internaute reconnaît avoir pris connaissance de la présente politique et l'accepte sans réserve dans son intégralité.

## Définitions

« **Consommateur** » : personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

« **Avis** » ou « **Avis client** » : désigne tout commentaire déposé sur le présent site à propos d'une expérience de consommation. L'Avis peut être sollicité ou spontané.

« **Etablissement partenaire** » : désigne les établissements touristiques dans lesquels les Consommateurs ont réalisé un séjour.

« **Conflit d'intérêt** » : désigne la situation dans laquelle le Consommateur déposant un Avis a des liens avec l'Etablissement Partenaire ou toute entité lui appartenant de nature à influencer ou paraître influencer sur le contenu de l'Avis client déposé.

« **Données à caractère personnel** » : toute information relative à une personne physique susceptible d'être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

## MODALITES DE COLLECTE, TRAITEMENT ET DIFFUSION DES AVIS CLIENTS

### I - Conditions relatives au dépôt d'un Avis

Les dépôts d'Avis sont liés à une expérience de consommation, à savoir à un séjour réalisé dans l'un de nos Etablissements partenaires.

Les clients déposant un Avis doivent réunir les conditions suivantes :

- Être une personne physique,
- Avoir récemment effectué un séjour dans l'Etablissement partenaire concerné par l'Avis
- Ne pas être en situation de Conflit d'intérêt

Le client garantit la sincérité et l'authenticité de son Avis qui représente des informations factuelles correctes relatives à son expérience de consommation. Il s'interdit d'émettre des déclarations inappropriées ou encore contraires à la loi et aux bonnes mœurs.

Une fois que l'Avis a été déposé, il n'est plus possible pour le client de modifier cet Avis mais il pourra en demander le retrait.

Aucune contrepartie n'est fournie en échange du dépôt des Avis client.

### II - Processus de modération

#### 1) Description du processus de modération

La modération vise à vérifier la conformité de l'Avis client au droit français, à la norme Afnor ISO20488 ainsi qu'aux présentes conditions générales d'utilisation, en vue de publier, rejeter ou supprimer les contenus déposés.

Tous les intervenants et les actes liés à la modération sont identifiés et traçables.

Une modération avant et après la publication de l'Avis est opérée, de manière automatique et humaine.

La modération s'accompagne d'un droit de réponse de l'établissement partenaire décrit ci-dessous lui permettant de traiter les éventuels problèmes avec son Client avant la publication de son Avis.

## **2) Modération avant la publication de l'Avis**

Les Avis sont diffusés dans un délai maximum de 48h après dépôt, qu'ils soient positifs ou négatifs.

### ❖ Modération automatisée

Un système de modération automatisé a priori est mis en place permettant d'éviter la publication d'Avis contenant :

- Un contenu textuel illicite, comportant notamment des propos grossiers, injurieux et/ou discriminatoires.

Lorsque la note attribuée par le client est inférieure à 5, l'Avis est automatiquement placé en modération dans l'interface de l'Etablissement partenaire concerné afin de lui permettre d'identifier et de répondre facilement au Consommateur ayant déposé l'Avis.

### ❖ Modération humaine

En complément du système de modération automatisé avant la diffusion de l'Avis, nous avons la possibilité, si l'Etablissement partenaire nous le signale, de modérer manuellement avant la publication de l'Avis, dans les cas suivants :

- L'Avis client contient un contenu illicite, comportant notamment des propos grossiers, injurieux et/ou discriminatoires que le système n'a pas détecté ;
- Des données à caractère personnel identifiables sont présentes dans l'Avis ;
- La note est en inadéquation avec le commentaire.

## **3) Modération après la publication de l'Avis**

### ❖ Modération humaine

La modération après la diffusion de l'Avis client est possible à la suite :

- D'un signalement d'un Etablissement partenaire relatif à un Avis client le concernant et présentant un contenu illicite ou non conforme aux présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
- D'un signalement d'Avis client effectué par tout internaute ;
- D'une demande de suppression de la part de l'auteur de l'Avis client.

Ainsi, la modération après la diffusion de l'Avis client permet, à la demande, de supprimer des Avis client comprenant :

- Un contenu textuel présentant des propos grossiers, injurieux et/ou discriminatoires ;
- Un contenu inintelligible ;
- Un contenu textuel présentant des citations de concurrents ;
- Une note en inadéquation avec le commentaire.

En toute hypothèse, les personnes chargées de réaliser la modération manuelle a posteriori :

- Maitrisent la langue dans laquelle l'Avis a été rédigé ;
- Ont accès à l'intégralité du contenu de l'Avis considéré ;
- Disposent d'un moyen de contacter l'auteur de l'Avis afin de procéder aux éventuelles vérifications nécessaires.

## **4) Rejet de l'Avis client et motif**

Nous nous engageons à informer systématiquement l'auteur de l'Avis du rejet d'un Avis ainsi que du motif du rejet.

Nous nous engageons également à donner la possibilité au Client de soumettre un nouvel Avis suite à la suppression de son premier Avis.

Il est toutefois précisé que les motifs du rejet d'un Avis n'ont pas à être communiqués dès lors que cet Avis a été identifié comme visant à construire artificiellement ou à biaiser l'évaluation du séjour dans l'Etablissement partenaire.

○ **Motifs de rejet des Avis Client**

- L'Avis déposé est considéré comme diffamatoire ;
- La note ne correspond pas au commentaire ;
- Le contenu textuel comporte des caractères aléatoires ou est mal écrit au point d'en être inintelligible ;
- L'Avis est identifié comme visant à biaiser la moyenne de l'Etablissement partenaire concerné ;
- Le contenu de l'Avis est sans rapport avec l'expérience de consommation considérée ;
- Le contenu textuel comporte des données à caractère personnel ou toute autre information susceptible d'aboutir à un vol d'identité (le nom ou le prénom d'individus qui ne sont pas des personnes publiques, un numéro de téléphone, une adresse précise ou une adresse email, un numéro de carte de crédit, de sécurité sociale, de compte bancaire ou tout autre information susceptible d'aboutir à un vol d'identité);
- Le contenu textuel incite à l'achat chez un concurrent ;
- Le contenu textuel indique que l'utilisateur n'a pas réalisé son expérience de consommation ;
- Le gestionnaire d'Avis estime que sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée ;
- Le contenu comporte des injures ou des grossièretés ;
- Les attributs de l'Avis comportent des éléments concrets de conflits d'intérêts ;
- Le contenu textuel constitue du spam ou mentionne des sites web sans lien direct avec l'expérience de consommation ;
- Le contenu textuel comporte un appel à une action en justice ;
- L'Etablissement partenaire est intervenu sur le traitement du litige, et le Consommateur souhaite mettre à jour son Avis ;
- Le Consommateur a demandé expressément la suppression de son Avis.

En cas d'identification d'un auteur ayant déposé un ou des Avis reconnus comme illicites ou inappropriés après modération, l'ensemble des Avis futurs du même auteur pourront être bloqués.

## **5) Édition et modification**

Nous ne modifions jamais le contenu d'un Avis. En conséquence, il n'est pas possible de :

- Corriger les fautes d'orthographe incluses dans un Avis ;
- Changer le pseudonyme d'un Consommateur ayant déposé un Avis ;
- Masquer une partie du texte de l'Avis ;
- Modifier la note.

En revanche, les noms renseignés au moment de déposer les Avis sont pseudonymisés afin de respecter la confidentialité des données.

Après une durée de 1 an à compter de la publication de l'Avis, les Avis sont anonymisés afin de protéger les Données à caractère personnel des Consommateurs déposant les Avis.

## **6) Agrégation des notes**

L'ensemble des notes des Avis sont agrégées en une note globale suivant le calcul suivant : somme des notes des Avis publiés / nombre total des Avis publiés = note moyenne.

La note globale de synthèse pour chaque Etablissement partenaire est accompagnée du nombre total d'Avis client déposés.

## **III - Diffusion des Avis**

### **1) Modalités de diffusion**

Les Avis sont affichés chronologiquement du plus récent au plus ancien sur la base de la date de dépôt de l'Avis, en fonction de la langue de l'internaute.

Les Avis sont restitués dans leur intégralité, qu'ils soient positifs ou négatifs, et sont affichés avec les informations suivantes :

- La date du dépôt de l'Avis ;
- La date du séjour effectué ;
- Le prénom et la première lettre du nom de l'auteur

Les Avis sont diffusés et affichés pendant 24 mois. La note moyenne attribuée est calculée sur cette même période.

Toute personne a la possibilité de signaler un Avis présentant un contenu illicite ou inapproprié via le petit drapeau de signalement présent sous chaque Avis.

## **2) Droit de réponse de l'Etablissement partenaire concerné**

L'Etablissement partenaire concerné a la possibilité de répondre aux Avis laissés à tout moment par le biais de son interface client.

Les réponses sont affichées en dessous des Avis concernés. Le Consommateur auteur de l'Avis recevra un email pour prendre connaissance de tout message relatif à son Avis. Les réponses des Etablissements partenaires font l'objet d'une modération similaire à celle qui est effectuée sur les Avis client, et les réponses peuvent être signalées de la même manière que les Avis client.

L'Etablissement partenaire a la possibilité de contacter l'auteur de l'Avis, que celui-ci soit un Avis sollicité ou spontané.

Ctoutvert ne s'imisce à aucun moment dans les rapports entre les Etablissements partenaires et les Consommateurs. Tout différend survenant à la suite d'une expérience de consommation réalisée auprès d'un Etablissement partenaire relève de la responsabilité de ce dernier.

## **3) Données personnelles et utilisation des Avis**

Afin de répondre à la législation en matière de Données à caractère personnel et dans un souci de protection, les Données à caractère personnel des Consommateurs font l'objet d'une anonymisation 1 an après la diffusion de leurs Avis.

En acceptant les présentes Conditions Générales d'Utilisation des Avis, le Consommateur reconnaît et accepte cette mesure d'anonymisation.

A ce titre, le Consommateur reconnaît que l'Avis qu'il dépose représente uniquement un témoignage de l'expérience de consommation qu'il a vécu et vise uniquement à informer les futurs Consommateurs de cette même expérience. Il reconnaît que cet Avis n'est ni confidentiel ni privé, et accepte qu'aucun droit d'auteur ne pourra naître de l'Avis qu'il dépose et que, en toute hypothèse, aucun droit moral de l'auteur ne pourra s'appliquer considérant l'anonymisation de son Avis 1 an après sa diffusion.

En conséquence, Ctoutvert ainsi que les Etablissements disposent du droit d'utiliser le pseudonyme utilisé par le Consommateur associé à l'Avis déposé pendant 1 an à compter de sa diffusion, et disposent également du droit d'utiliser, reproduire, publier, rendre disponible et traduire le contenu de l'Avis déposé dans le monde et sur tout support.