

# Conditions Générales d'Utilisation

## **Avis Clients**

### 1 / DÉFINITIONS

Chaque terme écrit ci-après en majuscules a le sens qui lui est donné dans sa définition qui figure au présent article :

=> « **CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION** » (**CGU**) désigne le présent document.

⇒ « **CLIENT** » désigne la personne ayant participé à une activité ou un événement, ou ayant utilisé un service proposé par un professionnel via Choup.online et qui rédige un avis à ce sujet.

⇒ « **PRESTATAIRE** » désigne l'association, l'animateur ou le fournisseur diffusant une annonce sur Choup.online pour proposer un service.

### 2 / DOMAINE D'APPLICATION

Les avis constituent aujourd'hui un élément majeur dans les processus de recherche d'informations et de décision de réservation pour les internautes. Ils offrent également une source d'informations particulièrement riche pour les prestataires dans l'amélioration continue de la qualité de leurs prestations, ainsi que dans le développement de la qualité de leur relation client. Ces Conditions Générales d'Utilisation (CGU) portent sur les principes et règles de collecte, modération et restitution des avis clients en ligne.

Elles assurent la fiabilité des processus de collecte et définissent l'ensemble des principes et exigences mis en place par Choup.online, afin de traiter de manière transparente et loyale les avis clients.

Le traitement des avis comprend les étapes de leur collecte, leur modération et leur restitution.

### 3 / CERTIFICATION AFNOR NF SERVICE

Sans en avoir la certification officielle, le processus de collecte, de modération et de restitution des avis en ligne de consommateurs de Choup.online respecte des conditions similaires à celles imposées par NF Service et garantit notamment que :

- Les règles de collecte, de modération et de publication des avis sont affichées.

- Il n'y a pas de sélection effectuée dans les consommateurs pouvant déposer un avis, ni dans les avis publiés.
- Les avis correspondent à des expériences de consommation et à des auteurs identifiés.
- Le consommateur est informé en cas de rejet de son avis.
- La société qui gère les avis ne peut pas les modifier.
- Le consommateur peut signaler un avis qui lui semble suspect.
- Les professionnels ont la possibilité de répondre aux avis.
- Les avis sont présentés par défaut du plus récent au plus ancien.

## 4 / INFORMATION DE L'INTERNAUTE

Choup.online établit des principes et règles de collecte, modération et restitution des avis auxquels les clients doivent se conformer pour que leurs avis puissent être acceptés et publiés.

### 4.1 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 le site.

### 4.2 Accessibilité

Les CGU sont affichées au moment de la collecte de l'avis ; leur validation est effectuée par une case à cocher lors de l'inscription sur le site

Elles sont également consultables via une page dédiée sur les sites Web de Choup.online.

### 4.3 Acceptation

Par validation d'une case à cocher lors de son inscription, le client accepte formellement les CGU. A cette occasion, il certifie également :

- ⇒ ne pas être en situation de conflits d'intérêts,
- ⇒ avoir eu personnellement l'expérience de consommation de l'activité, animation ou service pour lequel il dépose son avis,
- ⇒ ne joindre à son avis que des pièces (documents, photos, ...) dont il est effectivement propriétaire et/ou détenteur des droits d'utilisation,
- ⇒ accepter d'être recontacté à des fins de vérification.

Choup.online rejettera les avis qui ne respectent pas ces principes et s'engage :

=> À ce que pour chaque contrat réalisé en ligne, le client puisse laisser son avis après l'utilisation du service.

=> À ce qu'il n'y ait pas de sélection des clients en fonction de la perception de leur expérience (positive ou négative) ou de leurs caractéristiques (par exemple clients fréquents),

=> À ce qu'il n'y ait ni présentation inexacte ni tromperie sur l'objet noté (la référence de l'hébergement est reportée sur le formulaire en ligne),

#### 4.4 Contact

Choup.online est susceptible de contacter le client à des fins de vérification de l'authenticité de l'avis. Dans le cas où ce dernier ne répondrait pas aux opérations de vérification, son avis pourra être supprimé.

#### 4.5 Propriété intellectuelle

Le client cède à titre gratuit et exclusif la totalité des droits de reproduction, de représentation, de traduction, le droit d'usage, le droit d'exploitation, le droit d'adaptation et le droit de distribution des avis qu'il publie.

## 5 / PROCESSUS DE COLLECTE

### 5.1 Principes généraux

L'objectif général de la collecte est de recueillir l'avis des clients de manière objective et vérifiable. Elle veille à ce qu'aucun biais ne puisse être introduit par aucune partie prenante. Elle permet d'assurer que le client puisse exprimer son avis sur une expérience de service qu'il a lui-même vécue, en toute connaissance des modalités de dépôt et sans que le processus de collecte n'oriente en quoi que ce soit son opinion.

Afin d'éviter les conflits d'intérêts, les auteurs qui possèdent des intérêts en lien avec l'objet évalué sont exclus.

Enfin, les avis sont sollicités auprès des clients ayant utilisé un service. La collecte de l'avis n'est permise que pour les hébergements réservables en ligne sur [www.choup.online](http://www.choup.online)

### 5.2 Finalité

Les avis sont recueillis à diverses fins et notamment :

- ⇒ évaluer la satisfaction des clients suite à leur participation ou leur utilisation d'un service
- ⇒ comparer les avis des clients sur différentes propositions de service afin d'aider les

internautes dans leur décision de réservation,

- ⇒ améliorer la qualité des produits proposés,
- ⇒ promouvoir l'offre Choup.online

### 5.3 Protection des données personnelles

Choup.online respecte la législation sur la protection des données personnelles en vigueur.

Conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Liberté, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression, pour toute information le concernant en s'adressant à l'adresse suivante : Choup.online / 12 rue Georges Clemenceau 76720 AUFFAY.

### 5.4 Identification de l'auteur de l'avis

Un avis est constitué obligatoirement des attributs suivants, permettant d'attester de l'expérience de service, et qui sont recueillis lors de la phase de collecte par :

- ⇒ L'identification du client, auteur de l'avis,
- ⇒ L'horodatage du dépôt de l'avis du client,
- ⇒ date du service sur lequel porte le commentaire,
- ⇒ Un commentaire

Le client accepte également d'être recontacté à des fins de vérification, complément d'informations...

### 5.5 Structuration du contenu des avis lors de la collecte

Choup.online donne la possibilité au client 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.,
- ⇒ de ne pas copier les commentaires ou avis d'autres personnes,
- ⇒ de déposer un avis lisible, clair et compréhensible par tous,
- ⇒ d'éviter le langage SMS, les fautes d'orthographe, le langage grossier ou vulgaire, les abréviations (Ex : "c" au lieu de "c'est", "Ki" au lieu de "qui" ...),
- ⇒ de respecter les restrictions de longueur de texte,
- ⇒ de veiller à ce que les termes employés soient les plus neutres possible.

### 5.6 Formulaire de collecte

Choup.online n'oriente pas l'avis dans un sens ou un autre. Le client peut décrire son expérience de séjour avec ses mots et son langage.

### 5.7 Processus et outils de vérification lors de la collecte

Choup.online a développé des processus de vérification du contenu collecté. Ces processus combinent des outils automatisés

Les contrôles réalisés s'appuient notamment sur :

- => Les caractéristiques recueillies pendant le processus d'identification du consommateur en tant qu'utilisateur du site gestionnaire d'avis,
- => L'examen du langage utilisé dans l'avis.

Ne sont pas considérés comme contenu potentiellement problématique les avis faisant état d'une insatisfaction du client quant à son expérience de l'activité, animation ou service.

## 6 / MODÉRATION

### 6.1 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.

Choup.online utilise une modération qui est automatique et humaine

Le même délai de modération s'applique à l'ensemble des avis, qu'ils soient positifs ou négatifs.

Enfin, la modération est effectuée a posteriori par des modérateurs.

### 6.2 Modérateur

Le modérateur est en charge d'appliquer les règles de modération des avis clients.

Il peut :

- ⇒ accéder à l'intégralité du contenu de l'avis collecté,
- ⇒ accéder aux éléments collectés lors du dépôt et relatifs à l'identité de l'auteur pour pouvoir,

le cas échéant, entrer en contact avec celui-ci,

- ⇒ accéder à toutes les informations relatives à l'historique du dépôt d'avis,
- ⇒ assister les prestataires dans la rédaction des réponses aux avis clients,
- ⇒ répondre aux avis déposés,
- ⇒ refuser la publication des avis problématiques, en précisant le motif du rejet.

### **6.3 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, des CGU

L'avis client est modéré dans un délai maximum de 48h, à compter de la date de dépôt d'une réclamation considérée comme justifiée.

### **6.4 Droit de retrait**

L'auteur de l'avis peut exercer son droit de retrait, conduisant à l'arrêt de la publication de son avis. L'avis restera néanmoins enregistré dans les bases de données Choup.online.

### **6.5 Rejet de l'avis**

L'auteur de l'avis est informé systématiquement du rejet de son avis et du motif du rejet. Choup.online offre la possibilité au client de rectifier son avis rejeté pour le soumettre à nouveau à la modération.

### **6.6 Motifs de rejet d'un avis client**

L'avis d'un client peut être rejeté, notamment pour les motifs suivants :

- ⇒ Si choup.online 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 client 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 le client 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,
- => 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 déposé correspond à une réclamation identifiée, ou est en réalité une réclamation.

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

## 7 / RESTITUTION DES AVIS

### 7.1 Principes généraux

Les avis sont restitués dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de dépôt, modération incluse.

La restitution constitue :

- ⇒ un affichage de l'ensemble des avis, à l'exception de ceux rejetés par le modérateur,
- ⇒ un affichage chronologique par rapport à la date du séjour,
- ⇒ un affichage de l'information sur l'auteur de l'avis à côté de chaque avis.

Choup.online affiche tous les avis, qu'ils soient positifs ou négatifs, du moment qu'ils sont conformes à ces principes et règles et qu'ils n'ont pas été rejetés au cours du processus de modération.

Choup.online n'est pas sélectifs quant aux avis qu'ils publient. Chaque avis est également restitué dans son intégralité.

### 7.3 Information sur l'auteur de l'avis

Choup.online distingue les informations du profil visibles par le public et l'ensemble des informations fournies par le client lors du dépôt de l'avis :

- ⇒ le client dispose d'un contrôle sur la diffusion de ses données personnelles,
- ⇒ le paramétrage est protecteur de la vie privée du client et de son identité,

En acceptant ces CGU, le client consent à ce que les informations suivantes soient publiées :

- ⇒ son pseudonyme,
- ⇒ La date à laquelle il a utilisé le service

#### **7.4 Droit de réponse prestataire**

Choup.online permettent au prestataire dont le service est évalué de répondre publiquement aux avis afin :

- ⇒ de remercier le client pour sa contribution,
- ⇒ de donner sa version des faits,
- ⇒ d'indiquer les éventuels changements introduits depuis la rédaction de l'avis par le client.

Les réponses des prestataires sont modérées par Choup.online dans les mêmes conditions que les avis clients et ce, conformément aux principes et règles qui sont indiqués dans les CGU. Elles sont publiées dans un délai de sept jours calendaires, à compter de la demande à user de leur droit de réponse par les propriétaires, et sont accolées à l'avis en question. Chaque réponse est affichée sur le site sous l'avis concerné.

Le droit de réponse est accordé gratuitement au propriétaire.

#### **7.5 Critères de suppression des avis après publication**

À la demande d'un auteur d'avis, Choup.online offre la possibilité de supprimer son avis, tout en conservant la traçabilité à des fins de vérification ultérieure.

Choup.online 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 par la loi du 6 août 2004. Choup.online prend en compte les obligations légales de suppression liées à la durée maximale de conservation de fichiers contenant des données personnelles.

Lors d'une cessation d'activité d'un prestataire, Choup.online peut supprimer et archiver les avis relatifs au service en question.

Choup.online conserve un historique sur les avis supprimés du site, toutes pièces rattachées aux avis, et la raison de leur suppression pendant un délai d'au moins un an à compter de la date de suppression de l'avis.

#### **7.6 Délai de péremption des avis**

Les avis sont conservés au minimum un an, sauf exercice de son droit de retrait par l'auteur de l'avis.



Le délai de péremption est de 2 ans, à compter de la date de dépôt de l'avis.

### 7.7 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 clients expliquées précédemment, Choup.online cessera de solliciter son avis et supprimera l'ensemble des commentaires liés au client concerné.

## 8 / DIFFUSION

Le présent document s'applique aux avis collectés par choup.online : Le client donne les différents droits à choup.online de diffuser l'ensemble de ses commentaires.

## 9 / RESPONSABILITÉ

Choup.online met à disposition un outil destiné à recueillir les avis de ses clients. Cet outil est mis à disposition en l'état. Choup.online n'offre aucune garantie de quelque nature que ce soit sur cet outil, son contenu, ses performances.

Choup.online ne peuvent être tenus 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 outi

## 10 / INTERRUPTION

Choup.online se réservent le droit de mettre fin, sans préavis ni indemnité, à leur outil d'avis clients.

## 11 / ENTRÉE EN VIGUEUR

Les CGU sont applicables dès leur acceptation par l'auteur de l'avis.

Choup.online se réservent le droit de modifier à tout moment les présentes CGU.

## 12 / LOI, LITIGES, ATTRIBUTION DES COMPÉTENCES

Les présentes CGU sont soumises à l'application de la loi française.

En cas de difficulté relative à l'interprétation ou à l'application des présentes CGU, tout litige sera soumis par la partie la plus diligente aux tribunaux compétents.