

Conditions générales d'utilisation des avis clients

www.conforama.fr

CONDITIONS D'UTILISATION - AVIS PRODUIT

La mise en ligne d'un avis sur la fiche descriptive d'un produit suppose l'acceptation préalable et le respect des présentes conditions d'utilisations ci-après « CU ».

OBJECTIF DES AVIS PRODUITS

Conforama propose à ses clients, qu'ils aient acheté en magasin ou sur Internet, la possibilité de noter leurs produits et de rédiger un commentaire afin de

- Partager leur opinion et faire bénéficier les autres clients de leur expérience pour les guider dans leur achat, dans un esprit loyal et constructif
- Consulter les avis des autres clients pour faire le meilleur choix.
- Contribuer à faire évoluer et améliorer notre offre de produits et de services.

Tous les avis sont accessibles à l'ensemble des internautes et doivent donc être considérés comme une information publique. Aucune contrepartie n'est fournie aux clients en échange du dépôt d'un avis. à l'exception des avis recueillis dans le cadre de campagnes sponsorisées. Les avis recueillis dans le cadre de ces campagnes sponsorisées sont indiqués par un badge « avis récompensés »

DEPOT D'AVIS

Dans un délai de trente-cinq jours (35) jours après avoir reçu votre achat, Conforama vous envoie un email afin de vous proposer de noter le bien que vous avez acheté et de déposer un avis sur celui-ci. Un email de relance vous sera envoyé 6 jours après l'envoi du premier email.

Conforama peut par ailleurs organiser ponctuellement des campagnes sponsorisées incitant les clients qui ne l'auraient pas fait, à déposer un avis. Ces campagnes récompensent une partie des répondants par l'attribution de bons d'achat ou de lots suite au tirage au sort. Les avis recueillis dans le cadre de ces campagnes additionnelles, sont identifiés par un badge spécifique « avis récompensés ». Pour pouvoir utiliser le service, vous devez vous créer un pseudo. Ce pseudo ne doit pas comprendre le nom, prénom ou l'adresse email.

En envoyant tout contenu à Conforama, vous garantissez :

- que vous êtes le seul auteur et propriétaire des droits de propriété intellectuelle du contenu ;
- que vous avez volontairement renoncé à tous les « droits moraux » que vous pourriez avoir sur ledit contenu ;

- que tout le contenu que vous publiez est exact ;
- que vous êtes majeur ;
- que l'utilisation du contenu que vous fournissez n'enfreint pas les présentes conditions d'utilisation et ne fait préjudice à aucune personne ou entité.

De plus, vous acceptez de n'envoyer aucun contenu :

- que vous savez être faux, imprécis ou fallacieux ;
- qui enfreint tout droit d'auteur, brevet, marque de commerce, secret commercial ou autres droits de propriété, droits de publicité ou à la confidentialité de tout tiers ;
- qui enfreint toute loi ou ordonnance, ou encore tout décret ou règlement (notamment, mais sans s'y limiter, ceux qui régissent la protection des consommateurs, la concurrence déloyale, la discrimination ou la publicité mensongère) ;
- qui est ou peut raisonnablement être considéré comme étant diffamatoire, incitant à la haine, partial ou insultant sur le plan racial ou religieux, menaçant de manière illégale ou représentant un harcèlement illicite de tout individu, partenariat ou toute entreprise ;
- pour lequel vous avez été payé ou vous avez reçu une rétribution par tout tiers ;
- qui comporte des renseignements faisant référence à d'autres sites Web, adresses, adresses email, coordonnées de contact ou numéros de téléphone ;
- qui contient des virus, vers ou autres programmes ou fichiers informatiques potentiellement nocifs. Vous reconnaissez que c'est vous, et non Conforama, qui êtes responsable du contenu de votre contribution.

AUTORISATION D'EXPLOITATION

Pour tout contenu que vous soumettez, vous accordez à Conforama le droit perpétuel, irrévocable, sans droit d'auteur, transférable d'utiliser, copier, modifier, supprimer dans son intégralité, adapter, publier, traduire, créer des œuvres dérivées de ce contenu et/ou le vendre et/ou le distribuer et/ou l'intégrer sous n'importe quelle forme, sur tout support ou dans toute technologie à travers le monde sans qu'une compensation vous soit attribuée.

Tout le contenu que vous envoyez pourra être utilisé à la seule discrétion de Conforama.

MODERATION

Les commentaires et les avis font l'objet d'une modération. La modération est effectuée, par la société BAZAARVOICE Inc., société régie par les lois de l'Etat du Delaware, ayant son siège social au 3900 N. Capital of Texas Highway, Suite 300, Austin, Texas 78746 U.S.A., au nom et pour le compte de la société CONFORAMA, dans le cadre d'un contrat de prestation de services.

Ainsi, BAZAARVOICE se réserve le droit de ne pas mettre en ligne, de supprimer à tout moment, des commentaires ou des avis incluant des informations personnelles relatives à l'auteur du commentaire ou à tout tiers ou qui ne lui semblerait pas manifestement conforme à l'esprit du

site ou des avis contenant des propos injurieux ou diffamant à l'encontre de l'auteur ou à toute personne morale ou physique ou qui serait contraire à la loi et notamment des propos diffamatoires, violents, racistes, pédophiles, appelant au meurtre ou au suicide, incitant à la haine ou à la discrimination. Le contenu des commentaires des vendeurs ne doit pas porter atteinte au droit d'auteur ou à tous droits de tiers.

Les avis pourront faire l'objet d'un refus de publication pour les motifs suivants :

- Avis contenant des informations personnelles identifiables
- Avis relatif à l'expérience d'achat (service client, livraison, site web) et non au produit noté
- Avis relatif à un autre produit
- Avis faisant référence à la concurrence
- Avis contenant une URL
- Avis vague ou vide, inintelligible, langue utilisée ne correspondant pas au site
- Avis contenant une image inappropriée
- Avis comportant des injures ou vulgarités
- Avis rédigé par un mineur
- Avis avec un contenu dupliqué
- Avis comportant un appel à une action en justice
- Avis indiquant que l'utilisateur n'a pas encore testé le produit
- Avis avec un contenu inapproprié sur un autre contenu ou son auteur
- Avis mentionnant le prix

Les clients dont les messages n'ont pas été publiés suite à l'exercice de la modération, en sont informés dans les meilleurs délais, à l'adresse email communiqué. Ils sont invités à déposer un nouvel avis.

MODIFICATION OU SUPPRESSION D'UN AVIS APRES PUBLICATION

Après publication, un avis peut être signalé comme abusif ou inapproprié par un tiers via le bouton « Signaler » situé en bas à droite de l'avis en question. Les avis signalés comme abusifs peuvent ainsi faire l'objet d'une suppression.

L'auteur d'un avis peut demander la suppression de l'avis en adressant une demande au service client Conforama en cliquant sur Nous écrire pour accéder à notre formulaire de contact. Après vérification de l'identité de l'auteur (adresse e-mail, pseudonyme, achat) et de la demande, l'avis est supprimé par l'équipe de modération.

Un avis déposé ne peut pas être modifié. Il convient d'adresser au préalable la demande de suppression au service client puis de publier ensuite un nouvel avis depuis l'espace client

Délai de publication et de conservation

Les notes et les avis écrits sont en général publiés dans un délai de deux à quatre jours ouvrables. Ils sont conservés sur le Site pendant une période de 7 ans à compter de leurs dates de publication.

Responsabilité

Vous certifiez que vous êtes responsable des contenus de votre soumission. A ce titre, CONFORAMA ne vérifie pas la nature ou l'exactitude des contenus que vous publiez. En outre, aucun des contenus que vous soumettez ne sera assujéti à aucune obligation de confidentialité de la part de Conforama, ses agents, filiales, affiliées, partenaires ou tiers fournisseurs de services et leurs directeurs, cadres et employés respectifs. La responsabilité de CONFORAMA est par conséquent celle d'un hébergeur et ne saurait en aucun cas être engagée au titre des contenus mis en ligne.

Vous acceptez d'indemniser et de dégager Conforama (et ses cadres, directeurs, agents, filiales, entreprises conjointes, employés et tiers fournisseurs de services, y compris entre autres, Bazaarvoice, Inc.) de toute responsabilité dans tous et toutes réclamations, demandes et dommages (directs) de toute sorte et catégorie, connus et inconnus, du fait d'une violation de vos déclarations et garanties ci-dessus, ou de la violation par vous de toute loi ou des droits d'un tiers.

DONNEES PERSONNELLES

Le responsable de traitement est Conforama France - 80 boulevard du Mandinet, Lognes 77432 Marne La Vallée Cedex 2. Les données recueillies par l'intermédiaire de cette enquête sont destinées à des fins de gestion de la relation client et à des traitements statistiques opérés par Conforama et ses sous-traitants.

Responsabilité

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité sur vos données personnelles. Vous pouvez également définir le sort de vos données post mortem. Pour exercer vos droits, il vous suffit de nous écrire à l'adresse suivante : Délégué à la protection des données personnelles – CONFORAMA France - 80 boulevard du Mandinet, Lognes 77432 Marne La Vallée Cedex 2 ou par email dpo@conforama.fr, et d'y joindre toute pièce permettant de justifier votre identité et votre demande. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la politique de protection des données personnelles.

Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes CU sont soumises au droit français. En cas de litiges, les tribunaux français seront seuls compétents.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, CONFORAMA 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 La Boétie – 75008 Paris – www.mediateurfevad.fr. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de CONFORAMA, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout

litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Lien vers la plateforme de la Commission Européenne : ec.europa.eu/consumers/odr