

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION NOTES ET AVIS DES CLIENTS

Mise à jour : 05/2024.

La société CASTORAMA FRANCE, SAS au capital de 305.868.800 €, dont le siège social est situé Zone Industrielle – 59 175 Templemars, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille, sous le numéro 451 678 973 (ci-après « le Vendeur »), propose un service de notation et commentaires (ci-après désigné le « Service NCC ») des produits vendus dans un magasin à enseigne Castorama (ci-après désigné le « Magasin ») ou sur son site de vente en ligne [www.castorama.fr](http://www.castorama.fr) (ci-après désigné le « Site ») pour aider ses clients dans le choix des produits.

Le Service NCC permet également au Vendeur d'améliorer la satisfaction de ses clients et de proposer les meilleurs produits et d'étudier des évolutions de produits.

Les présentes Conditions Générales d'utilisation (ci-après désignées « CGU ») régissent les conditions dans lesquelles une personne qui a acheté un produit en Magasin ou sur le Site (ci-après désigné le « Client ») peut déposer une note et un commentaire (ci-après un « Avis »), éventuellement une photographie si le Site le permet, ainsi que les conditions de contrôle, modération et diffusion de ces Avis.

En soumettant un Avis, le Client accepte les CGU dans leur intégralité.

### **1. Objet des Conditions Générales d'Utilisation**

Les CGU ont pour objet de définir les conditions relatives à la mise en œuvre de la collecte, de la publication, de la conservation des Avis du Client ainsi que les conditions de traitement des données personnelles du Client, auteur d'Avis.

### **2. Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation**

Toute personne est informée qu'en émettant un Avis sur une référence de produit (ci-après le « Produit »), elle reconnaît avoir pris connaissance des CGU et les accepte sans réserve dans leur intégralité.

### **3. Conditions relatives à l'émission d'un avis & Engagements de l'Auteur d'un Avis**

#### **3.1. Conditions relatives à l'émission d'un Avis**

Les Avis sont liés à une expérience de consommation. Le Client est libre de donner l'Avis qu'il veut et le rédige comme il l'entend sous réserve de respect des CGU.

Chaque Avis donné doit nécessairement se rapporter à une expérience de consommation vécue par le Client, auteur de cet Avis. Un Avis ne peut être déposé seulement après avoir acheté le Produit et/ou l'avoir utilisé. Le Client ne pourra pas être rémunéré et/ou recevoir de contrepartie pour le dépôt de l'Avis par le Vendeur ou un tiers. Il est néanmoins précisé que le Vendeur peut organiser des campagnes d'échantillonnage qui permet à un membre de la communauté Bazaarvoice d'obtenir un produit gratuitement sous réserve qu'il dépose un Avis.

En soumettant un Avis, le Client déclare, confirme et accepte que :

- tout contenu de cet Avis doit être précis et clair et ne doit pas être faux ou fallacieux, en expliquant notamment ce qui a plu ou déplu, les axes d'amélioration, ou en donnant des exemples concrets. Les photos ne peuvent être ajoutées que pour illustrer l'utilisation du Produit. L'Avis ne doit porter que sur le Produit et non sur l'expérience client (livraison, service client, SAV etc) pour lesquels un avis spécifique peut être donné par ailleurs. En cas de non-respect, l'Avis ne sera pas publié.
- tout contenu doit respecter les lois et réglementation en vigueur,
- tout contenu doit respecter l'ordre public, les bonnes mœurs, ne doit pas être grossier, dénigrant, diffamatoire, sexiste, à caractère obscène, violent, haineux, discriminatoire, raciste, homophobe ou porter atteinte à une religion,
- tout contenu ne doit pas comporter des références à d'autres magasins ou sites internet en ce compris des liens, à des marques de produits concurrents, adresses, adresses e-mail, coordonnées ou numéros de téléphone
- tout contenu doit être exempt de virus d'ordinateur, de vers ou d'autres programmes ou fichiers informatiques potentiellement nocifs
- tout contenu ne viole pas les droits de propriété intellectuelle ou de droit à l'image d'un tiers;
- tout contenu doit être rédigé en français;
- tout contenu puisse être exploité conformément aux conditions décrites à l'article 3.7.

Le Client qui soumet l'Avis pourra être recontacté à des fins de vérification de l'Avis, d'obtenir plus d'information sur l'Avis ou pour répondre à un éventuel problème soumis dans l'Avis. Le Vendeur dispose dans sa base des éléments permettant d'identifier le Client et d'attester de son acte de consommation. L'identification peut se faire par e-mail, téléphone ou tout autre moyen permettant de rentrer en contact direct avec le Client.

Il garantit à cette fin l'exactitude et l'authenticité des données personnelles qu'il communique.

### 3.2. Dépôt d'un Avis

Le Client peut déposer un Avis en répondant à un message envoyé par le Vendeur, en cliquant sur le lien figurant dans l'email,

Le Client devra alors :

- compléter le formulaire en renseignant les champs obligatoires
- sélectionner le nombre d'étoiles afin de donner une note au Produit
- donner son avis sur le Produit
- Joindre une photo du Produit s'il le désire
- Accepter, s'il le souhaite, la collecte de ses données en cliquant sur la case à cocher prévue à cet effet.

Le Client pourra soit accepter que son prénom et la 1<sup>ère</sup> lettre de son nom figure sur l'Avis, soit indiquer un pseudonyme.

### 3.3. Processus de modération

Tous les Avis sur les Produits sont gérés par la société Bazaarvoice, notre partenaire tiers de confiance. Ce partenaire est garant d'une authenticité et impartialité totale dans la publication des Avis rédigés et du respect des CGU.

Seuls les Avis ne respectant pas les CGU ne sont pas publiés.

### 3.3.1. Principes

La modération a pour but de s'assurer de la conformité du contenu collecté au droit français et aux CGU en vue de publier, rejeter ou supprimer ce contenu.

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

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

### 3.3.2. Modération

Le Vendeur dispose d'un système de modération automatisée a priori et d'un système de modération humain.

En complément du système de modération a priori permettant par un programme informatique d'analyser les Avis et de détecter des contenus illicites, le Vendeur dispose aussi d'un système de modération humain a posteriori. Ce système permet de refuser des Avis comprenant un contenu illicite et non conforme aux CGU suite à un signalement.

Le Vendeur s'engage à retirer un Avis suite à la demande du Client, auteur de l'Avis, dans un délai de 48 heures ouvrées.

### 3.3.3. Rejet de l'Avis et motif de rejet

Le Vendeur s'engage à informer systématiquement le Client du rejet d'un Avis ainsi que du motif du rejet par e-mail. Le Vendeur offre la possibilité au Client de rectifier son Avis rejeté pour le soumettre à nouveau à la modération.

L'Avis peut être rejeté, notamment pour les motifs suivants :

- si le Vendeur estime que sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée (notamment dénigrement, diffamation, atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou au droit à l'image) ;
- si le contenu textuel comporte des injures ou grossièretés ou est inapproprié (propos racistes, sexistes etc.) ou dénigre le Vendeur ;
- si les éléments relatifs à l'identité de l'auteur ou son pseudonyme comportent des injures ou grossièretés ou un contenu inapproprié ;
- si le contenu textuel comporte des caractères aléatoires ou des suites de mots sans aucune signification ;
- si l'Avis ne concerne pas le Produit auquel il se réfère ;
- si l'Avis n'apporte pas de notation du Produit et correspond à une interrogation sur son utilisation, ses qualités, etc.
- si l'Avis sur un même Produit est déposé plusieurs fois, dans différentes versions, par le même Client. Dans cette hypothèse, l'Avis le plus récent sera conservé ;
- 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 le contenu destiné à être publié comporte des informations personnelles ;
- si le contenu comporte un appel à une action en justice ;
- si le contenu mentionne des sites internet, liens hypertexte, ;
- si le contenu textuel est clairement du spam ;
- si le contenu mentionne un concurrent identifié (explicitement ou implicitement) ;
- si le contenu porte sur l'expérience client (livraison, service client, SAV etc) et non sur le Produit ;
- si le contenu visuel comporte des éléments inappropriés ;

Le Vendeur 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 ou si une personne identifiable y figure.

#### 3.3.4. Edition et modification

Le Vendeur s'engage à ne pas modifier ou supprimer le contenu d'un Avis. Le Vendeur ne peut donc pas :

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

#### 3.4. Publication et restitution des Avis

##### 3.4.1. Restitution des Avis

Le Vendeur affiche l'ensemble des Avis qu'ils soient positifs ou négatifs du moment qu'ils n'ont pas été rejetés au cours du processus de modération ou a posteriori dans un délai de 72 heures ouvrées.

Le Client recevra un email de confirmation de la publication de l'Avis en cas d'approbation de celui-ci par le Vendeur.

Le Vendeur ne fait pas de sélection quant aux Avis qu'il publie. Le Vendeur affiche par défaut les Avis chronologiquement du plus récent au plus ancien sur la base de la date de dépôt de l'Avis.

Néanmoins, tout utilisateur peut aussi demander le classement :

- par ordre chronologique du plus ancien au plus récent
- par la note du Produit (croissant ou décroissant)
- par les plus utiles
- par les plus pertinents
- par langue

Le Vendeur restitue les Avis dans leur intégralité.

Le Vendeur peut afficher en dessous de chaque Avis le droit de réponse du représentant du Produit évalué.

Le Vendeur n'agrège pas de note et ne pondère pas de note. Il affiche de manière transparente la note moyenne obtenue. La note est obtenue par le calcul suivant : Note moyenne = (somme des notes des Avis publiés / nombre total des Avis publiés).

Les Avis sont conservés pendant une durée de cinq (5) ans.

#### 3.5. Droit de réponse du Client et/ou du fabricant du Produit concerné par l'Avis

En soumettant un Avis, le Client fournit son adresse e-mail et accepte que le Vendeur l'utilise pour le contacter en cas de vérification de l'Avis et sur l'état du commentaire (acceptation, rejet).

Le Vendeur donne la possibilité au fabricant du Produit évalué, de répondre à tout moment à un Avis reçu par le biais de son backoffice client.

Il peut alors être donné une réponse à l'Avis par le Vendeur :

- Remercier le Client pour sa contribution
- Donner des éléments de réponse à des questions ou commentaires présents dans l'Avis
- Indiquer les éventuels changements introduits dans le Produit depuis la rédaction de l'Avis

Les réponses sont affichées en dessous des Avis concernés.

Le Client recevra un email pour prendre connaissance de tout message en réponse à son Avis.

#### 3.6. Droit de signaler un Avis incorrect

Le Vendeur met à la disposition de toute personne la possibilité de « signaler » un Avis si elle le considère incorrect, déplacé, non justifié ou ne répondant pas aux CGU.

### 3.7. Exploitation des Avis

Le Client (auteur de l'Avis) concède au Vendeur, à titre gratuit, le droit d'exploiter l'Avis, son contenu en ce compris les photos.

Le Client accorde une licence gratuite non exclusive et transférable d'utilisation de son Avis au Vendeur pour la durée de conservation de l'Avis et pour le monde entier sur le Site du Vendeur, sous le Produit concerné par l'Avis.

La licence d'utilisation comprend :

- le droit de reproduction : soit de pouvoir reproduire ou faire reproduire, dupliquer ou faire dupliquer, copier ou faire copier, enregistrer ou faire enregistrer, éditer ou faire éditer le contenu de l'Avis sous sa forme originale, sa date d'émission, le prénom, le pseudo de l'auteur, sans limitation du nombre d'exemplaires, par tous procédés, moyens présents et à venir, sur tous formats et supports présents ou à venir notamment les supports promotionnels et publicitaires tels que catalogue/dépliant, affiche ou étiquette dans les magasins du groupe KINGFISHER, sites web, réseaux sociaux, e-mails.
- le droit de diffusion : sans limitation de nombre par voie hertzienne, par satellite, par télédiffusion, par tout autre moyen de télécommunication actuel ou à venir notamment par le biais du Site, des sites Internet et applications des sociétés du groupe KINGFISHER dans le monde (Castorama, B&Q, Brico Dépôt, Screwfix, Koctas, Trade Point), des sites communautaires sur lesquels le Site est mis en avant, des e-mails et newsletter envoyés par le Vendeur, spots TV et radio, bandeau publicitaire sur des sites web et magasins du groupe KINGFISHER.
- le droit d'adaptation : soit le droit de procéder à ajustement, correction, troncage de l'Avis notamment sous forme de citation à des fins promotionnelles et sans dénaturer le sens de l'Avis et la position de son auteur.
- le droit d'incorporer l'Avis dans d'autres œuvres de quelque nature de ce soit et sur quelque support que ce soit.
- le droit de procéder à la traduction de l'Avis en toute langue sous réserve de ne pas en dénaturer le sens de l'Avis et la position de l'auteur.

Autrement dit, les Avis pourront notamment être reproduits sur tout support de communication du Vendeur, y compris les supports de communication des sociétés du groupe Kingfisher.

## 4. **Données personnelles**

Dans le cadre de l'intérêt légitime du Vendeur, agissant en qualité de responsable de traitement, d'aider ses clients dans le choix des produits et services vendus et afin d'améliorer ses produits et services, un service de notation et commentaires clients est nécessaire pour mesurer l'engagement et satisfaction client, gérer la modération, créer du contenu et améliorer la conversion des ventes. Des actions d'engagement peuvent être associées au dépôt d'un avis telle que l'organisation d'un jeu concours, basé sur le consentement du Client.

Les avis peuvent être visibles sur les sites internet d'autres entités du Groupe Kingfisher utilisant le même service.

Les données personnelles traitées sont celles mentionnées dans le formulaire de saisie de l'Avis ainsi que des données techniques du matériel utilisé. **Le vendeur invite à ne pas saisir de données personnelles (numéro de téléphone, adresse, nom...) dans le contenu de l'Avis.**

Les données d'utilisation et réponses fournies (contenu de l'Avis) sont en outre utilisées de manière anonyme pour générer des informations commerciales utilisées notamment pour améliorer le service par l'intermédiaire de moyens technologiques sans implication humaine significative.

En l'absence de demande de suppression, les données d'identification sont liées à l'Avis pendant une période de cinq ans suivant le dépôt de l'Avis.

Les données personnelles du Client sont traitées par préférence au sein de l'Espace Economique Européen. Toutefois, des traitements sont également nécessaires au Royaume-Uni et aux Etats-Unis.

Plus de détails sur la manière dont les données sont traitées et sur l'exercice des droits, notamment d'accès, de rectification ou de suppression, dans la politique de [protection des données](#).

## **5. Loi applicable et tribunal compétent**

Il est expressément convenu que la loi ayant vocation à s'appliquer est la loi Française.

Tous les litiges relatifs aux Avis, concernant notamment la validité, l'interprétation et, ou l'exécution des CGU, seront soumis à la compétence des tribunaux français.