

RÈGLES DE COMMUNICATION EKOMI

I. Conditions et règles d'évaluation applicables aux feedbacks consécutifs à des transactions

Nous nous réjouissons que vous preniez le temps de nous faire connaître votre avis.

Votre avis aide d'autres consommateurs à se faire une idée du fournisseur, de ses produits et prestations de services diverses. Chaque évaluation livrée, qu'elle soit positive ou critique, entre dans les statistiques d'évaluation de l'entreprise évaluée et du produit ou de la prestation de service évalué(e) ; elle fait donc partie des éléments eKomi Trust au même titre que la page du certificat, le widget et le sceau à condition qu'elle soit conforme aux règles d'évaluation que vous déclarez accepter au moment de fournir une évaluation. Les évaluations positives et négatives sont traitées de manière égale tout au long du processus d'évaluation.

Ici s'applique un principe fondamental : l'avis doit être donné sous une forme polie, objective, constructive et conforme aux faits. Les allégations factuelles fausses peuvent avoir des conséquences judiciaires.

Les évaluations et notations des fournisseurs et des produits sont représentées et calculées pour l'Entreprise chacune individuellement. Leur fusion n'est pas autorisée.

La fourniture de l'avis doit avoir lieu hors de toute influence et en un lieu invisible.

1. Conditions régissant la fourniture d'évaluations et principes

a. Une évaluation se compose au moins d'une note en étoiles et d'un commentaire d'évaluation. Elle peut être complétée par des photos et vidéos sous réserve que eKomi fournisse cette fonctionnalité. Dans les présentes conditions, l'acceptation du terme « Évaluation » inclut la note en étoiles, le commentaire d'évaluation proprement dit et le cas échéant les photos et vidéos transmises dans le cadre de l'évaluation.

b. Condition préalable à la fourniture d'une évaluation : vous et le fournisseur devez avoir conclu un contrat portant sur l'achat de produits ou la fourniture de prestations de services, lequel contrat vous ouvre droit à fournir une évaluation eKomi. Si les conditions préalables sont réunies et que vous n'avez reçu aucun lien d'évaluation, vous pouvez le demander à eKomi. Vous devrez ce faisant prouver que vous avez conclu avec le fournisseur un contrat au sens de ce qui précède.

c. Vous pouvez livrer votre évaluation dans les six mois consécutifs à la réception du lien d'évaluation ; passé ce délai, le lien d'évaluation n'est plus valable.

d. Est habilitée à fournir une évaluation uniquement la personne qui a fait personnellement l'expérience du produit/de la prestation de service provenant du fournisseur..

e. Vous ne pouvez exiger juridiquement ni de pouvoir émettre une évaluation, ni que votre évaluation soit publiée.

f. Conformément aux exigences légales ou aux critères de qualité eKomi, l'évaluation sera publiée au moment de la période de la transaction et/ou à la date de l'évaluation.

g. Conformément aux exigences légales ou aux critères de qualité eKomi, l'évaluation d'un identifiant clair de l'évaluateur (pour prouver une transaction personnelle) est publiée ; il peut également s'agir d'un pseudonyme.

h. Aucune contrepartie n'est fournie en échange du dépôt des avis.

2. Consentement de droit

a. En fournissant votre évaluation, vous conférez gratuitement à eKomi le droit simple (non exclusif), transmissible et sous-licenciable de reproduire, diffuser, traiter et restituer publiquement (y compris de rendre accessible au public) l'évaluation que vous avez fournie (cf. section 1.a).

b. eKomi est en droit d'intégrer l'évaluation en particulier dans ses propres pages Web et de consentir notamment – au fournisseur évalué et aux partenaires coopérant avec eKomi et qui se trouvent en lien avec les évaluations eKomi (Google p. ex.) – le droit de reproduire l'évaluation, de la diffuser et de la rendre publique en ligne et hors ligne, notamment aussi à des fins publicitaires.

3. Contenus prohibés dans les commentaires d'évaluation

Les contenus suivants des commentaires d'évaluation sont prohibés :

- Contenus répréhensibles et en quoi que ce soit contraires au droit, en particulier les insultes, dénigrements, menaces illicites, critiques dédaigneuses, affirmations factuelles fausses, contenus dangereux pour la jeunesse, contenus glorifiant la violence, discriminations, propos racistes, etc.
- Contenus qui peuvent porter atteinte aux droits d'auteur, droits des marques, droits exclusifs divers ou aux droits personnels de tiers.
- Affirmations relatives à l'effet thérapeutique et à l'efficacité de préparations et d'appareils pharmaceutiques, d'applications ou de procédés médicaux, de thérapies, etc.
- Indications concrètement chiffrées de prix et de frais divers (p. ex. frais d'expédition)
- Données à caractère personnel et données permettant de remonter jusqu'à une personne précise (p. ex. les noms, adresses, adresses IP, numéros clients, numéros de commande, coordonnées de cartes bancaires ou de crédit, numéros d'assurance, âges, dates de naissance) ainsi que les données suivantes se référant à des entreprises : Noms d'entreprises, marques, coordonnées de télécommunication (numéro de téléphone, de télécopie, adresses e-mail). Sont exclues les données personnelles et personnalisables qui ont été volontairement divulguées par la personne concernée ou ses représentants autorisés pour l'utilisation d'eKomi dans le cadre du processus d'évaluation. Ces données seront conservées par eKomi conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données et supprimées après élimination de la motivation.
- Restitution de communications individuelles (p. ex. extrait d'un échange de courriels)
- (Hyper)liens vers des contenus et scripts externes
- Contenus sans aucune teneur informative (p. ex. suites insensées de chiffres, de lettres, de symboles)

- Commentaires qui ne font exclusivement que renvoyer à d'autres évaluations
- Affirmations sur des produits dans le cadre d'une évaluation de fournisseurs
- Affirmations sur des boutiques/fournisseurs dans le cadre d'une évaluation de produits
- Références directes ou indirectes à des concurrents ou produits de concurrents du fournisseur évalué ou du fabricant du produit évalué ; les renvois globaux à autre chose sans nommer de fournisseurs concrets ou de produits concrets sont admis
- Évaluations qui renvoient exclusivement à d'autres évaluations, d'autres fournisseurs ou d'autres produits

4. Évaluations prohibées

Les évaluations suivantes sont prohibées :

- Évaluations dans lesquelles la note en étoiles et les développements dans le commentaire se contredisent (p. ex. une note d'une étoile mais avec un commentaire tout à fait positif)
- Évaluations fondées sur des circonstances qui n'ont pas de lien reconnaissable avec les prestations de l'entreprise évaluée et/ou avec les propriétés du produit évalué (par ex. une évaluation négative du fournisseur parce que le produit ne répond pas aux attentes ; l'évaluation critique du produit devrait être placée dans l'évaluation du produit)
- Évaluations d'un produit fournies dans le cadre d'une évaluation d'un fournisseur, et inversement. eKomi est en droit de les transférer dans la catégorie d'évaluation respectivement pertinente.
- Évaluations dans lesquelles les notes en étoiles sont fondées, dans les commentaires d'évaluation, sur des circonstances situées hors du domaine de responsabilité du fournisseur (p. ex. un retard de livraison en raison d'une grève de la poste) ou sur des circonstances auxquelles l'évaluateur pouvait s'attendre avant de conclure le contrat (p. ex. si la page du produit prévenait de longs délais de livraison)
- Avis et notations d'un personne de moins de 13 ans

5. Transmission de photos et vidéos

a. Aux photos et vidéos transmises à eKomi s'applique la section 3 de façon correspondante. Les photos et les vidéos présentant les contenus susmentionnés sont prohibées.

b. Des photos et vidéos ne peuvent être transmises à eKomi que si et dans la mesure où:

- Ces photos et vidéos ainsi que leurs contenus (p. ex. les textes, photos, titres musicaux, etc., reproduits dedans) jouissent de tous les droits nécessaires à leur reproduction, diffusion et à leur publication, en particulier des droits d'auteur, et si elles sont exemptes de droits de tiers. Vous devez vous-même jouir des droits que vous consentez à eKomi en vertu de la section 2 et
- Toutes les personnes représentées dans ces supports doivent expressément avoir accepté d'apparaître en personne en public sur Internet.

6. Traitement, par eKomi, des évaluations

a. eKomi va vérifier toutes les évaluations émises (les positives comme les négatives) avant de les publier pour détecter les contenus prohibés.

b. Les contenus prohibés dans les commentaires d'évaluation sont généralement supprimés ou rendus illisibles par eKomi au moyen d'astérisques (***) ; cependant, la note en étoiles et les contenus restants sont conservés. Une évaluation complète peut être entièrement supprimée si les circonstances du cas d'espèce le font paraître approprié et/ou nécessaire, notamment lorsqu'une note en étoiles repose visiblement sur des faits exposés dans le commentaire d'évaluation qui s'avèrent faux ou qui doivent être traités comme faux :

c. eKomi est en droit d'effacer entièrement ou partiellement des évaluations lorsque :

- eKomi ou le fournisseur y sont tenus sur la base d'une décision judiciaire ou administrative ;
- Dans le cadre d'une déclaration d'abstention sérieuse envers un tiers, le fournisseur ou l'évaluateur s'est engagé à retirer ou à faire retirer des contenus des commentaires d'évaluation et/ou des notes en étoiles ;
- eKomi juge probable après un examen sommaire de l'ensemble des circonstances, que l'évaluation porte atteinte aux droits de l'entreprise et/ou aux droits d'un tiers, notamment si elle contient des affirmations factuelles fausses ou si elles contreviennent de toute autre manière au droit ;
- eKomi a des raisons de croire que les évaluations sont imputables à des actes abusifs et/ou manipulateurs ou à des actes avec intention de nuire de la part du commettant ou de tiers ;
- Les motifs de fourniture d'une évaluation sont imputables à des circonstances dont l'entreprise n'a, de façon reconnaissable, pas à répondre ;
- Il y a présence de circonstances rendant de façon compréhensible une intervention nécessaire.

d. Les photos et vidéos présentant des contenus prohibés sont toujours intégralement supprimées ; eKomi ne modifie pas les contenus (retouches, raccourcissements, etc.).

e. Les évaluations de produits fournies dans le cadre d'une évaluation de fournisseur ou inversement peuvent être déplacées par eKomi dans la catégorie d'évaluation respectivement pertinente.

f. Dans le cas où des évaluations prohibées ont été fournies, eKomi peut consentir à des évaluateurs la possibilité de fournir une nouvelle évaluation.

7. Dialogue avec la clientèle

a. Si dans le cadre de la fourniture d'une évaluation vous fournissez aussi – de votre propre initiative – une adresse électronique, l'entreprise évaluée ou l'entreprise dont vous avez évalué le produit peut entrer en contact avec vous via le système d'évaluation eKomi afin de discuter de l'évaluation avec vous.

b. La participation au dialogue clients est volontaire et vous pouvez y mettre fin unilatéralement à tout moment sans indiquer de motifs.

c. À travers le dialogue client, l'évaluateur de l'avis peut accepter de retirer ou modifier son avis. eKomi fournira alors à l'évaluateur la possibilité de fournir une nouvelle évaluation pour remplacer la précédente.

II. Règles générales de communication pour tous les utilisateurs des prestations eKomi

Règle applicable à toute communication dans le cadre de toutes prestations de services fournies par eKomi :

Ici s'applique un principe fondamental : la communication doit se dérouler sous une forme polie, objective, constructive et conforme aux faits. Les allégations factuelles fausses peuvent avoir des conséquences judiciaires.

En cas d'infraction répétitive aux règles de communication eKomi, eKomi sera en droit d'exclure les utilisateurs concernés de toute poursuite d'utilisation des prestations de services eKomi. Cela ne délie pas les utilisateurs correspondants de remplir leurs obligations contractuelles envers eKomi.

Les contenus suivants ne sont pas admis et pourront être effacés par eKomi :

- Contenus répréhensibles et en quoi que ce soit contraires au droit, en particulier les insultes, dénigrements, menaces illicites, critiques dédaigneuses, affirmations factuelles fausses, contenus dangereux pour la jeunesse, contenus glorifiant la violence, discriminations, propos racistes, etc.
- Contenus qui violent les droits d'auteur, droits des marques et droits d'exclusivité ou les droits personnels de tiers
- Affirmations relatives à l'effet thérapeutique et à l'efficacité de préparations et d'appareils pharmaceutiques, d'applications ou de procédés médicaux, de thérapies, etc.
- Indications concrètement chiffrées de prix et de frais divers (p. ex. frais d'expédition)
- Données à caractère personnel et données permettant de remonter jusqu'à une personne précise (p. ex. les noms, adresses, adresses IP, numéros clients, numéros de commande, coordonnées de cartes bancaires ou de crédit, numéros d'assurance, âges, dates de naissance) ainsi que les données suivantes se référant à des entreprises : Noms d'entreprises, marques, coordonnées de télécommunication (numéro de téléphone, de télécopie, adresses e-mail). Sont exclues les données personnelles et personnalisables qui ont été volontairement divulguées par la personne concernée ou ses représentants autorisés pour l'utilisation d'eKomi dans le cadre du processus d'évaluation. Ces données seront conservées par eKomi conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données et supprimées après élimination de la motivation.
- Restitution de communications individuelles (p. ex. extrait d'un échange de courriels)
- (Hyper)liens vers des contenus et scripts externes
- Contenus sans aucune teneur informative (p. ex. suites insensées de chiffres, de lettres, de symboles)
- Commentaires qui ne font exclusivement que renvoyer à d'autres évaluations

- Affirmations sur des produits dans le cadre d'une évaluation de fournisseurs
- Affirmations sur des boutiques/fournisseurs dans le cadre d'une évaluation de produits
- Références directes ou indirectes à des concurrents ou produits de concurrents du fournisseur évalué ou du fabricant du produit évalué ; les renvois globaux à autre chose sans nommer de fournisseurs concrets ou de produits concrets sont admis
- Évaluations qui renvoient exclusivement à d'autres évaluations, d'autres fournisseurs ou d'autres produits

Mise à jour par Ekomi : 22 mai 2018

Plus d'informations via : <https://www.ekomi.fr/fr/regles-de-communication/>