



## NOTES ET AVIS DES CLIENTS QUESTIONS ET REPONSES

### CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

#### **1. PREAMBULE :**

Ces Conditions générales d'utilisation (Ci-après les « CGU ») régissent votre comportement associé au service de Notes et Avis des Clients et au service de Questions et Réponses proposés par Leroy Merlin (Ci-après le « Service CRR »). Dans l'éventualité d'un conflit entre la Politique de confidentialité de Leroy Merlin et ces conditions générales d'utilisation, ces conditions générales d'utilisation prévaudront en ce qui concerne le Service CRR.

L'utilisation du Service CRR implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions d'utilisation.

#### **2. SOUMISSION DE CONTENU :**

L'utilisation du Service CRR nécessite l'utilisation ou la création d'un compte utilisateur. Il vous sera demandé de vous connecter si ce n'est déjà fait, ou de créer un compte lors de la validation du formulaire.

L'utilisation du service vous laisse la possibilité de soumettre différents contenus :

- les avis, vous permettant de partager votre expérience de consommation suite à l'achat d'un produit ou d'un service. Le dépôt de cet avis passera par le remplissage d'un formulaire de dépôt dédié, accessible directement depuis la page produit ou la page service concernée. Le formulaire est composé des éléments suivants :
  - note globale sur l'expérience de consommation du produit ou sur la réalisation du service (obligatoire) ;
  - titre de l'avis (obligatoire) ;
  - commentaire détaillant l'expérience de consommation du produit ou le résultat du service (obligatoire). Ce dernier doit être composé d'un minimum de 50 caractères et d'un maximum de 1500 caractères. Le commentaire doit refléter la propre expérience de consommation de l'utilisateur du produit ou du service ;
  - champ oui / non de recommandation du produit ou service (obligatoire) ;
  - photo du résultat suite à l'utilisation du produit ou la consommation du service, limité à 6 photos maximum (optionnel) ;
  - champ oui / non sur l'appréciation du rapport qualité / prix (optionnel) ;
  - champ oui / non sur l'appréciation de l'esthétisme (optionnel) ;
  - champ oui / non sur l'appréciation de la simplicité de pose / d'utilisation (optionnel) ;
  - possibilité d'ajouter des critères d'appréciation avec réponse oui / non (optionnel) ;
  - date d'achat approximative du produit (obligatoire). Cette date permet d'évaluer la période de consommation avant dépôt de l'avis ;
  - pseudo (obligatoire) ;
- les questions, vous permettant d'interroger les internautes ayant utilisé le produit ou service sur

des spécificités qui n'apparaîtraient pas dans la fiche technique du produit ou service. Le dépôt de cette question passera par le remplissage d'un formulaire de dépôt dédié, accessible directement depuis la page produit ou la page service concernée. Le formulaire se compose des éléments suivants :

- question (obligatoire) ;
- plus de détails permettant de préciser la question (optionnel) ;
- ajouter des photos permettant d'aider à la compréhension de la question (optionnel) ;
- pseudo (obligatoire) ;
- les réponses, vous permettant de répondre aux différentes questions posées par les internautes sur un produit ou service que vous avez déjà acheté.
  - votre réponse (obligatoire) ;
  - ajouter des photos étayant votre réponse (optionnel) ;
  - pseudo (obligatoire) ;

En soumettant tout contenu à Leroy Merlin, vous déclarez et confirmez :

- que vous êtes le seul auteur et propriétaire des droits de propriété intellectuelle dans ce contenu ;
- que vous avez réellement et dans un temps raisonnable, utilisé ou bénéficié du résultat issu de l'achat d'un produit ou d'un service.
- que tout contenu que vous avez envoyé est précis ;
- que vous avez au moins quinze (15) ans ;
- que l'utilisation du contenu que vous fournissez ne viole pas ces conditions générales d'utilisation et ne fait préjudice à aucune personne ou entité.

Vous acceptez et déclarez en outre que vous ne soumettrez aucun contenu :

- que vous savez être faux, imprécis ou fallacieux ;
- qui comportent des éléments incompréhensibles au point de le rendre inintelligible ou dont la photo n'est pas conforme ;
- qui ne constitue pas un avis client mais une question ou une réclamation ;
- comportant des accusations graves et/ou faisant référence à une procédure juridique ;
- qui viole tout droit d'auteur, brevet, marque de commerce, secret commercial ou autres droits de propriété ou droits de publicité ou de confidentialité de tout tiers;
- qui viole toute loi, statut, ordonnance ou règlement (y compris, entre autres, ceux qui régissent le contrôle des exportations, la protection des consommateurs, la concurrence déloyale, l'anti-discrimination ou la fausse publicité) ;
- qui est, ou peut raisonnablement être considéré comme étant, diffamatoire, haineux, partial ou offensif sur le plan racial ou religieux, menaçant de manière illégale ou représentant un harcèlement illégal de tout individu, partenariat ou entreprise ;
- pour lequel vous avez été payé ou vous avez reçu toute rémunération par tous tiers ;
- qui comporte des renseignements faisant référence à d'autres sites Internet, adresses, adresses e-mail, coordonnées ou numéros de téléphone ;
- qui contient tout virus d'ordinateur, des vers ou d'autres programmes ou fichiers informatiques potentiellement nocifs.

Vous acceptez d'indemniser et de dégager Leroy Merlin (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 et indirects) de toute sorte et catégorie, connus et inconnus, y compris les honoraires d'avocat raisonnables, 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.

### **3. MODERATION DE CONTENU :**

Tous les avis et notes, questions et réponses déposés font l'objet d'une modération automatique via un système d'algorithmes mis en place chez notre prestataire, puis humaine avant publication sur le site. Cette modération a pour but de vérifier la conformité de l'avis, de la question ou de la réponse avec le droit français et les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Les notes et les avis sont publiés après modération dans un maximum de 72h (heures ouvrées). Les questions seront publiées après modération généralement dans les 30 minutes à 1h (durant les heures ouvrées) et les réponses seront publiées dans les 24h (heures ouvrées). Suite à la modération, vous recevrez un email vous informant de la publication ou du refus de votre note et avis, question ou réponse.

Les motifs de rejets suivants s'ajoutent à ceux présents à l'article 2 et couvrent les notes et avis, questions et réponses :

- fait référence à la concurrence (comparaison, incitation à l'achat, ...)
- informations personnelles identifiables (email, adresse postale, numéro de téléphone, etc., ...)
- fait référence à un problème lié à la livraison, au service clientèle ou à tout autre service associé à l'achat mais sans rapport avec le produit ou service acheté.
- image ou contenu inappropriés
- image ou contenu sans rapport avec le produit ou le service.
- contient une url
- vague ou vide, besoin de précisions
- vulgaire ou diffamatoire, portant atteinte à l'honneur du professionnel
- mention du prix
- l'avis relatif à un produit, sans rapport avec l'expérience d'usage du produit par le client, commente une caractéristique ou un usage dont le produit ne dispose pas mais pour lequel le client a pu être clairement informé via la fiche produit ou la désignation produit
- langue ne correspondant pas à la langue du site
- âge inapproprié, rédigé par un mineur de quinze (15) ans
- contenu dupliqué
- absence d'expérience personnelle

Vous certifiez que vous, et non Leroy Merlin, êtes responsable des contenus de votre soumission. Aucun des contenus que vous soumettez ne sera assujetti à aucune obligation de confidentialité de la part de Leroy Merlin, ses agents, filiales, affiliées, partenaires ou tiers fournisseurs de services et leurs directeurs, cadres et employés respectifs.

Tout contenu que vous soumettez peut être utilisé à la seule discréction de Leroy Merlin. Leroy Merlin se réserve le droit de changer, condenser ou supprimer tout contenu du site Internet de Leroy Merlin, que Leroy Merlin considérera, à sa seule discréction, comme étant en violation des directives relatives au contenu ou de toute autre disposition de ces conditions générales d'utilisation.

Les notes et avis ainsi que les questions et réponses publiés sur le site leroymerlin.fr ne pourront faire l'objet d'aucune modification de votre part ou de celle de Leroy Merlin. Les textes des notes et avis, questions et réponses sont donc par définition définitifs une fois soumis à modération (sauf demande explicite de modification par le modérateur).

#### **4. TYPOLOGIES ET BADGES ASSOCIES :**

Les notes et avis, questions ou réponses présents sur le site leroymerlin.fr sont répartis en trois (3) catégories. Dans un souci de transparence et de précision, des badges peuvent y être ajoutés. Ces badges sont des icônes, pictogrammes et libellés indiquant la typologie de chaque note et avis, question ou réponse :

- Natifs : cette typologie regroupe les questions posées par les internautes en prévision d'un achat. Elle concerne également les notes et avis ou réponses déposés par un bricoleur ayant acheté le produit ou service concerné. Ces notes et avis, questions ou réponses peuvent être déposés spontanément via la fiche du produit ou service. Ils peuvent également être déposés après sollicitation de la part de Leroy Merlin.
- Syndiqués : ces notes et avis, questions ou réponses ont initialement été déposés sur le site de l'un des partenaires de Leroy Merlin proposant le même produit ou service. Ils sont par la suite dupliqués sur le site leroymerlin.fr. Les notes et avis, questions ou réponses syndiqués stipulent, après la date de dépôt de l'avis, le site internet d'origine de l'évaluation. Ex. : *avis déposé le 01 janvier 1900 sur le site de « nom du partenaire »*. Le logo du partenaire est également présent à droite de chaque note et avis, question ou réponse syndiquée.
- Contrepartie : Leroy Merlin et ses partenaires peuvent être amenés à offrir une contrepartie (lot, bon d'achat, ...) à un contributeur pour le dépôt d'une note et d'un avis, notamment dans le cadre d'un test produit. Cette contrepartie sera offerte au consommateur que son avis soit positif ou négatif. Tous les avis ayant fait l'objet d'une contrepartie sont signalés par la présence de la mention : « avis testeur ».

D'autres badges peuvent être indiqués à côté des notes et avis, questions ou réponses :

- Acheteur vérifié : certifie l'achat effectif du produit ou du service par le rédacteur de l'avis avant le dépôt de ce dernier sur le site.
- Produit recommandé : le rédacteur de l'avis indique qu'il recommande ce produit ou ce service aux autres bricoleurs.

#### **5. DUREE DE PUBLICATION, CONSERVATION ET DROITS :**

Une fois modérés et publiés, les notes et avis, questions ou réponses restent présents pendant une durée maximale de cinq (5) ans.

Leroy Merlin se réserve la faculté de dépublier un avis lorsque cet avis est devenu obsolète du fait d'une amélioration du produit par le fabricant. Un produit est considéré comme amélioré sur la base de tests réalisés par Leroy Merlin, le fabricant ou un laboratoire externe indépendant. En tout état de cause, les avis relatifs à une caractéristique améliorée du produit sont dépubliés à compter de la mise en vente du premier lot du produit amélioré.

Les avis dépubliés seront conservés un (1) an conformément à la norme NF Z74-501 de 2013. Vous pourrez obtenir communication du numéro de commande ou du numéro de lot à partir duquel le produit a été mis en vente ne magasin et sur le site internet leroymerlin.fr.

La suppression du produit ou du service du catalogue Leroy Merlin peut également entraîner la dépublication des notes et avis, questions ou réponses qui y sont associés.

Pour tout avis que vous donnez, vous octroyez à Leroy Merlin un droit perpétuel, irrévocable de conservation, transférable et une licence pour utiliser, copier, modifier, supprimer dans son intégralité, adapter, publier, traduire, créer des travaux dérivés de et/ou vendre et/ou distribuer ce contenu et/ou intégrer ce contenu dans une forme, moyen ou technologie à travers le monde sans qu'une compensation vous soit donnée.

Les notes et avis, questions ou réponses pourront être utilisés aussi bien par Leroy Merlin que ses partenaires. Ils pourront être diffusés par mailing, site internet, brochure ou catalogue, affichage magasin, à la radio, à la télévision ou tout autre support de communication.

## **6. DONNEES PERSONNELLES :**

### **Données collectées et finalités :**

Vos données personnelles (adresse électronique, pseudo, civilité, prénom, nom, code postal) qui sont collectées par Leroy Merlin dans le cadre du Service CRR sont traitées dans le respect des principes de protection de la vie privée et des données personnelles conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés » modifiée par la loi du 6 août 2004. Leroy Merlin utilise les Données Personnelles afin de publier votre note et avis et/ou votre question ou réponse.

### **Destinataires :**

Vos Données Personnelles communiquées lors de la soumission de votre adresse e-mail dans le cadre du Service CRR sont collectées par Leroy Merlin.

Leroy Merlin est susceptible de transmettre vos Données Personnelles à l'un de ses partenaires disposant des mêmes garanties de sécurité.

Les présentes Données Personnelles seront hébergées au sein de l'Union européenne (hors Royaume Uni) sur des serveurs sécurisés.

De plus, vous disposez d'un droit de consultation, de modification et de suppression de toutes les Données Personnelles collectées vous concernant. Ces droits peuvent être exercés directement en adressant un mail à l'adresse suivante :

relationclient.siege@leroymerlin.fr.

Leroy Merlin pourra être amené à communiquer vos Données Personnelles à des tiers sur réquisition des autorités judiciaires, policières ou administratives.

L'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation emporte acceptation de la politique relative aux données personnelles mise en œuvre par Leroy Merlin.

## **7. MAINTENANCE ET INTERRUPTION DE SERVICES**

Leroy Merlin s'efforcera dans la mesure du possible de vous assurer une accessibilité du Service CRR à tout moment.

L'exploitation du Site pourra être momentanément interrompue, et ce compris en cas de force majeure, de maintenance prévue ou non, de mises à jour ou d'améliorations techniques, de réparations d'urgences du Site, pour en faire évoluer son contenu et/ou sa présentation, ou en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Leroy Merlin. Leroy Merlin s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter ces perturbations pour autant qu'elles lui soient imputables et/ou les conséquences de ces dernières.

Leroy Merlin n'est en aucun cas responsable d'une indisponibilité du Site et/ou des Services, d'un non-fonctionnement, d'une impossibilité d'accès, d'une suspension ou interruption du Site ou des Services, ou de mauvaises conditions d'utilisation du Site et/ou des Services, pour quelque cause que

ce soit et ne saurait être tenue responsable des préjudices directs et indirects de toute nature résultant de ces faits.

## **8. MODIFICATION DES CGU**

Leroy Merlin se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes CGU à tout moment et vous notifie par e-mail et de façon apparente les modifications effectuées.

Vous déclarez en avoir pris connaissance et acceptez les droits et obligations y afférents. Les CGU entrent en vigueur dès leur publication et remplacent immédiatement les anciennes CGU pour toutes les opérations à venir.

## **9. GESTION DES LITIGES**

Etape 1. En cas de litige né à l'occasion de l'utilisation du Site, vous pouvez adresser une réclamation écrite à Leroy Merlin, dont les coordonnées figurent en bas des présentes.

Etape 2. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par Leroy Merlin, ou en cas d'absence de réponse sous deux (2) mois, vous pouvez saisir la Voix Du Client de Leroy Merlin, par e-mail : [relationclient.siege@leroymerlin.fr](mailto:relationclient.siege@leroymerlin.fr) ou par courrier adressé aux coordonnées suivantes :

LEROY MERLIN – Voix du Client RUE  
Chanzy-Lezennes  
59 712 LILLE CEDEX 9

Etape 3. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par la Voix du Client, ou en cas d'absence de réponse, vous pouvez adresser une réclamation écrite au service de médiation FEVAD, pour toute réclamation liée à l'utilisation du Service CRR introduite au cours des douze (12) derniers mois, par voie électronique : [www.mediateurfevad.fr](http://www.mediateurfevad.fr). ou par courrier adressé à l'adresse suivante :

Médiateur du e-commerce de la FEVAD  
60 Rue La Boétie  
75008 Paris

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de Médiation.

## **10. DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Les CGU sont régies par la loi française.

En cas de différend non réglé à l'amiable entre vous et Leroy Merlin, les règles de compétence légales s'appliquent.