

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION NOTES ET AVIS CLIENTS

Version N°2 du 30 avril 2025

**LEROY MERLIN FRANCE** (ci-après “**LEROY MERLIN**”), société anonyme au capital de 100.000.000,00 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole sous le n°384 560 942, ayant son siège social Rue Chanzy, 59260 LEZENNES, agissant tant pour elle-même qu’au nom et pour le compte de LEROY MERLIN GSB, société en nom collectif au capital de 29 925 500 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole sous le n°408 957 363, ayant son siège social Rue Chanzy, 59260 LEZENNES, a mis en place un **service de recueil et publication de notes, avis clients, questions et réponses en Magasin et sur son Site.**

Les présentes Conditions Générales d’Utilisation (ci-après les « **CGU** ») s’appliquent à tout Client qui utilise les Services visés dans les CGU.

Les CGU sont également applicables aux Avis Client rendus sur la Marketplace, dont l’opérateur est Adeo Marketplace Services.

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

**Avis Client** désigne l'opinion et l'évaluation donnée par un Client suite à l’achat d’un Produit ou service proposé en ligne ou en magasin LEROY MERLIN. Cette évaluation / opinion peut prendre la forme de notes, de commentaires, de questions posées, de réponses apportées ou de recommandations.

**Client** désigne le client qui, à la suite d’un achat réalisé en ligne ou en magasin LEROY MERLIN et/ou qui a utilisé un service proposé par LEROY MERLIN et/ou qui souhaite se renseigner avant l’achat dudit Produit, dépose un Avis Client.

**Magasin** désigne tout magasin physique sous enseigne “LEROY MERLIN” dont la liste est disponible sur le Site.

**Marketplace** désigne la place de marché en ligne accessible à partir du Site sur laquelle sont commercialisés des produits de vendeurs tiers.

**Produits** désignent l’ensemble des produits/services proposés à la vente sur le Site et en Magasin. Par services on entend notamment le conseil, la vente, la pose, le SAV, la location, la livraison de produits réalisés par LEROY MERLIN ou des partenaires. Les Produits comprennent des produits LEROY MERLIN et des produits Marketplace (= produits et/ou services proposés à la vente par des vendeurs tiers sur le Site et soumis aux [Conditions Générales de la Marketplace](#) et aux conditions générales de vente du vendeur tiers).

**Service** désigne le système de dépôt, collecte, modération, questions, réponses, publication, analyse et exploitation des Avis Client proposé par LEROY MERLIN en Magasin et sur son Site.

**Site** désigne le site <https://www.leroymerlin.fr/>.

### ARTICLE 2. ACCEPTATION DES CGU & MODIFICATION

Le Client est réputé avoir pris connaissance et accepté les CGU dès lors qu’il utilise les Services. Les CGU applicables sont celles en vigueur au moment de l'utilisation des Services.

→ Le clic de validation “soumettre” un Avis Client donne valeur contractuelle électronique et prouve que le Client a bien pris connaissance des CGU et des obligations qui lui incombent.

LEROY MERLIN se réserve le droit de modifier, suspendre ou supprimer à tout moment les Services ainsi que les CGU sous réserve d’en informer par tout moyen le Client en respectant un préavis de 15 (quinze) jours raisonnable dès lors que la modification apportée lui est défavorable.

En cas d’enrichissements des CGU (jugés utiles et nécessaires par LEROY MERLIN tels que notamment pour s’adapter à l’évolution réglementaire, législative et jurisprudentielle, ainsi qu’aux évolutions du Site, des Produits ou Services en faveur du Client), celles-ci seront applicables immédiatement.

Aucune modification ou suppression des CGU ne pourra donner droit à une quelconque indemnité au bénéfice du Client.

En cas de désaccord avec les modifications des CGU, le Client a la possibilité de ne pas utiliser les Services.

Le Client peut à tout moment consulter, télécharger au format PDF ou imprimer les CGU en vigueur, disponibles sur le Site en cliquant [ICI](#).

### ARTICLE 3. UTILISATION DES SERVICES PROPOSÉS PAR LEROY MERLIN

L'utilisation des Services nécessite un compte utilisateur, aussi il sera demandé au Client de se connecter à son compte client ou d'en créer un avant toute utilisation.

Une fois connecté, l'utilisation des Services laisse la possibilité de soumettre :

- Des **AVIS**, qui permettent de partager l'expérience de consommation suite à l'achat d'un Produit. Le dépôt de cet avis passera par le remplissage d'un formulaire de dépôt dédié composé des éléments suivant :
  - Note globale sur l'expérience de consommation du Produit (**obligatoire**) ;
  - Titre de l'avis (**obligatoire**) ;
  - Commentaire détaillant l'expérience de consommation du Produit (**obligatoire**).
  - Recommandation du Produit (**obligatoire**) ;
  - Photo du résultat suite à l'utilisation du Produit, limité à 6 photos maximum (**optionnel**) ;
  - Appréciation du rapport qualité / prix (**optionnel**) ;
  - Appréciation de l'esthétisme (**optionnel**) ;
  - Appréciation de la simplicité de pose / d'utilisation (**optionnel**) ;
  - Critères d'appréciation supplémentaires 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**).
- Des **QUESTIONS** qui permettent d'interroger des personnes ayant utilisé le Produit sur des spécificités qui n'apparaîtraient pas dans la fiche technique du Produit. Le dépôt de cette question passera par le remplissage d'un formulaire de dépôt dédié, accessible directement depuis la page Produit concernée. Le formulaire se compose des éléments suivants :
  - Question (**obligatoire**) ;
  - Plus de détails permettant de préciser la question (**optionnel**) ;
  - Ajout de photos pour aider à la compréhension de la question (**optionnel**) ;
  - Pseudo (**obligatoire**).
- Des **RÉPONSES** qui permettent de répondre aux différentes questions posées sur le Site par des personnes concernant un Produit. Le formulaire se compose des éléments suivants :
  - La réponse du Client (**obligatoire**) ;
  - Ajouter des photos étayant la réponse du Client (**optionnel**) ;
  - Pseudo du Client (**obligatoire**).

→ Les réponses peuvent être apportées par un fournisseur, un partenaire, un collaborateur LEROY MERLIN ou par des Clients.

### ARTICLE 4. COLLECTE ET DÉPÔT D'AVIS CLIENT

#### 1. Dépôt des Avis Client

Il existe plusieurs types d'Avis Client qui peuvent être déposés sur le Site :

**Avis Natifs** : Cette typologie regroupe les Avis Client déposés spontanément par une personne suite à l'achat d'un Produit ou en prévision de l'achat de Produit. Ces Avis Client peuvent être déposés spontanément via la fiche du Produit ou après sollicitation par mail de la part de Leroy Merlin.

**Avis Syndiqués** : Ces Avis Client ont initialement été déposés sur le site de l'un des partenaires, fournisseurs ou filiales de LEROY MERLIN proposant le même produit ou service et/ou des produits similaires. Ils sont par la suite dupliqués sur le Site en précisant le site internet d'origine de l'évaluation.

**Avis Club Testeur** : Ces Avis Client sont issus d'un avis sollicité par Leroy Merlin auprès d'un panel de testeurs. Cet Avis Client est émis suite à la réalisation d'un test produit approfondi. Les produits testés peuvent être laissés aux testeurs à l'issue de la période de test et ce quelle que soit la note de l'Avis Client. Les Avis Client des testeurs sont modérés et publiés selon les mêmes règles que tout autre avis.

## 2. Soumission des Avis Client

L'Avis Client est composé d'une note entre 0 et 5 étoiles et complété le cas échéant par un commentaire.

→ La note générale attribuée au Produit qui apparaît sur le Site et/ou en Magasin est la moyenne de toutes les notes données pour ce Produit.

En soumettant un Avis Client, le **Client déclare et confirme** :

- Qu'il dépose un Avis Client portant exclusivement sur le Produit acheté ou qu'il souhaite acheter;
- Qu'il a réellement et dans un temps raisonnable, utilisé ou bénéficié du résultat issu de l'achat du Produit;
- Que tout ce qu'il publie est précis, intelligible et en langue française ;
- Qu'il a au moins quinze (15) ans ;
- Que l'Avis Client et les contenus associés qu'il fournit (y compris les photographies, informations, textes, données etc) ne viole pas les CGU, droit des tiers (notamment relatif à la propriété intellectuelle) et ne fait préjudice à aucune personne ou entité.

Le Client **accepte et déclare** en outre qu'il ne soumet aucun Avis Client:

- Qu'il sait être faux, imprécis ou fallacieux ;
- Qui comporte 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 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 il a été payé ou qu'il a reçu toute rémunération par tous tiers ;
- Qui comporte des renseignements faisant référence à d'autres sites Internet, url, adresses, adresses e-mail, coordonnées ou numéros de téléphone ;
- Qui contient des données à caractère personnel et/ou sensibles;
- Qui contient des promotions / publicité, qu'elles soient fausses ou non;
- Qui contient tout virus d'ordinateur, des vers ou d'autres programmes ou fichiers informatiques potentiellement nocifs.

Les Avis Client qui ne respectent pas ce qui précède seront rejetés ou supprimés par LEROY MERLIN ou son partenaire.

Le Client accepte 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 des déclarations et garanties ci-dessus, ou de la violation par le Client de toute loi ou des droits d'un tiers.

## 3. Badges associés aux Avis Client

Des badges peuvent être associés à un Avis Client. Ces badges sont des icônes, pictogrammes ou libellés indiquant la typologie de chaque Avis Client.

- Les **Avis Client natifs** sont identifiés par le badge “Avis vérifiés” qui certifie l’achat effectif du Produit par le rédacteur de l’Avis Client avant le dépôt de ce dernier sur le Site.
- Les **Avis Clients syndiqués** sont identifiés par la formulation “*initialement publié sur le site de \_\_\_\_\_*”.
- Les **Avis Clients issus du Club Testeur** sont identifiés par le badge “Club testeurs”.
- Les **Avis spontanés** n’ont pas de badge spécifique.

Par ailleurs, LEROY MERLIN et/ou ses partenaires peuvent être amenés à offrir une contrepartie (lot, bon d’achat, etc...) à un Client pour le dépôt d’un Avis Client. La contrepartie offerte au consommateur sera la même que son avis soit positif ou négatif.

→ Tous les Avis Client ayant fait l’objet d’une contrepartie sont signalés par la présence de la mention “Avis testeur”.

Enfin, à côté d’un Avis Client, il peut également y avoir la mention “**Acheteur vérifié Produit recommandé**” qui signifie que le rédacteur de l’Avis Client recommande ce Produit aux autres bricoleurs.

## ARTICLE 5. MODÉRATION DES AVIS CLIENTS

### 1. Fonctionnement

Tous les Avis Client déposés font l’objet d’une modération automatique via un système d’algorithmes mis en place par un partenaire de LEROY MERLIN, puis humaine avant toute publication sur le Site. Cette modération a pour but de vérifier la conformité de l’Avis Client avec le droit français et les présentes CGU.

De fait, LEROY MERLIN ou son partenaire est amené lors de la modération à publier ou rejeter un Avis Client lorsque ce dernier ne respecte pas la réglementation et/ou les CGU.

**En cas de rejet** : le Client est averti par email que son Avis Client a été rejeté et des raisons pour lesquelles il a été rejeté.

**En cas de publication**: le Client est informé par email que son Avis Client a été publié.

LEROY MERLIN et son partenaire s’engagent à ne pas modifier ou supprimer un Avis Client (pas de correction des fautes d’orthographe, de modification de la note, modification des contenus, changement de sens etc). Néanmoins, l’Avis Client pourra faire l’objet d’une suppression et/ou re-modération en cas d’erreurs manifestes, d’identification de faux avis, violation de la loi, non-respect des CGU etc.

Les Avis Client sont publiés après modération dans un maximum de 72h (heures ouvrées). Le même délai de modération s’applique à l’ensemble des Avis Client, qu’ils soient positifs ou négatifs.

### 2. Motifs de rejet

Les motifs de rejets suivants s’ajoutent à ceux listés à l’article 4 des CGU:

- 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, au vendeur ou à tout autre service associé à l’achat mais sans rapport avec le Produit acheté;
- Fait référence à un Produit ne correspondant pas à celui présenté;
- Fait référence à un vendeur ne correspondant pas à l’achat;
- Modifications substantielles du Produit rendant l’avis obsolète;
- Faux incidents (erreur du Client, question posée au mauvais endroit,...);
- Absence d’achat du Produit;
- Image ou contenu inappropriés;
- Image ou contenu sans rapport avec le Produit;
- 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 (doublet) ;
- Absence d'expérience personnelle.

Le Client reconnaît qu'il est, et non LEROY MERLIN, responsable des Avis Client qu'il soumet sur le Site.

### 3. Utilisation des Avis Client

Le Client est informé qu'il ne pourra pas modifier un Avis Client qu'il aura déposé. Néanmoins, il pourra demander auprès de LEROY MERLIN le retrait de son Avis Client en utilisant le formulaire de contact [ICI](#).

De plus, tout Client a la faculté de signaler à LEROY MERLIN à tout moment un Avis Client qui porterait atteinte à ses droits et/ou ne respecterait pas les CGU en cliquant sur le lien « Signaler » situé sous l'Avis Client concerné. Une fois signalé, l'Avis Client est vérifié par le partenaire de LEROY MERLIN.

**A la suite d'un dépôt d'un Avis Client, le Client est susceptible d'être rappelé par LEROY MERLIN afin de cerner au mieux l'avis du Client suite à l'achat réalisé, et ce dans le but d'amélioration constante des Produits par LEROY MERLIN (enquête satisfaction).**

**De même, le Client est informé que LEROY MERLIN et/ou ses partenaires pourront utiliser, copier, modifier, adapter, publier, traduire tout Avis Client déposé par le Client, et ce au sein d'un mailing, du site internet, de brochures, catalogues, affichages magasin, radio, télévision ou tout autre support de communication.**

### 4. Durée de publications des Avis Client

L'ensemble des Avis Client approuvés lors du processus de modération sont affichés sur le Site ou en Magasin, qu'ils soient positifs ou négatifs, et ce pendant une durée maximale de cinq (5) ans.

Les questions posées par une personne sur le Site et restées sans réponse dans un délai de 1 (un) an seront supprimées.

LEROY MERLIN se réserve néanmoins la faculté de dépublier un Avis Client lorsque cet Avis Client s'avère finalement ne pas être conforme aux CGU ou est devenu obsolète du fait des modifications substantielles apportées au Produit ou 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 Clients relatifs à une caractéristique améliorée du Produit sont dépubliés à compter de la mise en vente du premier lot du Produit amélioré.

La suppression du Produit ou du service du catalogue LEROY MERLIN peut également entraîner la dépublication des Avis Client, questions ou réponses qui y sont associées.

## ARTICLE 6. MAINTENANCE ET INTERRUPTION DE SERVICES

LEROY MERLIN s'efforcera dans la mesure du possible d'assurer une accessibilité des Services 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.

## ARTICLE 7. GESTION DES LITIGES

**Étape 1.** En cas de litige né à l'occasion de l'utilisation du Site, le Client peut adresser une réclamation écrite à LEROY MERLIN, dont les coordonnées figurent en bas des présentes.

**Étape 2.** Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par LEROY MERLIN, ou en cas d'absence de réponse, le Client peut saisir la Relation client de Leroy Merlin, par e-mail : [relationclient@serviceclient.leroymerlin.fr](mailto:relationclient@serviceclient.leroymerlin.fr) ou par courrier adressé aux coordonnées suivantes :

**LEROY MERLIN – RELATION CLIENT**

**RUE Rue Chanzy Lezennes  
59 712 LILLE CEDEX 9**

**Étape 3.** Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Relation du Client, ou en cas d'absence de réponse, le Client peut adresser une réclamation écrite au service de médiation FEVAD, pour toute réclamation liée à l'utilisation du Site 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 de la consommation FEVAD  
BP 20015  
75362 PARIS CEDEX 8**

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

L'Utilisateur peut également soumettre le litige sur la plateforme de « Règlement des Litiges en Ligne » (RLL) accessible ici : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>.

## **ARTICLE 8. RESPONSABILITE ET FORCE MAJEURE**

Outre les limites de responsabilité décrites par ailleurs dans les CGU, la responsabilité de LEROY MERLIN, ne peut pas être engagée lorsque le Client ne respecte pas, en tout ou partie, les CGU, ou encore en cas de fait d'un tiers ou en cas de force majeure.

LEROY MERLIN décline toute responsabilité pour tout manquement à l'une quelconque de ses obligations contractuelles dans l'hypothèse d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence associée.

## **ARTICLE 9. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET COOKIES**

### **1. Cookies**

Lorsque le Client utilise les Services, le Site est susceptible de déposer des « cookies », fichiers textes très simples, sur l'ordinateur ou autre support de connexion au Site. La page dédiée « Cookies » est accessible depuis la page des Conditions Générales et Politiques de Données Personnelles [ICI](#).

### **2. Données à caractère personnel**

LEROY MERLIN attache une grande importance à la protection et au respect de la vie privée et des données personnelles de ses clients et de ses collaborateurs.

LEROY MERLIN respecte le RGPD, la loi Informatique et Liberté modifiée et ses règles internes relatives à la protection des données personnelles adoptées pour préserver et garantir les droits des personnes sur les données qu'ils lui confient.

Pour obtenir des informations sur les engagements de LEROY MERLIN en matière de protection des données personnelles et les traitements réalisés par LEROY MERLIN notamment dans le cadre de la gestion des notes et avis clients, vous pouvez consulter la [politique de protection des données personnelles](#) sur le Site.

Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de limitation, de rectification, de portabilité et de suppression des données à caractère personnel vous concernant que vous pouvez exercer en adressant un courrier électronique à l'adresse [dpo@leroymerlin.fr](mailto:dpo@leroymerlin.fr) ou en cliquant [ici](#).

Vous pouvez également faire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

## **ARTICLE 10. NON RENONCIATION ET INDÉPENDANCE DES CLAUSES**

Le fait pour LEROY MERLIN de ne pas exercer tout ou partie de ses droits à l'égard d'un Client, en vertu des

présentes CGU, ne vaut pas renonciation à son exercice ultérieur.

Si une quelconque des clauses des CGU devait être frappée de nullité ou déclarée inapplicable pour quelque cause que ce soit, les autres clauses resteraient néanmoins en vigueur.

#### **ARTICLE 11. DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Les CGU sont soumises pour leur validité, leur interprétation et leur exécution, à la loi française.

En cas de différend survenant au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes CGU, le Client et LEROY MERLIN s'efforceront de le régler à l'amiable.

Tout litige qui ne serait pas réglé à l'amiable sera porté devant le Tribunal compétent.