

## Charte de publication des avis vendeurs

Date de MAJ : 01/09/2023

**Site** : Désigne le site de vente en ligne [www.materiel.net](http://www.materiel.net), appartenant au Groupe LDLC.

Tout achat sur le Site auprès d'un vendeur partenaire peut être évalué. La présente charte décrit les conditions de collecte, de dépôt et de modération que les auteurs des avis doivent respecter pour que leur avis sur un vendeur partenaire puisse être publié.

### Objectif des avis

Les avis clients sont recueillis pour évaluer la satisfaction client sur la prestation fournie par un vendeur partenaire lors de la transaction (service client du vendeur, produit conforme, délais, emballage). Ils permettent de guider les consommateurs dans leur décision d'achat et d'aider les vendeurs à améliorer leur qualité de service. A ce titre, les vendeurs partenaires ont la possibilité de répondre à tous les avis reçus, y compris ceux rejetés par la modération. Si l'avis est publié, leur réponse est visible dans leur boutique vendeur.

### Sollicitation des avis

Seuls les clients ayant effectué l'achat d'un produit vendu sur le Site ou d'une commande mixte contenant au moins un produit Marketplace sont sollicités pour donner un avis par le biais d'un email envoyé de manière automatique.

### Dépôt des avis

Le formulaire de dépôt d'avis permet d'évaluer à la fois la qualité de service du vendeur partenaire et les produits rattachés à la commande. Les principes et règles de collecte, modération et restitution des avis produits sont indiqués dans les Conditions Générales d'Utilisation. Les évaluations vendeurs sont retranscrites sur le site sous la forme d'une note de 0 à 5 étoiles, associée à un commentaire. Aucune contrepartie n'est accordée au consommateur pour le dépôt d'un avis sur le Site.

### Modération des avis

Tous les avis et commentaires adressés à un vendeur partenaire font l'objet d'une modération par les équipes du Site. Cette dernière se réserve le droit de ne pas publier un avis qui ne répondrait pas aux objectifs cités plus haut.

A ce titre, un avis vendeur pourra être rejeté pour les motifs suivants :

- Le contenu de l'avis ne correspond pas à la réalité des faits ou est trompeur
- L'avis est sans rapport avec le sujet noté (ex : il concerne le transporteur et non le vendeur partenaire)

- Le contenu de l'avis exprime une demande/une réclamation sans que le vendeur n'ait été sollicité au préalable
- L'avis concerne uniquement le produit
- L'avis contient des injures ou grossièretés, des propos diffamatoires, obscènes ou offensants
- L'avis comporte des informations personnelles ou toutes informations susceptibles d'aboutir à un vol d'identité
- L'avis comporte des caractères aléatoires ou des suites de mots sans aucune signification
- L'avis est mal écrit au point d'en être inintelligible
- L'avis fait mention de sites web ou contient un lien vers un autre site, y compris celui du vendeur partenaire
- L'avis est clairement du spam
- L'avis est rédigé dans une autre langue que le français

Dans l'hypothèse où un commentaire ne serait pas publié pour les raisons évoquées, la note attribuée n'est pas retenue pour le calcul de la note globale du vendeur partenaire. Le Site informe le client par mail en cas de rejet de son avis.

#### **Publication et conservation des avis**

Tous les avis sont publiés dans leur intégralité sur la page du vendeur qu'ils soient positifs ou négatifs. Ils peuvent être ensuite modérés (suivant les conditions ci-dessus) dans un délai maximum de 96 heures ouvrées à compter de la date du dépôt. Les avis des vendeurs partenaires restent en ligne tant que le vendeur est présent sur le site. Une fois qu'une évaluation a été déposée, il n'est pas possible de la modifier ou de la supprimer pour le client. Il peut toutefois adresser une demande de suppression de l'avis à [moderation-mkp@materiel.net](mailto:moderation-mkp@materiel.net) mais ne pourra pas en créer un nouveau ensuite.

#### **Protection des données personnelles**

GROUPE LDLC s'engage à respecter les lois sur la protection des données personnelles en vigueur dans le cadre de la collecte, du stockage et de l'utilisation des informations sur les auteurs des avis. Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, et à celles du Règlement Général sur la Protection des Données, l'auteur de l'avis bénéficie d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition sur les données nominatives collectées. Ces droits peuvent être exercés directement par l'auteur de l'avis en se rendant sur la page Mon Compte / Informations du Compte ou en écrivant par mail à l'adresse dédiée [dpo@groupe-ldlc.com](mailto:dpo@groupe-ldlc.com) ou par courrier à GROUPE LDLC, 2 rue des Erables, CS21035, 69578 LIMONEST Cedex en précisant noms, prénom, numéro de client, copie de votre pièce d'identité.