

## **CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de prévoir l'ensemble des conditions d'accès et d'utilisation du Site accessible sous l'adresse [www.consolabel.com](http://www.consolabel.com).

### **EDITEUR DU SITE**

**WEBQUALIS FRANCE** (ci-après « CONSOLABEL »), SARL au capital de 7.500 €

57 RUE VICTOR BROIZAT - 69720 SAINT LAURENT DE MURE - FRANCE

Numéro RCS LYON: B 520 061 961

Numéro TVA intracommunautaire : FR 65520061961

### **DIRECTEUR DE PUBLICATION**

Le Directeur de publication du Site est M. Dominique GUICHERD, il peut être contacté aux coordonnées figurant sous l'article 7.1 des présentes.

### **HEBERGEMENT**

Le Site est hébergé par la société EURO WEB , 32T boulevard Ornano 93200 St-Denis

Les « Utilisateur(s) » sont entendus au sens des présentes comme toute personne physique ou morale se connectant et naviguant sur le Site, et saisissant éventuellement des fiches d'évaluation et des commentaires concernant les produits et les services commercialisés par les entreprises référencées sur le Site.

**L'accès et l'utilisation du Site impliquent l'acceptation tacite et sans réserve des présentes conditions par l'Utilisateur, sous leur dernière version en ligne.**

## **1. DESCRIPTION DU SITE ET DES SERVICES CONSOLABEL**

1. CONSOLABEL propose sur le Site des services d'évaluation, de suivi et de contrôle de la satisfaction des clients concernant les produits et les services commercialisés par les entreprises référencées sur le Site.

2. Le Site et les Services CONSOLABEL s'adressent :

- Aux commerçants, fabricants et prestataires de services souhaitant connaître le niveau de satisfaction de leurs clients concernant leurs prestations, produits et services. Les Utilisateurs clients sont invités, au

moyen d'un code fourni par l'entreprise, à évaluer sur le Site CONSOLABEL la qualité des prestations et produits du commerçant, fabricant ou fournisseur de service, en remplissant une grille d'évaluation spécifique au métier, et aux produits et/ou services distribués par le commerçant, fabricant ou prestataire de service concerné, ainsi qu'en rédigeant des commentaires à leur sujet.

- Aux Utilisateurs souhaitant s'informer sur la qualité des produits et services des commerçants, fabricants et prestataires de services référencés sur le Site, au travers des commentaires et des fiches d'évaluation saisis par des clients de ces entreprises.

3. CONSOLABEL, du fait de son positionnement innovant et parfaitement transparent tant vis-à-vis des Adhérents que des Utilisateurs, propose un dispositif générant des avis clients aussi fiables que possible.

4. L'accès et la consultation du Site, comprenant l'ensemble des fiches relatives à chacun des produits et entreprises référencés par CONSOLABEL, ainsi que la saisie de fiches d'évaluation et de commentaires concernant ces produits et entreprises sont entièrement gratuits.

5. La souscription aux Services CONSOLABEL, par les entreprises souhaitant être référencées sur le Site est gratuite, sauf options payantes, et soumise à la validation des [Conditions Générales de Services](#) CONSOLABEL, lesquelles prévoient de manière détaillée les conditions de l'offre CONSOLABEL à destination des professionnels. Le site permet dans ces conditions aux entreprises clientes de souscrire et de payer des services complémentaires.

6. Pour toute question sur les activités, Produits et Services proposés à la vente par CONSOLABEL, les Utilisateurs sont invités à contacter CONSOLABEL aux coordonnées figurant sous l'article 7-1 des présentes Conditions.

## **2. FONCTIONNEMENT DES SERVICES**

### **2.1 CONSULTATION DES COMMENTAIRES ET EVALUATIONS**

Le Site et les Services CONSOLABEL permettent à tout Utilisateur, sans restriction d'accès, de consulter les évaluations et commentaires saisis sur le Site par des Utilisateurs ayant eu l'occasion de tester la qualité des services et des produits des entreprises référencées sur le Site, sous réserve que l'entreprise ait fait le choix de rendre publiques les commentaires et synthèses d'évaluation.

### **2.2 SAISIE DES COMMENTAIRES ET EVALUATIONS**

1. Le Site et les Services CONSOLABEL permettent à tout Utilisateur de remplir des fiches d'évaluation et de saisir des commentaires, concernant la qualité des

produits et services des entreprises référencées sur le Site, sur la base des codes CONSOLABEL qui lui auront été communiqués par les entreprises concernées. Il appartient dans ces conditions à l'Adhérent de communiquer préalablement, par tous moyens, son code CONSOLABEL à ses clients et de renseigner ces derniers sur la procédure à suivre pour remplir une Fiche d'évaluation.

2. Les Utilisateurs souhaitant remplir des fiches évaluation doivent répondre aux conditions suivantes :

- Fournir leur nom, prénom et adresse de courrier électronique, ainsi qu'il leur sera demandé lorsqu'ils souhaiteront laisser une évaluation, dans les conditions visées sous l'article 2.3 des présentes. L'Utilisateur est informé de ce que son identité, telle que ressortant des données nominatives transmises au moment de son inscription, sera accessible aux entreprises qu'il évaluera, et concernant lesquelles il saisira éventuellement des commentaires.

- Avoir conclu un acte d'achat de produits et/ou de services auprès des entreprises concernées, et être en mesure d'en justifier par tout moyen (facture, ticket de caisse...) sur simple demande de la part de CONSOLABEL.

3. Les Utilisateurs pourront laisser autant d'évaluations qu'ils le souhaitent concernant une même entreprise ou un même produit, seule la dernière évaluation étant prise en compte et publiée sur le Site, suivant les paramètres d'affichage de ses évaluations sélectionnés par l'Adhérent concerné. Dans le cas où l'entreprise l'a décidé, et ce uniquement sur les évaluations effectuées en ligne sur le Site, les Utilisateurs pourront, pour chaque évaluation laissée concernant une entreprise, bénéficier d'un « avantage » (réduction,), dont le principe, la nature, les conditions de mise en œuvre et la valeur sont laissés à l'entière discrétion de l'entreprise concernée.

CONSOLABEL n'exerce aucun contrôle concernant ces avantages, et ne saurait en tous les cas être tenu pour responsable de l'illicéité éventuelle de ces avantages, ni d'aucun dommages directs ou indirects, subis par les Utilisateurs ou par des tiers qui trouveraient leur source dans les avantages qui leur sont ainsi proposés par les entreprises référencées sur le Site.

4. L'Utilisateur veillera à évaluer les entreprises et les produits référencés sur le Site de la manière la plus objective possible, ainsi qu'à critiquer celles-ci le cas échéant dans des termes convenables et respectueux.

De même, l'Utilisateur ne devra pas citer de marque ou de nom de société ou de personne, à l'exclusion de ceux des produits, services et entreprises évalués, et devra utiliser des expressions génériques. Le cas échéant, toute désignation contraire à ce principe pourra être anonymisée par le CONSOLABEL ou remplacée par l'expression générique adéquate. CONSOLABEL se réserve par ailleurs le droit discrétionnaire de modifier ou de supprimer tout ou partie des contributions de l'Utilisateur dans les cas visés sous l'article 2.2.5 des présentes.

5. En cas de contestation par l'entreprise concernée des évaluations et commentaires saisis par l'Utilisateur, celui-ci pourra, sans y être cependant obligé, retirer ces évaluations et commentaires après concertation avec l'entreprise, formalisée par un échange de courriers électroniques.

CONSOLABEL, se réserve par ailleurs le droit discrétionnaire :

- de retirer à tout moment les contributions de l'Utilisateur dans les cas où il serait valablement démontré par l'entreprise concernée qu'elles seraient contraires à la réalité.
- d'éditer ou de retirer à tout moment les messages hors sujets, manifestement irrespectueux, vulgaires, illicites, injurieux, de nature à porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes moeurs, les messages à caractère revendicatif ou publicitaire, le démarchage commercial et tout autre message qui ne serait pas en rapport avec la ligne éditoriale de CONSOLABEL ;
- de supprimer à tout moment les Fiches d'évaluation et les commentaires assortis qui comporteraient une ou plusieurs anomalies de nature à compromettre l'authenticité des Utilisateurs et/ou des Fiches d'évaluations et des commentaires concernés. CONSOLABEL supprimera également le ou les comptes des Utilisateurs correspondant et n'autorisera aucune nouvelle inscription sous les adresses électroniques correspondant aux comptes supprimés.

6. L'Utilisateur s'interdit par ailleurs de tenter par des moyens frauduleux de fausser le système d'évaluation. Dans le cas où CONSOLABEL constaterait une telle infraction, il se réserve la possibilité de supprimer le compte l'Utilisateur et de n'autoriser aucune nouvelle inscription sous l'adresse électronique correspondant au compte supprimé.

### **2.3 INSCRIPTION LORS DE LA SAISIE DES COMMENTAIRES ET EVALUATIONS**

1. Au moment remplir une Fiche d'évaluation, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes et sincères sur sa situation. CONSOLABEL attire tout particulièrement l'attention de l'Utilisateur sur la nécessité pour ce dernier de lui communiquer une adresse de courrier électronique principale qui soit valide. Toute communication réalisée par CONSOLABEL sur cette adresse de courrier électronique est en effet réputée avoir été réceptionnée et lue par l'Utilisateur, lequel s'engage donc à consulter régulièrement les messages reçus à cette adresse de courrier électronique et, le cas échéant, à y répondre dans les plus brefs délais.

Une seule inscription comme Utilisateur est admise par personne physique et par adresse de courrier électronique.

CONSOLABEL se réserve la faculté discrétionnaire de refuser, ou de supprimer a posteriori les fiches d'évaluation remplies par un Utilisateur dont les informations,

et notamment l'adresse de courrier électronique, se révéleraient être inexactes ou invalides.

### **3. ACCES ET DISPONIBILITE**

L'accès au Site est libre, et assuré de façon continue et permanente, sauf cas de force majeure ou d'évènements hors du contrôle de CONSOLABEL, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions techniques, de maintenance et de réactualisation nécessaires au bon fonctionnement du Site. Afin d'assurer un service de qualité, CONSOLABEL se réserve en outre des périodes de maintenance, de réactualisations ou d'interventions techniques, susceptibles d'entraîner une coupure d'accès au Site. Par ailleurs, en raison de la nature même de l'Internet, CONSOLABEL ne peut garantir un fonctionnement du Site 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

### **4. RESPONSABILITE**

1. CONSOLABEL s'efforce d'offrir aux Utilisateurs, sur le Site, l'information la plus fiable et qualitative qui soit. Les informations consultables sur les fiches relatives aux produits et aux entreprises référencées sur le Site sont cependant fournies par les entreprises concernées ainsi que par les clients de ces entreprises ayant rempli une fiche d'évaluation et saisi d'éventuels commentaires.

2. CONSOLABEL n'effectue aucune surveillance ni contrôle de ces contenus, mais s'engage cependant, conformément aux dispositions de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004, à retirer promptement, ou à rendre l'accès impossible aux informations dont il aura été averti de leur caractère illicite ou manifestement contraire à la réalité.

3. CONSOLABEL ne garantit donc pas l'exactitude, l'actualité et l'exhaustivité de l'information diffusée sur le Site et notamment sur les fiches de présentation et d'évaluation de chacun des produits et des entreprises référencés sur le Site, ni la conformité de ladite information avec l'utilisation que souhaite en faire l'Utilisateur.

En conséquence, l'Utilisateur reconnaît utiliser ces informations sous sa responsabilité exclusive. CONSOLABEL ne saurait donc être tenu pour responsable des dommages directs ou indirects, subis par les Utilisateurs ou par des tiers qui trouveraient leur source dans l'information diffusée sur le Site, et de manière plus générale, dans la consultation et l'utilisation du Site.

CONSOLABEL attire l'attention de l'Utilisateur sur le fait que le Site et les Services sont accessibles uniquement par la voie d'un ordinateur connecté à l'Internet. En conséquence, en cas d'événement ou de sinistre ayant pour effet d'interrompre pour l'Utilisateur l'alimentation en courant électrique, et/ou l'accès aux réseaux de

télécommunication, celui-ci ne pourra accéder au Site et aux Services depuis ses installations informatiques.

En cas de problème technique rencontré par l'Utilisateur au cours de l'évaluation d'une entreprise ou d'un produit, celle-ci sera interrompue et ne sera pas prise en compte. Il conviendra donc de renouveler ultérieurement cette évaluation.

CONSOLABEL n'exerce aucune surveillance sur les sites reliés au Site par le biais de liens hypertexte, et notamment ceux des entreprises référencées sur le Site, et décline toute responsabilité liée à ces sites et aux contenus qui s'y trouvent.

## **5. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

1. Toutes les données de quelque nature qu'elles soient, et notamment les textes, graphismes, logos, icônes, images, photographies, clips audio ou vidéo, marques, logiciels, caractéristiques du Site figurant sur le Site sont nécessairement protégées par le droit d'auteur, le droit des marques et tous autres droits de propriété intellectuelle, et appartiennent à CONSOLABEL ou à des tiers ayant autorisé CONSOLABEL à les exploiter. CONSOLABEL, en sa qualité d'éditeur du Site, consent à l'Utilisateur un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif sur ledit contenu.

2. L'Utilisateur s'engage dans ces conditions à ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer ou rediffuser, sans autorisation expresse préalable de l'éditeur, un quelconque élément du Site, tel que détaillé sous l'article 5.1 des présentes, pour un usage autre que strictement privé, ce qui exclut toute représentation à des fins commerciales ou de rediffusion en nombre.

3. L'ensemble du Site, ainsi que l'ensemble des fiches de présentation et d'évaluation des entreprises et produits référencés sur le Site, ainsi que leurs modalités de consultation, constituent les Bases de Données du Site. Ces Bases de données sont la propriété exclusive de CONSOLABEL, et sont protégées par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle relatives au droit d'auteur, et par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1998 transposant la Directive Européenne du 11 mars 1996 sur la protection légale des Bases de données. Dans ces conditions, l'Utilisateur s'engage à utiliser ces données dans le strict cadre des Services CONSOLABEL, et s'interdit notamment de reproduire, traduire, adapter, arranger, transformer, communiquer, représenter et distribuer, de façon permanente ou provisoire, par tout moyen et sous quelque forme que ce soit tout ou partie des données contenues dans ces bases, autrement que dans les cas visés sous l'alinéa 5.1 du présent article.

4. CONSOLABEL est une marque déposée, sur laquelle CONSOLABEL détient les droits exclusifs d'exploitation. L'Utilisateur s'engage à ne pas porter atteinte de quelque manière à cette marque.

**5. L'Utilisateur concède pour une durée illimitée à CONSOLABEL les droits de modification, d'adaptation, et de reproduction sur le Site, ainsi que sur les supports commerciaux et de communication de toute nature des**

## **entreprises adhérentes aux Services CONSOLABEL, des commentaires éventuellement saisis par celui-ci dans l'évaluation des produits et entreprises référencés sur le Site.**

Conformément au principe d'anonymat encadrant les évaluations des entreprises référencées sur le Site, l'identité de l'Utilisateur ne pourra être associée à ces commentaires, et il ne sera donc fait aucune mention à celui-ci lors de la reproduction des ces commentaires.

Il est rappelé à l'Utilisateur que son identité, telle que ressortant des données nominatives transmises au moment de son inscription, sera accessible aux entreprises et fabricants et fournisseurs dont il évaluera les produits et services, et concernant lesquelles il saisira éventuellement des commentaires.

CONSOLABEL se réserve dans tous les cas le droit discrétionnaire d'éditer, de diffuser ou non sur le Site et de retirer à tout moment les contributions de l'Utilisateur visées dans le présent article, en cas d'accord mutuel entre l'entreprise concernée et l'Utilisateur (cf. art.2.2.6), ainsi que dans les cas où il seraient démontré par l'entreprise concernée qu'elles seraient contraires à la réalité, ou lorsqu'elles seraient hors sujets, illicites, de nature à porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes moeurs, ou encore en contradiction avec sa ligne éditoriale.

6. Toute création de lien hypertexte d'un site Internet vers le Site devra faire l'objet d'une autorisation expresse et préalable de CONSOLABEL.

## **6. CONFIDENTIALITE ET DONNEES PERSONNELLES**

1. Conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et à la décision de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) du 10 juillet 2006 de supprimer l'obligation de déclaration de site Internet au profit de la procédure de déclaration des traitements associés audit site, CONSOLABEL a déclaré auprès de la CNIL son fichier clients/prospects.

2. Les Utilisateurs disposent, conformément aux dispositions la Loi du 6 janvier 1978, d'un droit d'accès aux données qui les concernent, ainsi que d'un droit de modification, de rectification et de suppression de celles-ci. Il leur suffit, pour exercer ce droit, d'adresser un courrier postal ou électronique aux coordonnées figurant sous l'article 7.1 des présentes.

3. Les données personnelles relatives aux Utilisateurs, recueillies directement par l'intermédiaire des formulaires et indirectement au cours de leur navigation vers et sur le Site, et toutes informations futures, ne sont destinées qu'à un usage exclusif de CONSOLABEL, dans le cadre de la mise en œuvre des services offerts aux Utilisateurs sur le Site, ainsi que pour l'établissement de statistiques à usage interne, et ne font l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers, autres que :

- les entreprises et fabricants et fournisseurs dont il évaluera les produits et services, en remplissant une Fiche d'évaluation et en saisissant d'éventuels commentaires ;
- les prestataires techniques éventuellement en charge de la gestion du Site, lesquels sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que pour l'opération bien précise pour laquelle ils doivent intervenir.

4. L'Utilisateur est informé de ce que le fonctionnement du Site implique nécessairement que CONSOLABEL pose lors de sa navigation sur le Site un « cookie » sur son ordinateur, à savoir un fichier enregistré sur le disque dur de son ordinateur, permettant d'identifier automatiquement l'Utilisateur lors des connexions suivantes sur le Site, et de faciliter sa navigation sur celui-ci, ainsi que l'utilisation des services qui y sont proposés.

La durée de conservation de ce cookie dans l'ordinateur de l'Utilisateur est de six (6) mois, sachant qu'à l'expiration de celui-ci, et si l'Utilisateur se connecte à nouveau sur le Site, un nouveau cookie sera automatiquement placé sur l'ordinateur de l'Adhérent.

L'Utilisateur a la possibilité de rejeter les cookies, ou de les détruire, étant précisé que cela aura pour conséquence de rendre difficile, voire impossible, son utilisation du Site.

#### **Pour Mozilla Firefox 4:**

1. Choisissez le menu "Outils " puis " **Supprimer l'historique récent** "
2. Choisissez un "Intervalle à effacer", cochez « **Cookies** » et cliquez sur « **Effacer maintenant** »

#### **Pour Microsoft Internet Explorer 9 :**

1. Choisissez le menu "Outils", puis "Options Internet".
2. Cliquez sur l'onglet « Général ».
3. Cliquez sur le bouton «Supprimer...» dans la section «Historique de navigation»

#### **Pour Google Chrome :**

1. Cliquez sur l'icône "Personnaliser et contrôler Google Chrome", puis sélectionnez "Options" dans le menu déroulant.
2. Sélectionnez l'onglet "Options avancées".
3. Sous "Paramètres des cookies", sélectionnez "Limiter l'utilisation des cookies tiers".

5. CONSOLABEL conserve les données personnelles des Utilisateurs sur ses propres serveurs et s'engage à maintenir strictement confidentielles les données personnelles recueillies, suivant les conditions décrites sous l'article 6.4.

6. Les données des Utilisateurs seront également utilisées pour renforcer et personnaliser la communication auprès de ces derniers, notamment par les lettres d'informations auxquelles ils se seront éventuellement abonnés.

## 7. DIVERS

1. Pour toute information ou question, CONSOLABEL est à la disposition des Utilisateurs :  
- de préférence par courrier électronique au moyen du formulaire de contact  
- par Courrier à l'adresse suivante :  
WEBQUALIS FRANCE - 57 Rue Victor Broizat -69720 Saint Laurent de Mure - France

Aucune demande ne sera acceptée ni traitée par voie téléphonique.

2. Les présentes conditions expriment l'intégralité des obligations de CONSOLABEL ainsi que de l'Utilisateur.

3. CONSOLABEL se réserve le droit de modifier unilatéralement les termes des présentes. Les nouvelles clauses régiront pour l'avenir toutes les relations entre les parties, et seule la nouvelle version fera foi entre celles-ci, les conditions applicables étant toujours celles accessibles en ligne sur le Site.

4. Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes conditions serait considérée comme nulle en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, présente ou future, ou d'une décision de justice revêtue de l'autorité de la chose jugée et émanant d'une juridiction ou d'un organisme compétent, cette disposition du contrat serait considérée comme étant non écrite, toutes les autres dispositions des présentes conservant force obligatoire entre les parties.

5. Les présentes conditions sont régies par la loi française tant pour les règles de fond que pour les règles de forme. Tout différend découlant de l'exécution ou de l'interprétation des dispositions du présent contrat oblige les parties à se rapprocher et à tenter de trouver une solution amiable à leur litige, avant de saisir la juridiction compétente. En cas d'échec, seuls les tribunaux français seront compétents pour juger de ce litige.

DANS LE CAS OU L'UTILISATEUR SERA UN PROFESSIONNEL, LE LITIGE SERA PORTE DEVANT LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE LYON (69), NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE.