

# CHARTRE QUALITE DES AVIS PRODUITS

**Mise à jour le 24 Février 2016**

Le site [www.allopneus.com](http://www.allopneus.com) propose une très large gamme de produits tels que des pneus Auto, Moto, Quad, Agricole, Poids lourd, des jantes ou encore des accessoires. Afin d'aider les internautes dans leur choix, Allopneus a mis en place un système de notation et d'avis pour l'ensemble de ces produits par l'intermédiaire d'un module de notation.

L'ensemble de ces informations sont disponibles gratuitement sur le site [www.allopneus.com](http://www.allopneus.com) en consultant les fiches produits.

## **But des avis**

Les avis déposés par les internautes permettent aux clients ayant commandé un ou plusieurs produits, d'échanger et de partager leurs expériences sur un produit.

Ces avis donnent lieu à une note qui juge notamment :

- Pour les pneumatiques Tourisme, 4x4 et camionnettes :
  - La longévité du pneumatique (facultatif)
  - La tenue de route sur sol sec
  - La tenue de route sur sol mouillé
  - Le comportement du pneumatique sur neige et verglas (facultatif)
  - Le bruit de roulage du pneumatique
  - Le confort et la souplesse du pneumatique
  - La stabilité du pneumatique
  - Le rapport qualité/prix
  
- Pour les pneumatiques Moto :
  - La longévité du pneumatique (facultatif)
  - La tenue de route sur sol sec
  - La tenue de route sur sol mouillé
  - Le temps de chauffe du pneumatique
  - Le bruit de roulage du pneumatique (facultatif)
  - Le confort ressenti procuré par le pneumatique
  - La stabilité du pneumatique
  - Le rapport qualité/prix
  
- Pour les pneumatiques Quad :
  - La longévité du pneumatique
  - La capacité de franchissement
  - Les vibrations engendrées par le pneumatique
  - La tenue de route sur bitume
  - Le confort ressenti et sonore procurés par le pneumatique
  - La résistance du pneumatique à la crevaison

- La stabilité du pneumatique
- Le rapport qualité/prix
- Pour les jantes :
  - La satisfaction générale de la jante.
- Pour les pneumatiques agricoles :
  - La motricité du pneumatique
  - La résistance du pneu au transport
  - Le respect des sols et prairies
  - La longévité du pneumatique
  - La résistance du pneumatique à la charge.
  - Le confort procuré par le pneumatique
  - Le rapport qualité/prix
- Pour les pneumatiques Poids lourd :
  - L'économie de carburant réalisée
  - Le comportement du pneumatique sur sol sec
  - Le comportement du pneumatique sur sol humide
  - La qualité de traction du pneumatique
  - La longévité du produit
  - La résistance du pneumatique à la charge.
  - La qualité de freinage
  - Le rapport qualité/prix
- Pour les accessoires
  - La satisfaction générale

La parution des avis sur le site [www.allopneus.com](http://www.allopneus.com) permet de faire bénéficier les internautes à la recherche de produits, de l'objectivité et du retour d'expérience des clients ayant acheté un de nos produits.

## Processus de validation des avis

Qui peut déposer un avis ?

- ➔ Tous les consommateurs justifiant d'une expérience d'achat du produit sur [www.allopneus.com](http://www.allopneus.com) peuvent déposer un avis sur ce dernier. Seule une personne physique et identifiable peut déposer un avis.

Comment déposer un avis ?

- ➔ Les avis produits sont sollicités par mail par un prestataire externe [AVIS-VERIFIES](#) après l'achat du produit sur [www.allopneus.com](http://www.allopneus.com).
- ➔ Le consommateur s'engage avoir vécu personnellement l'expérience pour déposer un avis.

### Collecte des avis

Les avis sont soumis à une modération réalisée par les équipes Allopneus.

Nous nous engageons à publier votre avis dans un délai maximum d'un mois.

Afin de valider la publication des avis, le site [www.allopponeus.com](http://www.allopponeus.com) a mis en place un système de vérification, de modération et de contrôle de ces avis.

## **Règles de publication des avis**

Les avis apparaissent généralement quelques jours après validation.

L'avis peut cependant être rejeté dans le cas où :

- Le contenu textuel comporte des injures ou grossièretés,
- Les éléments relatifs à l'identité de l'auteur comportent des injures ou grossièretés,
- Le contenu textuel comporte des caractères aléatoires ou des suites de mots sans aucune signification,
- Le contenu est sans rapport avec le sujet,
- Il contient des éléments concrets de conflits d'intérêt,
- Le contenu est mal écrit au point d'en être inintelligible,
- Le commentaire est inapproprié,
- Le commentaire comporte des informations personnelles,
- Le commentaire comporte un numéro de carte de crédit, de sécurité sociale, de compte bancaire
- Le commentaire mentionne des sites web, liens hypertexte, url, adresse email ou numéro de téléphone
- Il s'agit de spam
- La description de l'expérience n'est pas renseignée

Le modérateur s'engage à vous tenir informé de la « non – publication » de votre avis avec le motif. Vous aurez alors la possibilité de modifier votre avis pour le soumettre de nouveau à modération.

Vous pouvez être recontacté à la suite d'un avis par nos services pour plus de renseignement, il est donc impératif que nous ayons des coordonnées valides.

## **Ecarter les avis fictifs**

Ce système de vérification des avis permet d'éviter :

- les faux avis négatifs postés par un concurrent ou un client voulant dénigrer une marque ou un produit.
- les faux avis déposés par des clients fictifs
- les avis multiples déposés par un même utilisateur
- les avis ne concernant ni les centres agréés ni les produits commercialisés sur le site.

Vous avez la possibilité de signaler un avis s'il vous semble inapproprié.

Un lien sur chaque avis « [Signalez un abus](#) » vous permet d'envoyer un mail au modérateur Allopponeus pour lui indiquer la raison de l'abus. Un contenu est jugé inapproprié s'il remplit les conditions de rejet indiqué précédemment.

## **Droit de réponse et notification de contenu illicite**

Toute personne nommée ou désignée bénéficie d'un **droit de réponse** aux commentaires figurant sur le site [www.allopneus.com](http://www.allopneus.com). Allopneus est réputé être toujours nommé ou désigné dans les commentaires et de ce fait, pourra bénéficier des dispositions du présent article pour tous les commentaires et avis des internautes.

La demande doit être adressée au modérateur [moderation-avis@allopneus.com](mailto:moderation-avis@allopneus.com), dans les trois mois, à compter de la publication du commentaire.

Le modérateur insèrera dans les trois jours de leur réception les réponses de toute personne nommée ou désignée.

Cette insertion sera faite à la même place et en mêmes caractères que le commentaire qui l'aura provoquée, et sans aucune intercalation.

L'adresse, les salutations, les réquisitions d'usage et la signature ne seront jamais comptées dans la réponse, mais celle-ci sera limitée à la longueur du commentaire qui l'aura provoquée.

Les dispositions ci-dessus s'appliquent aux répliques, lorsque l'auteur du premier commentaire aura accompagné la réponse de nouveaux commentaires.

La réponse sera toujours gratuite.

Par ailleurs, toute personne souhaitant dénoncer un contenu illicite aux fins qu'il soit retiré, doit le notifier à ALLOPNEUS pour connaissance.

ALLOPNEUS ne pourra être tenu responsable de ne pas avoir retiré un commentaire illicite dès lors qu'il ne pourra être prouvé qu'Allopneus n'en avait pas eu effectivement connaissance.

La connaissance des faits litigieux est présumée acquise par ALLOPNEUS uniquement si la notification contient les éléments suivants :

- la date de la notification ;
- si le notifiant est une personne physique : ses nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ; si le requérant est une personne morale : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement ;
- les noms et domicile du destinataire ou, s'il s'agit d'une personne morale, sa dénomination et son siège social ;
- la description des faits litigieux et leur localisation précise ;
- les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits ;
- la copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur n'a pu être contacté. ;

La personne qui solliciterait de manière abusive un tel retrait pourrait être sanctionnée pénalement par un an d'emprisonnement et 15 000 € d'amende

## **Conservation des données personnelles des auteurs**

La société Allopneus conserve systématiquement, comme elle’y est obligé conformément aux articles 6, II et II bis de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 et le décret n° 2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne les données permettant l'identification de l'auteur d'un avis pendant une durée d'un an à compter du jour de la création des contenus. Ces données comprennent la date et l'heure de la publication, ainsi que l'identifiant de l'auteur de l'avis, son adresse email, son nom, prénom, code postal, ville. Ces commentaires seront archivés quotidiennement par les serveurs informatiques d'Allopneus.

A partir de sa publication, il restera présent sur le site pendant une durée de 15 ans. Vous pouvez à tout moment demander le retrait de cet avis par mail : [moderateur-avis@allopneus.com](mailto:moderateur-avis@allopneus.com)

## **Responsabilité de l'internaute**

Lorsqu'un client dépose un avis sur le site [www.allopneus.com](http://www.allopneus.com), l'utilisateur s'engage à ne pas abuser, harceler, diffamer ou menacer quiconque, ni à violer les droits d'autrui tels que par exemple les droits de la personne, le droit à la vie privée, le droit à la dignité humaine.

L'utilisateur est seul et unique responsable des propos tenus dans son avis et à ce titre garantit Allopneus contre tout recours et/ou action que pourrait tenter toute personne du fait de la diffusion de son avis sur le site.

Toute non-conformité à la présente « Charte Qualité des Avis Produits » pourra entraîner la radiation de l'auteur. Ce dernier sera personnellement responsable tant vis-à-vis des tiers que de la société ALLOPNEUS du non respect des dispositions de la « Charte Qualité des Avis Produits » et garantit donc ALLOPNEUS contre toute action ou revendication susceptible d'en découler.

La société Allopneus ne sera pas considérée comme responsable en cas :

- De copies ou reproductions, partielles ou intégrales, non autorisées par Allopneus des commentaires postés sur son site,
- D'intervention malveillante de tiers,
- De destruction partielle ou totale des informations fournies par les auteurs de commentaires pour une raison non imputable à Allopneus
- De dysfonctionnements du matériel de l'auteur,
- De perturbations qui pourraient affecter la mise en ligne des commentaires.

## **Données nominatives**

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les auteurs d'avis sont destinées à la société Allopneus et aux réquisitions judiciaires et/ou administratives conformément à l'article 6 de la LCEN et son décret d'application. Les auteurs d'avis disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant, auprès de la société Allopneus. Pour ce faire, l'auteur de l'avis doit faire parvenir un courriel à l'adresse suivante : [moderation-avis@allopneus.com](mailto:moderation-avis@allopneus.com). En donnant son avis sur le site, l'internaute concède, à titre gratuit, à Allopneus qui l'accepte, représenté le cas échéant par les modérateurs, le droit de reproduction, de représentation,

d'adaptation, sur tout support et en tout format connu ou inconnu à ce jour, pour la durée légale de protection des droits d'auteur, notamment le droit de publier l'avis en question sur les newsletters du site Internet et sur les sites de tous ses partenaires, à charge pour AlloPneus de citer le nom et/ou le pseudonyme de l'auteur de la contribution. L'auteur autorise à titre gratuit ALLOPNEUS à reproduire en tout ou partie le contenu de ses contributions, pour toute diffusion ou utilisation, sur le support internet, dans le respect de ses droits moraux. Il est entendu que toutes les contributions peuvent être modifiées ou supprimées par leur auteur sur simple demande formulée auprès d'AlloPneus.

AlloPneus.com se réserve le droit discrétionnaire de publier ou non un avis sur son site, de le céder à un tiers, de le modifier, de l'adapter, de le conserver en ligne ou de le supprimer à tout moment et sans avoir à en informer l'utilisateur préalablement.

### **Modification de la « Charte Qualité des Avis Produits »**

La présente Charte étant susceptible de modification(s) ou de mise(s) à jour régulière(s), AlloPneus se réserve le droit de procéder sans notification préalable, à toute modification de cette dernière qui sera accessible sur le site [www.allopneus.com](http://www.allopneus.com) et assortie de la date de sa mise à jour. La Charte ainsi modifiée sera applicable à compter de sa date de mise à jour.