

CHARTRE QUALITE AVIS CLIENTS

Le site 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.

Le site www.allopneus.com offre également la possibilité aux internautes de trouver et d'apprécier des centres de montage agréés en France qui acceptent de réceptionner (pour la grande majorité) et de monter les pneumatiques commercialisés sur le site www.allopneus.com.

Afin d'aider les utilisateurs dans leur sélection, Allopneus propose deux outils de sélection et de qualification de ces centres :

- Un module de recherche avec filtres, permettant aux utilisateurs de définir des critères de sélection (taille de jante, tarifs, prestation, recherche par code postal...).
- Un module de notation basé sur des avis déposés par les internautes ayant déjà fait appel au service du centre.

L'ensemble de ces informations sont disponibles gratuitement sur le site www.allopneus.com en consultant les fiches centres de montage agréés ou les fiches produits.

Pour que l'internaute puisse émettre des avis, il est indispensable qu'il dispose d'un compte personnel, en s'étant au préalable inscrit sur le site www.allopneus.com et qu'il ait accepté les Conditions Générales de Vente du Site Internet, accessible en cliquant [ici](#).

But des avis

Les avis déposés par les internautes permettent aux clients ayant commandé un ou plusieurs produits et ayant fait livrer et monter leurs pneumatiques dans un centre agréé, d'échanger et de partager leurs expériences sur un centre et/ou un produit.

Ces avis donnent lieu à une note qui juge notamment :

En ce qui concerne les centres :

- La qualité de l'accueil
- La disponibilité / délais de RDV
- La facilité d'accès
- La propreté du centre
- La ponctualité du RDV
- La qualité de la prestation
- La durée / rapidité du montage
- Le rapport qualité / prix
- Le professionnalisme

En ce qui concerne les produits :

- Pour les pneumatiques Tourisme, 4x4 et camionnettes :
 - La longévité du pneumatique
 - La tenue de route sur sol sec
 - La qualité de freinage sur sol sec
 - La tenue de route sur sol mouillé
 - La qualité de freinage sur sol mouillé
 - Le rapport qualité/prix
 - Le confort et la souplesse du pneumatique
 - La sécurité qu'apporte le pneumatique
 - Le bruit de roulage du pneumatique
 - L'économie de carburant réalisée
 - Le comportement du pneumatique sur neige et verglas (réservé aux notations de pneu Hiver)

- Pour les pneumatiques Moto :
 - La longévité du pneumatique
 - Le temps de chauffe du pneumatique
 - La stabilité du pneumatique
 - Le confort ressenti et sonore procurés par le pneumatique
 - Les performances du pneumatique sur sol sec
 - Les performances du pneumatique sur sol humide
 - Le rapport qualité/prix

- Pour les pneumatiques Quad :
 - La longévité du pneumatique
 - La stabilité du pneumatique
 - La motricité du pneumatique
 - Le bruit de roulage du pneumatique
 - La résistance du pneumatique à la crevaison
 - Le rapport qualité/prix

- Pour les jantes :
 - La satisfaction générale de la jante.

- Pour les pneumatiques agricoles (hors industriels, manutention et espaces verts) :
 - Le respect des sols et prairies
 - Le confort procuré par le pneumatique
 - La motricité du pneumatique
 - La longévité du pneumatique

- Le rapport qualité/prix
 - La résistance du pneumatique à la charge.
- Pour les pneumatiques industriels, destinés à la manutention et aux espaces verts :
 - La satisfaction générale
 - Pour les pneumatiques Poids lourds :
 - La motricité du pneumatique
 - La qualité de traction du pneumatique
 - Le comportement du pneumatique sur sol sec
 - Le comportement du pneumatique sur sol humide
 - L'économie de carburant réalisée
 - Le confort procuré par le pneumatique
 - La longévité du produit
 - Le rapport qualité/prix
 - Pour les accessoires
 - La satisfaction générale

La parution des avis sur le site www.allopneus.com permet de faire bénéficier aux internautes à la recherche de produits ou de solution de montage de l'objectivité et du retour d'expérience des clients ayant fait appel à notre réseau de montage et ayant acheté un de nos produits.

Processus de validation des avis

Afin de valider la publication des avis, le site www.allopneus.com a mis en place un système de vérification et de contrôle de ces avis.

✓ La démarche

Lorsqu'un client souhaite déposer un avis sur un centre de montage agréé, le client **doit obligatoirement** avoir fait livrer et monter ses pneumatiques auprès de ce centre de montage agréé. Un système d'identification des clients a été mis en place afin de contrôler cette information.

Lorsqu'un internaute souhaite déposer un avis sur un produit, il **doit obligatoirement** avoir passé une commande comportant le produit noté. De la même façon que pour l'évaluation d'un centre agréé, un système d'identification des clients a été mis en place afin de contrôler cette information.

✓ Deux possibilités d'identification

- Les clients ayant fait livrer leurs pneumatiques dans un centre de montage agréé ou ayant commandé un ou plusieurs produits, reçoivent un mail courriel automatique les

invitant à déposer un avis et à partager leur expérience. En cliquant sur le lien permettant de déposer son avis, le client est automatiquement identifié.

- Le client peut également déposer directement son avis en allant sur la fiche du centre de montage agréé ou sur la fiche du produit concerné. Lors de la validation de son avis, le client sera invité à renseigner son adresse courriel et son mot de passe afin de s'identifier.

Ecarter les avis fictifs

Ce système de vérification des avis permet d'éviter :

- les faux avis négatifs postés par un centre de montage agréé 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.

Règles de publication des avis

Les avis apparaissent généralement entre 2 à 4 jours après validation. Le client dispose d'un délai de 60 jours après validation de sa commande pour déposer un avis sur un centre de montage agréé ou sur un produit.

Pour qu'un avis soit publié, le client doit respecter les règles suivantes :

- S'être fait livré des produits dans le centre de montage agréé et/ou avoir réellement acquis le produit concerné sur le site www.allopneus.com.
- Le titre doit être clair et concis (il ne doit pas contenir de symbole, ni de caractère majuscule / maximum de 25 caractères),
- Respecter les règles de politesse et de bonne conduite,
- Ne pas comporter de propos contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs ou de références à caractère raciste, ethnique, religieux, idéologique, politique, injurieux, diffamatoire ou portant atteinte à l'intégrité d'autrui, sous peine de poursuite,
- Etre rédigé en langue française et ne pas comporter d'abréviations telles que les SMS, chat... ni de texte exclusivement en majuscules,
- Avoir une mise en forme attractive pour en rendre la lecture plus agréable. A cette fin, nous recommandons au client de procéder à une relecture attentive de son commentaire avant envoi, quelle que soit l'urgence du problème rencontré, afin d'en supprimer toute faute de frappe/orthographe/grammaire éventuelle,

- Ne pas faire mention de données personnelles (noms, prénoms, adresses e-mails...etc.), ne vous appartenant pas personnellement, afin d'éviter les spams possibles de ces informations, voire de son commentaire,
- Etre signé de son prénom uniquement.
- Etre constructif et ne visant pas seulement à dénigrer une marque ou un modèle de produit.

Systeme de modération des avis

Un système de modération des avis déposés par les clients a été mis en place par notre service « réseau ». Le modérateur est susceptible de bloquer, préalablement à sa diffusion, tout commentaire qui ne serait pas en relation avec le montage de pneumatiques, la ligne éditoriale de notre site, contraire à la loi ou que le modérateur ne souhaite pas diffuser.

Le modérateur pourra mettre en ligne le commentaire s'il accepte la publication. Si le modérateur refuse la publication, un mail sera alors envoyé à l'internaute afin de l'informer sur la décision de ne pas publier son commentaire tout en lui communiquant les raisons. L'internaute aura alors la possibilité de modifier le contenu de son commentaire afin de pouvoir le publier à nouveau. Le modérateur se réserve le droit de corriger les fautes d'orthographe, de vocabulaire, de grammaire.

Le modérateur se réserve également un droit de réponse pour l'ensemble des avis déposés sur le site www.allopneus.com. En cas d'abus répété de la part d'un internaute, le modérateur pourra décider de refuser systématiquement les contributions provenant de l'auteur des commentaires litigieux. En cas d'abus manifeste et grave portant atteinte aux commentaires (publication intensive, spam, faits à l'encontre de la loi), l'auteur du (des) commentaire(s) litigieux pourra, sans préavis, être radié des pages de commentaires en ligne.

A titre d'exemple, le modérateur de ce site a fait le choix de publier une liste non exhaustive des cas où le commentaire ne serait pas diffusé :

- Tout commentaire ne concernant pas le centre de montage agréé utilisé ou le produit commandé par le client,
- Tout commentaire posté en doublon,
- Tout commentaire ne respectant pas les stipulations de cette charte
- Toute référence à une marque ou une dénomination enregistrée ou déposée ou à une création protégée, se verra automatiquement bloquée.

Si le modérateur le considère nécessaire, les avis non publiés sur le site www.allopneus.com peuvent malgré tout être comptabilisés dans la note générale du centre de montage agréé ou du produit.

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. 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 directeur de la publication, dans les trois mois, à compter de la publication du commentaire.

Le directeur de la publication 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.

Non compris l'adresse, les salutations, les réquisitions d'usage et la signature qui ne seront jamais comptées dans la réponse, celle-ci sera limitée à la longueur du commentaire qui l'aura provoquée. Toutefois, elle pourra atteindre cinquante lignes, alors même que ce commentaire serait d'une longueur moindre, et elle ne pourra dépasser deux cents lignes, alors même que le commentaire initial serait d'une longueur supérieure.

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, conformément à l'article 6-I-5 de cette même loi, toute personne souhaitant dénoncer un contenu illicite aux fins qu'il soit retiré, doit le notifier à ALLOPNEUS pour qu'elle en ait connaissance.

ALLOPNEUS ne pourra être tenu de ne pas avoir retiré un commentaire illicite dès lors qu'il ne pourra être prouvé qu'il 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

Allopeus conserve systématiquement, comme il l'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 mail, son nom, prénom, code postal, ville. Ces commentaires seront archivés automatiquement par le serveur de façon quotidienne.

Responsabilité de l'internaute

Lorsqu'un client dépose un avis sur le site www.allopeus.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 Allopeus contre tout recours et/ou action que pourrait tenter toute personne et ce du fait de la diffusion de son avis sur le site.

Toute non-conformité à la « Charte Qualité des Avis » 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 » et garantit donc ALLOPNEUS contre toute action ou revendication susceptible d'en découler.

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

- De copies ou reproductions, partielles ou intégrales, non autorisées par Allopeus 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 Allopeus
- 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 Allopeus 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 : reseau.montage@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 »

La 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 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.