

Modalités de recueil, de publication et de traitement des avis en ligne

Les présentes Modalités de Recueil, de Publication et de Traitement des Avis en Ligne (ci-après les « **Modalités** ») instaurent les règles applicables à tous avis postés par un utilisateur (ci-après l'« **Utilisateur** ») sur le site www.euromaster.fr (ci-après le « **Site** ») relatif aux produits vendus par Euromaster (ci-après le « **Produit** »).

ARTICLE 1 : UTILISATION DU SITE

1.1 Utilisation personnelle et non marchande

Euromaster concède aux Utilisateurs le droit de visualiser et imprimer le contenu du Site exclusivement dans le cadre d'un usage privé et non commercial. Toute utilisation collective et/ou marchande est strictement interdite.

1.2. Utilisations conformes aux lois et règlements

L'Utilisateur est légalement habilité à procéder à de courtes citations, analyses et reproductions destinées à des revues de presse ainsi qu'aux autres utilisations expressément autorisées par la loi, dans les limites et conditions fixées par cette dernière et sous réserve notamment de citer le nom des auteurs et la source éditoriale.

1.3. Acceptation des Modalités de recueil, de publication et de traitement des avis en ligne

L'Utilisateur est informé qu'en émettant un avis sur le Site, il reconnaît avoir pris connaissance des présentes [Modalités](#) et les accepte sans réserve dans leur intégralité.

ARTICLE 2 : RÉGLEMENTATION DES AVIS EN LIGNE

2.1. Recueil et traitement des avis écrits en ligne par le Prestataire :

L'Utilisateur est informé que la société DRIVER REVIEWS, exploitée par la société Blackcircles.com Limited, identifiée sous le numéro SC224310 ayant son siège social au 1 Tanfield, Edimbourg, Ecosse EH3 5DA, est le prestataire de Euromaster

concernant le recueil et le traitement des avis écrits en ligne (ci-après désigné, le « **Prestataire** »).

Après chaque commande ou achat effectué sur le Site, Euromaster transmet l'adresse email de l'Utilisateur à son Prestataire. Le Prestataire recueille les avis des performances des pneus achetés par l'Utilisateur. Le Prestataire invite par email l'Utilisateur à déposer un avis client sur son expérience de consommation auquel est joint un lien hypertexte qui renvoie vers un formulaire d'avis client. L'Utilisateur pourra s'opposer à tout moment à la réception d'email de la part de notre Prestataire.

La collecte d'avis par le Prestataire s'effectuera selon les modalités suivantes :

2.1.1. Pour avoir un aperçu de la satisfaction de l'Utilisateur au fur et à mesure de l'usure du pneu, la collecte d'avis se fait en 3 étapes au cours de la durée de vie du pneu, ainsi :

- Premier avis 8 à 12 semaines après l'achat ("Premier avis").
 - o Si l'Utilisateur ne répond pas à cette demande de première évaluation, il recevra une communication de rappel pour demander l'évaluation. L'absence de réponse à ce rappel met fin au processus de collecte des avis.
- Deuxième avis 12 mois après l'achat ("Deuxième avis")
 - o Si l'Utilisateur fournit le Premier avis, il lui sera demandé si le Prestataire peut le recontacter après 12 mois de possession du pneu pour obtenir la deuxième évaluation.
 - o Si la réponse l'Utilisateur est négative, le processus de collecte des évaluations est terminé et toute communication relative à cet achat est terminée.
 - o Si la réponse l'Utilisateur est positive, le Prestataire s'envoie à l'Utilisateur la demande de deuxième évaluation. Si l'Utilisateur ne répond pas à la deuxième demande d'évaluation (deuxième avis), il recevra une communication de rappel pour demander l'évaluation. L'absence de réponse à ce rappel met fin au processus de collecte de la révision.
- Troisième avis 18-24 mois après l'achat ("Troisième avis").
 - o Si l'Utilisateur fournit effectivement le Deuxième avis, il lui sera alors demandé si le Prestataire peut le recontacter après 18-24 mois de possession des pneus pour obtenir le Troisième avis et avis final.

- o Si la réponse l'Utilisateur est négative, alors le processus de collecte des évaluations est terminé et toute communication relative à cet achat est terminée.
- o Si la réponse de l'Utilisateur est positive, le Prestataire envoie à l'Utilisateur la demande de troisième avis. Si l'Utilisateur ne répond pas à la troisième demande d'évaluation, il recevra une communication de rappel pour demander l'évaluation. L'absence de réponse à ce rappel met fin au processus de collecte de l'avis.
- o Le Troisième avis doit être collecté avant que l'Utilisateur ne remplace le pneu acheté. Le moment exact dépend de la réponse de l'Utilisateur au Deuxième avis - si le client a indiqué un kilométrage plus élevé, la demande de Troisième avis sera envoyée 18 mois après l'achat. Sinon, elle sera envoyée 24 mois après l'achat.

Chaque communication de demande d'évaluation comprend un lien de désabonnement. Si l'Utilisateur se désinscrit, aucune autre communication ne lui sera envoyée et le processus de collecte des évaluations sera terminé.

2.1.2. Règles générales relatives à chaque collecte d'avis :

La consultation et l'utilisation du site du Prestataire sont subordonnées à l'acceptation sans réserve des [Conditions d'Utilisation](#) du site « www.driverreviews.com » (accessible notamment via le lien en bas de formulaire de dépôt d'avis). En y accédant, l'Utilisateur manifeste cette acceptation pleine et entière, sans réserve ni modification de quelque nature que ce soit.

En cas de contradiction entre les présentes « Modalités de recueil, de publication et de traitement des avis en ligne » du site www.euromaster et les Conditions d'Utilisation du site «www.driverreviews.com», les termes des présentes modalités prévaudront.

De la même façon, l'Utilisateur est informé qu'en émettant un avis, il reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation du site « www.driverreviews.com » et les accepte sans réserve dans leur intégralité.

2.1.3 Modération de chaque avis conformément à la politique de contenu

Après avoir été modéré, avis sera affiché sur le Site dans les 24 heures suivant sa soumission.

2.2. Définition et supports des avis écrits collectés par le Prestataire

Les avis publiés par les Utilisateurs sur le Site représentent leurs seuls avis, opinions ou commentaires et en aucune façon ceux de Euromaster, de ses sociétés affiliées ou employés.

Les avis publiés sur le Site pourront prendre la forme de messages textes, d'une notation numérique et/ou sous forme d'étoiles, ou d'un taux de recommandation / score.

Une moyenne des notations des avis recueillis pour Euromaster apparaîtra également sur le Site.

L'Utilisateur s'engage à faire preuve de mesure et de prudence dans l'expression des avis qu'il souhaite diffuser sur le Site.

Les avis collectés par le Prestataire seront publiés de manière anonyme et diffusés sur les sites Euromaster d'autres pays bénéficiant également du service de collecte et de diffusion des avis par le Prestataire. Outre la France, les sites webs Euromaster concernés sont les suivants :

- Pour Euromaster Allemagne : <https://www.euromaster.de/>
- Pour les Pays-Bas <https://www.euromaster.nl/>
- Pour Euromaster Royaume-Uni <https://www.atseuromaster.co.uk/>
- Pour Euromaster Espagne : <https://www.euromaster-neumaticos.es/>
- Pour Euromaster Suède <https://www.euromaster.se/>
- Pour Euromaster Finlande <https://www.euromaster.fi/>

2.3. Règlementation des avis écrits en ligne

a) Respect des lois et règlements

L'Utilisateur s'engage à ne pas publier sur le Site des contenus contraires aux lois et règlements en vigueur. Notamment, il s'interdit :

- de diffuser des informations contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- de détourner la finalité du Site pour faire de la propagande ou du prosélytisme, de la prospection ou du racolage ;
- de publier des informations à caractère commercial, publicitaire ou constituant de la propagande en faveur du tabac, de l'alcool, ou de toute autre substance, produit ou service réglementé ;
- d'utiliser les services proposés dans des conditions de nature à perturber la libre communication des autres Utilisateurs ou à transmettre un contenu constitutif ou incitatif à la commission d'agissements réprimés par la loi ;
- de diffuser des contenus contrevenant aux droits de la personnalité de tiers ou présentant un caractère diffamatoire, dégradant, injurieux, obscène, pornographique, offensant, violent ou incitant à la discrimination, à la violence politique, raciste, xénophobe, sexiste ou homophobe ;
- de publier des informations contrevenant à la législation sur la protection des données personnelles permettant l'identification des personnes physiques sans leur consentement, notamment leur nom de famille, adresse postale et/ou électronique, téléphone, photographie, enregistrement sonore ou audiovisuel ;
- de porter atteinte à des droits de propriété intellectuelle de tiers, notamment en enlevant ou effaçant toute mention de droits d'auteur ou de marques, ainsi que de toute légende restrictive ;
- d'accéder frauduleusement au Site.

L'Utilisateur s'engage à respecter les lois et réglementations en vigueur et à n'utiliser que des contenus sur lesquels il dispose des droits nécessaires à leur diffusion, pour lesquels le titulaire des droits a donné son consentement exprès pour leur diffusion ou qui sont libres de tout droit. Par « droits », il est entendu notamment les droits relevant de la personnalité, des droits d'auteur, droit des marques et plus généralement tous les droits de propriété intellectuelle.

b) Règles de modération des avis en ligne (publication ou rejet)

L'Utilisateur reconnaît en toute circonstance que Euromaster et/ou son Prestataire, vérifieront le contenu des avis déposés afin de décider ou non de leur mise en ligne.

Euromaster informe ainsi les Utilisateurs qu'une modération est mise en œuvre pour contrôler les avis déposés sur le Site qui apparaîtraient contraires aux lois et règlements ou aux présentes règles de modération.

Dans le cadre du contrôle exercé par Euromaster ou son Prestataire, l'Utilisateur doit être joignable afin de vérifier que l'avis déposé se rapporte à une expérience de consommation vécue. Par ailleurs, l'Utilisateur certifie avoir eu personnellement l'expérience de consommation du Produit ou service, sur lequel il porte son avis. A ce titre, l'Utilisateur engagera sa responsabilité vis-à-vis de Euromaster en cas de fausse déclaration.

L'Utilisateur pourra être recontacté à des fins de vérification. Euromaster en partenariat avec son Prestataire DRIVER REVIEWS («www.driverreviews.com»), disposent des éléments permettant d'identifier l'Utilisateur pour attester de son acte de consommation. L'identification peut se faire par e-mail. La présentation d'une preuve d'achat au nom de l'Utilisateur pourra le cas échéant lui être demandé.

Outre les prescriptions prévues au a) ci-dessus et aux motifs de rejet mentionnés au 1) de la Politique de Contenu du site « www.driverreviews.com », Euromaster et/ou son Prestataire, se réservent le droit de rejeter notamment tous les avis déposés sur le Site :

- contenant des informations personnelles (numéros de téléphone, adresses mails ou courriels, nom complet, etc) ;
- qui ne seraient pas en lien avec le Produit lui-même ou ses caractéristiques (tels que les avis relatifs à la disponibilité du produit, à l'expédition du Produit ou l'expérience vécue par l'Utilisateur à l'occasion de son achat chez Euromaster) ;
- rédigés en langue étrangère (autre que le français) ou pour lesquels il est avéré qu'ils sont inintelligibles ;
- contenant un lien hypertexte redirigeant les Utilisateurs vers un autre site Internet ou une autre partie du Site lorsque l'évaluation ne permet pas de se faire une idée sur l'opinion de l'internaute ;
- présentant une incohérence manifeste entre le commentaire et l'évaluation.

Une modification des avis pourra être opérée par le Prestataire pour les raisons évoquées à l'article 1 de la Politique de Contenu du site « www.driverreviews.com » et au point a) ci-dessus. Seuls les commentaires

pourront être supprimés ou modifiés, l'évaluation des pneumatiques restera ne le sera pas.

En cas de refus de publication d'un avis, Euromaster et/ou son Prestataire, pourront informer son auteur des raisons du rejet. A cet effet, un email sera envoyé à l'adresse mail utilisée par l'Utilisateur lors du dépôt de son avis.

c) Cas particulier des avis faisant état d'une réclamation produit

Les avis contenant une réclamation ou mettant en avant un problème lié à l'utilisation du Produit seront transmis au Service Qualité de Euromaster qui pourra prendre directement contact avec l'auteur de l'avis afin de traiter la réclamation.

d) Dispositif d'alerte

Un dispositif d'alerte est mis à tout moment à la disposition de toute personne qui désirerait signaler la publication sur le Site de tout message à caractère litigieux dont elle aurait connaissance notamment ceux qui relèveraient des infractions prévues aux articles 24 alinéas 5 et 8 de la Loi sur la presse et 227-23 du Code pénal telles que l'apologie des crimes contre l'humanité, l'incitation à la haine raciale et la pornographie enfantine conformément aux dispositions de l'article 6 - I - 7 alinéas 3 et 4 de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004.

Pour exercer cette faculté, l'Utilisateur peut transmettre à Euromaster toute réclamation via le formulaire de contact accessible en cliquant sur le lien suivant : <https://www.euromaster.fr/a-propos-d-euromaster/contacter-euromaster> et en transmettant toutes les informations qu'il juge utiles à cet effet.

Euromaster attire l'attention de l'Utilisateur sur le fait que toutes ses déclarations sont susceptibles d'être utilisées dans le cadre d'actions en justice. La fourniture d'informations mensongères, inexactes ou trompeuses peut engager sa responsabilité civile et pénale.

e) Hypothèses d'exclusion d'un Utilisateur

Le non-respect du présent article peut entraîner par Euromaster et/ou son Prestataire la non-publication/retrait/ modification de l'avis litigieux, nonobstant toute autre action judiciaire et/ou dommages et intérêts que Euromaster serait en droit de lui réclamer.

ARTICLE 3 : DURÉE DE PUBLICATION ET DE CONSERVATION DES AVIS

Tous les avis sont publiés et conservés pendant une durée de 24 mois maximum après le premier contact.

ARTICLE 4 : TRAITEMENT DES AVIS

4.1. Destination des avis

Les avis publiés sur le Site, tout comme les moyennes des notations attribuées, pourront être utilisés par Euromaster et/ou son Prestataire sur l'ensemble de leurs supports numériques ou papier.

4.2. Publication des avis sur d'autres supports / sites Internet

L'ensemble des avis publiés sur le Site ou des moyennes des notes attribuées (sous forme d'étoiles) pourront également apparaître sur les sites Internet et application d'Euromaster.

4.3. Classement des avis

Les avis sont classés par défaut par ordre chronologique, du plus récent au plus ancien.

ARTICLE 5 : CONTREPARTIE AUX AVIS PUBLIÉS

Euromaster ne prévoit aucune contrepartie pour les avis écrits laissés par les Utilisateurs sur le Site.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉ

Euromaster s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer aux Utilisateurs une accessibilité du Site à tout moment. Néanmoins Euromaster ne pourra être tenu responsable, en cas d'indisponibilité du Site ou du site du Prestataire, pour quelque cause que ce soit.

En outre, l'Utilisateur est informé des risques inhérents à l'Internet, tout particulièrement en ce qui concerne le défaut de sécurité dans la transmission des données. En aucun cas, Euromaster ne saurait être tenu responsable de ces risques et de leurs conséquences, préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue pour l'Utilisateur.

Euromaster pourra modifier à son gré le contenu du Site proposé sans que sa responsabilité ne puisse être engagée pour quelle que cause que ce soit.

Il appartient à chaque Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données, logiciels et matériels de la contamination par des virus ou autres formes d'attaques circulant éventuellement à travers le Site ou les informations publiées.

L'Utilisateur ne saurait se prévaloir d'aucune difficulté d'accès au Site pour accéder à l'information en fraude des présentes Modalités.

Les avis publiés ne sauraient être considérés comme reflétant les opinions de la rédaction du Site mais engagent leur seul auteur.

Euromaster ne saurait notamment être tenu responsable d'éventuels contacts passés entre Utilisateurs ou entre un Utilisateur et un tiers, quel qu'il soit.

Le Site ne saurait être utilisé par un Utilisateur dans des conditions de nature à perturber la libre communication des autres Utilisateurs ou transmettre un contenu constitutif ou incitatif à la commission d'agissements réprimés par la loi.

Quels que soient les moyens de contrôle qu'il aurait mis en œuvre, il est entendu qu'en raison du volume des informations publiées, Euromaster n'est pas soumis à une obligation générale de surveiller les informations qu'il stocke, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances relevant d'activités illicites, ni à une obligation de garantie concernant l'exactitude, la probité ou l'honnêteté des informations publiées par les Utilisateurs.

En aucun cas, la responsabilité de Euromaster ne pourra être engagée du fait des activités ou des informations stockées à la demande d'un Utilisateur si Euromaster n'avait pas effectivement connaissance de leur caractère illicite ou de faits et circonstances faisant apparaître ce caractère ou si, dès le moment où il en a eu cette connaissance, il a agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible.

L'Utilisateur est pleinement responsable des avis écrits qu'il publie sur le Site.

ARTICLE 7 : DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées lors de l'utilisation du Site sont traitées dans le respect des principes de protection des données personnelles. Ces principes sont exposés dans la [Politique relative à la protection et à la confidentialité des données personnelles](#) de Euromaster. Cette charte explicite les modalités du

traitement et de la protection par Euromaster des informations personnelles des Utilisateurs du Site.

En outre, Euromaster informe l'Utilisateur que les données personnelles collectées sont susceptibles d'être transmises à son Prestataire, ce dernier faisant son affaire personnelle du traitement des données qu'il collecte, en aucun cas, la responsabilité de Euromaster ne pourra être engagée pour tout manquement de la part du Prestataire.

ARTICLE 8 : SERVICE CLIENT

Pour toute information ou question relative à l'utilisation du Site et/ou à l'application des présentes Modalités, le service client Euromaster est à la disposition des Utilisateurs en cliquant sur la rubrique « [Info pratique / Mes outils en ligne / Prise de contact en ligne](#) » figurant en bas de page du Site.

ARTICLE 9 : MODIFICATION DES MODALITÉS DE RECUEIL, DE PUBLICATION ET TRAITEMENT DES AVIS EN LIGNE

Euromaster peut, à tout moment, modifier les termes des présentes Modalités. Ces modifications engagent l'Utilisateur dès leur mise en ligne. Il est en conséquence recommandé à l'Utilisateur de consulter régulièrement lesdites Modalités afin de prendre connaissance de ses nouvelles conditions.

ARTICLE 10 : LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Le non-respect par l'Utilisateur, quelle que soit sa localisation, de l'une quelconque des dispositions des présentes Modalités et de façon plus générale toute difficulté concernant leur exécution, interprétation ou validité, est soumise à la loi française et aux juridictions de Grenoble.