

## **REGLES DE MODERATION ET DE TRAITEMENT DES AVIS DEPOSES EN LIGNE**

### **1. Définition**

Un avis est constitué d'informations relatives à des expériences personnelles sur un objet, produit, service, lieu... dont le consommateur a fait l'expérience qu'il en est été l'acheteur ou non.

Un avis n'est pas une réclamation.

### **2. Principe de la collecte**

Le gestionnaire d'avis, à savoir l'Office de Tourisme et des congrès de Montpellier Méditerranée Métropole (dénommé OTC3M), sollicite toute personne ayant réservé sur sa centrale de réservation que ce soit en ligne, ou par le biais de nos conseillers en séjours.

Pour toute réservation en ligne, une enquête de satisfaction avec possibilité de déposer un avis est envoyée par mail à l'issue du séjour ou de la prestation. Ceci s'effectue de manière automatique, l'OTC3M ne fait aucun tri préalable parmi les personnes qu'il sollicite.

Le délai de sollicitation est le même pour tous et ce quelles que soient les prestations achetées : sollicitation envoyée 1 jour après la date de consommation du séjour ou de la prestation.

Lorsque plusieurs personnes effectuent un seul achat mais expérimentent plusieurs produits, la sollicitation sera envoyée à la personne effectuant la réservation pour le compte du groupe, de la famille. Une sollicitation différente est envoyée pour chaque produit consommé.

**Le but de la sollicitation** est triple :

- donner la possibilité au consommateur de faire partager son expérience personnelle aux internautes visitant le site internet de l'OTC3M
- obtenir la satisfaction du consommateur sur la prestation ou séjour acheté via la centrale de réservation de l'OTC3M
- participer à l'amélioration de l'accueil et des services sur notre destination en mettant en place des actions correctives ou d'amélioration avec nos partenaires.

### **Principe de calcul du pourcentage de recommandation affiché sur le site**

Il s'agit de la moyenne de l'ensemble des avis déposés par les consommateurs ayant répondu oui à la question : 'Recommanderiez-vous cette prestation ?'

Le pourcentage de recommandation est accompagné du nombre total d'avis qu'il agrège pour la même prestation.

### **Principe de calcul de la note sur 5 concernant l'avis général**

La moyenne est obtenue sur le nombre total de questionnaires retournés et sur les 5 niveaux d'évaluation (plus un 6<sup>ème</sup> niveau en cas de non réponse), ce qui donne des valeurs comprises entre 5 et 0.

### **3. Principe de modération**

Le modérateur surveille et organise les discussions. Son rôle n'est pas de censurer mais de vérifier que les propos publiés restent courtois, respectueux et surtout conformes aux lois en vigueur.

#### **Modération à priori**

Le processus de modération permet de publier ou non un avis. Il ne permet ni de le modifier ni de le supprimer. L'OTC3M applique les mêmes délais de modération pour tous les avis qu'ils soient positifs ou négatifs et indépendamment de leur contenu.

#### **Conseils d'utilisation (consommateurs comme prestataires)**

Les utilisateurs doivent rester polis et respectueux des commentaires d'autrui. Les utilisateurs sont donc priés de laisser des commentaires sans préjugés, sans insulter, en utilisant un langage correct, et courtois.

Nous demandons aux participants de ne pas publier leur adresse email. Enfin, pour un confort de lecture et par sympathie pour tous ceux qui vous liront, sachez qu'utiliser des majuscules sur Internet équivaut à « crier ».

Nous vous demanderons donc d'éviter au maximum l'emploi de ce format.

### **Sanction**

L'OTC3M se réserve le droit de ne pas publier tout commentaire qui ne respecterait pas les principes de la présente charte.

### **Délai de modération**

L'OTC3M se fixe pour objectif d'effectuer une restitution rapide des avis qu'ils soient positifs, négatifs ou neutres à savoir dans les 7 jours ouvrables suite au dépôt de l'avis par le consommateur.

Dans tous les cas le délai de restitution ne pourra pas excéder 1 mois à compter de la date de dépôt par le consommateur, modération incluse.

### **Droit de retrait**

Le consommateur ne peut pas modifier son avis, une fois celui-ci publié, mais il peut faire jouer son droit de retrait de l'avis en envoyant sa demande à [resa@ot-montpellier.fr](mailto:resa@ot-montpellier.fr)

Après dépublication de l'avis, le consommateur peut déposer un nouvel avis modifié.

### **Rejet de l'avis**

L'OTC3M peut rejeter l'avis du consommateur notamment pour les motifs suivants :

- si L'OTC3M estime que sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée ;
- si le contenu textuel comporte des injures ou grossièretés ;
- si les éléments relatifs à l'identité de l'auteur comportent des injures ou grossièretés ;
- si le contenu textuel comporte des caractères aléatoires ou des suites de mots sans aucune signification ;
- si le contenu (texte, document, image...) est sans rapport avec le sujet noté ;
- si les attributs de l'avis comportent des éléments concrets de conflits d'intérêts ;
- si le contenu textuel est mal écrit au point d'en être inintelligible (langage sms...) ;
- si un utilisateur formule un commentaire inapproprié sur un autre contenu ou son auteur ;
- si le contenu textuel destiné à être publié comporte des informations personnelles, telles que le nom ou prénom d'individus qui ne sont pas des personnes publiques, un numéro de téléphone, une adresse physique précise ou une adresse email ;
- si le contenu textuel comporte un numéro de carte de crédit, de sécurité sociale, de compte bancaire ou toute autre information susceptible d'aboutir à un vol d'identité ;
- si le contenu textuel indique que l'utilisateur n'a pas réalisé son expérience de consommation ;
- si le contenu textuel comporte un appel à une action en justice ;
- si le contenu mentionne des sites Web, liens hypertexte, URL, adresses email ou numéros de téléphone, y compris ceux du client ou fabricant du produit ;
- si le contenu textuel est clairement du spam ;
- si les éléments de description de l'expérience de consommation ne sont pas renseignés ou ne correspondent pas à la prestation/produit pour lequel le consommateur a été sollicité.
- si le contenu de l'avis fait l'objet de demande de remboursement, geste commercial ou présente tout éléments laissant à croire qu'il s'agit d'une réclamation.

Le consommateur a la possibilité de rectifier son avis pour le soumettre à nouveau à la modération.

Les avis diffusés sur la centrale ne sont pas des réclamations mais des ressentis personnels positifs ou négatifs partagés suite à une expérience.

**NB : en cas de réclamation**, le consommateur a la possibilité de l'adresser directement au service qualité et/ou réservation pour traitement dans les 3 jours ouvrables. Une adresse e-mail dédiée à son traitement est communiquée sur le mail de transmission de l'enquête.

Les réclamations ne sont pas diffusées sur le site internet.

## **4. Principe de publication**

L'avis devra être diffusé en entier. Les avis sont soumis à un nombre maximum de caractères à respecter.

L'OTC3M affiche l'ensemble des avis (sous réserve de respecter les présentes règles de traitement des avis).

Les avis s'affichent par défaut de manière chronologique du plus récent au plus ancien en fonction de la date de dépôt de l'avis par le consommateur.

La publication ne peut pas être suspendue par la communication éventuelle de l'avis au prestataire évalué.

### **Durée de publication des avis en ligne / Délai de péremption des avis**

L'effacement des commentaires est interdit par la législation sur les avis clients.

Cas particulier : dans le cas d'évènements et manifestations datés donc ponctuels si la prestation/produit n'est plus réservable les avis ne s'afficheront pas/plus.

Dans le cas d'un produit/prestation/événement saisonnier, à partir du moment où il redeviendra réservable l'historique des avis sera repris.

### **Droit de réponse**

Le représentant du produit, service, ou établissement peut exercer son droit de réponse (ex : changement de propriétaire, rénovation...) en se connectant à son compte Citybreak, dans le menu Naviguez « Avis client » puis en cliquant sur « Répondre ».

L'OTC3M procédera à la publication du droit de réponse dans un délai maximum de 7j à compter de la demande. La réponse sera accolée à l'avis en question.

Les principes de modération sont les mêmes que pour les avis consommateurs.

### **6. Signalement de contenu illicite ou inapproprié**

Le consommateur ou le prestataire peut signaler à l'OTC3M tout contenu jugé suspect ou ne respectant pas les présentes règles en envoyant un mail à [resa@ot-montpellier.fr](mailto:resa@ot-montpellier.fr)

Ce signalement doit être motivé : contenu ne correspondant pas aux caractéristiques objectives du produit ou présentant une intention d'atteinte à la réputation dans le but d'obtenir une contrepartie financière ou autre.

En cas de contenu illicite ou inapproprié reconnu, l'OTC3M apportera une réponse motivée à l'auteur de l'avis.

L'avis sera dépublié par l'OTC3M dans les plus brefs délais.

### **Données personnelles**

Conformément à la Loi informatique et libertés du 06 janvier 1978, modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles vous concernant. Pour exercer ce droit, nous vous invitons à nous envoyer un mail à l'adresse suivante : [resa@ot-montpellier.fr](mailto:resa@ot-montpellier.fr)