Conditions générales d'utilisation des avis clients chez Gîtes de France.

Article 1 : Définitions

Chaque terme écrit ci-après en majuscules a le sens qui lui est donné dans sa définition qui figure au
présent article :
« CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION » (CGU) désigne le présent document.
« CLIENT » désigne la personne ayant séjourné dans un hébergement labellisé Gîtes de France et qui rédige un avis sur celui-ci.
« PROPRIETAIRE » désigne la personne propriétaire d'un hébergement diffusé sur l'un des sites du réseau Gîtes de France.

Article 2 : Domaine d'application

Les avis constituent aujourd'hui un élément majeur dans les processus de recherche d'informations et de décision de réservation pour les internautes. Ils offrent également une source d'informations particulièrement riche pour les propriétaires dans l'amélioration continue de la qualité de leurs prestations, ainsi que dans le développement de la qualité de leur relation client.

Ces Conditions Générales d'Utilisation (CGU) portent sur les principes et règles de collecte, modération et restitution des avis clients en ligne.
Elles assurent la fiabilité des processus de collecte et définissent l'ensemble des principes et exigences mis en place par Gîtes de France, afin de traiter de manière transparente et loyale les avis clients.
Le traitement des avis comprend les étapes de leur collecte, leur modération et leur restitution.

Article 3 : Information de l'internaute

Gîtes de France établit des principes et règles de collecte, modération et restitution des avis auxquels les clients doivent se conformer pour que leurs avis puissent être acceptés et publiés.
Le dépôt d'avis ne donne lieu à aucun avantage ou aucune contrepartie financière au bénéfice du client.

3.1 Indépendance – Les opérations de collecte, modération et restitution des avis sont totalement
indépendantes des opérations de publicité et de vente de produits et services réalisées sur le site.

3.2 Accessibilité – Les CGU sont affichées au moment de la collecte de l'avis ; leur validation est effectuée par une case à cocher lors du dépôt de l'avis.

3.3 Acceptation – Par validation d'une case à cocher lors du dépôt du premier avis, le client accepte formellement les CGU. A cette occasion, il certifie également :
- être une personne physique,
- ne pas être en situation de conflits d'intérêts,
- avoir eu personnellement l'expérience de consommation du séjour pour lequel il dépose son avis,

- ne joindre à son avis que des pièces (documents, photos, ...) dont il est effectivement propriétaire et/ou détenteur des droits d'utilisation,
- accepter d'être recontacté à des fins de vérification. Gîtes de France rejettera les avis qui ne respectent pas ces principes.

Gîtes de France s'engage :
- à ce que pour chaque contrat enregistré par Gîtes de France, le client puisse laisser son avis après son séjour sur l'hébergement qu'il a occupé,
- à ce qu'il n'y ait pas de sélection des clients en fonction de la perception de leur expérience (positive ou négative) ou de leurs caractéristiques (par exemple clients fréquents),
- à ce qu'il n'y ait ni présentation inexacte ni tromperie sur l'objet noté (la référence de l'hébergement est reportée sur le formulaire en ligne),
- à ce qu'un avis ne soit pas publié dès lors que l'auteur en a fait la demande (case à cocher à la fin du formulaire de dépôt de l'avis).

3.4 Contact – Gîtes de France est susceptible de contacter le client à des fins de vérification de l'authenticité de l'avis. Dans le cas où ce dernier ne répondrait pas aux opérations de vérification, sonavis pourra être supprimé.

3.5 Propriété intellectuelle – Le client cède à titre gratuit et exclusif la totalité des droits de reproduction, de représentation, de traduction, le droit d'usage, le droit d'exploitation, le droit d'adaptation et le droit de distribution des avis qu'il publie.

Article 4 : Processus de collecte

4.1 Principes généraux – L'objectif général de la collecte est de recueillir l'avis des clients de manière objective et vérifiable. Elle veille à ce qu'aucun biais ne puisse être introduit par aucune partie prenante. Elle permet d'assurer que le client puisse exprimer son avis sur une expérience de séjour qu'il a lui-même vécue, en toute connaissance des modalités de dépôt et sans que le processus de collecte n'oriente en quoi que ce soit son opinion.
Afin d'éviter les conflits d'intérêts, les auteurs qui possèdent des intérêts en lien avec l'objet évalué sont exclus.
Enfin, les avis sont sollicités auprès des clients ayant séjourné dans des hébergements labellisés Gîtes de France, contrats de location dématérialisés à l'appui, réservations faîtes via le site www.gites-de-france.com, auprès de nos centrales de réservation ou dans certains cas directement auprès des propriétaires

4.2 Finalité – Les avis sont recueillis à diverses fins et notamment :
- évaluer la satisfaction des clients suite à leur séjour,
- comparer les avis des clients sur différents logements afin d'aider les internautes dans

leur décision de réservation,
- promouvoir l'offre Gîtes de France.

4.3 Protection des données personnelles – Gîtes de France respecte la législation sur la protection des données personnelles en vigueur.
Conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Liberté, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de dé publication de son avis et de toute information le concernant en s'adressant à l'adresse suivante : Gîtes de France – 40, Avenue de Flandre – 75019 PARIS ou via le formulaire de contact sur www.gites-de-france.com

4.4 Identification de l'auteur de l'avis – Un avis est constitué obligatoirement des attributs suivants, permettant d'attester de l'expérience de séjour, et qui sont recueillis lors de la phase de collecte par :
- l'identification du client, auteur de l'avis,
- l'horodatage du dépôt de l'avis du client,
- la période du séjour,
- un questionnaire structuré.
Le client accepte également d'être recontacté à des fins de vérification, complément d'informations...

4.5 Structuration du contenu des avis lors de la collecte – Gîtes de France donne la possibilité au client de décrire son expérience de consommation avec ses mots et son langage. Toutefois, il est demandé :
- de respecter la règlementation notamment en matière de protection des consommateurs,
droit de la concurrence, droit de la presse, propriété intellectuelle, etc. ,
- de ne pas copier les commentaires ou avis d'autres personnes,
- de déposer un avis lisible, clair et compréhensible par tous,
- d'éviter le langage SMS, les fautes d'orthographe, le langage grossier ou vulgaire, les abréviations (Ex : "c" au lieu de "c'est", "ki" au lieu de "qui"...),
- de respecter les restrictions de longueur de texte,
- de veiller à ce que les termes employés soient les plus neutres possible.

4.6 Formulaire de collecte – Gîtes de France fournit au client un questionnaire couvrant le séjour. Gîtes de France n'oriente pas l'avis dans un sens ou un autre. Le client peut décrire son expérience de séjour avec ses mots et son langage.

4.7 Processus et outils de vérification lors de la collecte – Gîtes de France a développé des processus de vérification du contenu collecté pour s'assurer qu'il est bien conforme aux principes et règles. Ces processus combinent des outils automatisés, ainsi que des processus de vérification manuelle.
Les analyses effectuées s'appuient notamment sur :
- les caractéristiques recueillies pendant le processus d'identification du consommateur en tant qu'utilisateur du site gestionnaire d'avis,
- le comportement de l'utilisateur,
- la comparaison de la note attribuée par rapport à la moyenne,
- l'examen du langage utilisé dans l'avis.
Sur la base de ces analyses, Gîtes de France enclenche immédiatement les processus de modération et de restitution du contenu non problématique. En effet, la rapidité joue un

rôle primordial dans une expérience positive du client et dans la pertinence du contenu publié.
Ne sont pas considérés comme contenu potentiellement problématique les avis faisant état d'une insatisfaction du client quant à son séjour.

Article 5 : Modération

5.1 Principes généraux – La modération a pour but de s'assurer de la conformité du contenu collecté au droit français et aux Conditions Générales d'Utilisation du site, en vue de publier, rejeter ou supprimer ce contenu.
Tous les contenus relatifs à l'identité du consommateur et aux avis collectés et destinés à être publiés font l'objet d'une modération. Tous les avis font l'objet du même processus de modération sans distinction de leur contenu.
Gîtes de France utilise une modération qui est automatique et humaine.
Le même délai de modération s'applique à l'ensemble des avis, qu'ils soient positifs ou négatifs. Enfin, la modération est effectuée a priori et a posteriori par des modérateurs.

5.2 Modérateur – Le modérateur est en charge d'appliquer les règles de modération des avis clients.
Il peut :
- accéder à l'intégralité du contenu de l'avis collecté,
- accéder aux éléments relatifs à l'identité de l'auteur collectés lors du dépôt d'avis pour pouvoir, le cas échéant, entrer en contact avec celui-ci,
- accéder à toutes les informations relatives à l'historique du dépôt d'avis,
- assister les propriétaires d'hébergement dans la rédaction des réponses aux avis clients,
- répondre aux avis déposés,
- refuser la publication des avis problématiques en les rejetant.

5.3 Caractéristiques de la modération – La modération est indépendante du contenu de l'avis (note ou contenu textuel). Elle est effectuée a priori et a posteriori, en référence au respect du droit, des CGU.
L'avis client est modéré dans un délai maximum d'un mois, à compter de la date de dépôt de l'avis.

5.4 Droit de retrait – L'auteur de l'avis peut faire jouer auprès de Gîtes de France son droit de retrait conduisant à l'arrêt de la publication de son avis. L'avis restera néanmoins enregistré dans les bases de données de Gîtes de France.
D'autre part, il n'est pas possible, pour un auteur d'avis, de le modifier une fois celui-ci publié.

5.5 Rejet de l'avis – L'auteur de l'avis est informé systématiquement du rejet de son avis et du motif du rejet, le cas échéant. À la suite de cela, Gîtes de France doit donner la possibilité au consommateur de rectifier son avis rejeté pour le soumettre à nouveau à la modération.

5.6 Motifs de rejet d'un avis client – L'avis d'un client peut être rejeté, notamment pour les motifs
suivants :

- si Gîtes de France 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,
- si un client 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, 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 le client 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,
- si le contenu textuel est clairement du spam,
- si les éléments de description de l'expérience de consommation ne sont pas renseignés.

Gîtes de France supprimera les images (photo, vidéo, ...) accompagnant les avis si l'auteur n'a pas les droits d'usage des apports illustrés déposés avec l'avis.

Article 6 : Restitution des avis

6.1 Principes généraux – Les avis sont restitués dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de dépôt, modération incluse.
La restitution constitue :
- un affichage de l'ensemble des avis, à l'exception de ceux rejetés par le modérateur,
- un affichage chronologique par rapport à la date du séjour,
- une transparence des principes de calcul pour l'agrégation des notes,
- un affichage de l'information sur l'auteur de l'avis à côté de chaque avis.

Gîtes de France affiche tous les avis, qu'ils soient positifs ou négatifs, du moment qu'ils sont conformes à ses principes et règles et qu'ils n'ont pas été rejetés au cours du processus de modération.
Gîtes de France n'est pas sélectif quant aux avis qu'il publie. Chaque avis est également restitué dans son intégralité.

6.2 Notes – L'ensemble des notes globales des avis est agrégé en une note globale de synthèse par hébergement, calculée selon une moyenne mathématique simple, accompagné du nombre total d'avis qu'elle agrège. Cette note ne tient compte que des notes des avis déposés dans un délai inférieur ou égal au délai de péremption, qui est de deux ans.

La note globale est par ailleurs assortie d'un libellé permettant de qualifier la note reçue par l'hébergement.
Voici la correspondance pour les notes globales comprises entre 3.5 et 5 :
• 3.5 à 4 inclus : Bien
• 4 à 4.5 inclus : Très bien
• 4.5 à 4.9 inclus : Excellent
• 5 : Superbe
Gîtes de France ne mettra pas de libellé pour les notes globales inférieures à 3.5.

6.3 Information sur l'auteur de l'avis – Gîtes de France distingue les informations du profil visibles par le public et l'ensemble des informations fournies par le client lors du dépôt de l'avis :
• le client dispose d'un contrôle sur la diffusion de ses données personnelles,
• le paramétrage est protecteur de la vie privée du client et de son identité,
• le droit de réponse public du propriétaire est évalué pour chaque avis.

En acceptant ces CGU, le client consent à ce que les informations suivantes soient publiées :
- son pseudonyme,
- les dates de son séjour dans l'hébergement évalué,
- le motif de son séjour (séjour en famille, séjour entre amis, etc.).

6.4 Droit de réponse du propriétaire – Gîtes de France permet au propriétaire dont l'hébergement est évalué de répondre publiquement aux avis afin :
• de remercier le client pour sa contribution,
• de donner sa version des faits,
• d'indiquer les éventuels changements introduits depuis la rédaction de l'avis par le client.

Les réponses des propriétaires sont modérées par Gîtes de France dans les mêmes conditions que les avis clients et ce, conformément aux principes et règles qui sont indiqués dans les CGU.
Elles sont publiées dans un délai de sept jours calendaires, à compter du dépôt de l'avis par le client, et sont accolées à l'avis en question. Chaque réponse est affichée sur le site sous l'avis concerné.

Le droit de réponse est accordé gratuitement au propriétaire.

6.5 Critères de suppression des avis après publication – À la demande d'un auteur d'avis, Gîtes de France offre la possibilité de dé-publier son avis, tout en conservant la traçabilité à des fins de vérification ultérieure.
Gîtes de France conserve les données à caractère personnel pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées, conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004. Gîtes de France prend en compte les obligations légales de suppression liées à la durée maximale de conservation de fichiers contenant des données personnelles.
Lors d'un changement de propriétaire et/ou d'une rénovation complète d'un établissement, ou d'une modification des caractéristiques substantielles, ou encore

d'une cessation d'activité, Gîtes de France peut supprimer et archiver les avis relatifs à l'hébergement en question.
Gîtes de France conserve un historique sur les avis supprimés du site, toutes pièces rattachées aux avis, et la raison de leur dé publication pendant un délai d'au moins un an à compter de la date de dé publication de l'avis.

6.6 Délai de péremption des avis – Les avis sont conservés au minimum 2 ans, sauf exercice de son droit de retrait par l'auteur de l'avis.

6.7 Perte du droit à déposer un avis pour l'auteur d'un avis reconnu comme illicite ou inapproprié après modération – En cas d'identification d'un auteur ayant déposé un ou des avis reconnus comme illicites ou inappropriés après modération, et après avoir appliqué les procédures liées au rejet ou à la dé publication d'avis clients expliquées précédemment, Gîtes de France cessera de solliciter son avis et supprimera l'ensemble des commentaires liés au client concerné.

Article 7 : Diffusion

Le présent document s'applique aux avis collectés par Gîtes de France pour les sites Web suivants :
- www.gites-de-france.com
- http://chambredhotes.gites-de-france.com/
- http://ville.gites-de-france.com/
- ainsi que les sites départementaux et régionaux Gîtes de France.

Le client donne les différents droits à Gîtes de France de diffuser l'ensemble de ses commentaires.

Article 8 : Responsabilité

Gîtes de France met à disposition un outil destiné à recueillir les avis de ses clients. Cet outil est mis à disposition en l'état. Gîtes de France n'offre aucune garantie de quelque nature que ce soit sur cet outil, son contenu, ses performances.
Gîtes de France ne peut être tenu de réparer les préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels subis par l'auteur de l'avis et/ ou des tiers du fait de l'utilisation de cet outil.

Article 9 : Interruption

Gîtes de France se réserve le droit de mettre fin, sans préavis ni indemnité, à son outil d'avis clients.

Article 10 : Entrée en vigueur

Les CGU sont applicables dès leur acceptation par l'auteur de l'avis.
Gîtes de France se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGU.