

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION PAR LES UTILISATEURS

GarageScore, une marque de la SAS Custeed

Version 1.2 – 08 avril 2019

Les présentes conditions seront applicables à votre utilisation de notre site Internet, y compris, sans que cela soit limitatif, à www.GarageScore.com.

1. Champ d'application des Conditions générales d'utilisation

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « CONDITIONS ») régissent toute utilisation des services accessibles depuis le Site Internet www.GarageScore.com (ci-après le « SITE »), effectuée par une personne physique non commerçante (ci-après, l'« UTILISATEUR »).

Toute utilisation des services accessibles depuis le SITE implique l'acceptation sans réserve des présentes CONDITIONS générales par l'UTILISATEUR.

Les CONDITIONS sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par la société. Un numéro de version et une date de mise à jour sont indiqués conformément à la loi en vigueur.

2. Qui est GarageScore ?

Le SITE GarageScore est édité par la SAS Custeed.

Le SITE est un tiers de confiance indépendant spécialisé dans la collecte et la diffusion d'avis clients dans le domaine de l'entretien automobile. La spécificité de GarageScore réside dans le fait que 100 % des clients de chaque garage partenaire sont sondés (sous réserve de coordonnées valides).

Le SITE restitue aux UTILISATEURS les notes et commentaires dans le but de leur permettre de choisir l'établissement où réaliser leur prochaine prestation (diagnostic panne, entretien, carrosserie, etc).

GarageScore se conforme aux recommandations de la norme NF Z74-501, visant à fiabiliser le traitement des avis de consommateurs sur Internet sur les Avis Consommateurs. Cette norme a été conçue pour rassurer les consommateurs sur la réalité des avis déposés. GarageScore s'engage sur un processus de collecte d'avis fiable : les avis sont collectés auprès d'automobilistes obligatoirement après le passage chez le garagiste. La solution GarageScore ne permet de fait, pas de saisir un avis sur son site de manière volontaire. C'est l'extraction de la base de données du garagiste qui génère le listing des personnes sondées.

Exemples de principes et exigences de la norme (extrait du site : <http://www.afnor.org>) :

Collecte :

Interdiction d'acheter des avis.

Identification de l'auteur de l'avis (mais l'identité doit être cachée lors de la publication) pour que le modérateur puisse le contacter si besoin.

Fourniture optionnelle de preuve de l'expérience de consommation pour améliorer la crédibilité d'un avis déposé.

Modération :

Le modérateur doit maîtriser la langue dans laquelle l'avis a été rédigé.

Impossibilité de modifier un avis en ligne, mais le consommateur a un droit de retrait.

Les règles de modération sont indiquées dans les Conditions Générales d'Utilisation (motifs de rejet et délais sur lequel le site s'engage notamment).

Restitution :

Affichage en premier des avis les plus récents.

Transparence sur les méthodes de calcul des notes globales et les délais de prise en compte des notes dans la note globale affichée.

Affichage de l'ensemble des avis, dans leur intégralité.

S'engager et afficher un délai maximum de restitution des avis.

Droit de réponse gratuit et publié sous 7 jours.

3. Comment fonctionne le processus de collecte et de diffusion des avis ?

1. Un export depuis l'outil de gestion commerciale ou de facturation du garage est réalisé pour extraire les coordonnées des clients qui ont réalisé une prestation dans le garage
2. GarageScore récupère les données et procède à des contrôles (cohérence, réalité des clients, etc.)
3. Les invitations à participer aux enquêtes de satisfaction sont envoyées par SMS ou mail. (si vous n'avez pas reçu l'invitation alors que vous avez réalisé une prestation, merci de nous contacter par mail à contact@garagescore.com)
4. Les participants répondent au questionnaire reçu : plusieurs questions sont posées pour étudier les thèmes essentiels avec possibilité d'ajouter un commentaire. Des questions complémentaires permettent d'analyser les résultats de manière plus fine.
5. Les résultats sont analysés par la cellule modération pour vérifier la conformité avec la charte GarageScore. Les seuls avis qui sont pris en compte sont ceux qui concernent une prestation technique effective réalisée dans l'établissement. Par exemple, les devis / diagnostics seuls, même payants, ne peuvent pas être pris en compte.
6. Une note est calculée en fonction des réponses de chaque sondé : des points sont attribués aux réponses principales et à certaines réponses secondaires pour calculer une note globale.
7. Les professionnels ont la possibilité de laisser une réponse à chaque commentaire
8. Les avis sont diffusés sur le SITE et accessibles sur le site internet des partenaires. (plus d'informations détaillées ci-dessous)
9. Le client du garage devient alors UTILISATEUR du SITE et dispose d'un droit d'accès et de modification à ses données personnelles.

4. Comment fonctionne le processus de modération des avis

GarageScore a l'obligation d'appliquer un système de modération des contenus rédigés de manière à se conformer aux dispositions du droit français.

GarageScore utilise un système de modération à plusieurs étapes et selon des modes opératoires automatisés ou humains.

GarageScore ne peut pas apporter de modifications aux commentaires rédigés par les UTILISATEURS (corrections, modification de note, etc).

4.1 Modération avant publication

GarageScore met en œuvre un système de modération qui permet de vérifier automatiquement avant publication la présence de certains contenus injurieux ou incompréhensibles.

L'UTILISATEUR a la possibilité de demander à GarageScore la modification ou le retrait d'un commentaire uniquement si celui-ci présente un caractère :

- illégal,
- illicite (cas notamment des propos racistes, antisémites, sexistes, diffamatoires)
- diffamatoire,
- personnel (informations personnelles rendues publiques, telles que noms ou prénoms, etc),
- incohérent (commentaire non cohérent par rapport à la note, constitué d'une suite de caractères dénuée de sens),
- injurieux,
- utilisant des œuvres protégées par les droits d'auteur (textes, photos, vidéos...).

Le cas échéant, l'UTILISATEUR en est informé et est invité à rédiger un nouveau commentaire.

Le délai de modération est au maximum de 28 jours.

Tout avis qui ne répond aux présentes conditions peut être signalé à GarageScore en écrivant à l'adresse : moderation@garagescore.com

4.2 Modération après publication

L'UTILISATEUR dispose d'un droit de retrait pour tout avis déposé (faire une demande par mail à contact@garagescore.com). S'il décide de l'exercer, il peut demander d'en rédiger un nouveau.

4.3 Conséquence de la modération pour l'auteur

GarageScore se réserve le droit de refuser, à un UTILISATEUR, le droit de déposer des avis s'il a déposé un ou plusieurs avis invalidés par la cellule de modération de GarageScore. Le

cas échéant, l'ensemble des avis encore publiés peut être dépublié, et l'UTILISATEUR en est averti.

4.4 Droit de réponse du professionnel

Le professionnel dispose d'un droit de réponse pour chaque commentaire laissé par un client.

En cas d'utilisation du droit de réponse par le professionnel, sa réponse est ensuite rendue publique. L'UTILISATEUR en est informé, et reçoit le détail de la réponse du professionnel. L'UTILISATEUR peut décider de modifier ou retirer sa note.

En aucun cas, GarageScore n'intervient dans la relation entre le professionnel et son client, notamment à la suite de difficultés résultant de la réalisation d'une prestation ou de la collecte d'un avis.

5. Pourquoi GarageScore peut vous demander un justificatif d'achat ?

GarageScore s'engage à ne diffuser que des avis d'UTILISATEURS ayant eu une réelle expérience chez un garagiste.

GarageScore récupérant des informations notamment auprès d'intermédiaires, le professionnel peut signaler s'il ne connaît pas un UTILISATEUR. Par ailleurs, la technologie GarageScore permet de détecter d'éventuelles fraudes. Dans l'un de ces cas, ou en cas de doute, l'équipe du SITE peut demander de fournir une preuve du passage chez le professionnel (ex : facture). Le cas échéant, l'UTILISATEUR doit y répondre sous 7 jours. En l'absence de réponse, l'avis pourra être dépublié.

La demande de vérification peut intervenir dans les 12 mois qui suivent la rédaction de l'avis.

GarageScore s'engage à ne pas communiquer à des tiers (y compris au professionnel) les informations contenues dans la preuve d'achat. A moins que l'UTILISATEUR ne s'y oppose, GarageScore peut communiquer la référence de la facture au professionnel pour vérification.

6. Comment fonctionne le processus de publication des avis ?

Les avis sont publiés sur le SITE du plus récent au plus ancien.

Des outils de filtrage permettent aux UTILISATEURS du SITE de restreindre les résultats des recherches en fonction de critères (ex : les avis des clients qui ont effectué des travaux de carrosserie uniquement).

Une note est attribuée à chaque établissement. Cette note est la moyenne de l'ensemble des notes obtenues sur 12 mois (note établissement = somme des notes sur 12 derniers mois / nombre de notes sur 12 derniers mois).

GarageScore s'engage à afficher l'ensemble des avis collectés, sans modification, sous réserve d'acceptation par la cellule modération.

Conformément aux lois sur la protection des données personnelles, GarageScore s'engage à anonymiser les résultats présentés sur le SITE.

7. Comment sont conservées les données personnelles ?

7.1 Utilisation des données personnelles

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à évaluer le professionnalisme des garagistes et à diffuser les résultats auprès du grand public et des professionnels partenaires. Les destinataires des données sont : les équipes GarageScore, les garagistes et tout visiteur du SITE.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, tout UTILISATEUR bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, qu'il peut exercer en s'adressant à contact@garagescore.com.

Tout UTILISATEUR peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

7.2 Diffusion des avis

GarageScore diffuse sur le SITE et en marque blanche sur le site internet des professionnels et intermédiaires de l'entretien automobile, des informations concernant ses UTILISATEURS dans le cadre du portail d'information pour automobilistes www.garagescore.com géré par la SAS GarageScore.

Pour chaque avis déposé, ces informations sont les suivantes :

- Date du dépôt de l'avis et / ou date de l'intervention (si communiqué)
- Prénom + première lettre du nom (si communiqué) ou pseudonyme (si communiqué)
- Marque / modèle du véhicule (si communiqué)
- Motif de l'intervention (si communiqué)
- Recommandation (positive / négative)
- Note synthétique calculée par GarageScore
- Commentaire

Compte tenu des caractéristiques du réseau Internet que sont la libre captation des informations diffusées et la difficulté, voire l'impossibilité de contrôler l'utilisation qui pourrait en être faite par des tiers, chaque UTILISATEUR peut s'opposer à une telle diffusion.

Pour que GarageScore puisse prendre en compte un refus, l'UTILISATEUR doit envoyer une demande par mail à contact@garagescore.com.

7.3 Utilisation des données de contact

Chaque UTILISATEUR ayant déposé un avis est susceptible d'être recontacté, par e-mail, courrier ou téléphone :

- Par les équipes du SITE
- Par le professionnel chez lequel il a réalisé sa prestation
- Par tout organisme tiers certifié, aux fins de vérification de l'authenticité de l'avis

En aucun cas, les coordonnées personnelles ne sont transmises à d'autres tiers.

MENTIONS LÉGALES

GarageScore une marque de « SAS Custeed » Société par Action Simplifiée au capital de 45.748,00 €, domiciliée 44 Rue Cauchy – 94110 Arcueil. Société immatriculée au R.C.S de Créteil sous le numéro 813 423 217.

Le Directeur de la publication est Olivier Guillemot

Numéro de téléphone : 01.84.23.27.17

Adresse mail : contact@garagescore.com

Le Site est hébergé par Dreamhost