

# Conditions de dépôt des Avis Consommateurs

Nous accordons une grande importance aux avis des consommateurs (aussi appelés « avis consommateurs »), tant sur nos produits que sur notre entreprise. Ces avis aident les consommateurs à choisir en toute connaissance de cause d'acheter ou non un produit particulier chez nous. En outre, les avis nous donnent de nouvelles indications sur la façon dont les consommateurs nous perçoivent et perçoivent nos produits : qu'est-ce que nous faisons de bien et qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?

Afin de garantir l'utilité des avis consommateurs, nous avons mis en place certaines conditions. Si vous souhaitez laisser un avis sur ce site, nous vous demandons de bien vouloir respecter ces conditions :

## Informations générales

1. Ces conditions s'appliquent si vous, en tant que consommateur, souhaitez évaluer les appareils électroménagers de la marque sur les canaux gérés par BSH Electroménager SAS (**BSH**). BSH est un fabricant d'appareils électroménagers.
2. Ces conditions s'appliquent également si, en tant que consommateur, vous souhaitez laisser un avis sur BSH elle-même, sur les canaux gérés par BSH.
3. Les « **canaux** » comprennent les sites par lesquels BSH donne accès aux avis des consommateurs, y compris le site web de la marque. Ils ne comprennent **pas** les sites tiers, tels que ceux d'autres vendeurs des produits électroménagers NEFF (revendeurs) sur lesquels des avis peuvent être déposés.
4. Dans les présentes conditions générales, le terme « **produit** » désigne les produits/services NEFF et vos expériences avec BSH.
5. Si vous laissez un avis sur l'un des canaux de BSH, cela signifie que vous acceptez les présentes conditions.

## Quand pouvez-vous rédiger un avis ?

6. Vous pouvez écrire un avis sur un produit NEFF si vous avez effectivement acheté et/ou utilisé le produit en question.
7. Vous pouvez également écrire un avis sur BSH si vous avez été en contact avec BSH d'une autre manière, par exemple à propos d'une réparation effectuée par BSH sur un appareil électroménager NEFF.

## Quels sont les critères d'évaluation ?

8. Un avis est particulièrement utile si vous y indiquez ce que vous aimez ou n'aimez pas à propos du produit. C'est pourquoi nous vous demandons de rédiger un avis suffisamment détaillé, afin que cet avis reflète votre expérience.
9. Votre avis doit porter sur le produit qui fait l'objet de votre évaluation.
10. Vous ne pouvez écrire qu'un seul avis par produit acheté ou utilisé.
11. Votre avis doit refléter votre propre opinion sur le produit et doit donc être exact, complet et non trompeur.
12. Vous ne pouvez pas utiliser une fausse adresse électronique. Vous devez être le véritable auteur de l'avis.
13. Votre avis ne doit pas contenir de propos offensants, obscènes, insultants ou injurieux à l'égard de personnes ou d'entreprises, ou raisonnablement considérés comme tels (les jurons, etc. ne sont pas autorisés).
14. Dans votre avis, il ne peut y avoir aucune référence à d'autres sites web, URL, adresses (électroniques), numéros de téléphone, etc.
15. Vous ne pouvez pas, à notre insu, avoir obtenu de compensation (sous quelque forme que ce soit) pour la publication de votre avis.

16. Votre avis ne peut pas enfreindre les lois et règlements, y compris les dispositions relatives à la protection des consommateurs, à la concurrence déloyale, à la discrimination et à la publicité mensongère.

### **À quoi ressemble un avis ?**

17. Si vous souhaitez laisser un commentaire, vous devez fournir les informations suivantes, entre autres :
- Une note globale (0 - 5 étoiles), où 0 est la note la plus basse et 5 la note la plus haute ;
  - Un titre, dans lequel vous pouvez résumer votre avis en quelques mots ;
  - Un texte d'évaluation, expliquant votre expérience du produit (voir aussi « Quels sont les critères d'évaluation ? ») ;
  - Un nom d'affichage ou pseudonyme. Il s'agit du nom qui sera lié à l'avis et qui apparaîtra sur le site web ;
  - Une adresse électronique, afin que nous puissions vous contacter si nécessaire. Votre adresse électronique ne sera pas visible par des tiers et sera traitée de manière confidentielle conformément à notre [Politique de protection des données](#).
18. Vous pouvez télécharger une photo du produit si vous le souhaitez. Veillez à ne télécharger qu'une photo du produit lui-même, et non de personnes ou d'autres objets.
19. En outre, vous pouvez répondre à des questions spécifiques sur le produit et sur vous-même (par exemple, votre âge).

### **Puis-je modifier ou supprimer mon avis après l'avoir soumis ?**

20. BSH ne peut malheureusement pas garantir que vous pourrez modifier ou supprimer votre avis après sa soumission.

### **BSH peut-elle décider de ne pas publier, de supprimer ou de modifier des avis ?**

21. BSH peut, si un avis n'est pas conforme aux présentes conditions (ou si BSH le soupçonne), décider de ne pas publier l'avis ou de le supprimer.
22. La Politique BSH ci-dessous relative aux avis consommateurs contient plus d'informations sur la manière dont BSH gère la suppression ou la modification des avis.
23. Si vous laissez un avis qui ne remplit pas les présentes conditions, BSH peut vous envoyer un courriel indiquant que votre avis n'a pas été accepté. Il se peut alors que vous receviez une demande non contraignante de publier un nouvel avis.

### **Autres informations**

24. Nous traitons vos données personnelles fournies à l'occasion d'un avis conformément à notre [Politique de protection des données](#) . Vous autorisez également BSH à communiquer votre nom d'affichage, tel que vous l'avez indiqué dans l'avis, sur ses canaux (voir aussi « À quoi ressemble un avis ? »).
25. En fournissant votre adresse électronique dans le cadre de votre avis, vous acceptez que BSH et ses tiers désignés vous contactent par courrier électronique au sujet du statut ou du contenu de votre avis, ainsi qu'à d'autres fins administratives et qualitatives en rapport avec votre avis.
26. Si vous fournissez un avis, vous accordez à BSH, pour tout le contenu que vous fournissez, le droit permanent, irrévocable, gratuit, transférable et la licence associée d'utiliser, de reproduire et de divulguer les informations obtenues sans restriction et sans limite dans le temps, dans le monde entier, sous toute forme, sur tout support et avec toute technologie, connue actuellement ou qui sera développée à l'avenir, et en particulier pour la communication en ligne et hors ligne (par exemple sur les sites web sous forme de bannière, de bulletin d'information ou d'annonces imprimées), sans recevoir aucune compensation.
27. Si vous avez des questions concernant votre avis, veuillez contacter BSH à l'adresse suivante : [Serviceconsommateur.fr@bosch-home.com](mailto:Serviceconsommateur.fr@bosch-home.com) ; [Serviceconsommateur.fr@siemens-home.bsh-group.com](mailto:Serviceconsommateur.fr@siemens-home.bsh-group.com) ; [Serviceconsommateur.fr@neff-home.com](mailto:Serviceconsommateur.fr@neff-home.com) ; [Serviceconsommateur.fr@gaggenau.com](mailto:Serviceconsommateur.fr@gaggenau.com)

28. BSH peut décider unilatéralement de modifier les présentes conditions de dépôt d'avis consommateurs, notamment en raison d'adaptations (techniques) du site web de NEFF ou de modifications de la législation.

## **Politique BSH relative aux avis consommateurs**

Cette politique décrit la manière dont nous traitons les avis consommateurs. Elle permet aux consommateurs d'apprécier la valeur avis consommateurs sur les produits BSH et sur BSH elle-même.

### **Informations générales**

1. Cette politique s'applique aux avis fournis par les consommateurs sur les appareils électroménagers de la marque, sur les canaux gérés par BSH Electroménager SAS (**BSH**). BSH est un fabricant d'appareils électroménagers.
2. Ces conditions s'appliquent également lorsqu'un consommateur souhaite laisser un avis sur BSH elle-même, sur les canaux gérés par BSH.
3. Les « **canaux** » comprennent les sites par lesquels BSH donne accès aux avis des consommateurs, y compris le site web et réseaux sociaux des marques. BSH n'est pas responsable des avis publiés sur des sites tiers, tels que ceux d'autres vendeurs des produits électroménagers de la marque (revendeurs).
4. Dans la présente politique, le terme « **produit** » désigne les produits/services de nos marques achetés ou utilisés par un consommateur, ou les expériences d'un consommateur avec BSH.
5. Dans cette politique, le mot « **vérification** » signifie que BSH (ou un tiers au nom de BSH) a vérifié que l'avis provient d'un consommateur qui a réellement acheté ou utilisé le produit.

### **BSH vérifie-t-elle l'authenticité des avis ?**

6. BSH attache une grande importance à l'obtention d'avis. Si plusieurs avis sont disponibles sur un produit donné, les consommateurs peuvent se faire une meilleure idée de celui-ci.
7. Cependant, BSH ne peut garantir que tous les avis proviennent de consommateurs qui ont réellement acheté ou utilisé le produit.
8. BSH prendra des mesures raisonnables et proportionnées pour s'assurer que les avis publiés sur les canaux de BSH reflètent fidèlement et précisément l'opinion des consommateurs. BSH ayant mis en œuvre diverses mesures organisationnelles et techniques, les consommateurs peuvent déterminer la valeur qu'ils accordent aux avis spécifiques et prendre ainsi une décision éclairée sur le produit.
9. Les mesures organisationnelles et techniques que BSH peut prendre sont les suivantes :
  - Utilisation du « système en boucle fermée ». Cela signifie qu'un consommateur a acheté un produit auprès de BSH ou d'une autre partie et qu'il reçoit ensuite un courrier électronique lui demandant de déposer un avis ;
  - Les consommateurs peuvent laisser un avis dans leur environnement BSH (tel que MyAccount). Cela n'est possible que s'ils ont enregistré un produit acheté ;
  - BSH demande aux consommateurs de fournir également leur adresse électronique lorsqu'ils soumettent un avis. BSH peut envoyer un email au consommateur qui a déposé un avis, pour vérifier que l'adresse électronique est utilisée et que le consommateur a effectivement donné l'avis ;
  - En acceptant les présentes Conditions de dépôt d'avis consommateurs, les consommateurs confirment qu'ils ont effectivement acheté ou utilisé le produit ;

- BSH vérifie que les avis ne contiennent pas de motifs bizarres, de mots-clés, de longueurs, etc. Cette vérification est généralement effectuée automatiquement, mais un contrôle manuel peut également avoir lieu.

### **Quelles sont les sources d'évaluation de BSH ?**

10. Les avis peuvent provenir de différentes sources, à savoir :

- Un consommateur a acheté un produit chez BSH et reçoit ensuite un email lui demandant de déposer un avis ;
- Un consommateur a acheté un produit auprès d'un tiers autre que BSH, et il reçoit ensuite un email de ce tiers lui demandant de déposer un avis qui peut être transféré sur le site web de BSH (syndication). Cet avis est donc également basé sur le « système en boucle fermée » décrit ci-dessus. Par ailleurs, les tiers peuvent également importer les avis du site web de nos marques sur leurs propres sites web ;
- Un consommateur publie un avis sur le site web de BSH de son propre chef (sans invitation spécifique de BSH ou de qui que ce soit d'autre) ;
- BSH engage une ou plusieurs parties/personnes pour utiliser un produit et donner leur avis en toute honnêteté. Ces personnes se voient prêter le produit pour le tester. Il s'agit d'un « Avis récompensé » (voir aussi « BSH paie-t-elle aussi pour obtenir des avis ? »).

### **Que signifient les différents labels sur les avis ?**

11. Les avis peuvent se voir attribuer des labels différents. La signification de ces labels est indiquée ci-dessous.

<b>Label</b>	<b>Signification</b>
Achat vérifié	Cet avis a été vérifié par BSH ou par un tiers en son nom (par exemple, sur la base du système en boucle fermée). Dans ce cas, il est très probable que l'avis ait été rédigé par un consommateur qui a acheté ou utilisé le produit.
Avis récompensé	Les avis récompensés sont des commentaires pour lesquels l'auteur a obtenu , ou a une chance de gagner un avantage. Cet avantage peut comprendre, entre autres, la participation à des tirages au sort ou à d'autres jeux, l'obtention d'un produit gratuit ou à prix réduit, l'utilisation gratuite temporaire d'un produit, l'obtention de points de fidélité ou de cartes-cadeaux, etc. Ces avantages peuvent être organisées par nous-mêmes ou par des tiers en notre nom.  Ces avis, au moment où ils sont publiés, ne sont pas nécessairement vérifiés par nous.  Les auteurs sont encouragés à rédiger des avis qui reflètent leur expérience réelle du produit ou du service, qu'elle soit positive ou négative.
Lien avec BSH	Il s'agit d'un avis d'un employé de BSH, d'une personne liée à cet employé (comme un ami ou un membre de la famille) ou d'un avis d'une entreprise qui a un lien avec BSH. Ce label ne sera utilisé que si nous savons qu'il concerne une personne ayant un tel lien avec BSH, c'est-à-dire si l'employé a laissé l'avis sous son adresse email professionnelle.

### **Comment les avis sont-ils publiés et pendant combien de temps ?**

12. Les avis sont généralement publiés dans les jours qui suivent. La date indiquée avec l'avis est la date de publication. Si les avis ne sont pas immédiatement visibles, c'est parce qu'ils sont d'abord vérifiés automatiquement ou manuellement.
13. En principe, les avis apparaissent sur les canaux de BSH pour autant que le produit en question soit vendu par BSH ou qu'il y ait des informations sur ce produit sur le site web.
14. Sur les canaux de BSH, les avis sont automatiquement visibles par "pertinence" (la pertinence est déterminée, par exemple, par le nombre de caractères, le nombre de votes utiles, la date de l'avis ou la présence d'une photo). Cependant, il est également possible de trier les avis en fonction du score obtenu ou dans l'ordre de leur publication, entre autres. En outre, il est possible d'effectuer une sélection en fonction de certaines caractéristiques des personnes qui ont déjà laissé un avis, telles que leur âge ou leur situation familiale.
15. Chaque produit est accompagné d'une note globale exprimée en nombre d'étoiles (0-5 étoiles) qui correspond à la moyenne générale des notes attribuées pour le produit dans son ensemble. En outre, pour chaque produit les « notes moyennes » sous forme de nombres (1-5) se rapportant à certains aspects (par exemple le niveau de bruit de l'appareil) sont indiquées. La « note moyenne », telle qu'elle est indiquée sur le site web, est basée sur les notes attribuées à chaque aspect.

#### **BSH publie-t-il des avis positifs et négatifs ?**

16. BSH publie des avis positifs et négatifs. Les avis doivent bien sûr répondre aux présentes Conditions de dépôt des avis consommateurs. Un avis négatif qui remplit les conditions ne sera pas refusé ou supprimé par BSH.
17. BSH ne peut en aucun cas obliger ou persuader les consommateurs de publier un avis avec un contenu particulier (positif).

#### **BSH peut-elle rejeter, supprimer ou modifier des avis ?**

18. BSH peut décider de ne pas publier un avis ou de le supprimer s'il ne respecte pas les présentes Conditions de dépôt des avis consommateurs. C'est le cas, par exemple, si quelqu'un a écrit plusieurs avis sur le même produit, si l'avis contient des mots blessants, ou si l'avis ne concerne pas le produit en question.
19. BSH peut décider de ne pas publier un avis ou de le supprimer si BSH soupçonne que l'avis ne provient pas d'un consommateur qui a réellement acheté ou utilisé le produit.
20. BSH peut décider de modifier un avis s'il ne remplit pas entièrement les présentes Conditions de dépôt des avis consommateurs. Par exemple, BSH peut supprimer le langage offensant d'un avis, tout en publiant le reste de l'avis. Ce faisant, BSH s'efforcera de conserver le contenu de l'avis intact.

#### **BSH paie-t-elle aussi pour obtenir des avis ?**

21. BSH ne rémunère pas les consommateurs pour obtenir des avis. Cependant, BSH peut engager (et rémunérer) des entreprises qui demandent à des personnes de leur réseau (« **testeurs** ») de tester un produit et de donner ensuite leur avis sur celui-ci. L'utilisation des produits par les testeurs peut être considérée comme un avantage pour ces derniers.
22. BSH n'influencera en aucune manière les évaluations des testeurs et convient avec les entreprises concernées que les testeurs sont libres de donner leur avis (positif ou négatif). Les entreprises concernées ne modifieront pas le contenu des avis donnés par les testeurs.
23. Par conséquent, si un avis est donné par un testeur, il y a généralement une relation contractuelle entre un tiers (les entreprises offrant ce service) et BSH. BSH l'indiquera sur l'avis à l'aide du label « Avis récompensé » (voir aussi « Que signifient les différents labels sur les avis ? »)

#### **Les consommateurs peuvent-ils gagner un prix s'ils soumettent un avis ?**

24. Les consommateurs peuvent régulièrement avoir une chance de gagner un cadeau (tel qu'un appareil électroménager ou un bon d'achat) s'ils donnent leur avis sur un produit. Les

consommateurs doivent alors indiquer qu'ils souhaitent participer à la promotion correspondante (comme un concours ou un tirage au sort). L'avis portera alors également la mention « Avis récompensé ».

25. Pour bénéficier du prix gagné, le gagnant doit fournir une preuve d'achat.

#### **Les évaluations peuvent-elles être effectuées dans une autre langue que le français ?**

26. Les avis des consommateurs français ne peuvent être donnés qu'en français.

27. BSH peut syndiquer des avis qui apparaissent sur des sites Internet étrangers (comme ceux des sociétés du groupe BSH) (voir « Qu'est-ce que la syndication et BSH syndique-t-elle des avis ? ») Ces avis peuvent être rédigés dans une autre langue. À l'aide d'un logiciel de traduction, ces avis sont automatiquement traduits en français et indiqués avec le texte original. En raison de la traduction automatique, le texte français de l'avis peut différer quelque peu du texte original étranger, et certaines phrases peuvent sembler légèrement étranges.

#### **Un avis sur un produit peut-il également être publié sur un autre produit ?**

28. Si un produit est presque identique à un autre produit (mais pas 100% identique, par exemple parce que la couleur diffère), BSH peut décider que les produits sont tellement similaires qu'un avis sur un produit peut également être utilisé pour cet autre produit, sauf si l'avis porte précisément sur les différences entre les produits (pour reprendre l'exemple précédent, sur la couleur).

#### **Qu'est-ce que la syndication et BSH syndique-t-elle des avis ?**

29. La « syndication » d'un avis signifie qu'un consommateur publie un avis sur un site web et que cet avis est ensuite utilisé par un autre site web.

30. BSH syndique les avis : les avis de consommateurs publiés sur certains sites web sélectionnés par BSH peuvent être importés par BSH sur le site web de BSH.

31. BSH publiera des avis sur les produits de manière représentative.

#### **Les employés de BSH peuvent-ils publier des avis ?**

32. BSH encourage ses collaborateurs (et les personnes qui leur sont associées) à donner des avis authentiques sur les produits de nos marques et sur BSH. BSH ne peut pas systématiquement vérifier si les avis (anonymes/pseudonymes) proviennent de ces personnes. Si BSH sait qu'un avis émane d'une personne liée à BSH, elle l'indiquera à l'aide du label « Lien avec BSH » (voir aussi « Que signifient les différents labels sur les avis ? »).

33. Les employés de BSH et les personnes qui leur sont associées ne peuvent pas participer à des concours où un consommateur peut gagner un prix s'il soumet un commentaire.

#### **Combien de temps BSH conserve-t-elle les avis ?**

34. Les avis sont supprimés du site web de BSH dès que le produit en question n'est plus proposé à la vente par BSH. Toutefois, l'avis peut être conservé plus longtemps par BSH, en particulier si cela est nécessaire en vertu de la loi sur la protection des consommateurs.

#### **Changement de politique**

35. BSH peut décider unilatéralement de modifier cette politique, notamment en raison d'adaptations (techniques) du site web de la marque ou de modifications de la législation.