



CONDITIONS D'UTILISATION DES PAGES TEMOIGNAGES

PAGES WWW.CUISINE-PLUS.FR/AVIS &
[HTTPS://WWW.CUISINE-PLUS.FR/LES-PLUS-BELLES-CUISINE-PLUS](https://www.cuisine-plus.fr/les-plus-belles-cuisine-plus)
(04/10/2018)

PREAMBULE

L'accès et l'utilisation du site sont soumis aux présentes Conditions d'utilisation ainsi qu'aux lois et règlements applicables. L'accès au site est gratuit hors coût de connexion de votre opérateur. La connexion et l'accès au site impliquent l'acceptation intégrale et sans réserve de l'Utilisateur des présentes Conditions d'Utilisation.

L'objet des pages est de collecter et publier les Avis ainsi que les éventuelles réponses des magasins à ces Avis. En soumettant un Avis, l'Utilisateur accepte que CUISINE PLUS FRANCE le publie ou non selon les termes et conditions des présentes Conditions d'utilisation.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Les termes énumérés ci-après et commençant par une majuscule ont la signification suivante :

« Avis » : opinion d'un client non professionnel du magasin à l'occasion de l'achat d'une cuisine dans un magasin Cuisine Plus. L'Avis sera accompagné d'une Note.

« Conditions d'Utilisation » : les présentes conditions d'utilisation des pages présentant les témoignages clients du Site.

« Expérience client » : achat d'une cuisine équipée dans un magasin CUISINE PLUS.

« Modérateur » : le webmarketeur CUISINE PLUS FRANCE chargé de la modération selon les principes décrits à l'article 4.

« Note » : appréciation de l'Expérience client à l'occasion de l'achat d'une cuisine dans un magasin Cuisine Plus. Ces notes sont attribuées par l'auteur de l'Avis lors du dépôt de son Avis.

« Magasin » : magasin franchisé exerçant sous l'enseigne Cuisine Plus en qualité de commerçant indépendant, participant à la démarche de CUISINE PLUS FRANCE de collecter et publier les Avis sur le Site.

« Site » : le site internet accessible à l'adresse www.cuisine-plus.fr

« Utilisateur » : personne physique qui accède au Site afin de consulter ou soumettre un Avis.

« Auteur » personne physique soumettant un avis et des photos sur le Site

ARTICLE 2 - PUBLICATION

Le Site est publié par CUISINE PLUS FRANCE SAS au capital de 992 068€ dont le siège social est situé à ROISSY (95 733) – 5 rue de la Haye, Le dôme – Bât 5 -3^{ème} étage- Roissy pôle aéroport CDG C.S 10 984 immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de BOBIGNY sous le numéro 800.754.921.

Directeur de la publication : Franck ECALARD

Adresse e-mail de contact : service.consommateur@cuisine-plus.fr

Hébergeur du Site :

Network Consulting RCS Nantes - BP 50779 – 44307 NANTES Cedex 03.

ARTICLE 3 – COLLECTE DES AVIS

3.1 Avis spontané

L'Utilisateur pourra spontanément se rendre sur le site internet ou sur la page du site internet du magasin accessible à l'adresse www.cuisine-plus.fr. Sur ce site, l'Utilisateur pourra notamment découvrir la moyenne des notes recueillies par un magasin en particulier en termes de qualité produit, magasin, d'accueil et de conseil ainsi que le nombre d'avis le concernant.

Pour en savoir plus sur l'évaluation du magasin et sur les Avis ou pour déposer son propre Avis sur ce magasin, l'Utilisateur devra cliquer sur le lien « **je veux lire les avis** » qui le redirigera vers la page témoignages.

Pour soumettre un Avis, l'Utilisateur devra suivre les étapes suivantes :

- Etape 1 : l'Utilisateur devra choisir un magasin afin de lui attribuer plusieurs Notes en survolant les étoiles représentées puis en cliquant pour valider la Note. Les étoiles ont la signification suivante :

- 1 étoile : très médiocre -20% de satisfaction
- 2 étoiles : médiocre -40% de satisfaction
- 3 étoiles : moyen -60% de satisfaction
- 4 étoiles : bon -80% de satisfaction
- 5 étoiles : très bon -100% de satisfaction

Les notes seront données sur les 5 critères suivants :

- 1- Ambiance générale du magasin
- 2- Accueil en magasin
- 3- Qualité de la cuisine équipée vendue
- 4- Conseil des concepteurs
- 5- Note globale + champs de saisie libre "Décrivez-nous votre expérience chez Cuisine Plus "

Une description de l'Expérience client en texte intelligible doit aussi être complétée obligatoirement afin que l'Avis soit valide.

Les notes sont transformées en baromètre de satisfaction exprimées en % selon les modalités ci-dessus.

L'Utilisateur devra ensuite soumettre son Avis et cliquer sur « valider » pour passer à l'étape suivante.

- Etape 2 : l'Utilisateur devra ajouter un visuel de sa cuisine (obligatoire)

- Etape 3 : l'Utilisateur devra renseigner les champs obligatoires suivants :

- Prénom
- Nom
- Adresse email
- Adresse 1
- Code postal
- Ville

- Numéro de bon de commande
- Nom du modèle
- Couleur de la façade
- Date de pose
- Date de dépôt avis client
- Souhaitez-vous recevoir en cadeau une box « Gourmibox » ?
- Sélection « Faire apparaître mon identité sous la forme Mr Dupont » ou « Faire apparaître mon identité sous la forme Mr D. »
- Acceptation des Conditions d'Utilisation

L'auteur de l'Avis recevra ensuite un email adressé par CUISINE PLUS FRANCE, destiné à valider l'adresse email renseignée et confirmer son consentement concernant le traitement de ses données. Pour cela, cet email comportera un lien sur lequel l'auteur de l'Avis devra cliquer. La validation de l'adresse email emportera le consentement de l'auteur aux finalités contenues dans cet email. Une fois l'adresse email validée, l'Avis sera transmis au Modérateur pour modération selon les principes indiqués à l'article 4 ci-après. L'Utilisateur sera informé par email de la publication ou non de son Avis.

1 (un) seul Avis par expérience client pourra être publié.

A noter que la note nationale de l'enseigne CUISINE PLUS est calculée sur la moyenne des notes de chaque magasin.

3.2 Avis sollicité

L'Utilisateur peut également être sollicité par CUISINE PLUS FRANCE pour déposer un Avis. Un email lui est adressé dans les 17 jours suivant la date d'Expérience client, l'invitant à déposer son Avis sur les 5 critères cités ci-dessus. Cet email contient un lien vers le Site. Pour soumettre son Avis, l'Utilisateur doit suivre les étapes 1 2 et 3 décrites à l'article 3.1 ci-dessus et accepter les Conditions d'Utilisation.

1 (un) seul Avis par Expérience client pourra être publié, sauf décision de l'auteur de déposer un 2ème Avis selon les dispositions du paragraphe ci-après.

3.3 Déclaration de l'auteur de l'Avis

En déposant son Avis en ligne, l'auteur confirme qu'il

- consent à la publication de son avis et au traitement des données qu'il a communiqué à CUISINE PLUS France ; accepte d'être contacté par CUISINE PLUS FRANCE et/ou le Modérateur pour identification et contacts si besoin, et par le magasin pour contact si besoin;
- n'est pas en situation de conflit d'intérêts, c'est-à-dire qu'il ne possède pas d'intérêts en lien ni avec le magasin ni avec CUISINE PLUS (les salariés des magasins CUISINE PLUS sont exclus) ;
- a personnellement vécu l'Expérience client.

3.4 Données conservées par CUISINE PLUS - Protection des données à caractère personnel –

Afin d'assurer le respect de la vie privée des auteurs des Avis, CUISINE PLUS FRANCE s'engage à ce que la collecte et le traitement de données personnelles, effectués dans le cadre des présentes pages, soient effectués conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et plus particulièrement à la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Loi Informatique et Libertés » et au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 dit « RGPD » (ci-après dénommés ensemble la « Réglementation »).

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la présentation des Avis Clients déposés sur le Site, font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité :

- de CUISINE PLUS FRANCE à des fins de modération et de gestion des avis en ligne, à des fins d'amélioration de ses services, notamment via l'étude de l'expérience client en magasin, et de statistiques ;
- des sociétés franchisées de CUISINE PLUS à des fins d'amélioration des services ainsi que de modération et gestion des avis.

Le traitement est exclusivement fondé sur votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment.

Seuls sont destinataires des données, les services internes du Groupe de sociétés auquel appartient CUISINE PLUS France et/ou des sociétés franchisées ainsi que les prestataires habilités à traiter vos données en charge des opérations nécessaires à la poursuite des finalités visées ci-dessus. CUISINE PLUS France s'engage à ne jamais diffuser vos données personnelles à des partenaires tiers sans votre accord.

Les données sont conservées dans le respect des finalités poursuivies et notamment pendant toute la durée de publication en ligne des avis afin de prouver l'authenticité des Expériences clients partagées par les auteurs de ces Avis. Au-delà de cette durée, les données peuvent faire l'objet d'une conservation sous forme d'archive pendant toute la durée de prescription légale. Passé ce délai, elles seront supprimées.

Il est précisé que ces données sont protégées dans la base sécurisée de CUISINE PLUS FRANCE.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite informatique et libertés ainsi qu'au Règlement général sur la protection des données n°2016/679 du 27 avril 2016 (le Règlement), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et – en cas de motif légitime – d'opposition au traitement de vos données personnelles ainsi qu'un droit à la limitation et à la portabilité de vos données dans les conditions prévues au Règlement. Vous avez également le droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès ainsi que celui de déposer une réclamation auprès de la CNIL. Vous pouvez exercer vos droits à l'adresse mail suivante gdpr@cuisineplus.fr ou par courrier postal. Toute demande d'exercer ses droits doit être accompagnée d'un justificatif d'identité et être adressée à CUISINE PLUS France SAS, 5 – rue de La Haye – Le Dôme – Bât.5 – 3è étage – Roissy Pôle Aéroport CDG – B.P. 10 984 – 95 733 ROISSY CDG CEDEX.

Il vous est rappelé que tout consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet d'une prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse suivante : <http://www.bloctel.gouv.fr>.

3.5 Contrepartie

En contrepartie de son dépôt d'Avis, si l'utilisateur coche « Oui » à la question « Souhaitez-vous recevoir en cadeau une box « Gourmibox » ? », il reçoit dans un délai d'une semaine, après modération de son avis, un email indiquant l'envoi d'une box GOURMIBOX (<http://gourmibox.com/>) d'une valeur de 31,90€ TTC frais de port inclus par Colissimo sous 45 jours. La box est envoyée à l'adresse postale indiquée par l'utilisateur dans le formulaire de dépôt d'avis.

ARTICLE 4 – MODERATION & PROCEDURE DE CONTROLE DES AVIS

Les Avis ainsi que les réponses des magasins font l'objet d'une modération humaine « a priori », c'est-à-dire avant leur publication sur le Site. Le Modérateur apprécie le contenu des Avis et des réponses des magasins afin de décider de leur publication ou non. A ce titre, le Modérateur peut accéder aux éléments relatifs à l'identité de l'auteur de l'Avis pour pouvoir, le cas échéant, entrer en contact avec lui dans le cadre de la vérification des Avis.

Le délai de modération est identique pour tous les Avis, qu'ils soient positifs ou négatifs.

Cette modération a pour but de s'assurer que les Avis et les réponses des magasins sont conformes à la législation française et aux Conditions d'Utilisation. En cas de non-conformité, les Avis et réponses des magasins ne seront pas publiés.

Les Avis et réponses des magasins pourront être rejetés par le Modérateur s'ils:

- sont contraires à la loi, contiennent des propos déplacés, injurieux, diffamatoires, menaçants, obscènes, ou portent atteinte au droit de propriété intellectuelle de tiers (autre Marque citée, etc.);
- contiennent des informations liées à la vie privée ou des informations confidentielles ou mentionnent des sites web, liens hypertextes, URL ;
- concernent autre chose que les 5 critères d'évaluation cités dans l'article 3.1 lors de l'achat d'une cuisine CUISINE PLUS
- sont incompréhensibles (suite de mots sans aucune signification, contenu mal écrit au point d'en être inintelligible, écrit dans une autre langue que le français) ;
- contiennent des éléments chiffrés (montant ou pourcentage) sur la politique commerciale du magasin
- comportent un appel à une action en justice ou contiennent des propos pouvant engager la responsabilité civile ou pénale du magasin ou de CUISINE PLUS ;
- contiennent un commentaire incohérent avec la Note attribuée
- concernent ou mentionnent un autre magasin que celui qui a vendu la cuisine

- comportent des éléments concrets de conflit d'intérêts (les salariés magasins CUISINE PLUS sont exclus)
- sont déposés par des professionnels (seuls les Avis de personnes physiques n'ayant pas la qualité de professionnels sont admis) ;
- concernent un Utilisateur qui a fourni des informations d'identification erronées ou non conformes aux présentes Conditions d'Utilisation ou n'a pas personnellement vécu l'Expérience client ;
- constituent un doublon : même auteur et même Expérience client
- concernent un Utilisateur qui a fourni des informations non conformes aux présentes Conditions d'Utilisation.

En cas de rejet pour l'une des raisons susvisées, l'auteur de l'Avis et/ou le magasin, selon le cas, en sera informé par email. Le cas échéant, l'auteur de l'Avis et/ou le magasin aura/ont la possibilité de déposer un nouvel Avis ou une nouvelle réponse dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de l'Expérience client.

ARTICLE 5 – RESTITUTION ET PUBLICATION DES AVIS

5.1 – Restitution des Avis

Les Avis reçus, modérés et conformes aux présentes Conditions d'Utilisation sont publiés sur la page du Site www.cuisine-plus.fr sur la page dédiée aux témoignages du magasin concerné.

Les Avis seront affichés dans leur intégralité sur le Site, par défaut du plus récent au plus ancien, sous un délai maximum de 30 (trente) jours calendaires à compter de la date de dépôt de l'Avis. La date de dépôt de l'Avis, la date de l'Expérience client, le prénom et initiale du nom de l'auteur de l'Avis, le modèle de sa cuisine et la Note globale qu'il a attribuée au magasin sont publiés à côté de l'Avis. Les Avis ainsi publiés pourront être triés par magasin.

Le nombre d'Avis et la moyenne des Notes (sous forme de baromètre) seront également affichés sur le site CUISINE PLUS sur les pages magasins, accessible à l'adresse www.cuisine-plus.fr/magasin/ville. Le nombre d'Avis et la moyenne des notes pourront faire l'objet d'une communication institutionnelle et/ou commerciale par CUISINE PLUS France sur tout support et dans tout média.

La moyenne des Notes est accompagnée du nombre total d'Avis qu'elle agrège et s'effectue selon la règle de calcul suivante :

- de 1 (inclus) à 1,25 (exclu) = 1
- de 1,25 (inclus) à 1,75 (exclu) = 1,5
- de 1,75 (inclus) à 2,25 (exclu) = 2
- de 2,25 (inclus) à 2,75 (exclu) = 2,5
- de 2,75 (inclus) à 3,25 (exclu) = 3
- de 3,25 (inclus) à 3,75 (exclu) = 3,5
- de 3,75 (inclus) à 4,25 (exclu) = 4
- de 4,25 (inclus) à 4,75 (exclu) = 4,5
- de 4,75 (inclus) à 5 (inclus) = 5

5.2 – Signaler un abus

Toute personne peut signaler à CUISINE PLUS qu'un Avis ou une réponse d'un magasin présente un contenu abusif en cliquant sur le lien « Signaler un abus » présent sur le Site. Il suffit alors de remplir le formulaire mis en ligne, en indiquant ses nom, prénom et email ainsi que le motif de la demande de suppression de l'Avis ou de la réponse d'un magasin.

En validant ce formulaire, une alerte est automatiquement envoyée au Modérateur qui décidera du maintien ou de la suppression de l'Avis ou de la réponse du magasin concerné.

Un email précisant la position du Modérateur sera adressé à la personne ayant signalé l'abus.

Par ailleurs, si le contenu est considéré comme abusif, l'Avis ou la réponse du magasin, selon le cas, sera dé-publié(e) et un email sera adressé à son auteur, l'informant du motif de suppression.

5.3 – Modalités de publication des Avis et archivage

L'auteur de l'Avis ne peut pas modifier son Avis une fois qu'il est publié.

Les Avis sont publiés sur le Site pendant une durée indéfinie, sauf demande expresse de l'auteur de l'Avis de le retirer du Site. Pour cela, il devra adresser un email à l'adresse suivante, service.client@cuisine-plus.fr, en précisant la date de son Avis, ou cliquer sur le lien présent dans le mail de confirmation de publication de son Avis. Dans ce cas, l'auteur ne pourra pas déposer un nouvel Avis pour cette même Expérience client.

Les Avis retirés feront l'objet d'une conservation sous forme d'archive pendant toute la durée de prescription légale. Passé ce délai, il sera supprimé.

Les Avis concernant un magasin subissant une modification substantielle (ex : changement de propriétaire, fermeture pour travaux ou rénovation complète, cessation d'activité, ...) seront archivés et supprimés dans les mêmes conditions que prévues précédemment. Ils ne seront plus consultables sur Internet.

Le contenu d'un Avis peut être utilisé et cité par CUISINE PLUS France dans le cadre de ses campagnes de communication, par tout moyen destiné à être représenté au public (TV, radio, presse, affichage...) et reproduit sur tout support (publication papier, supports d'affichage, systèmes audio et vidéo etc...), dans le cadre de sa communication institutionnelle et/ou commerciale, à destination des consommateurs ou des professionnels.

ARTICLE 6 – DROIT DE REPONSE DES MAGASINS

Le magasin dispose d'un droit de réponse à chaque Avis publié le concernant. A ce titre, il pourra :

- apporter des précisions à l'auteur de l'Avis ou donner sa version des faits dans le cas où il est en désaccord avec le contenu de l'Avis publié ;
- remercier l'auteur pour son Avis.

La réponse du magasin fait l'objet d'une modération humaine « a priori » dans les mêmes conditions que les Avis. Par conséquent, la réponse du magasin pourra être rejetée par le Modérateur pour les motifs énoncés à l'article 4.

La réponse magasin reçue, modérée et conforme aux Conditions d'Utilisation est publiée à proximité de l'Avis dans un **délai de 7 (sept) jours** calendaires à compter de sa soumission.

Les réponses des magasins sont publiées sur le Site pendant la même durée que l'Avis auquel elles se rapportent.

ARTICLE 7 - DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

CUISINE PLUS a créé les pages du Site portant sur les avis et témoignages clients pour l'information personnelle des Utilisateurs et des magasins. Aucune exploitation commerciale même partielle des données qui y sont présentées ne pourra être effectuée sans l'accord préalable et écrit de CUISINE PLUS FRANCE.

CUISINE PLUS FRANCE avise les Utilisateurs que de nombreux éléments du Site :

- Sont protégés par la législation sur le droit d'auteur : ce peut être notamment des photographies, des articles, des dessins, des séquences animées, des enregistrements au format audio ou vidéo numériques... ;
Les éléments ainsi protégés sont soit la propriété de CUISINE PLUS FRANCE, soit la propriété de leurs auteurs.

En conséquence, toute reproduction, représentation, utilisation, adaptation, modification, incorporation, traduction, commercialisation, partielles ou intégrales, par quelque procédé, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit (papier, numérique, ...) de tout ou partie du Site est interdite sans l'autorisation écrite préalable de CUISINE PLUS FRANCE, sous réserve des exceptions visées à l'article L122.5 du Code de la Propriété Intellectuelle, sous peine de constituer un délit de contrefaçon de droit d'auteur et/ou de marque, puni de trois (3) ans d'emprisonnement et de 300.000 euros d'amende dans le cas de contrefaçon de droits d'auteur et de quatre (4) ans d'emprisonnement et de quatre cent mille euros (400 000 €) d'amende dans le cas de contrefaçon de marques.

Par ailleurs, les auteurs des Avis fournissent également une ou plusieurs photographies de leur cuisine acquise auprès d'un magasin CUISINE PLUS. Ils autorisent CUISINE PLUS France à utiliser ces photographies librement dans le cadre des pages témoignages du Site et conformément aux Conditions d'utilisation, et à ce qu'elles ne représentent pas de personne physique reconnaissable.

8- RESPECT DES DISPOSITIONS DES MENTIONS LEGALES

De manière plus générale, les Utilisateurs s'engagent à respecter, tant les présentes Conditions d'utilisation des pages témoignages du Site, que l'ensemble des dispositions applicables à l'usage du Site, notamment celles qui figurent sur la page [Mentions Légales](#).