

## **Conditions générales d'utilisation du service "AVIS SUIVI"**

1<sup>er</sup> mars 2020

### **1. OBJET**

Le service "AVIS SUIVI" (ci-après « le Service »), dont la gestion est déléguée à la SARL SHCRÉAWEB (ci-après « le Prestataire »), a pour objet la mise à disposition, sur le présent site internet, d'une rubrique dédiée à la notation et à l'évaluation des prestations proposées par la SARL Société Hôtelière du Centre (ci-après « la Société ») au travers de ses différents pôles d'exploitation (hébergement, restauration, location de salles de réunion).

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « les CGU ») ont pour objet de définir les conditions d'utilisation du Service pour le dépôt d'avis, ainsi que les modalités de collecte, de traitement et de diffusion des avis déposés, dans le respect de la politique de confidentialité qui leur est applicable.

### **2. ACCESSIBILITÉ ET DISPONIBILITÉ DU SERVICE**

Le Service est accessible à tout utilisateur, personne physique majeure, ayant préalablement consommé au moins l'un des produits vendus par la Société sous forme de services, et souhaitant déposer son avis en ce qui concerne le(s)dit(s) produit(s), à l'exception de toute personne ayant un lien direct ou indirect avec la Société en qualité, soit de représentant légal, d'associé, de dirigeant, de salarié, de prestataire, de sous-traitant ou de fournisseur, soit de membre de famille ou de conjoint de l'une desdites personnes.

L'accès au Service se fait au moyen d'un terminal fixe ou mobile connecté au réseau Internet et disposant d'un navigateur internet dont il appartient à l'utilisateur de s'assurer du correct fonctionnement technique pour une utilisation optimale du Service, le coût de la navigation internet restant à la charge exclusive de l'utilisateur qui l'accepte expressément.

La Société se réserve le droit, sans préavis et sans recours possible de l'utilisateur à son encontre, d'interrompre l'accès à tout ou partie du Service, notamment pour toute opération de maintenance ou de correction de panne rendue nécessaire à son bon fonctionnement.

Il est enfin entendu que la Société n'est tenue qu'à une obligation de moyens et non de résultats au titre de la mise à disposition du Service, l'utilisateur déclarant ainsi connaître la faillibilité et les limites du réseau Internet, de même que le caractère aléatoire et la saturation possible du trafic à certains moments, et en accepter les conséquences éventuellement préjudiciables sur l'utilisation du Service, sans recours possible à l'encontre de la Société qui ne saurait en être tenue responsable.

### **3. OPPOSABILITÉ DES CGU**

Toute utilisation du Service requiert l'entière acceptation des CGU par l'utilisateur préalablement à tout dépôt d'avis, laquelle se matérialise par une case à cocher au sein du formulaire de dépôt d'avis mentionné à l'article 4.1. et correspondant à la déclaration suivante : « *En déposant cet avis, je déclare expressément accepter, sans restriction ni réserve, les conditions générales d'utilisation du service "AVIS SUIVI" et la politique de confidentialité qui lui est applicable.* ».

## Conditions générales d'utilisation du service "AVIS SUIVI"

1<sup>er</sup> mars 2020

L'utilisateur est en mesure de prendre connaissance des CGU et, s'il le souhaite, de les télécharger ([en format PDF en cliquant ici](#)) ou de les imprimer, soit depuis un lien hypertexte disponible sur la page dudit formulaire de dépôt d'avis, soit directement à l'adresse suivante : <https://hotelducentre.nc/fr/hotel-noumea/9-cgu-avis-suivi>.

Les CGU sont opposables pendant toute la durée d'utilisation du Service dans le cadre de chaque dépôt d'avis, étant précisé que la version des CGU effectivement accessible en ligne à la date du dépôt d'avis, et dont la date de dernière actualisation apparaît en en-tête, est réputée être celle alors en cours de validité et ce, aussi longtemps qu'une autre version ne vient s'y substituer, la Société se réservant le droit, sans préavis et sans recours possible de l'utilisateur à son encontre, d'apporter aux CGU toute modification jugée utile et nécessaire notamment en raison d'évolutions juridiques ou techniques.

### 4. UTILISATION DU SERVICE ET TRAITEMENT DES AVIS

#### 4.1. Formulaire de dépôt d'avis

Tout utilisateur souhaitant déposer son avis, constitué d'un titre, d'une note sur une échelle de 1 à 5 étoiles ainsi que d'un commentaire, est invité à se rendre à l'adresse suivante : <https://hotelducentre.nc/fr/hotel-noumea/8-formulaire-de-depot-d-avis> (version française) ou <https://hotelducentre.nc/en/hotel-noumea/8-customer-review-form> (version anglaise) afin de compléter un formulaire de dépôt d'avis, en veillant à y renseigner l'ensemble des champs requis, chacun étant obligatoire pour le bon traitement de l'avis, et à y cocher la case mentionnée à l'article 3, à défaut de quoi le dépôt de son avis sera rendu impossible.

Une fois le formulaire de dépôt d'avis dûment complété, il appartient à l'utilisateur de cliquer sur le bouton de validation en bas de formulaire afin que son avis soit transmis au Prestataire pour traitement ultérieur, en coordination avec la Société et selon les modalités définies aux articles 4.2. et suivants.

#### 4.2. Confirmation du dépôt d'avis et identification de l'utilisateur

À réception par le Prestataire du formulaire de dépôt d'avis dûment complété, un email automatique de confirmation de réception est envoyé sans délai à l'adresse email qui s'y trouve renseignée.

L'utilisateur est expressément informé de l'interruption définitive du traitement de son avis en cas d'adresse email reconnue comme erronée ou dysfonctionnelle au moment de la tentative d'envoi de l'email de confirmation susmentionné et quelle qu'en soit la cause (adresse email inexistante, boîte de réception saturée, indisponibilité temporaire de service, etc.). À défaut de réception par l'utilisateur de l'email de confirmation susmentionné, il lui appartient alors, s'il le souhaite, de se rapprocher du Prestataire en lui adressant un email à l'adresse suivante : [avis@shcreaweb.nc](mailto:avis@shcreaweb.nc).

En outre, la Société se réserve le droit de procéder à une vérification de la consommation effective par l'utilisateur du produit faisant l'objet de l'avis déposé, grâce aux renseignements fournis dans le formulaire relativement à l'identité et aux coordonnées de l'utilisateur, ainsi que sur la base de tout justificatif matériel dont la production pourra éventuellement être sollicitée par la Société auprès de l'utilisateur (contrat, facture, ticket de caisse, correspondance, photographie, etc.).

## Conditions générales d'utilisation du service "AVIS SUIVI"

1<sup>er</sup> mars 2020

### 4.3. Restrictions relatives au dépôt d'avis

Le dépôt d'avis est soumis aux restrictions ci-après énumérées, que l'utilisateur s'engage expressément à respecter :

- le titre et le commentaire de l'avis doivent être rédigés uniquement en français ou en anglais sur les versions respectives correspondantes du formulaire de dépôt d'avis, telles que mentionnées à l'article 4.1., dans un langage intelligible ne comportant ni liens hypertexte, ni mots inexistantes, ni signes ou caractères aléatoires ou inconnus, ou dont la succession apparaît dénuée de signification ;
- l'avis déposé doit se rapporter à l'expérience personnelle effective de l'utilisateur lors de sa consommation du produit et ne doit, en aucun cas, refléter l'opinion d'un tiers ou être enregistré pour le compte d'un tiers ;
- le dépôt d'un avis ne peut concerner qu'un seul produit à la fois, parmi l'ensemble de ceux vendus par la Société : il appartient donc à l'utilisateur qui souhaiterait déposer un avis concernant plusieurs produits distincts, de compléter un formulaire de dépôt d'avis pour chacun des produits correspondants ;
- le titre et le commentaire de l'avis ne doivent, en aucun cas, comporter de propos à caractère calomnieux, diffamant, dénigrant, injurieux, grossier, sectaire, propagandiste, raciste, sexiste, pornographique ou, plus généralement, contraires à la moralité et aux bonnes mœurs, portant atteinte aux droits de tiers, n'ayant pas de rapport avec la Société ou contrevenant à la législation et à la réglementation en vigueur ;
- le titre et le commentaire de l'avis ne doivent, en aucun cas, comporter de données à caractère personnel relativement à quiconque, telles que : nom, prénom, date de naissance, coordonnées physiques ou téléphoniques, adresse email, informations bancaires, etc.

### 4.4. Modalités de modération des avis

Les opérations de modération des avis déposés au moyen du Service et ayant effectivement reçu une confirmation de réception au sens de l'article 4.2., sont assurées par le Prestataire, a priori et en coordination avec la Société, dans un délai maximal de 7 jours calendaires à compter de leur date de dépôt, selon les modalités ci-après définies :

- chaque avis déposé fait systématiquement l'objet d'un premier contrôle éliminatoire destiné à identifier tout contenu ne respectant pas les restrictions mentionnées à l'article 4.3. afin, dans ce cas, d'en interrompre définitivement la poursuite du traitement ;
- chaque avis dont la poursuite du traitement n'a pas lieu d'être définitivement interrompue en application des stipulations du précédent alinéa fait l'objet d'un second contrôle vérificatif destiné à identifier tout contenu présentant des erreurs ou imprécisions orthographiques ou grammaticales afin, dans ce cas, de leur apporter les correctifs nécessaires ;
- chaque avis auquel un correctif a lieu d'être apporté en application des stipulations du précédent alinéa fait l'objet d'une proposition d'amélioration envoyée à l'adresse email ayant été renseignée dans le formulaire de dépôt d'avis, l'utilisateur concerné étant alors invité à donner son accord concernant la publication définitive de son avis ainsi modifié ;
- chaque avis faisant l'objet d'une proposition d'amélioration en application des stipulations du précédent alinéa, à laquelle l'utilisateur concerné n'apporte pas de réponse dans un délai de 7 jours calendaires, fait l'objet d'une relance envoyée à la même adresse email et demeure en attente pendant un nouveau délai de 7 jours calendaires, avant de voir la poursuite de son traitement définitivement interrompue en cas de non-réponse persistante de l'utilisateur concerné.

## Conditions générales d'utilisation du service "AVIS SUIVI"

1<sup>er</sup> mars 2020

### 4.5. Modalités de publication des avis

Dans un délai de 7 jours calendaires à l'issue des opérations de modération mentionnées à l'article 4.4., les avis dont le traitement a pu être mené à son terme sont publiés sur le présent site internet dans une rubrique prévue à cet effet, à l'adresse suivante : <https://hotelducentre.nc/fr/avis-suivi> (version française) ou <https://hotelducentre.nc/en/followed-review> (version anglaise). Chaque avis ainsi publié fait l'objet, pour information de l'utilisateur concerné, d'une confirmation de publication envoyé sans délai à l'adresse email ayant été renseignée dans le formulaire de dépôt d'avis mentionné à l'article 4.1.

Les avis sont publiés par ordre chronologique du plus récent au plus ancien, à la date de leur mise en ligne par le Prestataire, et indiquent les informations suivantes, parmi l'ensemble de celles renseignées au sein du formulaire de dépôt d'avis mentionné à l'article 4.1. :

- la date de publication de l'avis telle que mentionnée au précédent alinéa ;
- le prénom ainsi que la ville et le pays de localisation de l'utilisateur ;
- l'avis de l'utilisateur constitué d'un titre, d'une note et d'un commentaire.

Le Prestataire comme la Société s'engagent à ne modifier aucun avis ultérieurement à leur publication. La modification d'un avis publié peut toutefois être sollicitée par l'utilisateur concerné auprès du Prestataire ou de la Société, sur motif dûment exposé, en adressant un email à l'adresse suivante : [avis@shcreaweb.nc](mailto:avis@shcreaweb.nc).

La Société se réserve le droit, sans préavis et sans recours possible de l'utilisateur à son encontre, de supprimer, ultérieurement à leur publication, l'intégralité des avis en cas de suppression définitive du Service ou certains avis relatifs à des produits dont la commercialisation par la Société viendrait à cesser définitivement.

### 4.6. Information relative au jeu-concours « Meilleurs Avis »

L'utilisateur est expressément informé que, dans le cadre du jeu-concours « Meilleurs Avis » organisé par la Société du 1<sup>er</sup> mars 2020 au 28 février 2021 et dont le règlement de jeu peut être consulté, téléchargé ou imprimé à l'adresse suivante : <https://hotelducentre.nc/fr/hotel-noumea/7-reglement-de-jeu-2020>, tout dépôt d'avis effectué pendant cette période implique l'enregistrement automatique audit jeu-concours de l'utilisateur concerné dès lors qu'il en remplit effectivement les conditions de participation, à moins qu'il ne signale sa volonté d'en être spécifiquement exclu auprès du Prestataire ou de la Société, en adressant un email à l'adresse suivante : [avis@shcreaweb.nc](mailto:avis@shcreaweb.nc).

## 5. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En application des dispositions de l'ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 *relative à la protection des données personnelles et portant modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et diverses dispositions concernant la protection des données à caractère personnel*, la Société et le Prestataire sont informés de leur obligation, préalablement à tout traitement de données à caractère personnel, d'avoir mis en œuvre des mesures techniques et organisationnelles garantissant le respect des droits de la personne concernée, ainsi que de la nécessité d'avoir reçu le consentement de cette personne.

À ce titre, l'entière acceptation des CGU par l'utilisateur, dans les conditions définies à l'article 3, vaut réception du consentement dudit utilisateur à ce que les informations nominatives le concernant fassent l'objet, après avoir été recueillies par l'intermédiaire du formulaire de dépôt d'avis mentionné à l'article 4.1., d'un traitement

## Conditions générales d'utilisation du service "AVIS SUIVI"

1<sup>er</sup> mars 2020

indispensable au bon fonctionnement du Service et dont la finalité exclusive est, pendant une durée indéterminée, sauf suppression par la Société dans les conditions définies à l'article 4.5. ou exercice par l'utilisateur de ses droits tels que mentionnés à l'avant-dernier alinéa du présent article, la modération d'avis relatifs aux produits vendus par la Société en vue de leur publication et compte tenu des objectifs ci-après énumérés :

- mise à disposition du Service ;
- identification des utilisateurs afin de procéder à toute vérification utile concernant leur consommation effective de produits vendus par la Société et, le cas échéant, d'enregistrer leur participation au jeu-concours mentionné à l'article 4.6. ;
- recueil des coordonnées des utilisateurs afin d'entrer en relation avec eux pour la confirmation de réception mentionnée à l'article 4.2. et au cours des opérations de modération mentionnées à l'article 4.4. ;
- publication des avis des utilisateurs sur le présent site internet et, le cas échéant, sur le blog de la Société conformément aux stipulations du règlement de jeu mentionné à l'article 4.6. ;
- indexation des avis publiés par les moteurs de recherche et tout autre outil d'indexation d'avis ;
- consultation des avis publiés par tout internaute intéressé ;
- évaluation par la Société du niveau qualitatif des produits vendus et du degré de satisfaction des utilisateurs ;
- établissement par la Société de statistiques à usage exclusivement interne.

À cet égard, le traitement desdites informations nominatives est opéré de manière loyale et licite, au moyen de systèmes informatisés sécurisés assurant leur protection optimale et répondant aux exigences légales et réglementaires en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

La durée de conservation desdites informations nominatives est fixée à 24 mois à compter de la date de publication, au sens de l'article 4.5., de l'avis y afférent, pour être ensuite archivées et ne devenir alors restituables qu'en cas de contentieux engagé avant l'expiration du délai de prescription applicable, et sauf à ce que leur destruction soit intervenue entre-temps.

L'utilisateur dispose, en outre, concernant lesdites informations nominatives, d'un droit permanent d'information, d'accès, de rectification et d'effacement des données, de limitation du traitement, de portabilité des données et d'opposition au traitement, ce droit pouvant être exercé à tout moment en adressant sa demande par email à l'adresse suivante : [avis@shcreaweb.nc](mailto:avis@shcreaweb.nc).

Il est enfin précisé, pour l'application du présent article, que la Société est seule responsable du traitement des données à caractère personnel recueillies lors de l'utilisation du Service, le Prestataire agissant uniquement en qualité de sous-traitant sur instructions de la Société.

## 6. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

### 6.1. Propriété du Service

En tant que propriétaire du Service mis à la disposition des utilisateurs, la Société est exclusivement titulaire de tous les droits attachés au Service, à sa structure et à son contenu, concernant notamment tous logos, icônes, images, photographies, charte graphique, textes, slogans, mise en page, etc.

## **Conditions générales d'utilisation du service "AVIS SUIVI"**

*1<sup>er</sup> mars 2020*

L'utilisateur se voit ainsi concéder par la Société, un simple droit d'utilisation du Service qui ne saurait, en aucun cas, s'analyser en une cession de droit de propriété intellectuelle sur ledit Service, sa structure et son contenu, lesquels demeurent l'entière propriété de la Société.

Par conséquent, l'utilisateur s'interdit tout acte de nature à porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle détenus par la Société sur le Service, sa structure et son contenu, tels que notamment toute copie, distribution, représentation ou reproduction totale ou partielle du Service, de tels agissements étant susceptibles d'engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

### **6.2. Droits de la Société sur les avis publiés**

La Société ne se déclare aucunement propriétaire des avis des utilisateurs publiés sur le présent site internet et, le cas échéant, sur le blog mentionné à l'article 5. L'utilisateur concède toutefois à la Société, dans le cadre de l'utilisation du Service, un droit à titre gratuit de diffusion publique de son ou ses avis, en renonçant expressément à toute revendication sur le fondement de droits de propriété intellectuelle qui pourraient y être attachés.

## **7. RÈGLEMENT DES LITIGES ET DIVISIBILITÉ CONTRACTUELLE**

La validité des CGU et toute autre question ou litige relatifs à leur interprétation, leur application ou leur cessation d'exécution sont régis par la législation et la réglementation en vigueur en Nouvelle-Calédonie et relèvent exclusivement, à défaut de règlement amiable préalablement recherché, des tribunaux compétents de la ville de Nouméa.

D'autre part, la nullité de l'une quelconque des stipulations des présentes CGU au regard d'une règle de droit ou d'une décision de justice devenue définitive, n'entraîne pas la nullité du reste des stipulations, ces dernières continuant de produire leurs effets juridiques pour le surplus et la Société s'engageant à remplacer les stipulations déclarées nulles par d'autres stipulations valables de portée équivalente.