

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

### PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation relatives aux avis consommateurs ont vocation à régir les relations entre : La société GROUPE 361, SARL au capital de 100 000 Euros Immatriculée au RCS de Lyon sous le n°432 158 186 Dont le siège est situé 50 Cours Franklin Roosevelt, 69 006 LYON, Et Le client Monabanq défini comme toute personne physique majeure ayant souscrit un contrat avec Monabanq . Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les principes et exigences portant sur le processus de collecte, modération, restitution et publication des avis en ligne de consommateurs. En soumettant un Avis, l'Utilisateur/client accepte que le Gestionnaire d'avis le publie ou non selon les termes et conditions des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

ARTICLE 1. OBJET Monabanq donne à ses clients la possibilité d'évaluer ses offres et ses services, et de poster des notes et commentaires au travers de la plateforme ALM, solution propriétaire du Gestionnaire d'Avis, Groupe 361. Dans un souci d'éthique et de transparence, Groupe 361 assure la conformité de sa plateforme à la norme AFNOR en vigueur NF Z74-501 « Avis en ligne de consommateurs » [certification en cours]. Tous les clients de MONABANQ peuvent déposer un avis, qu'ils soient satisfaits ou non de leur expérience. La mise en ligne d'une note ou un commentaire par un utilisateur suppose l'acceptation préalable et le respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation. La sollicitation d'avis a pour objectif principal d'écouter ses clients et de porter à sa connaissance leur satisfaction afin de s'améliorer mais également offrir un espace d'expression permettant à chaque client de publier son avis afin qu'il guide les autres consommateurs dans leurs recherches d'information dans un esprit loyal et constructif. Le but est de faire émerger tous les avis en présence, de respecter les points de vue et permettre aux internautes de se forger une opinion.

ARTICLE 2 - DEFINITIONS Les termes énumérés ci-après et commençant par une majuscule ont la signification suivante : « AFNOR NF Z74-501 » : norme française définissant l'ensemble des exigences qui s'appliquent aux systèmes et dispositifs mis en place par le gestionnaire d'avis permettant de traiter de manière fiable les avis des Utilisateurs. « Gestionnaire d'Avis » : Groupe 361 « Professionnel » : MONABANQ, soit l'entreprise qui sollicite le Gestionnaire d'avis au travers de sa plateforme ALM pour un programme de collecte, gestion, restitution et publication des avis consommateurs. « Plateforme ALM » : Solution de collecte, gestion, restitution et publication des avis consommateurs précisément nommée Advocacy Lead Management. « Conditions Générales d'Utilisation » : les présentes Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme ALM et des sites de publication d'avis qui en découlent ainsi que les sites partenaires. « Avis » : opinion d'un client sur son expérience d'achat (de la commande à la livraison) ainsi que sur la qualité du produit ou du service acheté auprès du professionnel. L'Avis doit être rédigé en français.. L'Avis sera accompagné d'une Note. « Collecte » : collecte des avis des Utilisateurs désigne tous les moyens permettant de recueillir l'opinion dudit Utilisateur. « Avis sollicité » : opinion d'un client non professionnel collecté à la suite de l'envoi des questionnaires de satisfaction par le Gestionnaire d'avis au travers de la plateforme ALM. « Expérience client » : achat d'un produit ou d'un service auprès d'un professionnel. « Charte » : Charte des internautes décrivant les bonnes pratiques pour la rédaction d'un avis. « Modérateur » : personne physique faisant partie de l'équipe du gestionnaire d'avis en charge des opérations de modération des avis consommateurs. « Modération » : opération de filtrage automatisé, analyse, lecture humaine en vue de l'acceptation donnant lieu à une publication ou à un rejet d'un avis d'un Utilisateur. La modération peut aussi intervenir pour la suppression d'un avis d'un Utilisateur déjà publié. « Pseudonyme » : identifiant public de l'auteur de l'avis de consommateur. « Droit de retrait » : possibilité offerte à l'auteur d'un avis de consommateur de demander la suppression de son avis en adressant un e-mail à l'adresse [avis@monabanq.com](mailto:avis@monabanq.com) « Droit de réponse » : possibilité offerte à une personne, physique ou morale, de répondre à un avis de consommateur la concernant et pour laquelle elle est habilitée à répondre. « Note » : appréciation de la qualité d'un produit ou d'un service à l'occasion d'une Expérience client. Ces notes sont attribuées par l'auteur de l'Avis lors du dépôt de son Avis. « Date de dépôt » : date à laquelle l'avis est soumis au Gestionnaire d'Avis dans le cadre de sa plateforme ALM. « Site d'Avis » : le site internet est accessible à l'adresse citée article 5. 3 qui comprend la publication des avis consommateurs. « Utilisateur » : personne physique qui accède au Site afin de consulter ou soumettre un Avis. « Signalement » : fonctionnalité qui permet aux Utilisateurs ou aux autres personnes physiques et morales concernées par l'avis, de signaler ou d'attirer l'attention du gestionnaire d'avis et de son modérateur sur un contenu jugé suspect. « Conflit

d'intérêt » : situation dans laquelle l'auteur de l'avis est une personne qui possède des intérêts en lien avec l'objet ou le professionnel évalué qui pourrait influencer sur l'indépendance de son avis. « E-mail » : courrier électronique.

## ARTICLE 3. COLLECTE D'AVIS

### 3.1 MODE DE COLLECTE DES AVIS

3.1.1 COLLECTE DES AVIS Les avis des Utilisateurs sont récoltés par le Gestionnaire d'Avis Groupe 361 au travers de sa plateforme ALM par le biais d'un questionnaire de satisfaction envoyé par e-mail aux utilisateurs du produit ou service concerné. La base des utilisateurs a été fournie par le Professionnel, MONABANQ.

3.1.2 DISPOSITIONS COMMUNES Les avis collectés par le Gestionnaire d'Avis sont des avis sollicités : les questionnaires de satisfaction sont par principe communiqués par e-mail auprès de consommateurs ayant vécu une « Expérience Client ». Pour soumettre son Avis, l'Utilisateur doit suivre les étapes du processus et accepter les Conditions Générales d'Utilisation. Le Gestionnaire d'Avis se réserve le droit de re-solliciter l'auteur de l'Avis pour lui demander s'il souhaite déposer un 2ème Avis accompagné de la Note associée qui annulent et remplacent le 1er avis et la 1ère Note.

3.2. EXIGENCES RELATIVES A L'UTILISATEUR OU DECLARATION DE L'AUTEUR D'AVIS En déposant son Avis en ligne, l'auteur confirme qu'il : • accepte d'être contacté par le Gestionnaire d'Avis et/ou le Modérateur pour identification et contacts si besoin. • n'est pas en situation de Conflit d'intérêt • a personnellement vécu l'Expérience client.

3.3 IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'AVIS Lors du dépôt d'un avis, un pseudonyme par défaut est attribué à son auteur, composé de son prénom et de la première lettre de son nom de famille.

3.4 DONNEES CONSERVEES PAR LE GESTIONNAIRE Afin de confirmer l'authenticité des Expériences clients et de l'identité des auteurs des Avis, le Gestionnaire garde en mémoire pendant la durée de la campagne à disposition de MONABANQ l'adresse IP, l'adresse mail, les noms et prénoms, le numéro de téléphone, le code postal, la marque/le produit, la date d'Expérience client et du dépôt de l'Avis et ce, dans le respect des données déclarée auprès de la CNIL.

## ARTICLE 4. PROCESSUS DE MODERATION DES AVIS

4.1. PRINCIPES L'ensemble des questionnaires de satisfaction reçus par le Gestionnaire fait l'objet d'une modération. Celle-ci a pour but de s'assurer que les avis laissés par les Utilisateurs sont conformes à la législation française, aux présentes Conditions Générales d'Utilisation et à la Charte. En cas de non-conformité les questionnaires pourront être supprimés.

4.2. ROLE ET MOYENS DES MODERATEURS Le Modérateur est chargé d'appliquer les règles de modération des avis de consommateur. Il apprécie le contenu des avis pour pouvoir décider du maintien ou de la suppression de l'avis sur un Site. Pour ce faire, il a accès à l'intégralité du contenu de l'avis du consommateur, à toutes les informations relatives à l'historique du dépôt d'avis (nombre de soumissions du même avis après rejet initial), à l'historique des informations concernant l'auteur (nombre d'avis publiés, nom des sites évalués concernés par les avis). 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. L'Utilisateur accepte d'être contacté par le modérateur en vue de cette vérification.

### 4.3. CARACTERISTIQUES DE LA MODERATION

4.3.1. Modération automatisée « a priori » La modération « a priori » est un principe de modération par lequel le contenu est modéré avant sa mise en ligne sur un Site. Le Gestionnaire analyse automatiquement via un logiciel spécifique le contenu du questionnaire de satisfaction au moment de sa validation par l'Utilisateur afin de s'assurer qu'il ne contient pas un contenu illicite ou non conforme à la Charte et aux présentes Conditions Générales d'Utilisation. Les contenus pouvant faire l'objet

d'une modération automatique sont notamment et de façon non limitative : • un contenu textuel présentant des propos déplacés, grossiers, injurieux, discriminatoires, menaçant, obscènes dans la zone de texte ou dans les éléments relatifs à l'identité de l'Utilisateur • un contenu inintelligible (suite de signes ou caractères dénuée de sens, suite de mots inexistant, ...).

4.3.2. Modération humaine « a posteriori » La modération humaine « a posteriori » est un principe de modération par lequel le contenu est modéré par des personnes humaines (Modérateurs) après sa diffusion sur un Site. En cas de suppression de l'avis d'un utilisateur, le Gestionnaire en informera l'auteur par courrier électronique et lui précisera le motif du rejet sauf cas de fraude (par exemple, envoi en masse d'avis par une société de réputation) afin de préserver l'efficacité de ses dispositifs anti-fraude. L'utilisateur aura la possibilité de déposer un nouvel avis modifié. L'avis de consommateur pourra être rejeté pour les motifs suivants : • contient des informations confidentielles (noms/prénoms, téléphones, adresses, emails, n° de dossier client, coordonnées bancaires, etc....) ou mentionne des sites web, liens hypertextes, URL ; • concernent autre chose que le service ou produit pour lequel il est sollicité ; • contient des éléments chiffrés (montant ou pourcentage) sur la politique commerciale du Professionnel (remise, reprise, facture, tarifs remisés, etc...) ; • porte atteinte au droit de propriété intellectuelle de tiers (autre Marque citée, ...) ou à la vie privée des personnes (citation nominative de tierces personnes sans leur accord explicite, commentaires sur l'aspect physique ou sur la personnalité, etc...) ; • comporte un appel à une action en justice ou contient des propos pouvant engager la responsabilité civile ou pénale du Professionnel ; • contient un commentaire incohérent avec la Note attribuée ou incompatible avec le service ou produit ; • comporte des éléments concrets de conflit d'intérêts ; • est déposé par un professionnel (seuls les Avis de personnes physiques n'ayant pas la qualité de professionnels sont autorisés) ; • concerne un utilisateur qui a fourni des informations personnelles erronées ou n'a pas personnellement vécu l'Expérience Client ;

## ARTICLE 5. RESTITUTION DES AVIS - PRINCIPES DE CALCULS ET D'AGREGATION DES INDICES DE SATISFACTION

5.1 Indice de satisfaction globale L'indice de satisfaction globale est la moyenne des indices de satisfaction de recommandation. La règle de calcul est la suivante : • de 0 à 0,24 = 0 étoiles • de 0,25 à 0,74 = 0,5 étoile • de 0,75 à 1,24 = 1 étoile • de 1,25 à 1,74 = 1 étoile et demie • de 1,75 à 2,24 = 2 étoiles • de 2,25 à 2,74 = 2 étoiles et demie • de 2,75 à 3,24 = 3 étoiles • de 3,25 à 3,74 = 3 étoiles et demie • de 3,75 à 4,24 = 4 étoiles • de 4,25 à 4,74 = 4 étoiles et demie • plus de 4,75 = 5 étoiles

5.2 Indice de recommandation L'indice de recommandation représente le pourcentage de personnes ayant répondu « oui » à la question « recommanderiez-vous notre marque ? ».

MONABANQ n'agrège pas de note et ne pondère pas de note. La note moyenne est obtenue par le calcul suivant : Note moyenne = (somme des notes des avis publiés / nombre total des avis publiés).

L'arrondi sera fait au dixième le plus proche.

ARTICLE 6 – DROIT DE REPONSE DU PROFESSIONNEL Le Professionnel 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 Professionnel fait l'objet d'une modération « a priori » et « a posteriori » dans les mêmes conditions que les Avis. Par conséquent, la réponse du Professionnel pourra être rejetée par le Modérateur pour les motifs énoncés à l'article 4. La réponse du Professionnel reçue, modérée et conforme aux Conditions générales d'utilisation est publiée à proximité de l'Avis dans un délai de 7 (sept) jours calendaires à compter de sa soumission. La réponse du Professionnel sera publiée pendant la même durée que l'Avis auquel elle se rapporte.

ARTICLE 7. DROIT DE SUPPRESSION DES AVIS APRES PUBLICATION L'auteur d'un Avis ne peut modifier son avis une fois qu'il a été publié. En revanche, il peut user de son droit de retrait qui va conduire à l'arrêt de la publication de son Avis. L'Avis restera enregistré en conformité avec la durée de conservation des données déclarée auprès de la CNIL. La durée déclarée est de 24 mois.

ARTICLE 8. RESTITUTION ET PUBLICATION DES AVIS DE CONSOMMATEUR 8.1 – Restitution des Avis Les Avis reçus, modérés et conformes aux présentes Conditions générales d'utilisation

peuvent être publiés sur un Site d'Avis dédié et ce durant une année à compter de leur date de publication. 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, et la Note qu'il a attribuée au produit ou service sont publiés à côté de l'Avis. Les Avis ainsi publiés pourront être triés par date de dépôt, Note ou utilité de l'Avis. Les avis publiés correspondent aux expériences de consommateurs qui ont bien voulu laisser un Avis après une Expérience Client sous leur seule responsabilité. Les avis publiés n'engagent pas le Gestionnaire. 8.2 – Signaler un abus Toute personne peut signaler qu'un Avis ou une réponse présente un contenu abusif en cliquant sur le lien « Signaler un abus » présent sur le Site d'Avis. Il suffit alors de remplir le formulaire mis en ligne, en indiquant ses noms, prénom et email ainsi que le motif de la demande de suppression de l'Avis ou de la réponse par le Professionnel. 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 Professionnel 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 Professionnel, selon le cas, sera dé-publié(e) et un email sera adressé à son auteur, l'informant du motif de suppression. 8.3 – Durée 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 d'un an, 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 : [alm@groupe361.com](mailto:alm@groupe361.com), en précisant la date de son Avis et la marque ou cliquer sur le lien présent dans le mail de confirmation de publication de son Avis. L'Avis restera toutefois enregistré dans la base de données en conformité avec la durée de conservation des données déclarée auprès de la CNIL.

**ARTICLE 9 - DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE** Le Site d'Avis, les applications relatives et l'ensemble d'éléments y figurant (informations, données, texte, sons, images, dessins, graphismes, signes distinctifs, logos, marques,...) sont la propriété exclusive de l'éditeur. L'ensemble de ces éléments est protégé par des droits de propriété intellectuelle et, à ce titre, est protégé contre toute utilisation non autorisée par la loi. Le Gestionnaire concède, à titre exclusif, au Professionnel une licence d'utilisation gratuite strictement personnelle et incessible pour une durée de 1 an. Aucune exploitation commerciale même partielle des données qui y sont présentées ne pourra être effectuée sans l'accord préalable et écrit du Gestionnaire. Le Gestionnaire avise les Utilisateurs que de nombreux éléments du Site d'Avis : 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... ; Sont protégés par la législation sur les marques : noms / marques. Les éléments ainsi protégés sont la propriété du Gestionnaire ou du Professionnel, de ses filiales et/ou de tiers ayant autorisé le Professionnel à les exploiter. 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 du Gestionnaire ou du Professionnel, 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. L'Utilisateur accorde à titre gracieux au Gestionnaire et au Professionnel le droit de reproduire, de diffuser et de publier son avis.

**ARTICLE 10 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL** 10.1 - Données personnelles La consultation du Site d'Avis est possible sans que l'Utilisateur ait à révéler son identité ou toute autre donnée à caractère personnel le concernant. Les Utilisateurs sont informés que les informations qui pourraient être collectées via le Site sont collectées par le Gestionnaire ou le Professionnel pour être utilisées par cette dernière, ses filiales, son réseau commercial et/ou toute société appartenant au même Groupe, à des fins d'envoi d'offres commerciales, d'enquête et d'analyse. Dans le cadre de son activité, le Professionnel peut avoir besoin de transmettre les données collectées dans d'autres pays, pour l'une des finalités pour lesquelles les données ont été initialement collectées ou pour les objectifs auxquels les participants ont consenti par la suite. Lorsque ces données sont transférées dans un pays tiers, le Professionnel prend toutes les mesures nécessaires pour éviter tout préjudice. Les données sont transférées uniquement vers des pays où un niveau adéquat de protection des données est garanti. Les données peuvent être transférées vers des

pays qui ne sont pas membres de l'Union Européenne. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, chaque Utilisateur dispose d'un droit d'accès et de rectification des informations le concernant ainsi que d'un droit d'opposition au traitement desdites informations. Ce droit peut être exercé auprès du Professionnel, service ou par email à [MONABANQ-alm@groupe361.com](mailto:MONABANQ-alm@groupe361.com). Le Site d'avis a fait l'objet d'une déclaration de traitement de données personnelles mis en œuvre dans le cadre d'un site Internet auprès de la CNIL. 10.2 – Cookies L'Utilisateur est informé que le Site d'Avis a mis en place un système de cookies. Ainsi, l'Utilisateur est informé que lors de ses visites sur le Site, des cookies peuvent être installés automatiquement sur son navigateur Internet. Les cookies sont des fichiers envoyés sur le disque dur des Utilisateurs afin de permettre une navigation facilitée sur le Site et d'établir des statistiques de fréquentation. En aucun cas ces cookies ne contiennent des informations nominatives. L'Utilisateur peut désactiver l'envoi de cookies en modifiant le paramétrage de son navigateur.

ARTICLE 11 – LIENS HYPERTEXTES La mise en place d'un lien hypertexte vers un Site d'Avis nécessite une autorisation préalable et écrite par le Gestionnaire ou le Professionnel. En tout état de cause, le Gestionnaire ou le Professionnel ne peuvent être tenus responsables du contenu des sites auxquels le Site se trouverait affilié par des liens hypertexte ou tout autre type de lien. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de consulter les conditions générales d'utilisation de ces autres sites.

ARTICLE 12. MAINTENANCE DE LA PLATEFORME ALM ET DU SITE Le Site d'Avis pourra être interrompu temporairement par le Gestionnaire pour des besoins de maintenance, test, ou tout autre motif lié à l'amélioration et/ou au bon fonctionnement.

ARTICLE 13 – MISE A JOUR DES CONDITIONS GENERALES Le Gestionnaire se réserve le droit de modifier et de mettre à jour, sans préavis, les présentes Conditions générales d'utilisation. L'ensemble de ces modifications s'impose aux Utilisateurs qui doivent consulter les Conditions générales d'utilisation lors de chaque connexion au Site. L'Utilisateur est réputé accepter les Conditions générales d'utilisation dans leur dernière version à chaque nouvelle connexion au Site

ARTICLE 14 – DROIT APPLICABLE Le Site d'Avis et les présentes Conditions générales d'utilisation sont soumis au droit français à l'exclusion de règles de conflit de lois. Elles sont rédigées en français. En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes Conditions générales d'utilisation, les tribunaux de LYON seront seuls compétents, sauf disposition légale impérative contraire.