

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

www.lavoixdenosclients.com

Préambule :

La solution «lavoixdenosclients.com» est une prestation proposée par l'institut MDTC. Elle est destinée à toute entreprise qui souhaite évaluer les perceptions de ses clients suite à l'expérience d'achat ou la prestation de service proposée.

Fonctionnant en mode SaaS, le dispositif collecte les avis clients en respectant les principes de transparence et de fiabilité.

La collecte d'avis se fait par l'intermédiaire d'un questionnaire de satisfaction. En parallèle, les Responsables accèdent en ligne à une plateforme webreporting via le site www.lavoixdenosclients.com. Elle leur permet de suivre graphiquement les résultats de satisfaction. Grâce à l'analyse et l'interprétation des scores, les Responsables pilotent la satisfaction et optimisent la qualité des prestations ou expériences proposées.

I. Article 1 : Portée des Conditions Générales d'Utilisation

L'institut MDTC, propriétaire du nom de domaine www.lavoixdenosclients.com, agit en tant que tiers de confiance. Il collecte et analyse, d'une part, les avis liés à une expérience de consommation. Il veille, d'autre part, au respect et à la protection des données personnelles des consommateurs.

Conformément à la législation en vigueur, nous souhaitons informer les consommateurs et internautes des conditions relatives à l'utilisation de nos services et plateformes Internet.

II. Contenu des Conditions Générales d'Utilisation

1. Définitions

Dans le corps des présentes Conditions Générales d'Utilisation, chacun des termes qui suit doit s'entendre au sens donné par sa définition.

Institut MDTC : S.A.R.L au capital de 7.600 Euros, dont le siège social est à Lille (59000), 17 place aux Bleuets, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole, sous le numéro 490 648 805S ; titulaire du nom de domaine www.lavoixdenosclients.com et fournisseur de la solution informatique de gestion de la satisfaction clients.

Enquête client : note, évaluation ou commentaire donné par un Consommateur par le biais d'un formulaire internet.

Plateforme : site Internet à partir duquel l'institut MDTC rend accessible sa solution depuis le nom de domaine suivant : www.lavoixdenosclients.com.

Base de données Consommateurs : ensemble des données à caractère personnel et informations relatives aux Consommateurs, transmises par le Client à l'Institut MDTC, dans le cadre de l'utilisation du service « Lavoixdenosclients.com ».

CGU ou Conditions Générales d'Utilisation : conditions applicables à toute personne se connectant sur le site Internet www.lavoixdenosclients.com ou toute personne répondant à l'enquête hébergée sur www.lavoixdenosclients.com.

CGP ou Conditions Générales de Prestations de service : conditions applicables à toute personne souscrivant à une offre de www.lavoixdenosclients.com.

Consommateur : personne physique identifiée par les enseignes en tant que client et qui est sollicité afin de donner son avis par email, SMS ou tout autre moyen.

Données à caractère personnel : toute information relative à une personne physique susceptible d'être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Questionnaire : page Internet sur laquelle le Consommateur peut déposer son avis en cliquant sur le lien hypertexte qui est lui adressé par email ou SMS après une expérience de consommation (consommation de biens ou de services).

Client ou Marchand partenaire : personne physique ou morale faisant appel aux services de La Voix De Nos Clients pour obtenir les avis de ses clients résultant d'une expérience d'achat de biens ou de services, de tout autre action pouvant donner lieu à une demande d'Avis client.

2. Mentions légales

Le site www.lavoixdenosclients.com est édité par la société MDTC, Société à responsabilité limitée au capital de 7.600 Euros, dont le siège social est à Lille (59000), 17 place aux Bleuets, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole, sous le numéro 490 648 805, représentée par M. Grégory KULAGA, en qualité de co-gérant.

Le Directeur de la publication du site web MDTC est M. Frédéric LELEU en sa qualité de co-gérant de la société MDTC.

Le prestataire assurant le stockage direct et permanent des données est la société Groupe Pictime : www.pictime-groupe.com.

La société MDTC se réserve le droit de suspendre le site Internet www.lavoixdenosclients.com, pour des raisons de maintenance, de difficultés informatiques, de difficultés liées à la structure des réseaux de télécommunications ou difficultés techniques et ceci sans obligation d'informations préalables.

La société MDTC se serait être tenu responsable de tout dysfonctionnement de son site Internet.

Toute personne peut joindre le service « www.lavoixdenosclients.com » au +33(0). 3 20 97 97 62 ou par email à contact@lavoixdenosclients.com.

3. Objet des Conditions Générales d'Utilisation

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société MDTC collecte des Avis client auprès des clients finaux des enseignes pour lesquelles elle est prestataire. Elles définissent également les conditions de traitement des données à caractère personnel de tout Internaute qui exprime son avis au travers de l'enquête hébergée sur le site www.lavoixdenosclients.com.

Toute personne est informée que l'accès au service www.lavoixdenosclients.com, comprenant la soumission des avis, la consultation des avis sur le site lavoixdenosclients.com, sont subordonnés à l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

En y accédant, l'Internaute manifeste cette acceptation pleine et entière, sans réserve, ni modification de quelque nature que ce soit.

III. Dépôt des avis Client au sein du service La Voix De Nos Clients.

1. Prérogative pour le dépôt d'un avis

Le service « www.lavoixdenosclients.com » est basé sur la collecte d'avis auprès de clients qui ont réellement vécu une expérience d'achat ou de consommation : des clients identifiables par l'enseigne à l'endroit même où s'est déroulée leur expérience de consommation.

Ainsi les consommateurs qui déposent un avis doivent respecter ces conditions :

1. Être une personne physique ;

2. Ne pas être en situation de conflit d'intérêts ;
3. Avoir vécu personnellement l'expérience de consommation du Produit ou Service sur lequel il porte son Avis.

Lors du dépôt d'un avis, l'internaute accepte que la société MDTC utilise et restitue son avis, sur la plateforme de suivi des résultats. Une plateforme accessible aux Responsables du point de vente ou autre entité où s'est déroulé l'achat du bien et/ou du service, ou le vécu de toute autre expérience.

Les informations diffusées sur la plateforme de résultats, réservée aux clients abonnés du service « La Voix De Nos Clients » sont les suivantes :

- Prénom, Nom, Civilité
- Note attribuée et avis rédigé par l'internaute
- Ensemble des dates en rapport avec l'avis : date d'achat, date de dépôt de l'avis,
- Le lieu d'achat ou lieu d'intervention
- L'avis éventuellement traduit dans d'autres langues.

Le service « La Voix De Nos Clients » s'engage à ne pas modifier votre avis. Aucune demande de modification n'est autorisée.

Pour des raisons de traitement et de fonctionnement technique, les informations personnelles suivantes sont gardées de manière confidentielle :

- Nom de famille
- Adresse email
- Numéro et référence de commande

L'accès à ces données personnel est restreint aux seuls services et personnes suivantes :

- Services techniques de la société MDTC
- L'entreprise concernée disposant d'un abonnement valide aux services La Voix De Nos Clients

2. Distinction « avis site », « avis produit » et « avis magasins »

Un avis site concerne le site marchand et l'expérience d'achat rattachée à ce site.

Un avis produit concerne un produit acheté par le consommateur. Ce dernier aura pu en faire usage et se forger un avis sur ses caractéristiques, sa qualité, son utilité...

Un avis magasin concerne le magasin d'achat fréquenté par le consommateur. L'avis magasin retranscrit l'expérience d'achat au sein du magasin : le parcours en rayon, la disponibilité et la diversité des produits présentés, l'accueil, l'ambiance, les conseillers, le passage en caisse...

Le Service « La Voix De Nos Clients » peut s'appliquer à chacun de ses avis.

Aucune contrepartie n'est fournie par « La Voix De Nos Clients » en échange du dépôt d'avis.

IV. Conservation des avis et traitement des données personnel

Les marchands travaillent avec la société MDTC afin d'améliorer la satisfaction de leurs consommateurs ; les avis clients sont l'un des éléments clefs pour la mise en place de plans d'action correctifs.

Afin d'être le plus représentatif de la situation actuelle, les avis clients sont conservés sur une période de 18 à 24 mois en date de soumission.

En acceptant les présentes Conditions Générales d'Utilisation, le Consommateur accepte cette mesure. Ainsi l'avis client est bien un témoignage temporaire relatant une expérience de consommation. L'avis client laissé par le consommateur ne peut en aucun cas être considéré comme une œuvre de l'esprit pouvant être revendiquée au travers de droits d'auteur.

Ainsi, MDTC et ses différents services comme « La Voix De Nos Clients » peuvent librement utiliser, reproduire, publier et traduire les Avis client collectés par les enquêtes hébergées sur www.lavoixdenosclients.com, sous quelque forme que ce soit, de manière partielle ou intégrale.

Ce service s'inscrit dans le respect de la nouvelle Réglementation Générale sur la Protection des Données entrée en vigueur le 27 avril 2016, au sein du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil, afin de rendre aux résidents européens le contrôle de leurs données personnelles.

Toute demande concernant le droit d'accès, de rectification, le droit à la portabilité, le retrait du consentement doit être faite au DPO de la société MDTC dont les coordonnées sont les suivantes :

Grégory KULAGA
17 place aux Bleuets
59000 LILLE
dpo@mdtc.fr

ou par l'intermédiaire du formulaire de contact du site à l'adresse suivante :
<https://www.lavoixdenosclients.com/Contact>

V. Loi applicable et tribunal compétent

Le présent contrat est soumis au droit français.

Tout litige susceptible de survenir entre les Parties quant à la formation, l'exécution, ou l'interprétation du présent contrat, sera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Lille.

Fait à Lille, le 6/10/2021