

CHARTE D'UTILISATION DU SERVICE D'AVIS

Vous avez la possibilité de déposer un avis sur l'utilisation d'un produit parce que vous l'avez acheté chez KRËFEL (en magasin, sur l'application Krëfel ou sur le site www.krefel.be). Seules les personnes ayant un compte client et ayant acheté le produit reçoivent un mail leur demandant leur avis.

Vos avis et retours sont importants : ils permettent à de futurs acheteurs de mieux choisir, et nous permettent d'améliorer notre offre de produits. Nous vous remercions de prendre le temps de les partager !

Afin de garantir un contenu utile et de qualité, voici quelques conseils :

- Prenez le temps d'utiliser le produit avant de poster un avis,
- Expliquez en quoi ce produit vous a plu ou déplu,
- N'hésitez pas à illustrer par des exemples concrets,
- Présentez les axes d'amélioration possible du produit.

Concentrez-vous sur les produits et leurs usages. Les avis liés à l'expérience d'achat, la livraison ou les problèmes de SAV doivent être adressés à notre service Clientèle pour être traités.

ARTICLE 1 / ENGAGEMENT DU CLIENT

En soumettant tout contenu à Krëfel, vous déclarez et confirmez :

- Que vous êtes le seul auteur et propriétaire des droits de propriété intellectuelle dans ce contenu,
- Que vous avez volontairement renoncé à tous les "droits moraux" que vous pourriez avoir dans ces contenus,
- Que tout contenu que vous avez envoyé est précis,
- Que l'utilisation du contenu que vous fournissez ne viole pas ces Conditions d'utilisation et ne fait préjudice à aucune personne ou entité.

Vous acceptez et déclarez en outre que vous ne soumettrez aucun contenu :

- Que vous savez être faux, plagié, imprécis ou fallacieux,
- Qui viole tout droit d'auteur, brevet, marque de commerce, secret commercial ou autres droits de propriété ou droits de publicité ou de confidentialité de tout tiers,
- Qui viole toute loi, statut, ordonnance ou règlement,
- Qui est, ou peut raisonnablement être considéré comme étant diffamatoire, haineux, partial ou offensif sur le plan racial ou religieux, menaçant de manière illégale ou représentant un harcèlement illégal de tout individu, partenariat ou entreprise,
- Qui comporte des renseignements faisant référence à d'autres sites Internet, adresses, adresses e-mail, coordonnées ou numéros de téléphone,
- Qui contient tous virus d'ordinateur, des vers ou d'autres programmes ou fichiers informatiques potentiellement nocifs.

Vous acceptez d'indemniser et de dégager Krëfel (et ses prestataires éventuels) de toute responsabilité dans tous et toutes réclamations, demandes et dommages (directs et indirects) de toute sorte et catégorie, connus et inconnus, y compris les honoraires d'avocat raisonnables, du fait d'une violation de vos déclarations et garanties ci-dessus, ou de la violation par vous de toute loi ou des droits d'un tiers.

ARTICLE 2 / PROCESSUS DE MODÉRATION

La modération a pour but de s'assurer de la conformité du contenu collecté au Droit belge et aux Conditions Générales d'Utilisation du site en vue de publier, rejeter ou supprimer ce contenu.

Krëfel confie la gestion de la modération à son service client. Celui-ci veillera à supprimer notamment les avis suivants :

- Contenus inappropriés, incompréhensibles ou à caractère injurieux, raciste, discriminatoire, incitation à la haine, termes vulgaires, contenant des symboles ou des scripts, etc.
- Contenus déposés à la demande d'une marque ou d'une agence autre que celle sélectionnée par Krëfel (WeShareTrust certifiée NF ISO 20488)
- Contenus contenant des renseignements sur d'autres entreprises et sites Internet,
- Contenus faisant référence à des éléments variant dans le temps : prix, promotion etc,
- Contenus non pertinents ou incompréhensibles,
- Contenus rédigés autrement qu'en langue française, néerlandaise, allemande ou anglaise,
- Contenus axés sur le service client et non sur l'usage du produit,
- Contenus dénigrants,
- Contenus suspects, frauduleux,
- Contenus présentant des preuves de violences, d'un danger potentiel, de blessures ou dommages,
- Contenus contenant des numéros de téléphone, adresses ou autres informations personnelles,
- Contenus axés sur la livraison et l'exécution d'une commande et non sur l'usage du produit,
- Contenus présentant un manque d'expérience d'utilisation du produit,
- Contenus concernant un autre produit que celui pour lequel l'avis est déposé

ARTICLE 3 / PUBLICATION DES AVIS

A. UTILISATION DES AVIS PAR KRËFEL

Tout contenu que vous soumettez peut être utilisé à la seule discréction de Krëfel. Krëfel se réserve le droit de changer, condenser ou supprimer tout contenu du site Internet de Krëfel, que Krëfel considérera, à sa seule discréction, comme étant en violation des directives relatives au contenu ou de toute autre disposition de ces Conditions d'utilisation.

Krëfel ne vous garantit aucun recours par le biais de Krëfel pour modifier ou supprimer tout contenu que vous avez soumis. Krëfel se réserve le droit de reproduire les avis d'un produit à un autre produit identique dont seules des caractéristiques accessoires les différencient. Dans ce cas, l'avis sera identifié comme tel.

Cependant, Krëfel se réserve le droit de retirer ou de refuser de publier toute soumission pour toute raison. Vous certifiez que vous, et non Krëfel, êtes responsables des contenus de votre soumission. Aucun de Krëfel, ses agents, filiales, affiliées, partenaires ou tiers fournisseurs de services et leurs directeurs, cadres et employés respectifs.

Pour tout contenu que vous envoyez, vous donnez à Krëfel un droit perpétuel, irrévocable, sans droit d'auteur, transférable et une licence pour utiliser, copier, modifier, supprimer dans son intégralité, adapter, publier, traduire, créer des travaux dérivés de et/ou vendre et/ou distribuer ce contenu

et/ou intégrer ce contenu dans une forme, moyen ou technologie à travers le monde sans qu'une compensation vous soit donnée.

B. DROIT DE RÉPONSE DE KRËFEL

Krëfel peut répondre à tout moment à un avis reçu. Il peut alors :

- donner sa version des faits (avec possibilité de dépôt de pièces jointes),
- remercier le consommateur pour sa contribution,

Krëfel peut également contacter le client ayant déposé un avis afin d'obtenir plus d'informations sur l'avis déposé.