

# Charte de dépôt d'avis sur clevacances.com

Afin de proposer à nos visiteurs et clients des commentaires pertinents, la présente charte vise à encadrer le dépôt d'avis de consommateurs sur le site national clevacances.com.

Voici la liste de nos engagements, à chaque étape du processus.

## 1 – Collecte des avis

---

Clévacances s'engage à :

- Permettre à tout internaute qui le souhaite de déposer un avis sur le site clevacances.com ;
- Enregistrer un horodatage précis de chaque avis déposé ;
- Demander à l'internaute de **dater son expérience** pour s'assurer que son avis est bien d'actualité. L'avis doit être déposé dans un délai **d'un an** suivant le séjour effectif ;
- En cas de commentaire négatif, s'assurer que l'internaute en indique les raisons dans la zone de texte prévue à cet effet ;
- S'assurer que l'auteur est une **personne physique** afin de pouvoir le contacter à tout moment. Le processus d'identification est le suivant :
  - L'internaute doit obligatoirement indiquer **son nom, prénom (ou pseudo) et adresse e-mail** (champs obligatoires). Clévacances s'engage à n'utiliser ces données que pour valider l'auteur du commentaire et en aucun cas dans un objectif commercial ;
  - Une fois son commentaire rédigé, l'auteur recevra un message automatique l'informant de la bonne réception de son avis

## 2 – Modération des avis

---

Clévacances s'engage à :

- Mettre en place un outil de **modération** afin de gérer les avis et commentaires déposés sur le site clevacances.com ;
- Accuser réception auprès de l'internaute de la bonne réception de son avis par un e-mail automatique ;
- Modérer les avis de manière manuelle (non automatique), dans un **délai de 15 jours** suivant le dépôt du commentaire ;
- Informer le propriétaire à chaque nouvel avis déposé sur la location et lui garantir un droit de réponse ;
- Après avis du propriétaire, la modération est effectuée en dernier ressort **par des représentants du label Clévacances** ;
- Si un représentant Clévacances revisite l'hébergement pour constater le(s) point(s) de désaccord entre locataire et propriétaire et qu'il ne constate pas ce qui est mentionné dans l'avis : **il est en droit de refuser l'avis** ;
- En cas de rejet d'un avis pour non conformité à la charte, **en informer l'auteur** par e-mail ;
- Publier en l'état tout avis ayant satisfait aux critères de la charte. Les commentaires en ligne peuvent donc contenir des fautes de français ou être rédigés dans une autre langue que le français.
- En cas d'avis négatif portant sur un élément matériel, une justification devra être apportée par le locataire à l'antenne locale Clévacances, sans quoi l'avis pourrait être refusé.
- Rejeter systématiquement **tout avis jugé indésirable**, sur la foi des critères suivants :
  - Commentaires diffamatoires concernant le propriétaire de l'hébergement, un membre de sa famille ou son entourage personnel ou professionnel (gestionnaire de la location, personnel d'entretien, voisinage, commerce de proximité..)
  - En cas de plainte, le locataire doit s'adresser à l'antenne Clévacances concernée ou, le cas échéant, au siège social de l'association. Un avis négatif pourra être rejeté si une entente à l'amiable a été trouvée à la suite de cela.

- Commentaires relatant une anecdote personnelle ou toute autre considération personnelle, avérée ou supposée, notamment à caractère racial, politique ou religieux.
- Commentaires contenant des injures de quelque nature que ce soit.
- Commentaires contenant des menaces directes ou indirectes, des incitations à la haine ou à la vengeance.
- Commentaire contenant des informations personnelles sur l'auteur (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone).
- Commentaires contenant un message publicitaire, à caractère commercial ou pouvant être perçu comme du spam.
- Plusieurs avis ont été déposés pour un même séjour par le même internaute.
- L'avis a été déposé par le propriétaire ou mandataire de l'hébergement concerné.

### **3 – Publication des avis**

---

Clévacances s'engage à :

- Publier **l'ensemble des avis validés** par le processus de modération ;
- Afficher les commentaires datés, dans l'ordre chronologique de leur dépôt, le plus récent apparaissant en premier ;
- Publier à la suite de chaque commentaire la réponse éventuelle du propriétaire s'il y a lieu ;

Pour toute remarque concernant ce document, ou si vous rencontrez des difficultés pour déposer un avis, veuillez contacter notre webmaster :

[webmaster@clevacances.com](mailto:webmaster@clevacances.com)

L'équipe Clévacances