

## CONDITIONS DE PUBLICATION DES AVIS DECATHLON

Les présentes Conditions de publication des avis Decathlon s'appliquent à tout Utilisateur des avis clients Decathlon de la plateforme de dépôt d'avis exploitée par la société Decathlon Belgium SA, enregistrée auprès de la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0449.296.278 et dont le siège social est situé 1 Avenue Jules Bordet à 1140 Evere, ci-après désignée « Decathlon ».

Decathlon appartient au « Groupe Decathlon ». Celui-ci comprend l'entreprise Decathlon SE et l'ensemble des entreprises détenues par celle-ci, directement ou indirectement, à hauteur minimum de 10 % du capital ou des droits de vote.

Les Utilisateurs du service avis Decathlon s'engagent à respecter les présentes conditions et déclarent les accepter dans leur intégralité.

### DÉFINITIONS

- Auteur : un Utilisateur qui a rédigé un Avis.
- Avis ou avis client Decathlon : il s'agit d'un avis rédigé par un client qui est utilisé par les différentes enseignes Decathlon (magasins Decathlon) et/ou ses différents partenaires, sur divers supports (site internet, supports publicitaires, PLV...), après avoir été soumis au processus de modération des avis Decathlon. La collecte et la publication de l'avis client Decathlon peut être réalisée tant par Decathlon que par l'un de ses partenaires et/ou fournisseurs.
- Avis initialement déposé sur un site internet tiers (nom du site internet initial de dépôt) : il s'agit d'une mention apposée au sein d'un avis initialement déposé sur un autre site internet que decathlon.be et des chaînes internationales d'entreprises (ex : decathlon.co.uk). Le site initial peut être celui d'une filiale, d'un partenaire ou fournisseur sur ce même produit ou service. Les règles de publication de ces avis sont identiques aux autres avis client Decathlon.
- Expérience : il s'agit d'une Expérience sportive (ex : randonnée, séance de coaching sportif) proposée par Decathlon ou l'un de ses partenaires, faisant l'objet d'un avis client.
- Utilisateur : il s'agit d'une personne physique qui possède un compte client Decathlon auprès de Decathlon.
- Utilisateur vérifié : il s'agit d'un Utilisateur dont Decathlon peut confirmer qu'il ne s'agit ni d'un robot ni d'un faux profil.
- Partenaire : il s'agit d'une personne physique ou morale en relation professionnelle avec Decathlon, notamment pour les avis clients. Dans le cas d'une personne morale, Decathlon peut en être propriétaire, disposer d'une participation, ou ne posséder aucun droit sur cette société.
- Produit(s) ou Service(s) : il s'agit de Produit(s) et/ou Service(s) de marque Decathlon ou d'autres marques, faisant l'objet d'un avis client. Par Services on entend notamment le conseil, la vente, la maintenance, la location, la livraison de Produits réalisés par Decathlon ou ses partenaires.
- Avis testeur : il s'agit d'une mention apposée à la suite d'un avis sollicité par Decathlon auprès d'un panel de testeurs de produits sélectionnés sur la base de critères objectifs. Cet avis est émis suite à la réalisation d'un test produit approfondi.
- Site web : désigne le site internet [Decathlon.be](https://www.decathlon.be).

### ARTICLE 1 - OBJECTIF DES AVIS

Les avis Decathlon permettent :

- aux Utilisateurs de Produits, de Services et d'Expériences de Decathlon de partager leur évaluation ; ils deviennent ensuite Auteurs d'un avis (ci-après « l'Auteur » ou « les Auteurs ») ;
- aux Utilisateurs, de pouvoir choisir plus facilement leurs Produits, Services et Expériences en consultant les avis sur les différents supports de publication ;
- aux équipes Decathlon de mettre en avant les Produits, Services et Expériences vendus par Decathlon ;
- aux équipes Decathlon d'améliorer leurs Produits, Services et Expériences dans un souci de satisfaction des Utilisateurs ;

- aux équipes Decathlon de personnaliser leur relation avec les Utilisateurs grâce à l'analyse des avis ;
- aux équipes Decathlon de dialoguer avec les Auteurs suite à leur avis.

## **ARTICLE 2 - LE PROCESSUS DES AVIS**

Chez Decathlon, le processus des avis est contrôlé. Ce processus est composé de 5 étapes :

- collecte : Decathlon met à disposition un service gratuit permettant de partager les Avis ;
- modération : Decathlon s'assure, avant et après la publication, que les Avis respectent les exigences exposées ci-dessous afin de se conformer aux règles en vigueur ;
- publication : Decathlon rend lisible, sur tous les supports définis ci-dessous, les Avis afin d'aider au mieux les personnes intéressées par ces Produits, Services et Expériences et notamment les Utilisateurs ;
- analyse : Decathlon analyse les Avis afin d'améliorer ses Produits, Services et Expériences Sportives et personnaliser sa relation avec les Utilisateurs ;
- réponse : Decathlon peut réagir aux Avis des Auteurs.

## **ARTICLE 3 - AUTEURS**

Seuls les Utilisateurs âgés de 18 ans ou plus et qui disposent d'un compte Decathlon sont autorisés à déposer un Avis.

Après avoir acheté un Produit, un Service ou une Expérience Decathlon, en magasin ou en ligne, l'Acheteur recevra un e-mail lui demandant de rédiger un Avis relatif à cet achat.

Si l'Acheteur ne souhaite plus recevoir de tels e-mails à l'avenir, l'Acheteur a la possibilité de s'y opposer. Pour ce faire, l'Acheteur doit se rendre dans la section « mes préférences de communication » dans l'espace personnel « mon compte ». Cette option permet à l'Acheteur de gérer ses préférences et de choisir de ne plus recevoir de communications relatives aux demandes d'avis.

Seuls les Avis provenant d'un Auteur disposant d'un véritable compte Decathlon peuvent être publiés. Ceux-ci portent le label « Utilisateur vérifié ». Les Avis provenant de faux comptes ou de robots ne seront pas publiés.

## **ARTICLE 4 - DÉPOSER UN AVIS**

L'Utilisateur dispose de plusieurs moyens de déposer un Avis et notamment :

- directement sur la page internet du Produit, du magasin, de la marque, du Service ou de l'Expérience concerné(e) lorsque la possibilité est offerte. Dans ce cas, le compte de l'Utilisateur sera vérifié à l'aide d'un code qui sera envoyé à l'adresse mail liée au compte ;
- à la suite d'une demande reçue par e-mail par l'Utilisateur afin de rédiger un Avis après l'achat d'un Produit, d'un Service ou d'une Expérience ;
- depuis son espace fidélité ;
- depuis une page récapitulant l'historique d'achat ;
- depuis une borne, tablette en magasin ;
- depuis l'application Decathlon ;
- depuis le site d'un partenaire ou un fournisseur de Decathlon.

Pour déposer un Avis, l'Utilisateur doit renseigner 3 champs obligatoires : ses nom et prénom ou pseudo et son adresse mail. Les noms et adresses mail ne sont ni visibles, ni accessibles par les autres Utilisateurs. Ces données permettent aux équipes de Decathlon de communiquer avec l'Auteur et de vérifier le compte. L'Auteur s'engage à communiquer des moyens de contact exacts afin de pouvoir être contacté le cas échéant.

L'Auteur doit donner sur chaque Avis, de manière cumulative :

- une note globale au Produit, Service ou Expérience objet de l'avis ;
- un commentaire détaillant l'expérience d'utilisation du Produit, Service ou Expérience ;
- une date ou durée approximative d'utilisation ou d'expérience de consommation.

L'Auteur dispose également de la possibilité de préciser notamment son genre, sa tranche d'âge ou son sport. Il peut également noter certains aspects particuliers du Produit, Service ou Expérience (ex : qualité de l'accueil de l'équipe magasin / condition ou fréquence d'utilisation du produit, etc.).

L'Avis est libre. Il doit émaner de l'Auteur qui s'engage à ne pas copier ou reprendre les écrits d'un tiers. Afin que l'Avis soit le plus pertinent possible, nous recommandons d'expliquer les conditions d'utilisation, les qualités ou défauts du Produit, Service ou Expérience en question (qualités techniques, ergonomiques, esthétiques, accueil, délai...). L'Avis peut également donner des idées d'amélioration. Un nombre minimum et/ou maximum de caractères peut être requis pour rédiger l'Avis.

Les collaborateurs de Decathlon sont aussi des utilisateurs de Produits, de Services ou d'Expériences et sont également invités à s'exprimer. Les Avis provenant d'un collaborateur de Decathlon ne sont ni publiés ni pris en compte dans la note globale des Produits, Services ou Expériences.

## **ARTICLE 5 - LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ DE DECATHLON**

Dans le cadre de son programme de fidélité, Decathlon attribue des points aux Auteurs d'Avis. Les conditions d'obtention de ces points sont définies dans les conditions générales du programme de fidélité Decathlon ([accessible ici](#)).

## **ARTICLE 6 - AVIS TESTEUR**

Decathlon peut proposer à sa communauté de testeurs de produits de tester des Produits, Services ou Expériences. Cela permet à certains nouveaux Produits, Services ou Expériences d'obtenir une évaluation.

Les testeurs de produits sont sélectionnés par Decathlon ou ses Partenaires sur la base de critères objectifs :

- suite à l'achat et le dépôt d'avis sur un Produit similaire ou appartenant à la même catégorie de sport ;
- sur des critères en lien avec le taillant : pointure, taille, tranche d'âge (ex : 18-25 ans).

Les produits testés peuvent être laissés aux testeurs à l'issue de la période de test et ce quelle que soit la note de l'avis. Les avis des testeurs sont modérés et publiés selon les mêmes règles que tout autre avis. En toute transparence, la publication de tels avis est accompagnée de la mention « Avis Testeur ».

## **ARTICLE 7 - PROCESSUS DE MODÉRATION**

### **Le processus**

L'objectif de la modération est de vérifier que les Avis sont authentiques, pertinents et lisibles. La modération est réalisée par Decathlon, à la fois automatiquement par un algorithme et par une équipe dédiée de collaborateurs. Decathlon ne peut en aucun cas modifier des Avis.

Lorsqu'un Auteur dépose un Avis, celui-ci est d'abord soumis à un processus de modération avant d'être publié sur le Site internet. La modération est effectuée dans les 10 jours ouvrables qui suivent le dépôt de l'Avis.

### **Conditions de refus**

Lors de ce processus de modération, Decathlon vérifie chaque Avis. Decathlon refuse des Avis et donc leur publication pour l'une des raisons suivantes :

- le Produit, le Service ou l'Expérience concerné n'a pas été utilisé par l'Auteur de l'avis ;
- l'avis déposé ne concerne pas le Produit, le Service ou l'Expérience ;
- l'avis est un spam: le contenu d'un avis est par exemple publié plusieurs fois ou avec des comptes différents ;
- l'avis est une question de l'Utilisateur sans description de l'expérience avec le Produit, Service ou l'Expérience sportive ;
- l'avis revêt un caractère diffamatoire ou l'avis est assimilable à des attaques personnelles ;
- l'avis contient trop de fautes d'orthographe ou une mauvaise syntaxe ou des symboles entravant la lecture ou le sens ;
- l'avis est déposé dans une autre langue que celle du site ou du formulaire qui est utilisé ;
- l'avis contient des propos à caractère publicitaire et/ou commercial tel que référence à un autre site ou marque ;
- l'avis contient des propos racistes, xénophobes, grossiers, injurieux, diffamatoires ;
- l'avis montre une incohérence flagrante entre la note et le commentaire ;
- l'avis viole la loi ou le règlement en vigueur ;
- l'avis peut porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle des tiers (tel que citer une marque) ;
- les éléments relatifs à l'identité de l'Utilisateur comportent des injures ou grossièretés ;
- l'avis fait référence à des personnes y compris des personnalités connues ou ne garantit pas l'anonymat d'Utilisateurs ;
- l'avis comprend une adresse mail, un numéro de téléphone, une adresse postale ou toute autre donnée permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique ou morale ;
- l'avis comprend un numéro de carte bancaire, de compte bancaire, de sécurité sociale ou toute autre donnée susceptible d'aboutir à une usurpation d'identité ;
- les attributs de l'avis déposé contiennent des éléments concrets de conflits d'intérêts ;
- il existe un doute légitime sur l'authenticité de l'avis.

Le nombre d'avis déposés par l'Utilisateur est illimité pour les Avis portant sur l'activité d'un magasin, sur l'Atelier ou sur un Service proposé par un site internet du Groupe Decathlon.

Pour les Produits proposés sur les sites du Groupe Decathlon, le nombre d'Avis par Utilisateur est limité à un Avis par Produit afin de garantir une plus grande utilité des avis publiés.

En cas de dépôt de plusieurs Avis sur un même Produit par un même Utilisateur, seul le dernier Avis sera pris en compte et publié, sous réserve du respect de l'ensemble des présentes conditions.

Le dépôt de l'Avis ne donne pas lieu à publication immédiate de celui-ci. Il devra être validé par un modérateur avant sa publication.

Decathlon se réserve également le droit de dépublier un Avis sur un Produit ayant fait l'objet d'un détournement d'usage par l'Auteur de l'avis (par exemple, une balle de tennis qui serait utilisée comme un jouet pour chien).

En cas de non-respect d'une des dispositions du présent document, l'Auteur reçoit un e-mail l'informant que son Avis ne peut pas être validé en l'état, les motifs de la non-publication ainsi qu'un lien permettant la reformulation de l'Avis. L'Avis reformulé qui sera à nouveau déposé par l'Auteur sera à nouveau soumis au processus de modération.

### **Publication des Avis**

Après modération, l'Avis peut être publié sur tous les sites, ou écrans en magasin par exemple, de Decathlon en Belgique et potentiellement, dans les autres pays où Decathlon est présent. L'Avis peut également être publié sur d'autres sites internet ou plateformes sur lesquels le produit sera commercialisé ou mis en avant.

L'Auteur reconnaît que pour des raisons techniques, la publication de son Avis sur les sites internet susvisés peut prendre plus de 10 jours ouvrés.

Différents filtres sont à disposition pour classer les Avis, dont le classement par ordre chronologique (= le plus récent est le premier visible).

La note globale est une moyenne arithmétique des notes de tous les Avis publiés sur un même Produit, Service ou Expérience.

Les Avis faisant suite à une opération de test sont publiés avec la mention « Avis testeur ».

Les avis publiés font l'objet d'une dépublication dans l'un des cas suivants :

- l'Auteur a rédigé l'avis il y a plus de 12 mois ;
- l'adresse mail de l'Auteur de l'avis n'est pas valide ;
- le Produit, le Service ou l'Expérience n'est plus proposé par un des sites internet Decathlon ;
- le Produit, le Service ou l'Expérience a fait l'objet de modifications telles que l'avis n'est plus pertinent par rapport au Produit, au Service ou à l'Expérience initial(e) ;
- il est constaté, a posteriori, par exemple suite à un « signalement d'abus », que l'avis publié ne respecte pas les présentes conditions et/ou la réglementation en vigueur ;
- l'Auteur a déposé un avis plus récent sur ce même Produit [uniquement applicable aux avis concernant des produits].

Pour un même Produit, Service ou Expérience, des Avis déposés sur d'autres plateformes (« Avis Externes ») peuvent également être publiés sur les sites internet Decathlon. Avant publication, ces Avis Externes sont modérés, selon les mêmes règles que tout autre avis, pour s'assurer qu'ils respectent bien les présentes conditions de publication. Ces Avis Externes sont affichés avec la mention « Avis fourni par [nom du site initial de dépôt] ».

Tout Utilisateur peut :

- Évaluer l'utilité de chacun des Avis publiés.
- Signaler un abus. Cette fonction gratuite permet au responsable du Produit concerné par l'avis en ligne d'informer Decathlon de ses doutes quant à l'authenticité de l'avis, à condition que ce signalement soit motivé. Après ce signalement, le modérateur pourra supprimer l'avis en question s'il ne respecte pas les présentes conditions.

#### **ARTICLE 8 - DROITS INTELLECTUELS**

L'Auteur reconnaît que son Avis est public et accorde à Decathlon, le droit d'utiliser, de stocker, de publier, de traduire, de créer des travaux dérivés, d'analyser, d'exploiter, de distribuer et d'afficher le contenu, en intégralité ou par extrait, de l'Avis dans le cadre de l'éventuelle protection au titre des droits de propriété intellectuelle dont il pourrait bénéficier, et d'utiliser le prénom ou pseudo fourni avec l'avis pour toutes finalités commerciales et publicitaires.

Cela concerne tous supports, notamment internet, emailing (papier et/ou online), affichage, balisage, publicités sur le lieu de vente, tract, publicité, magazine, supports télévisés et radiophoniques et supports assimilés, dans le monde entier et ce pour une durée de maximum 10 ans. Cela comprend explicitement l'affichage sur des sites ou plateformes extérieures à Decathlon sur lesquels le produit noté est publicisé et/ou vendu.

#### **ARTICLE 9 - PERSONNALISATION ET RÉPONSE À L'AVIS PAR DECATHLON**

Decathlon peut utiliser les éléments de l'Avis (exemples : notes, commentaires) pour personnaliser sa relation avec l'Utilisateur et, par exemple, personnaliser le dialogue et la navigation sur le site internet ou proposer des produits ou services pertinents.

L'Auteur accepte que Decathlon ou l'un de ses Partenaires dispose d'un droit de réponse à l'issue de la publication de l'Avis.

Cette réponse sera rendue publique ou destinée uniquement à l'Auteur. Ce dernier dispose d'une possibilité d'évaluer la qualité de la réponse qui lui est faite.

Une fois publié, l'Avis ne peut plus être modifié par l'Auteur. S'il le souhaite, la suppression de la publication peut être demandée en contactant Decathlon via les coordonnées indiquées à l'article 10.

#### **ARTICLE 10 - PROTECTION DES DONNÉES**

L'Avis déposé par l'Auteur restera visible durant un (1) an puis sera dépublié. Au bout de 3 ans, il sera anonymisé. Afin d'améliorer ses Produits, Services et Expériences, Decathlon conservera les Avis pendant une durée maximale de 10 ans.

Lors de la publication d'un Avis seul le prénom (ou pseudo) sera affiché. La tranche d'âge et/ou le sexe sont des données optionnelles et seront affichés uniquement si elles sont renseignées par l'Auteur.

Au regard de certaines dispositions légales, Decathlon peut être soumis à une obligation de divulgation de données d'identification des Auteurs (suite notamment à une décision judiciaire).

L'exercice des droits peut se faire de deux façons :

- En nous écrivant à l'adresse suivante :

DECATHLON BELGIUM

Service Relation Client

Avenue Jules Bordet 1

1140 EVERE

ou en adressant un e-mail à notre DPO via : [DPO.Belgium@Decathlon.be](mailto:DPO.Belgium@Decathlon.be)

#### **ARTICLE 11 : MODIFICATION DES CONDITIONS D'UTILISATION**

Decathlon se réserve le droit d'adapter ou de modifier les présentes conditions à tout moment et d'informer les Auteurs d'Avis de moins de 3 ans des modifications effectuées.

En déposant un Avis, l'Auteur déclare avoir pris connaissance et accepté les droits et obligations y afférents.

Les Conditions d'Utilisation entrent en vigueur dès leur publication et remplacent immédiatement les anciennes Conditions pour toutes les opérations à venir.

#### **ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE**

Le droit belge s'applique aux Conditions.