



● LE PROCESSUS DE MODÉRATION

LES MOTIFS DE REFUS D'UN AVIS **RELATIF À LA MARQUE** (1/4)

- L'avis déposé est considéré comme **inapproprié, injurieux, diffamatoire, discriminatoire, accusatoire, raciste**, ou comporte un appel à une action en justice.
- **L'avis ne peut pas être considéré comme véridique** car Avis Vérifiés dispose d'éléments contradictoires. *
- La note ne **correspond pas** au commentaire.
- L'avis porte **uniquement sur les caractéristiques du produit ou service acheté** et non sur l'expérience globale avec la société noté.
- Les **éléments de description** de l'expérience de consommation **ne sont pas renseignés**, ou sont considérés comme inintelligibles.
- L'avis est **identifié comme visant à biaiser la moyenne** de la société notée ou comporte des éléments **concrets de conflits d'intérêt**. *
- L'avis est **sans rapport avec le sujet noté**.
- L'avis comporte des **informations à caractère personnel** ou toute autre information susceptible d'identifier le rédacteur, de le contacter ou d'aboutir à un vol d'identité.
- L'avis **mentionne le nom d'un concurrent** et/ou **incite à l'achat chez la concurrence**.
- Le rédacteur précise dans son avis qu'il n'est pas **encore en mesure d'évaluer la société notée, ou qu'il n'a pas eu recours à ses services**.
- L'avis comporte des **éléments promotionnels**, est considéré comme spam, et/ou mentionne des sites web.
- La **société notée est intervenue sur le traitement du litige**, et le rédacteur de l'avis souhaite le mettre à jour.
- Le **rédacteur de l'avis a contacté Avis Vérifiés ou la société notée** afin de modifier ou de supprimer son avis.*

*Si vous sélectionnez ce motif, il faudra obligatoirement nous fournir une pièce jointe. Par exemple, pour le motif « ne peut être considéré comme diffamatoire », si votre client dit qu'il n'a pas reçu son colis, une capture d'écran du suivi de livraison indiquant qu'il a bien été livré.



- **L'avis est inapproprié, injurieux, diffamatoire, discriminatoire, accusatoire, raciste, ou comporte un appel à une action en justice :** Si vous estimez que l'avis est inapproprié, qu'il contient des injures, qu'il cherche à porter atteinte à votre honneur, qu'il est raciste, qu'il vous accuse de pratiques illégales ou qu'il contient une intention de porter plainte (exemple : « je vais porter plainte », « arnaque », « vol », « publicité mensongère » etc.) vous avez la possibilité de le signaler pour ce motif.
- **L'avis ne peut pas être considéré comme véridique :** Si vous estimez que l'avis ne reflète pas la réalité et que vous en avez la preuve, l'avis pourra être retiré. Exemple : 2/5 avec le commentaire « déçu, le service client ne m'a pas répondu » **il faudra nous transmettre la preuve** montrant que vos services ont bien répondu au client avant la rédaction de son avis.
- **La note ne correspond pas au commentaire :** Il s'agit dans ce cas là, d'un commentaire qui ne serait pas en adéquation avec la note, et ce, de façon flagrante. Exemple : 1/5 avec commentaire « Super ! ».
- **L'avis porte uniquement sur les caractéristiques du produit/service :** Un avis est relatif à un produit / service si 100% du commentaire porte sur les caractéristiques du/des produits/services commandé(s). Si un élément parle explicitement ou implicitement d'autre chose que ces deux sujets, même très succinctement, l'avis sera alors publié. Le terme « service » ici ne s'adresse qu'aux sites vendant des services et non des produits. Une plainte relatif au « service après vente » ou bien par rapport à la « livraison » n'est pas un avis produit/service



EXPLICATION DÉTAILLÉE (3/4)



- **Les éléments de description ne sont pas renseignés ou sont inintelligibles** : Si le Gestionnaire d'Avis estime que le commentaire ne donne aucune information sur l'expérience d'achat (exemple : 1/5 « nul ») ou qu'il ne peut-être compris par le plus grand nombre, l'avis pourra alors être refusé (une faute d'orthographe n'est donc pas un motif de refus).
- **L'avis est sans rapport avec le sujet noté** : L'avis ne concerne pas l'expérience d'achat ou votre site. Exemple : le consommateur se trompe de site.
- **L'avis est identifié comme visant à biaiser la moyenne de la société notée ou comporte des éléments concrets de conflits d'intérêt** : Le consommateur veut baisser la note du marchand et laisse des avis négatifs sur d'autres plateformes ou suite à un conflit d'intérêt (le rédacteur est par exemple un concurrent, un ancien salarié ou une personne faisant du chantage). **Il faudra obligatoirement nous fournir la preuve que ce consommateur cherche à vous nuire.**
- **L'avis comporte des informations à caractère personnel / injures** : Pour information, les avis incluant des données personnelles (nom de famille lié à la commande, numéro de téléphone et email) ou des injures sont automatiquement signalés à nos modérateurs.





- **L'avis mentionne le nom d'un concurrent et/ou incite à l'achat chez la concurrence** : l'avis incite vos clients à effectuer un achat ailleurs ou mentionne explicitement le nom d'un de vos concurrents.
- **Le rédacteur précise dans son avis qu'il n'est pas encore en mesure d'évaluer la société notée, ou qu'il n'a pas eu recours à ses services** : L'avis indique clairement que votre client n'a pas réalisé son expérience de consommation et qu'il ne peut donc pas encore déposer d'avis.
- **L'avis comporte des éléments promotionnels, est considéré comme spam, et/ou mentionne des sites web** : L'avis comporte des éléments promotionnels ou est considéré comme du spam.
- **La société notée est intervenue sur le traitement du litige, et le rédacteur de l'avis souhaite le mettre à jour** : lorsque vous signalez un avis pour ce motif, le consommateur reçoit un email lui demandant s'il souhaite le modifier suite à votre intervention. Si le client ne souhaite pas mettre à jour son avis, ou qu'il ne répond pas, l'avis sera publié tel quel. S'il souhaite le mettre à jour, l'avis sera refusé et il recevra un nouveau formulaire d'avis.
- **Le rédacteur de l'avis a contacté Avis Vérifiés ou la société notée afin de modifier ou de supprimer son avis** : Le client vous a contacté en vous demandant de modifier ou retirer son avis **et vous en avez la preuve**



LES MOTIFS DE REFUS D'UN AVIS **RELATIF AU PRODUIT** (1/3)

- L'avis déposé est considéré comme **inapproprié**, injurieux, diffamatoire, discriminatoire, accusatoire, raciste, ou comporte un appel à une action en justice,
- L'avis **ne peut pas être considéré comme véridique** car Avis Vérifiés dispose d'éléments contradictoires,
- La note **ne correspond pas au commentaire**
- **L'avis porte uniquement sur l'expérience d'achat** (service client, livraison, site web) et non sur les caractéristiques du produit ou service acheté
- Les éléments de description **des caractéristiques du produit ou service acheté ne sont pas renseignés**, ou sont considérés comme inintelligibles
- L'avis **est sans rapport** avec le produit noté
- L'avis est identifié **comme visant à biaiser la moyenne du produit** ou du service noté, ou comporte des éléments concrets de conflits d'intérêt
- L'avis comporte **des informations à caractère personnel** ou toute autre information susceptible d'identifier son rédacteur, de le contacter d'aboutir à un vol d'identité
- L'avis **mentionne le nom d'un concurrent** et/ou incite à l'achat chez un concurrent
- **Le rédacteur précise dans son avis qu'il n'est pas encore en mesure** ou qu'il ne sera pas, en mesure **d'évaluer ce produit ou service.**
- L'avis comporte des **éléments promotionnels**, est considéré comme spam, et/ou mentionne des sites web
- La société notée est intervenue sur le traitement du litige, et **le rédacteur de l'avis souhaite le mettre à jour**
- **Le rédacteur de l'avis a contacté Avis Vérifiés ou la société notée** afin de modifier ou de supprimer son avis

*Si vous sélectionnez ce motif, il faudra obligatoirement nous fournir une pièce jointe. Par exemple, pour le motif « ne peut être considéré comme diffamatoire », si votre client dit qu'il n'a pas reçu son colis, une capture d'écran du suivi de livraison indiquant qu'il a bien été livré.



- **L'avis est inapproprié, injurieux, diffamatoire, discriminatoire, accusatoire, raciste, ou comporte un appel à une action en justice :** Si vous estimez que l'avis est inapproprié, qu'il contient des injures, qu'il cherche à porter atteinte à votre honneur, qu'il est raciste, qu'il vous accuse de pratiques illégales ou qu'il contient une intention de porter plainte (exemple : « je vais porter plainte », « arnaque », « vol », « publicité mensongère » etc.) vous avez la possibilité de le signaler pour ce motif.
- **L'avis ne peut pas être considéré comme véridique :** Si vous estimez que l'avis ne reflète pas la réalité **et que vous en avez la preuve**, l'avis pourra être retiré.
- **La note ne correspond pas au commentaire :** Il s'agit dans ce cas là, d'un commentaire qui ne serait pas en adéquation avec la note, et ce, de façon flagrante. Exemple : 1/5 avec commentaire « Super ! ».
- **L'avis porte uniquement sur l'expérience d'achat:** Un avis est relatif à l'expérience d'achat si 100% du commentaire porte sur la livraison, le sav, la logistique ou tout autre point relatif à vos services et non au produit. A partir du moment où le client donne une ou plusieurs caractéristiques propres au produit, l'avis n'est pas supprimable.



EXPLICATION DÉTAILLÉE (3/4)



- **Les éléments de description des caractéristiques du produit/service ne sont pas renseignés ou sont inintelligibles** : Si le Gestionnaire d'Avis estime que le commentaire ne donne aucune information sur le produit/ service acheté (exemple : 1/5 « nul ») ou qu'il ne peut-être compris par le plus grand nombre, l'avis pourra alors être refusé (une faute d'orthographe n'est donc pas un motif de refus).
- **L'avis est sans rapport avec le sujet noté** : L'avis ne concerne en rien le produit / service acheté (exemple : concerne un autre marchand ou un autre produit)..
- **L'avis est identifié comme visant à biaiser la moyenne du produit ou du service noté, ou comporte des éléments concrets de conflits d'intérêt** : Le consommateur veut baisser la note du marchand et laisse des avis négatifs sur d'autres plateformes ou suite à un conflit d'intérêt (le rédacteur est par exemple un concurrent, un ancien salarié ou une personne faisant du chantage). **Il faudra obligatoirement nous fournir la preuve que ce consommateur cherche à vous nuire.**
- **L'avis comporte des informations à caractère personnel / injures** : Pour information, les avis incluant des données personnelles (nom de famille lié à la commande, numéro de téléphone et email) ou des injures sont automatiquement signalés à nos modérateurs.





- **L'avis mentionne le nom d'un concurrent et/ou incite à l'achat chez la concurrence** : l'avis incite vos clients à effectuer un achat ailleurs ou mentionne explicitement le nom d'un de vos concurrents.
- **Le rédacteur précise dans son avis qu'il n'est pas encore, ou qu'il ne sera pas, en mesure d'évaluer ce produit ou service** : l'internaute écrit qu'il n'a pas testé ou reçu le produit.
- **L'avis comporte des éléments promotionnels, est considéré comme spam, et/ou mentionne des sites web** : L'avis comporte des éléments promotionnels ou est considéré comme du spam.
- **La société notée est intervenue sur le traitement du litige, et le rédacteur de l'avis souhaite le mettre à jour** : lorsque vous signalez un avis pour ce motif, le consommateur reçoit un email lui demandant s'il souhaite le modifier suite à votre intervention. Si le client ne souhaite pas mettre à jour son avis, ou qu'il ne répond pas, l'avis sera publié tel quel. S'il souhaite le mettre à jour, l'avis sera refusé et il recevra un nouveau formulaire d'avis.
- **Le rédacteur de l'avis a contacté Avis Vérifiés ou la société notée afin de modifier ou de supprimer son avis** : Le client vous a contacté en vous demandant de modifier ou retirer son avis **et vous en avez la preuve**

