

## **Conditions générales relatives aux Avis clients** *En vigueur au 26/03/2024*

Ces Conditions Générales d'Utilisation (dites "CGU") définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de l'utilisation du service de collecte et publication des Avis (ci-après le "Service") proposé par la Macif. Ces CGU s'appliquent à tout utilisateur du Service (ci-après dénommé "Utilisateur").

Ces CGU peuvent faire l'objet de modifications. Les modifications de ces dernières sont opposables aux Utilisateurs à compter de leur mise en ligne et prévaudront sur tout autre document contradictoire.

### **ARTICLE 1 - AVIS CLIENTS**

#### **1.1 Généralités**

La MACIF a mis en place un dispositif en interne de recueil et publication des Avis Clients. Chaque Avis Client comporte une note entre une (1) et cinq (5) étoiles, ainsi qu'un commentaire correspondant à son niveau de satisfaction à la suite d'un contact téléphonique avec un conseiller ou suite à une visite en agence.

Ces Avis Clients sont présentés selon un ordre chronologique.

#### **1.2 Conditions préalables :**

Seuls les sociétaires ou prospects et ayant contacté la Macif par téléphone, visio ou ayant été reçu en agence sont susceptibles de recevoir un questionnaire de satisfaction leur permettant de donner leur avis sur l'échange avec le conseiller MACIF .

Le dépôt d'Avis Clients ne fait pas l'objet de contrepartie.

A ce titre, la MACIF adresse, par mail, un questionnaire de satisfaction à la suite du contact téléphonique ou de la visite du sociétaire en agence dans lequel elle invite le sociétaire à laisser un Avis Client. Si vous souhaitez donner votre Avis Client, vous devrez cliquer sur le lien présent dans l'email. Vous serez alors automatiquement redirigé sur un formulaire permettant d'évaluer votre niveau de satisfaction suite à l'échange avec le conseiller.

Tous les avis ne peuvent pas faire l'objet d'une publication sur le site en raison d'un nombre important de demandes de publication et compte tenu d'éventuelles contraintes techniques.

#### **1.3 Identification de l'auteur de l'Avis Client :**

Si vous acceptez de publier votre avis, la Macif pré-renseigne votre prénom ainsi que la première lettre de votre nom dans le formulaire de recueil de votre avis. Ces données seront diffusées publiquement sur le site et accessibles à tout utilisateur.

#### **1.4 Accès aux Avis Clients :**

La mise en ligne d'un Avis Client est effectuée au plus tard deux (2) mois après que vous ayez soumis votre Avis Client via le formulaire, sous réserve des dispositions liées à la modération.

Les Avis Clients demeurent accessibles sur le Site macif.fr pendant une durée de douze (12) mois maximum à compter de leur publication.

En publiant un Avis Client, vous acceptez que ce dernier soit diffusé publiquement sur le site et accessible à tout utilisateur, et éventuellement à des internautes extérieurs au Site via un référencement sur les moteurs de recherche.

## **ARTICLE 2 - ENGAGEMENTS DE L'AUTEUR DE L'AVIS CLIENT**

Tout Utilisateur peut prendre connaissance, grâce aux Avis Clients, de la notation attribuée par des sociétaires ou prospects et relative à la qualité des échanges avec la Macif.

A ce titre, vous vous engagez à :

- délivrer des informations non mensongères et pertinentes
- ne pas utiliser un langage incompréhensible, inintelligible, et/ou sans aucune signification ou à publier un Avis Client en langue étrangère.

En outre, le contenu de l'Avis Client ne doit pas :

- être contraire aux lois et règlements en vigueur ;
- être contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs, y compris, sans que cette liste soit limitative violent, haineux, injurieux, dénigrant, diffamatoire, vulgaire ...
- porter atteinte à un droit de propriété intellectuelle, industrielle, droit de la personnalité ou tout autre droit que détiendrait un tiers ;
- être inapproprié vis-à-vis d'un autre Avis Client ou de son auteur ;
- comporter des données personnelles et/ou sensibles ;
- comporter des liens hypertextes ;
- présenter un caractère publicitaire ou mentionner une autre société ou un prix ;
- contenir des virus informatiques, logiciels espions, malveillants ...

## **ARTICLE 3 - MODÉRATION DES AVIS CLIENTS**

La Macif réalise une modération sur les avis à publier. Cette évaluation est effectuée par nos équipes digitales MACIF, en qualité de modérateur.

A ce titre, le modérateur de la Macif se réserve le droit de rejeter discrétionnairement tout Avis Client qui contreviendrait spécifiquement aux dispositions de l'article 2 et plus généralement aux présentes CGU et/ou au droit français.

La modération est effectuée indistinctement sur tous les Avis Clients pour lesquels nous avons une autorisation de publication par son auteur.

Une fois l'Avis Client publié, vous n'aurez pas la possibilité de modifier ce dernier.

## **ARTICLE 4 - DONNEES PERSONNELLES**

Les données recueillies feront l'objet de traitements par la Macif, responsable de traitements, à des fins de réalisation d'enquêtes de satisfaction, sur la base de son intérêt légitime, en vue de l'amélioration de ses services et promotion de son image de marque. Ces données sont conservées 2 ans.

Les avis, ainsi que votre prénom et la première lettre de votre nom, sont publiés sur la base de votre consentement que vous pouvez retirer à tout moment.

Vous disposez de droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, le cas échéant de portabilité et de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès. Vous pouvez exercer vos droits et adresser toute demande d'information concernant vos données personnelles en remplissant le formulaire accessible sur notre site <https://www.macif.fr/assurance/particuliers/donnees-personnelles> ou auprès de Macif - direction générale - protection des données - 1 rue Jacques Vandier - 79000 Niort (En indiquant "Avis Macif" dans l'objet de votre demande).

## **ARTICLE 5 - RESPONSABILITE**

La Macif fera ses meilleurs efforts pour éviter que des Avis Clients contraires aux dispositions légales ou réglementaires et plus généralement aux présentes CGU ne soient accessibles sur le site. Les Avis Clients sont publiés sous l'entière et seule responsabilité de leurs auteurs ; La Macif ne saurait être tenue responsable de contenus dont elle n'est pas l'auteur.