

POLITIQUE DE PUBLICATION DES AVIS SUR LE SITE LUXEOL.COM

Version en vigueur à compter du 8 avril 2026

La société LUXEOL, société par actions simplifiée au capital social de 1 222 703,69 euros, dont le siège social est situé 45, allée des Ormes, Espace Park, Bâtiment B, 06250 Mougins, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Cannes sous le numéro 793 207 952 (ci-après « **LUXEOL** ») offre à toute personne ayant acheté ou utilisé des produits de la marque Luxéol (ci-après les « **Utilisateurs** ») la possibilité de déposer des avis sur les produits de la marque LUXEOL (ci-après les « **Produits** ») proposés à la vente sur son site Internet luxeol.com et sur son application mobile (ci-après le « **Site** »).

La publication d'un avis sur le Site suppose l'acceptation sans réserve et le respect des conditions énoncées dans la présente politique de publication des avis (ci-après la « **Politique de Publication** »). LUXEOL se réserve la possibilité de la modifier à tout moment. Le cas échéant, LUXEOL en informera les Utilisateurs en modifiant la date située en haut de la présente Politique de Publication. Les avis collectés et publiés antérieurement à la date d'entrée en vigueur de cette Politique de publication continuent d'être affichés sur le Site.

1. OBJET DE LA FONCTIONNALITÉ « AVIS » DU SITE ET LES DIFFERENTS TYPES D'AVIS

La fonctionnalité « Avis » figurant sous chaque présentation d'un produit sur le Site permet à chaque Utilisateur de laisser un avis, une suggestion, une information et/ou une recommandation sur les caractéristiques, la qualité, l'efficacité et/ou la sensorialité des Produits commercialisés sur le Site et de leur attribuer une note sous forme d'étoiles, pouvant varier d'une étoile (pour « Mauvais ») à cinq étoiles (pour « Excellent »).

Les avis déposés sont des témoignages d'expériences individuelles et expriment des opinions personnelles afférentes aux caractéristiques, à la qualité, à l'efficacité et/ou à la sensorialité des Produits, et sont élaborés de façon indépendante.

Tous les avis publiés sur le Site sont vérifiés conformément aux modalités décrites au point 3 ci-après. Les avis identifiés comme « *vérifié /Produits offerts* », « *vérifié de testeurs* », « *vérifié / récompensé dans le cadre de sa fidélité* » ou « *vérifié / avis laissé dans le cadre d'un jeu concours* » font l'objet d'une contrepartie, tandis que les autres avis identifiés uniquement comme « *vérifié* » ne font l'objet d'aucune contrepartie versée par LUXEOL.

Les informations, textes et contenus diffusés dans les avis relèvent de la responsabilité des Utilisateurs. En conséquence, LUXEOL ne saurait être tenue responsable de ces avis.

2. CONDITIONS PRÉALABLES AU DÉPÔT DES AVIS

Pour pouvoir déposer un avis sur le Site, tout Utilisateur doit avoir acheté et/ou utilisé le ou les Produits concernés par l'avis, ne pas être en situation de conflit d'intérêts,

émettre l'avis dans les douze (12) mois suivant l'achat effectué sur le Site ou suivant l'utilisation du ou des Produits et doit accepter les conditions de la Politique de Publication.

3. MODALITES DE DÉPÔT DES AVIS ET DE VÉRIFICATION DES UTILISATEURS

Les Utilisateurs ont la possibilité de déposer leurs avis selon les modalités suivantes :

3.1. Dépôt d'un avis suite à un achat

Toute personne ayant passé commande sur le Site reçoit automatiquement un email l'invitant à donner son avis sur le ou les Produits acheté(s) sur le Site. Ce mode opératoire garantit que les avis émanent d'Utilisateurs ayant acheté les Produits.

Ces avis seront identifiés sur le Site par un badge « *vérifié* »

3.2. Dépôt d'un avis dans le cadre d'une campagne de découverte des Produits

Dans le cadre de campagnes de découverte destinées à faire connaître ses Produits auprès d'Utilisateurs préalablement sélectionnés, LUXEOL offre des Produits à ces personnes à des fins d'expérimentation et d'évaluation. En conséquence, les avis publiés à l'issue de ces campagnes ont fait l'objet d'une contrepartie dans la mesure où ces Utilisateurs reçoivent gratuitement le ou les Produit(s) préalablement à la rédaction de leur avis.

Toute personne ayant reçu des Produits dans le cadre d'une campagne de découverte reçoit automatiquement un email l'invitant à donner son avis sur le ou les Produits utilisés. Ce mode opératoire garantit que les avis émanent d'Utilisateurs ayant utilisé les Produits.

Ces avis seront identifiés sur le Site par un badge « *vérifié / produits offerts* »

3.3. Dépôt d'un avis spontané

Suite à l'utilisation d'un ou plusieurs Produits acheté(s) via le Site ou via un autre canal que le Site, l'Utilisateur a la possibilité de déposer un avis de façon spontanée, de sa propre initiative, en cliquant sur « *Ajouter un avis* » sur la page du produit concerné. L'Utilisateur devra ensuite compléter son email, ses prénom et nom, et rédiger son avis sous forme de commentaire en attribuant au produit concerné une note sous forme d'un nombre d'étoiles.

LUXEOL vérifiera que l'email de l'Utilisateur corresponde bien à une commande passée sur le Site et à défaut demandera à l'Utilisateur la communication de la facture d'achat du ou des Produits concernés s'il les a achetés via un autre canal que le Site. En l'absence de communication de tels justificatifs, l'avis ne pourra pas être vérifié et ne sera donc pas publié sur le Site. Ce mode opératoire garantit que les avis émanent d'Utilisateurs ayant acheté les Produits pour lesquels un avis est déposé dès lors que ces avis seront identifiés par un badge « *vérifié* ».

3.4. *Dépôt d'un avis dans le cadre de la participation à un jeu concours*

Dans le cadre de l'organisation de jeux concours par LUXEOL, cette dernière peut être amenée à solliciter le dépôt d'avis auprès d'Utilisateurs ayant acheté un Produit dans les douze (12) derniers mois pour éventuellement remporter un gain.

Toute personne ayant passé commande sur le Site reçoit automatiquement un email l'invitant à donner son avis sur le ou les Produits acheté(s) sur le Site pour participer au jeu-concours. Ce mode opératoire garantit que les avis émanent d'Utilisateurs ayant acheté les Produits pour lesquels un avis est déposé.

Les avis laissés dans le cadre de la participation à un jeu concours seront identifiés par un badge « *vérifié* » et par la mention figurant sous l'avis concerné « *avis laissé dans le cadre d'un jeu concours* ».

3.5. *Dépôt d'un avis dans le cadre du programme de fidélité*

Dans le cadre du programme de fidélité de LUXEOL, les Utilisateurs membres du programme de fidélité peuvent obtenir des points de fidélité bonus, des codes promotionnels ou des bons d'achat en contrepartie de la publication d'un avis sur le Site et portant sur un ou plusieurs Produits qu'ils ont effectivement achetés sur le Site, au cours des dix-huit (18) mois précédant le dépôt de l'avis, et ce sous réserve du respect des conditions du programme de fidélité.

Toute personne ayant adhéré au programme de fidélité reçoit automatiquement un email l'invitant à donner son avis sur le ou les Produits acheté(s) sur le Site en échange de points de fidélité bonus, de codes promotionnels ou de bons d'achat. Ce mode opératoire garantit que les avis émanent d'Utilisateurs ayant acheté les Produits pour lesquels un avis est déposé.

Les avis laissés en contrepartie d'attribution de points de fidélité, de codes promotionnels ou de bons d'achat, seront identifiés sur le Site par un badge « *vérifié / récompensé dans le cadre de sa fidélité* ».

4. CONTENUS DES AVIS ET RESPONSABILITÉ DES UTILISATEURS DES AVIS

LUXEOL invite chaque Utilisateur souhaitant obtenir des informations relatives à l'innocuité des Produits, souhaitant s'exprimer suite à des problèmes rencontrés lors de la passation des commandes sur le Site et/ou lors de la livraison des Produits, à contacter le service client de LUXEOL via le formulaire de contact accessible sur le Site, par courriel (contact@luxevol.com) ou par téléphone (04 93 38 45 24).

4.1. *Contenu de l'avis*

La fonctionnalité « Avis » permet à chaque Utilisateur de laisser un avis, une suggestion, une information et/ou une recommandation sur les caractéristiques, la qualité, l'efficacité et/ou la sensorialité des Produits commercialisés sur le Site et de leur

attribuer une note sous forme d'étoiles, pouvant varier d'une étoile (pour « Mauvais ») à cinq étoiles (pour « Excellent »).

Pour pouvoir déposer un avis, l'Utilisateur devra communiquer son prénom, son nom, son email puis laisser un commentaire détaillé ainsi qu'une note sous forme d'un nombre d'étoiles pouvant varier d'une à cinq étoiles. L'Utilisateur pourra également joindre une photographie ou une vidéo illustrant l'avis déposé s'il le souhaite.

Si l'Utilisateur a commandé plusieurs Produits en même temps, il pourra (i) soit laisser un seul avis et une note globale pour l'ensemble des Produits objet de la commande, (ii) soit laisser un avis individuel et une note spécifique par Produit sous réserve de laisser un commentaire et une note individuels pour chaque Produit contenu dans sa commande, et ce à l'exception des Produits sous forme de « Routine » qui sont considérés comme un seul Produit.

4.2. *Contenus inappropriés des avis*

La fonctionnalité « Avis » ne peut être utilisée comme un moyen de diffusion de contenus contraires aux bonnes mœurs, à l'ordre public, aux droits d'autrui ou aux lois et règlements applicables tels que par exemple :

- les contenus diffamatoires, injurieux, obscènes, racistes, discriminatoires, comportant un appel à une action en justice, offensant ou faisant mention d'activités illégales sous toutes leurs formes ;
- les abus dans l'exercice de la liberté d'expression, tels que les propos à caractère malveillant ou consistant en une critique systématique et/ou non objective, ainsi que les propos dénigrant ou malveillant ;
- les contenus portant atteinte à la vie privée d'une personne ou reproduisant des échanges privés ;
- les contenus présentant un caractère violent, pornographique, ou susceptibles de porter atteinte au respect de la personne humaine ou de sa dignité, à l'égalité entre les femmes et les hommes ou à la protection des enfants et des adolescents ;
- les contenus incitant à la commission de crimes et délits, à la violence, à la discrimination ou à la haine raciale ;
- les contenus usurpant un nom, email, une dénomination sociale, etc. ;
- les contenus reprenant totalement ou partiellement des contenus protégés par un droit de propriété intellectuelle et pour lesquels les Utilisateurs ne disposent pas de droits ou constitutifs de contrefaçon d'une marque déposée.

Les avis ne doivent pas contenir notamment :

- de critiques sur les autres avis publiés sur le Site ou sur leurs Utilisateurs ;
- de commentaires d'ordre médical sur les Produits ;
- de commentaires relatifs à un autre Produit sans rapport avec le Produit concerné par l'avis ;
- un avis émis par la même personne sur le même Produit ;
- de caractères aléatoires ou de suites de mots sans signification ;
- de commentaires relatifs à l'innocuité d'un Produit (intolérances éventuelles ...) ;

- de commentaires relatifs à des problèmes rencontrés lors de la passation de la commande et/ou lors de la livraison (problèmes de livraison, Produits arrivés abîmés, Produits manquants, ...)
- d'informations personnelles, telles que des adresses e-mail, adresses de sites Internet, numéros de téléphone, adresses postales ou autres informations qui permettraient d'identifier l'Utilisateur ou un tiers ;
- de commentaires relatifs à une marque concurrente ;
- de commentaires incitant à l'achat chez un concurrent de LUXÉOL ;
- de commentaires / mentions contraires aux législations et/ou réglementations applicables aux Produits.

Les Utilisateurs s'interdisent de détourner la fonctionnalité avis pour faire de la propagande, de la prospection, du racolage ou du prosélytisme, à des fins professionnelles, commerciales ou politiques (tels que notamment annonces publicitaires, contenus « spam » ou références à des produits d'autres marques, offres commerciales ou sites Internet...).

Les Utilisateurs s'interdisent également d'entraver ou de perturber le fonctionnement de la fonctionnalité avis de LUXEOL.

Les Utilisateurs s'interdisent de laisser un avis lorsqu'ils déclarent ne pas avoir testé le ou les Produits et ce afin de ne pas induire en erreur les consommateurs.

Dans l'hypothèse où les avis seraient utilisés comme un moyen de diffusion de contenus contraires aux bonnes mœurs, à l'ordre public, aux droits d'autrui ou aux lois et règlements applicables ou comporteraient des mentions interdites, LUXEOL pourra refuser la publication de l'avis, sous réserve d'en informer préalablement l'Utilisateur.

Les avis ne doivent pas être contraires à la Politique de Publication.

Les Utilisateurs sont seuls responsables de l'ensemble des contenus qu'ils transmettent via la fonctionnalité avis de LUXEOL.

5. PROCESSUS DE CONTRÔLE ET DE PUBLICATION DES AVIS

5.1. Processus de contrôle des avis

Les avis font systématiquement l'objet d'une relecture par LUXEOL avant leur mise en ligne sur le Site afin de vérifier la conformité des avis à la Politique de Publication et notamment l'article 4.2 ci-dessus et au droit français.

LUXEOL se réserve le droit de ne pas publier tout avis qui contreviendrait aux stipulations énoncées dans la Politique de Publication. Le cas échéant, l'Utilisateur en sera informé par une notification par email.

LUXEOL se réserve la possibilité de supprimer à tout moment un avis qui ne respecterait pas la Politique de Publication.

5.2. Conditions de publication

5.2.1. Publication des avis par LUXEOL

LUXEOL publie tous les avis dans leur intégralité, qu'ils soient positifs ou négatifs, à condition que LUXEOL ait pu vérifier que l'Utilisateur ait bien acheté et/ou utilisé le Produit, et que les avis ne soient pas refusés en raison d'une contrariété avec les stipulations de l'article 4 ci-dessus.

Les avis sont affichés sur le Site par défaut par ordre chronologique, du plus récent au plus ancien, et également par note, de la plus élevée (5 étoiles) à la plus basse (1 étoile).

Pour chaque avis, LUXEOL mentionne la date du dépôt, la date d'achat ainsi que le prénom et la première lettre du nom de l'Utilisateur de l'avis.

Une fois déposé, l'avis et la note peuvent être modifiés par l'Utilisateur en cliquant sur le lien figurant dans l'email qu'il a reçu pour déposer un avis ou en demandant au service client de LUXEOL (par email (contact@luxeol.com) ou par téléphone (04 93 38 45 24) de lui renvoyer l'email pour déposer un avis.

Si l'Utilisateur souhaite supprimer son avis, il doit contacter le service client de LUXEOL, par email (contact@luxeol.com) ou par téléphone (04 93 38 45 24).

Les avis sont publiés dans un délai maximum de deux (2) semaines à compter de leur envoi par l'Utilisateur, sous réserve du respect de la Politique de Publication. L'Utilisateur recevra un email l'informant du rejet de son avis.

Chaque avis est publié sur le Site pendant la durée de commercialisation du Produit concerné, objet de l'avis, sans que cette durée ne puisse excéder vingt (20) ans. Les avis pourront être supprimés par LUXEOL avant cette échéance dans l'hypothèse où ils porteraient sur un Produit qui n'est plus commercialisé par LUXEOL ou dont les caractéristiques auraient été tellement modifiées qu'elles rendraient les avis non pertinents.

L'affichage des avis par Produit est conditionné à l'atteinte d'au moins vingt (20) avis afférents à un Produit. Si un Produit a fait l'objet de moins de vingt (20) avis, ces derniers ne seront pas affichés sur le Site par LUXEOL et n'apparaîtront qu'en cas de dépôt du 20^{ème} avis.

5.2.2. Signalement d'un avis au contenu illicite ou inapproprié

Les Utilisateurs peuvent signaler un avis s'ils ont un doute sur l'authenticité de l'avis, le signalement devant être motivé. Ils doivent pour cela cliquer sur le drapeau situé en haut à droite de l'avis concerné qui permet d'ouvrir une fenêtre pour procéder audit signalement, ils doivent ensuite sélectionner une raison parmi celles proposées et donner une explication quant au signalement effectué. LUXEOL traitera l'avis, objet du signalement, dans un délai de cinq (5) jours ouvrés.

5.2.3. Droit de réponse de LUXEOL

LUXEOL se réserve la possibilité de répondre aux avis afin de remercier l'Utilisateur pour son retour, fournir des éléments de réponse aux questions posées, clarifier certains points relatifs à l'avis ou informer des éventuelles modifications apportées au Produit depuis la rédaction de l'avis.

Les réponses aux avis sont publiées directement sous les avis correspondants. L'Utilisateur est informé de la réponse de LUXEOL par email, et pourra échanger avec LUXEOL sans pour autant pouvoir modifier son avis ni sa note initiale.

6. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

6.1. *Propriété intellectuelle de la fonctionnalité avis du Site*

LUXEOL est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle tant sur la structure que sur le contenu de la fonctionnalité avis du Site (en ce compris sans que cette liste soit limitative : textes, logo, images, illustrations, photographies, vidéos, éléments graphiques ou sonores, musiques, icône, mise en page, charte graphique, logiciels, bases de données ...) ou a acquis régulièrement les droits/autorisations permettant leur exploitation. La marque et/ou les logos reproduits sur la fonctionnalité avis du Site sont la propriété exclusive de LUXEOL.

Toute utilisation de ces éléments, de quelque manière et à quelque titre que ce soit, autre que l'utilisation strictement nécessaire à la diffusion de l'avis de l'Utilisateur telle que définie dans la Politique de publication, est strictement interdite, sauf autorisation expresse, écrite et préalable de LUXEOL.

De manière générale, l'Utilisateur s'interdit de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle (droit d'Utilisateur, droits voisins, droit sui generis du producteur de bases de données, droit des marques, noms de domaines, etc.) de LUXEOL et/ou de tout tiers.

Toute utilisation non-autorisée ou abusive de droits de propriété intellectuelle pourra entraîner de la part de LUXEOL ou de tout tiers concerné la prise de toute mesure ou sanction qui se révélerait appropriée.

6.2. *Cession de droits et autorisation d'usage des attributs de la personnalité de l'Auteur de l'avis*

En déposant leurs avis sur le Site, ainsi qu'en y joignant des photographies ou des vidéos, les Utilisateurs consentent expressément et gratuitement à ce que LUXEOL puisse les utiliser dans le cadre et aux fins de promouvoir les ou les Produits concernés par l'avis, qui seront diffusés et reproduits sur le Site, via Internet et cède l'ensemble de ses droits patrimoniaux sur les avis, photographies, ou vidéos les accompagnant, et tous les éléments qui les composent, ce qui comprend notamment le droit d'utiliser, reproduire, distribuer, représenter, modifier, adapter, traduire, synchroniser avec de la musique, réaliser toute œuvre dérivée, exploiter à titre gratuit ou onéreux (ce qui comprend un droit de sous-

licencier) ou utiliser de quelque façon que ce soit les avis, photographies, ou vidéos les accompagnant, dans leur totalité ou en partie, sur tout support papier, de communication audiovisuelle, informatique, électronique et digital (tel que notamment sur l'Internet, y compris via les réseaux sociaux, les sites de LUXEOL et de ses partenaires commerciaux), de communication marketing et/ou publicitaire (newsletters électroniques, emailing, bannières publicitaires sur Internet, pages du Site, ou sur tout support de stockage amovible) et par tous modes de diffusion, en ce compris le droit de les utiliser à des fins commerciales, promotionnelles, publicitaires, et de communication. Ces droits sont cédés pour le monde entier et pendant une durée de vingt (20) ans à compter de la date de dépôt de l'avis.

En publiant un avis avec une photographie ou une vidéo le mettant en exergue, l'Utilisateur consent à l'utilisation de son prénom, de sa voix, de son image ou de toute autre représentation des attributs de sa personnalité, sur tout support papier (tel que notamment sur des affiches, des tracts, des catalogues), électronique (tel que notamment sur l'Internet, y compris via les réseaux sociaux, le Site, ou sur tout support de stockage amovible) en vue de la publicité ou de la promotion du ou des Produits concernés par l'avis, et ce pour une durée de vingt (20) ans à compter de la date de dépôt de l'avis.

En déposant leur avis sur le Site, les Utilisateurs consentent expressément et gratuitement à ce que LUXEOL puisse partager tout ou partie de leurs avis sur les Produits concernés ainsi que leur prénom à ses partenaires commerciaux.

7. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de la fonctionnalité « avis », LUXEOL collecte des informations à caractère personnel (notamment nom, prénom et email) des Utilisateurs qui déposent un avis sur le Site.

Seuls les champs suivis d'un astérisque sur le formulaire de collecte sont des informations obligatoires pour pouvoir laisser un avis sur le Site. A défaut, l'Utilisateur ne pourra pas déposer son avis.

Les Utilisateurs sont informés que tout ou partie de leurs données à caractère personnel ainsi collectées par LUXEOL sont susceptibles d'être utilisées par cette dernière, et le cas échéant par ses prestataires, pour la diffusion de l'avis sur les supports de communication au public actuels et à venir de LUXEOL, notamment et sans exhaustivité à des fins de communication électronique et/ou les supports de communication marketing et/ou publicitaires.

Pour plus d'informations sur le traitement des données à caractère personnel par LUXEOL, les Utilisateurs sont invités à consulter la Politique de Confidentialité de LUXEOL accessible sur le Site.