

Informations Consommateurs

La présente rubrique décrit (i) les informations relatives au fonctionnement de la Plateforme, (ii) les modalités de référencement, déréférencement et de classement des Marchands et Produits, et (iii) les informations relatives aux avis postés sur la Plateforme.

La rubrique est directement accessible par tout Utilisateur de la Plateforme www.manomano.fr.

Les termes ci-dessous comportant une majuscule correspondent à la définition qui est énoncée dans les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme, accessibles au sein de la Plateforme.

I. Informations relatives au fonctionnement de la Plateforme

1. Personnes pouvant être autorisées à déposer leur offre de produits

Seuls les Marchands sélectionnés par ManoMano sont autorisés à référencer leurs produits sur la Plateforme. Il s'agit exclusivement de vendeurs professionnels de matériels de bricolage, de jardinage, de décoration, d'ameublement ou de produits d'animalerie.

Les consommateurs ne sont pas autorisés à déposer des offres de Produits sur la Plateforme.

2. Nature de la mise en relation

Ainsi que rappelé dans les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme, ManoMano intervient exclusivement en qualité d'intermédiaire entre les Acheteurs et les Marchands.

ManoMano met ainsi à disposition des Utilisateurs une plateforme permettant la conclusion d'un contrat de vente, conclu exclusivement entre le Marchand et l'Acheteur, et ayant pour objet la vente d'un / de Produit(s) choisi(s) par l'Acheteur sur la Plateforme.

3. Modalités de paiement et mode de gestion de la transaction financière

Le prix de la transaction est payé par l'Acheteur à ManoMano.

Le Marchand autorise ManoMano à percevoir, en son nom et pour son compte, le prix total de la transaction, incluant les frais d'envoi, qui sera versé sur un compte dédié au Marchand, créé auprès de l'établissement financier choisi par ManoMano, et qui ne sera utilisé qu'aux fins de gestion des transactions financières réalisées par le biais de la Plateforme.

ManoMano est seul habilité à donner ordre au compte dédié de procéder au paiement au bénéfice du Marchand du Prix de la transaction.

4. Garantie de ManoMano

La garantie commerciale que propose ManoMano aux Acheteurs est définie à l'article 12 des Conditions Générales d'Utilisation de ManoMano, tel que reproduit ci-dessous :

ManoMano a souhaité mettre en place une garantie commerciale, ci-après dénommée "la Garantie Béton", afin de faciliter la résolution des incidents éventuels affectant les Commandes passées par le biais de la Plateforme par les Acheteurs et portant sur les motifs suivants :

- Commande non validée
- Commande non expédiée
- Commande non livrée
- Commande ou Produit livré(e) non-conforme, défectueux/se, incomplet(e), endommagé(e) ou cassé(e)
- Produit présentant un défaut de conformité lors de son utilisation
- Le Marchand n'a pas donné suite à une demande de rétractation
- A la suite d'une réclamation, l'Acheteur n'a pas reçu le remboursement attendu alors que le Produit a été restitué au Marchand
- A la suite d'une réclamation, l'Acheteur n'a pas reçu le Produit ou la pièce qui devait lui être réexpédié(e) par le Marchand
- Facture non réceptionnée ou facture erronée.

Les conditions et modalités d'ouverture et de mise en œuvre de la Garantie Béton sont décrites à l'Annexe 1 des présentes CGU.

L'Acheteur est informé que la Garantie Béton ne peut pas s'appliquer :

- si les conditions et modalités d'ouverture et de mise en œuvre de la Garantie Béton ne sont pas remplies ;
- lorsque l'Acheteur a endommagé le Produit ;
- le Produit a été perdu après qu'il ait été réceptionné par l'Acheteur ;
- le paiement du Produit par carte de paiement a été rejeté par la banque émettrice ;
- le Produit a été acheté frauduleusement sur la Plateforme.

5. Modalités de règlement des litiges

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, tout consommateur peut recourir au service de médiation pour les litiges de consommation l'opposant à ManoMano et liés à une commande effectuée sur la Plateforme.

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être préalablement soumis à ManoMano. A défaut de résolution amiable du litige, le Service du Médiateur peut être saisi. Le Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) peut être saisi dans les conditions et modalités définies sur la Plateforme – <https://www.mediateurfevad.fr>.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – F. 75008 Paris.

La plateforme en ligne de résolution des litiges de la Commission européenne est un outil en ligne permettant aux consommateurs et aux commerçants européens de régler les litiges portant sur des achats en ligne, accessible via le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

L'adresse e-mail de ManoMano dont les consommateurs ont besoin pour faire une réclamation sur la plateforme de règlement en ligne des litiges à son encontre est la suivante : bonjour@manomano.com.

En application de l'article L.141-5 du Code de la Consommation, le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

II. Modalités de référencement, déréférencement et de classement des Marchands et Produits

1. Conditions de référencement et de déréférencement des Marchands

1.1. Conditions de référencement

Pour être référencés sur la Plateforme, les Marchands doivent payer (i) un abonnement mensuel (ii) ainsi qu'une commission sur chaque vente de Produit.

Ils doivent également respecter différents critères :

- être un vendeur professionnel de matériels de bricolage, de jardinage, de décoration, d'ameublement ou de produits d'animalerie ;
- répondre à des critères de qualité en termes de délais de livraison, de politique de retours, de gestion de la relation client et notamment de gestion des litiges avec les Acheteurs ;
- proposer des produits à des prix raisonnables ;
- respecter la réglementation en vigueur applicable, notamment en matière de vente à distance ;
- respecter les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme.

Seuls les Marchands respectant ces critères sont autorisés à être référencés sur la Plateforme et à y commercialiser leurs Produits.

1.2. Conditions de déréférencement

ManoMano se réserve le droit de déréférencer de la Plateforme un Marchand qui ne répondrait plus aux critères de référencement.

ManoMano se réserve le droit de déréférencer de la Plateforme un Marchand :

- qui ne respecterait pas la réglementation applicable ;
- qui ne respecterait pas les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme ;
- dont la politique de livraison ne répondrait pas aux critères de qualité exigés (retards de livraison fréquents, produits livrés endommagés, etc.) ;
- dont le service après-vente ne présenterait pas les critères de qualité requis (délais de traitement des demandes trop longs, absence de cordialité dans le ton des échanges, etc.) ;
- qui tenterait de contourner le système de facturation et de paiement de la Plateforme ;
- qui utiliserait les données personnelles des Acheteurs pour d'autres finalités que la gestion et l'exécution des Commandes passées au sein de la Plateforme.

2. Critères de référencement et déréférencement des Produits

Les produits référencés sur la Plateforme sont choisis et mis en ligne par les Marchands.

Seuls les Produits de bricolage, de jardinage, de décoration, d'ameublement et d'animalerie peuvent être commercialisés sur la Plateforme.

ManoMano se réserve le droit de retirer de la Plateforme les offres de Produits :

- dont la commercialisation serait interdite ou illicite, notamment s'ils sont contrefaisants ou portent atteinte aux droits de tiers, à des accords de distribution ou encore s'ils sont contraires aux bonnes mœurs ;
- présentant un danger pour la santé, la sécurité ou l'environnement, notamment les Produits ayant fait l'objet d'un rappel par les autorités ou son fabricant ;

- des Marchands qui ne sont plus référencés sur la Plateforme ;
- n'appartenant pas à l'univers du bricolage, du jardinage, de la décoration, de l'ameublement ou de l'animalerie.

3. Affichage des offres des Marchands

ManoMano met en relation les Acheteurs avec des Marchands. Il est donc possible que l'Acheteur se voit proposer, sur la Fiche Produit, plusieurs offres portant sur un même produit mais provenant de Marchands différents.

Le Marchand mis en avant sur la Fiche Produit est sélectionné par défaut selon des algorithmes d'apprentissage automatique tenant compte des critères suivants : le prix du Produit (incluant les frais de livraison), les délais de livraison, la gratuité des frais de livraison et l'indicateur qualité du Marchand.

4. Critères de classement des Produits

Les Produits sont classés par défaut au sein de la Plateforme **(4.1.)**.

Certains Produits peuvent être mis en avant sur la page d'accueil, sur des pages annexes ou dans les résultats de recherche de la Plateforme dans le cadre de partenariats commerciaux **(4.2.)** ou à l'initiative de ManoMano **(4.3.)**.

4.1. Classement par défaut des Produits

Les principaux paramètres des critères de classement par défaut des Produits sont expliqués dans la présente section. Cependant ManoMano se réserve la possibilité de mettre à jour ces critères ou d'en ajouter.

Chaque Produit sur la Plateforme est référencé dans une catégorie de Produits (par exemple : perceuse, piscine, etc.).

Pour chaque catégorie, les Produits apparaissant dans les résultats de recherche sont classés par défaut selon un algorithme d'apprentissage automatique qui tient compte des critères suivants :

- le nombre de commandes / l'historique de ventes du Produit (produit le plus vendu) ;
- le nombre de vues précédentes du Produit ;
- le nombre d'ajouts au panier du Produit ;
- les éléments annexes du Produit qui vont influencer l'achat (tels que le prix, le délai de livraison, l'évaluation, le nombre d'évaluations) et leurs évolutions (telles que l'augmentation ou la diminution du prix, du délai de livraison, des évaluations).

Ce classement est effectué par défaut dans le but de mettre en avant les Produits les plus populaires et correspond au critère de tri des résultats de recherche "Pertinence" figurant sur la Plateforme.

Ces classements sont modifiés si la catégorie de Produits contient des Produits expédiés par ManoMano (cf. point 4.2.1. "Produits expédiés par ManoMano").

L'Acheteur peut également s'il le souhaite, affiner sa recherche en triant les résultats sur la base des autres critères suivants :

- Plus cher au moins cher ("Prix décroissant") ;
- Moins cher au plus cher ("Prix croissant") ;
- Évaluations des produits par les Acheteurs ("Meilleures notes")

Les Produits seront alors classés dans les résultats de recherche selon le critère de classement sélectionné.

4.2. Mise en avant des Produits dans le cadre de partenariats commerciaux

4.2.1. Produits expédiés par ManoMano

ManoMano propose aux Marchands son propre service logistique appelé "ManoFulfillment" pour faire bénéficier à l'ensemble de ses clients d'une livraison rapide, flexible, fiable et innovante.

Pour chaque catégorie de Produit, les Produits expédiés par ManoMano sont mis en avant dans les résultats de recherche de la Plateforme, selon les règles décrites ci-après. Une mention "ManoMano: Livraison gratuite 48h" permet d'identifier ces Produits dans les résultats de recherche de la Plateforme.

Les Produits expédiés par ManoMano peuvent acquérir jusqu'à 5 positions supplémentaires dans les résultats de recherche de la Plateforme par rapport au classement effectué par nos algorithmes d'apprentissage automatique (cf point 4.1 "Classement par défaut des Produits").

Si après le gain de 5 places décrit ci-dessus, un produit expédié par ManoMano se retrouve en seconde place et est positionné derrière un produit non expédié par ManoMano, il sera alors mis en avant d'une place supplémentaire.

Si la catégorie de Produits ne contient pas de Produits expédiés par ManoMano, ce sont les règles d'affichage des Produits par défaut qui s'appliquent (cf. point 4.1. "Classement par défaut des Produits").

4.2.2. Publicité

Certains Produits peuvent être mis en avant sur la Plateforme dans le cadre de partenariats commerciaux conclus avec les Marchands ou des partenaires.

Cette mise en avant est mentionnée sur la Plateforme sous la mention "Publicité".

4.2.3. Produits sponsorisés

Les Marchands peuvent souscrire à un service optionnel payant leur permettant de mettre en avant leurs Produits grâce à un algorithme qui associe leurs Produits aux requêtes des Utilisateurs et aux catégories des Produits.

Les Produits mis en avant sont référencés sous la mention "Sponsorisé". Ils apparaissent sur les premières pages de résultats de recherche, sur les pages de catégories de produits et/ou sur les pages des Produits.

Dans l'hypothèse où parmi les Produits identifiés par l'algorithme suite aux requêtes des Utilisateurs, au moins l'un des Produits est un produit expédié par ManoMano, alors l'un des Produits expédié par ManoMano apparaît en première position parmi les produits sponsorisés.

4.3. Mise en avant des Produits à l'initiative de ManoMano

4.3.1. Produits « Top Ventés »

Les Produits mis en avant sous la mention "Top Ventés" correspondent aux Produits dont la note issue de l'algorithme de classement des Produits est la plus haute en tenant compte du critère de volume de ventes.

Cette mise en avant dans les résultats de recherche de la Plateforme est opérée par défaut par l'algorithme.

4.3.2. Produits « Promo »

Les Produits mis en avant sous la mention "Promo" correspondent aux Produits qui sont actuellement en promotion sur la Plateforme, dont la livraison est gratuite, (iii) et dont le prix de vente est compétitif.

4.3.3. Produits figurant sur la page "Bons Plans"

Les Produits figurant sur la page "Bons Plans" de la Plateforme sont les suivants :

- tous les Produits actuellement en promotion sur l'ensemble de la Plateforme ; et
- tous les Produits dont la livraison est gratuite et dont le prix est compétitif.

4.3.4 Les Produits mis en avant via la mention "Ces articles peuvent vous intéresser!"

Les Produits mis en avant via la mention "Ces articles peuvent vous intéresser!" correspondent aux Produits qui ont été achetés et/ou consultés après que le Produit figurant sur la page produit ait été vu et qui appartiennent à la même catégorie que ce dernier.

Dans l'hypothèse où parmi les Produits identifiés par l'algorithme, au moins l'un des Produits est un produit expédié par ManoMano, alors ce Produit expédié pourra acquérir 7 positions supplémentaires maximum.

4.3.5 Produits mis en avant via la mention "Souvent achetés ensemble"

Les Produits mis en avant via la mention "Souvent achetés ensemble" sont des produits qui ont déjà été achetés avec le Produit figurant sur la page produit et/ou dont l'algorithme a déterminé la pertinence (sur la base de nombreux critères tels que la mise au panier, la marque, etc).

4.3.6 Les Produits mis en avant via la mention "Nos conseils pour la suite de vos achats"

Les Produits mis en avant via la mention "Nos conseils pour la suite de vos achats" sont des produits qui ont déjà été achetés avec le Produit figurant sur la page produit et/ou dont l'algorithme a déterminé la pertinence, et qui appartiennent chacun à autant de catégories différentes que possible.

4.3.7 Produits affichés par catégorie lorsque l'on clique sur "ajouter au panier"

Les Produits mis en avant par catégorie lorsque l'on clique sur "ajouter au panier" sont des produits (i) appartenant à une catégorie complémentaire au Produit qui se trouve dans le panier, et (ii) qui ont déjà été achetés avec le Produit qui se trouve dans le panier.

Si aucun produit de la catégorie complémentaire n'a été acheté avec le Produit figurant dans le panier, sont poussés les produits de la catégorie complémentaire dont la note issue de l'algorithme de classement des produits est la plus haute en tenant compte du critère de volume de ventes.

4.3.8 Produits mis en avant via la mention "ça peut toujours servir" (au niveau de la page de validation du panier)

Les Produits mis en avant via la mention "ça peut toujours servir" sont des Produits compétitifs appartenant à la même famille que le(s) Produit(s) qui se trouvent dans le panier (ex: jardin piscine, outillage, mobilier d'intérieur, etc) et qui sont souvent achetés avec des produits de ladite famille.

III. Informations relatives aux avis postés sur la Plateforme

ManoMano a mis en place un système de collecte, de diffusion et de contrôle des avis relatifs (i) aux Produits proposés sur la Plateforme et (ii) à la livraison des Commandes passées par le biais de la Plateforme.

Les avis sont toujours collectés à la suite d'une expérience réelle de consommation du Produit, puisque seuls les Acheteurs, les Manodvisors et/ou un panel de testeurs sélectionnés peuvent déposer un avis dans les conditions définies ci-après.

1. Modalités de dépôt et de diffusion des avis

1.1. Avis déposés par des Acheteurs

ManoMano permet aux Acheteurs de déposer un avis relatif (i) à la livraison et/ou (ii) à un Produit acheté.

Pour pouvoir déposer un avis, l'Acheteur doit préalablement s'être connecté à son compte personnel et doit avoir complété le formulaire de collecte d'avis accessible :

- directement depuis le Compte Personnel de l'Acheteur, en cliquant sur l'onglet "Toutes mes Commandes" puis sur le bouton "Noter mes produits et/ou ma livraison", ou en cliquant sur l'onglet "Avis produits" ; ou
- au sein de l'email de collecte d'avis envoyé par ManoMano à l'Acheteur suite à la réception de la Commande, en cliquant sur le lien contenu dans l'email et dirigeant vers le formulaire de collecte d'avis.

L'Acheteur peut modifier son avis sur le Produit acheté et/ou sur la livraison à tout moment depuis son Compte Personnel, en cliquant sur l'onglet "Toutes mes Commandes" puis sur le bouton "Modifier l'avis sur le produit et/ou livraison", ou en cliquant sur l'onglet "Avis produits".

1.1.1. Avis sur la livraison

Au travers du formulaire de collecte d'avis, l'Acheteur peut déposer un avis qui porte sur son expérience de livraison comme suit :

- L'Acheteur attribue une note générale sur une échelle de 1 à 5 (1 étant la note la plus faible et 5 étant la note maximale) ;
- L'Acheteur ayant donné une note inférieure ou égale à 3 sur 5 peut accompagner sa note d'un commentaire sur son expérience de livraison.

Les avis sur la livraison partagés par les Acheteurs ne sont pas publiés sur la Plateforme mais sont portés à la connaissance des Marchands concernés.

1.1.2. Avis sur le Produit

Au travers du formulaire de collecte d'avis, l'Acheteur peut déposer un avis qui porte sur les caractéristiques et les qualités essentielles du Produit acheté, comme suit :

- L'Acheteur attribue une note générale sur une échelle de 1 à 5 (1 étant la note la plus faible et 5 étant la note maximale) ;
- L'Acheteur peut accompagner sa note générale d'un commentaire sur son appréciation du Produit ;
- L'Acheteur peut attribuer des notes spécifiques au Produit (ex: autonomie de la batterie, bruit, etc) ;
- Pour illustrer un avis sur un Produit, l'Acheteur peut télécharger une ou plusieurs photographies de son Produit.

Les avis sur les Produits partagés par les Acheteurs sont publiés sur la Plateforme et font l'objet d'un contrôle a posteriori (cf point 4 "Contrôle des avis").

1.2. Avis déposés par les Testeurs / Manodvisors Testeurs

Les avis relatifs aux Produits diffusés sur la Plateforme peuvent également avoir été collectés dans le cadre de programmes de tests de produits. Ces programmes de tests étaient auparavant mis en place par ManoMano (les produits étaient alors exclusivement testés par les Manodvisors) et sont désormais organisés et gérés par un prestataire externe (les produits sont désormais testés par les Manodvisors et/ou par un panel de testeurs sélectionnés par le prestataire externe).

Dès lors qu'un avis a été recueilli dans le cadre de l'un de ces programmes de tests, sa diffusion sur la Plateforme est accompagnée d'une mention permettant de le rendre identifiable.

Ainsi, la mention "Avis Manodvisors testeurs" affichée à proximité de l'avis signifie que l'avis a été rédigé par un Manodvisor ayant participé au programme de tests de produits auparavant mis en place par ManoMano. Les Manodvisors sont des passionnés du bricolage et du jardinage qui guident et conseillent les Utilisateurs dans leur décision d'achat sur la Plateforme par le biais d'un chat en ligne. Dans le cadre de ce programme, les Manodvisors pouvaient acquérir le Produit à tester à prix réduit et partager leur avis d'expérience sur les caractéristiques du Produit.

La mention "Avis Testeurs" signifie que l'avis a été rédigé par un Manodvisor ou un testeur ayant adhéré au programme de test proposé par un prestataire externe. Dans le cadre de ce programme, les Manodvisors et/ou les testeurs se portent volontaires pour recevoir un Produit proposé à la vente sur la Plateforme afin de le tester et partager un avis. A l'issue de la période test réalisée, les Manodvisors et/ou les testeurs ont la possibilité d'acquérir le produit testé à un prix réduit.

2. Exploitation des avis par ManoMano

L'Acheteur qui dépose un avis sur un Produit sur la Plateforme déclare être seul auteur et titulaire des droits de propriété intellectuelle attachés à chaque avis (commentaire, photographie). L'Acheteur garantit que l'avis n'enfreint aucun droit de propriété intellectuelle ou tout autre droit de tiers.

En procédant au dépôt de son avis sur la Plateforme, l'Acheteur cède à ManoMano le droit de reproduire, de représenter, de modifier, de traduire, d'adapter et d'exploiter tout ou partie de l'avis, par tout moyen technique et/ou numérique connu ou inconnu à ce jour, sous tout format et sur tout type de support.

De par cette cession, ManoMano est notamment autorisée à reproduire et exploiter publiquement l'avis sur les supports suivants :

- Les sites internet dont ManoMano détient la propriété (manomano.fr, manomano.it, manomano.es, manomano.de, manomano.co.uk, blog.manomano.fr, blog.manomano.it, blog.manomano.es, blog.manomano.de, blog.manomano.co.uk) ;
- Les réseaux sociaux de ManoMano (Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest ou tout autre réseau social) ;
- Les newsletters envoyées par ManoMano.

Cette cession de droits patrimoniaux est consentie à titre gratuit et non exclusif, pour le monde entier et pour toute la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle à compter du dépôt de l'avis par l'Acheteur.

3. Critères de classement et modalités d'affichage des avis sur la Plateforme

Seuls les avis sur les Produits déposés par les Acheteurs ou les Testeurs sont publiés sur la Plateforme.

Les avis sur les Produits sont affichés par défaut par ordre de pertinence,, du plus pertinent au moins pertinent. La pertinence d'un avis est définie par un algorithme utilisant des critères définis (sur la base de nombreux critères tels que la rédaction, la nature des informations données sur le Produit, etc).

Lorsque l'Utilisateur consulte l'intégralité des avis sur un Produit en cliquant sur le bouton "Voir tout", il conserve la possibilité de classer ces avis :

- Par ordre chronologique, du plus récent au moins récent;
- Par popularité, de l'avis jugé le plus utile par les Utilisateurs à l'avis jugé le moins utile par les Utilisateurs.

4. Contrôle des avis

4.1. Contrôle des notes et commentaires

Les notes et commentaires (hors photographies) déposés par les Acheteurs sont directement publiés sur la Plateforme.

Dès lors qu'un commentaire contient un terme illicite (mot grossier, injurieux, etc.), le terme est automatiquement masqué par des étoiles (*).

ManoMano exerce un contrôle mensuel et automatique des notes et commentaires après publication, par le biais d'un algorithme qui détecte les commentaires identifiés comme contrevenant à la politique d'avis de ManoMano (cf point 5 "Politique d'avis et critères de modération").

En tout état de cause, un commentaire peut être retiré de la Plateforme dès lors que ManoMano constate qu'il contrevient à la politique d'avis de ManoMano (cf point 5 "Politique d'avis et critères de modération"). Dans ce cas, l'avis est intégralement retiré de la Plateforme (note, commentaire et photographie(s) inclus).

4.2. Contrôle des photographies du Produit

Les photographies du Produit illustrant les notes et commentaires déposés par l'Acheteur ne sont pas directement publiées sur la Plateforme.

ManoMano exerce un contrôle manuel des photographies avant publication, par le biais d'un prestataire externe.

Une photographie n'est pas publiée sur la Plateforme si ManoMano ou le prestataire externe constate qu'elle contrevient à la politique d'avis de ManoMano (cf. point 5. "Politique d'avis et critères de modération"). Dans ce cas, l'avis est intégralement retiré de la Plateforme (note, commentaire et photographie(s) inclus).

4.3. Contrôle des avis à la demande des Marchands

Les Marchands ont également la possibilité de contacter ManoMano pour demander le retrait d'un avis sur la Plateforme s'ils considèrent que ce dernier contrevient à la politique d'avis de ManoMano (cf. point 5 "Politique d'avis et critères de modération").

Les Marchands doivent motiver leur demande de retrait d'avis. ManoMano se réserve le droit de refuser ces demandes de retrait s'il est effectivement constaté que l'avis ne contrevient pas à la politique d'avis de ManoMano.

5. Politique d'avis et critères de modération

ManoMano peut décider de ne pas publier ou de retirer à tout moment un avis déposé par un Acheteur ou par un Testeur lorsqu'il est constaté que ce dernier contrevient à sa politique de d'avis.

ManoMano peut modérer un avis dans l'un des cas suivants :

- **L'avis ne porte pas sur le Produit** : l'avis contient par exemple un commentaire ou une photographie relatif au Marchand, à la livraison, à ManoMano, à un autre Produit, etc.
- **L'avis signale un problème de service avant/après vente ou le caractère dangereux ou illicite du Produit** : l'avis contient par exemple un commentaire ou une photographie relatif à un problème de casse lié à la livraison du Produit, à la non-conformité du Produit avec la réglementation en vigueur, etc.
Pour notifier l'un des cas mentionnés ci-dessus à ManoMano, l'Acheteur peut directement prendre contact avec le Service Client de ManoMano par le biais du [formulaire de contact](#).
- **L'avis n'est pas clair et/ou manque de cohérence** : l'avis contient par exemple une note négative alors que le commentaire est positif, une photographie qui ne représente pas le Produit alors que le commentaire porte sur le Produit, etc.
- **L'avis comporte un contenu inintelligible ou de mauvaise qualité** : l'avis contient par exemple un commentaire inintelligible, une photographie floue pour illustrer le commentaire sur le Produit, etc.
- **L'avis est trompeur ou mensonger** : l'avis n'a pas été déposé par un Acheteur ou par un Testeur (l'avis a par exemple été déposé par le Marchand lui-même).
- **L'avis est utilisé à des fins promotionnelles ou publicitaires** : l'avis contient par exemple un commentaire ou une photographie faisant la promotion d'un bien, d'un service ou d'une société en faisant figurer un numéro de téléphone, une adresse email, un lien hypertexte, etc.
- **L'avis porte atteinte à des droits de tiers** : l'avis contient par exemple un commentaire ou une photographie portant atteinte à un droit de propriété intellectuelle, à un droit de propriété industrielle, à un droit de la personnalité (droit à l'image, droit au respect de la vie privée), etc.
- **L'avis viole la loi ou la réglementation en vigueur et/ou porte atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs** : l'avis contient par exemple un commentaire ou une photographie présentant un caractère diffamatoire, injurieux, obscène, pornographique, offensant, violent ou incitant à la discrimination, à la violence politique, raciste, xénophobe, sexiste ou homophobe, etc.
- **L'avis contient des données à caractère personnel et/ou sensibles ou des informations personnelles et confidentielles** : l'avis contient par exemple un commentaire ou une photographie dans lequel figure un nom ou prénom, un numéro de commande, un numéro de carte bancaire, une adresse email, etc.

Lorsqu'un avis est retiré ou n'est pas publié sur la Plateforme, ManoMano en avertit l'Acheteur par email.

ManoMano se réserve le droit de contacter l'auteur d'un avis à tout moment.

6. Traduction des avis sur la Plateforme

Les avis sur les Produits peuvent être traduits dans les langues des pays dans lesquels ManoMano exerce son activité.

La traduction est faite automatiquement par le biais de l'outil informatique d'aide à la traduction "Google Traduction".

Lorsqu'un avis publié a été traduit d'une autre langue, il est accompagné de la mention "Traduit depuis Google".

7. Délais de publication et de conservation d'un avis

Les avis sur les Produits sont publiés sur la Plateforme tant que l'offre de vente du Produit est accessible sur la Plateforme.

En cas d'inactivité d'un Compte Personnel depuis plus de 3 ans, tous les avis déposés par le titulaire de ce Compte Personnel sont anonymisés.