

CHARTRE D'UTILISATION DU SITE INTERNET

« Coup de cœur, coup de gueule, coup dur »

<https://illeetvilaine.credit-agricole.fr/CoupdeCoeur-CoupdeGueule-CoupDur/>

Le présent site Internet « Coup de cœur, coup de gueule, coup dur » (ci-après dénommé le « Site ») est un lieu d'expression ouvert à l'ensemble des clients/internautes (ci-après désignés sous le terme « Utilisateur ») de la Caisse régionale de Crédit Agricole d'Ille et Vilaine.

Il est, par vocation et par nature, un espace d'échanges convivial et de discussion : il regroupe un ensemble de contributions déposées par les Utilisateurs, en leur qualité de clients ou prospects, pour partager leur expérience avec la Caisse régionale de Crédit Agricole d'Ille et Vilaine sous la forme d'un « Coup de cœur », d'un « Coup de gueule » ou d'un « Coup dur ».

Vous êtes invités à vous y exprimer librement dans le respect des opinions et des droits de chacun.

En accédant au présent site Internet et aux informations qu'il contient, vous reconnaissez avoir pris connaissance des dispositions de la présente Charte d'utilisation du site internet (ci-après la « Charte ») et vous engager à les respecter.

1. Accès au site internet

Le Site est soumis à la loi française. L'accès au Site est gratuit, hors la fourniture d'accès internet dont le coût est facturé directement par votre fournisseur d'accès ou votre opérateur. Il est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure, fait(s) de tiers et/ou travaux de maintenance et interventions nécessaires au bon fonctionnement du site. De même, notamment pour des raisons de sécurité, la Caisse régionale de Crédit Agricole d'Ille et Vilaine se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie du Site.

Vous pouvez accéder au Site via le lien suivant : <https://illeetvilaine.credit-agricole.fr/CoupdeCoeur-CoupdeGueule-CoupDur/>

Il est également accessible depuis le portail client du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine en mode non connecté, connecté ou à partir de votre espace sécurisé.

Pour nous faire parvenir votre expression (ci-après désigné indifféremment sous le terme « témoignage » ou « contribution »), il vous suffit de remplir le formulaire adapté, c'est-à-dire soit un « Coup de cœur », un « Coup de gueule » ou un « Coup dur ».

Le dépôt d'un « Coup de cœur », « Coup de gueule » ou « Coup dur » n'est soumis à aucune contrepartie de quelque nature que ce soit et ne fait bénéficier son auteur d'aucun avantage de quelque nature que ce soit.

2. Droits et devoirs des participants

La rédaction dans les zones « sujet » et « témoignage » est libre mais toute inscription et contribution implique l'acceptation pleine et entière des conditions d'utilisation du Site précisées dans la présente Charte.

Vous êtes libre de consentir à la publication de votre expression.

Avant d'envoyer votre expression, vous devrez vérifier le contenu de votre témoignage, l'absence d'informations personnelles, nominatives vous concernant vous ou votre entourage, permettant de vous identifier.

Vous devrez rédiger votre témoignage dans un langage intelligible, favorisant la compréhension de tous.

Toute expression publiée est susceptible d'être lue par un grand nombre de personnes. Cet acte d'édition peut engager votre responsabilité personnelle, il convient donc d'être prudent et mesuré. Par ailleurs, nous vous informons que si vous consentez à la publication de votre expression, toute personne accédant au Site pourra la consulter et en lire le contenu sans que vous en soyez averti.

Les propos diffamatoires, discriminatoires ou contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs sont strictement interdits.

3. Modération – modification et publication des témoignages

Le présent article n'est applicable qu'aux expressions dont les auteurs ont expressément consenti à leur publication sur le Site et ne concerne pas les « Coups durs » qui ne seront jamais publiés.

o Conditions de publication

Ce site est modéré a priori, les expressions que vous partagerez, et pour lesquelles vous avez consenti à leur publication, seront donc soumises à notre équipe éditoriale avant d'être publiées sur le Site.

La publication de votre témoignage interviendra dans un délai minimum de 48h et dans un délai maximum ne pouvant excéder 30 jours suivants la date de sa rédaction.

Votre expression sera publiée de manière anonyme sur la page principale du Site et indiquera uniquement :

- son sujet (tel que complété dans le formulaire de dépôt d'un avis),
- la date de l'évènement (telle que renseignée dans le formulaire de dépôt d'un avis),
- la date de publication de l'avis.

Vous serez informé de la publication de votre expression par l'un des membres de cette équipe éditoriale qui vous contactera par téléphone, aux coordonnées que vous aurez mentionnées dans le formulaire de dépôt d'un avis.

Vos « Coups de cœur » ou « Coups de gueule » publiés sur le Site y seront accessibles pendant une durée maximale de 5 ans et resteront anonymes.

o Modification et suppression des commentaires adressés

Les expressions pour lesquelles vous aurez consenti à la publication seront publiées sur le Site si elles sont conformes à la Charte.

Ces dernières pourront subir quelques modifications afin de protéger les droits de ses auteurs ou ceux de tiers, sans que la teneur du commentaire soit pour autant dénaturée. Les données personnelles qui y figureraient seront aussi effacées afin de préserver les droits de chacun.

L'équipe éditoriale du Site se réserve la possibilité de ne pas publier les expressions qui seraient jugées non conformes à la Charte.

L'équipe éditoriale du Site se réserve ainsi le droit de ne pas publier toute contribution qui ne serait pas en relation avec les thèmes de discussion ou avec l'objet du Site ou qu'elle estimerait déplacée, inappropriée, contraire aux lois et règlements, à la Charte ou susceptible de porter préjudice directement ou indirectement à des tiers.

Ne seront également pas publiées, sans préjudice d'éventuelles poursuites disciplinaires ou judiciaires, et sans que cette liste soit exhaustive, les contributions :

- Incitant à la discrimination fondée sur la race, le sexe, le handicap, l'orientation/l'identité sexuelle, la religion ;
- Incitant à la haine, à la violence, au racisme ou au révisionnisme ;
- Incitant à la commission de délits ;
- Contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs (contenant notamment des propos obscènes ou pornographiques) ;
- Faisant l'apologie des crimes ou délits et particulièrement du meurtre, viol, des crimes de guerre et crimes contre l'humanité ;
- Délibérément fausses
- Présentant un caractère injurieux, diffamatoire, insultant à l'égard de toute personne morale ou physique, notamment envers le personnel du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine et plus généralement du groupe Crédit Agricole ;
- Portant manifestement atteinte aux droits, à l'honneur ou à la réputation d'autrui ;
- Liées à un intérêt manifestement commercial ou ont un but promotionnel sans objet avec le Site.

L'utilisateur qui a consenti à la publication de son expression, mais qui n'a pas été publiée suite à modération, sera informé des raisons qui justifient son rejet par l'équipe éditoriale (contact par téléphone aux coordonnées mentionnées dans le formulaire de dépôt d'un avis).

L'équipe éditoriale se réserve le droit d'exclure du Site, de façon temporaire ou définitive, toute personne dont les contributions sont en contradiction avec les règles mentionnées dans la présente Charte d'utilisation.

L'équipe éditoriale pourra transmettre aux autorités compétentes toutes les pièces ou documents postés sur le Site s'ils estiment de leur devoir d'informer les autorités compétentes ou que la législation leur en fait obligation.

4. Utilisation de vos données personnelles

Les données vous concernant que vous nous transmettez ne sont utilisées que pour assurer le fonctionnement de l'espace « Coup de cœur, Coup de gueule, Coup dur » du site «<https://illeetvilaine.credit-agricole.fr/CoupdeCoeur-CoupdeGueule-CoupDur/>»

Vous serez systématiquement contacté par téléphone par un membre de l'équipe éditoriale du Crédit Agricole d'Ille-et-Vilaine lorsque vous complétez un formulaire « Coup de gueule » ou « Coup dur » (que vous sollicitiez ou non la publication de votre avis).

Vos données ne feront l'objet d'aucune utilisation à des fins de prospection commerciale.

Les données collectées à l'occasion de l'envoi d'un commentaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par le Crédit Agricole d'Ille et Vilaine en qualité de responsable du traitement pour la finalité suivante : études statistiques, enquêtes de satisfaction ou de notoriété.

Elles pourront être transmises à ses prestataires techniques ou autres prestataires assurant notamment l'exploitation du (des) questionnaires et/ou enquête(s).

Les données sont conservées pendant 5 ans. A l'expiration de ce délai, le responsable de traitement s'engage à supprimer les données collectées pour lesquelles une autorisation de conservation n'a pas été obtenue.

Conformément à la réglementation Informatique et Libertés, vous pouvez prendre connaissance de notre politique de protection des données sur notre site : www.ca-illeetvilaine.fr.

Vous disposez également de plusieurs droits, notamment d'accès, de rectification, de modification et de suppression de vos données, que vous pouvez exercer directement auprès de notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : Caisse Régionale d'Ille-et-Vilaine, à l'attention du DPO 4, rue Louis Braille, Saint-Jacques-De-La-Lande, CS 64017, 35040 RENNES CEDEX ou gdpr-dpo@ca-illeetvilaine.fr.

Vous pouvez, en cas de contestation, former une réclamation auprès de la CNIL dont le site internet est accessible à l'adresse suivante <http://www.cnil.fr> et le siège situé 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris.

5. Modification des messages

Vous pouvez, à tout moment, demander que vos contributions à cet espace de discussion soient supprimées ou modifiées en adressant votre demande au service Qualité et satisfaction client 4 rue Louis Braille-35136 Saint-Jacques-de-la-Lande.