

CHARTRE D'UTILISATION DU SERVICE DE PUBLICATION DES AVIS CLIENTS SUR LE SITE [WWW.TUI.FR](http://www.tui.fr)

Le service d'avis clients du site www.tui.fr (ci-après respectivement le « Service » et le « Site ») est géré par la société TUI France, dont le siège social est situé 32 rue Jacques Ibert 92300 Levallois-Perret RCS Nanterre 331 089 474 (ci-après « TUI »).

Toute utilisation du Service implique l'acceptation sans réserve de l'intégralité des termes et conditions de la présente charte (ci-après la « Charte ») par l'utilisateur du Service (ci-après l' « Utilisateur »).

TUI France se réserve le droit de modifier la Charte à tout moment, dont la version en vigueur est consultable sur le Site.

1. Modalités de dépose d'avis sur le Site

Tout Utilisateur ayant voyagé avec TUI a la possibilité de déposer sur le Site un avis concernant le voyage réalisé (ci-après l' « Avis »), entre le deuxième jour de son retour et les 14 jours qui suivent (ci-après le « Délai de Dépose d'Avis »).

Aucune contrepartie n'est fournie à l'Utilisateur par TUI en échange du dépôt d'un Avis sur le Site. Toute rédaction et/ou dépose d'Avis sur le Site faisant l'objet d'une rémunération de quelque nature que ce soit est formellement interdite.

Afin de déposer un Avis, l'Utilisateur doit procéder comme suit :

- se connecter à son compte directement sur le Site (en ayant ou non préalablement cliqué sur l'onglet « Avis client » en bas de la page de garde du Site) et/ou cliquer sur l'email envoyé par TUI à l'Utilisateur à l'issue du voyage réalisé et/ou l'invitant à publier un avis sur le Site et/ou depuis l'URL <https://www.tui.fr/avis/temoignages/> ;
- Compléter l'enquête de satisfaction à la suite duquel la possibilité de publier un avis est proposée à l'Utilisateur ;
- Compléter tout ou partie des différentes rubriques suggérées (et au minimum les champs indiqués comme étant obligatoires)
- avant de valider sa demande de publication d'Avis, cocher la case par laquelle il reconnaît avoir pris connaissance et accepté la Charte (ou à défaut, si l'Utilisateur ne souhaite finalement pas publier l'avis complété, cocher la case à cet effet).

Sous réserve notamment de l'article 2 « Règles de publication et de diffusion », l'Avis sera publié le cas échéant dans un délai maximum d'une semaine si conformément à l'article 2.1 TUI a par ailleurs déjà reçu 4 autres avis sur le produit concerné lors de la demande de publication de l'Utilisateur.

L'Avis est publié pour une durée maximale de un an à compter de sa publication. L'Avis ne sera pas conservé par TUI au-delà d'une durée de 2 ans à compter de sa publication.

Par ailleurs, L'Utilisateur peut à tout moment, pour quelque raison que ce soit, demander le retrait de la publication de son Avis en s'adressant à : serviceclients [at] tuifrance.com

Il est précisé d'autre part que, l'Utilisateur n'a pas la possibilité de modifier l'Avis après publication.

2. Règles de publication

- 2.1. L'Avis de l'Utilisateur est publié une fois que TUI a reçu au moins 4 autres avis sur le produit concerné
- 2.2. Les Avis reçus (bons ou mauvais), dont les Utilisateurs ont accepté la publication sont publiés sur le Site en intégralité, sans modification, sous réserve de la présente Charte et notamment de l'article 2.1 ci-dessus. En effet, avant et/ou après publication de l'Avis - et à condition que TUI ait par ailleurs déjà reçu 4 autres avis sur le produit concerné - TUI pourra librement décider de ne pas publier et/ou supprimer la publication d'un Avis contrevenant à la Charte.
- 2.3. L'Avis doit concerner le voyage réalisé et commercialisé par TUI (à l'exclusion de tout autre produit) et doit fournir une information de qualité.
- 2.4. Tout Avis, message, texte image, photo, vidéo ou autre élément fourni dont le contenu serait injurieux, insultant, diffamatoire, dénigrant, à caractère raciste, homophobe, pédophile, obscène, indécent, trompeur, intimidant, menaçant, faisant l'apologie des crimes contre l'humanité, appelant au harcèlement, portant accusation, ou qui d'une manière générale porterait atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs, au respect de la vie privée, aux droits des tiers, aux lois et règlements en vigueur, est strictement interdit.
- 2.5. Sont également proscrits dans le cadre des Avis :
 - les contenus à caractère publicitaire ou commercial,
 - la divulgation de données personnelles (nom, email, numéro de téléphone, adresse...)
 - l'insertion de liens hypertextes,
 - les contenus concernant un autre produit ou les problèmes de réservation
- 2.6. Les Avis doivent respecter les règles élémentaires de politesse et de savoir-vivre. Ils doivent être rédigés en langue française, correctement, de manière lisible et compréhensible (respect de l'orthographe, absence d'abréviations tel que langage sms, chat).
- 2.7. Par défaut, les Avis sont publiés sur le Site par ordre chronologique décroissant, du plus récent au plus ancien. L'internaute a également la possibilité de filtrer les Avis selon les critères disponibles sur le Site.
- 2.8. Il est précisé que les hôteliers et/ou prestataires faisant l'objet d'un Avis sur le Site ont la possibilité, le cas échéant, de signaler à TUI un doute sur l'authenticité de

l'Avis concerné (à condition d'être motivé) à l'adresse suivante :
serviceclients @ tuifrance.com

2.9. TUI France se réserve le droit, si besoin, de contacter l'Utilisateur.

3. Propriété Intellectuelle

En acceptant la publication de son Avis sur le Site, l'Utilisateur concède expressément à TUI (et/ou ses prestataires), à titre gratuit, pour le monde entier et pour une durée de deux ans à compter de leur première publication, un droit d'exploitation des Avis (et de tout élément composant, en ce compris son prénom, l'initiale de son nom et/ou pseudo, la tranche d'âge et le mois de l'expérience,) comprenant le droit de stockage, de reproduction, de diffusion, de représentation publique et d'adaptation des Avis sur le Site et tout autre type de supports, sans limitation de quantité. TUI France pourra par conséquent librement utiliser les Avis sur le Site et sur tout autre support, intégralement ou partiellement, et en tous formats:

4. Garanties et responsabilité

4.1 En publiant un Avis sur le Site, l'Utilisateur garantit (i) avoir effectivement séjourné dans l'hôtel concerné (ou le cas échéant, avoir participé au circuit concerné) et (ii) ne pas avoir perçu de rémunération de quelque nature que ce soit en contrepartie de la publication.

4.2 L'Utilisateur est seul responsable des contenus qu'il fournit, quel qu'il soit (textes, images, photos, vidéos...). L'Utilisateur garantit à ce titre à TUI France disposer de tous les droits nécessaires, y compris droits de propriété intellectuelle, sur les contenus de toutes nature qu'il fournit dans le cadre de l'Avis destiné à être divulgué sur le Site.

D'une manière générale, les contenus de l'Avis fournis par l'Utilisateur devront (i) être conformes aux lois et règlements en vigueur, (ii) ne pas être contraire aux bonnes mœurs ni à l'ordre public, (iii) ne pas porter atteinte aux droits des tiers de quelque manière que ce soit (droit à l'image notamment).

Par conséquent, l'Utilisateur fera son affaire personnelle et dégagera TUI France de toute responsabilité, perte, réclamation, litige, dommage ou dépense, y compris les frais de justice, revendiqués par les tiers liés à la diffusion de l'Avis sur le Site.

4.3 TUI France n'est soumise à aucune obligation de surveillance des contenus des Avis mais pourra effectuer des contrôles à sa discrétion. Compte tenu du volume d'Avis diffusés sur le Site, le contrôle des contenus par TUI France ne pourra être que limité. En tout état de cause, l'Utilisateur ne pourra en aucun cas se prévaloir du contrôle effectué par TUI France ou du système de signalement d'abus pour le dégager de sa responsabilité quant aux contenus diffusés.

Si TUI France venait à découvrir des contenus qui violeraient les lois et règlements en vigueur, ou les bonnes mœurs, ou d'une manière générale aux règles édictées dans la Charte (notamment l'article 2.3), et outre la non-publication/suppression de l'Avis

concerné, TUI France se réserve le droit, sans préjudice d'action de quelque nature que ce soit d'en informer les autorités publiques compétentes.

Tout utilisateur du Site constatant de tels propos a la possibilité de le signaler à TUI France en contactant serviceclients [at] tuifrance.com

4.4 Les Avis publiés sur le Site proviennent des utilisateurs et sont publiés sous la pleine et entière responsabilité de l'Utilisateur concerné. TUI ne peut garantir l'exactitude ou la pertinence des informations données qui sont mise à disposition à titre purement informatif et ne sauraient constituer en aucun cas un conseil ou une recommandation de quelque nature que ce soit émanant de TUI.

L'Utilisateur est seul maître de la bonne utilisation, avec discernement et esprit, des informations divulguées dans le cadre des Avis mis à disposition sur le Site.

4.5 TUI France s'engage à mettre en place tous les moyens nécessaires raisonnables pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises.

Toutefois, l'Utilisateur admet connaître les limitations et contraintes propres au réseau Internet et, à ce titre, reconnaît notamment l'impossibilité d'une garantie totale de la sécurisation des échanges de données, TUI France ne pouvant être tenu responsable des préjudices en résultant.

5. Données personnelles

Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre du Service sont collectées et traitées conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite « Loi Informatique et Libertés »).

Les données indiquées par un astérisque sont obligatoires. A défaut, l'Avis ne sera pas publié.

Hormis le pseudo, la tranche d'âge, le mois de l'expérience, le prénom et l'initiale du nom de l'Utilisateur, aucune donnée personnelle n'est publiée sur le Site.

Les données collectées dans le cadre du Service sont destinées à TUI France et ont pour finalité l'exploitation du Service et l'amélioration de la satisfaction client ainsi que des prestations fournies par TUI. En fonction des choix effectués par l'Utilisateur, les données pourront également être utilisées dans un but de réception de la newsletter TUI et/ou offres et communications de ses partenaires.

En application de la Loi Informatique et Libertés, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Pour exercer ce droit, l'Utilisateur doit s'adresser à : serviceclients [at] tuifrance.com.

En outre, dans l'hypothèse d'une collecte de numéro de téléphone, TUI France informe l'Utilisateur de son droit à s'inscrire sur la liste anti-démarchage téléphonique accessible à l'adresse www.bloctel.gouv.fr.

Vous pouvez consulter vos droits concernant vos données personnelles via [notre politique de confidentialité](#).

6. Loi applicable

La Charte est régie par le droit français. Tout litige relatif à la Charte sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Paris.