



CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO PUNTEGGI E OPINIONI DEI CLIENTI

1. PREMESSA:

Le presenti Condizioni generali di utilizzo (di seguito le “CGU”) disciplinano il comportamento dell’utente relativo al servizio di Punteggi e opinioni dei clienti fornito da Leroy Merlin (di seguito il “Servizio CRR”).

L’utilizzo del Servizio CRR comporta la piena e completa accettazione delle presenti condizioni di utilizzo.

2. INVIO DEL CONTENUTO:

L’utilizzo del Servizio CRR richiede l’utilizzo o la creazione di un account utente. All’utente sarà chiesto di connettersi, qualora non lo abbia già fatto o di creare un account alla convalida del modulo.

L’utilizzo del servizio permette all’utente di inviare diversi contenuti:

- le opinioni consentono all’utente di condividere l’esperienza di utilizzo in seguito all’acquisto di un prodotto o di un servizio. La redazione di tale opinione avverrà tramite la compilazione di un modulo dedicato, inviato via e-mail o dalla pagina del servizio pertinente. Il modulo consta dei seguenti elementi:
 - punteggio globale sull’esperienza di utilizzo del prodotto o sulla realizzazione del servizio (obbligatorio);
 - titolo dell’opinione (obbligatorio);
 - commento che descrive l’esperienza di utilizzo del prodotto o il risultato del servizio (obbligatorio). Quest’ultimo deve essere costituito da un minimo di 15 caratteri e da un massimo di 1500 caratteri. Il commento deve rispecchiare l’esperienza d’uso dell’utilizzatore del prodotto o del servizio;
 - campo sì/no di raccomandazione del prodotto (obbligatorio);
 - foto del risultato in seguito all’utilizzo del prodotto, limitato a un massimo di 6 foto (facoltativo);
 - possibilità di aggiungere alcuni criteri di valutazione con risposta sì/no (facoltativo);
 - data di acquisto approssimativa del prodotto (obbligatorio). Tale data consente di valutare il periodo di utilizzo prima della presentazione dell’opinione;
 - nickname (obbligatorio);

Con l’invio di qualsiasi contenuto a Leroy Merlin, l’utente dichiara e conferma:

- che è il solo e unico autore e proprietario dei diritti di proprietà intellettuale nel presente contenuto;
- che ha effettivamente e in un periodo di tempo ragionevole, utilizzato o beneficiato del risultato derivante dall’acquisto di un prodotto o di un servizio;
- che qualsiasi contenuto inviato dallo stesso è accurato;

- che ha almeno diciotto (18) anni;
- che l'utilizzo del contenuto fornito dallo stesso non viola le presenti condizioni generali di utilizzo e non costituisca pregiudizio per alcun soggetto o entità.

L'utente accetta e dichiara altresì che non invierà alcun contenuto:

- che lo stesso sappia essere falso, impreciso o ingannevole;
- che violi qualsiasi diritto d'autore, brevetto, marchio commerciale, segreto commerciale o qualsiasi altro diritto di proprietà o di diritto di pubblicità o di riservatezza di eventuali soggetti terzi;
- che violi qualsiasi legge, statuto, ordinanza o regolamento (ivi compreso, tra gli altri, quelli che disciplinano il controllo delle esportazioni, la tutela dei consumatori, la concorrenza sleale, l'antidiscriminazione o la pubblicità ingannevole);
- che sia o possa essere ragionevolmente considerato diffamatorio, odioso, parziale od offensivo a livello razziale o religioso, costituisca una minaccia illegale o rappresenti una vessazione illegale di qualsiasi individuo, partner o impresa;
- per il quale sia stato pagato o abbia ricevuto qualsiasi remunerazione da soggetti terzi;
- che comporti informazioni facenti riferimento ad altri siti Internet, indirizzi, indirizzi e-mail, coordinate o numeri di telefono;
- che contenga eventuali virus informatici, worm o altri programmi o file potenzialmente nocivi.

L'utente accetta di indennizzare e manlevare Leroy Merlin (e i suoi dirigenti, responsabili, agenti, società controllate, consociate, dipendenti e fornitori di servizi terzi, ivi compresi tra gli altri, Bazaarvoice, Inc.) da qualsiasi responsabilità e da eventuali richieste, pretese e danni (diretti e indiretti) di qualsiasi tipo e categoria, conosciuti e sconosciuti, ivi compresi i ragionevoli onorari dei legali, a seguito di una violazione delle suddette dichiarazioni e garanzie dell'utente o della violazione da parte dello stesso di qualsivoglia legge o diritto di un soggetto terzo.

3. MODERAZIONE DEL CONTENUTO:

Tutte le opinioni e i punteggi presentati sono oggetto di una moderazione automatica attraverso un sistema di algoritmi predisposto presso un prestatore di servizi di Leroy Merlin e poi di una moderazione umana prima della pubblicazione sul sito. Tale moderazione si propone di verificare la conformità dell'opinione al diritto italiano e alle presenti Condizioni generali di utilizzo.

I punteggi e le opinioni sono pubblicati dopo la moderazione entro un periodo massimo di 72h (orario di lavoro). Dopo la moderazione, l'utente riceverà un'e-mail in cui viene informato della pubblicazione o del rifiuto della sua opinione.

I motivi del rifiuto riportati di seguito si aggiungono a quelli presentati all'articolo 2 e riguardano i punteggi e le opinioni:

- riferimenti alla concorrenza (comparazione, invito all'acquisto, ...)
- informazioni personali identificabili (e-mail, indirizzo postale, numero di telefono, etc., ...)
- riferimenti a un problema relativo alla consegna, al servizio clienti o qualsiasi altro servizio relativo all'acquisto, ma senza alcuna relazione con il prodotto o al servizio acquistato
- immagini o contenuti inappropriati
- immagini o contenuti senza alcuna relazione con il prodotto o il servizio
- presenza di url
- contenuti vaghi o vuoti, necessità di chiarimenti
- contenuti volgari o diffamatori, lesivi dell'onore professionale

- citazione del prezzo
- l'opinione relativa a un prodotto, senza alcuna relazione con l'esperienza di utilizzo del prodotto da parte del cliente, commento su una caratteristica o su un utilizzo che il prodotto non presenta, ma per il quale il cliente sia stato chiaramente informato tramite la scheda o la designazione del prodotto
- mancata corrispondenza tra la lingua e la lingua del sito
- età inadeguata, compilazione da parte di un minore di diciotto (18) anni
- contenuti duplicati
- assenza di esperienza personale

L'utente attesta che lo stesso, e non Leroy Merlin, è responsabile dei contenuti inviati. Nessuno dei contenuti inviati dall'utente sarà soggetto ad alcun obbligo di riservatezza da parte di Leroy Merlin, dei suoi agenti, società controllate, consociate, partner o fornitori di servizi terzi e dei rispettivi responsabili, dirigenti e dipendenti.

Tutti i contenuti inviati dall'utente possono essere utilizzati a esclusiva discrezione di Leroy Merlin. Leroy Merlin si riserva il diritto di modificare, sintetizzare o eliminare qualsiasi contenuto del sito Internet di Leroy Merlin che la stessa considererà, a sua esclusiva discrezione, una violazione delle direttive relative al contenuto o di qualsiasi altra disposizione delle presenti condizioni generali di utilizzo.

I punteggi e le opinioni pubblicati sul sito leroymerlin.it non potranno essere soggette a modifiche da parte dell'utente o di Leroy Merlin. I testi relativi a punteggi e opinioni sono per loro stessa natura definitivi una volta soggetti a moderazione.

4. TIPOLOGIE E BADGE ASSOCIATI:

I punteggi e le opinioni presenti sul sito leroymerlin.it si suddividono in tre (3) categorie. Ai fini della trasparenza e della precisione, possono essere aggiunti alcuni badge. Tali badge sono costituiti da icone, pittogrammi ed etichette indicanti la tipologia di ogni punteggio e opinione:

- **Nativi**: questa tipologia raggruppa le opinioni redatte dopo la richiesta da parte di Leroy Merlin.
- **Condivisi**: tali punteggi e opinioni sono stati inizialmente presentati sul sito di uno dei partner di Leroy Merlin che propone lo stesso prodotto. Sono successivamente duplicati sul sito leroymerlin.it. I punteggi e le opinioni condivisi stabiliscono, dopo la data di presentazione dell'opinione, il sito Internet d'origine della valutazione. *Ad es.: opinione presentata il 1° gennaio 1900 sul sito di "nome del partner"*. Il logo del partner è presente anche a destra di ciascun punteggio e opinione condivisi.
- **Contropartita**: Leroy Merlin e i suoi partner possono essere disposti a offrire una contropartita (premio, buono d'acquisto, ...) a un contribuente per la presentazione di un punteggio e di un'opinione, in particolare nell'ambito di un test di prodotto. Tale contropartita sarà offerta al consumatore indipendentemente dal fatto che il suo parere sia positivo o negativo. Tutte le opinioni oggetto di una contropartita sono segnalate dalla presenza della dicitura: "opinione collaudatore".

Altri badge possono essere indicati a fianco dei punteggi e delle opinioni, delle domande o delle risposte:

- **Acquirente verificato**: certifica l'acquisto effettivo del prodotto da parte dell'autore dell'opinione prima della presentazione di quest'ultima sul sito.

- Prodotto raccomandato: l'autore dell'opinione raccomanda tale prodotto ad altri appassionati di bricolage.

5. DURATA DI PUBBLICAZIONE, CONSERVAZIONE E DIRITTI:

Una volta moderati e pubblicati, i punteggi e le opinioni rimangono visibili sul sito Internet leroymerlin.it per un periodo di tempo non superiore a quattro (4) anni civili. L'utente potrà tuttavia essere informato in merito a tali opinioni e punteggi un (1) anno dopo la loro mancata pubblicazione su richiesta esplicita presso i servizi di Leroy Merlin.

Leroy Merlin si riserva la facoltà di non pubblicare un'opinione qualora la stessa sia diventata obsoleta a seguito di un miglioramento del prodotto da parte del produttore. Un prodotto viene considerato migliorato sulla base di test realizzati da Leroy Merlin, dal produttore o da un laboratorio esterno indipendente. In ogni caso, le opinioni relative a una caratteristica migliorata del prodotto non vengono pubblicate dalla data della messa in vendita del primo lotto del prodotto migliorato.

Le opinioni non pubblicate saranno conservate per un (1) anno conformemente alla norma NF Z74-501 del 2013. L'utente potrà essere informato sul numero d'ordine o sul numero di lotto a partire dal quale il prodotto è stato messo in vendita in negozio e sul sito Internet leroymerlin.it.

L'eliminazione del prodotto o del servizio del catalogo Leroy Merlin può inoltre causare la mancata pubblicazione dei punteggi e delle opinioni, delle domande e delle risposte ad esso associati.

Per ogni opinione inviata, l'utente accorderà a Leroy Merlin un diritto perpetuo, irrevocabile di conservazione, trasferibile e una licenza per utilizzare, copiare, modificare, eliminare integralmente, adattare, pubblicare, tradurre, creare delle opere derivate da e/o vendere e/o distribuire tale contenuto e/o integrarlo in una forma, mezzo o tecnologia in tutto il mondo senza la corresponsione di alcun compenso.

I punteggi e le opinioni potranno essere utilizzati sia da Leroy Merlin che dai suoi partner. Gli stessi potranno essere divulgati tramite mailing, sito Internet, opuscolo o catalogo, indicazione in negozio, radio, televisione o qualsiasi altro mezzo di comunicazione.

6. DATI PERSONALI e informativa ex art. 13 REGOLAMENTO UE 2016/679

I dati personali dell'utente raccolti e trattati da Leroy Merlin Italia Srl, comprendono dati anagrafici, di contatto, nickname. Per «dato personale» si intende: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»), a titolo esemplificativo e non esaustivo, nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, residenza, , contatti telefonici (di seguito, «Dati»).

1. IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO, Leroy Merlin Italia S.r.l. con sede legale in Strada 8 Palazzo N, 20089 Rozzano (MI), nella persona dell'Amministratore Delegato. L'email di contatto del Titolare del trattamento è: privacy@leroymerlin.it

2. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD/DPO- Data Protection Officer) è designato ai sensi degli artt. 37 – 39 GDPR. L'email di contatto del DPO è: dpo.leroymerlin@dpoprofessionalservice.it

3. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO I dati saranno trattati per le seguenti finalità: - la pubblicazione dei punteggi e delle opinioni.. La base giuridica è il consenso (art. 6 par. 1 lett. a);

4. DESTINATARI O CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI I dati non saranno diffusi se non nel perimetro dell'attività della recensione, potranno essere comunicati da Leroy Merlin Italia S.r.l. a società contrattualmente legate a Leroy Merlin Italia S.r.l.; - soggetti anche esterni, per la gestione dell'archiviazione della documentazione cartacea e/o informatizzata; L'elenco dei responsabili del trattamento è costantemente aggiornato e disponibile presso la sede di Leroy Merlin Italia S.r.l. o scrivendo a privacy@leroymerlin.it

5. TRASFERIMENTO DATI, I dati personali non saranno trasferiti fuori dall'UE.

6. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI O CRITERI PER DETERMINARE IL PERIODO Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e manuale e ad opera di soggetti di ciò appositamente incaricati. Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 5 comma 1 lett. e) del Reg. UE 2016/679 i dati personali saranno anonimizzati e conservati in una forma che non consenta l'identificazione degli interessat dopo 5 anni. Può avere informazioni scrivendo a privacy@leroymerlin.it

7. DIRITTI DEGLI INTERESSATI Gli interessati hanno il diritto di ottenere, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento UE 2016/679). Potrai far valere i tuoi diritti contattando il DPO, compreso la revoca del consenso inviando una e-mail all'indirizzo dpo.leroymerlin@dpoprofessionalservice.it Lei ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo. Il conferimento dei dati è facoltativo e non pregiudicherà il contratto/servizio. Non vi è l'esistenza di un processo decisionale automatizzato

L'accettazione delle Condizioni generali di utilizzo comporta l'accettazione della politica relativa ai dati personali adottata da Leroy Merlin.

7. MANUTENZIONE E INTERRUZIONI DEI SERVIZI

Leroy Merlin si adopererà, per quanto in suo potere, per garantire all'utente l'accessibilità al Service CRR in qualsiasi momento.

Il funzionamento del Sito potrà essere momentaneamente interrotto e tale interruzione potrà prevedere, in caso di forza maggiore, la manutenzione prevista o non prevista, l'aggiornamento o i miglioramenti tecnici, gli interventi di riparazione d'urgenza del Sito al fine di svilupparne il contenuto e/o la presentazione o a causa di circostanze indipendenti dalla volontà di Leroy Merlin. Leroy Merlin s'impegna ad adottare tutte le misure ragionevoli per limitare tali disagi nella misura in cui siano imputabili alla stessa e/o le conseguenze di questi ultimi.

Leroy Merlin non è in alcun modo responsabile dell'indisponibilità del Sito e/o dei Servizi, del mancato funzionamento, dell'impossibilità di accesso, della sospensione o dell'interruzione del Sito o dei Servizi o delle cattive condizioni di utilizzo del Sito e/o dei Servizi per qualsivoglia motivo e non sarà ritenuta responsabile dei danni diretti e indiretti di qualsiasi natura derivanti da tali fatti.

8. MODIFICADELLE CGU

Leroy Merlin si riserva la facoltà di adattare o modificare le presenti CGU in qualsiasi momento notificando per e-mail e in modo esplicito all'utente le modifiche effettuate.

L'utente dichiara di averne preso conoscenza e accetta i diritti e gli obblighi ad esse connessi. Le CGU entrano in vigore a partire dalla data di pubblicazione e sostituiscono con effetto immediato le precedenti CGU per tutte le operazioni future.