

# CONDITIONS PARTICULIERES

## PROGRAMME A L'ÉVALUATION SAMSUNG

Veillez lire attentivement les informations suivantes et les "[Conditions générales de l'action Samsung Elecontronics Benelux B.V.](#)".

À propos du programme d'évaluation Samsung : il s'agit du programme dans le cadre duquel les consommateurs laissent une évaluation honnête du produit. Ils doivent remplir un formulaire d'évaluation. Nous sommes curieux de connaître votre expérience avec votre (nouveau) produit Samsung. Qu'est-ce que vous aimez dans le produit et pourquoi ? Qu'est-ce qui, selon vous, est moins bon dans ce produit ? Faites-le nous savoir et écrivez un avis à propos du produit.

### **Publier une évaluation**

Afin d'aider au mieux les consommateurs, Samsung attache une grande importance aux avis honnêtes et fiables. Nous recueillons ces avis par les méthodes suivantes, également appelées "campagnes d'avis".

Depuis le 07-06-2022, les consommateurs ne peuvent écrire un avis sur notre site **qu'après avoir effectivement acheté et/ou utilisé le produit et ;**

-Ils ont enregistré leur produit<sup>1</sup> et entrent ainsi dans notre base de données Product Lifecycle Flow (PLC Flow). Ces consommateurs reçoivent un e-mail leur demandant d'écrire un avis sur un produit. Les consommateurs qui n'ouvrent pas cet e-mail recevront un rappel leur demandant de laisser un avis. Ces liens ne peuvent être utilisés qu'une seule fois. Cette vérification s'effectue sur la base de l'adresse e-mail, du nom d'utilisateur et de l'adresse IP (au cas où un évaluateur essaie de laisser un avis sur le même produit deux fois via le même navigateur).

-Ils ont enregistré leur produit<sup>2</sup> pour bénéficier d'une promotion (Promotool). Ces consommateurs reçoivent un e-mail de confirmation leur demandant d'écrire également un avis sur le produit. Ces liens ne peuvent être utilisés qu'une seule fois. Cette vérification s'effectue sur la base de l'adresse e-mail, du nom d'utilisateur et de l'adresse IP (au cas où évaluateur essaie de laisser un avis sur le même produit deux fois via le même navigateur).

1. Pour enregistrer leur produit, ils doivent sélectionner le produit, saisir son numéro de série, télécharger le reçu d'achat et télécharger une photo du code EAN, du code de modèle et du numéro de série figurant sur l'emballage. Pour les téléphones, les consommateurs doivent également indiquer leur numéro IMEI.

2. Idem.

## **Badges**

Samsung utilise deux types de badges qu'elle place avec auprès des avis, afin de donner aux consommateurs un meilleur aperçu du contexte de certains avis :

1. Le badge Insider est apposé sur les avis rédigés par des consommateurs qui ont reçu le produit à prix réduit ou gratuitement pour le tester et rédiger un avis sur le produit.

2. Un badge d'incitation à l'évaluation est placé pour indiquer que :

- Des consommateurs ont reçu une compensation pour écrire un avis à propos du produit, comme un produit gratuit ou à prix réduit (The Insiders) ;

- Les consommateurs ont participé à un concours en écrivant une critique de produit (Promotool, PLC Flow et Soundbar Review Flyer) ; ou

- Chaque consommateur reçoit une récompense pour avoir écrit un avis (AVD Review Flyer).

Ces badges d'incitation sont reconnaissables à l'icône "*Incentivized review*" située à côté de l'évaluation concernée.

## **Programme d'incitation à l'évaluation**

Grâce au programme d'incitation à l'évaluation, Samsung offre une incitation supplémentaire pour la rédaction d'une évaluation de produit. Nous communiquons sur ce point à la fois dans nos campagnes d'évaluation, comme décrit ci-dessus dans la section "Publier une évaluation", et dans les formulaires d'évaluation que les gens doivent remplir. Cette incitation peut être, par exemple, tenter sa chance pour de gagner un produit Samsung chaque mois. Le programme d'incitation à l'évaluation fait donc partie du programme d'évaluation de Samsung. Nous sélectionnons l'avis le plus utile sur le produit dans le programme d'évaluation Samsung. Il peut s'agir d'un avis positif ou négatif.

En outre, Samsung prête attention aux points suivants lors de la sélection d'un gagnant :

1. Le consommateur décrit-il réellement son expérience avec le produit ?

2. Le consommateur se concentre-t-il vraiment uniquement sur le produit et non sur d'autres facteurs liés au service tels que la livraison, le service à la clientèle, etc.

3. Dans quelle mesure l'évaluation est-elle factuelle et complète ? Donne-t-elle suffisamment d'informations pertinentes sans trop se répéter ?

4. Dans quelle mesure les autres consommateurs trouvent-ils l'avis pertinent ? Les consommateurs peuvent voter en cliquant sur le pouce vers le haut (ou vers le bas) à côté de l'avis.

[Lisez ici toutes les conditions de nos différents programmes d'incitation à l'évaluation](#)

## **Conseils pour une évaluation utile**

Disons d'abord qu'un avis utile est un avis honnête, qui peut être positif ou négatif. Pour aider les consommateurs autant que possible, vous devez prêter attention aux aspects suivants lorsque vous rédigez une évaluation utile sur un produit :

-Assurez-vous que l'avis porte réellement sur le produit. Les avis concernant d'autres éléments tels que le prix, le délai de livraison, le service clientèle, etc. ne seront pas publiés. Vous trouverez de plus amples informations sur nos directives pour la rédaction d'un avis dans la rubrique "Directives pour la rédaction d'une évaluation".

-Lorsque vous écrivez une évaluation, demandez-vous si vous auriez trouvé l'information utile avant d'acheter le produit. Il peut s'agir d'une description de l'usage que vous faites du produit et des fonctions que vous utilisez (ou non) et pourquoi.

-Une photo peut rendre votre avis encore plus utile pour les autres consommateurs. Lorsque vous ajoutez une (des) photo(s), veuillez suivre nos directives, telles que décrites ci-dessous dans la section "Directives pour l'ajout d'une photo (ou d'une vidéo) à votre évaluation de produit".

-Restez poli, même si vous n'êtes pas satisfait du produit. Les commentaires qui contiennent, par exemple, des informations confidentielles, des jurons ou des images choquantes seront rejetés.

## **Directives pour la rédaction d'une évaluation**

Nous ne publions que des évaluations de produits sur notre site web et non des avis à propos des services et/ ou des avis qui contiennent également des informations sur notre service. Vous avez des questions ou des commentaires sur votre envoi, une promotion ou d'autres sujets liés au service ? [Notre équipe du service clientèle se fera un plaisir de vous aider.](#)

Nous ne pouvons pas publier votre évaluation si elle contient les informations suivantes :

- Informations personnelles
- Informations sur les prix, les offres, les promotions, la livraison et le service clientèle
- Informations sur d'autres entreprises et sites web

**Nous ne pouvons pas publier les avis sur les produits qui sont rédigés dans une autre langue que le néerlandais, le français et l'allemand.**

## **Traitement des données à caractère personnel**

Pour permettre la participation au "Programme d'évaluation Samsung" et au "Programme d'incitation à l'évaluation", Samsung traite certaines données personnelles récupérées via le formulaire d'évaluation, à savoir : le nom d'utilisateur, l'adresse e-mail, l'adresse IP et lieu spécifié (pays ou résidence) du participant qui partage ces données via le formulaire d'évaluation.

La saisie d'une adresse e-mail, d'un nom d'utilisateur est obligatoire, mais celle d'un lieu ne l'est pas. Nous recueillons également les numéros IMEI des consommateurs qui enregistrent leurs smartphones.

Notre base juridique pour l'utilisation de vos données personnelles est notre intérêt légitime à organiser et à participer au programme d'évaluation Samsung : nous avons besoin de ces informations pour l'organisation du programme d'évaluation Samsung, au cours duquel nous vérifions l'évaluation.

- Nous utilisons l'adresse IP, l'adresse e-mail et le nom d'utilisateur pour vérifier l'évaluation, pour nous assurer qu'aucun faux avis n'est placé sur notre site web et pour empêcher les gens de laisser plusieurs avis pour le même produit ;
- Le numéro IMEI est uniquement utilisé pour vérifier l'enregistrement du produit et pour éviter que des personnes n'abusent de nos promotions.
- L'adresse e-mail est utilisée pour contacter le participant afin de valider l'évaluation et/ou de lui faire savoir que son évaluation n'est pas conforme à notre politique et ne peut donc pas être publiée ;
- Via le lieu donnée (pays ou ville), nous vérifions si le participant vit dans la zone d'action participante ;
- Le nom d'utilisateur fourni est affiché publiquement avec l'avis correspondant sur [http://www.samsung.com/be\\_fr/](http://www.samsung.com/be_fr/)

En outre, Samsung fait de la syndication d'avis, par laquelle nous affichons des avis sur des produits, soumis via les formulaires d'avis et affichés sur [http://www.samsung.com/be\\_fr/](http://www.samsung.com/be_fr/) également avec certains partenaires. Ces partenaires sont d'autres détaillants ou fournisseurs en ligne où nous proposons nos produits. Les données personnelles suivantes sont affichées sur le site web du partenaire avec l'évaluation correspondante et sont donc partagées avec le partenaire ;

- Le nom d'utilisateur tel qu'il a été rempli dans le formulaire d'évaluation.
- Le pays dans lequel l'avis a été initialement publié ; pour l'avis en question, nous indiquons s'il a été initialement publié sur le site Web belge ou néerlandais de Samsung.

En acceptant nos conditions générales, les consommateurs consentent à ce que leur avis, y compris leur nom d'utilisateur, soit montré aux partenaires.

Si un participant accepte, nous utiliserons également son adresse e-mail et son nom d'utilisateur pour lui envoyer des communications sur les incitations dans le cadre du programme d'incitation à l'évaluation.

Pour rendre possible le Programme d'Évaluation Samsung et le Programme d'Incitation à l'Évaluation Samsung, nous utilisons les services de nos partenaires de confiance. Si vous avez des questions concernant le traitement de vos données personnelles, veuillez contacter Samsung à l'adresse [dataprotection.sebn@samsung.com](mailto:dataprotection.sebn@samsung.com). La politique de confidentialité de Samsung [\[site web\]](#) s'applique. Vous pouvez trouver plus d'informations sur vos droits en matière de protection de la vie privée ici.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont vos données personnelles sont traitées, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'autorité compétente qui contrôle le respect de la législation sur la vie privée. De plus amples informations sur vos droits en vertu de la législation RGDP sont disponibles sur le site web de l'autorité : [\[site web\]](#).