

# LABORATOIRE MARQUE VERTE

CHARTRE COMMUNAUTE DE CONSOMMATEURS

DÉCEMBRE 2018



## 1. Préambule

1. Laboratoire Marque Verte a décidé de la création d'une communauté de consommateurs (ci-après la « Communauté ») des produits de parapharmacie, de matériel médical et de dispositifs médicaux (ci-après les « produits ») qu'elle commercialise par l'intermédiaire de son site internet [www.marqueverte.com](http://www.marqueverte.com), (ci-après le « Site ») d'une part, et en officine, d'autre part.

2. Afin de renforcer sa relation avec ses clients, Laboratoire Marque Verte propose aux consommateurs, sur la base du volontariat, de devenir membre de sa Communauté (ci-après le « Membre »), et ce, dans le cadre des dispositions de la présente charte qui vient compléter et préciser, en tant que de besoin, les conditions générales d'utilisation du Site, ces dernières étant d'application prioritaire pour tout ce à qui il n'est pas dérogé dans la présente charte.

3. L'ambition de Laboratoire Marque Verte, au travers de cette Communauté est que ses Membres puissent faire vivre la marque, en en parlant à leur entourage, leurs proches, en faisant connaître les gammes de produits de Laboratoire Marque Verte et en invitant d'autres consommateurs à devenir testeurs de produits.

## 2. Objet

4. La présente charte a pour objet de s'appliquer aux opérations comme des tests de produits, l'expression de l'avis des consommateurs membres de la Communauté sur les produits, sur les noms de gammes, sur le packaging des produits, leur présentation, leurs couleurs, leurs parfums et odeurs ou tout autre test de même nature (ci-après les « Tests ») lié aux produits et services proposés par Laboratoire Marque Verte.

## 3. Opposabilité de la charte

5. La présente charte entre en vigueur à la date de sa mise en ligne et est opposable à la date de la première utilisation de l'espace dédié à la Communauté par le membre.

6. La présente charte est opposable pendant toute la durée d'utilisation de l'espace dédié à la Communauté et jusqu'à ce qu'une nouvelle version de la charte remplace les présentes dispositions.

7. Laboratoire Marque Verte se réserve le droit d'apporter à la présente charte toutes les modifications ou adaptations qu'il jugera nécessaires et utiles. Ces modifications ou adaptations sont opposables au Membre dès leurs mises en ligne.

8. Tout usage de l'espace dédié à la Communauté après les modifications de la présente charte vaut acceptation par le Membre des nouvelles conditions de la charte.

9. Les dispositions de la charte figurant en ligne sur le Site prévalent sur toute version imprimée de date antérieure.

10. Chaque opération réalisée dans le cadre ou pour les besoins de la Communauté est régi par les dispositions de la charte applicables à la date de ladite opération.

## 4. Accès à la communauté de consommateurs

11. La Communauté rassemble des particuliers, âgés de plus de dix-huit (18) ans, ainsi que des professionnels de santé, situés en France métropolitaine (Corse incluse) exclusivement.

12. L'inscription et la participation à la Communauté est gratuite à toute personne physique majeure disposant d'un accès à internet et nécessite qu'un compte client ait été préalablement ouvert sur le Site.

13. L'inscription à la Communauté implique l'acceptation expresse et sans réserve de la présente charte et des conditions générales d'utilisation du Site.

14. L'inscription au Site en tant Membre est limitée à une seule inscription par foyer (entendu comme une seule et même adresse de courrier électronique et même nom).

15. L'inscription à la Communauté implique le choix d'un identifiant et d'un mot de passe qui seront nécessaires pour toute connexion et pour toute navigation sur le Site.

16. Les identifiants et mots de passe attribués au Membre pour l'accès à son compte client sont également ceux à utiliser pour accéder à l'espace de la Communauté.

17. Le Site et sa partie dédiée à la Communauté sont accessibles 24h/24 et 7 jours/7.

18. Toutefois, Laboratoire Marque Verte se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement, totalement ou partiellement l'accès au Site ou à l'espace dédié à la Communauté, notamment pour effectuer une mise à jour, des opérations de maintenance, des modifications ou changements sur les méthodes opérationnelles, les serveurs et les heures d'accessibilité, étant précisé que cette liste n'est pas limitative.

19. Laboratoire Marque Verte n'est pas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire ou encore de la fermeture définitive de tout ou partie du Site ou de l'espace dédié à la Communauté.

## 5. Code de conduite des Membres

20. En rejoignant la Communauté de Laboratoire Marque Verte, le Membre s'engage à :

- partager l'expérience produit ;
- transmettre à Laboratoire Marque Verte ses commentaires positifs et négatifs lors des sollicitations par email émises par ce dernier et sur les pages produits du Site ;
- rester courtois et à respecter les opinions des autres membres de la Communauté ;
- ne pas publier les éléments suivants :

- matériel qui préconise une activité illégale ou fait état de convictions politiques, religieuses ou idéologiques ;
  - les attaques personnelles, ainsi que des propos obscènes, vulgaires, illégaux, nuisibles, insultants, menaçants, abusifs, diffamatoires, faux, trompeurs ou préjudiciables à la vie privée d'une autre personne ;
  - les propos dénigrants ou diffamatoires à l'égard de Laboratoire Marque Verte, ses employés, ses partenaires ou ses fournisseurs ;
- ne pas utiliser les zones communautaires pour acheter ou solliciter des biens, des services, ou de l'argent, ou pour faire de la publicité ou vendre ou échanger des produits testés aux autres membres de la Communauté ou à des tiers à celle-ci, notamment sous la forme de publicités, de recommandations, de matériels promotionnels, de courriers indésirables comme des "spam", chaînes de lettres, des opérations de promotion pyramidales ou toutes autres formes de sollicitation ;
  - ne pas publier de contenu qui violerait un brevet, un droit d'auteur, une marque déposée, un secret commercial, ou tout autre droit de propriété intellectuelle d'autrui ;
  - émettre toute opinion ou à formuler toute déclaration qui exprimerait ou sous-entendrait que les actions que le Membre engage sont approuvées par Laboratoire Marque Verte ou ses clients, ses partenaires ou fournisseurs ;
  - ne pas accéder à l'espace dédié à la Communauté ou ne pas l'utiliser d'une manière qui pourrait transgresser une loi ou réglementation applicable ;
  - ne pas revendre, échanger, commercialiser ou autrement tenter de générer des revenus en fournissant à d'autres un accès à l'espace dédié de la Communauté ou aux produits testés ;
  - ne pas usurper l'identité d'un individu ou d'une entité, y compris, d'autres membres de la Communauté ;
  - ne pas recueillir ou stocker les informations personnelles des autres membres ;
  - ne pas utiliser de robot, spider, scraper ou tout autre moyen ou interface automatisés pour accéder au Site, à l'espace dédié à la Communauté ou pour extraire des données ;
  - ne pas employer, pour accéder au Site ou à l'espace dédié à la Communauté, ou pour utiliser les ressources du Site ou de cet espace, du code ou des moyens illicites ou perturbateurs comme un virus, une bombe logique, un « logiciel espion », un « logiciel de publicité » ou autre code ou moyen qui pourrait nuire au Site ou à son espace dédié à la Communauté à tout autre bénéficiaire, ou de mettre en œuvre toute action, telle une attaque par déni de service, qui pourrait imposer une charge importante sur les infrastructures du Site, ou perturber son fonctionnement normal.

21. Le non-respect des dispositions prévues au présent article peut entraîner la résiliation du compte du Membre.

## 6. Modalité de réalisation de Tests

22. Les Tests sont organisés et réalisés dans le cadre de la séquence suivante :

- envoi par Laboratoire Marque Verte d'un mail d'informations au Membre. Ce mail peut consister à informer le Membre de l'ouverture d'une période de Tests sur un produit ou sur une gamme de produits et lui annoncer l'envoi de ce ou de ces produits. Il peut aussi s'agir de mails relatifs à des sondages ou à des questionnaires d'appétence ou d'adhésion des Membres à, par exemple, un type de produit, un packaging, des associations de couleurs, des noms commerciaux ;
- envoi par Laboratoire Marque Verte, au Membre, le cas échéant, des produits à tester, le cas échéant ;
- remplissage par le Membre d'un formulaire ou de questionnaires via un lien internet transmis par Laboratoire Marque Verte.

## 7. Publication des avis et des Tests

23. La qualité de Membre entraîne le transfert, par le membre à Laboratoire Marque Verte des droits de reproduction et d'utilisation de la totalité ou d'extraits des témoignages, remarques, commentaires, sans que cette liste soit limitative, exprimés par les membres dans le cadre des Tests, avec mention de son prénom et de sa ville de domiciliation, pour tout pays, sur tout support, électronique ou non, pour la durée du droit d'auteur, et ce :

- sur le Site ;
- dans les officines de pharmacie distribuant les produits de Laboratoire Marque Verte ;
- dans toute manifestation publi-promotionnelle liée au produit ou à la gamme du produit testé(s), et sans que cette utilisation ne puisse ouvrir d'autres droits que les produits envoyés dans le cadre des tests ;
- sous réserve de son accord exprès, les photographies du Membre pourront être reproduites sur le Site, l'espace dédié à la Communauté afin d'illustrer son témoignage et sans que cette utilisation ne puisse ouvrir d'autres droits que les produits concernés par les Tests.

## 8. Modération des contenus

24. Laboratoire Marque Verte met en œuvre une modération a posteriori des contenus publiés par les membres de la Communauté.

25. L'appréciation du caractère contraire à la loi ou contraire aux règles fixées par Laboratoire Marque Verte est réalisée sous la seule responsabilité du modérateur, au regard des dispositions de la présente charte, des lois et règlements en vigueur, des bonnes mœurs.

26. Tous les contenus peuvent faire l'objet d'un contrôle.

27. Afin de déterminer si un contenu doit être modéré, il convient de considérer objectivement le contenu afin d'y porter un jugement impartial.

28. Font principalement l'objet des modérations et seront supprimés les actions ou contenus contraires aux dispositions de la présente charte, mais aussi ceux :

- sans rapport avec l'objet du Site ou de l'espace dédié à la Communauté ;
- contraires aux lois et règlements en vigueur ;
- diffamatoires, insultants, déplacés, injurieux et notamment :
  - haineux, racistes, xénophobes, pédophiles, homophobes, révisionnistes ou portant atteinte à l'honneur ou à la réputation d'autrui, menaçant une personne ou un groupe de personnes ;
  - incitant à la discrimination, à la haine d'une personne ou d'un groupe de personnes notamment en raison de leur origine, de leur appartenance ou non à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ou faisant l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- encourageant, aidant, colportant ou propageant de quelque manière que ce soit des rumeurs et/ou violant le caractère privé des correspondances ;
- portant atteinte aux droits de tiers, à la propriété intellectuelle, à la vie privée et au droit à l'image de tiers ;
- portant atteinte à des mineurs ;
- incitant au suicide ou à la réalisation d'actions violentes contre le membre lui-même ou autrui ;
- incitant à la maltraitance et/ou l'attaque d'individus ou d'animaux ;
- faisant apparaître des croyances religieuses ou politiques tant dans le contenu des messages, des échanges que dans les pseudos et signatures des participants ;
- visant à utiliser le Site ou l'espace dédié à la Communauté à des fins commerciales ;
- permettant à des tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des numéros de série logiciels, des logiciels permettant les actes de piratage et d'intrusion dans les systèmes informatiques et de télécommunication, des virus et autres bombes logiques et d'une manière générale, tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens ;
- qui dirigeraient les utilisateurs directement (lien hypertexte) ou indirectement vers d'autres sites internet qui seraient susceptibles de ne pas respecter la législation applicable et la présente charte, notamment les dispositions du présent article ou d'encourager dans ses messages la consultation desdits sites ;

- utilisant les e-mails des autres utilisateurs ou tiers en vue de réaliser du spamming ou toute autre opération visant à nuire au fonctionnement normal du forum et aux e-mails de ses utilisateurs ;
- visant à tenter d'induire en erreur d'autres utilisateurs en usurpant leur nom (leur mot de passe et/ou leur identifiant aux forums) ou en publiant de faux avis ou commentaires ;
- visant à commettre toute action ayant un effet perturbateur et/ou entravant les capacités de communication en temps réel ;
- visant à télécharger, collecter, stocker des données à caractère personnel et/ou nominatives afférentes aux autres utilisateurs.

29. En cas de contenus non conformes, le modérateur peut :

- supprimer le message concerné ;
- suspendre, supprimer ou limiter le droit d'accès du membre au Site ou à la Communauté en raison du non-respect de la présente charte et plus généralement des lois et règlements en vigueur ;
- signaler les contenus inappropriés aux instances d'administration du Site, voire aux autorités.

## 9. Responsabilité

30. La responsabilité de Laboratoire Marque Verte ne saurait être engagée en raison des nuisances ou dommages inhérents à l'usage du réseau internet, tels que rupture de service, intrusion extérieure, présence de virus informatiques ou tout fait qualifié de force majeure par les tribunaux.

31. Les photographies et les textes reproduits et illustrant les produits présentés ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité de Laboratoire Marque Verte ne saurait être engagée en cas d'erreur dans l'une de ces photographies ou l'un de ces textes.

32. Laboratoire Marque Verte ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution d'un contrat en cas de force majeure, du fait d'un tiers ou du fait du Membre.

33. Laboratoire Marque Verte ne pourra en aucun cas, même si sa responsabilité était engagée, être tenu d'indemniser des dommages indirects.

34. Laboratoire Marque Verte n'assumera aucune responsabilité dans les cas où :

- le Membre ne serait pas satisfait du produit qu'il teste au regard, par exemple, de son aspect, son odeur, la promesse produit ou les bénéfices attendus de ce dernier ;
- le Membre ne respecterait les précautions d'emploi du produit qu'il teste, communiquées par Laboratoire Marque Verte ;

- sa responsabilité serait engagée consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure ;
- sa responsabilité serait engagée à raison des agissements et/ou des éventuelles omissions de ses partenaires.
- le contenu des sites auxquels les membres de l'espace dédié à la Communauté pourraient être renvoyés par des liens hypertextes, contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

## 10. Propriété intellectuelle

### 10.1 Éléments de Laboratoire Marque Verte

35. Les éléments appartenant à Laboratoire Marque Verte tels que le Site, les marques, les dessins, les modèles, les images, les textes, les photos, les logos, les chartes graphiques, les logiciels, les moteurs de recherche, les bases de données, sans que cette liste ne soit exhaustive, sont sa propriété exclusive.

36. Les présentes conditions générales n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle sur tout ou partie des éléments appartenant à Laboratoire Marque Verte au profit des membres de la Communauté.

37. Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces éléments, sans l'autorisation expresse de Laboratoire Marque Verte est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

38. En conséquence, le membre s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou non aux droits de propriété intellectuelle de Laboratoire Marque Verte.

### 10.2 Éléments de tiers

39. Les éléments appartenant à des tiers, telle que marques, dessins, modèles, images, textes, photos, logo sans que cette liste ne soit exhaustive, sont la propriété exclusive de leur auteur ou de leur déposant, et sont protégés à ce titre par le droit d'auteur, le droit des marques ou tout autre droit reconnu par la législation en vigueur.

40. Le Membre s'interdit de porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de propriété de tiers, dont les contenus sont présents sur la plate-forme et s'interdit d'exploiter, de quelle que manière que ce soit, les noms, les marques, les logos, les logiciels, les informations, les bases de données, les œuvres et tous les documents qui lui sont communiqués, d'une manière générale, dans le cas de l'exécution des présentes conditions générales d'utilisation.

41. Le Membre s'engage à respecter l'intégralité des droits de tiers, dont les contenus sont présents sur la plate-forme et s'interdit de susciter toute analogie dans l'esprit du public à quelque fin que ce soit.



42. A cet effet, le Membre s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires à la protection desdits droits à l'égard de tous tiers et, notamment, maintiendra en état toutes les mentions de propriété qui seront portées sur l'ensemble des données, informations et plus généralement sur les éléments consultables sur la plate-forme ou rendus accessibles par des tiers.

## 11. Intégrité des éléments en ligne

43. Le Membre s'engage à ne pas endommager, accéder illégalement ou modifier les données stockées sur le serveur de Laboratoire Marque Verte ou ceux de ses sous-traitants.

## 12. Informatique et libertés

### 12.1 Formalités

44. Laboratoire Marque Verte réalise les éventuelles formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

### 12.2 Droits des personnes

45. Laboratoire Marque Verte, en tant que responsable de traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel comprenant des données sur les Membres. Ces traitements ont pour finalité la gestion et le suivi de la relation clients et prospects, la prospection et l'animation commerciale, l'animation de la communauté de consommateurs, la gestion et le suivi des commandes et paiements. Ce traitement permet au Membre d'être informé des offres spéciales et de tout nouveau service proposé.

46. Les bases juridiques de ces traitements sont le caractère nécessaire à l'exécution d'un contrat ou à l'exécution des mesures précontractuelles prises à la demande du Membre, le respect d'obligations légales et réglementaires, les intérêts légitimes poursuivis par le responsable de traitement (reporting et études statistiques, développement de l'activité de Laboratoire Marque Verte).

47. Laboratoire Marque Verte utilise des cookies ou toute autre technique assimilée ou similaire à des fins d'analyse de fréquentation de la plateforme et de suivi du trafic. La base juridique de cette collecte est le consentement du Membre.

48. Le Membre est informé sur chaque formulaire de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque ou de la mention « Optionnel ». A défaut de renseignement des informations ayant un caractère obligatoire, la demande d'échantillons ne pourrait

pas être traitée ou pourrait être retardée, et les informations commerciales ne pourraient pas être adressées au Membre.

49. Les informations communiquées par le Membre, ainsi que toute information ultérieure concernant le Membre, sont destinées au personnel du responsable de traitement, soumis à la confidentialité, et les coordonnées du Membre pourront être communiquées à ses partenaires contractuels à des fins de prospection sauf opposition de la part du Membre.

50. Les données à caractère personnel du Membre sont conservées pour des durées variables en fonction de la finalité de leur collecte :

- les données à caractère personnel traitées à des fins de gestion du contrat : toute la durée de la relation contractuelle, augmentée de la durée des prescriptions légales. Le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans à compter de la fin du contrat ;
- les données à caractère personnel traitées à des fins de prospection des clients : trois (3) ans à compter de la fin du contrat ;
- les données à caractère personnel traitées à des fins de comptabilité : l'exercice en cours, augmenté de dix (10) ans à compter de la clôture ;
- les données à caractère personnel traitées à des fins de gestion des droits en matière de protection des données : toute la durée du traitement de la demande, soit un (1) mois sauf exception de deux (2) mois supplémentaires, augmenté(s) des délais de prescription applicable ;
- les cookies : treize (13) mois.

51. Lorsque la réglementation l'exige, ces délais pourront être plus longs. De plus, il est précisé qu'en cas de collecte d'une donnée à caractère personnel pour plusieurs finalités, celle-ci sera conservée jusqu'à l'épuisement du délai de conservation ou d'archivage le plus long.

### 12.3 Droit du Membre sur ses données à caractère personnel

52. Le Membre dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de rectification et d'effacement des informations le concernant, de limitation du traitement, d'un droit à la portabilité des données, ainsi que d'un droit au retrait de son consentement.

53. Le Membre dispose également d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à un tiers qui sera désigné par Décret.

54. La communication de directives spécifiques post-mortem et l'exercice des droits s'effectuent par le biais d'une demande écrite, accompagnée d'une copie de la pièce d'identité du Membre signée, à l'adresse postale suivante : 12, avenue des Erables, BP 70103, 54 183 HEILLECOURT, ou par courrier électronique à l'adresse [service.conso@marqueverte.com](mailto:service.conso@marqueverte.com).

55. Le Membre dispose d'un droit d'opposition au traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité l'exécution d'une mission d'intérêt public, relevant de l'exercice de l'autorité publique ou la réalisation des intérêts légitimes poursuivis par Laboratoire Marque Verte, à moins qu'un motif impérieux ne prévale. Le Membre dispose également d'un droit d'opposition au traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la prospection commerciale, en ce incluant le profilage à cette fin.

56. Par ailleurs, si le Membre ne souhaite pas faire l'objet d'un démarchage par voie téléphonique, il a la possibilité de demander gratuitement l'inscription de son numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de l'organisme BLOCTEL par le biais du lien suivant : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

57. A noter que si le Membre y a expressément consenti, lors de son identification sur le site web, des e-mails promotionnels (courriers électroniques) lui proposant des nouveautés, des exclusivités, des bonnes affaires, pourront lui être envoyés.

58. Le Membre peut demander à tout moment à :

- ne plus recevoir de courriers électroniques en cliquant sur le lien prévu à cet effet et inséré en pied de page de chacun des courriers électroniques qui lui seront adressés ou par demande en envoyant un courrier à l'adresse postale suivante : 12 avenue des Erables, BP 70103, 54 183 HEILLECOURT ou par courrier électronique à [service.conso@marqueverte.com](mailto:service.conso@marqueverte.com) ;
- ne plus faire partie de la Communauté en cliquant sur la case prévue à cet effet sur son compte client ou par demande en envoyant un courrier à l'adresse postale suivante : 12 avenue des Erables, BP 70103, 54 183 HEILLECOURT ou par courrier électronique à [service.conso@marqueverte.com](mailto:service.conso@marqueverte.com) .

59. Enfin, le Membre a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil.

### 13. Force majeure

60. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du contrat.

61. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à deux mois, le présent contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire des parties.

62. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ainsi que les événements suivants :

- la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves internes ou externes, lock out, occupation des locaux de Laboratoire Marque Verte, intempéries, tremblement de terre, inondation, dégât des eaux, restrictions légales ou gouvernementales, modifications légales ou

réglementaires des formes de commercialisation, les accidents de toutes natures, épidémie, pandémie, maladie touchant plus de 10% du personnel de Laboratoire Marque Verte dans une période de deux mois consécutifs, l'absence de fourniture d'énergie, l'arrêt partiel ou total du réseau Internet et, de manière plus générale, des réseaux de télécommunications privés ou publics, les blocages de routes et les impossibilités d'approvisionnement en fournitures et tout autre cas indépendant de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale de la présente convention.

## **14. Loi applicable**

63. La présente charte est régie par la loi française.

64. Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.