

# CHARTRE DES AVIS EN LIGNE

## Pourquoi ?

Notre système d'avis en ligne trouve son origine et sa raison d'être dans :

1. Notre souci permanent de la qualité de nos voyages autant que de la satisfaction de nos clients. Ceci implique de recueillir leur avis le plus précisément possible afin de pouvoir, améliorer nos prestations.
2. Les valeurs de transparence et de sincérité qui nous animent dans nos relations avec nos clients comme avec nos partenaires. Ceci implique de rendre publics, sans aucune manipulation, les avis de nos clients sur les voyages que nous organisons, pour éclairer le choix des futurs voyageurs.

## Comment ?

1. A son retour de voyage, chaque client de Comptoir des Voyages reçoit un e-mail l'invitant à nous faire part de son avis sur le voyage qu'il vient d'effectuer, à l'exception des deux cas suivants :
  - a. Si plusieurs personnes (une famille par exemple) ont effectué ensemble un dossier groupé, la personne ayant réalisé l'inscription est seule destinataire de ce mail.
  - b. Le répondant ne doit pas être en situation de conflit d'intérêt : les fournisseurs, prestataires et collaborateurs de Comptoir des Voyages et leurs accompagnants ne peuvent pas déposer d'avis.
2. Cet e-mail contient un lien, valide 2 mois, vers un questionnaire de satisfaction en ligne. Chaque destinataire doit confirmer avoir bien effectué le voyage qu'il s'apprête à évaluer, et avoir pris connaissance de la présente charte.
3. Les réponses aux deux premières questions sont destinées, d'une part à notre traitement statistique interne, d'autre part à être publiées sur notre site pour une durée maximum de 5 ans.
4. La première question est : « Etes-vous globalement très satisfait, satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait de votre voyage ? ».

La réponse de chaque client est à la fois :

- a. Affichée telle quelle sur la page du pays concerné ainsi que sur la page rassemblant l'intégralité de tous les avis publiés sur tous les voyages du pays concerné, accompagnée des étoiles de notation (notre encart « vis voyageurs »), du prénom du client et de sa ville de résidence (le répondant peut supprimer ou modifier ces deux dernières informations). L'avis est aussi accompagné du mois de départ du voyage, réalisé par le client, ainsi que de la date de publication de son avis.
  - b. Agrégée avec l'ensemble des évaluations des autres clients sur cette même destination pour donner une note globale de satisfaction, exprimée en une note moyenne sur 10. Cette dernière note est la somme des notes pondérées des avis validés des 5 dernières années (leurs pondérations respectives sont : Très satisfait = 100, Satisfait = 80, Assez satisfait = 60, Peu satisfait = 40, Pas satisfait = 20) Cette somme est moyennée par le nombre des avis validés des 5 dernières années, puis est ramenée sur 10, avec un arrondi à la décimale la plus proche. Cependant, par souci d'un minimum de représentativité statistique, nous n'affichons une note qu'à partir de 20 avis pris en compte.
  - c. Agrégée, suivant le même principe que décrit ci-dessus, avec l'ensemble des avis de tous les clients, sur toutes nos destinations durant les 12 derniers mois, pour donner une note globale de satisfaction à l'égard des voyages de Comptoir des Voyages, et affichée en page d'accueil de notre site web : [www.comptoir.fr](http://www.comptoir.fr).
5. La deuxième question invite à laisser un commentaire général sur le voyage, d'une longueur ne dépassant pas 700 caractères.

Le commentaire de chaque client est :

- a. Affiché tel quel immédiatement (sans modération humaine préalable de notre part, sauf détection automatique d'une non-conformité de l'avis à un point de la présente charte) sur la page des avis en ligne de la destination concernée, ainsi que sur la page réunissant tous les avis du site. Si l'avis fait l'objet d'une modération (détection d'une non-conformité entraînant sa mise en quarantaine et la proposition à son auteur de le réécrire), il est à nouveau affiché, tel quel et immédiatement, dès que l'auteur nous retourne son avis corrigé et conforme. Les avis sont publiés par ordre antéchronologique de leur date de publication : c'est-à-dire les avis les plus récents en premier.
- b. Eventuellement repris, en partie ou en totalité, sur la page d'accueil ou une page relative au pays dans lequel le voyage s'est déroulé, de notre site web.

Dans tous les cas, ce commentaire est la propriété de Comptoir des Voyages qui peut en user librement. Cependant, le client peut à tout moment demander la dépublication de son avis, celui-ci restant enregistré dans nos bases de données aux fins de contrôle. En revanche, il n'est pas possible, ni pour Comptoir des Voyages ni pour l'auteur, de modifier un avis publié.

Nous nous gardons le droit de dépublier un commentaire (jamais une note globale de satisfaction) seulement aux conditions citées ci-dessous :

- a. Qu'il contrevienne à la législation en vigueur sur le territoire français ;
- b. Qu'il comporte des propos discriminatoires, obscènes, injurieux ou violents ;
- c. Qu'il ne commente pas l'expérience de consommation pour laquelle il est publié ;
- d. Qu'il mentionne des informations sur votre vie privée ou celles des personnes figurant dans votre dossier, ou encore concernant le personnel de Comptoir des Voyages ou de ses partenaires locaux (notamment les numéros de téléphone, adresse email, etc.) ;
- e. Qu'il cite le nom des partenaires locaux ;
- f. Qu'il contienne une indication d'URL d'un site web extérieur au site [www.comptoir.fr](http://www.comptoir.fr) quel que soit sa nature (blog...) ;
- g. Qu'il fasse l'objet d'une action en cours de la part de Comptoir des Voyages ou du client, devant les tribunaux, relative au voyage évalué, ou appel à une action en justice.

Si nous sommes amenés à mettre en quarantaine un commentaire pour l'une des raisons citées ci-dessus, l'auteur du commentaire en est informé par e-mail, et peut le réécrire pour le soumettre à nouveau à publication. Comptoir des Voyages se réserve le droit de répondre à un avis déposé sur son site, en-dessous de l'avis concerné.

6. Comptoir des Voyages garantit enfin que 100% des avis (notes et commentaires) publiés sur son site émanent exclusivement de voyageurs ayant effectué le voyage concerné. Chaque client ayant déposé un avis est susceptible d'être recontacté, par e-mail, courrier ou téléphone, par un organisme tiers, aux fins de vérification de l'authenticité de l'avis et en particulier du fait qu'il a effectué le voyage évalué : toute preuve (facture, photos, etc.) pourra être demandée. Le tout sans aucune contrepartie.