https://www.veryssime.fr

RÈGLEMENT OFFICIEL DE LA CERTIFICATION

Conformément aux articles L111-7-2 et suivants du Code de la consommation et au décret n°2017-1436 du 29 septembre 2017, nous vous informons des conditions de collecte, modération et publication des avis clients.

Le présent règlement définit les conditions d'attribution et d'utilisation du label "*Certifié Véryssime*", dont l'objectif est de garantir la fiabilité, la transparence et l'authenticité des avis clients, ainsi que la valorisation des structures qui en bénéficient, sans jamais nuire au respect des droits de chacun. Ce dispositif respecte les principes de la norme NF ISO 20488, à laquelle nous nous référons volontairement. Peut y adhérer toute structure basée en France, ci-après dénommée *l'Adhérent*, quel que soit son secteur d'activité, dès lors qu'elle respecte le présent règlement ainsi que l'engagement qu'elle aura signée au moment de son adhésion.

VérYssime est une initiative associative et non commerciale, indépendante de toute plateforme marchande ou groupe privé. Le label n'est soumis à aucune contrainte de rentabilité, garantissant une neutralité totale dans l'attribution de la certification.

I. Saisie et collecte des avis :

Un "avis" consiste à exprimer une opinion au sujet des prestations ou produits d'une structure professionnelle. Cet avis est exprimé sur des supports numériques tels que sites web, blogs, etc.

Les avis sont recueillis après une expérience réelle associée à une commande, un séjour ou l'achat d'une prestation. Il peut aussi s'agir d'un avis, désigné ci-après comme "*libre*", ne faisant suite qu'à une simple mise en contact avec l'Adhérent ou ses prestations / produits, ce type d'avis entraînant des règles d'affichage plus restreintes (précisées ci-après au paragraphe I.3).

Aucune contrepartie (réduction, cadeau, etc.) n'est offerte et ne doit être offerte par qui que ce soit en échange d'un avis, qu'il soit noté ou non. La collecte peut être faite sur demande (par l'Adhérent ou en son nom) ou spontanément par le client/utilisateur sans invitation préalable. Les modalités de demande d'avis dépendent des paramétrages choisis par l'Adhérent.

La saisie de l'avis est effectuée sur tout support en ligne exclusivement gérée par Veryssime, que ce support soit ou non au nom de l'Adhérent. Quel que soit le support sur lequel l'avis est saisi, seul Veryssime est habilité à le traiter. L'Adhérent en prend connaissance à travers une notification, l'invitant éventuellement à renseigner les données nécessaires à sa vérification.

I.1 Avis notés

Un avis noté consiste à attribuer une note de 1 à 5, exprimant le degré de satisfaction de l'auteur suite à son expérience qu'il a eue avec l'Adhérent. Cela peut faire suite à un achat, un séjour, une prestation de service, ou une simple mise en contact avec l'Adhérent, la note de 1 correspondant à "pas du tout satisfait" et la note de 5 à "très satisfait", les notes intermédiaires de 2, 3 ou 4 étant des niveaux intermédiaires pouvant être exprimés par "plutôt pas satisfait", "plutôt satisfait", "satisfait". Ces notes sont matérialisées sous forme de symboles clairement compréhensibles par tous, le plus souvent des étoiles ou des émoticônes (Veryssime pouvant être amené à utiliser d'autres symboles si le design des supports de saisie s'y prêtent). Cette note, pour être recevable, doit être complétée d'un commentaire écrit permettant d'expliquer ce degré de (non-)satisfaction de la part de son auteur. Des éléments permettant l'identification de ce dernier sont également susceptibles d'être demandés lors de la saisie, notamment son adresse email, afin de faciliter son identification et la communication avec ce dernier.

Chaque note est comptabilisée pour donner lieu à un total général permettant le calcul d'une simple moyenne, laquelle représente le degré général de satisfaction envers les prestations de l'Adhérent.

I.2 Avis non notés

Il est possible (option choisie par l'Adhérent) que les avis soient limités à un commentaire sans intégrer une note. Dans ce cas, aucune comptabilisation ni moyenne n'est possible, si ce n'est le nombre total d'avis. Ces avis, pour être certifiés Veryssime, sont soumis au même traitement que les avis notés.

I.3 Avis libres

Un "*avis libre*" ne faisant pas forcément suite à une transaction effective avec l'Adhérent peut être déposé suite à un simple contact avec ce dernier, ou simplement pour donner son avis sur les produits ou prestations proposées, la qualité de ses infrastructures ou espaces en ligne, son accueil, etc. Ce type d'avis est acceptable à condition que le commentaire soit argumenté de façon explicite, mettant en évidence l'objet de l'avis en question.

Le nombre d'avis libres affichés et comptabilisés ne pourra pas excéder 5% des avis totaux, toutes notes confondues. Si ce total est atteint, tout nouvel avis libre est mis en attente, jusqu'à l'augmentation du nombre total d'avis. Cette liste d'attente donne la priorité, sans passe-droit, aux avis les plus anciens, peu importe leur note ou le commentaire. Un avis libre est affiché avec un macaron spécifique permettant de savoir qu'il s'agit d'un avis vérifié ne faisant suite à aucune transaction avec l'Adhérent.

II. Contestation :

L'Adhérent peut contester un avis qui ne serait pas correctement justifié par les éléments fournis par son auteur.
Il est également possible à tout visiteur des espaces en ligne contenant des avis certifiés Veryssime de signaler un avis qui lui paraîtrait douteux, contraires au présent règlement ou portant atteinte aux droits de quiconque.

III. Réception et vérification des avis :

Les avis sont réceptionnés et vérifiés manuellement par Veryssime. Même si l'avis est saisi depuis le site web de l'Adhérent ou tout support en son nom, la certification Veryssime vous garantit qu'il est réceptionné uniquement par notre équipe. Pour être indiqué comme "*certifié*", nous nous assurons que l'avis fait suite à une expérience réelle ou un contact effectif, en recoupant les informations en notre possession, transmises par l'Adhérent et/ou l'Auteur de l'avis.

IV. Modération :

Dès lors qu'un avis fait suite à une expérience réelle, qu'il concerne directement les produits ou services de l'Adhérent (ou au minimum une mise en contact dans le cas d'un "*avis libre*", qu'il ne comporte aucun propos diffamatoire, insultant ou portant atteinte aux droits de quiconque, qu'il respecte les conditions détaillées dans le présent règlement, il est accepté, peu importe le niveau de sa note ou la teneur du commentaire. Les avis ne respectant pas ces conditions seront refusés.

Les avis ne sont jamais modifiés sans l'accord de l'auteur, en dehors d'éventuelles corrections purement orthographiques / syntaxiques (car en effet, le respect de notre langue est aussi au cœur de nos valeurs).

Si l'avis est considéré comme partiellement acceptable, il peut éventuellement être demandé à l'auteur de valider une autre version, qu'il est libre d'accepter ou non.

Conformément au règlement général de la protection des données, au droit à la vie privée du Code Civil et à la Loi Informatique & Libertés, l'auteur d'un avis de même que toute personne physique considérant être identifiée à travers cet avis, et en supposant que le demandeur soit effectivement identifiable, peut demander la suppression immédiate de l'avis concerné.

V. Information :

L'auteur est informé du traitement de son avis à toutes les étapes, depuis sa saisie jusqu'à sa suppression éventuelle, en passant par un éventuel archivage, mise en attente, etc. Dans le cas d'un refus, l'auteur de l'avis en est également informé, l'informant de la raison de ce refus et la possibilité éventuelle de le modifier ou d'en déposer un nouveau.

VI. Affichage :

Les avis sont affichés par défaut dans l'ordre chronologique décroissant (c'est-à-dire du plus récent au plus ancien). Dans certains cas (variable selon les supports), possibilité est donnée au visiteur de les consulter différemment : par ordre des notes, en fonction du type de prestation, etc.

Un affichage des statistiques des avis de l'Adhérent est clairement renseigné sur la page Veryssime qui lui est dédiée, et de façon variable (selon les contraintes techniques et paramétrages de l'Adhérent) sur ses propres supports en ligne.

Chaque avis est affiché au moins avec sa date de dépôt et le nom/pseudo que l'auteur aura accepté d'afficher lors de sa saisie.

D'autres données peuvent éventuellement être affichées, telles que date de l'expérience, type / catégorie, etc. en fonction des contraintes et activités de l'Adhérent.

Par souci de transparence envers les consommateurs, certains avis seront associés à un macaron spécifique correspondant à son statut particulier : un macaron "*nouveau, certification en cours*" indique que l'avis est récent et qu'il est en cours d'examen Veryssime pour sa certification (le délai de vérification étant variable selon les circonstances et ne pouvant excéder une semaine) ; un macaron "avis libre" indique que l'avis ne fait pas suite à une transaction effective (un tel avis peut aussi ne pas être affiché immédiatement, même s'il a été validé => voir paragraphe I.3 concernant les avis libres).

Possibilité est donnée aux visiteurs de signaler tout avis ou commentaire qui leur semblerait suspect.

VII. Traitement des données

Tous les avis réceptionnés sont stockés dans une base de données sécurisée, exclusivement gérée par Veryssime. Même refusés ou non affichés, tous les avis sont conservés ou archivés dans cette base de données.

VIII. Durée de stockage des avis et suppression

Veryssime se réserve le droit de supprimer les avis anciens d'une activité considérée comme ayant suffisamment évolué pour donner lieu à une purge périodique ou les avis laissés dans le cadre d'une activité qui n'existe plus ou d'une structure qui n'aurait pas renouvelé son adhésion. De telles suppressions seraient totales et définitives, aucune suppression partielle n'étant envisageable.

Supprimer la totalité des avis d'une structure qui en ferait la demande sans raison particulière, qu'elle soit adhérent ou pas à notre label, est envisageable après examen de la demande, dès lors que cette suppression est elle aussi totale et définitive.

Aucune suppression partielle sur une même période au gré des envies ou besoins de l'Adhérent ne saurait être acceptée.

Le présent règlement pourra être mis à jour à tout moment par Veryssime, en concertation avec ses adhérents et administrateurs. Toute modification est notifiée et publiée sur le site web officiel veryssime.fr et par mail à ses Adhérents, utilisateurs et donateurs ayant souhaité restés informés de nos activités et fonctionnement.

Fait à Chamvres, le 13 février 2026 (version 5)

Pool Numérique Weboption
10 rue des Maisons Brûlées
89300 CHAMVRES

https://www.veryssime.fr

Liens utiles :

- En savoir plus sur Veryssime / Charte de Confiance : https://veryssime.fr/presentation
- Le règlement officiel : https://veryssime.fr/reglement
- Signaler un avis suspect : https://veryssime.fr/signalement
- Toutes nos coordonnées de contact : https://veryssime.fr/contact