



# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

---

## CERTIF Index

Utilisation du site, de la plateforme et du parcours d'évaluation

**Statut**

Conditions générales d'utilisation

**Version**

Version 1.0 — mai 2026

**Portée**

Visiteurs, évaluateurs et utilisateurs des interfaces CERTIF Index

**Document officiel du corpus CERTIF Index**

## TITRE I — OBJET, IDENTIFICATION ET ARTICULATION DOCUMENTAIRE

### ARTICLE 1 — Objet et fonction des CGU

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (« CGU ») définissent exclusivement les règles applicables à l'accès et à l'utilisation du site, de la plateforme, des pages publiques, du parcours d'évaluation et des autres interfaces numériques mises à disposition par CERTIF Index.

Le dépôt d'une évaluation est subordonné à deux actions positives distinctes, obligatoires et bloquantes : l'évaluateur reconnaît expressément avoir eu recours aux services du professionnel concerné au cours des douze (12) derniers mois et confirme que son évaluation porte sur une expérience réelle ; il accepte les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Tant que ces deux actions n'ont pas été accomplies, l'évaluation ne peut pas être validée.

Une expérience réelle n'implique pas nécessairement un achat ou la conclusion d'un contrat. Une visite, une estimation, un rendez-vous de conseil ou toute autre interaction entrant dans le périmètre des services du professionnel peut constituer une expérience évaluable. La déclaration de l'évaluateur constitue un engagement personnel et s'inscrit dans un faisceau de mécanismes de vérification ; elle ne constitue pas, à elle seule, une preuve absolue de la réalité de l'expérience.

Les évaluations individuelles ne sont pas diffusées au public comme des contenus autonomes. Elles peuvent être prises en compte, lorsqu'elles sont admissibles, dans les résultats et indicateurs agrégés présentés par CERTIF Index.

Elles s'appliquent aux visiteurs, aux évaluateurs et, pour l'usage technique des interfaces, aux professionnels adhérents. Elles ne régissent ni les conditions commerciales ou financières d'adhésion, ni les modalités de calcul des indicateurs, ni les conditions détaillées d'usage des signes et supports lorsqu'un document spécialisé leur est consacré.

### ARTICLE 2 — Identification de CERTIF Index

CERTIF Index est exploité par CERTIF Index, société par actions simplifiée (SAS) au capital de 1 000 €, dont le siège social est situé 2 place Jean V, bureau 3, 44000 Nantes, immatriculée sous le numéro 106 532 906 RCS Nantes — SIRET 106 532 906 00018. Adresse électronique de contact : [contact@certif-index.fr](mailto:contact@certif-index.fr).

Les informations légalement requises propres à l'éditeur du service de communication au public en ligne, au directeur de la publication, à l'hébergement et aux autres mentions du site figurent dans les Mentions légales. Les présentes CGU ne s'y substituent pas.

### ARTICLE 3 — Positionnement du dispositif

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées, destiné à mesurer et restituer le niveau de satisfaction client observé à l'égard des professionnels adhérents.

Les évaluations sont recueillies dans un cadre structuré et soumises aux mécanismes d'identification, de contrôle, de vérification et d'admissibilité définis par la Méthodologie officielle. CERTIF Index n'intervient pas dans l'appréciation exprimée par les clients : la satisfaction demeure l'expression subjective de leur expérience.

CERTIF Index ne constitue ni une certification réglementée, ni un agrément public, ni une accréditation, ni une homologation, ni une garantie de qualité future.

### ARTICLE 4 — Documents du corpus et compétence respective

Le Référentiel normatif fixe les principes fondamentaux du dispositif. La Méthodologie officielle détermine les modalités méthodologiques, notamment celles relatives au calcul, à l'agrégation, à la temporalité, à l'éligibilité, à l'admissibilité et aux contrôles. Les CGU et les contrats d'adhésion régissent la relation contractuelle avec les professionnels adhérents. Les politiques, règlements et conditions spécialisées régissent les matières qui leur sont expressément attribuées.

Les présentes CGU ne créent aucune hiérarchie générale entre ces documents et ne reproduisent leurs règles que lorsque cela est nécessaire à l'utilisation des interfaces.

### ARTICLE 5 — Information, opposabilité et acceptation

Les CGU sont rendues accessibles à l'utilisateur avant ou pendant l'utilisation des fonctionnalités auxquelles elles se rapportent. Lorsqu'une acceptation est requise, notamment avant la soumission d'une évaluation ou la création d'un compte, elle résulte d'une action positive de l'utilisateur.

CERTIF Index conserve, dans les conditions applicables, les éléments permettant d'établir la version portée à la connaissance de l'utilisateur et son acceptation lorsqu'elle est requise. La simple poursuite de la navigation ne vaut pas, par principe, acceptation d'une modification qui nécessite juridiquement un nouveau consentement.

## TITRE II — ACCÈS, COMPTES ET COMPORTEMENT DES UTILISATEURS

### ARTICLE 6 — Accès aux interfaces

L'accès aux contenus publics est en principe libre, sous réserve des restrictions techniques, mesures de sécurité, opérations de maintenance ou indisponibilités temporaires. Certaines fonctionnalités peuvent nécessiter une identification, une authentification, la création d'un compte ou la satisfaction de conditions spécifiques.

L'utilisateur est responsable de l'équipement, de la connexion et de l'environnement technique nécessaires à l'utilisation du service.

### **ARTICLE 7 — Exactitude et loyauté des informations fournies**

L'utilisateur fournit des informations exactes, sincères et à jour lorsqu'elles sont requises. Il s'interdit toute usurpation d'identité, fausse qualité, falsification, utilisation non autorisée des données d'un tiers ou présentation destinée à tromper CERTIF Index ou un autre utilisateur.

### **ARTICLE 8 — Sécurité des accès**

Les identifiants et moyens d'authentification éventuellement attribués sont personnels. L'utilisateur prend les précautions raisonnables nécessaires à leur confidentialité et signale sans délai toute compromission ou utilisation frauduleuse dont il a connaissance.

CERTIF Index peut mettre en œuvre toute mesure technique proportionnée nécessaire à la protection d'un compte, des données ou du service.

### **ARTICLE 9 — Usages interdits**

contourner ou tenter de contourner un mécanisme de sécurité, d'identification, de contrôle, de vérification ou d'admissibilité ;  
perturber le fonctionnement du service, lancer des requêtes automatisées abusives ou procéder à une extraction non autorisée de données ;  
introduire un programme malveillant, tenter un accès non autorisé ou compromettre la disponibilité, la confidentialité ou l'intégrité des systèmes ;  
utiliser les interfaces à des fins frauduleuses, trompeuses, illicites ou portant atteinte aux droits de tiers ;  
détourner les résultats, interfaces ou signes CERTIF Index de leur finalité ou présenter comme officiel un contenu qui ne l'est pas.

### **ARTICLE 10 — Utilisateurs mineurs**

Lorsque l'utilisation d'une fonctionnalité par un mineur implique un traitement de données fondé sur son consentement ou une capacité juridique particulière, les règles légales applicables à son âge et, le cas échéant, à l'intervention du titulaire de l'autorité parentale doivent être respectées.

CERTIF Index peut limiter certaines fonctionnalités lorsque cela est nécessaire pour assurer cette conformité.

## **TITRE III — PARCOURS D'ÉVALUATION ET TRANSPARENCE SUR LES ÉVALUATIONS**

### **ARTICLE 11 — Nature de l'évaluation CERTIF Index**

L'évaluation CERTIF Index est une expression structurée de l'expérience et de la satisfaction d'un client à l'égard d'un professionnel adhérent. Elle est recueillie au moyen d'une grille fermée et ne donne lieu à aucune publication de commentaire libre.

Une appréciation quantitative d'une expérience de consommation peut relever du régime légal applicable aux avis en ligne. CERTIF Index applique donc les obligations de transparence, de contrôle et d'information correspondantes sans assimiler son fonctionnement à une plateforme de commentaires libres.

### **ARTICLE 12 — Conditions de soumission**

L'évaluateur utilise le parcours officiel et satisfait aux conditions d'admissibilité prévues par la Méthodologie officielle et les interfaces applicables. Il déclare répondre sincèrement au regard de l'expérience concernée et ne pas agir dans une finalité frauduleuse ou manipulateur.

Les conditions méthodologiques précises, les seuils, règles d'unicité, contrôles d'admissibilité et modalités de prise en compte relèvent de la Méthodologie officielle et ne sont pas reproduits dans les présentes CGU.

### **ARTICLE 13 — Indépendance de l'appréciation**

L'évaluateur demeure seul auteur de l'appréciation qu'il exprime. CERTIF Index ne lui impose pas une réponse favorable ou défavorable. Le professionnel évalué ne peut exiger un résultat déterminé, ni intervenir dans la modification de l'appréciation.

Toute pression, coordination artificielle, rémunération ou avantage ayant pour objet de fausser le sens de l'évaluation, toute manipulation ou tentative de manipulation est interdite.

### **ARTICLE 14 — Information préalable de l'évaluateur**

Avant la soumission, l'évaluateur est informé de manière intelligible des principales règles nécessaires à son consentement et à l'utilisation du parcours, notamment du caractère structuré de l'évaluation, des contrôles mis en œuvre, du caractère non modifiable de l'évaluation lorsqu'il est applicable, du traitement de ses données personnelles et des conséquences d'une évaluation non admissible.

Lorsque la réglementation exige une information spécifique sur les avis en ligne, celle-ci est fournie dans l'interface ou dans une rubrique dédiée facilement accessible.

### **ARTICLE 15 — Contrôle des évaluations**

CERTIF Index met en œuvre une procédure de contrôle des évaluations. Ses caractéristiques principales sont présentées aux utilisateurs dans une rubrique dédiée et, pour les règles relevant de son champ, dans la Méthodologie officielle.

Les contrôles peuvent intervenir lors de la collecte, avant la prise en compte ou ultérieurement lorsqu'une anomalie est détectée. Ils ont pour objet de vérifier notamment l'admissibilité, la provenance, l'unicité, la cohérence et l'absence de manipulation, sans altérer artificiellement les indicateurs affichés ni modifier l'appréciation subjective de l'évaluateur.

## **ARTICLE 16 — Refus, rejet ou non-prise en compte**

Une évaluation qui ne satisfait pas aux conditions applicables peut être refusée, écartée ou ne pas être prise en compte. Lorsque le droit applicable impose d'informer l'auteur d'un rejet, CERTIF Index lui communique le motif par un moyen approprié.

Les motifs sont présentés de manière suffisamment intelligible pour permettre de comprendre la décision, sans imposer la divulgation d'informations dont la révélation compromettrait la sécurité, la prévention de la fraude ou l'efficacité des contrôles.

## **ARTICLE 17 — Caractère définitif de l'évaluation**

Lorsqu'une évaluation valablement soumise est déclarée non modifiable par la Méthodologie officielle, cette règle est portée à la connaissance de l'évaluateur avant la soumission.

Les demandes relatives à l'exercice des droits sur les données personnelles, à une usurpation d'identité ou à une erreur purement technique sont traitées selon leur régime propre et ne constituent pas une faculté de réécriture libre de l'appréciation.

## **ARTICLE 18 — Information réglementaire sur les évaluations**

CERTIF Index met à disposition, de manière claire et facilement accessible, les informations exigées par le droit applicable sur son activité de collecte et de traitement des évaluations, notamment l'existence et les caractéristiques principales du contrôle au moment de la collecte, du traitement ou de la diffusion, la possibilité, le cas échéant, de contacter le consommateur auteur de l'évaluation, les conditions et motifs de rejet, l'existence ou non d'une contrepartie au dépôt, la possibilité ou non de modifier une évaluation et, le cas échéant, ses modalités, ainsi que les délais de publication et de conservation lorsqu'ils sont applicables.

Lorsque les évaluations individuelles ne sont pas diffusées comme contenus autonomes mais servent à produire des indicateurs agrégés, l'information est adaptée à ce mode de restitution sans réduire les exigences légales applicables.

## **ARTICLE 19 — Signalement d'un doute sur l'authenticité**

Le professionnel concerné dispose d'un moyen gratuit lui permettant de signaler à CERTIF Index un doute motivé sur l'authenticité d'une évaluation.

Le signalement n'emporte ni suppression automatique, ni modification de l'appréciation, ni suspension automatique des résultats. Il est traité selon la procédure compétente et les règles méthodologiques applicables.

## **ARTICLE 20 — Absence de publication de texte libre**

CERTIF Index ne recueille pas d'avis libres, ne publie pas d'opinions et n'intervient pas dans l'appréciation exprimée par les clients.

Les interfaces publiques présentent des résultats agrégés et les autres informations prévues par le corpus, et non une succession de commentaires ou témoignages individuels.

# **TITRE IV — COMPTES, ESPACES PROFESSIONNELS ET PAGES PUBLIQUES**

## **ARTICLE 21 — Compte évaluateur**

Lorsqu'un compte évaluateur est proposé ou requis, ses conditions de création, de vérification, d'utilisation, de gestion et de suppression sont précisées par le Règlement du Compte Évaluateur lorsqu'il est applicable.

Les présentes CGU régissent l'usage général des interfaces et ne fixent pas les seuils ou modalités méthodologiques déclenchant l'obligation d'un compte.

## **ARTICLE 22 — Espace professionnel**

L'accès d'un adhérent à son espace professionnel est subordonné à une adhésion active et aux conditions contractuelles applicables. Les présentes CGU régissent uniquement l'usage technique de l'interface.

Les droits commerciaux, la durée, le prix, le paiement, la suspension, la résiliation et la fin de l'adhésion relèvent des CGA et du contrat d'adhésion.

## **ARTICLE 23 — Pages publiques et résultats**

Les pages publiques présentent les informations et résultats rendus accessibles par CERTIF Index conformément au corpus et au droit applicable. Elles restituent les résultats cumulés depuis le début de l'adhésion continue ainsi qu'un bloc consacré aux 90 derniers jours, avec les informations complémentaires prévues par l'interface, notamment le détail par critère, les éléments de visibilité liés à la plaque membre et aux Labels, les coordonnées du professionnel, le formulaire de contact et le lien vers son site internet. Les résultats sont actualisés en temps réel à chaque nouvelle évaluation recueillie.

Les présentes CGU ne déterminent ni les formules de calcul, ni les seuils, ni les périodes de référence, ni les conditions de mise à disposition ou d'utilisation du Widget CERTIF Index, ni les conditions d'attribution d'un Label ou d'une mention. Ces règles relèvent des documents spécialisés compétents.

## **ARTICLE 24 — Lecture loyale des résultats**

Les indicateurs et signes CERTIF Index doivent être compris dans le sens que leur attribuent les documents compétents du corpus. Ils ne constituent ni une certification réglementée, ni une garantie de résultat, ni une promesse de qualité future.

Il est interdit de présenter un résultat CERTIF Index de manière trompeuse, tronquée ou susceptible de créer une confusion sur sa portée.

## TITRE V — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CONTENUS

### ARTICLE 25 — Droits de propriété intellectuelle

Les marques, logos, éléments graphiques, textes, interfaces, bases de données, logiciels, méthodes, documents et autres contenus protégés mis à disposition par CERTIF Index restent soumis aux droits de propriété intellectuelle de leurs titulaires.

L'accès au service n'emporte aucun transfert de propriété intellectuelle.

### ARTICLE 26 — Usages autorisés et restrictions

L'utilisateur peut consulter et utiliser les contenus dans la mesure nécessaire à l'usage normal du service. Toute reproduction, extraction, adaptation, diffusion ou exploitation au-delà des droits légalement reconnus ou expressément accordés nécessite l'autorisation du titulaire concerné.

Les droits particuliers accordés aux adhérents sur le Widget CERTIF Index, les Labels, plaques, cartes digitales, QR codes ou autres signes sont régis par les documents contractuels et conditions d'utilisation spécialisés.

### ARTICLE 27 — Extraction automatisée et bases de données

Sous réserve des droits légalement reconnus, toute extraction ou réutilisation substantielle ou répétée des contenus, données ou bases accessibles par l'intermédiaire des interfaces, notamment par robot, script ou autre procédé automatisé, est interdite sans autorisation préalable.

Cette interdiction ne fait pas obstacle aux usages expressément autorisés par CERTIF Index ou imposés par le droit applicable.

### ARTICLE 28 — Liens et services tiers

Le service peut comporter des liens ou intégrations vers des ressources ou services de tiers. Sauf indication contraire, CERTIF Index n'exerce pas de contrôle sur leur disponibilité, leur contenu ou leurs propres traitements de données. Leur utilisation peut être soumise aux conditions de ces tiers.

## TITRE VI — DISPONIBILITÉ, SÉCURITÉ ET MESURES DE PROTECTION

### ARTICLE 29 — Disponibilité et maintenance

CERTIF Index met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer l'accès et le fonctionnement de ses interfaces. Le service peut être interrompu ou limité notamment pour maintenance, mise à jour, sécurité, incident technique, indisponibilité d'un prestataire ou événement extérieur.

Aucune disponibilité permanente et ininterrompue n'est garantie.

### ARTICLE 30 — Mesures de protection et restriction d'accès

En cas d'usage frauduleux, de risque de sécurité, de tentative de manipulation, d'atteinte aux droits de tiers ou de violation des présentes CGU, CERTIF Index peut limiter ou suspendre l'accès à une fonctionnalité dans la mesure nécessaire et proportionnée.

Lorsqu'un utilisateur est également adhérent, toute mesure affectant la relation d'adhésion elle-même demeure soumise aux CGA et au contrat compétents.

### ARTICLE 31 — Responsabilité liée à l'utilisation

Chaque utilisateur est responsable de l'usage qu'il fait du service et des informations qu'il fournit. CERTIF Index n'est pas responsable de la prestation fournie par le professionnel évalué, de l'issue d'une relation commerciale entre tiers, ni de l'appréciation subjective exprimée par un évaluateur.

Les limitations de responsabilité applicables à la relation contractuelle avec un adhérent sont exclusivement régies par les CGA. Le présent article ne limite aucune responsabilité qui ne peut légalement l'être.

## TITRE VII — DONNÉES PERSONNELLES, TRACEURS ET PREUVE

### ARTICLE 32 — Données personnelles

Les traitements de données à caractère personnel réalisés dans le cadre du site, de la plateforme, des comptes et du parcours d'évaluation sont décrits dans la Politique de confidentialité CERTIF Index. Celle-ci précise notamment les finalités, bases juridiques, destinataires, durées de conservation et droits des personnes.

Les données collectées doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire aux finalités poursuivies. Les présentes CGU ne se substituent pas à l'information requise en matière de protection des données.

### ARTICLE 33 — Cookies et autres traceurs

L'utilisation de cookies et autres traceurs est régie par l'information dédiée accessible sur le site et par l'interface de gestion des choix.

Les traceurs soumis au consentement ne sont déposés ou lus qu'après un choix valable de l'utilisateur, sous réserve des exemptions prévues par le droit applicable. Le refus doit être aussi aisé que l'acceptation et le retrait du consentement doit pouvoir être exercé à tout moment selon des modalités aussi accessibles que son recueil.

## **ARTICLE 34 — Preuve électronique**

Les enregistrements techniques, horodatages, validations, journaux de connexion, confirmations et autres éléments électroniques établis et conservés dans des conditions permettant d'en garantir l'intégrité peuvent être utilisés comme éléments de preuve, sous réserve du droit applicable et de la preuve contraire.

# **TITRE VIII — ÉVOLUTION, CONTACT, DROIT APPLICABLE ET DISPOSITIONS FINALES**

## **ARTICLE 35 — Évolution du service et des CGU**

CERTIF Index peut faire évoluer ses interfaces et les présentes CGU afin de tenir compte d'une évolution légale ou réglementaire, d'une modification fonctionnelle, d'un impératif de sécurité, d'une évolution technique ou d'une évolution légitime du service.

Lorsqu'une modification affecte substantiellement les conditions d'utilisation ou requiert juridiquement une nouvelle acceptation, l'utilisateur est informé de manière appropriée et son consentement est recueilli par une action positive lorsque cela est nécessaire.

## **ARTICLE 36 — Contact et signalements**

Pour toute question relative aux présentes CGU ou à l'utilisation des interfaces, l'utilisateur peut contacter CERTIF Index à l'adresse [contact@certif-index.fr](mailto:contact@certif-index.fr).

Les demandes relatives aux données personnelles, aux évaluations, aux droits de propriété intellectuelle ou à une situation particulière sont orientées vers le canal ou la procédure spécialisée compétente lorsqu'elle existe.

## **ARTICLE 37 — Droit applicable et règlement des difficultés**

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

En cas de difficulté liée à leur application, CERTIF Index et l'utilisateur peuvent rechercher une résolution amiable lorsqu'elle est appropriée. Les règles de compétence juridictionnelle sont celles résultant du droit applicable ; les présentes CGU ne créent aucune attribution générale et exclusive de compétence au profit des juridictions du siège de CERTIF Index.

## **ARTICLE 38 — Divisibilité et entrée en vigueur**

Si une disposition des présentes CGU est déclarée invalide ou inapplicable, les autres dispositions demeurent applicables dans la mesure où l'économie générale du document peut être préservée.

Les présentes CGU, version 1.0 — mai 2026, entrent en vigueur à la date de leur publication officielle. Elles remplacent, pour leur champ de compétence, les versions antérieures à compter de cette date, sous réserve des règles d'opposabilité applicables.