

Politique d'évaluation de VavaBid.be

Introduction

VavaBid.be s'engage en faveur de la transparence, de la fiabilité et de la satisfaction client. Nous pensons qu'il est essentiel que nos utilisateurs puissent partager des expériences honnêtes et authentiques à propos des produits, des sorties, des vacances et des services qu'ils ont remportés ou achetés via notre plateforme. Les avis apportent des informations précieuses aux autres utilisateurs et permettent à nos partenaires d'améliorer leur service.

Afin de garantir un environnement d'évaluation sûr et équitable, nous appliquons la politique suivante. Toute personne souhaitant publier un avis est invitée à la lire attentivement.

Pas d'avis pour les produits physiques

En principe, VavaBid.be ne recueille pas d'avis pour les produits physiques, notamment ceux proposés dans la catégorie « Produits ». Notre politique se concentre sur le partage d'expériences liées aux services, aux sorties, aux voyages et aux activités où la satisfaction client joue un rôle central.

1. Qui peut rédiger un avis ?

Pour garantir la fiabilité des avis, seuls les clients ayant effectivement effectué un achat via VavaBid.be peuvent publier un avis à ce sujet. Cela signifie :

- Vous devez avoir finalisé une transaction confirmée (par exemple, avoir remporté une enchère ou acheté un produit).
- L'avis doit porter sur l'achat réalisé via VavaBid.be.
- Un seul avis peut être publié par achat.

2. Objectif et utilisation des avis

Les avis ont pour but de :

- Aider les autres utilisateurs à faire un choix éclairé.
- Fournir aux partenaires des informations sur ce qui fonctionne bien et ce qui peut être amélioré.
- Permettre à VavaBid.be de surveiller la qualité des offres proposées.

Nous nous réservons le droit d'analyser le contenu des avis dans le cadre du contrôle qualité, du service clientèle et du développement de notre offre.

3. Directives pour la rédaction d'un avis

Pour contribuer positivement à notre plateforme, nous vous demandons de respecter les consignes suivantes :

Sont autorisés :

- Décrire votre expérience de manière honnête et respectueuse
- Donner des exemples concrets (par ex. : « le personnel était aimable », « la chambre était propre », « la livraison a été rapide »)
- Donner votre opinion sur le rapport qualité-prix
- Partager aussi bien des expériences positives que négatives

Ne sont pas autorisés :

- Langage injurieux, discriminatoire, raciste ou sexiste
- Mention de données personnelles d'un employé ou d'un autre client
- Contenu promotionnel ou commercial (par ex. : liens vers d'autres sites)
- Avis sans lien avec l'achat concerné
- Faux témoignages ou expériences inventées

4. Système d'évaluation

Lors de la rédaction d'un avis, vous pouvez donner :

- Une note en étoiles (de 1 à 5), où 1 signifie très insatisfait et 5 très satisfait
- Un texte libre expliquant votre expérience

Les moyennes sont calculées automatiquement et affichées avec les mêmes services ou sorties.

5. Modération et contrôle

Pour éviter tout abus et garantir un environnement sûr, tous les avis sont contrôlés :

Contrôle automatique :

- Détection de langage inapproprié (insultes, propos haineux)
- Contenu dupliqué
- Détection de spam

Contrôle manuel :

- Si l'avis échoue au contrôle automatique
- S'il n'a aucun lien avec un achat réel
- En cas de doute ou de signalement par d'autres utilisateurs
- Si le contenu semble inapproprié, offensant ou hors sujet

VavaBid.be se réserve le droit de refuser ou de masquer tout avis ne respectant pas cette politique ou les réglementations en vigueur.

6. Réactions aux avis

Pour les partenaires :

Les partenaires peuvent réagir aux avis via le service clientèle de VavaBid.be.

Pour les clients :

Vous avez une plainte ? Nous vous recommandons de contacter d'abord notre service clientèle.

7. Durée de conservation et visibilité

Les avis restent visibles tant que l'offre concernée est active ou pendant un maximum de 24 mois après publication.

Si l'offre est supprimée ou mise hors ligne de façon permanente, les avis peuvent également être supprimés du site.

8. Signaler un abus

Les utilisateurs peuvent signaler un avis inapproprié ou incorrect via le service clientèle de VavaBid.be. Nous traitons ces signalements avec sérieux et dans un délai de 5 jours ouvrables.

9. Transparence et fiabilité

- Nous indiquons si un avis provient d'un acheteur vérifié.
- Aucun avis n'est publié ou influencé contre paiement.
- Nous publions aussi bien les avis positifs que négatifs, s'ils respectent notre politique.

10. Modifications de cette politique

VavaBid.be se réserve le droit de modifier cette politique d'évaluation à tout moment. Toute modification sera publiée sur notre site web et prendra effet immédiatement.

11. Application des avis par enchère

VavaBid.be se réserve le droit de déterminer, pour chaque enchère, si la possibilité de laisser un avis est offerte. Cela signifie que :

- Toutes les enchères ne permettent pas automatiquement de laisser un avis.
- La décision dépend de la nature de l'offre, du type de service ou de produit, ou d'autres considérations éditoriales ou opérationnelles.

Des questions ?

Vous avez des questions sur cette politique ou un avis en particulier ? Contactez notre **service clientèle** via service@vavabid.be ou utilisez le formulaire de contact disponible sur notre site web.