

Politique et procédures de retrait de plaintes et de contenu

Introduction

Notre plateforme privilégie la sécurité des utilisateurs et la conformité légale. Nous demandons à tous les utilisateurs d'accepter nos Conditions d'utilisation et nos Directives de la communauté, qui comprennent une vérification documentée de l'âge et de l'identité (18 ans et plus minimum). Cette politique décrit comment nous traitons les plaintes concernant les contenus illégaux ou non autorisés.

Signalement de contenu illégal ou non autorisé

Les utilisateurs peuvent signaler le contenu directement via le lien "Contenu du rapport" de notre site Web dans le pied de page. Cela permet de signaler les plaintes, le contenu illégal et le contenu représentant des personnes sans leur consentement.

Examen et résolution des plaintes

- **Délai** : Toutes les plaintes sont examinées et traitées dans les 7 jours ouvrables, avec une réponse expliquant les mesures prises.
- **Suppression immédiate** : Nous priorisons la sécurité de l'utilisateur et la conformité légale en organisant/ demandant/ exécutant immédiatement la suppression du contenu illégal/ non autorisé confirmé.

Procédure

1. **Triage initial** : À la réception d'un rapport, un membre désigné de l'équipe examinera :
 - Renseignements sur le déclarant (si fournis)
 - Description du contenu (y compris les liens)
 - Droits revendiqués
 - Tout renseignement supplémentaire
2. **Vérification** :
 - **Vérification du contenu** : L'équipe localise le contenu signalé ou examine la description du contenu diffusé.
 - **Vérification des droits** : On tente de vérifier la demande du déclarant, par exemple :
 - Vérification des enregistrements publics de droits d'auteur/marques de commerce
 - Demande de documentation (p. ex., identité du titulaire du droit d'auteur et, le cas échéant, enregistrement du droit d'auteur)
3. **Mesure à prendre** :
 - **Contenu illégal** : Si vérifié comme illégal et hébergé sur nos serveurs :

- Le contenu est supprimé.
 - Le cas est transmis à la direction pour qu'elle intervienne.
- **Contenu non autorisé** : si la propriété est confirmée et hébergée sur nos serveurs :
 - Le contenu est supprimé.
 - L'utilisateur de téléchargement est informé de la politique de suppression et de plate-forme.
 - Les récidivistes peuvent faire face à des avertissements, à une suspension de compte ou à un licenciement.
- **Vérification non claire** :
 - On peut communiquer avec le déclarant pour obtenir des précisions.
- **Rapport non valide** :
 - Le déclarant peut être informé (le cas échéant) avec une explication.

Processus d'appel (demandes par consentement) :

Les personnes représentées dans le contenu peuvent interjeter appel de notre décision en raison de l'absence de consentement :

Présentation d'appel :

- Contactez le support avec une explication claire et un lien/ référence au contenu

Vérification :

- Nous tentons de vérifier l'identité de l'appelant (p. ex., pièce d'identité valide par rapport à la personne représentée).

Examen du contenu :

- Notre équipe examine le contenu avec l'appel et toute preuve de consentement préalable.

Résultat de l'appel : (dans les 7 jours ouvrables)

- **Consentement confirmé** : Le contenu demeure en ligne et l'appelant est avisé.
- **Consentement non établi** : Si nous ne pouvons pas établir que le consentement valide a été obtenu, ou si la personne peut démontrer que le consentement est nul en vertu de la loi applicable, le contenu sera immédiatement supprimé.
- **Désaccord sur la validité du consentement** : Si nous ne sommes pas d'accord avec la revendication du consentement nul en vertu de la loi applicable, nous proposerons de résoudre le désaccord par un médiateur tiers neutre.

Tenue de dossiers

Nous tenons un registre des incidents signalés, notamment :

- Date et heure du rapport
- Renseignements sur le déclarant (si fournis)
- Description du contenu déclaré
- Mesures prises

5. Considérations juridiques

Les situations complexes ou les différends juridiques sont transmis à la direction et au conseiller juridique. Le conseiller juridique déterminera la meilleure marche à suivre, y compris la participation possible des organismes d'application de la loi.

6. Rapports aux fournisseurs de services de paiement (p. ex., acquéreurs de cartes)

Des rapports mensuels sont soumis aux acquéreurs détaillant le contenu signalé (suppressions/suppressions), le contenu illégal et les plaintes.

- **Segpay et autres acquéreurs** : Les rapports sont téléchargés le 5 de chaque mois via le portail marchand. Un « Nil Report » est soumis si aucun contenu n'est signalé.

Cette politique démontre notre engagement envers un environnement en ligne sûr et légal pour tous les utilisateurs.