

zenchef



Fraudes et conciergeries : Protégez votre restaurant

INTERVENANTS



Sylvie Jonas
AVOCATE - CABINET AGIL'IT



Charles Innocenti
PROPRIÉTAIRE RESTAURANT LIVIO



Thomas Zeitoun
COFONDATEUR DE ZENCHEF

Qu'est-ce qu'une conciergerie frauduleuse ?



Annonces publiées
sans autorisation



Frais cachés
pour les clients



Réservations
ressaisies
manuellement



Expérience client
volontairement
trompeuse

Les conciergeries frauduleuses sont des sites tiers qui référencent des restaurants sans autorisation, facturent des frais cachés aux clients et ressaisissent les réservations dans les outils du restaurateur. Cela crée confusion, perte de contrôle et mauvaise expérience client.



Un cas concret : Livio

restaurant livio réserver

Tous Images Vidéos courtes Vidéos Actualités Web Livres : Plus Outils

Résultats pour **Neuilly-sur-Seine** · Choisir une zone

Sponsorisé

 Resto Reza
https://www.resto-reza.com › restaurant › reservation

[Réservez votre Table en Ligne - Chez Livio](#)

Chez **Livio**: **Réservez** en ligne votre **restaurant** sans appel. Recevez votre confirmation sur...

 chezlivio.com
https://www.chezlivio.com

LIVIO Restaurant / Restaurant Italien / NEUILLY SUR SEINE

Bienvenue sur le site du **restaurant LIVIO** Restaurant à NEUILLY SUR SEINE - Restaurant Italien, consultez des avis clients et réservez en ligne gratuitement.

[Accès/Contact](#)

Réservation Réserver Nous suivre Newsletter © 2024



Voir les photos



Pont de Neuilly



Extérieur

Livio

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#) [Appeler](#)

[Menu](#)

4,5 ★★★★★ 5924 avis ⓘ

€€ · Restaurant italien

Plats italiens classiques et pizzas dans un cadre

CONCIERGERIE FRAUDULEUSE

Ce que Zenchef
fait pour vous

Prérequis avant actions

Vérifier que votre restaurant est référencé sur resto-reza.com.

Vérifier si un lien sponsorisé Google existe au nom de votre restaurant

Référencement resto-reza.com

Autour de moi

Profitez de la conciergerie pour votre réservation
3 jours d'essai pour 1ct puis 50eur maximum pour 7h d'accompagnement par mois. Annulable à tout moment et garanti satisfait ou remboursé.

Réservez un restaurant

1 Sous réserve de confirmation du restaurant



Les Demoiselles
Restaurant Paris
17
4.5 ★★★★★
Restaurant français €€
23 Rue Léon Jost, 75017
Paris, France
Ouvert - Ferme à 0h00
Description et services

Réserver



Bap by
HealthyBar
4.6 ★★★★★
Restaurant
35 Rue Jouffroy d'Abbans,
75017 Paris, France
Ouvert - Ferme à 17h00
Description et services

Réserver



Chez Claudine

Réserver

VÉRIFIER QUE VOTRE RESTAURANT
EST RÉFÉRENCÉ SUR RESTO-REZA.COM

1

Rendez-vous sur <https://www.resto-reza.com/>

2

Entrez le nom de votre restaurant dans la barre de
recherche sur la page d'accueil

3

Cliquez sur « Continuer »

Référencement resto-reza.com

Paris, France

Le Verre Luisant

Profitez de la conciergerie pour votre réservation
3 jours d'essai pour 1ct puis 50eur maximum pour 7h d'accompagnement par mois. Annulable à tout moment et garanti satisfait ou remboursé.

Réservez un restaurant

Sous réserve de confirmation du restaurant



Le Verre Luisant
4.3 ★★★★★
Restaurant français €€
64 Rue de la Verrerie, 75004 Paris, France
Ouvert - Ferme à 2h00
Description et services

lundi 6 janvier

10h30

2 personnes

Réserver

Resto Reza

Entreprise
Fonctionnement
Notre mission
Notre partenaire

Infos contact
Horaires d'ouvertures : tous les jours de 7h à 22h
FAQ

Légal
Charte de confidentialité
Mentions légales et conditions générales d'utilisation

Une demande de réservation n'est pas une confirmation. La prestation est garantie après validation par l'établissement. Nous ne sommes affiliés à aucun établissement.

3

Si votre restaurant est référencé, une page qui lui est consacrée s'affiche sur le site resto-reza.com.

4

Dans ce cas, les actions présentées ci-après pourraient être envisagées.

Lien sponsorisé Google

The screenshot shows a Google search interface with the following elements:

- Search bar: "Autour de moi" (location) and "resto pas cher" (query).
- Notification: "Profitez de la conciergerie pour votre réservation" (3 jours d'essai pour 1ct puis 50eur maximum pour 7h d'accompagnement par mois. Annulable à tout moment et garanti satisfait ou remboursé).
- Section: "Réservez un restaurant" with a sub-note "Sous réserve de confirmation du restaurant".
- Restaurant listings:
 - Les Demoiselles Restaurant Paris 17**: 4.5 stars, Restaurant français, 23 Rue Léon Jost, 75017 Paris, France. Open - Ferme à 0h00. Includes a "Réserver" button.
 - Bap by HealthyBar**: 4.6 stars, Restaurant, 35 Rue Jouffroy d'Abbans, 75017 Paris, France. Open - Ferme à 17h00. Includes a "Réserver" button.
 - Chez Claudine**: Partially visible at the bottom.

VÉRIFIER SI UN LIEN SPONSORISÉ GOOGLE EXISTE AU NOM DE VOTRE RESTAURANT

1

Rendez-vous sur <https://www.google.fr/>

2

Dans la barre de recherche, entrez:

« réservation + le nom de votre restaurant »

OU

« le nom de votre restaurant + restaurant + réservation »

OU

« réservation + le nom de votre restaurant + resto reza »

Lien sponsorisé Google

Sponsorisé



Resto Reza

<https://www.resto-reza.com> › restaurant › reservation

MA Biche Sur Le Toit

Resto Reza — MA Biche Sur Le Toit: Réservez en ligne votre **restaurant** sans appel.

VÉRIFIER SI UN LIEN SPONSORISÉ GOOGLE EXISTE AU NOM DE VOTRE RESTAURANT

3

Si tel est le cas, votre restaurant s'affiche comme l'image ci-contre

4

Vous pouvez alors demander son déréférencement à Google

Ce que Zenchef fait pour vous

1

MODIFICATION CGU

Zenchef a modifié les CGU qui vous lient à vos clients réservant en ligne, afin d'y faire figurer une **interdiction des pratiques de sites tels que resto-reza.com**, et la possibilité pour les restaurants **d'annuler une réservation effectuée par un service semblable** à celui de resto-reza.com.

2

COMMUNICATION CLIENTS

Zenchef met à votre disposition, sur l'espace dédié, **un modèle de communication type** destiné à vos clients afin de les sensibiliser sur les précautions à prendre lorsqu'ils effectuent une réservation en ligne.

3

MODÈLE DÉRÉFÉRENCEMENT

Zenchef met à votre disposition, sur l'espace dédié, **un modèle de demande de déréférencement** pouvant être adressée directement à l'éditeur du site, c'est-à-dire à la société exploitant le site resto-reza.com, via l'adresse de contact indiquée par cette dernière sur le site.

Ce que Zenchef fait pour vous

4

DEMANDE SUPPRESSION HÉBERGEUR

Hostinger, l'hébergeur du site resto-reza.com propose un formulaire permettant le signalement d'un contenu illicite hébergé par l'intermédiaire de ses services. Zenchef met à votre disposition sur l'espace dédié un tutoriel vous permettant de demander le déréférencement du site resto-reza.com, directement auprès de son hébergeur par l'intermédiaire de ce formulaire »

5

DEMANDE SUPPRESSION REGISTRAR

Tucows, le bureau d'enregistrement du nom de domaine resto-reza.com, donne accès à un formulaire de conformité (« compliance form ») qui pourrait être utilisé à cette fin. Zenchef met à votre disposition sur l'espace dédié un **tutoriel vous permettant de signaler le site resto-reza.com**, directement auprès du bureau d'enregistrement.

Ce que Zenchef fait pour vous

6

SIGNALEMENT

Le site resto-reza.com peut être signalé sur différentes plateformes :

- **PHAROS** (uniquement en cas d'escroquerie)
- **Signal-conso.**

Un tutoriel est mis à votre disposition par Zenchef , sur l'espace dédié pour Signal-conso, afin de réaliser ce signalement.

7

DÉRÉFÉRENCIEMENT LIEN SPONSORISÉ

Google propose un formulaire permettant le signalement d'un contenu accessible via son moteur de recherche.

Sous réserve qu'un lien sponsorisé «resto-reza» utilisant le nom de votre restaurant apparaisse (cf. prérequis n°2), Zenchef met à votre disposition, un tutoriel vous permettant de demander le déréférencement du lien sponsorisé resto-reza utilisant le nom de votre restaurant.

POUR ALLER PLUS LOIN

Procédure judiciaire à l'encontre de l'éditeur du site
resto-reza.com

Retrouvez les démarches et liens utiles

Ressources Webinar "Fraudes et conciergeries: Protégez votre restaurant"



Q&A

MERLOT!



THANK YOU!

SERVER: ROOS
TABLE 4

09/30/23
09:30 PM

CARAZOND MERLOT

\$16,50