

## **Modèle de communication type destinée aux clients de votre restaurant**

*Le modèle de communication ci-dessous est destiné à être envoyé par email aux clients de votre restaurant, après adaptation par vos soins. L'objectif est d'alerter vos clients sur l'existence de plateformes telle que celle accessible via le site internet <https://www.resto-reza.com/> , et de leur communiquer les bonnes pratiques et réflexes à mettre en place.*

Chère Madame, Cher Monsieur,

Le restaurant [Nom de votre Restaurant] a été informé de l'existence de plateformes en ligne se présentant comme proposant un service de conciergerie et permettant de procéder à une réservation auprès de restaurants et dont la conformité des pratiques au regard des dispositions applicables est discutable.

En effet, certains de nos clients nous ont informés de ce que :

- en utilisant ces services, les clients renseignent leurs coordonnées bancaires et s'abonnent ainsi à titre payant au service de conciergerie (sans nécessairement qu'ils en aient véritablement conscience) ;
- les demandes de réservation émises par les clients en utilisant ces services ne sont pas toujours transmises au restaurant faisant l'objet de la demande de réservation.

Le restaurant [Nom de votre Restaurant] n'est **ni client ni partenaire de ces plateformes en ligne** qui référencent le restaurant [Nom de votre Restaurant] sans son autorisation.

Pour rappel, le site internet du restaurant [Nom de votre Restaurant] permettant d'effectuer une réservation en ligne sûre et fiable est le suivant : [lien vers le site internet de votre Restaurant].

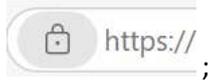
Des mesures ont été prises par le restaurant [Nom de votre Restaurant] afin que l'établissement soit supprimé de ces plateformes.

Néanmoins, nous vous recommandons de vérifier que, lors d'une réservation en ligne, cette réservation est bien effectuée sur le site internet du restaurant, notamment en vérifiant l'adresse et les informations présentées sur le site internet sur lequel vous effectuez votre réservation.

Si vous utilisez une plateforme de réservation en ligne, nous vous conseillons :

- de bien vérifier l'identité de l'éditeur de la plateforme et sa réputation. L'éditeur du site est la personne qui définit et contrôle le contenu publié sur un site internet. Son identité et ses coordonnées sont généralement fournies dans une page du site intitulée « Mentions légales » (l'absence de mentions légales peut être un indice en faveur du caractère frauduleux du site, tout comme l'absence de conditions générales d'utilisation). Pour vérifier la réputation du site internet que vous utilisez, vous pouvez rechercher le nom de la plateforme de réservation et l'associer au terme « arnaque » dans un moteur de recherche. Il est également important de regarder les avis consommateurs d'un œil critique car ces derniers ne sont pas toujours fiables : un site malintentionné peut rédiger de faux avis afin de gagner la confiance des internautes. Il est donc important de ne pas faire immédiatement confiance à un site ayant des avis dithyrambiques sans faire plus de recherches ;

- de bien lire les informations qui vous sont soumises lors de la réservation, en particulier les lignes qui peuvent figurer en italique et/ou en petits caractères sous les champs vous invitant à communiquer vos informations personnelles ;
- de faire preuve de vigilance renforcée lorsque vous êtes invité à saisir vos données bancaires en vous assurant de la pertinence de la raison pour laquelle ces données doivent être communiquées et du caractère sécurisé du site : l'adresse du site doit commencer par « https:// » et un pictogramme représentant un cadenas fermé doit y figurer, comme ceci :



- de vous méfier du piège de « l'abonnement caché » : il peut arriver que certains vendeurs en ligne dissimulent un abonnement derrière une période d'essai gratuite ou contre un prix dérisoire. Il est donc important de se méfier des essais gratuits ou services qui nécessitent la saisie d'informations de paiement. Des conditions générales de vente évasives ou peu claires et difficilement compréhensibles doivent aussi vous alerter.

Nous vous remercions pour votre vigilance.

Bien cordialement,