

Tutoriel : Demander le déréférencement du site « resto-reza.com » auprès de son hébergeur

Cette demande peut être réalisée après avoir demandé le déréférencement de votre restaurant du site resto-reza.

Ce tutoriel a vocation à vous permettre de demander à Siteground, la société hébergeant le site internet <https://www.resto-reza.com/>, le déréférencement de ce dernier.

Le signalement de contenu abusif doit être réalisé par l'envoi d'un mail à l'adresse compliance@siteground.com et à l'adresse compliance@siteground.co.uk (l'hébergeur mentionnant ces deux adresses de contact dans sa documentation en ligne).

Dans la mesure où la documentation en ligne proposée par SiteGround est accessible notamment en français, le modèle de courrier électronique de signalement a été rédigé en français mais ce signalement pourrait opportunément être également adressé à SiteGround en anglais.

Le présent tutoriel a été élaboré en prenant en considération le modèle proposé par SiteGround afin de signaler un contenu illégal ou une activité illégale exercée par un site internet hébergé par leur service. Ce modèle est accessible en cliquant [ici](#).

Courrier électronique à transmettre à SiteGround

Objet : Signalement d'un contenu illégal sur le site internet <https://www.resto-reza.com/> hébergé par les services de SiteGround

« Personne à l'origine du signalement : [Indiquer vos nom et prénom]

Représentant de l'entreprise : [Indiquer le nom de votre restaurant]

Pays de résidence : France

Adresse email : [Indiquer l'adresse mail à laquelle vous pouvez être contacté]

Emplacement du contenu illégal : <https://www.resto-reza.com/> [Indiquer également l'URL rattachée à votre restaurant sur le site resto-reza.com]

Madame, Monsieur,

J'exploite le restaurant [nom de votre restaurant], situé [adresse de votre restaurant].

Mes clients ont attiré mon attention sur le site internet <https://www.resto-reza.com/> hébergé par vos services et qui propose un service de conciergerie permettant de réserver une table dans un restaurant.

Les clients sélectionnent sur le site un restaurant et font une demande de réservation sur le site <https://www.resto-reza.com/> qui est ensuite supposé transmettre cette demande de réservation au restaurant concerné.

Outre le fait que les réservations réalisées via ce site ne sont pas systématiquement transmises aux restaurants, ce qui génère un mécontentement fort des clients (ils pensent avoir réservé une table alors que tel n'est pas le cas, faute de confirmation de réservation par le site auprès du restaurant), le contenu de ce site internet est illégal.

En effet, le site internet <https://www.resto-reza.com/> ne comporte pas un nombre important d'informations obligatoires devant être fournies au consommateur sur la base du Code de la consommation et du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016.

Les conditions générales d'utilisation disponibles sur le site <https://www.resto-reza.com/> (<https://www.resto-reza.com/mentions-legales-et-cgu>) ne comportent pas l'intégralité des mentions obligatoires au titre de l'information précontractuelle due au consommateur, telles que définies par l'article L221-5 du Code de la consommation :

- Caractéristiques essentielles du service : la description du service est très évasive
- Prix TTC en euros : les conditions générales stipulent que « Les tarifs appliqués pour les services de réservation sont définis par chaque conciergerie et peuvent varier » et que « Les utilisateurs doivent consulter les conditions spécifiques de la conciergerie avant toute confirmation de réservation ». Le prix TTC du service indiqué sur le site internet <https://www.resto-reza.com/> peut donc être amenée à changer selon la conciergerie à laquelle il est fait appel. Le prix TTC du service n'est donc pas véritablement fourni au consommateur.
- Modalités d'exécution du contrat
- Modalités de paiement
- Droit de rétractation
- Durée du contrat et conditions de résiliation
- Durée minimale des obligations contractuelles du client
- Modalités de règlement des litiges : la possibilité de recourir à un médiateur n'est pas mentionnée.

D'autre part, le site <https://www.resto-reza.com/> indique qu'il ne collecte, n'enregistre ou n'utilise aucune donnée à caractère personnel alors que l'utilisateur doit indiquer sur un formulaire du site internet ses nom et prénom, adresse mail, numéro de téléphone et informations de sa carte bancaire pour pouvoir effectuer une réservation.

Le site internet <https://www.resto-reza.com/> ne comporte pas toutes les informations obligatoires relatives au traitement des données à caractère personnel des utilisateurs ayant recours à ses services, conformément aux articles 12 et 13 du Règlement général sur la protection des données (RGPD) :

- La base légale du traitement n'est pas mentionnée ;
- La finalité de la collecte des données n'est pas mentionnée ;
- Le caractère obligatoire ou facultatif du recueil des données à caractère personnel n'est pas mentionné ;
- Les destinataires des données à caractère personnel ne sont pas mentionnés ;
- Les durées de conservation des données à caractère personnel ne sont pas mentionnées ;
- Le droit de l'internaute d'introduire une réclamation auprès de la Cnil n'est pas mentionné.

Enfin, le site <https://www.resto-reza.com/> ne propose pas de fonctionnalité gratuite permettant à l'internaute de résilier électroniquement le contrat d'abonnement conclu, en violation de l'article L215-1-1 du Code de la consommation.

Le site internet <https://www.resto-reza.com/> ne comporte donc pas les informations obligatoires attendues au titre du Code de la consommation et du RGPD.

Enfin, le site internet <https://www.resto-reza.com/> fait également une utilisation non autorisée de la dénomination sociale associée à mon restaurant.

Une telle pratique constitue un acte de concurrence déloyale pouvant être sanctionné sur le fondement de l'article 1240 du Code civil, dans la mesure où un risque de confusion existe pour les tiers qui pourraient être amenés à penser que le site <https://www.resto-reza.com/> est associé à mon restaurant et qu'il s'agit de la plateforme de réservation associée à ce dernier.

Or, les conditions d'utilisation des services de SiteGround stipulent que : « Vous reconnaissez et acceptez que votre utilisation du/des Service(s) et de tout contenu client téléchargé, stocké, publié et affiché sur ou par l'intermédiaire du/des Service(s) soit conforme aux présentes CGU et à toutes les lois applicables ».

Le site internet <https://www.resto-reza.com/> viole donc les conditions générales de services de SiteGround dans la mesure où il est utilisé pour diffuser un contenu violant la loi nationale française.

Pour cette raison, le contenu associé à mon restaurant sur le site <https://www.resto-reza.com/> devrait donc être déréférencé : [Indiquer ici l'URL de la page de votre restaurant sur le site internet resto-reza.com].

Conformément à l'article 6 du Règlement 2022/2065 du Parlement Européen et du conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques dit « Digital Services Act », SiteGround, en tant qu'hébergeur du site internet <https://www.resto-reza.com/> n'est pas responsable des informations stockées sur les sites qu'il héberge à condition que l'hébergeur, « dès le moment où il en prend connaissance ou conscience, agisse promptement pour retirer le contenu illicite ou rendre l'accès à celui-ci impossible ».

Selon l'article 6 du même texte, les notifications réalisées via le mécanisme permettant à toute personne de signaler à l'hébergeur un contenu considéré comme illicite, « sont réputées donner lieu à la connaissance ou à la prise de conscience effective aux fins de l'article 6 de l'élément d'information spécifique concerné lorsqu'elles permettent à un fournisseur diligent de services d'hébergement d'identifier l'illégalité de l'activité ou de l'information concernée ».

La présente notification a donc pour effet de porter à la connaissance de SiteGround le caractère illégal du site <https://www.resto-reza.com/> et de rendre ainsi SiteGround conscient de ce caractère illégal.

Au regard des éléments visés ci-dessus, il vous est formellement demandé par la présente de procéder au déréférencement du contenu associé à mon restaurant sur le site <https://www.resto-reza.com/> accessible ici : [Indiquer ici l'URL de la page de votre restaurant sur le site internet resto-reza.com].

Je certifie penser, de bonne foi, que les informations et les allégations contenues dans mon signalement sont exactes et complètes.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations respectueuses.

[Indiquer votre nom et votre prénom] »

