



**Opiniones Verificadas**<sup>TM</sup>  
By Net Reviews

Este contrato está sujeto a la legislación francesa. Cualquier controversia relativa a la interpretación, ejecución o validez del presente Acuerdo, estará sujeto a la jurisdicción exclusiva del Tribunal de Comercio de Marsella.

## Aviso legal

### 1. Definiciones

Opiniones-Verificadas: Net review SAS, sociedad de responsabilidad limitada inscrita en el RCS de Marsella con el número 750 882 375, es a este título el proveedor informático de la solución de gestión y recopilación de opiniones de clientes.

Opiniones sobre los productos: es la nota y comentario, o evaluación registrada por el usuario sobre la calidad del producto o servicio comprado en una tienda online o página web.

Opinión sobre la web : es la nota y comentario o evaluación registrada por un usuario sobre la calidad del servicio prestado por la tienda online, en términos de atención al cliente y experiencia de la compra.

Acceso Cliente : panel de control reservado al Cliente de la solución, para acceder a las herramientas desarrolladas por Opiniones-Verificadas, de forma a integrar la Solución (basada en la recopilación, gestión de opiniones, moderación de los comentarios, acceso a las estadísticas). El Cliente debe conectarse a su cuenta personal mediante el menú "Acceso Cliente", creada durante su registro, utilizando un identificador (URL de la web) y una contraseña definida por el Cliente.

Base de datos de los Usuarios : los datos personales e información relativa a aquellos usuarios que han realizado una compra en la tienda online del Cliente, estos datos son recuperados con el objetivo de ser empleados por la solución, con plena autorización y conocimiento por parte del Cliente.

Campaña Adwords: sistema publicitario de Google, para crear anuncios o banners, orientados en función de palabras claves que son buscadas por el usuario de acuerdo a su comportamiento de navegación.

Certificat Opiniones-Verificadas: página web indexada por Google, propia a cada cliente sobre la que se muestra el total de opiniones de sus clientes, recopiladas a través de la solución. Esta página es accesible clicando en el Widget o clicando en la URL de dicha página web referenciada por el motor de búsqueda de Google.

Cientes : persona física o jurídica que utiliza los servicios de Opiniones-Verificadas para recopilar las opiniones de sus clientes sobre la calidad del servicio propuesto en la tienda online, de un producto, de su experiencia de compra o cualquier otra acción que pueda dar

lugar a una solicitud de opinión.

Datos personales : datos, según la Ley de Protección de Datos del 6 Enero de 1978 (modificado por el Decreto del 4 de noviembre de 1991 y la Ley de 6 de agosto 2004 aplicada por la Directiva 95/46/CE), permite designar o identificar directa o indirectamente a cualquier persona física.

Cuota o Plan : pago mensual por el uso de la Solución Opiniones-Verificadas, el cual corresponde al volumen de pedidos procesados por la solución mensualmente.

Internet : conjuntos de redes IT y telecomunicación interconectadas, de dimensión global, que permiten el acceso a los usuarios a herramientas, a través de servidores.

Producto: bien o servicio suministrado por un profesional.

ServicioE-commerce: oferta de bienes o servicios con acceso mediante Internet, gratuita o de pago.

Solución : servicios y soluciones informáticas para generar, gestionar, comprobar la fiabilidad y permitir la publicación de las opiniones de compradores reales que han efectuado una compra en una tienda online.

Widgets : diseñados y creados por Opiniones-Verificadas, con el objetivo de publicar las valoraciones generales obtenidas por los Clientes mediante la recopilación de los comentarios.

Usuarios : personas o entidades que han comprado un bien o servicios en una tienda online o hecho uso de un servicio propuesto por la tienda online.

## **2. Objeto del contrato**

SAS Net Reviews (en lo sucesivo, «Opiniones-Verificadas») es una empresa francesa que tiene como actividad la programación informática. Ha desarrollado una solución innovadora para recopilar opiniones del Consumidor para cualquier Cliente que ofrezca Productos de pago o gratuitos, y así aumentar su visibilidad y su posicionamiento SEO en Internet.

Opiniones-Verificadas ofrece, con este fin, diferentes ofertas en función de las necesidades de sus clientes.

El objetivo de este contrato es proporcionar una solución para la recopilación y visualización de las opiniones del consumidor y determina las condiciones a continuación.

Estos términos y condiciones generales pueden ser complementados por condiciones específicas que aparecen en la orden de pedido, el contrato o más generalmente cualquier otro documento que establezca el acuerdo de las partes. Formarán, junto con las presentes condiciones, un conjunto indivisible. Las condiciones particulares prevalecerán sobre todas las cláusulas o indicaciones contrarias que puedan derivarse de las presentes condiciones generales

## **3. Entrada en vigor y duración del contrato**

Para beneficiarse de la Solución, el Cliente debe cumplimentar un formulario de suscripción on-line en la página <http://www.opiniones-verificadas.com/>. Para que su suscripción sea válida, deberá proporcionar todos los datos solicitados, que deberán ser sinceros y exactos. Cualquier modificación de los datos facilitados debe comunicarse inmediatamente a Opiniones-Verificadas.

Al solicitar la suscripción, el Cliente declara conocer las presentes condiciones generales y las acepta de forma íntegra sin excepciones. La suscripción conlleva la adhesión plena y completa a las mismas.

Opiniones-Verificadas ofrece varias tarifas en función del volumen de Opiniones tratadas al mes. Para qué Opiniones-Verificadas pueda aconsejar al cliente sobre la fórmula que más parezca adaptarse a su actividad, este último debe indicarle el volumen de sus pedidos, así como su precio medio.

La elección de la Fórmula y la suscripción de la oferta son en última instancia responsabilidad del Cliente, y bajo la exclusiva responsabilidad de este último, que reconoce expresamente.

El contrato entrará en vigor una vez que el Cliente se haya suscrito en el sitio web.

La oferta puede ser suscrita para una duración indeterminada o determinada.

En el primer caso, podrá ser rescindido en todo momento por el cliente, quien deberá notificar a Opiniones-Verificadas mediante carta certificada con acuse de recibo. En adelante, cualquier cantidad procedente de Opiniones-Verificadas con arreglo a la fórmula suscrita por el cliente seguirá siendo propiedad de Opiniones-Verificadas.

Si el contrato se suscribe por un período específico, se especificará en el formulario de pedido. Se renovará por la misma duración mediante renovación tácita, a menos que sea rescindido por una u otra de las partes mediante carta certificada con acuse de recibo con un preaviso de 30 días naturales.

En ausencia de condiciones especiales establecidas entre las Partes que prevean un período fijo, el contrato será de duración indefinida.

En cualquier caso, cada parte tendrá derecho a rescindir unilateralmente el contrato en cualquier momento en caso de incumplimiento grave por parte de la otra parte de cualquiera de las obligaciones contraídas, después del envío por correo certificado con acuse de recibo de una notificación formal que no fuese entregada.

Además, también puede rescindir en caso de cese de actividad de una u otra de las partes, debiendo la parte interesada notificarlo a la otra parte por carta certificada con acuse de recibo.

## **4. Servicios de Opiniones-Verificadas**

### **4.1. Instalación de la solución**

La solución puede ser instalada de varias maneras:

A través de módulos desarrollados por Opiniones-Verificadas compatibles con la mayoría de las soluciones de comercio electrónico (Prestashop, Magento, etc, sin que esta lista sea exhaustiva)- Mediante una aplicación denominada "API", permitiendo una integración perfecta de la Solución en el sistema informático del Cliente

Es responsabilidad del cliente la instalación de la Solución. Opiniones-Verificadas ofrece soporte para una fácil integración. Para ello el Cliente dispone de un documento explicativo, y de un equipo técnico para resolver cualquier consulta y/o intervenir a distancia para instalar el módulo o la API en su sistema.

El cliente será considerado, en cualquier caso, el único responsable de cualquier mal funcionamiento de la Solución resultante de una instalación incorrecta.

#### 4.2. Prestación de la Solución

El propósito del servicio de Opiniones-Verificadas es poner a disposición la Solución y permitir su utilización.

La Solución comprende múltiples funcionalidades y prestaciones que tiene asociadas:

- La recopilación de opiniones relativas a la calidad de los productos y/o de los servicios del Cliente.
- La difusión y visualización de las opiniones por parte colaboradores (Google, Bing, otras sociedades comerciales).
- La indexación en motores de búsqueda de los Testimonios de Opiniones-Verificadas,
- La creación y puesta a disposición de Widgets.

El funcionamiento de la recopilación de opiniones de Consumidores es el siguiente: cada pedido efectuado por un Consumidor da lugar a una solicitud de opinión enviada a la dirección de correo electrónica que el Cliente haya dado a Opiniones-Verificadas.

Ya sea para Opiniones de Cliente o para Opiniones de Producto, las opiniones recopiladas por Opiniones-Verificadas se corresponden con una nota en forma de estrellas de 1 a 5, acompañada de un comentario.

Todas las opiniones y comentarios se almacenan y quedan accesibles en el Back Office del Cliente y en los servidores de Opiniones-Verificadas.

Por otra parte, Opiniones-Verificadas ha establecido una asociación con Google. Esto permite principalmente mostrar automáticamente la evaluación del Cliente junto al enlace URL de su sitio web cuando este último lleve a cabo una Campaña de Adwords, siempre que haya obtenido una nota media y mínima de 3,5 sobre 5.

De manera general, Opiniones-Verificadas se reserva la posibilidad de concertar acuerdos con sociedades comerciales, y sobre todo con motores de búsqueda como Google o Bing, con el objetivo de mostrar las Opiniones de los clientes o indexar su declaración de Opiniones-Verificadas, a lo que accede el cliente.

El Cliente queda expresamente informado de que únicamente los colaboradores deciden y controlan la inserción de su evaluación en cuanto a las estrellas y el número de opiniones

recopiladas. Exclusivamente a modo indicativo, se especifica que éstas serán visibles en un plazo de 2 a 4 semanas de media. Opiniones-Verificadas no será en ningún caso responsable de las condiciones ni retrasos relativos a la visualización de la evaluación del Cliente por parte de sus colaboradores.

Opiniones-Verificadas no será responsable de defectos de visualización o de mala visualización de las opiniones de los Consumidores, ya que los asociados tienen sus propias normas de visualización. Opiniones-Verificadas solo pretende asegurar la correcta transmisión de opiniones, comentarios y notas recopiladas por su Solución.

El Cliente dispone asimismo de la posibilidad de encuestar a los Consumidores sobre asuntos precisos por medio de preguntas. El funcionamiento de esta opción es idéntico al funcionamiento de la solicitud de Opiniones de Cliente u Opiniones de producto. Las preguntas adicionales a los Consumidores se incorporarán en las solicitudes enviadas por correo electrónico.

#### 4.3. Puesta a disposición de Widgets

Opiniones-Verificadas ofrece distintos modelos de Widgets para todas las secciones de la página web del Cliente para resaltar su calificación general y el último comentario recibido de un Consumidor. El Widget hace que aparezca la marca de Opiniones-Verificadas. Opiniones-Verificadas ofrece dos tipos de Widgets: Widgets fijos y Widgets flotantes. Los primeros deben integrarse en la carta gráfica del Cliente.

La elección, la integración y el mostrar el Widget son responsabilidad única y total del Cliente. Opiniones-Verificadas declina toda responsabilidad si la representación visual del Widget en la página web del Cliente difiere de la creada y puesta a disposición por Opiniones-Verificadas.

En caso de que el cliente desee modificar el diseño del Widget ofrecido por Opiniones-Verificadas, Opiniones-Verificadas le proporcionará un enlace URL para crear su propio Widget e informarle en tiempo real de su número de Opinión de Cliente y su calificación media.

Estará terminantemente prohibido que el cliente siga utilizando, de cualquier modo, el Widget tras la suspensión de la cuenta o del contrato. Cualquier uso incorrecto implicará automáticamente la aplicación de una penalización de 100 euros por día de infracción detectada y por página web (URL), sin perjuicio de los daños y los intereses que Opiniones-Verificadas solicitaría en compensación por el daño sufrido.

#### 4.4. Puesta a disposición de los Testimonios de Opiniones-Verificadas

Opiniones-Verificadas pone a disposición del Cliente una página web, referenciada por los motores de búsqueda, mediante la cual todos los usuarios de Internet pueden consultar Opiniones de Consumidor del Cliente que tienen menos de un año de antigüedad.

Esta página no puede ser referenciada por los motores de búsqueda, a petición del Cliente, si hace una utilización exclusivamente interna para su empresa de las Opiniones de Consumidor recopiladas.

#### 4.5. Moderación

Al Cliente se le informa de la recopilación y de la presencia de opiniones negativas de los Consumidores. Las opiniones que se consideren negativas se representan como notas similares o inferiores a 2. Se puede acceder fácilmente a estas opiniones desde su Back Offices dentro de una categoría nombrada «Opiniones en moderación».

Por medio de su Back Office, el Cliente podrá ponerse en contacto y responder a los Consumidores que hayan dejado un comentario y una nota, independientemente de que sean positivos o negativos. La respuesta dada por el Cliente se hace pública a través del Testimonio de Opiniones-Verificadas del Cliente. El Consumidor recibirá un correo electrónico para estar al tanto de todo mensaje enviado por el Cliente.

El Consumidor podrá responder, pero no podrá modificar su nota. Por su parte, el Cliente será informado de los mensajes que han dejado sus Consumidores. Estas réplicas serán visibles para los internautas.

La respuesta dada por el Cliente se hace pública a través del Testimonio de Opiniones-Verificadas del Cliente. No puede modificar su nota.

Las réplicas serán visibles para los Internautas, a menos que el Cliente haya ocultado las réplicas de la conversación desde su Back Office.

Este proceso ofrece al Cliente la opción de solicitar explicaciones cuando una nota o un comentario le parezcan injustificados y, por tanto, de tener un derecho a respuesta.

Opiniones-Verificadas no interferirá en ningún caso en la relación existente entre el Cliente y el Usuario.

#### 4.6. Estadísticas

El Cliente tiene acceso, a través de su Back Office, a las estadísticas e informes generados por Opiniones-Verificadas de las opiniones recopiladas.

### **5. Condiciones económicas**

#### 5.1 Tarifas

Opiniones-Verificadas ofrece varias tarifas en función del volumen de Pedidos, del número de opiniones que tenga que procesar la Solución y del precio medio de los Pedidos (para una cesta superior a 300 euros, se aplicará un aumento sobre el precio del abono).

Las tarifas se indican en la página web <https://www.opiniones-verificadas.com/> dentro de la sección «Tarifas».

En caso de sobrepasar dicho volumen, el Cliente pagará un suplemento por cada opinión adicional, que variará en función de la Fórmula elegida y el precio medio de los Pedidos. Esta suma suplementaria se añadirá a la tarifa inicial de la fórmula.

El pago de la Fórmula y del precio relativo a las opiniones suplementarias, llegado el caso, se efectuará por adeudo directo de forma mensual.

Generalmente, Opiniones-Verificadas se referirá únicamente a la información proporcionada por el Cliente, para aconsejarle una Fórmula que se corresponda con sus necesidades. Estas serán comunicadas a la discreción y bajo la responsabilidad del cliente, que es el único gestor de su actividad y de las necesidades de esta, y Opiniones-Verificadas no se inmiscuirá en la actividad de su cliente. Opiniones-Verificadas no se responsabiliza por la falta de asesoramiento en el caso de que las informaciones ofrecidas por el Cliente resulten inexactas o incompletas, o incluso en el caso de que los Pedidos realmente tratados sean superiores o inferiores a los estimados o anunciados.

La Fórmula incluye la provisión de un paquete de servicios y prevé, como contrapartida, una remuneración fija y global a Opiniones-Verificadas desde el momento en el que al menos uno de estos servicios se proporcione.

La factura se generará automáticamente en cada débito y el Cliente podrá descargarla libremente conectándose a su Back Office o recibiendo la por correo electrónico si especifica una dirección de correo electrónico en su Back Office.

La fecha del primer débito se fijará según las condiciones particulares.

Opiniones-Verificadas no acepta pagos mediante cheque. En caso de pago por transferencia se hará una mejora de precio del 20 %.

Todo pago efectuado a título de la Fórmula suscrita seguirá siendo adquirido por Opiniones-Verificadas. No podrá solicitarse ningún reembolso pro rata temporis por la rescisión del presente contrato o por cualquier causa.

En caso de que el Cliente no respete sus obligaciones de pago, Opiniones-Verificadas tendrá el derecho de suspender el acceso a su cuenta personal y de dejar de ofrecer sus prestaciones.

Si el Cliente no regulariza este incidente de pago, el contrato presente será anulado y su cuenta será borrada definitivamente.

## 5.2. Periodo de prueba

Opiniones-Verificadas puede proponer una prueba gratuita al Cliente. En tal caso, las condiciones de la misma, principalmente su duración, se especificarán por escrito en el momento de la suscripción.

Se recuerda que, desde la suscripción, el Cliente, se beneficie o no de una prueba gratuita, debe respetar las presentes condiciones generales y condiciones específicas estipuladas.

## **6. Obligaciones y responsabilidad de Opiniones-Verificadas**

### 6.1. Puesta a disposición y funcionamiento de la Solución

Se considerará que los servicios de Opiniones-Verificadas están cumplidos desde la puesta a disposición de la Solución. Opiniones-Verificadas tiene la única obligación de permitir la

utilización al Cliente. No será responsable de ningún fallo de instalación o de utilización responsable de éste último.

Opiniones-Verificadas se compromete a implementar todos los cuidados, medios y acciones necesarios para la calidad y continuidad de su Solución. Solo está sujeta a una obligación de medios.

Dicha Solución opera desde un sistema técnico complejo con ciertos parámetros que pueden estar más allá del control de Opiniones-Verificadas. Sus servicios se prestan por medio de una infraestructura dedicada que utiliza los recursos de la red de Internet.

Por lo tanto, se advierte al Cliente de que los riesgos técnicos pueden afectar a esta red y causar ralentizaciones o falta de disponibilidad, lo que imposibilitaría la conexión. Opiniones-Verificadas no puede garantizar el acceso permanente a su sitio web. No se hace responsable de las dificultades de acceso a su sitio web debido a las perturbaciones de la red de Internet.

Opiniones-Verificadas se reserva el derecho de suspender temporalmente el acceso a su Solución por razones de necesidad relacionadas con el funcionamiento de su infraestructura, en particular para garantizar el mantenimiento de sus servidores.

En el caso de una infracción de seguridad observada por Opiniones-Verificadas, que pueda comprometer seriamente la seguridad de la Solución y la Base de Datos del Consumidor, se podrá proceder, sin previo aviso, a una interrupción temporal de sus servicios para remediar el fallo de seguridad tan pronto como sea posible.

## 6.2. Procedimiento de recopilación

Opiniones-Verificadas se compromete, en el momento de la recopilación, a no seleccionar los Consumidores en función de su tipo o frecuencia de compras. Todos los consumidores serán encuestados.

Cada opinión está vinculada a un autor contactable.

La presentación de opiniones tiene un límite temporal de 3 meses tras la invitación enviada por correo electrónico.

Opiniones-Verificadas dispone en su base de datos de elementos que le permiten identificar al Consumidor y atestiguar su acto de consumo.

## 6.3. Proceso de identificación del autor de la opinión

La solución de Opiniones Verificadas se basa en la recopilación de opiniones según los Pedidos. Las solicitudes de opiniones procedentes de los Clientes están por ende vinculadas a una experiencia de consumo y a un Consumidor claramente identificado. La identificación se puede realizar por correo electrónico, teléfono o cualquier otro medio que permita ponerse en contacto directo con el Consumidor.

## 6.4. Contenido y control de las opiniones y de los comentarios recopilados



Opiniones-Verificadas en un tercero de confianza. Garantiza una total transparencia para con los Clientes y los Consumidores.

Se recuerda expresamente que el contenido de los comentarios no debe contravenir las leyes ni las regulaciones vigentes.

No interviene de ninguna manera en la relación existente entre el Cliente y el Consumidor. De ninguna manera se puede achacar su responsabilidad en el caso de que los consumidores no respondan a las solicitudes de opiniones, o en el caso de una disminución en el número de visitantes, una disminución en los pedidos, o la aparición de un problema con la publicación de una opinión negativa o la ejecución de un Pedido.

Opiniones-Verificadas verifica la fuente de las opiniones generadas, en particular por medio de la dirección IP identificada.

Sin embargo, no puede garantizar un funcionamiento perfecto de su sistema de evaluación, debido a los riesgos inherentes a él, y en particular a los riesgos de intrusión, desviación, virus y fraude presentes en una computadora y sistema digital.

#### 6.5 Exclusiones y limitaciones de responsabilidad

Opiniones-Verificadas se exime de cualquier responsabilidad hacia el Cliente por el funcionamiento de la Solución en caso de que el equipo informático de este último resulte obsoleto, defectuoso o insuficiente.

La configuración informática del Cliente es su exclusiva responsabilidad.

La configuración informática mínima requerida es la existencia de una conexión a Internet y soporte informático para acceder a ella.

Opiniones-Verificadas no se hace responsable de ningún mal funcionamiento en caso de que el Cliente haya proporcionado información incorrecta o incompleta.

Lo mismo sucederá en los siguientes supuestos:

- uso anormal de la Solución o de suministros no adaptados;
- error de manipulación del Consumidor;
- intervención de un tercero no autorizado por el Cliente para proceder a la reparación de la Solución;
- desinstalación de la Solución;
- no utilización o utilización parcial de la Solución;

De forma general, Opiniones-Verificadas no se responsabiliza en ningún grado en caso de que no exista la posibilidad de acceso a su Solución causada por un evento exterior e independiente de su voluntad.

Opiniones-Verificadas no se responsabilizará de la inserción por los motores de búsqueda de la nota global del cliente y del número de opiniones reunidas, ni tampoco de la referenciación del sitio web del Cliente por los mismos.

En resumen, Opiniones-Verificadas no se responsabilizará en ningún caso de daños indirectos sufridos por el Cliente, que pudieran surgir como consecuencia o en ocasión de la ejecución del presente Contrato y siguientes.

Los daños indirectos incluyen, entre otros, la pérdida de ganancias o beneficios, la pérdida de datos, la pérdida de oportunidades, los daños comerciales, las consecuencias de las reclamaciones o reclamaciones de terceros contra el Cliente.

## 6.6. Proceso de moderación

### *6.6.1. Principios*

El objetivo de la moderación es garantizar que el contenido recopilado cumpla con estos Términos y Condiciones Generales, así como con las condiciones generales de Uso del sitio, con el fin de publicar, rechazar o eliminar este contenido.

Todos los interesados y las acciones relacionadas con la moderación son identificados y trazables.

Opiniones-Verificadas también usa la moderación posterior humana.

### *6.6.2. Funciones y medios de los moderadores*

La moderación se lleva a cabo mediante herramientas informáticas y/o personas humanas que generalmente se designan como moderadores.

Las capacidades requeridas y los medios necesarios de la persona que ocupe la función de moderador son:

- dominar perfectamente la lengua en la que está redactada la opinión;

Este dominio debe haberse validado objetivamente antes de la incorporación y debe ser equivalente a un nivel de «Maestría» del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (nivel C2 del MCER);

- acceder a la totalidad del contenido de la opinión del Consumidor que ha sido recopilada;
- acceder a todos los elementos relativos a la identidad del autor recopilados tras la presentación de la opinión para poder, si se da el caso, ponerse en contacto con el autor;
- acceder a toda la información relacionada con el historial de presentación de opiniones (cantidad de presentaciones de la misma opinión después del rechazo inicial);
- acceso al histórico de la información sobre el autor (número de opiniones publicadas, tema de opiniones previas);
- poder confiar - de manera rastreable - la moderación de una opinión del consumidor a otro moderador;

### *6.6.3. Moderación a priori*

#### Moderación automatizada a priori

Opiniones-Verificadas dispone de un sistema de moderación automatizado a priori, que permite evitar la publicación del siguiente contenido:

- contenido textual ilegal, que contenga palabras groseras, injuriosas o discriminantes;
- un contenido inteligible;
- datos personales;

#### Moderación humana a priori

Además del sistema de moderación automática anterior, Opiniones-Verificadas puede tener un sistema de moderación humana bajo demanda.

Este sistema de moderación humana a priori permite evitar la publicación de opiniones que no son publicables.

#### *6.6.4. Plazo de moderación de la opinión del consumidor*

Opiniones-Verificadas se compromete a respetar un mismo plazo de moderación para el conjunto de las opiniones.

Este será automáticamente fijado a D+7.

En determinados casos este plazo podría extenderse a D+14, D+21 o D+30 (plazo máximo).

#### *6.6.5. Moderación a posteriori*

#### Moderación humana a posteriori

Como complemento al sistema de moderación a priori, Opiniones-Verificadas dispone de un sistema de moderación humana a posteriori.

Este sistema permite rechazar la petición de opiniones que cumplan los motivos de rechazo de opiniones de Consumidores.

#### Moderación a posteriori y derecho de retirada del autor

Opiniones-Verificadas se compromete a retirar una opinión tras la solicitud del autor.

La opinión quedará de todas formas registrada en la base de datos de Opiniones-Verificadas.

El autor de una opinión publicada no puede pedir la modificación de la misma.

Él solamente puede ejercitar su derecho a solicitar la retirada y la redacción de una nueva opinión.

Cuando se produce un cambio de propietario o un cambio en las características sustanciales de un producto o servicio, Opiniones-Verificadas puede eliminar y archivar las opiniones previas a dicho cambio.

Opiniones-Verificadas se compromete a mantener un historial de todas las opiniones eliminadas en sus bases de datos.

#### *6.6.6 Edición y modificación*

Opiniones-Verificadas no modificará ni eliminará el contenido de una Opinión del Consumidor. Opiniones-Verificadas no puede:

- corregir las faltas de ortografía incluidas en una opinión;
- cambiar el pseudónimo de un miembro;
- ocultar una parte del texto de la opinión;
- modificar la nota.

En raras ocasiones, los nombres y números de teléfonos facilitados en las opiniones podrán reemplazarse por estrellas con el fin de respetar la confidencialidad de los datos.

### 6.7 Criterios de publicación y restitución

#### *6.7.1 Restitución de las opiniones*

Opiniones-Verificadas muestra todas las opiniones, ya sean positivas o negativas, siempre que no hayan sido rechazadas durante el proceso de moderación. Opiniones-Verificadas no realiza ninguna selección de las opiniones que publica.

Opiniones-Verificadas muestra las opiniones de forma cronológica de más reciente a más antigua en función de la fecha de consignación de la opinión.

Opiniones-Verificadas restituye las opiniones en su totalidad.

Opiniones-Verificadas muestra para cada opinión, como mínimo, la siguiente información:

- la fecha y la hora de la publicación de la opinión;
- la fecha de la consumición;
- el nombre y la primera letra del apellido del autor.

También puede mostrar:

- el Producto comprado;
- el lugar de compra o de la interacción.

Opiniones-Verificadas puede mostrar bajo cada opinión el derecho de respuesta del representante del producto o servicio evaluado. Opiniones-Verificadas no agrega ninguna nota ni pondera ninguna nota. Opiniones-Verificadas muestra de forma transparente la nota media a cada uno de sus clientes. La nota se obtiene con el siguiente cálculo:

- Calculamos la media, con cinco decimales, de todas las notas de las opiniones publicadas.
- Para obtener una nota sobre 5: esta media, con cinco decimales, se redondea a una cifra con un único decimal.

- Para obtener una nota sobre 10: esta media, con cinco decimales, se multiplica por dos y se redondea a continuación a una cifra con un único decimal.

Opiniones-Verificadas restituye a los usuarios de Internet las Opiniones de Cliente recopiladas durante un período de 1 año continuo.

Las Opiniones de Clientes, el número de opiniones, así como la calificación media se calculan para este mismo periodo y publicados desde la página de Testimonios.

#### *6.7.2. Notificación de una opinión con contenido ilícito o inapropiado.*

Opiniones-Verificadas permite la notificación de una opinión ilícita o inapropiada. Esta notificación puede llevarse a cabo a través de la dirección: moderación @opiniones-verificadas.com o también desde la Página de Testimonios del Cliente.

#### *6.7.3. Derecho de respuesta del Cliente*

Opiniones-Verificadas concede al representante del producto o al servicio evaluado la posibilidad de responder en cualquier momento a una opinión recibida a través del Back Office del cliente. Entonces puede:

- dar su versión de los hechos (con la posibilidad de depositar documentos adjuntos);
- agradecer al consumidor por su contribución - dar elementos de respuesta a cuestiones presentes en el comentario;
- indicar los cambios eventuales introducidos en el producto o servicio desde la redacción de la opinión.

Las respuestas se publican debajo de las opiniones pertinentes.

#### *6.7.4. Pérdida del derecho a depositar una opinión para el autor de la opinión declarada como ilícita o inapropiada tras moderación*

En caso de identificación de un autor que ha presentado una o varias opiniones reconocidas como ilícitas o inapropiadas después de la moderación, Opiniones-Verificadas dará por terminada la posibilidad de presentar una opinión para este consumidor y eliminará todas las opiniones relacionadas con este último. Tendrá que atenerse particularmente a las siguientes obligaciones:

## **7. Obligaciones por parte del Cliente**

### 7.1. Aprobación de las valoraciones

El Cliente debe aceptar todo tipo de evaluaciones tras un Pedido. Cabe la posibilidad de rechazarlas y responderlas si parecen injustificadas.

El Cliente no debe de ninguna manera generar evaluaciones falsas a través de pedidos falsos, comentarios falsos o cualquier otra manipulación. Tampoco debe evitar las evaluaciones negativas al desviar la funcionalidad de la Solución. Si es necesario, Opiniones-Verificadas puede iniciar procedimientos contra él, además de la opción de rescindir su contrato.

Se le aplicará una multa de 100 euros por cada aviso falso, sin perjuicio de los daños e intereses que pudiera reclamar Opiniones-Verificadas en compensación por su daño.

## 7.2. Seguridad de acceso y contraseña

El Cliente es responsable por el uso y confidencialidad de su nombre de cuenta y contraseña. Debe asegurarse que sólo él tiene acceso a su cuenta y autorizar en su caso, cualquier otra persona bajo su responsabilidad. Debe tomar todas las precauciones y medidas necesarias para proteger de terceros que puedan tener acceso momentáneamente a su cuenta, evitando intrusiones no deseadas en su Back Office.

Deberá informar inmediatamente a Opiniones-Verificadas en el caso de constatar un problema de seguridad, causada por la divulgación voluntaria o involuntaria de su nombre de usuario y contraseña, para que Opiniones-Verificadas pueda tomar de inmediato las medidas necesarias para resolver el fallo de seguridad.

En caso de pérdida o mal uso de nombre de la cuenta y contraseña, es implementado el procedimiento de envío de un nuevo nombre de cuenta y contraseña. Este procedimiento está disponible en nuestra página web <http://www.opiniones-verificadas.com/> en el apartado "Acceso Cliente".

El cliente debe ser considerado responsable de las consecuencias que puedan derivarse del uso de su nombre de cuenta y contraseña por parte de terceros. Por lo que deberá responder por la acción de recuperación y divulgación de los datos de los Usuarios, realizada desde su cuenta.

## 7.3. Acceso la web del Cliente

El Cliente es responsable del acceso a su web. Deberá tomar todas las medidas necesarias para mantener este acceso confidencial, incluyendo el pago por la conexión a Internet, sin la cual no es posible el acceso a la Solución.

## 7.4. Propiedad y uso de las opiniones

### *7.4.1. Derechos de propiedad sobre los comentarios*

El Consumidor cede al Cliente de forma gratuita los derechos de propiedad de los comentarios, de tal forma que el Cliente será el único propietario de los comentarios generados por la Solución. Los derechos asignados al Cliente en las opiniones incluyen, en particular, el derecho perpetuo, transferible, irrevocable y sublicenciable en beneficio de terceros para (a) usar, reproducir, modificar, adaptar, traducir, distribuir, publicar, crear trabajos derivados, mostrar públicamente y poner a disposición avisos en cualquier parte del mundo en cualquier medio y cualquier medio, presente o futuro; y (b) utilizar los datos personales del consumidor que se proporcionaron cuando se envió la opinión.

El consumidor conserva sin embargo el derecho de pedir la retirada de su opinión si así lo desea.

Tras su solicitud, recibirá una notificación por correo electrónico en la que se le notificará que se ha retirado su opinión y una nueva solicitud de evaluación.

El Consumidor reconoce y acepta que las opiniones publicadas no son confidenciales ni privadas.

El Cliente puede utilizarlos libremente, principalmente para fines comerciales. Deberá informar a sus Consumidores.

Si el Cliente no respeta sus obligaciones, principalmente la liquidación de sus facturas, Opiniones-Verificadas pasará a ser el propietario de estos comentarios.

#### *7.4.2. Derechos de uso de los comentarios por Opiniones-Verificadas y sus colaboradores*

El Cliente concede gratuitamente a Opiniones-Verificadas, el derecho de utilización de los comentarios sobre los medios de difusión de Opiniones-Verificadas y los de sus socios (mediante una licencia), especialmente el derecho de representar, reproducir y difundir los comentarios públicamente en y/o desde los sitios internet y aplicaciones de Opiniones-Verificadas y de sus socios (mediante una licencia). Estos derechos son concedidos mientras dure la relación comercial entre el Cliente y Opiniones-Verificadas y para todo el mundo.

#### 7.5. Compromiso de colaboración

El Cliente notificará inmediatamente a Opiniones-Verificadas de cualquier cambio de actividad. El Cliente se compromete además a informar de cualquier anomalía respecto al uso de la Solución.

De forma general, el Cliente se compromete a cooperar con Opiniones-Verificadas, con el fin de proporcionar, a la mayor brevedad, cualquier información y documento necesario y solicitado por Opiniones-Verificadas para el desempeño de sus servicios. Se compromete a comunicar espontáneamente cualquier información y documentos necesarios para el cumplimiento de este contrato.

#### 7.6. Suspensión o supresión de la cuenta personal

Opiniones-Verificadas tendrá derecho a suspender sus servicios si el Cliente no respetase alguna de sus obligaciones, durante el tiempo que tardase en resolverse la disputa de forma amistosa o judicial.

Queda estrictamente prohibido al Cliente, a partir de la suspensión o eliminación definitiva de su cuenta, utilizar los servicios o funcionalidades asociadas a la Solución, con excepción de la publicación de las opiniones recolectadas. También se prohíbe citar de cualquier forma el nombre de Opiniones-Verificadas o utilizar cualquier elemento gráfico, cualquier representación visual relacionada con Opiniones-Verificadas y sus servicios. De lo contrario, será automáticamente responsable del pago de una multa de 100 euros por día de infracción constatada.

#### 7.7. Retrasos de pago

En caso de retraso en el pago de una factura y de conformidad con las disposiciones de los artículos L441-6 y D441-5 del Código de Comercio francés, se aplicarán sanciones por mora de un importe igual al tipo de interés aplicado por el Banco Central Europeo a su operación de refinanciación más reciente más 10 puntos porcentuales, además de una indemnización por

recobro de 40 euros.

## **8. Obligaciones y compromisos del Consumidor**

Los consumidores que dejen un comentario deberán respetar las siguientes condiciones para poder expresar una opinión:

- ser una persona física;
- no estar en situación de conflicto de intereses;
- haber consumido personalmente el producto o servicio por el cual expresa su opinión.

El Cliente deberá asegurarse de que respeta estas condiciones.

El Consumidor podrá ser contactado de nuevo para llevar a cabo verificaciones.

## **9. Propiedad intelectual**

### 9.1. Derechos de Opiniones-Verificadas

Opiniones-Verificadas garantiza los plenos derechos de propiedad intelectual para el uso de la Solución, Widgets y la marca " Opiniones-Verificadas ". Garantiza a este respecto que los servicios ofrecidos no constituyen una infracción o perjuicio a una obra ya existente, de cualquier tipo.

Bajo estas condiciones, Opiniones-Verificadas garantiza al Cliente contra cualquier acción de infracción su contra, de la parte de cualquier persona que reclame un derecho de propiedad intelectual sobre los servicios proporcionados por Opiniones-Verificadas o widgets, del nombre " Opiniones-Verificadas " o del software alojado a disposición del Cliente

Se recuerda que Opiniones-Verificadas pone a disposición del Cliente un software únicamente para los fines del presente acuerdo y según los términos indicados en el presente. Lo mismo puede decirse de los diseños y de la marca " Opiniones-Verificadas "

El uso no puede ser considerado como una cesión en el sentido del Código de la propiedad intelectual de cualquier derecho de propiedad intelectual a beneficio del Cliente. La inscripción a la solución no otorga ningún derecho de propiedad intelectual sobre el software, diseños y marca, permaneciendo propiedad única y exclusiva de Opiniones-Verificadas. El Cliente se compromete a respetar los derechos de Opiniones-Verificadas.

### 9.2. Condiciones de uso de la Solución y prohibiciones

Está prohibido oficialmente que el Cliente intervenga o haga intervenir a un tercero en la Solución. Se compromete a utilizar los datos relacionados con la Solución puesta a su disposición solamente para sus propias necesidades y para las únicas finalidades establecidas en el presente contrato, lo cual excluye, expresamente la posibilidad de:

- reproducir de forma permanente o temporal la solución de software puesta a su disposición, en todo o en parte, por cualquier medio y en cualquier forma, incluso durante la carga, visualización, ejecución o almacenamiento del software - traducir, adaptar, organizar o modificar la solución de software, exportarla, fusionarla con otras aplicaciones informáticas, hacer cualquier copia de la totalidad o parte de la solución



de software, modificar (incluida la descompilación), modificar, adaptar (incluida la traducción), organizar y más generalmente modificar toda o parte de la solución de software.

Se compromete, en particular, a procesar, distribuir, descargar o transmitir a través de la Solución únicamente información y datos cuya explotación no infrinja ningún derecho de propiedad intelectual o industrial o cualquier otro derecho privado, o no constituya la comisión de una infracción penal.

El Cliente se compromete a no transmitir a través de la Solución ningún contenido que contenga virus informáticos o cualquier otro código, archivo o programa diseñado para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad de cualquier software, computadora o herramienta de telecomunicación, sin que esta enumeración sea limitante.

## **10. Tratamiento de los datos personales**

Particularmente preocupadas por las problemáticas asociadas al respeto de la confidencialidad y por la protección de los Datos Personales, las Partes pretenden definir, con arreglo a la presente cláusula:

- Las condiciones, los medios y las finalidades en las cuales Opiniones Verificadas efectúa, en nombre del cliente, las operaciones de tratamiento de los Datos personales de los Consumidores, definidos a continuación (art. 9.1)

- Las condiciones, los medios y las finalidades en los cuales Opiniones Verificadas efectúa las operaciones de tratamiento de los Datos personales del Cliente (art. 9.2)

Y ello, de conformidad con la reglamentación en vigor aplicable al tratamiento de datos de carácter personal y, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 (RGPD)

### 10.1 Tratamiento de los Datos personales de los Consumidores

#### *10.1.1 - Descripción del Tratamiento*

Para que la Solución objeto del presente Contrato pueda funcionar y, sobre todo, que las Opiniones de los Consumidores puedan ser recopiladas de conformidad con la norma Afnor NF Z74-501 y estar visibles en Internet, el Cliente tiene que recabar y recopilar necesariamente algunos de los Datos personales de los Consumidores.

En efecto, la empresa Opiniones Verificadas podrá recopilar, en las condiciones establecidas en el artículo 6 de las presentes, Opiniones relativas a la calidad de los productos y/o los servicios del Cliente, solo después de haber recibido la Base de datos de los Consumidores, que contienen dichos Datos.

De este modo, el Cliente deberá proporcionar a Opiniones Verificadas, por cada Consumidor, los siguientes Datos personales:

- Apellido
- Nombre
- Dirección de correo electrónico
- Fecha y referencia del Pedido
- Fecha y lugar de compra en caso de Compra en una de las tiendas físicas de nuestros Clientes
- Nombre y referencias internas e internacionales (GTIN / ISDNF) del Producto encargado

En el momento del depósito de una Opinión y, si procede, durante el proceso de moderación y para el funcionamiento del módulo "Preguntas/Respuestas", Opiniones Verificadas recopilará, en nombre del Cliente, los siguientes Datos complementarios:

- Las puntuaciones asignadas por el Consumidor a su experiencia de consumo
- Sus comentarios y observaciones sobre su experiencia de consumo
- La fecha y hora del depósito de la Opinión
- La/s respuesta/s del Consumidor al/a los comentario/s del Vendedor asociado respecto a una Opinión
- La/s respuesta/s de los Consumidores a las preguntas hechas por los Internautas en la página web del Cliente

Los Datos del Consumidor hechos públicos por la publicación de una Opinión o por la respuesta a una pregunta de un Internauta se limitarán a los Datos siguientes:

- Nombre
- Primera letra del nombre apellido
- Notas y comentarios
- Fecha y hora del depósito de la Opinión
- Fecha del Pedido o de la Compra
- Producto adquirido
- Lugar de Compra (en caso de Compra en una tienda física)
- Las notas asignadas por el Consumidor
- Los comentarios y observaciones del Consumidor
- La fecha y hora del depósito de la Opinión
- La/s respuesta/s eventuales del Consumidor al/ a los comentario/s del Vendedor Asociado respecto a una Opinión
- La/s respuesta/s eventuales de los Consumidores a las preguntas hechas por los Internautas en la página web del Vendedor asociado
- Toda la información personal complementaria no obligatoria que el Consumidor habrá decidido proporcionar

Las finalidades de este tratamiento, que el Cliente determina bajo su responsabilidad, son las siguientes:

- Acceso y uso de la Solución;
- Gestión del funcionamiento y optimización de la Solución

- Recopilación y publicación de las Opiniones en la página web del Cliente y en los Motores de búsqueda, en particular Google;
- Establecimiento de la Declaración de Opiniones Verificadas;
- Comprobación, identificación y autenticación de los datos transmitidos y, sobre todo, la comprobación de la autenticidad de su Opinión;
- Cumplimiento del servicio de recolecta de Opiniones de la norma Afnor NF Z74-501, relativa a las opiniones en línea, al proceso de recopilación y a la moderación y restitución;
- Aplicación del proceso de moderación de conformidad con la norma Afnor NFZ74-501 y en las condiciones definidas en el artículo 6 del presente contrato
- Suministro de un servicio de asistencia;
- Aplicación de los CGU y CGP;
- Análisis de los datos, la auditoría y la identificación de las tendencias de uso;
- Realización de análisis de marketing y estadísticas;
- Control y prevención de los fraudes, malwares y la gestión de los incidentes de seguridad;
- Desarrollo de nuevos productos y servicios;
- Ejercicio de cualquier recurso encaminado a limitar los daños en caso de acción ilícita relacionada con el uso de la Página;
- Protección de los derechos, de la confidencialidad, de la seguridad y/o de la propiedad de la empresa Opiniones-Verificadas y/o de los del Cliente, los Consumidores o Terceros;
- Respeto de las diferentes obligaciones legales a las que las Partes están sometidas y, en particular:
  - El decreto n.º 2017-1436 del 29 de septiembre de 2017 relativo a las obligaciones de información relativas a las opiniones en línea de los consumidores;
  - La ley n.º 2016-1321 del 7 de octubre de 2016 por una República Digital;
  - El Reglamento europeo n.º 2016/679 del 27 de abril de 2016, llamado Reglamento General de Protección de Datos (RGPD),
  - La Directiva 2005/29/ce del Parlamento Europeo y del Consejo del 11 de mayo de 2005 relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE;
  - La ley n.º 2004-801 del 6 de agosto de 2004 relativa a la protección de las personas físicas respecto a los tratamientos de datos de carácter personal y que modifica la ley n.º 78-17 del 6 de enero de 1978 relativa a la informática, los archivos y las libertades.

En función de las necesidades específicas del Cliente, Opiniones Verificadas podrá, eventualmente, tratar otras categorías de Datos personales, como la edad, el número de teléfono, los hábitos de consumo del Consumidor, véase dado el caso accesible al público por la publicación de la Opinión.

Estos Datos personales complementarios deberán enumerarse en el anexo de las presentes, el cual deberá, además, especificar las finalidades específicas de su recopilación y tratamiento.

Opiniones Verificadas podrá, igualmente, tratar otros Datos que el Consumidor habrá decidido transmitirle transmitir deliberadamente en el momento del depósito de la opinión.

### 10.1.2 - Obligación del Cliente

Se recuerda que el Cliente determina, bajo su responsabilidad, las categorías de Datos, así como los medios y finalidades del tratamiento objeto del presente Contrato.

De este modo, actúa en calidad de "*responsable del tratamiento*" en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 (RGPD)

A este respecto, el Cliente se compromete a:

- Respetar, previamente y durante toda la duración del tratamiento, las leyes y la reglamentación aplicable en materia de protección de datos personales y, en particular, el RGPD;
- Informar a los Consumidores y obtener su consentimiento, antes de cada Pedido, para el tratamiento objeto del presente contrato y, en particular, para compartir algunos de sus Datos con Opiniones Verificadas;

El Cliente deberá estar en condiciones de obtener el consentimiento del Consumidor, en todo momento y mediante simple petición de la empresa Opiniones Verificadas

- Tratar los Datos de los Consumidores únicamente para las finalidades expuestas anteriormente;
- Tratar los Datos de conformidad al presente Contrato;
- Documentar por escrito cualquier instrucción nueva relativa al tratamiento objeto del presente Contrato.

Opiniones Verificadas se reserva el derecho, sin que el Cliente pueda comprometer su responsabilidad, a no recibir una orden que pueda constituir una violación de la reglamentación aplicable y, en particular, del RGPD.

- Garantizar la exactitud y la autenticidad de los Datos que comunica, así como su confidencialidad,

El Cliente será el único responsable ante el Consumidor de cualquier información omitida, inexactitud, error u omisión relativa a sus Datos;

- A no conservar los Datos más que durante el tiempo estrictamente necesario para las finalidades anteriormente expuestas;
- Velar para que las personas autorizadas a tratar los Datos se comprometan a respetar la confidencialidad o se sometan a una obligación de confidencialidad;
- Aplicar medidas organizacionales, técnicas, de software y físicas encaminadas a proteger los Datos de las alteraciones, destrucciones y accesos no autorizados;
- Garantizar a los Consumidores el conjunto de los derechos que disponen en virtud del RGPD: derecho de acceso, de rectificación, de supresión, de oposición, derecho a la limitación del tratamiento, derecho a la portabilidad de los datos;

Cuando un Consumidor ejerza alguno de estos derechos ante el Cliente, este deberá informar a Opiniones Verificadas en un plazo de 48 horas

- Informar a Opiniones Verificadas sobre cualquier violación de datos de carácter personal en un plazo máximo de 48 horas a partir de su conocimiento;
- Colaborar con Opiniones Verificadas, de conformidad con el artículo 7-6 de las presentes, en particular para la realización eventual de análisis de impacto relativos a la protección de los datos o en caso de inspección de la CNIL
- Liberar y eximir de toda responsabilidad a Opiniones Verificadas ante cualquier acción o condena, en particular de la CNIL, en razón de una violación de la reglamentación aplicable en materia de protección de datos que no fuera responsabilidad de la sociedad Opiniones Verificadas en su calidad de subcontratista.

### 10.1.3 - Obligación de Opiniones Verificadas

Se recuerda que la sociedad Opiniones Verificadas actúa en calidad de "subcontratista" del Cliente en el sentido del artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril (RGPD), y está autorizada a tratar los Datos personales de los Consumidores en nombre y por orden del Cliente.

En virtud de lo cual, Opiniones Verificadas se compromete a:

- Respetar, previamente y durante toda la duración del tratamiento, las leyes y la reglamentación aplicable en materia de protección de los datos personales y, en particular, el RGPD
- Informar a los Consumidores, de nuevo antes de la presentación de cada Opinión, sobre tratamiento objeto del presente Contrato;
- Tratar los Datos de los Consumidores únicamente para las finalidades expuestas con anterioridad
- Tratar los Datos de conformidad a las órdenes del Cliente y, en particular, sobre la base de las estipulaciones del presente Contrato
- Garantizar la confidencialidad de los Datos, a excepción de las informaciones que los Consumidores hayan decidido hacer públicas, en particular publicando una Opinión ;
- A no conservar los Datos más que durante el tiempo estrictamente necesario para la finalidades anteriormente expuestas y, en particular, para permitir a Opiniones Verificadas cumplir con la norma Afnor NFZ74-501
- Velar por que las personas autorizadas a tratar los Datos se comprometan a respetar la confidencialidad o se sometan a una obligación de confidencialidad
- Aplicar medidas organizacionales, técnicas, de software y físicas encaminadas a proteger los Datos de las alteraciones, destrucciones y accesos no autorizados;
- Garantizar a los Consumidores el conjunto de los derechos que disponen en virtud del RGPD: derecho de acceso, de rectificación, de supresión, de oposición, derecho a la limitación del tratamiento, derecho a la portabilidad de los datos;

Cuando un Consumidor ejerza uno de sus derechos ante la empresa Opiniones Verificadas, esta deberá informar al Cliente en un plazo de 48 horas

- Informar al Cliente sobre cualquier violación de datos de carácter personal en un plazo máximo de 48 horas a partir de su conocimiento
- Colaborar con Opiniones Verificadas, de conformidad al artículo 7-6 de las presentes, en particular para la realización eventual de análisis de impacto relativos a la protección de los datos o en caso de inspección de la CNIL;

#### *10.1.4 - Subcontratación*

Teniendo en cuenta las restricciones técnicas asociadas al funcionamiento de la Solución y para aumentar, en interés del Cliente, la visibilidad de las Opiniones, el Cliente autoriza a Opiniones Verificadas a recurrir a subcontratistas y socios cuya lista y datos figuran en el anexo de las presentes.

Opiniones Verificadas podrá, igualmente, recurrir a otro subcontratista o socio que estime oportuno, a condición de informar previamente al Cliente, quien tendrá un plazo de 8 días para presentar sus eventuales objeciones.

Opiniones Verificadas se asegura de que el conjunto de sus subcontratistas o socios respetan las obligaciones e instrucciones del Cliente derivados de este Contrato y presentan garantías suficientes en relación a la aplicación de las medidas técnicas y organizacionales suficientes, de manera que el tratamiento cumpla con las exigencias de la reglamentación aplicable y, en particular al RGPD.

#### 10.2. Tratamiento de los Datos personales del Cliente

En el marco de la aplicación del presente Contrato, Opiniones Verificadas puede recopilar ciertos Datos Personales del Cliente en el sentido del RGPD, tales como los siguientes:

- Apellido de la persona responsable en la empresa y de todas las personas que tienen acceso a la Solución
- Nombre de la persona responsable en la empresa y de todas las personas que tienen acceso a la Solución
- Dirección de correo electrónico de la persona responsable en la empresa y de todas las personas que tienen acceso a la Solución
- Número de teléfono de la empresa, de la persona responsable en la empresa y de todas las personas que tienen acceso a la Solución
- Denominación social, número NIF, número de IVA
- Dirección postal de la empresa
- Datos bancarios

Los fundamentos, modalidades y finalidades relacionadas con esta recogida o este tratamiento están definidos en la Política de confidencialidad adjunta a la presente.

### **11. Reclamación - Solicitud de Información**

Opiniones-Verificadas realizara sus mejores esfuerzos para responder a cualquier queja y resolución de una disputa. Cualquier duda o consulta puede dirigirse a la siguiente dirección: [info@opiniones-verificadas.com](mailto:info@opiniones-verificadas.com), o por correo postal: Net Reviews S.A.S, NET REVIEWS, 18-20 Avenue Robert Schuman, CS 40494 – 13002 Marsella, Francia.

### **12. Ley aplicable y jurisdicción**

Este contrato está sujeto a la legislación francesa. Cualquier controversia relativa a la interpretación, ejecución o validez del presente Acuerdo, estará sujeto a la jurisdicción exclusiva del Tribunal de Comercio de Marsella.