

Condiciones generales de prestación de servicios

I: Alcance de las Condiciones generales de prestación de servicios

La Empresa Net Reviews, titular del nombre de dominio www.opiniones-verificadas.com le presenta sus Condiciones generales de prestación de servicios denominadas CGP.

Net Reviews actúa como tercero de confianza para, por una parte, dar a su Cliente la posibilidad de instalar la Solución Opiniones Verificadas que permite recoger y difundir las Opiniones de clientes identificados relativas a una experiencia de consumo, y por otra parte, garantizar la conformidad del contenido recogido con la legislación francesa para publicar, rechazar o eliminar este contenido (función de Moderación).

De este modo, Net Reviews se encarga de preservar la fiabilidad de las opiniones y evaluaciones publicadas.

En este contexto y de conformidad con la legislación vigente, Opiniones Verificadas desea informar a sus Clientes sobre las condiciones relativas a la utilización de sus servicios y de su Página de Internet.

II: Plan de las Condiciones generales de prestación de servicios

1: Definiciones

2: Objeto de las CGP

3: Entrada en vigor y duración del contrato

4: Servicios de Opiniones Verificadas

4.1: Instalación de la Solución

4.2: Prestación de la Solución

4.3: Puesta a disposición de Widgets

4.4: Puesta a disposición del Testimonio de Opiniones Verificadas

4.5: Moderación

4.6: Estadísticas

4.7: Módulo «Preguntas/Respuestas»

5: Condiciones económicas

5.1: Periodo de prueba

5.2: Tarifas

5.3: Actualización

6: Obligaciones, responsabilidades y compromisos de Opiniones Verificadas

6.1: Puesta a disposición y funcionamiento de la Solución

6.2: Procedimiento de recopilación

6.3: Proceso de identificación del autor de la Opinión

6.4: Contenido y control de las Opiniones y de los comentarios recopilados

6.5: Exclusiones y limitaciones de responsabilidad

6.6: Proceso de Moderación

6.6.1: Descripción del proceso de Moderación

6.6.2: Funciones y medios de los moderadores

6.6.3: Moderación estándar

6.6.4: Moderación opcional

6.6.5: Plazo de Moderación de la Opinión del Consumidor

6.6.6: Rechazo de la Opinión del Consumidor y motivo de rechazo

6.6.7: Edición y modificación

6.7 : Criterios de publicación y restitución

6.7.1: Restitución de las Opiniones

6.7.2: Notificación de una Opinión con contenido ilícito o inapropiado

6.7.3: Derecho de respuesta del Cliente

6.7.4: Pérdida del derecho a depositar una Opinión para el autor de una Opinión declarada como ilícita o inapropiada tras la Moderación

6.7.5: Naturaleza jurídica de las Opiniones de cliente emitidas por el Consumidor

7: Obligaciones del Cliente

7.1: Aceptación de las evaluaciones

7.2: Seguridad del nombre de usuario y de la contraseña

7.3: Acceso a la página web del Cliente

7.4: Deber de colaboración

7.4.1: General

7.4.2: Colaboración de acuerdo con los requisitos de la norma ISO

7.5: Suspensión o eliminación de la cuenta personal

7.6: Retrasos en el pago

7.7: Respeto de la cualidad de Consumidor

8: Propiedad intelectual

8.1: Derechos de Opiniones Verificadas

8.2: Condiciones de uso de la Solución y prohibiciones

8.3: Derecho de uso de las marcas y logotipos

9: Tratamiento de los Datos Personales

9.1: Tratamiento de los Datos personales de los Consumidores

9.1.1: Descripción del tratamiento

9.1.2: Obligación del Cliente

9.1.3: Obligación de Opiniones Verificadas

9.1.4: Subcontratación

9.2: Tratamiento de los Datos personales del Cliente

10: Reclamación – solicitud de información

11: Fuerza Mayor

12: Cláusula de contingencia

13: Cláusula de autonomía

14: Legislación aplicable y tribunal competente

III: Contenido de las Condiciones generales de prestación de servicios

1: Definiciones

En el cuerpo de las presentes Condiciones generales de prestación de servicios, cada uno de los términos siguientes debe entenderse en el sentido dado por su definición.

❖ **Back Office:** Interfaz web reservada a los Clientes para acceder a las diversas funcionalidades desarrolladas por Opiniones Verificadas para la implementación de su Solución (principalmente la recepción de las Opiniones de los Consumidores, respuesta a sus Opiniones, acceso a estadísticas, Widgets...) El Cliente debe conectarse a su cuenta personal denominada «Espacio cliente», creada al registrarse, mediante un identificador (URL de su página web) y una contraseña que habrá elegido.

❖ **Base de Datos de Consumidores:** Conjunto de los Datos de carácter personal e informaciones relativas a los Consumidores, transmitidas por el Cliente a Opiniones Verificadas en el marco del uso de la Solución.

❖ **Campaña de Adwords:** Sistema publicitario del Motor de Búsqueda Google, que muestra anuncios o banners de publicidad enfocados a palabras clave que ha escrito el internauta o basados en su comportamiento de navegación Esta página es accesible haciendo clic en el Widget o en la dirección URL de la página web referenciada por el Motor de búsqueda.

- ❖ Certificado de Opiniones Verificadas: página Web indexada por Google u otros Motores de Búsqueda, propia de cada Cliente, donde se muestra el conjunto de las Opiniones de cliente relacionadas con él. Esta página es accesible haciendo clic en el Widget o en la dirección URL de la página web referenciada por el Motor de búsqueda.
- ❖ CGP o Condiciones generales de prestación de servicios: Condiciones aplicables a cualquier persona que se suscriba a una oferta de Opiniones Verificadas.
- ❖ CGU o Condiciones generales de uso: Condiciones aplicables a todas las personas que se conectan a la página web de Opiniones Verificadas y/o utilizan los servicios de Opiniones Verificadas
- ❖ Cliente o Comerciante asociado: Persona física o jurídica que hace uso de los servicios de Opiniones Verificadas para obtener las Opiniones de sus Clientes a raíz de la compra de un producto, de una experiencia como usuario o de cualquier otra acción que pueda dar lugar a una petición de Opinión de cliente.
- ❖ Consumidor: Persona física que actúa con fines ajenos a su actividad comercial, industrial, artesanal o independiente.
- ❖ Datos de carácter personal: Toda información relativa a una persona física susceptible de ser identificada, directa o indirectamente, especialmente mediante un identificador, como un nombre, un número de identificación, datos de ubicación, un identificador en línea, o bien uno o varios elementos específicos propios de su identidad física, psicológica, genética, psíquica, económica, cultural o social
- ❖ Fórmula: Oferta de tarifas propuesta por Opiniones Verificadas y aceptada por el Comerciante asociado.
- ❖ Formulario: Página de Internet a la que puede acceder un Consumidor haciendo clic en el hipervínculo que se le envía por correo electrónico o SMS después de cada Pedido o Compra, y que el Consumidor puede cumplimentar con el fin de dejar una Opinión de cliente.
- ❖ Internauta: Persona que utiliza la red de Internet para acceder a diferentes contenidos puestos a disposición pública.
- ❖ Internet: Conjunto de redes informáticas y de telecomunicaciones interconectadas, de dimensión global, que permite el acceso de los Consumidores a contenidos mediante servidores.
- ❖ Moderación: Filtrado, análisis o proceso realizado automáticamente o por medios humanos con el fin de aceptar o rechazar una Opinión de cliente.
- ❖ Motor de búsqueda: Página web que permite encontrar recursos asociados a cualquier palabra en la red de Internet.
- ❖ Opinión de cliente: Designación general que comprende las "Opiniones sobre los productos" y las "Opiniones sobre la marca".
- ❖ Opiniones sobre la marca: Nota, evaluación o comentario emitido por un Consumidor sobre la calidad global de su experiencia.
- ❖ Opiniones sobre los productos: Nota, evaluación o comentario emitido por un Consumidor sobre la calidad del Producto comprado a un Cliente.

- ❖ Opiniones Verificadas: SAS Net Reviews, sociedad por acciones simplificada y registrada en el RCS de Marsella con el número 750 882 375, proveedor de la solución informática de recopilación de Opiniones de clientes.
- ❖ Página: Página web de Internet desde donde la empresa Net Reviews ofrece su Solución y a la que se accede desde el siguiente nombre de dominio: www.opiniones-verificadas.com.
- ❖ Pedido o Compra: Pedido, Compra o uso de un Producto efectuado por un Consumidor en la tienda de un Cliente o en su página web en Internet.
- ❖ Producto: Producto o servicio vendido u ofrecido gratuitamente por un Cliente al Consumidor en su página de Internet o en su tienda física.
- ❖ Servicio: Modalidades de recopilación de Opiniones escogidas por el Cliente, ejecutadas por Opiniones Verificadas y por la que el Cliente paga el precio definido entre las Partes.
- ❖ Solución: Servicios y Soluciones informáticas que permiten generar, administrar y verificar la fiabilidad de las Opiniones de cliente, así como hacerlas visibles.
- ❖ Widgets: Ilustraciones creadas por Opiniones Verificadas que muestran la nota media obtenida de las Opiniones sobre una Marca o de las Opiniones sobre un Producto.

2: Objeto de las CGP

La Empresa Net Reviews (en adelante denominada «Opiniones Verificadas») es una empresa francesa cuya actividad es la programación informática.

Opiniones Verificadas ha desarrollado una solución innovadora que permite recopilar opiniones de Consumidores relativas a cualquier Producto o servicio propuestos por sus Clientes, y así aumentar su visibilidad y su posicionamiento SEO en Internet.

Con este fin, Opiniones Verificadas ofrece diversas ofertas adaptadas a las necesidades de sus Clientes.

El objetivo de las presentes CGP es determinar las Condiciones en las que Opiniones Verificadas va a proporcionar una solución de recopilación y visualización de Opiniones de cliente.

Estas CGP pueden ser complementadas por Condiciones Específicas que aparecen en una orden de Pedido, un contrato o más generalmente cualquier otro documento que establezca el acuerdo entre las partes. El conjunto formará, junto a las presentes CGP, un todo indivisible.

Cabe destacar que, en el caso hipotético de que hubiera Condiciones particulares, estas prevalecerán sobre todas las cláusulas o estipulaciones contrarias que puedan resultar de las presentes Condiciones generales.

3: Entrada en vigor y duración del contrato

Para beneficiarse de la Solución Opiniones Verificadas, el Cliente debe cumplimentar un Formulario de registro en línea en la página web www.opiniones-verificadas.com.

Opiniones Verificadas

by Net Reviews

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 inscripción, el Cliente declara conocer las presentes Condiciones generales de prestación de servicios y las acepta de forma íntegra sin excepciones. Se informa al Cliente de que su suscripción conlleva la plena y completa adhesión a las mismas y permite iniciar su relación contractual con Opiniones Verificadas.

El inicio de la instalación de la Solución Opiniones Verificadas marca el comienzo del Servicio de Net Reviews.

Opiniones Verificadas ofrece varias tarifas en función del volumen de Pedidos tratados al mes. Para que 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 final de una Fórmula y la suscripción de la oferta corresponden en última instancia al Cliente, y son responsabilidad exclusiva de este último, que reconoce expresamente.

Se suscribe la oferta por una duración de doce (12) meses. Se renovará por periodos sucesivos de doce (12) meses por renovación tácita salvo terminación por una u otra parte, al menos un (1) mes antes de la fecha de cumplimiento, por correo certificado con acuse de recibo.

Los Clientes que hayan suscrito una oferta antes del 1 de septiembre de 2018 y no hayan firmado una orden de compra, han podido beneficiarse de una suscripción de duración indefinida.

En este caso, el Cliente podrá rescindirlo en cualquier momento, mediante un preaviso de treinta (30) días naturales, notificando su deseo de darse de baja a Opiniones Verificadas por correo certificado con acuse de recibo.

En adelante, cualquier cantidad percibida por Opiniones Verificadas con arreglo a la Fórmula suscrita por el Cliente seguirá siendo propiedad de Opiniones Verificadas. Todo(s) el/los mes(es)/año(s) comenzado(s) será(n) adeudado(s) íntegramente.

A partir del envío de la carta de rescisión remitida por el Cliente, Opiniones Verificadas pondrá fin a sus Servicios y cesará todo cobro al final del mes / año empezado respetando el antes mencionado preaviso de 30 días naturales.

En cualquier caso, cada una de las partes tendrá derecho a rescindir unilateralmente el contrato en cualquier momento en caso de incumplimiento grave por la otra parte de cualquiera de las obligaciones contraídas, después del envío por correo certificado con acuse de recibo de una notificación formal con resultado infructuoso al finalizar el periodo indicado en el correo. Por lo tanto, podrá invocar unilateralmente la rescisión de pleno derecho del presente contrato, sin perjuicio de los daños y perjuicios, sanciones e intereses por demora a los que pueda tener derecho en virtud del presente contrato.

Además, el contrato también podrá rescindirse en caso de cese de actividad de una u otra de las partes, debiendo la parte interesada notificarlo a la otra parte por correo certificado con acuse de recibo.

Se entiende que el cese de la actividad en el sentido de los presentes términos y condiciones se entenderá como el cese definitivo de la actividad del Cliente por una razón voluntaria o involuntaria y

corresponde al abandono por parte de la empresa de todas sus actividades. El cese de actividad se caracteriza por la cancelación del registro mercantil, la disolución o liquidación de la empresa.

4: Servicios de Opiniones Verificadas

El Cliente reconoce haber sido informado por Opiniones Verificadas sobre el conjunto de los requisitos previos necesarios para el correcto funcionamiento de la Solución.

El Cliente también queda informado del hecho de que estos requisitos previos pueden cambiar, principalmente por motivos técnicos y de seguridad. En caso contrario, se le informará.

4.1: Instalación de la Solución Opiniones Verificadas

La Solución puede instalarse de varias formas y en particular:

- Mediante módulos desarrollados por Opiniones Verificadas propios a la mayoría de las soluciones de comercio electrónico (ejemplos: Prestashop, Magento, etc.) ;
- Mediante una aplicación llamada «API» completa, que permite una perfecta integración de la Solución en el sistema informático del Cliente.

Opiniones Verificadas podrá usar y proporcionar cualquier procedimiento y soporte técnico a su Cliente para que instale la Solución en su sistema informático.

Quedará a cargo del Cliente el proceder, y esto bajo su total responsabilidad. Opiniones Verificadas ofrece una ayuda para facilitar su integración y pone a disposición en su Página de Internet un documento explicativo, así como su equipo técnico para responder a cualquier pregunta del Cliente y/o intervenir a distancia en su ordenador para instalar el módulo, la API o cualquier otro soporte técnico en su sistema.

El Cliente será, en cualquier caso, el único responsable de cualquier fallo de funcionamiento de la Solución provocado por una mala instalación. También lo será si no instala la Solución, la desinstala o no la utiliza.

Las facturas emitidas por Opiniones Verificadas quedarán a deber en caso de falta de utilización por su parte (por ejemplo: ausencia de peticiones de Opiniones).

4.2: Prestación de la Solución

El propósito del Servicio de Opiniones Verificadas es poner a disposición su Solución y permitir su uso.

La Solución incluye varias funcionalidades y servicios asociados a esta:

- La recopilación de Opiniones relativas a la calidad de los Productos y/o de los servicios del Cliente.
- La provisión del Back office Opiniones Verificadas incluyendo todas las Opiniones del Cliente;
- La difusión y la visualización de las Opiniones por parte de colaboradores (Google, Bing y otras empresas
- comerciales).

Opiniones Verificadas

by Net Reviews

- La indexación en Motores de búsqueda del Testimonio de Opiniones Verificadas.
- La creación y puesta a disposición de Widgets.

El funcionamiento de la recopilación de las Opiniones de cliente es el siguiente: cada Pedido efectuado por un Consumidor da lugar a una solicitud de Opinión enviada por Opiniones Verificadas a la dirección de correo electrónico o al número de teléfono que el Cliente haya proporcionado a Opiniones Verificadas.

Las Opiniones recopiladas por la solución 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 se ha asociado con Google. Esto permite, principalmente, mostrar automáticamente la evaluación del Cliente junto al enlace URL de su página 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 empresas comerciales, y sobre todo con Motores de búsqueda como Google o Bing, con el objetivo de mostrar las Opiniones de cliente o incluso indexar su Testimonio de Opiniones Verificadas, a lo que accede el Cliente.

El Cliente queda expresamente informado de que únicamente los asociados deciden y controlan la inserción de su evaluación que incluye las estrellas y el número de opiniones recopiladas. Exclusivamente a modo indicativo, se especifica que esta será visible en un plazo de 2 a 4 semanas de media. Opiniones Verificadas no será en ningún caso responsable de las condiciones ni de los retrasos relativos a la visualización de la evaluación del Cliente por sus asociados. De hecho, Opiniones Verificadas no será responsable de los defectos de visualización o de la mala visualización de las Opiniones de cliente, ya que los asociados tienen sus propias normas de visualización. Opiniones Verificadas solo tiene la obligación de garantizar la correcta transmisión de las Opiniones, comentarios y notas recopiladas por su Solución.

El Cliente dispone asimismo de la posibilidad de encuestar a sus Consumidores sobre temas concretos por medio de preguntas. El funcionamiento de esta opción es idéntico al funcionamiento de la solicitud de Opiniones de Marca o de Opiniones de Producto. Las preguntas adicionales hechas a los Consumidores se incorporarán en las solicitudes enviadas por correo electrónico. Tras el envío de la solicitud, Opiniones Verificadas se encarga de recopilar las respuestas y comunicárselas al Cliente en su Back Office.

4.3: Puesta a disposición de Widgets

Opiniones Verificadas ofrece distintos modelos de Widgets que pueden insertarse en todas las páginas del sitio web del Cliente para resaltar su nota global y el último comentario recibido de un Consumidor. El Widget hace que aparezca la marca Opiniones Verificadas.

Opiniones Verificadas ofrece dos tipos de Widgets: Widgets fijos y Widgets flotantes. Los primeros deben integrarse en el manual de identidad corporativa del Cliente. Los segundos no necesitan ninguna modificación del manual de identidad corporativa.

La elección, la integración y la visualización del Widget son responsabilidad única y total del Cliente. Opiniones Verificadas declina particularmente 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.

Dado que el Cliente no debe utilizar el Widget para engañar al Consumidor, el Cliente se compromete en el artículo 7.4.2 a seguir las recomendaciones de Opiniones Verificadas destinadas a mostrar el Widget dinámico en su sitio web utilizando el enlace proporcionado por Opiniones Verificadas para que la calificación pueda actualizarse diariamente durante toda la relación contractual entre las empresas.

El Cliente tiene prohibido modificar, de cualquier forma, el manual de identidad corporativa y el modelo del Widget de Opiniones Verificadas.

En caso de que el Cliente desee modificar el diseño del Widget propuesto por Opiniones Verificadas, Opiniones Verificadas le proporcionará un enlace URL para crear su propio Widget y que le informa en tiempo real de su número de Opiniones de cliente y de su nota media.

Queda terminantemente prohibido que el Cliente siga utilizando, en modo alguno, el Widget tras la suspensión de la cuenta o la rescisión del contrato. Cualquier uso incorrecto implicará de pleno derecho la aplicación de una multa coercitiva de cien (100) euros por día de infracción detectada y por página web (URL), sin perjuicio de los daños y perjuicios que Opiniones Verificadas solicitara en compensación por el daño sufrido.

4.4: Puesta a disposición del Testimonio de Opiniones Verificadas

Opiniones Verificadas pone a disposición del Cliente una página web, referenciada por los Motores de búsqueda, donde todos los Internautas pueden consultar las Opiniones de Consumidores del Cliente que tengan menos de un (1) año de antigüedad.

Cabe señalar que es posible que esta página no esté referenciada por los Motores de búsqueda en el caso hipotético de que, a petición del Cliente, este haga un uso exclusivamente interno de las Opiniones de cliente recopiladas.

4.5: Moderación

Al Cliente se le informa de la recopilación y de la presencia de Opiniones negativas que puedan proceder de los Consumidores.

Las Opiniones consideradas negativas se representan con notas iguales o inferiores a 2/5. Se puede acceder fácilmente a estas Opiniones desde el Back Office dentro de una categoría titulada «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.

Cabe destacar que la respuesta aportada por el Cliente se hace pública en el Testimonio de Opiniones Verificadas del Cliente y que el Consumidor recibirá un correo electrónico para estar informado de cualquier 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 dejen los Consumidores.

Las distintas conversaciones relativas a una Opinión del cliente serán visibles para los Internautas, a menos que el Cliente haya ocultado las conversaciones desde su Back Office.

Este proceso ofrece al Cliente la posibilidad de solicitar explicaciones cuando una nota y/o un comentario le parezcan injustificados y de tener derecho de respuesta.

El proceso de Moderación se describe a continuación.

Opiniones Verificadas no interferirá en ningún caso en la relación existente entre el Cliente y el Consumidor. Le corresponderá al Cliente gestionar cualquier dificultad sobrevenida con este último que tuviera lugar tras la recopilación de una Opinión.

4.6: Estadísticas

Por medio de su Back Office, el Cliente tiene acceso a informes y estadísticas establecidos por Opiniones Verificadas a partir de las Opiniones de cliente recopiladas.

Además, Opiniones Verificadas ofrece una herramienta de estadísticas completamente personalizable según un presupuesto que permite cruzar los datos recopilados al presentar Opiniones a través de la Solución Opiniones Verificadas con datos enviados directamente por el Cliente.

4.7: Módulo «Preguntas/Respuestas»

El Cliente tiene la posibilidad de suscribirse a la opción «Preguntas / Respuestas».

Opiniones Verificadas ofrece a sus clientes un módulo «Preguntas / Respuestas» que pueden integrar en su página web y que permite a los Consumidores que hayan tenido, o que estén pensando en tener, una experiencia de consumo hacer una pregunta o responder a una pregunta hecha.

- Instalación del módulo «Preguntas / Respuestas»

El Cliente puede elegir el método de integración del módulo en su página web:

- Mediante una conexión con la API Opiniones Verificadas.
- Mediante una integración completa en iframe.
- Mediante una integración mixta en iframe y flujo JSON.
- Mediante la instalación del módulo Magento o Prestashop desarrollado para el módulo «Preguntas / Respuestas».

El Cliente es el único responsable de la instalación del módulo en su sistema informático y de la integración en su página web. Le corresponde proceder a él. Opiniones Verificadas ofrece apoyo para facilitar su instalación e integración proporcionando un documento explicativo dedicado al módulo «Preguntas / Respuestas», así como con la puesta en contacto con un equipo técnico para responder a cualquier pregunta del Cliente y/o ayudar con la instalación.

El Cliente será, en todo caso, el único responsable de cualquier mal funcionamiento del módulo «Preguntas / Respuestas» provocado por una mala instalación o integración. Y del mismo modo, si no procede con la instalación o la integración del módulo «Preguntas / Respuestas», lo desinstala o incluso no lo utiliza.

Las facturas emitidas por Opiniones Verificadas quedarán a deber en caso de falta de uso por parte del Cliente (por ejemplo: ausencia de preguntas o respuestas depositadas).

- Puesta a disposición del módulo «Preguntas / Respuestas»

El Cliente que desee beneficiarse del módulo debe ponerse en contacto con el encargado de su cuenta de Opiniones Verificadas para que los equipos le den acceso al módulo.

Tras la activación del módulo, la gestión del módulo «Preguntas / Respuestas» se hace desde el Back Office estándar de Opiniones Verificadas, en la pestaña «Integración» y la sección «Preguntas / Respuestas».

El Cliente se beneficiará de las opciones de personalización del módulo y de los formularios de pregunta o respuesta para integrarlos en su página web según su Manual de identidad corporativa.

A este respecto, el Cliente se compromete a prever, en el Manual de identidad corporativa de sus formularios personalizados, la integración de una casilla a marcar para la aceptación de las Condiciones generales de uso y de la Política de confidencialidad de Opiniones Verificadas. Esta integración debe permitir depositar una pregunta, una respuesta o una denuncia únicamente cuando la casilla haya sido marcada.

- Suministro del módulo «Preguntas / Respuestas»

El propósito del Servicio de Opiniones Verificadas es poner a disposición el módulo «Preguntas / Respuestas» y permitir su utilización.

Cuando se instala en la página web, el módulo «Preguntas / Respuestas» incluye las siguientes funcionalidades:

- Hacer una pregunta.
- Aportar una respuesta pública a una pregunta (por parte del Cliente, de los Consumidores que hayan tenido una experiencia con el producto o de los internautas).
- Señalar una pregunta / respuesta.
- Debatir sobre una pregunta / respuesta.
- Votar por una pregunta / respuesta.

Todas las preguntas y respuestas recopiladas a través del módulo «Preguntas / Respuestas» se almacenan en los servidores de Opiniones Verificadas y se puede acceder a ellas en el Back Office «Preguntas / Respuestas» del Cliente.

A este respecto, el Cliente podrá tratar y publicar las preguntas, las respuestas y las conversaciones en consecuencia desde su Back Office «Preguntas / Respuestas». Cada acción realizada queda registrada y se puede consultar en el Back Office «Preguntas / Respuestas» gracias a una gestión según los perfiles asignados (administrador y moderador).

Por motivos de seguridad y de trazabilidad de las acciones, cada usuario debe tener una cuenta individual.

5: Condiciones económicas

5.1: Periodo de prueba

Opiniones Verificadas puede ofrecer una prueba gratuita al Cliente. Llegado el caso, las Condiciones de esta prueba, en especial su duración, le serán concretadas por escrito en el momento de su suscripción.

Se recuerda que, desde el momento de la suscripción, el Cliente debe respetar las presentes Condiciones generales y condiciones particulares estipuladas.

5.2: 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 compra media superior a trescientos (300) euros, se aplicará un aumento sobre el precio del abono).

Las tarifas se indican en la Página web www.netreviews.com/es/ dentro de la sección «Tarifas»

En caso de sobrepasar dicho volumen estándar, el Cliente pagará un suplemento por Pedido adicional, que variará en función de la Fórmula elegida y del precio medio de los Pedidos. Esta suma adicional 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 débito directo de forma mensual.

Por lo general, Opiniones Verificadas se referirá únicamente a la información proporcionada por el Cliente para aconsejarle una Fórmula que responda a sus necesidades. Estas se comunican 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 de la falta de Asesoramiento en el caso de que la información proporcionada por el Cliente resulte inexacta o incompleta, o incluso en el caso de que los Pedidos realmente procesados sean superiores o inferiores a los estimados o anunciados.

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

La factura se generará automáticamente en cada cobro y el Cliente podrá descargarla libremente conectándose a su Back Office o recibirla por correo electrónico especificando una dirección de correo electrónico asignada en su Back Office.

La fecha del primer cobro se fijará en las Condiciones particulares.

El cliente puede pagar el precio con tarjeta de crédito o por débito directo de la SEPA.

En el caso de los pagos mensuales, cuando la cantidad a pagar sea superior a 1.000 euros, el cliente también puede pagar por transferencia bancaria o cheque. En caso de pagos mensuales inferiores a 1.000 euros, si el cliente desea pagar por transferencia bancaria o cheque, se aplicará un aumento de precio del 20%. La liquidación de la solución para los pagos anuales puede realizarse por todos los medios mencionados, incluida la transferencia bancaria sin aplicación de un umbral.

Todo pago efectuado en virtud de la Fórmula suscrita quedará en propiedad de Opiniones Verificadas. No podrá solicitarse ningún reembolso prorrateo temporis (proporcional al tiempo) por la interrupción del presente contrato sea cual sea la causa.

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

Si el Cliente no regulariza este incidente de pago, el presente contrato será anulado y su cuenta será eliminada definitivamente. Opiniones Verificadas también podrá emprender acciones legales para resarcirse de daños y perjuicios en compensación por el daño sufrido.

5.3: Actualización

Durante la duración de la relación contractual, los precios se actualizarán en cada aniversario del contrato, dentro del límite de aumento del índice Harmonised Index of Consumer Prices (HICP) de aumento máximo de cinco puntos porcentuales (5 %), aplicados a la cantidad anual de renovación.

La actualización de los precios se calculará según la siguiente fórmula: $P1 = P0 \times S1/S0 \times 1.05$

Dónde:

P1 = precios revisados

P0 = precio del año N-1

S0 = índice de referencia del Harmonised Index of Consumer Prices (HICP) utilizado en la fecha del contrato del año N-1

S1 = último índice publicado en la fecha de revisión

6: Obligaciones, responsabilidades y compromisos de Opiniones Verificadas

6.1: Puesta a disposición y funcionamiento de la Solución

Se considerará que los Servicios de Opiniones Verificadas se cumplen desde la puesta a disposición de la Solución. La única obligación de Opiniones Verificadas será permitir su utilización al Cliente. Opiniones Verificadas no será responsable de ningún fallo de instalación o de utilización imputable al Cliente.

Opiniones Verificadas se compromete a implementar todos los cuidados, medios y acciones necesarios para la calidad y la 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 escapar al control de Opiniones Verificadas. Los Servicios de Opiniones Verificadas 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 imprevistos técnicos pueden afectar a esta red y causar ralentizaciones o falta de disponibilidad, lo que imposibilitaría la conexión. Opiniones Verificadas no

Opiniones *Verificadas*

by Net Reviews

puede garantizar el acceso permanente a su Página web. No se hace responsable de las dificultades de acceso a su Página web debido a las perturbaciones de la red de Internet.

Opiniones Verificadas se reserva el derecho a 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 fallo de seguridad observado por Opiniones Verificadas, de naturaleza que pueda comprometer seriamente la seguridad de la Solución y de la Base de Datos de Consumidores, se podrá proceder, sin previo aviso, a una interrupción temporal de sus Servicios para subsanar el fallo de seguridad tan pronto como sea posible. En este caso, el Cliente no podrá reclamar ninguna compensación ni responsabilizar a Opiniones Verificadas por ningún motivo.

6.2: Proceso de recopilación de las Opiniones de cliente

Opiniones Verificadas se compromete, en el momento de la recopilación, a no seleccionar los Consumidores en función de su tipo o frecuencia de Compras. Por lo tanto, todos los Consumidores serán encuestados.

Cada Opinión está vinculada a un Consumidor con el que se puede contactar.

El Consumidor tendrá la posibilidad de presentar una Opinión en los tres (3) meses siguientes a la invitación enviada por correo electrónico por Opiniones Verificadas y resultante, a su vez, de un acto de consumo. Así pues, la posibilidad de que un Consumidor emita una Opinión de cliente tras un acto de consumo está limitada en el tiempo.

Por otro lado, el Consumidor que haya dejado una Opinión, podrá modificarla durante un periodo de tres (3) meses después de escribirla.

Opiniones Verificadas dispone en su base de los elementos que le permiten identificar al Consumidor y acreditar su acto de consumo. Se recuerda que Opiniones Verificadas actúa en calidad de tercero.

Opiniones Verificadas no proporciona ninguna compensación a cambio de la emisión de las Opiniones de cliente.

6.3: Proceso de identificación del autor de la Opinión

La Solución Opiniones Verificadas se basa en la recopilación de Opiniones tras los Pedidos. Por lo tanto, las solicitudes de Opiniones procedentes de los Clientes están 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 es un tercero de confianza que garantiza una total transparencia para con los Clientes y los Consumidores.

Opiniones Verificadas se compromete a transmitir y publicar información, notas y comentarios exactamente de la misma manera que los recopila, con la excepción de cualquier mención y declaración de naturaleza ilegal o ilícita.

Se recuerda expresamente que el contenido de los comentarios no debe infringir la legislación ni las normativas vigentes. En particular, es ilícito usar un lenguaje racista, antisemita, sexista, difamatorio u ofensivo que viole la vida privada de una persona, reproduzca conversaciones privadas o utilice obras protegidas por derechos de autor (textos, fotos, vídeos, etc.).

Opiniones Verificadas no interviene de ninguna manera en la relación existente entre el Cliente y el Consumidor. De ninguna manera se le podrá hacer responsable en el caso de que los Consumidores no respondan a las solicitudes de Opiniones, ni en el caso de una disminución en el número de

visitantes, una disminución en los Pedidos, o incluso de la aparición de un problema relacionado 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 un sistema informático y digital.

6.5: Exclusiones y limitaciones de responsabilidad

Opiniones Verificadas declina toda responsabilidad hacia el Cliente por el funcionamiento de la Solución en caso de que los equipos informáticos de este último resulten obsoletos, defectuosos o insuficientes. La configuración informática del Cliente es responsabilidad exclusivamente suya. La configuración informática mínima requerida es la existencia de una conexión a Internet y de un soporte informático que permita 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:

- Ausencia de actualización del módulo por parte del Cliente.
- 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.

En general, Opiniones Verificadas se exime de toda responsabilidad en caso de que no se pueda acceder a su Solución a causa de un acontecimiento externo ajeno a su voluntad.

Opiniones Verificadas no se responsabiliza de la inserción por parte de los Motores de búsqueda de la nota global del Cliente y del número de Opiniones recopiladas, ni tampoco de la referenciación de la página web del Cliente por parte de los mismos. Solo Google u otros Motores de búsqueda se encargan de dicha gestión.

Por último, Opiniones Verificadas no se responsabilizará en ningún caso de los perjuicios indirectos sufridos por el Cliente, que pudieran surgir como consecuencia o en el momento de la ejecución del presente Contrato y durante su desarrollo. Por daños indirectos se entienden principalmente y de manera no exhaustiva las pérdidas de ganancias o de beneficios, la pérdida de Datos, pérdida de oportunidad, daños comerciales, las consecuencias de quejas o reclamaciones de terceros contra el Cliente etc.

6.6: Proceso de Moderación

6.6.1 Descripción del proceso de Moderación

La Moderación es un proceso previo a la publicación de una Opinión que tiene la finalidad de garantizar que el contenido recopilado es conforme a la legislación francesa, a una norma francesa de certificación voluntaria que garantiza un nivel estricto de procesos destinados a la protección y al tratamiento de las Opiniones en línea, así como a las presentes Condiciones generales de prestación de servicios y a las Condiciones generales de uso de la página web.

Opiniones Verificadas se compromete a respetar el conjunto de estas disposiciones con el fin de preservar la fiabilidad de las Opiniones de cliente publicadas.

De este modo, Opiniones Verificadas, durante el proceso de Moderación, puede publicar o rechazar los Opiniones cuando esté justificado.

El rechazo de una Opinión es necesariamente el resultado de una acción manual de los moderadores de Opiniones Verificadas tras la alerta de la Opinión en cuestión.

Todas las personas que intervienen y los actos vinculados a la Moderación están identificados y son rastreables.

El servicio de moderación ofrecido por Opiniones Verificadas consiste en un modelo estándar incluido en cualquier suscripción a la Solución por Opiniones Verificadas. Además, Opiniones Verificadas también ofrecen una plantilla personalizada opcional que complementa la versión estándar.

Se aplica el mismo plazo de Moderación a todas las Opiniones, tanto si son positivas como si son negativas.

6.6.2 Funciones y medios de los moderadores

La Moderación se lleva a cabo mediante herramientas informáticas y/o personas físicas que, generalmente, se denominan «moderadores».

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

- Dominar perfectamente el idioma en el que se ha redactado la Opinión. Este dominio debe haber sido validado objetivamente antes de la incorporación y debe ser equivalente a un nivel de «Maestría» del Marco Común Europeo de Referencia para los idiomas (nivel C2 del MCER).
- Acceder a la totalidad del contenido de la Opinión de cliente recopilada.
- Acceder a los elementos relativos a la identidad del autor recopilados durante la presentación de la Opinión para poder ponerse en contacto con el autor si procede.
- Acceder a toda la información relativa al historial de la presentación de la Opinión (número de presentaciones de la misma Opinión tras el rechazo inicial).
- Acceder al historial de la información sobre el autor (número de Opiniones publicadas y tema de las Opiniones anteriores).
- Poder confiar, de manera rastreable, la moderación de una Opinión de cliente a otro moderador.

6.6.3 Moderación estándar

Opiniones Verificadas

by Net Reviews

El proceso de moderación se divide en dos pasos: Moderación automática seguida de Moderación manual.

En el primer paso, llamado Moderación Automática, algunos Opiniones son filtrados y puestos en Moderación en el Back Office del cliente. Estos son los siguientes casos:

- La puntuación del Opinión es igual o menor a 2 (umbral que puede ser modificado en la oficina del cliente);
- La Opinión contiene datos personales que pueden ser identificados por el sistema;
- La Opinión contiene insultos o lenguaje grosero;
- El Opinión contiene cinco caracteres idénticos.

Estos Opiniones así colocados con moderación dentro de su Back Office permiten al Cliente identificar y responder fácilmente a Opiniones potencialmente problemáticos.

Al mismo tiempo, durante la Moderación Automática, ciertas Opiniones son reportadas a los Moderadores de Opiniones Verificadas para su revisión cuando :

- La Opinión contiene datos personales que pueden ser identificados por el sistema ;
- La Opinión contiene blasfemia o vulgaridad.

En otros casos, será el cliente quien deba informar a los moderadores de Opiniones Verificadas sobre el Opinión que considere problemático en el siguiente paso.

Después de la Moderación Automática, se realiza una Moderación Manual:

- por un lado por la acción de los Clientes, respondiendo a los Consumidores e informando (a los moderadores de Opiniones Verificadas) Opiniones consideradas problemáticas;
- por otra parte, por la acción de los moderadores de Opiniones Verificadas después de cualquier notificación de Opiniones hechas por los Clientes o el sistema durante la Moderación Automática.

Así pues, tras revisar las Opiniones, los Moderadores de las Opiniones Verificadas deciden si las publican o no con moderación.

Este sistema de Moderación automática y humana evita la publicación de Opiniones que no se ajusten a la legislación francesa y a la norma francesa de certificación voluntaria que garantiza un nivel estricto de procesos destinados a la protección y al tratamiento de las Opiniones en línea, así como a las Condiciones Generales de Uso y las Condiciones Generales de Prestación de Servicios de Opiniones Verificadas.

La Moderación estándar se hace por defecto "a priori", es decir, antes de la publicación de las Opiniones. Sin embargo, la parte del manual está disponible en cualquier momento en la Oficina de Atención al Cliente y, por lo tanto, puede hacerse "a posteriori" si es necesario. La Opinión se procesa después de su publicación.

Véase el artículo 6.6.5 relativo a los plazos de Moderación de la Opinión.

6.6.4 Moderación opcional

En lo que respecta a la opción de Moderación, establecida en la cotización, Opiniones Verificadas ofrece una Moderación a medida que permite al Cliente descargar la Moderación manual que le corresponde cuando la Moderación es estándar.

Esta opción incluye la corrección de las Opiniones recogidas por los moderadores de Opiniones Verificadas.

El cliente tendrá que estructurar con precisión sus necesidades y peticiones en una especificación.

De esa manera, podrá hacerlo:

- Defina, si lo desea, una relectura de todas las Opiniones o sólo las correspondientes a una nota que él defina;
- Establecer, si lo desea, respuestas predefinidas que habrá proporcionado de acuerdo con el tipo de Opinión. y la nota;
- Configurar, si lo desea, los casos de denegación en los que los moderadores pueden actuar de forma autónoma sin previa validación por su parte, de acuerdo con los motivos de denegación enumerados en el artículo 6.6.6;
- Construya, si lo desea, una categorización de las Opiniones a través de un sistema de atribución de "Etiquetas" específicas para cada una de ellas (ejemplo: entrega, pago, servicio al cliente...).

6.6.5 Plazo de Moderación de la Opinión de cliente

Opiniones Verificadas se compromete a respetar el mismo plazo de Moderación para todas las Opiniones, positivas o negativas.

Esto se fijará automáticamente en siete (7) días a partir de la fecha de presentación de la Opinión.

Se especifica que existen otros plazos de moderación que pueden oscilar entre catorce (14) y veintiocho (28) días. En circunstancias excepcionales, es posible considerar plazos excepcionales. Estos plazos son posibles a petición expresa del cliente a su gestor de cuentas y mediante documentos de apoyo. Por ejemplo, se puede conceder un plazo de moderación excepcional en caso de que la empresa del cliente se traslade.

6.6.7 Rechazo de la Opinión de cliente y motivo del rechazo

Opiniones Verificadas se compromete a informar sistemáticamente al Consumidor del rechazo de una Opinión, así como el motivo de dicho rechazo.

Opiniones Verificadas se compromete asimismo a dar al Consumidor la posibilidad de emitir una Opinión nueva tras la eliminación de su primera Opinión durante el proceso de Moderación; con un límite de tres (3) Opiniones como máximo.

Opiniones Verificadas no tiene por qué precisar los motivos de rechazo de una Opinión que considere que está destinada a construir artificialmente o a falsear la evaluación de un Producto o servicio.

Motivos de rechazo de las Opiniones sobre la Marca de consumidores:

- La Opinión se considera inapropiada, abusiva, difamatoria, discriminatoria, acusadora, racista o implica un llamado a una acción legal.
- La opinión no puede considerarse verídica ya que Opiniones Verificadas dispone de pruebas contradictorias.
- La nota no corresponde con el comentario.
- La opinión se refiere únicamente a las características del producto o servicio adquirido y no a la experiencia general con la Compañía evaluada.
- Los elementos que describen la experiencia de consumo no se detallan o se consideran incomprensibles.
- Opinión que tiene como objetivo distorsionar la nota media de la Compañía evaluada y/o en la que existe un conflicto de intereses o una influencia indebida.
- La opinión no está relacionada con el tema valorado.
- La opinión contiene datos personales o cualquier otra información que pueda identificar al Redactor de la opinión, contactarlo o conducir al robo de identidad.
- La opinión menciona a un competidor y/o incita a la compra en la competencia.
- El Redactor indica en su opinión que aún no puede calificar la Compañía evaluada, o que no ha utilizado sus servicios.
- La opinión contiene elementos promocionales, se considera spam y/o menciona sitios web.
- La Compañía evaluada ha intervenido para resolver el problema y el Redactor de la opinión desea modificarla.
- El Redactor de la opinión se ha puesto en contacto con Opiniones Verificadas o con la Compañía evaluada para modificar o eliminar su opinión.
- Opiniones Verificadas considera que su responsabilidad civil o penal puede estar involucrada.
- Opiniones Verificadas ha identificado esta opinión como fraudulenta.

El Cliente podrá señalar una opinión desde su Back Office durante tres (3) meses. Después de este periodo, sólo podrá señalarla por los siguientes cuatro (4) motivos de rechazo: la opinión contiene datos personales o cualquier otra información que pueda identificar al Redactor de la opinión, la Opinión se considera abusiva, la Compañía evaluada ha intervenido para resolver el problema y el Redactor de la opinión desea modificarla y el Redactor de la opinión se ha puesto en contacto con Opiniones Verificadas o con la Compañía evaluada para modificar o eliminar su opinión.

6.6.7: Edición y modificación

Opiniones Verificadas se compromete a no modificar ni eliminar el contenido de una Opinión de cliente. Por lo tanto, Opiniones Verificadas no puede:

- Corregir las faltas de ortografía que contenga una Opinión.
- Cambiar el seudónimo de un miembro.
- Ocultar una parte del texto de la Opinión.
- Modificar la nota.

En raras ocasiones, los nombres y números de teléfono facilitados en las Opiniones podrán reemplazarse por estrellas en las Opiniones con el fin de respetar la confidencialidad de los Datos de carácter personal.

6.7: Criterios de publicación y restitución de las Opiniones

6.7.1 Restitución de las Opiniones

Opiniones Verificadas

by Net Reviews

Opiniones Verificadas muestra todas las Opiniones, ya sean positivas o negativas, siempre que no hayan sido rechazadas durante el proceso de Moderación. Por lo tanto, Opiniones Verificadas no realiza ninguna selección de las Opiniones que publica.

Opiniones Verificadas muestra las Opiniones en orden cronológico de más reciente a más antigua, en función de la fecha de presentación 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 presentación de la Opinión,
- La fecha de la experiencia de consumo,
- El nombre y la primera letra del apellido del autor.

Asimismo, Opiniones Verificadas podrá mostrar la siguiente información:

- El Producto comprado,
- El lugar de Compra o lugar de la intervención.

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, pues, de forma transparente la nota media de cada uno de sus Comerciantes asociados. La nota se obtiene mediante el siguiente cálculo: $\text{Nota media} = (\text{suma de las notas de las Opiniones publicadas} / \text{número total de Opiniones publicadas})$.

Opiniones Verificadas restituye a los Internautas las Opiniones de cliente recopiladas durante un período de un (1) año continuo. Las Opiniones de clientes, el número de Opiniones, así como la nota media se calculan para este mismo período y se publican desde la página de Testimonios.

Las Opiniones se guardan durante cinco (5) años en la base de Datos de Opiniones Verificadas.

La nota se calcula de la siguiente forma:

- Cálculo de la media, con cinco (5) decimales después de la coma, de todas las notas de las Opiniones publicadas.
- Para obtener una nota sobre 5: esta media, con cinco (5) decimales después de la coma, se redondea a una cifra con un único decimal.
- Para obtener una nota sobre 10: esta media, con cinco (5) decimales después de la coma, se multiplica por dos (2) y se redondea a una cifra con un (1) único decimal.

6.7.2 Notificación de una Opinión con contenido ilícito o inapropiado

Opiniones Verificadas permite la notificación de una Opinión con contenido ilícito o inapropiado. Esta notificación puede llevarse a cabo a través de la dirección: moderacion@opiniones-verificadas.com o también desde la Página de Testimonios del Cliente.

6.7.3 Derecho de respuesta del Comerciante asociado

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

Opiniones Verificadas

by Net Reviews

- Agradecerle al Consumidor su contribución.
- Dar elementos de respuesta a preguntas presentes en el comentario.
- Dar su versión de los hechos (con la posibilidad de depositar documentos adjuntos).
- Indicar los posibles cambios introducidos en el Producto o servicio desde la redacción de la Opinión.

Las respuestas se publican debajo de las Opiniones pertinentes. El Consumidor recibirá un correo electrónico para estar informado de todos los mensajes relacionados con su Opinión enviado por el representante del Producto o servicio evaluado. El Consumidor podrá responder sin modificar su nota. Las diferentes réplicas serán visibles para los Internautas, a menos que el Comerciante proveedor haya ocultado las réplicas de la conversación desde su Back Office.

Por su parte, el Comerciante asociado será informado de los mensajes dejados por los Consumidores sobre sus Productos y/o servicios.

Este proceso ofrece al Comerciante asociado la posibilidad de solicitar explicaciones cuando una nota y/o un comentario le parezcan injustificados y, por lo tanto, tener derecho de respuesta.

Opiniones Verificadas no interferirá en ningún caso en la relación existente entre el Cliente y el Consumidor. Les corresponderá a los Comerciantes asociados gestionar cualquier dificultad sobrevenida con un Consumidor tras la recopilación de una Opinión por Opiniones Verificadas.

6.7.4 Pérdida del derecho a presentar una Opinión para el autor de una Opinión declarada como ilícita o inapropiada tras la 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.

6.7.5 Naturaleza jurídica de las Opiniones de cliente emitidas por el Consumidor

Opiniones Verificadas anonimiza las Opiniones de los clientes dieciocho (18) meses después de su emisión.

La Opinión de cliente emitidas por el Consumidor se asemeja a un testimonio, siempre relativo a una experiencia de consumo vivida y corresponde a pura información para futuros Consumidores.

De esta forma, Opiniones Verificadas y sus Comerciantes asociados pueden utilizar, reproducir, publicar, poner a disposición y traducir libremente el contenido de las Opiniones de cliente de cualquier parte del mundo y en cualquier medio de comunicación o soporte.

De forma paralela, Opiniones Verificadas y sus Comerciantes asociados disponen del derecho a utilizar el seudónimo usado por el Consumidor en relación con el contenido de la Opinión de cliente durante dieciocho (18) meses.

Además, Opiniones Verificadas garantiza a sus clientes que, en todo momento, durante el contrato o al final de este, sus Comerciantes asociados pueden recuperar el conjunto de sus Opiniones.

7: Obligaciones del Cliente

El Cliente deberá respetar desde el momento de la suscripción las presentes Condiciones generales y Condiciones particulares estipuladas.

El Cliente tendrá que atenerse más concretamente a las siguientes obligaciones:

7.1: Aceptación de las evaluaciones

El Cliente se compromete a encuestar a la totalidad de los Consumidores que hayan llevado a cabo un acto de consumo en su empresa, su página web o su tienda. El Cliente debe aceptar todo tipo de evaluaciones tras un Pedido. Tendrá la posibilidad de señalarlas y de responder a ellas si le parecen injustificadas.

La actividad de Opiniones Verificadas se basa en una certificación francesa a la que Opiniones Verificadas se somete de manera voluntaria y que exige mucho rigor y esfuerzos para que los Consumidores puedan confiar en su imagen. Opiniones Verificadas se compromete en este aspecto a mantener la integridad de sus procesos y a combatir las Opiniones falsas.

El Cliente no debe de ninguna manera generar evaluaciones falsas a través de Pedidos falsos, comentarios falsos o cualquier otra manipulación. Tampoco debe impedir las evaluaciones negativas alterando las funcionalidades de la Solución.

Cuando sea aplicable, Opiniones Verificadas podrá iniciar procedimientos contra él y, además, tendrá la facultad de rescindir su contrato. Las situaciones serán tratadas por el Servicio de calidad en el siguiente orden:

1. Después de una toma de contacto por correo electrónico para obtener explicaciones, podrá aplicarse una sanción de cien (100) euros por Opinión falsa comprobada en concepto de gastos de gestión.
2. Después de cinco (5) Opiniones falsas, Opiniones Verificadas requerirá al Cliente que dé explicaciones sobre las anomalías observadas en las Opiniones afectadas. Por lo tanto, las sanciones relacionadas con las Opiniones falsas tienen un carácter disuasorio y si no permiten conseguir el efecto esperado, la ausencia de respeto de los procesos por parte del Cliente sobre este punto podrá acarrear la resolución del contrato.
3. Como resultado de conversaciones infructuosas entre las Partes y ante la inacción del Cliente en un plazo de quince (15) días desde la recepción del requerimiento, Opiniones Verificadas tendrá la facultad de poner fin a su colaboración por no respetar sus procedimientos.

Las Partes se comprometen a colaborar de buena fe para aclarar cualquier irregularidad en el proceso de recopilación de Opiniones, y a resolver todos los problemas relacionados con cualquier sesgo de la manera más adecuada.

7.2: Seguridad del nombre de usuario y de la contraseña

El Cliente es el responsable del uso y de la confidencialidad de su identificador y de su contraseña. Deberá asegurarse de que solo él tenga acceso a su cuenta personal y podrá autorizar, si es necesario, a tener acceso a cualquier otra persona bajo su responsabilidad. Deberá tomar todas las medidas y precauciones útiles para protegerse de terceros que pudieran tener acceso a esta temporalmente y evitar cualquier intrusión no deseada en su Back Office.

El Cliente deberá informar sin dilación a Opiniones Verificadas si observa un fallo de seguridad relacionado principalmente con la comunicación voluntaria o el uso no autorizado de su identificador y de su contraseña, para que Opiniones Verificadas pueda tomar sin dilación todas las medidas adecuadas con el fin de remediar el fallo de seguridad.

En caso de pérdida o de uso no autorizado de un identificador y de una contraseña, se procederá a asignar un identificador y una contraseña nuevos. Se puede acceder a este procedimiento en la Página

web de Opiniones Verificadas en la sección «Espacio cliente».

El Cliente deberá afrontar solo las consecuencias que podrían resultar del uso de su identificador y contraseña por parte de terceros que hubieran tenido conocimiento de los mismos. En particular, deberá responder por cualquier recuperación y divulgación de los Datos de carácter personal de los Consumidores realizada desde su cuenta personal.

7.3: Acceso a la página web del Cliente

El Cliente es el único responsable del acceso a su página web. Le corresponde tomar todas las medidas necesarias para mantener este acceso, y en particular el pago del precio de la conexión a la red de Internet sin la que no es posible acceso alguno a la Solución.

7.4: Deber de colaboración

7.4.1 General

El Cliente se compromete a comunicarle de manera espontánea toda la información y documentos necesarios para la ejecución del presente contrato.

En general, el Cliente se compromete a colaborar con Opiniones Verificadas para proporcionarle, lo antes posible, toda la información y documentos considerados de utilidad y solicitados por Opiniones Verificadas para el cumplimiento de sus Servicios.

En este sentido, el Cliente deberá estar en condiciones de proporcionar a Opiniones Verificadas, a petición de éste, una factura de compra por cada solicitud de opinión enviada

Además, el Cliente se compromete a notificar de inmediato a Opiniones Verificadas cualquier cambio de actividad.

El Cliente se compromete a informar sin dilación de cualquier anomalía relacionada con el uso de la Solución.

Por último, en caso de transferencia del sitio web que se beneficia del servicio objeto del presente contrato, el Cliente se compromete a tomar en consideración la mejora del sitio web por las Opiniones recogidas y a presentar Opiniones verificadas al cesionario del sitio web mencionado.

Es responsabilidad del cliente cedente pagar el importe de su suscripción hasta su vencimiento o negociar el momento de la firma del contrato con el cesionario.

El cliente informará al cesionario de que debe ponerse en contacto con Opiniones verificadas para discutir las condiciones y la continuación del servicio, así como la firma de un nuevo formulario de pedido a tal efecto.

7.4.2 Colaboración de acuerdo con los requisitos de la norma ISO

El Cliente se compromete a comunicar a Opiniones Verificadas la totalidad de sus Pedidos, sin previa selección, para que Opiniones Verificadas pueda responder a las exigencias de la norma francesa de certificación a la que se ha sometido voluntariamente, garantizando un nivel estricto de procesos destinados a la protección y al tratamiento de las Opiniones en línea y encuestar a todos los Consumidores, sin sesgo en el proceso de recopilación de Opiniones de clientes.

Asimismo, y con el fin de reflejar una imagen fiel de la realidad y no inducir a error al Consumidor, el Cliente se compromete a mostrar siempre el Widget Dinámico en su página web a través del enlace que Opiniones Verificadas pone a su disposición a tal efecto para que la calificación pueda ser actualizada diariamente a lo largo de la relación contractual entre las empresas. A tal efecto, el Cliente se

compromete a no realizar ninguna reproducción del Widget que no sea la recomendada por Opiniones Verificadas.

7.5: Suspensión o eliminación de la cuenta personal

Opiniones Verificadas tiene derecho a suspender sus Servicios si el Cliente no respeta alguna de sus obligaciones, hasta que la disputa se resuelva de forma amistosa o judicial.

Según la naturaleza y gravedad del incumplimiento cometido, Opiniones Verificadas podrá cerrar temporalmente o eliminar definitivamente la cuenta personal del Cliente.

A partir de la suspensión o eliminación definitiva de su cuenta, al Cliente se le prohíbe formalmente utilizar los servicios o funcionalidades asociadas a la Solución, con excepción de la visualización de las Opiniones recopiladas. También se le prohíbe citar, de cualquier forma, el nombre de Opiniones Verificadas o utilizar cualquier elemento gráfico o cualquier representación visual relacionada con Opiniones Verificadas y sus Servicios. De lo contrario, será responsable automáticamente del pago de una sanción de cien (100) euros por día de infracción constatada.

7.6: Retrasos en el pago

El inicio de la instalación de la Solución Opiniones Verificadas marca el comienzo del Servicio de Net Reviews que origina la primera factura.

Para las suscripciones de pago mensual, las facturas se pagarán en euros al recibirlas, cada mes, a más tardar una (1) semana después de su recepción.

Para las suscripciones de pago anual, la factura se pagará en euros al recibirla, a más tardar una (1) semana después de su recepción.

En caso de retraso en el pago de una factura y de conformidad con las disposiciones de los artículos L. 441-10 II y D. 441-5 del Código de Comercio francés, se aplicarán sanciones por mora con un importe igual al tipo de interés aplicado por el Banco Central Europeo en su operación de refinanciación más reciente más 10 puntos porcentuales.

Hay que precisar que el tipo BCE que se aplicará durante el primer semestre del año será el que esté vigente a 1 de enero del año pertinente y el tipo que se aplicará durante el segundo semestre será el que esté vigente a 1 de julio del año pertinente.

Las sanciones mencionadas son aplicables desde el día siguiente a la fecha de vencimiento de la factura. El artículo L. 441-10 II del Código de Comercio francés precisa incluso que las «penalizaciones por retraso son exigibles sin necesidad de recordatorio».

Además, Opiniones Verificadas, en su calidad de acreedor, puede reclamar una indemnización fija por los gastos de recaudación por valor de cuarenta (40) euros.

7.7: Respeto de la cualidad de Consumidor

Al aceptar las Condiciones generales de uso de Opiniones Verificadas, los Internautas que presentan una Opinión quedan informados de que deberán respetar algunas condiciones acumulativas para poder emitir una Opinión, a saber:

- Ser una persona física.
- No estar en situación de conflicto de intereses.
- Haber tenido personalmente la experiencia de consumo del Producto o servicio sobre el que deposita su Opinión.

Para la correcta ejecución del contrato, el Cliente deberá velar por el respeto de las condiciones antes

mencionadas.

Cabe destacar que Opiniones Verificadas podrá volver a ponerse en contacto con el Consumidor con el fin de verificar el respeto de las condiciones mencionadas.

8: Propiedad intelectual

8.1: Derechos de Opiniones Verificadas

Opiniones Verificadas garantiza que dispone de todos los derechos de propiedad intelectual que permiten ofrecer la Solución, los Widgets y la marca «Opiniones Verificadas». Por eso mismo, garantiza que los Servicios que se ha comprometido a prestar no constituyen un plagio de una obra preexistente, sea de la naturaleza que sea.

En estas condiciones, Opiniones Verificadas protege al Cliente contra cualquier acción por plagio de la que pudiera ser objeto por parte de cualquier persona que alegara un derecho de propiedad intelectual sobre cualquiera de los Servicios prestados por Opiniones Verificadas o sobre los Widgets, la marca «Opiniones Verificadas» o la Solución informática alojada, puestos a disposición del Cliente

Se recuerda que Opiniones Verificadas pone a disposición del Cliente su Solución informática únicamente para los fines del presente contrato y según los términos estrictos en él mencionados. Lo mismo se aplica a sus diseños y a la marca «Opiniones Verificadas». Su puesta a disposición no se considerará una cesión, en el sentido del Código de la propiedad intelectual de un posible derecho de la propiedad intelectual en beneficio del Cliente. La suscripción a la oferta no le otorga ningún derecho de propiedad intelectual sobre la Solución informática, los diseños ni la marca que siguen siendo propiedad plena, entera y exclusiva de Opiniones Verificadas. El Cliente se compromete a respetar los derechos de «Opiniones Verificadas».

8.2 : Condiciones de uso de la Solución y prohibiciones

Queda terminantemente prohibido que el Cliente intervenga o haga intervenir a un tercero en la Solución.

El Cliente se compromete a utilizar la información relacionada con la Solución puesta a su disposición solamente para sus propias necesidades y para las únicas finalidades establecidas en el presente contrato, lo que excluye terminantemente la posibilidad de:

- Reproducir de forma permanente o provisional la Solución informática puesta a su disposición, en su totalidad o en parte, por cualquier medio y en cualquier forma, incluyendo la carga, la visualización, la ejecución o el almacenamiento del programa.
- Traducir, adaptar, arreglar o modificar la Solución informática, exportarla o fusionarla con otras aplicaciones informáticas.
- Realizar cualquier copia de toda o parte de la Solución informática.
- Modificar, en particular descompilando, alterar, adaptar, en particular traduciendo, arreglar y de forma más general modificar toda o parte de la Solución informática.

El Cliente se compromete, en particular, a tratar, difundir, descargar o transmitir a través de la Solución únicamente información y Datos cuya explotación no infrinja ningún Derecho de propiedad intelectual o industrial ni ningún otro derecho privativo, ni 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 programa, ordenador o herramienta de telecomunicaciones, sin que esta

enumeración sea limitativa.

El Cliente se compromete a no desarrollar o comercializar la Solución o productos que puedan competir con ella durante la vigencia del contrato y por un período de tres (3) años completos y consecutivos a contar a partir del cese del mismo.

8.3: Derecho de uso de las marcas y logotipos

El Cliente concede desinteresadamente a Opiniones Verificadas el derecho no exclusivo, no transferible ni transmisible, a utilizar, mientras dure su relación contractual, su nombre y logotipo en la Página web de Opiniones Verificadas y, en particular, en el Testimonio de Opiniones Verificadas del Cliente.

Además, el Cliente concede desinteresadamente a Opiniones Verificadas el derecho no exclusivo, no transferible ni transmisible a utilizar, mientras dure su relación contractual y para el mundo entero, su nombre y logotipo en el marco de su publicidad de referencia.

El Cliente garantiza ser el titular de las marcas bajo cuyo nombre ejerce su actividad y asegura así que la reproducción del nombre o del logotipo por parte de Opiniones Verificadas no dará lugar a ninguna demanda por daños y perjuicios derivada de la violación de los derechos de un tercero por la utilización en el estricto marco de su relación contractual del nombre y del logotipo del Cliente.

9: Tratamiento de los Datos de carácter personal

Particularmente preocupadas por las problemáticas asociadas al respeto de la confidencialidad y a la protección de los Datos de carácter personal, las Partes proponen definir, en los términos de la presente cláusula:

- Las condiciones, los medios y las finalidades en las que Opiniones Verificadas efectúa, en nombre del Cliente, las operaciones de tratamiento de Datos de carácter personal de los Consumidores, definidos más adelante.
- Las condiciones, los medios y las finalidades en las que Opiniones Verificadas efectúa las operaciones de tratamiento de Datos de Carácter personal de los Consumidores.

En cualquier caso, Opiniones Verificadas se compromete a respetar la normativa vigente aplicable al tratamiento de Datos de carácter personal y, en particular, la normativa (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 (RGPD).

Además, el tratamiento de los datos personales que lleva a cabo Opiniones Verificadas para medir la satisfacción del consumidor no es de carácter comercial. Este procesamiento se basa en el interés legítimo de los comerciantes por mejorar sus servicios y la experiencia de los consumidores, lo cual está permitido por las normas de protección de datos.

En este contexto, el consumidor debe ser debidamente informado antes del tratamiento de sus datos personales mediante Opiniones Verificadas; no se requiere su consentimiento. Esta información debe facilitarse en las Condiciones Generales de Venta o de Prestación de Servicios y en la Política de Privacidad del Cliente, que debe ser aceptada por el Consumidor en el momento de la compra o del pedido mediante un claro acto positivo.

Por lo tanto, el cliente debe insertar en ambos documentos un párrafo del tipo :

"Al aceptar este documento, el Consumidor reconoce haber sido informado de que sus Datos Personales pueden ser transmitidos a la tercera parte de Opiniones Verificadas con el fin de recabar su opinión tras su pedido.

Opiniones Verificadas utilizará los datos personales de los consumidores sólo en el marco de su solución y para las únicas necesidades de ésta. La información personal del consumidor está alojada en Amazon AWS.

Opiniones Verificadas se abstendrá formalmente de comunicar a cualquier persona cualquier información personal o nominativa que permita identificar al consumidor o que infrinja el respeto de su privacidad.

El consumidor tiene la posibilidad de oponerse a la difusión de esta información a Opiniones Verificadas a través de la dirección: rgpd@nombredelsitio.es (por ejemplo) ».

Dado que este párrafo es un modelo genérico, el Cliente debe adaptarlo si es necesario según las especificidades de su actividad.

9.1: Tratamiento de los Datos de carácter personal de los Consumidores

9.1.1 Descripción del tratamiento

Con el fin de que la Solución objeto del presente contrato pueda funcionar y, sobre todo, que las Opiniones de los clientes puedan ser recopiladas de conformidad con una certificación francesa a la que Opiniones Verificadas se ha sometido voluntariamente y ser visibles en Internet, es necesario que el Cliente recopile y trate algunos Datos de carácter personal de los Consumidores.

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

De este modo, el Cliente deberá proporcionar a Opiniones Verificadas, para cada Consumidor, los siguientes Datos de carácter personal:

- Apellido.
- Nombre.
- Dirección de correo electrónico.
- Fecha y referencia del Pedido.
- Fecha y lugar de la Compra (en caso de Compra en tienda).
- Nombre y referencias internas e internacionales (GTIN / ISDNF) del Producto pedido.

Cuando se presente 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 notas asignadas por el Consumidor a su experiencia de consumo.
- Sus comentarios y observaciones sobre su experiencia de consumo.
- La fecha y la hora de presentación de la Opinión.
- La o las respuestas del Consumidor al/a los comentario(s) del Comerciante asociado respecto a una Opinión.
- La o las respuestas de los Consumidores a las preguntas realizadas por los Internautas en la página web del Cliente.

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

- Nombre.
- Primera letra del Apellido.
- Notas y comentarios.

Opiniones Verificadas

by Net Reviews

- Fecha y hora de la presentación de la Opinión.
- Fecha del Pedido o de la Compra.
- Producto comprado.
- Lugar de la Compra (en caso de Compra en una tienda).
- Las notas asignadas por el Consumidor.
- Los comentarios y observaciones del Consumidor.
- La o las respuestas eventuales del Consumidor al/a los comentario(s) del Cliente en relación con una Opinión.
- La o las respuestas eventuales de los Consumidores a las preguntas realizadas por los Internautas en la página web del Cliente.
- Toda la información personal complementaria no obligatoria que el Consumidor haya decidido proporcionar.

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

- Acceso a y utilización 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 del Testimonio de Opiniones Verificadas.
- Comprobación, identificación y autenticación de los Datos transmitidos y, sobre todo, la comprobación de la autenticidad de su Opinión.
- Conformidad del servicio de recopilación de Opiniones con una norma francesa de certificación voluntaria que garantiza un nivel estricto de procesos destinados a la protección y al tratamiento de las Opiniones en línea.
- Implementación del proceso de Moderación de conformidad con la norma francesa de certificación voluntaria que garantiza un nivel estricto de procesos destinados a la protección y al tratamiento de las Opiniones en línea; y en las condiciones establecidas en el artículo 6 de las presentes Condiciones.
- Prestación de un servicio de ayuda.
- Aplicación de las 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 fraudes, malware y gestión de incidencias de seguridad.
- Desarrollo de nuevos Productos y servicios.
- El ejercicio de cualquier recurso encaminado a limitar los daños en caso de acción ilícita relacionada con el uso de la Página web.
- 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, Consumidores o Terceros.
- Respeto de las diversas obligaciones legales a las que se someten las Partes 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 para una República Digital.
 - El Reglamento europeo n.º 2016/679 del 27 de abril de 2016 denominado 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 y 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 de carácter personal como la edad, el número de teléfono, los hábitos de consumo del Consumidor, y llegado el caso podrán ser accesibles al público a través de la publicación de la Opinión.

Estos Datos de carácter personal complementarios deberán aparecer enumerados en un anexo de las presentes condiciones. Este anexo deberá concretar las finalidades específicas de la recopilación y del tratamiento de estos Datos de carácter personal.

Opiniones Verificadas podrá, igualmente, tratar otros Datos que el Consumidor haya decidido transmitirle deliberadamente en el momento de la presentación de la Opinión.

9.1.2 Obligaciones del Cliente

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

De este modo, el Cliente 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).

El Cliente deberá estar en condiciones de justificar la información proporcionada al Consumidor en lo referente al tratamiento de sus Datos de carácter personal, en todo momento y mediante simple petición de la empresa Opiniones Verificadas.

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

El Cliente se compromete a:

- Respetar, previamente y durante toda la duración del tratamiento, las leyes y la normativa aplicable en materia de protección de Datos de carácter personal y, en particular, el RGPD.
- Informar a los Consumidores, antes de cada Pedido, sobre el tratamiento objeto del presente contrato y, en particular, al compartir algunos de sus Datos de carácter personal con Opiniones Verificadas.
- Documentar por escrito toda nueva instrucción relativa al tratamiento de los Datos de carácter personal.
- Garantizar la exactitud y la autenticidad de los Datos comunicados, así como su confidencialidad.
- Velar por que las personas autorizadas a tratar los Datos se comprometan a respetar la confidencialidad o se sometan a una obligación de confidencialidad.
- Garantizar a los Consumidores la eficacia del ejercicio del conjunto de los derechos de los que disponen en virtud del RGPD.

Opiniones Verificadas se reserva el derecho, sin que el Cliente pueda comprometer su responsabilidad, a no seguir ninguna instrucción enviada por el Cliente que pudiera constituir una violación de la normativa aplicable y, en particular, del RGPD.

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

9.1.3 Obligaciones de Opiniones Verificadas

Se recuerda que la empresa Opiniones Verificadas actúa en calidad de «Control» del Cliente en el sentido del artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de

abril de 2016 (RGPD), y está autorizada a tratar los Datos de carácter personal 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 normativa aplicable en materia de protección de Datos de carácter personal y, en particular, el RGPD.
- Informar a los Consumidores, de nuevo antes de la presentación de cada Opinión, sobre el tratamiento objeto de las presentes Condiciones.
- Tratar los Datos de los Consumidores únicamente para las finalidades expuestas anteriormente.
- Tratar los Datos de conformidad con las instrucciones del Cliente y, en particular, sobre la base de las estipulaciones de las presentes Condiciones.
- Garantizar la confidencialidad de los Datos, salvo la información que los Consumidores hayan decidido hacer pública, en particular, al publicar una Opinión.
- Conservar los Datos únicamente durante el tiempo estrictamente necesario para las finalidades anteriormente expuestas y, en particular, para permitir a Opiniones Verificadas cumplir con la norma francesa de certificación voluntaria relativa a los procesos destinados a la protección y al tratamiento de las Opiniones en línea, a saber dieciocho (18) meses.
- 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 organizativas, 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 derechos de los que disponen en virtud del RGPD:
- Derecho de acceso, de rectificación, de supresión, de oposición, derecho a la limitación del tratamiento y derecho a la portabilidad de los Datos.
- Informar al Cliente sobre cualquier violación de Datos de carácter personal en un plazo máximo de 48 horas desde su conocimiento.

Cabe señalar que cuando un Consumidor ejerza uno de sus derechos ante la Empresa Opiniones Verificadas, esta deberá informar al Cliente en un plazo de 48 horas.

9.1.4 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 de su elección, cuya lista y datos de contacto pueden ser comunicados a petición del cliente por correo electrónico a: privacy@skeepers.io.

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 ocho (8) días para presentar sus posibles objeciones.

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

9.2 : Tratamiento de los Datos de carácter personal del Cliente

En el marco de la ejecución de las presentes Condiciones, Opiniones Verificadas puede recoger determinados Datos del Cliente relativos al responsable dentro de la empresa, y de toda persona que tenga acceso a la Solución.

Los fundamentos, modalidades y finalidades relacionadas con esta recogida y este tratamiento están definidos en la Política de confidencialidad de Opiniones Verificadas.

10: Reclamación - Solicitud de información

Opiniones Verificadas hará todo lo posible para responder a toda reclamación e intentará resolver el conflicto.

Cualquier consulta o demanda podrá dirigirse a la siguiente dirección: info@opiniones-verificadas.com o por correo postal a la dirección:

S.A.S Net Reviews,
18-20 Avenue Robert Schuman
CS 40494 13002 Marseille

11: Fuerza Mayor

Ninguna de las partes podrá ser considerada responsable en caso de que no pueda cumplir sus obligaciones contractuales por motivos de fuerza mayor, tal como se define en el artículo 1218 del Código Civil.

En caso de fuerza mayor, se suspenderán las obligaciones respectivas de cada una de las Partes mientras dure la causa de fuerza mayor y se prorrogará la duración del contrato en consecuencia.

La Parte que invoque la fuerza mayor notificará a la otra las causas de cualquier retraso y se compromete a hacer todo lo posible por evitar o eliminar cualquier causa de retraso, y a continuar el cumplimiento del contrato tan pronto como se eliminen esas causas.

Si el caso de fuerza mayor dura más de tres (3) meses, el contrato quedará rescindido automáticamente, a menos que las Partes acuerden otra cosa.

12: Cláusula de contingencia

La contingencia está constituida por un cambio imprevisible de las circunstancias económicas que hace que la ejecución del contrato sea especialmente costosa para una de las partes. En ese sentido, dicha parte podrá solicitar la renegociación del contrato.

13: Cláusula de autonomía

Si alguna de las cláusulas de las presentes Condiciones Generales de Prestación de servicios es nula, desaparecerá sin que ello conlleve la desaparición de las demás cláusulas, que seguirán constituyendo el marco legal de la relación entre las partes.

14: Legislación aplicable y tribunal competente

Las presentes condiciones están sujetas a la legislación francesa, salvo sus normas de conflicto de leyes.

El idioma oficial de las presentes Condiciones generales de prestación de servicios es el francés.

En caso de divergencia de interpretación, las presentes Condiciones generales de prestación de servicios se interpretarán en virtud de la legislación francesa.

Cualquier discrepancia relacionada con la interpretación, la ejecución o la validez de las Condiciones generales de prestación de servicios deberá ponerse en conocimiento de la otra parte con el fin de considerar un modo alternativo para la resolución de disputas, como la mediación o la conciliación.

En caso de que fracase el acuerdo amistoso de la situación, toda controversia relacionada con la interpretación, ejecución o validez de las Condiciones generales de prestación de servicios estará sujeta a la competencia exclusiva del Tribunal mercantil de Marsella.

Versión 3.5 del 27/01/2023