

Condiciones generales de uso

I: Alcance de las Condiciones generales de uso

La empresa NET REVIEWS, titular del nombre de dominio www.opiniones-verificadas.com se preocupa por los problemas relacionados con el respeto y la protección de la vida privada en Internet.

NET REVIEWS actúa como tercero de confianza para por una parte, recoger y difundir las Opiniones de clientes identificados relacionados con una experiencia de consumo, y por otra parte, garantizar la conformidad del contenido recogido con el derecho francés 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, deseamos informar a los Consumidores e Internautas sobre las condiciones relativas al uso de nuestros servicios y de nuestra Página web.

II: Plan de las condiciones generales de uso

[1: Definiciones](#)

[2: Aviso legal](#)

[3: Objeto de las Condiciones generales de uso](#)

[4: Aceptación de las Condiciones generales de uso](#)

[5: Funcionamiento de la emisión de una Opinión](#)

[1: Condiciones relativas a la emisión de una Opinión](#)

[2: Proceso de Moderación](#)

[3: Publicación y restitución de Opiniones](#)

[6: Funcionamiento de la emisión de una Pregunta o una Respuesta](#)

[7: Tratamiento de los Datos personales](#)

[8: Propiedad intelectual](#)

[9: Ley aplicable y tribunal competente](#)

III: Contenido de las Condiciones generales de uso

1: Definiciones

En el cuerpo de las presentes Condiciones generales de uso, todos los términos que se mencionan a continuación deben entenderse en el sentido dado por su definición.

❖ **Certificado de Opiniones-Verificadas:** Página web indexada por Google y/u otros motores de búsqueda, propia de cada Cliente, donde se muestra el conjunto de 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.

❖ **Opiniones-Verificadas:** S.A.S NET REVIEWS, inscrita en el registro mercantil de Marsella con el número 750 882 375, con un capital social de 594 740 euros, con sede social situada en SAS NET REVIEWS 18-20 Avenue Robert Schuman CS 40494 13002 Marseille; titular del nombre de dominio www.opiniones-verificadas.com y proveedor de la solución informática de recopilación de Opiniones de clientes.

❖ **Opinión de cliente:** Designación general que comprende las "Opiniones sobre los productos" y las "Opiniones sobre la marca".

❖ **Opiniones sobre los productos:** Nota, evaluación o comentario emitido por un Consumidor sobre la calidad del Producto comprado a un Cliente.

❖ **Opiniones sobre la marca:** Nota, evaluación o comentario emitido por un Consumidor sobre la calidad global de su experiencia.

❖ **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.

Opiniones Verificadas

by Net Reviews

- ❖ **Cliente o Comerciante asociado:** persona física o jurídica que recurre a los servicios de Opiniones-Verificadas para obtener las opiniones de sus clientes como resultado 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 del cliente.
- ❖ **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.
- ❖ **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
- ❖ **CGP o Condiciones generales de prestación de servicios:** Condiciones aplicables a cualquier persona que se suscriba a una oferta de Opiniones Verificadas.
- ❖ **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
- ❖ **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.
- ❖ **Fórmula:** Oferta de tarifas propuesta por Opiniones-Verificadas y aceptada por el Comerciante asociado.
- ❖ **Internet:** Conjunto de redes informáticas y de telecomunicaciones interconectadas, de dimensión global, que permite el acceso de los Consumidores a contenidos mediante servidores.
- ❖ **Internauta:** Persona que utiliza la red de Internet para acceder a diferentes contenidos puestos a disposición pública.
- ❖ **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.

❖ **Producto:** Producto o servicio vendido u ofrecido gratuitamente por un Cliente al Consumidor en su Página de Internet o en su tienda física.

❖ **Página:** Página 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.

❖ **Solución:** Servicios y Solución informática que permiten generar, administrar y verificar la fiabilidad de las Opiniones de los clientes, así como hacerlas visibles.

❖ **Widgets:** Ilustraciones creadas por Opiniones-Verificadas que muestran la nota media de las Opiniones sobre una Marca o de las Opiniones sobre un Producto.

2: Aviso legal

La Página web www.opiniones-verificadas.com es editada por S.A.S NET REVIEWS, sociedad anónima por acciones simplificada, con un capital social de 594 740 euros, inscrita en el registro mercantil de Marsella con el número 750 882 375, con sede social situada en SAS NET REVIEWS 18-20 Avenue Robert Schuman CS 40494 13002 Marseille y con número de identificación individual a efectos del IVA FR 35 750882375.

Las actividades de la empresa NET REVIEWS han sido objeto de dos declaraciones CNIL en Francia (Comisión Nacional de la Informática y de las Libertades) número 1581495 y número 1581528.

El director de la publicación de la Página web www.opiniones-verificadas.com es Tom BRAMI.

Cualquier persona puede ponerse en contacto con la empresa S.A.S NET REVIEWS llamando a los siguientes números en Francia: 04.13.25.81.70 o +334.13.25.81.70.

Asimismo, está disponible una dirección de correo electrónico para ponerse en contacto con la empresa: info@opiniones-verificadas.com.

3: Objeto de las Condiciones generales de uso

La finalidad de las presentes Condiciones generales de uso (CGU) es definir las condiciones bajo las que NET REVIEWS recoge Opiniones de clientes, así como las condiciones de tratamiento de los Datos de carácter personal de todo Internauta que se conecta a la Página web www.opiniones-verificadas.com.

Dicha recopilación de Datos y la utilización que de ellos se haga se hacen en el marco de la legislación vigente y especialmente en las leyes n.º 2004-575 del 21 de junio de 2004, para la confianza en la economía digital y n.º 78-17 del 6 de enero de 1978 relativa a la informática, los archivos y las libertades, en su versión modificada por la ley n.º 2018-493 del 20 de junio de 2018 y el Reglamento (UE) 2016/679 del

Parlamento Europeo y del consejo del 27 de abril de 2016, denominado Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

4: Aceptación de las Condiciones generales de uso

Se informa a toda persona que el acceso a la Página web www.opiniones-verificadas.com, su consulta y utilización están subordinadas a la aceptación plena de estas Condiciones generales de uso.

Al acceder, el Internauta manifiesta esta aceptación plena y completa, sin reservas ni modificación de ningún tipo.

Del mismo modo, se informa al Internauta que al emitir una Opinión de cliente, reconoce tener conocimiento de estas Condiciones generales y las acepta sin reservas e íntegramente.

5: Funcionamiento de la emisión de una Opinión

5.1: Condiciones relativas a la emisión de una Opinión

La solución Opiniones Verificadas se basa en la recopilación de una Opinión después de un Pedido. Las solicitudes de Opiniones están vinculadas a una experiencia de consumo y se envían a un Consumidor claramente identificado. Se recuerda que Opiniones Verificadas actúa en calidad de tercero de confianza.

Cada Opinión dada debe referirse necesariamente a una experiencia de consumo vivida por el autor de dicha Opinión, y deberá ser posible contactar con él. Igualmente, los Consumidores que dejen una Opinión deberán respetar necesariamente las condiciones siguientes:

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

El Consumidor garantiza la sinceridad y la autenticidad de su Opinión. No está permitido emitir declaraciones inadecuadas o incluso contrarias a la ley y a las buenas costumbres.

Se podrá volver a contactar con el Consumidor para realizar verificaciones. Opiniones-Verificadas dispone de elementos que permiten identificar al Consumidor y atestiguar su acto de consumo. La identificación se puede realizar por correo electrónico, teléfono o cualquier otro medio que permita ponerse en contacto directo con el Consumidor.

A tal fin, el Consumidor garantiza la exactitud y la autenticidad de los Datos personales que comunica.

El Consumidor tendrá la posibilidad de emitir una Opinión durante los tres (3) meses siguientes a la invitación enviada por correo electrónico por Opiniones Verificadas y como resultado de un acto de consumo.

Por otro lado, el Consumidor que haya dejado una Opinión, podrá modificarla durante un periodo de tres (3) meses después de escribirla. Una vez transcurrido este período de tres (3) meses, solo podrá solicitar la retirada de su Opinión.

Por último, se podrá enviar una solicitud de Opinión al Consumidor mediante la presentación de una prueba de Compra a su nombre, con la condición de que este acto de consumo se haya realizado durante los últimos 12 (doce) meses. Así pues, la posibilidad de que un Consumidor emita una Opinión después de realizar un acto de consumo está limitada en el tiempo.

Opiniones Verificadas no proporciona ninguna contrapartida a cambio de la emisión de una Opinión de cliente.

5.2: Proceso de moderación

5.2.1. Principios

La Moderación es un proceso previo a la publicación de una Opinión que tiene la finalidad de garantizar que el contenido recopilado es conforme al derecho francés y a una certificación francesa a la que Opiniones Verificadas se somete voluntariamente, así como a las Condiciones generales de uso de Opiniones Verificadas.

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

Así, durante el proceso de Moderación, Opiniones Verificadas publicará o rechazará Opiniones cuando sea justificable.

El rechazo de una Opinión resulta necesariamente de una acción manual de los moderadores de Opiniones Verificadas tras la denuncia 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 propuesto por Opiniones Verificadas dispone de un modelo estándar incluido en toda suscripción a la Solución por Opiniones Verificadas. Además, Opiniones Verificadas propone igualmente un modelo personalizado complementario a la versión estándar, que es opcional.

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

5.2.2. 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 ocupa la función de moderador son:

- Dominar perfectamente el idioma en el que está redactada la Opinión. Este dominio debe haberse validado objetivamente antes de la incorporación y debe ser equivalente a un nivel «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 los elementos relativos a la identidad del redactor de la Opinión para poder ponerse en contacto con él/ella, si es necesario.

- Acceder a toda la información relacionada con el historial de presentación de Opiniones (cantidad de presentaciones de la misma Opinión después del rechazo inicial).

- Acceder al histórico de la información sobre el redactor de la Opinión (número de Opiniones publicadas y tema de las Opiniones previas).

- Poder confiar, de manera rastreable, la Moderación de una Opinión del consumidor a otro moderador.

5.2.3 Modération estándar

El proceso de Moderación se divide en dos etapas: una Moderación automática seguida de una Moderación manual.

En la primera etapa, denominada Moderación automática, algunas Opiniones se filtran y se colocan en Moderación dentro del Back Office del Cliente. Se trata de los casos siguientes:

- La nota de la Opinión es igual o inferior a 2 (límite modificable en el Back office del Cliente).

- La Opinión contiene datos de carácter personal identificables por el sistema.

- La Opinión contiene insultos o lenguaje soez.

- La Opinión contiene cinco caracteres idénticos.

Estas Opiniones colocadas de este modo en Moderación dentro de su Back Office permiten al Cliente identificar y responder fácilmente a las Opiniones potencialmente problemáticas.

En paralelo, en el transcurso de la Moderación automática, algunas Opiniones se

denuncian a los moderadores de Opiniones Verificadas para que las examinen cuando:

- La Opinión contiene datos de carácter personal identificables por el sistema.
- La Opinión contiene insultos o lenguaje soez.

En el resto de casos, corresponderá al Cliente denunciar la Opinión que considere problemática a los moderadores de Opiniones Verificadas en la etapa siguiente.

Tras la Moderación automática, se lleva a cabo una Moderación manual:

- Por un lado, como resultado de la acción de los Clientes, que responden a los Consumidores y hacen una denuncia (a los moderadores de Opiniones Verificadas) de las Opiniones consideradas problemáticas.
- Por otro lado, por la acción de los moderadores de Opiniones Verificadas tras la denuncia de una Opinión efectuada por los Clientes o por el sistema mediante la Moderación automática.

De este modo, tras examinar las Opiniones, los moderadores de Opiniones Verificadas deciden la publicación o no de las Opiniones en Moderación.

Este sistema de Moderación automática y humana permite evitar la publicación de Opiniones que no respeten la legislación francesa y una certificación francesa a la cual Opiniones Verificadas se ha sometido voluntariamente, así como las Condiciones generales de uso de Opiniones Verificadas.

La Moderación estándar se realiza de manera predeterminada «a priori», es decir, antes de la publicación de las Opiniones. Sin embargo, la parte manual está disponible en cualquier momento desde el Back Office del Cliente y, por lo tanto, puede hacerse «a posteriori» si es preciso. En este caso, la Opinión se procesa después de su publicación.

Véase el artículo 5.2.5 sobre los plazos de Moderación de las Opiniones.

5.2.4. Moderación opcional

En el ámbito de la opción de Moderación, establecida bajo presupuesto, Opiniones Verificadas propone una Moderación a medida que permite al Cliente delegar la Moderación manual que le corresponde cuando la Moderación es estándar.

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

El Cliente deberá estructurar con precisión sus necesidades y peticiones en un pliego de condiciones. De este modo, podrá:

- Definir, si lo desea, una revisión de todas las Opiniones o solo las correspondientes a una nota que él mismo definirá.

- Configurar, si lo desea, respuestas predeterminadas que habrá proporcionado en función del tipo de Opinión y de la nota.
- Configurar, si lo desea, los casos de rechazo por los que los moderadores pueden actuar con autonomía sin una validación previa por su parte, respetando los motivos de rechazo enumerados en el artículo 5.2.6.
- Construir, si lo desea, una categorización de las Opiniones a través de un sistema de atribución de «Tags» propio de cada Opinión (ejemplo: entrega, pago, servicio al cliente...).

5.2.5 Plazo de Moderación de la Opinión del consumidor

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.

5.2.6. Rechazo de la Opinión del cliente y motivo de 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 está obligada a precisar los motivos del rechazo de una Opinión que considere que está destinada a construir artificialmente o a falsear la evaluación del producto o servicio.

Motivos de rechazo de las Opiniones de Marca de los Consumidores

- La opinión recibida esta considerada como difamación.
- La nota no corresponde al comentario.
- La opinión es relativa a un Producto/servicio y no a la experiencia de Compra en la Página.
- El contenido del texto incluye caracteres aleatorios o está mal escrito hasta el punto de ser incomprensible.
- No se describen los elementos de descripción de la experiencia de consumición.
- La opinión se ha identificado como destinada a bajar la valoración de un

producto o de una empresa.

- El contenido de la Opinión no está relacionado con el tema valorado.
- El contenido del texto incluye datos personales o cualquier otra información que pueda conducir a un robo de identidad: El nombre o el apellido de personas que no son figuras públicas, un número de teléfono, una dirección física o dirección de correo electrónico, un número de tarjeta de crédito, de seguridad social, de cuenta bancaria u otra información que podría dar lugar a un robo de identidad.
- El contenido del texto incita a la Compra en un competidor.
- El contenido del texto indica que el usuario no ha realizado una experiencia de consumición.
- El administrador de Opiniones cree que su responsabilidad civil o penal puede estar comprometida.
- El contenido incluye insultos o blasfemias.
- Las características Opinión contienen elementos concretos de conflicto de intereses.
- Un usuario realiza un comentario inapropiado sobre otro contenido o su autor.
- El contenido del texto es claramente spam o menciona páginas web o url, incluidas las del cliente o del fabricante.
- El contenido del texto incluye un llamamiento a una acción judicial.
- El servicio al cliente ha intervenido para resolver el problema, y el Consumidor desea actualizar su Opinión.
- El Consumidor ha contactado con la sociedad calificada para modificar o eliminar su Opinión.
- El Consumidor se ha puesto en contacto con el administrador de opiniones para eliminar o modificar su Opinión.
- El administrador de Opiniones cree que su responsabilidad civil o penal puede estar comprometida.

Motivos de rechazo de las Opiniones de Productos de los Consumidores

- La opinión recibida esta considerada como difamación.
- La nota no corresponde al comentario.
- La Opinión presentada está relacionada con la experiencia de Compra (servicio al cliente, entrega o página web) y no con el producto valorado.
- El contenido del texto incluye caracteres aleatorios o está mal escrito hasta el punto de ser incomprensible.
- No se facilitan los elementos de descripción de las características del Producto.
- El contenido no está relacionado con el Producto valorado.
- El contenido del texto incluye datos personales o cualquier otra información que pueda conducir a un robo de identidad (el nombre o el apellido de las personas que no son figuras públicas, un número de teléfono, una dirección física precisa o dirección de correo electrónico, un número de tarjeta de crédito, de seguridad social, de cuenta bancaria u otra información que pudiera dar lugar a un robo de identidad).
- El contenido del texto incita a la Compra en un competidor.

Opiniones Verificadas

by Net Reviews

- El contenido del texto indica que el usuario aún no ha probado el Producto.
- El contenido incluye insultos o blasfemias.
- La Opinión contiene elementos concretos de conflicto de intereses.
- El usuario realiza un comentario inapropiado sobre otro contenido o su autor.
- El contenido del texto es claramente spam o menciona páginas web o url, incluidas las del cliente o del fabricante.
- El contenido del texto incluye un llamamiento a una acción judicial.
- El servicio al cliente ha intervenido para resolver el problema, y el Consumidor desea actualizar su Opinión.
- El Consumidor ha contactado con la sociedad calificada para modificar o eliminar su Opinión.
- El Consumidor se ha puesto en contacto con el administrador de opiniones para eliminar o modificar su Opinión.
- El administrador de Opiniones cree que su responsabilidad civil o penal puede estar comprometida.

5.2.7. 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.

5.3: Publicación y restitución de Opiniones

5.3.1. Restitución de las Opiniones de cliente

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 publicadas.

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:

Opiniones Verificadas

by Net Reviews

- La fecha y la hora de presentación de la Opinión.
- La fecha de la experiencia de consumición.
- 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: Nota media = (suma de las notas de las Opiniones publicadas / número total de Opiniones publicadas).

Opiniones Verificadas restituye a los Internautas las Opiniones de clientes recopiladas durante un período de 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.

5.3.2. 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 mediante la dirección: moderacion@opiniones-verificadas.com o también desde la Página de Testimonios del Comerciante Asociado.

5.3.3. 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:

- 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.

Opiniones Verificadas

by Net Reviews

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 comentario le parezcan injustificados. El Comerciante asociado también tiene derecho de réplica.

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.

5.3.4. Pérdida del derecho a presentar una Opinión para el autor de una Opinión declarada 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.

5.3.5. Naturaleza jurídica de las Opiniones del cliente emitidas por el Consumidor

Opiniones Verificadas se compromete a no conservar indefinidamente los Datos personales de los Consumidores que emitan una Opinión de cliente a través de su solución.

A tal fin, Opiniones Verificadas anonimiza las Opiniones de cliente dieciocho (18) meses después de su emisión. Al aceptar las presentes Condiciones generales de uso, el Consumidor acepta esta medida orientada a proteger sus Datos personales.

Por lo tanto, el Consumidor reconoce que, como tal, cuando emite una Opinión de cliente, su única intención es describir fielmente una experiencia de consumición que ha vivido. De esta forma, el Consumidor que emite su Opinión a través de la solución Opiniones Verificadas no tiene ninguna intención de crear una obra intelectual, susceptible de ser protegida por derechos de autor. El Consumidor es consciente de que el derecho moral del autor no podría aplicarse porque consiente, para su propio beneficio, la anonimización de sus Opiniones 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 consumición 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.

Finalmente, al aceptar las presentes Condiciones generales de uso, el Consumidor reconoce y acepta que las Opiniones que se publicarán no tienen carácter confidencial ni privado.

5.3.6. Asociaciones comerciales

Opiniones Verificadas se ha asociado con Google. Este permite principalmente mostrar automáticamente la evaluación del Comerciante asociado al lado del enlace URL de su Página Web, cuando este último lleva 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. Las Opiniones siempre se comunicarán de forma anónima.

El Consumidor queda expresamente informado de que únicamente los colaboradores deciden y controlan la inserción de la evaluación que incluye las estrellas y el número de Opiniones recogidas.

Opiniones Verificadas no será responsable de las condiciones y los plazos relativos a la visualización de las Opiniones de clientes, y en particular en caso de defectos de visualización o de la mala visualización, ya que los colaboradores tienen sus propias normas de visualización.

Opiniones Verificadas solo tiene la obligación de garantizar la correcta transmisión de las Opiniones, comentarios y notas recogidas por su Solución.

6: Funcionamiento de la emisión de una Pregunta o una Respuesta

Con el fin de establecer un diálogo entre los Consumidores y los Comerciantes Asociados, Opiniones Verificadas propone un módulo de «Preguntas / Respuestas».

Al facilitar su identidad (nombre y apellido) o bien un seudónimo y, en todo caso, su dirección de correo electrónico, un Consumidor podrá plantear una pregunta sobre un producto o servicio o bien responder a una pregunta hecha.

Esta pregunta pasa por una fase de verificación. Seguidamente, se muestra en la página y se envía un correo electrónico a las personas que hayan tenido una experiencia de consumo relativa al producto o servicio en cuestión en la página web del Comerciante Asociado.

Los Consumidores ya sondeados para emitir una Opinión serán invitados por correo electrónico a responder a una pregunta que hecha a través del módulo «Preguntas / Respuestas». Si no desean responder, los Consumidores tendrán la posibilidad de anular la suscripción al sondeo mediante un enlace que se proporcionará en el correo electrónico de solicitud.

Por otro lado, los Consumidores tienen la posibilidad de notificar una pregunta o una respuesta con contenido ilícito o inapropiado con el fin de mantener una conversación constructiva sobre las experiencias compartidas. La notificación se realiza desde la página donde se ha publicado dicha pregunta o respuesta. En tal caso, se invitará al Consumidor a indicar la razón de su notificación.

Para obtener más información sobre el tratamiento de los datos de carácter personal que se efectúa en el marco de la utilización del módulo « Preguntas / Respuestas», consulte la Política de confidencialidad de Opiniones Verificadas.

7: Tratamiento de los Datos de carácter personal

La empresa Opiniones Verificadas siempre se ha preocupado especialmente por los problemas relacionados con la confidencialidad y la protección de los Datos de carácter personal de los Consumidores y de sus Clientes.

Opiniones Verificadas actúa como tercero de confianza para, por una parte, recoger y difundir Opiniones de clientes relativas a una experiencia de consumo y, por otra parte, garantizar la conformidad del contenido recogido con la legislación francesa y una norma francesa que Opiniones Verificadas se compromete a respetar para preservar la fiabilidad de las Opiniones de clientes publicadas.

Esta certificación similar a otras certificaciones concedidas por otros organismos, dentro y fuera de la Unión Europea, es garantía de calidad reconocida internacionalmente a causa del procesamiento así organizado.

Teniendo en cuenta la aplicación desde hace varios años de procesos imparciales y totalmente rastreables, Opiniones Verificadas garantiza el mejor nivel de protección de los Datos personales conforme a las normativas europeas y francesas aplicables a la protección de dichos datos.

El Reglamento general de protección de datos de carácter personal, se aplica de forma diferente en los territorios de los distintos Estados miembros de la Unión Europea, siempre respetando una base común de la normativa.

La legislación francesa, que exige un grado de recopilación y de tratamiento muy estricto y elevado de los Datos personales, ha utilizado el margen de apreciación permitido a los Estados miembros.

A partir del 25 de mayo de 2018 entró en vigor el nuevo Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016) para entregar a los residentes europeos el control sobre sus datos personales.

Los Consumidores se benefician especialmente de los nuevos derechos y pueden ejercerlos enviando un correo electrónico a la dirección compliance@opiniones-verificadas.com.

Para obtener más información, les invitamos a consultar nuestra Política de confidencialidad.

8: Propiedad intelectual

Todos los Derechos de propiedad intelectual respecto a la estructura y el contenido de la Página web www.opiniones-verificadas.com, como imágenes, sonidos, vídeos, fotografías, logotipos, marcas, elementos gráficos, de texto, visuales, herramientas, programas, documentos, datos, etc., son propiedad exclusiva de la empresa NET REVIEWS.

Todos esos derechos se encuentran a disposición de los usuarios de la Página web www.opiniones-verificadas.com de manera gratuita, pero solo en el marco de un uso normal de la Página web conforme a las prácticas y usos relativos a Internet.

A cada usuario se le prohíbe copiar, modificar, reproducir, publicar, crear una obra derivada o utilizar los Derechos de propiedad intelectual descritos más arriba de cualquier manera sin la autorización expresa y por escrito de la Empresa NET REVIEWS, ya sea un uso con fines comerciales o no.

Una utilización no conforme de esos Derechos provocará la violación de los Derechos de autor y constituirá un delito de piratería. En tal caso, será imputable al usuario tanto responsabilidad civil como penal.

9: Legislación aplicable y tribunal competente

Sin perjuicio de las disposiciones nacionales que sean más favorables al Consumidor, las presentes Condiciones generales de uso estarán sometidas a la legislación francesa.

Opiniones **Verificadas**

by Net Reviews

Toda controversia que surja respecto a la interpretación, ejecución o validez del presente contrato será sometida a la competencia exclusiva de los tribunales del lugar de residencia del demandado.

Si el demandado es NET REVIEWS, solo serán competentes los tribunales de Marsella.

Versión 2.0 del 04/08/2020