

Condições Gerais de Prestação de serviços

I: Âmbito das Condições Gerais de Prestação de serviços

A Sociedade Net Reviews, titular do domínio www.opinioes-verificadas.com apresenta as suas condições de prestação de serviços com a designação CGP.

A Net Reviews opera como uma terceira parte fiável para, por um lado, dar ao Cliente a possibilidade de instalar a Solução Opiniões Verificadas, que permite recolher e difundir as Opiniões de clientes identificados relativas a uma experiência de consumo, e, por outro lado, assegurar a conformidade do conteúdo coligido com o direito francês, com vista a publicar, rejeitar ou eliminar esse conteúdo (regra de Moderação).

A Net Reviews procura, desta forma, manter a fiabilidade das opiniões e avaliações publicadas.

É neste contexto e em conformidade com a legislação em vigor, que a Opiniões Verificadas pretende informar os seus Clientes sobre as condições relativas à utilização dos seus serviços e do seu Site de Internet.

II: Plano das Condições Gerais de Prestação de Serviços

1: Definições

2: Âmbito das CGP

3: Entrada em vigor e duração do contrato

4: Prestações da Opiniões Verificadas

4.1: Instalação da Solução

4.2: Fornecimento da Solução

4.3: Disponibilização de Widgets

4.4: Disponibilização da Certificação Opiniões Verificadas

4.5: Moderação

4.6: Estatísticas

4.7: Módulo "Perguntas/Respostas"

5: Condições financeiras

5.1: Período de avaliação

5.2: Preços

5.3: Atualização

6: Obrigações, responsabilidades e compromissos da Opiniões Verificadas

6.1: Disponibilização e funcionamento da Solução

6.2: Processo de recolha

6.3: Processo de identificação do autor da Opinião

6.4: Conteúdo e controlo das Opiniões e dos comentários recolhidos

6.5: Exclusões e limitações de responsabilidade

6.6: Processo de Moderação

6.6.1 Princípios

6.6.2 Papéis e meios dos moderadores

6.6.3 Moderação padrão

6.6.4 Moderação opcional

6.6.5 Prazo de Moderação da Opinião do Consumidor

6.6.6 Rejeição da Opinião de Consumidor e motivo da rejeição

6.6.7 Edição e modificação

6.7: Critérios de publicações e restituições

6.7.1 Restituição das Opiniões

6.7.2 Sinalização de uma Opinião com conteúdo ilícito ou inapropriado

6.7.3 Direito de resposta do Cliente

6.7.4 Perda do direito a publicar uma Opinião pelo autor de uma Opinião considerada ilícita ou inapropriada após Moderação

6.7.5 Natureza jurídica das Opiniões do cliente emitidas pelo Consumidor

7: Obrigações do Cliente

7.1: Aceitação das avaliações

7.2: Segurança do nome de utilizador e palavra-passe

7.3: Acesso ao site do Cliente

7.4: Dever de colaboração

7.4.1 Generalidades

7.4.2 Colaboração de acordo com os requisitos da norma ISO

7.5: Suspensão ou eliminação da conta pessoal

7.6: Atraso no pagamento

7.7: Respeito pela qualidade para o Consumidor

8 : Propriedade intelectual

8.1: Direitos da Opiniões Verificadas

8.2: Condições de utilização da Solução e interdições

8.3: Direito de utilização das marcas e logótipos

9: Tratamento dos Dados Pessoais

9.1: Tratamento dos Dados Pessoais dos Consumidores

9.1.1 Descrição do tratamento

9.1.2 Obrigação do Cliente

9.1.3 Obrigação da Opiniões Verificadas

9.1.4 Subcontratação

9.2: Tratamento dos Dados pessoais do Cliente

10: Reclamação – pedido de informação

11: Força Maior

12: Cláusula da falta de previsão

13: Cláusula de autonomia

14: Legislação aplicável e tribunal competente

III: Conteúdo das Condições Gerais de Prestação de serviços

1: Definições

No texto das presentes Condições Gerais de Prestação de serviços, cada um dos termos que se segue deve ser entendido no contexto da respetiva definição.

❖ **Back Office:** interface Web reservada aos Clientes para aceder às diferentes funcionalidades desenvolvidas pela Opiniões Verificadas para a concretização da sua Solução (nomeadamente receção das Opiniões de Consumidores, resposta às suas Opiniões, acesso a estatísticas, Widgets...). O Cliente deve estabelecer ligação à sua conta pessoal intitulada "Espaço cliente", criada aquando da sua inscrição, por meio de um identificador (URL do seu Website) e uma palavra passe à sua escolha.

❖ **Base de Dados de Consumidores:** conjunto dos Dados de carácter pessoal e informações relativas aos Consumidores transmitidas pelo Cliente à Opiniões Verificadas no quadro da utilização da Solução.

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

- ❖ Campanha Adwords: sistema publicitário do Motor de Pesquisa Google que exhibe anúncios ou faixas publicitárias dirigidas em função das palavras-chave que o internauta insere ou em função do seu comportamento de navegação. Esta página pode ser acedida ao clicar no Widget ou no URL da referida página Web referenciada pelo Motor de Pesquisa.
- ❖ Certificação Opiniões Verificadas: página Web indexada pelo Google e/ou outros Motores de Pesquisa própria de cada Cliente na qual se afixa o conjunto das Opiniões de cliente que lhe dizem respeito. Esta página pode ser acedida ao clicar no Widget ou no URL da referida página Web referenciada pelo Motor de Pesquisa.
- ❖ CGP ou Condições Gerais de Prestação de Serviços: condições aplicáveis a qualquer pessoa que subscreva uma oferta de Opiniões Verificadas.
- ❖ CGU ou Condições Gerais de Utilização: condições aplicáveis a qualquer pessoa que entre no Web site da Opiniões Verificadas e/ou utilize os serviços de Opiniões Verificadas.
- ❖ Cliente ou Comerciante parceiro: pessoa singular ou coletiva que recorre aos serviços da Opiniões Verificadas para a obtenção de Opiniões dos respetivos Clientes acerca de um produto comprado, de uma experiência como utilizador ou de qualquer outra ação que possa suscitar um pedido de Opinião do cliente.
- ❖ Consumidor: pessoa singular que atua para fins que não se enquadram na respetiva atividade comercial, industrial, artesanal ou liberal.
- ❖ Dados pessoais: qualquer informação relativa a uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, nomeadamente por referência a um identificador, como um nome, um número de identificação, dados de localização, um identificador em linha, ou um ou vários elementos específicos próprios da respetiva identidade física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural ou social.
- ❖ Encomenda ou Compra: Encomenda, Compra ou utilização de um Produto efetuada por um Consumidor na loja de um Cliente ou no respetivo Web site.
- ❖ Fórmula: oferta tarifária proposta pela Opiniões Verificadas e aceite pelo Comerciante parceiro.
- ❖ Formulário: página da Internet à qual o Consumidor possa aceder ao clicar numa hiperligação que lhe seja enviada por e-mail ou SMS após cada Encomenda ou Compra e que o Consumidor possa preencher para dar a sua Opinião.
- ❖ Internet: o conjunto das redes informáticas e de telecomunicações interligadas, de dimensão mundial, que permitem aos Consumidores aceder a conteúdos através de servidores.
- ❖ Internauta: pessoa que utiliza a rede de Internet para aceder a diversos conteúdos disponibilizados publicamente.
- ❖ Moderação: filtragem, análise ou processo levado a cabo por recursos humanos ou de forma automática para aceitar ou rejeitar a Opinião de um cliente.

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

- ❖ Motor de pesquisa: Web site que permite encontrar recursos associados a qualquer palavra na Internet.
- ❖ Opinião de cliente: designação geral que engloba as "Opiniões de Produto", bem como as "Opiniões de Marca".
- ❖ Opinião de Marca: nota, avaliação ou comentário feito por um Consumidor sobre a qualidade global da sua experiência.
- ❖ Opinião de Produto: anotação, avaliação ou comentário dado por um Consumidor sobre a qualidade do Produto comprado a um Cliente.
- ❖ Opiniões Verificadas: SAS Net Reviews, Sociedade por ações simplificada matriculada no RCS de Marselha sob o número 750 882 375, fornecedor da solução informática de recolha de Opiniões de clientes.
- ❖ Prestação: modalidades de recolha de Opiniões selecionadas pelo Cliente, executadas pela Opiniões Verificadas e relativamente às quais o Cliente paga o preço definido pelas Partes.
- ❖ Produto: produto ou serviço vendido ou oferecido gratuitamente por um Cliente ao Consumidor no seu site na Internet ou loja física.
- ❖ Site: página de Internet a partir da qual a empresa Net Reviews propõe a sua Solução e acessível a partir do seguinte domínio: www.opinioes-verificadas.com
- ❖ Solução: serviços e Soluções de software que permitem gerir, administrar e verificar a fiabilidade e tornar visível a Opinião do cliente.
- ❖ Widgets: desenhos criados pela Opiniões Verificadas que exibem a nota média obtida pelas Opiniões de Marca ou pelas Opiniões de Produto.

2: Âmbito das CGP

A empresa Net Reviews (doravante denominada "Opiniões Verificadas") é uma sociedade francesa cuja atividade é a programação informática.

A Opiniões Verificadas desenvolveu uma solução inovadora que permite recolher Opiniões de Consumidores relativas a qualquer Produto ou serviço proposto pelos Clientes bem como aumentar a sua visibilidade e referência na Internet.

A Opiniões Verificadas propõe, para esse efeito, ofertas adaptadas às necessidades dos seus Clientes.

Os presentes CGP têm o objetivo de determinar as Condições sob as quais a Opiniões Verificadas irá fornecer uma solução para a recolha e visualização de Opiniões dos clientes.

As presentes CGP podem ser completadas por Condições Particulares que figurem numa Nota de Encomenda, num contrato ou, de modo mais geral, em qualquer outro documento

que estabeleça o acordo entre as partes. O conjunto formará, com as presentes CGP, um todo indivisível.

É de notar que, na hipótese de haver Condições Particulares, estas prevalecem sobre quaisquer cláusulas ou estipulações contrárias que possam resultar das presentes Condições Gerais.

3: Entrada em vigor e duração do contrato

Para beneficiar da Solução Opiniões Verificadas, o Cliente deverá completar um Formulário de inscrição em linha no site www.opinioes-verificadas.com.

Para que a sua inscrição seja válida, tem de fornecer todos os Dados pedidos, os quais deverão ser verdadeiros e exatos. Quaisquer modificações nos Dados comunicados, deverão ser imediatamente assinaladas à Opiniões Verificadas.

Ao solicitar a sua inscrição, o Cliente reconhece ter tomado conhecimento das presentes Condições Gerais de Prestação de serviços e aceita as mesmas sem reservas à sua integralidade. O Cliente é informado de que a sua inscrição pressupõe uma adesão plena e integral às condições mencionadas e permite iniciar a sua relação contratual com a Opiniões Verificadas.

O início da instalação da Solução Opiniões Verificadas marca o início da Prestação pela Net Reviews.

A Opiniões Verificadas propõe diversas ofertas em termos de preços em função do volume de Pedidos feitos por mês. Para que a Opiniões Verificadas possa aconselhar o cliente sobre a Fórmula que pareça ser a mais adaptada à sua atividade, é responsabilidade deste último indicar o volume dos Pedidos e o preço médio destes. A escolha final de uma Fórmula e a subscrição da oferta cabe ao Cliente e é da sua inteira responsabilidade; facto que este reconhece expressamente.

A oferta é subscrita por um período de doze (12) meses. A subscrição é renovada automaticamente por períodos sucessivos de doze (12) meses, salvo denúncia de qualquer uma das partes, no mínimo com um (1) mês de antecedência relativamente à data de aniversário, por carta registada com aviso de receção.

Os Clientes que tenham subscrito uma oferta antes de 1 de setembro de 2018 e que não tenham assinado uma Nota de Encomenda, poderão beneficiar de uma subscrição por tempo indeterminado.

Neste caso, o Cliente poderá terminá-la a qualquer momento, através de um pré-aviso de trinta (30) dias consecutivos, notificando a sua vontade de rescindir com a Opiniões Verificadas por carta registada com aviso de receção.

Qualquer valor que tenha sido cobrado pela Opiniões Verificadas nos termos da Fórmula assinada pelo Cliente continuará adquirida pela Opiniões Verificadas; qualquer mês/ano que tenha sido começado, será integralmente devido.

A partir do envio da carta de rescisão endereçada pelo Cliente, a Opiniões Verificadas termina as suas Prestações e cessa qualquer cobrança no fim do mês/ano iniciado de acordo com o referido pré-aviso de 30 dias de calendário.

Em todos os casos, cada parte terá a faculdade de rescindir, unilateralmente e a qualquer momento o contrato em caso de infração grave da outra parte relativamente a qualquer imposição a seu cargo, após envio, por carta registada com aviso de receção cuja notificação formal se considera vencida no final do prazo indicado na carta. Esta poderá, assim, prevalecer unilateralmente na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem prejuízo de quaisquer danos e juros, penalidades e juros de mora aos quais possa ter direito em virtude dos presentes.

Por outro lado, o contrato poderá igualmente ser terminado em caso de cessação da atividade de qualquer uma das partes, ficando a parte envolvida encarregada de o notificar à outra parte por carta registada com aviso de receção.

Entende-se que a cessação da actividade na aceção dos presentes termos e condições é entendida como a cessação definitiva da actividade do Cliente por uma razão voluntária ou involuntária e corresponde ao abandono por parte da empresa de todas as suas actividades. A cessação da actividade caracteriza-se pela eliminação do registo comercial e das sociedades, pela dissolução ou liquidação da sociedade.

4: Prestações da Opiniões Verificadas

O Cliente confirma ter sido informado pela Opiniões Verificadas sobre o conjunto de pré-requisitos necessários para o bom funcionamento da Solução.

O Cliente foi, igualmente, informado do facto de esses pré-requisitos poderem evoluir, nomeadamente por razões técnicas e de segurança.

Conforme o caso, será informado.

4.1: Instalação da Solução Opiniões Verificadas

A Solução pode ser instalada de várias maneiras, incluindo:

- por intermédio de módulos desenvolvidos pela Opiniões Verificadas próprios à maioria das soluções de comércio eletrónico (exemplos: Prestashop, Magento, etc.) ;

- por intermédio de uma aplicação denominada "API" completa que permite uma perfeita integração da Solução no sistema informático do Cliente.

A Opiniões Verificadas poderá utilizar e fornecer todos os processos e apoio técnico ao Cliente de modo a instalar a Solução no seu sistema informático.

O Cliente é exclusiva e inteiramente responsável de proceder a tal. A Opiniões Verificadas oferece ajuda para facilitar a sua integração e disponibiliza, no seu Site, um documento explicativo, bem como a sua equipa técnica para responder a qualquer pergunta do cliente e/ou intervir à distância no seu computador para instalar o módulo, a API ou outro apoio técnico ao sistema.

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

O Cliente é, em qualquer caso, o único responsável por qualquer mau funcionamento da Solução resultante de uma deficiente instalação. O mesmo sucede se este não proceder à instalação da Solução, se a desinstala ou se não a utiliza.

As faturas emitidas pela Opiniões Verificadas são devidas em caso de falha de utilização da sua parte (por exemplo: falta de pedidos de Opiniões).

4.2 : Fornecimento da Solução

O objeto da Prestação da Opiniões Verificadas é colocar à disposição a sua Solução e permitir a sua utilização.

A solução comporta diversas funcionalidades e serviços que lhe estão associados:

- A recolha de Opiniões que digam respeito à qualidade dos Produtos e/ou serviços do Cliente;
- O fornecimento dos Opiniões Verificadas de Back Office, incluindo todos os Opiniões do Cliente;
- A difusão e exibição das Opiniões pelos parceiros (Google, Bing, outras sociedades comerciais);
- A indexação da Certificação Opiniões Verificadas por Motores de Pesquisa;
- A criação e disponibilização de Widgets.

O funcionamento da recolha das Opiniões para o cliente é a seguinte: cada Encomenda efetuada por um Consumidor dá lugar a um pedido de Opinião enviada pela Opiniões Verificadas para o endereço eletrónico ou número de telefone que o Cliente tenha comunicado à Opiniões Verificadas.

As Opiniões recolhidas pela solução da Opiniões Verificadas correspondem a uma nota atribuída sob a forma de estrelas, de 1 a 5, acompanhada de um comentário.

Todas as Opiniões e comentários são guardadas e estão acessíveis no Back Office do Cliente e nos servidos da Opiniões Verificadas.

A Opiniões Verificadas estabeleceu, por outro lado, uma parceria com a Google. Esta permite, em particular, fixar automaticamente a avaliação do Cliente junto do URL do respetivo site quando este último fizer uma Campanha Adwords, caso tenha atingido uma nota média e mínima de 3,5 em 5.

Regra geral, a Opiniões Verificadas reserva-se a possibilidade de estabelecer acordos com sociedades comerciais e, nomeadamente, Motores de Pesquisa como o Google ou o Bing, para apresentar as Opiniões de cliente ou ainda para indexar a sua Certificação Opiniões Verificadas; o que é aceite pelo Cliente.

O Cliente é explicitamente informado de que apenas os parceiros decidem e controlam a inserção da sua avaliação, incluindo as estrelas e o número de Opiniões recolhidas. Meramente a título indicativo, é necessário que esta seja visível num prazo médio de entre 2 a 4 semanas. Em nenhum caso poderá a Opiniões Verificadas ser considerada responsável pelas condições e pelos atrasos relativos à afixação da avaliação do Cliente pelos seus

parceiros. De facto, a Opiniões Verificadas não poderá ser responsabilizada por uma falha na visualização ou visualização com problemas das Opiniões; os parceiros têm as suas próprias regras de visualização. A Opiniões Verificadas só é obrigada a assegurar a correta transmissão das Opiniões, comentários e notas recolhidos pela sua Solução.

O Cliente tem também a possibilidade de sondar os seus Consumidores sobre temas específicos, por intermédio de perguntas. O funcionamento desta opinião é idêntico ao funcionamento do pedido de Opinião sobre a Marca ou sobre o Produto. As questões suplementares colocadas aos Consumidores serão integradas nos pedidos enviados por e-mail. Após o envio do pedido, a Opiniões Verificadas encarrega-se de receber as respostas e comunicá-las ao cliente no Back-Office.

4.3: Disponibilização de Widgets

A Opiniões Verificadas disponibiliza diferentes modelos de Widgets que podem ser apostos em todas as páginas do site do Cliente de modo a evidenciar a sua nota global e o último comentário recebido de um Consumidor. O Widget deixará a marca Opiniões Verificadas visível.

A Opiniões Verificadas propõe dois tipos de Widgets: Widgets fixos e Widgets móveis. Os primeiros devem ser integrados no grafismo do Cliente. Os segundos não exigem qualquer alteração no grafismo.

A escolha, integração e apresentação do Widget são da inteira responsabilidade do Cliente. A Opiniões Verificadas rejeita qualquer responsabilidade caso a apresentação visual do Widget no site do Cliente seja diferente da criada e disponibilizada pela Opiniões Verificadas.

Como o Cliente não deve utilizar o Widget para enganar o Consumidor, o Cliente compromete-se no Artigo 7.4.2 a seguir as recomendações dos Opiniões Verificadas que visam a exibição do Widget dinâmico no seu website utilizando o link fornecido pelos Opiniões Verificadas para que a classificação possa ser actualizada diariamente ao longo da relação contratual entre as empresas.

O Cliente está proibido de alterar, independentemente da forma, o grafismo e o modelo do Widget da Opiniões Verificadas.

Caso o Cliente queira alterar o design do Widget proposto pela Opiniões Verificadas, a Opiniões Verificadas irá disponibilizar-lhe uma ligação URL na qual poderá criar o seu próprio Widget, informando em tempo real o número de Opiniões do cliente a nota média.

O Cliente está estritamente proibido de continuar a utilizar o Widget, independentemente da forma, a partir da suspensão ou do término do contrato. Toda a utilização incorreta implica o direito de aplicação de uma sanção pecuniária no valor de cem (100) euros por dia de infração constatada e por Web site (URL), sem prejuízo dos danos e juros que possam ser solicitados pela Opiniões Verificadas como compensação pelo prejuízo sofrido.

4.4: Disponibilização da Certificação Opiniões Verificadas

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

A Opiniões Verificadas disponibiliza uma página Web ao Cliente, referenciada pelos Motores de Pesquisa, a partir da qual o conjunto dos Internautas pode consultar as Opiniões dos Consumidores do Cliente datadas de há menos de um (1) ano.

Note-se que, esta página pode não ser referenciada pelos Motores de Pesquisa na hipótese em que, a pedido do Cliente, este utilize as Opiniões de cliente recolhidas exclusivamente a nível interno.

4.5: Moderação

O Cliente é informado sobre a recolha e a presença de Opiniões negativas que possam advir dos Consumidores.

As Opiniões consideradas negativas são representadas por notas iguais ou inferiores a 2/5. Estas Opiniões podem ser facilmente acedidas a partir do seu Back Office, na área intitulada "Opiniões em Moderação".

O Cliente pode contactar e responder aos Consumidores que tenham publicado um comentário e uma nota, sejam estes positivos ou negativos, através do Back Office.

Note-se que, a resposta prestada pelo Cliente é tornada pública sob a Certificação Opiniões Verificadas do Cliente e que o Consumidor receberá um e-mail dando conhecimento de todas as mensagens produzidas pelo Cliente.

O Consumidor pode responder mas, em contrapartida, não pode modificar a sua nota. Por seu turno, o Cliente será informado das mensagens deixadas pelos Consumidores.

As diferentes conversas que possam decorrer de uma Opinião de cliente ficam visíveis aos Internautas; salvo se o Cliente tiver ocultado a conversa a partir do seu Back Office.

Este procedimento oferece ao Cliente a possibilidade de pedir explicações quando uma nota e/ou um comentário lhe parecer injustificado e de ter o direito de resposta.

O processo de Moderação é descrito a seguir.

Em nenhum caso, a Opiniões Verificadas interfere na relação existente entre o Cliente e o Consumidor. Cabe ao Cliente gerir qualquer problema que surja com aquele na sequência da recolha de uma Opinião.

4.6: Estatísticas

O Cliente tem acesso, através do seu Back Office, aos relatórios e estatísticas produzidos pela Opiniões Verificadas a partir da recolha de Opiniões de clientes.

A Opiniões Verificadas oferece, além disso, uma ferramenta de estatísticas inteiramente personalizável mediante orçamento que permite cruzar os dados recolhidos aquando da

entrega de Opiniões através da Solução Opiniões Verificadas com dados enviados diretamente pelo Cliente.

4.7: Módulo "Perguntas/Respostas"

O cliente tem a possibilidade de subscrever a opção "Perguntas/Respostas".

A Opiniões Verificadas propõe aos seus clientes um módulo "Perguntas/Respostas" a integrar no respetivo site que permite aos Consumidores, que tenham tido ou a aguardar uma experiência de consumo, fazer uma pergunta ou responder a uma pergunta colocada.

- Instalação do módulo "Perguntas/Respostas"

O Cliente escolhe o método de integração do módulo no seu site:

- através de uma ligação à API Opiniões Verificadas;
- através de uma integração completa em iframe;
- através de uma integração mista em iframe e flux JSON;
- através da instalação do módulo Magento ou Prestashop, desenvolvido para o módulo "Perguntas/Respostas".

O Cliente é o único responsável pela instalação do módulo no seu sistema informático e pela integração no seu site, e é da sua responsabilidade fazê-lo. A Opiniões Verificadas propõe um acompanhamento com o objetivo de facilitar a sua instalação e integração, através do fornecimento de um documento explicativo dedicado ao módulo "Perguntas/Respostas", bem como a troca de contactos com uma equipa técnica, de modo a responder a todas as questões do Cliente e/ou fornecer-lhe ajuda para a instalação.

Todavia, o Cliente continua a ser o único responsável por qualquer deficiência no funcionamento do módulo "Perguntas/Respostas" que resulte de uma instalação ou integração incorreta. O mesmo se aplica caso o Cliente não proceda à instalação ou integração do módulo "Perguntas/Respostas", se o desinstalar ou se não o utilizar.

As faturas emitidas pela Opiniões Verificadas continuam a ser devidas em caso de falha na utilização pelo Cliente (por exemplo: ausência de perguntas ou respostas formuladas).

- Disponibilização do módulo "Perguntas/Respostas"

O Cliente que pretenda beneficiar do módulo, deve contactar o seu gestor de conta Opiniões Verificadas para a abertura de acesso ao módulo.

Após a ativação do módulo, a gestão do módulo "Perguntas/Respostas" faz-se a partir do Back Office predefinido da Opiniões Verificadas, no separador "Integração" e na área "Perguntas/Respostas".

O Cliente beneficia das opções de personalização do módulo e dos formulários de pergunta ou resposta para as integrar no respetivo site de acordo com o seu grafismo.

Para este efeito, o Cliente obriga-se a prever, no grafismo dos seus formulários personalizados, a integração de uma caixa de seleção para assinalar a aceitação das Condições Gerais de Utilização e a Política de Confidencialidade da Opiniões Verificadas. Esta integração só deve permitir a formulação de uma pergunta, resposta ou sinalização quando a caixa estiver selecionada.

- Fornecimento do módulo "Perguntas/Respostas"

O objetivo da Prestação da Opiniões Verificadas é disponibilizar o módulo "Perguntas/Respostas" e permitir a respetiva utilização.

Quando instalado no site, o módulo "Perguntas/Respostas" inclui as seguintes funcionalidades:

- Fazer uma pergunta;
- Dar uma resposta pública a uma pergunta (da parte do Cliente, dos Consumidores que tenham tido uma experiência com o produto ou de internautas);
- Assinalar uma pergunta/resposta;
- Interagir relativamente a uma pergunta/resposta;
- Votar numa pergunta/resposta.

Todas as perguntas e respostas recolhidas através do módulo "Perguntas/Respostas" são armazenadas nos servidores da Opiniões Verificadas e estão acessíveis no Back Office "Perguntas/Respostas" do Cliente.

Para o efeito, o Cliente pode tratar e publicar as perguntas, as respostas e as alterações resultantes, a partir do seu Back Office "Perguntas/Respostas". Cada ação efetuada é registada e pode ser consultada no Back Office "Perguntas/Respostas" graças a uma gestão conforme aos perfis atribuídos (administrador e moderador).

Por motivos de segurança e de rastreamento das ações, cada utilizador deve ter uma conta individual.

5: Condições financeiras

5.1: Período de avaliação

A Opiniões Verificadas pode oferecer ao Cliente uma experiência gratuita. Neste caso, as Condições de tal experiência, nomeadamente a duração, são especificadas por escrito no momento da sua inscrição.

Recorda-se que, a partir da sua inscrição, o Cliente deve respeitar as presentes Condições Gerais e as Condições Particulares previstas.

5.2: Preços

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

A Opiniões Verificadas propõe diferentes ofertas de preço em função do volume das Encomendas, do número de Opiniões a tratar pela Solução e do preço médio das Encomendas (para um cabaz médio superior a trezentos (300) euros é aplicada uma majoração sobre o preço da assinatura).

Os preços são indicados no site www.opinioes-verificadas.com na área "Preços".

Caso o volume predefinido seja ultrapassado, o Cliente deve libertar um suplemento por Pedido adicional, o qual varia de acordo com a Fórmula escolhida a o preço médio dos Pedidos. Esta importância adicional é somada ao preço inicial da Fórmula.

Neste caso, o pagamento da Fórmula e do preço relativo às Opiniões suplementares é efetuado mensalmente por débito direto.

De modo geral, a Opiniões Verificadas considera apenas as informações fornecidas pelo Cliente para recomendar uma Fórmula que responda às suas necessidades. Estas são comunicadas segundo o critério e a responsabilidade do Cliente, como único gestor da sua atividade e interesse, e a Opiniões Verificadas não interfere nas atividades do Cliente. A Opiniões Verificadas rejeita toda e qualquer responsabilidade, nomeadamente por falha de Aconselhamento, no caso de as informações fornecidas pelo Cliente se revelarem inexatas ou incompletas; ou ainda no caso de os Pedidos realmente tratados serem superiores ou inferiores aos estimados ou anunciados.

A Fórmula inclui o fornecimento de um conjunto de serviços e prevê, em contrapartida, uma remuneração fixa e global devida à Opiniões Verificadas a partir do momento em que, pelo menos, um desses serviços seja fornecido.

A fatura é gerada automaticamente a cada débito e o Cliente pode transferi-la, livremente, entrando no seu Back Office ou recebê-la por e-mail, especificando um endereço de e-mail dedicado a partir do seu Back Office.

A data do primeiro pagamento é fixada nas Condições Particulares.

A Opiniões Verificadas não aceita pagamentos em cheque.

O pagamento por transferência bancária está sujeito a uma majoração de 20% sobre o preço.

Qualquer pagamento efetuado a título da Fórmula subscrita fica a constituir um adquirido da Opiniões Verificadas. Não pode ser solicitado qualquer reembolso pro rata temporis por motivo da cessação do presente contrato nem por qualquer outra causa.

Caso o Cliente não respeite as suas obrigações de pagamento, a Opiniões Verificadas tem o direito a suspender o acesso à sua conta pessoal e a interromper as suas Prestações.

Caso o Cliente não regularize esse incidente de pagamento, o presente contrato será rescindido e a sua conta será definitivamente eliminada. A Opiniões Verificadas pode agir juridicamente para solicitar a outorga de danos e juros como compensação do prejuízo sofrido.

5.3: Atualização

Durante o período de duração das relações contratuais, os preços serão atualizados a cada data de aniversário, no limite do aumento do índice Harmonised Index of Consumer Prices

(HICP) acrescido de cinco pontos percentuais (5%) no máximo, aplicados sobre o montante anual da renovação.

A atualização dos preços será calculada segundo a fórmula seguinte: $P1 = P0 \times S1/S0 \times 1.05$

Onde:

P1 = preços revistos

P0 = preço do ano N-1

S0 = Índice Harmonised Index of Consumer Prices (HICP) índice de referência utilizado na data do contrato do ano N-1

S1 = último índice publicado na data de revisão

6: Obrigações, responsabilidades e compromissos da Opiniões Verificadas

6.1: Disponibilização e funcionamento da Solução

A Prestação da Opiniões Verificadas é considerada consumada a partir da disponibilização da Solução. A Opiniões Verificadas tem como única obrigação permitir ao Cliente a respetiva utilização. Não é responsável por um defeito de instalação nem pela utilização imputável ao Cliente.

A Opiniões Verificadas compromete-se a envidar todos os esforços e a recorrer a todos os meios e ações necessários à qualidade e à continuidade da Solução. Tem apenas uma obrigação de meios.

A referida Solução funciona a partir de um sistema técnico complexo que comporta certos parâmetros que podem escapar ao controlo da Opiniões Verificadas. As prestações da Opiniões Verificadas são fornecidas por meio de uma infraestrutura específica que utiliza os recursos da rede Internet.

Por conseguinte, o Cliente é alertado para o facto de que esta rede pode ser afetada por imprevistos técnicos que provoquem lentidão ou indisponibilidade que tornem a ligação impossível. A Opiniões Verificadas não pode garantir o acesso permanente ao seu site. Não pode ser responsabilizada por dificuldades de acesso ao Site devido a perturbações da rede Internet.

A Opiniões Verificadas reserva-se o direito de suspender momentaneamente o acesso à Solução por motivos associados ao funcionamento da infraestrutura, designadamente para garantir a manutenção dos seus servidores.

Caso constate a existência de falha de segurança de natureza a comprometer gravemente a segurança da Solução e a Base de Dados de Consumidores, a Opiniões Verificadas pode proceder, sem aviso prévio, a uma interrupção momentânea das suas Prestações a fim de remediar a falha de segurança no mais curto prazo de tempo. Nesta hipótese, o Cliente não pode reivindicar qualquer indemnização, nem pôr em causa a responsabilidade da Opiniões Verificadas, por qualquer motivo.

6.2: Processo de recolha das Opiniões do cliente

A Opiniões Verificadas compromete-se a, no momento da recolha, não seleccionar os Consumidores em função do tipo ou frequência de Compras. Todos os Consumidores serão, portanto, sondados.

Cada Opinião está ligada a um Consumidor contactável.

O Consumidor terá a possibilidade de apresentar uma Opinião durante um período de três (3) meses a seguir a um convite enviado por e-mail pela Opiniões Verificadas em resultado de um ato de consumo. A possibilidade de um Consumidor emitir uma Opinião de cliente após um consumo é, pois, temporalmente limitada.

Além disso, o Consumidor que tiver publicado uma Opinião poderá modificá-la durante um período de três (3) meses a seguir à redação da sua Opinião.

A Opiniões Verificadas tem, na sua base de dados, elementos que permitem identificar o Consumidor e atestar a respetiva ação de consumo. Recorde-se que, a Opiniões Verificadas opera na qualidade de terceiro.

Não é fornecida qualquer contrapartida em troca da publicação de Opiniões do cliente.

6.3: Processo de identificação do autor da Opinião

A solução Opiniões Verificadas baseia-se na recolha de Opiniões após Encomendas. Os pedidos de Opinião provenientes dos Clientes estão associados a uma experiência de consumo e a um Consumidor claramente identificado. A identificação pode ser feita por e-mail, telefone ou qualquer outro meio que permita entrar em contacto direto com o Consumidor.

6.4: Conteúdo e controlo das Opiniões e dos comentários recolhidos

A Opiniões Verificadas é um terceiro de confiança que garante total transparência em relação aos Clientes e aos Consumidores.

A Opiniões Verificadas compromete-se a publicar as informações, notas e comentários de forma estritamente idêntica às coligidas, com excepção de toda a menção e declaração com carácter ilegal ou ilícito.

Recorda-se expressamente que, o conteúdo dos comentários não deve violar as leis e regulamentos em vigor. Nomeadamente, são ilícitas as declarações racistas, sexistas, difamatórias ou injuriosas, que atentem contra a vida privada de uma pessoa, que reproduzam conversas privadas, que utilizem obras protegidas pelos direitos de autor (textos, fotografias, vídeos...).

A Opiniões Verificadas não interfere de forma alguma na relação existente entre o Cliente e o Consumidor. Em nenhuma circunstância, pode ser responsável no caso de os Consumidores

não responderem aos pedidos de Opinião, nem nos casos de uma redução no número de visitantes, de uma diminuição de Pedidos ou ainda da ocorrência de um problema ligado à publicação de uma Opinião negativa ou à execução de um Pedido.

A Opiniões Verificadas verifica a origem das opiniões criadas, nomeadamente, através do endereço IP identificado.

Todavia, não é possível garantir o funcionamento perfeito do sistema de avaliação, devido às contingências inerentes a este e, nomeadamente, aos riscos de intrusão, apropriação indevida, vírus e fraude presentes num sistema informático e digital.

6.5: Exclusões e limitações de responsabilidade

A Opiniões Verificadas rejeita qualquer responsabilidade perante o Cliente relativamente ao funcionamento da Solução na hipótese de os equipamentos informáticos deste último serem obsoletos, insuficientes ou apresentarem avarias. O Cliente é o único responsável pela respetiva configuração informática. A configuração informática mínima exigida é a existência de uma ligação à Internet e um suporte informático que permita aceder à mesma.

A Opiniões Verificadas não pode ser responsabilizada por qualquer avaria caso o Cliente tenha fornecido informações erradas ou incompletas. Também não pode ser responsabilizada nas seguintes hipóteses:

- falha na atualização do módulo por parte do Cliente;
- erro de manuseamento por parte do Consumidor;
- intervenção de terceiros não autorizados pelo Cliente para proceder à reparação da Solução;
- desinstalação da Solução;
- inutilização ou utilização parcial da Solução.

Regra geral, a Opiniões Verificadas não assume qualquer responsabilidade em caso de impossibilidade de acesso à Solução devido a uma ocorrência exterior e independente da sua vontade.

A Opiniões Verificadas não é responsável pela apresentação da nota global do Cliente e do número de opiniões recolhidas nos Motores de pesquisa, nem pela referência ao site do Cliente por estes. Só o Google ou outros Motores de Pesquisa são os respetivos gestores.

Por último, em nenhuma circunstância pode a Opiniões Verificadas ser responsabilizada por prejuízos indiretos sofridos pelo Cliente que possam resultar do facto ou da ocasião de execução do presente Contrato e respetivos apêndices. Por danos indiretos entende-se, nomeadamente, e de modo não exaustivo, lucros cessantes, perda de Dados, perda de oportunidade, danos comerciais, consequências de queixas ou de reclamações de terceiros contra o Cliente, etc.

6.6: Processo de Moderação

6.6.1 Descrição do processo de Moderação

A Moderação é um processo prévio à publicação de uma Opinião, que tem por fim garantir a conformidade do conteúdo recolhido com o direito francês, com uma norma de certificação voluntária que garante um estrito nível de processos sob protecção e tratamento das Opiniões concordantes, bem como com as presentes Condições Gerais de Prestação de serviços e as Condições Gerais de Utilização do site.

A Opiniões Verificadas compromete-se a respeitar o conjunto destas disposições a fim de preservar a fiabilidade das Opiniões de cliente publicadas.

Assim, a Opiniões Verificadas é levada, no decurso do processo de Moderação, a publicar ou rejeitar Opiniões quando justificáveis.

A rejeição de um parecer é necessariamente o resultado de uma acção manual dos moderadores do Opiniões Verificadas após o alerta do parecer em causa.

Todos os intervenientes e os atos ligados à Moderação são identificados e rastreáveis.

O serviço de Moderação oferecido pela Opiniões Verificadas consiste em um modelo padrão incluído em qualquer assinatura da Solução pela Opiniões Verificadas. Além disso, o Opiniões Verificadas também oferece um modelo personalizado opcional que complementa a versão padrão.

Aplica-se o mesmo prazo de Moderação ao conjunto das Opiniões, sejam estas positivas ou negativas.

6.6.2 Papéis e meios dos moderadores

A Moderação é realizada por instrumentos informáticos e/ou recursos humanos que são designadas, geralmente, como «moderadores».

As capacidades exigidas e os meios necessários à pessoa que ocupa a função de moderador são:

- um domínio perfeito do idioma no qual a Opinião foi redigida. Este domínio deve ser validado objetivamente antes de a pessoa assumir o cargo e deve ser equivalente ao nível «Utilizador avançado» do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (nível C2 do QECR);
- aceder à integralidade do conteúdo da Opinião de cliente recolhida;
- aceder aos elementos relativos à identidade do autor recolhidos aquando da apresentação da Opinião para poder, sendo caso disso, entrar em contacto com o autor;
- aceder a todas as informações relativas ao histórico da apresentação da Opinião (número de apresentações da mesma Opinião após rejeição inicial);
- aceder ao histórico das informações relativas ao autor (número de Opiniões publicadas, assunto das Opiniões anteriores);

- poder confiar - de modo rastreável - a Moderação de uma Opinião de cliente a outro moderador.

6.6.3 Moderação padrão

O processo de Moderação é dividido em duas etapas: Moderação automática seguida de Moderação manual.

No primeiro passo, chamado Moderação Automática, alguns Opiniões são filtrados e colocados em Moderação no Back Office do Cliente. Estes são os seguintes casos:

- A pontuação do Opinião é igual ou inferior a 2 (limiar que pode ser modificado no back office do Cliente);
- A Opinião contém dados pessoais que podem ser identificados pelo sistema;
- A Opinião contém insultos ou linguagem grosseira;
- A Opinião contém cinco caracteres idênticos.

Estes Opiniões assim colocados em Moderação no seu Back Office permitem ao Cliente identificar facilmente e responder a Opiniões potencialmente problemáticos.

Ao mesmo tempo, durante a Moderação Automática, certos Opiniões são reportados aos Moderadores de Opiniões Verificadas para revisão quando :

- A Opinião contém dados pessoais que podem ser identificados pelo sistema ;
- A Opinião contém profanidades ou vulgaridades.

Para outros casos, caberá ao Cliente comunicar o Opinião que considere problemático aos moderadores da Opiniões Verificadas durante a próxima etapa.

Após a Moderação Automática, é realizada uma Moderação Manual:

- por um lado, devido à acção dos Clientes, respondendo aos Consumidores e reportando (aos moderadores das Opiniões Verificadas) Opiniões consideradas problemáticas;
- por outro lado, pela acção dos moderadores de Opiniões Verificadas após qualquer notificação de Opiniões feita pelos Clientes ou pelo sistema durante a Moderação Automática.

Assim, após a revisão dos Opiniões os Moderadores de Opiniões

Verificadas decidem se os Opiniões com Moderação devem ou não ser publicados.

Este sistema automático e humano de Moderação evita a publicação de Opiniões que não cumpram a lei francesa e a norma responder às exigências da norma francesa de certificação à qual Opiniões Verificadas se submeteu voluntariamente, assim como as Condições Gerais de Uso e as Condições Gerais de Prestação de Serviços de Opiniões Verificadas.

A Moderação Padrão é feita por padrão "a priori", ou seja, antes da publicação dos Opiniões. No entanto, a parte manual está disponível a qualquer momento no Back Office do Cliente e

pode, portanto, ser feita "a posteriori" se necessário. A Opinião é então processado após a sua publicação.

Ver artigo 6.5 relativo aos prazos de Moderação de Opiniões.

6.6.4 Moderação opcional

No que diz respeito à opção Moderação, estabelecida mediante orçamento, a Opiniões Verificadas oferece uma Moderação à medida que permite ao Cliente descarregar a Moderação manual que lhe é devida quando a Moderação é standard.

Esta opção inclui a revisão dos Opiniões recolhidos pelos moderadores dos Opiniões Verificadas.

O Cliente terá de estruturar com precisão as suas necessidades e pedidos numa especificação.

Assim, ele será capaz de o fazer:

- Defina, se desejar, uma releitura de todos os Opiniões ou apenas os correspondentes a uma nota por ele definida;
- Defina, se desejar, respostas predefinidas que terá fornecido de acordo com o tipo de Opiniões e a nota;
- Configurar, se ele desejar, os casos de recusa para os quais os moderadores podem agir autonomamente sem validação prévia da sua parte, de acordo com os motivos de recusa listados no artigo 6.6.6;
- Construir, se desejar, uma categorização dos Opiniões através de um sistema de atribuição de "Tags" específicas para cada Opinião (exemplo: entrega, pagamento, atendimento ao cliente...).

6.6.5 Prazo de Moderação da Opinião de cliente

A Opiniões Verificadas compromete-se a respeitar um mesmo prazo de Moderação para o conjunto das Opiniões, sejam estas positivas ou negativas.

Este prazo será automaticamente fixado em sete (7) dias a contar da data de apresentação da Opinião.

É especificado que existem outros períodos de moderação, que podem variar entre catorze (14) e vinte e oito (28) dias. Em circunstâncias excepcionais, é possível considerar atrasos excepcionais. Estes atrasos são possíveis a pedido expresso do Cliente ao seu gestor de conta e por meio de documentos comprovativos. Por exemplo, pode ser concedido um atrasos de moderação excepcional em caso de mudança da empresa do Cliente.

6.6.6 Rejeição da Opinião de cliente e motivo da rejeição

A Opiniões Verificadas compromete-se a informar sistematicamente o Consumidor sobre a rejeição de uma Opinião, bem como sobre o motivo da rejeição.

A Opiniões Verificadas compromete-se, igualmente, a dar ao Consumidor a possibilidade de submeter uma nova Opinião após a supressão da sua primeira Opinião, no curso do processo de Moderação; com o limite máximo de três (3) Opiniões.

A Opiniões Verificadas não é obrigada a especificar os motivos de rejeição de uma Opinião que tenha sido identificada como visando construir artificialmente ou enviesar a avaliação do Produto ou do serviço.

Motivos de rejeição das Opiniões de Marca de consumidores:

- A opinião apresentada é considerada inapropriada, injuriosa, difamatória, discriminatória, acusatória, racista, ou comporta um pedido de acção judicial.
- A opinião não pode ser considerada verdadeira porque a Opiniões Verificadas tem elementos contraditórios.
- A nota não corresponde ao comentário.
- A opinião diz respeito apenas às características do produto ou serviço adquirido e não à experiência global com a empresa avaliada.
- Os elementos que descrevem a experiência do consumidor ou não são fornecidos ou são considerados ininteligíveis.
- A opinião é identificada como sendo tendenciosa em relação à média da empresa avaliada ou contém elementos concretos de conflitos de interesse.
- A opinião não tem qualquer relação com o assunto referido.
- A opinião contém informações pessoais ou qualquer outra informação que possa identificar o redator, contactar o redator ou levar ao roubo de identidade.
- A opinião menciona o nome de um concorrente e/ou encoraja a compra a um concorrente.
- O redator declara na sua opinião que ainda não está em condições de avaliar a empresa notada ou que não utilizou os seus serviços.
- A opinião contém elementos promocionais, é considerada spam e/ou menciona websites.
- A empresa notada interveio no tratamento do litígio, e o redator da opinião deseja actualizá-la.
- O redator da opinião contactou a Opiniões Verificadas ou a empresa avaliada para modificar ou remover a sua opinião.
- A Opiniões Verificadas acredita que pode ser responsável a nível do direito civil ou penal.
- A Opiniões Verificadas identificou esta opinião como fraudulenta.

O Cliente pode relatar uma opinião no seu backoffice por três (3) meses. Após este período, ele só pode relatá-la pelos seguintes quatro (4) motivos de recusa: a opinião contém informações pessoais ou qualquer outra informação que possa identificar o redator, a opinião apresentada é considerada injuriosa, a empresa notada interveio no tratamento do litígio, e o redator da opinião deseja actualizá-la e o redator da opinião contactou a Opiniões Verificadas ou a empresa avaliada para modificar ou remover a sua opinião.

6.6.7 Edição e modificação

A Opiniões Verificadas compromete-se a não modificar nem eliminar o conteúdo de uma Opinião de cliente. A Opiniões Verificadas não pode, portanto:

- corrigir os erros ortográficos incluídos numa Opinião;
- alterar o pseudónimo de um membro;
- ocultar uma parte do texto da Opinião;
- modificar a nota.

Em casos raros, os nomes e números de telefone comunicados nas Opiniões podem ser substituídos por estrelas nas Opiniões a fim de respeitar a confidencialidade dos Dados pessoais.

6.7: Critérios de publicação e restituição das Opiniões

6.7.1 Restituição das Opiniões

A Opiniões Verificadas apresenta o conjunto das Opiniões, sejam estas positivas ou negativas, desde que as mesmas não tenham sido rejeitadas durante o processo de Moderação. A Opiniões Verificadas não faz, portanto, qualquer seleção relativamente às Opiniões que publica.

A Opiniões Verificadas apresenta as Opiniões cronologicamente, desde a mais recente até à mais antiga com base na data de publicação da Opinião.

A Opiniões Verificadas restitui as Opiniões na sua integridade.

Por cada Opinião, a Opiniões Verificadas apresenta, no mínimo, as seguintes informações:

- a data e a hora de publicação da Opinião;
- a data da experiência de consumo;
- o nome próprio e a primeira letra do apelido do autor.

A Opiniões Verificadas pode, igualmente, apresentar as seguintes informações:

- Produto comprado;
- local de compra ou o local de intervenção.

Por baixo de cada Opinião, a Opiniões Verificadas pode apresentar o direito de resposta do representante do Produto ou serviço avaliado.

A Opiniões Verificadas não agrega a nota nem pondera a nota. A Opiniões Verificadas apresenta, de modo transparente, a nota média de cada um dos Comerciantes parceiros. A nota é obtida através do seguinte cálculo: Nota média = (soma das notas das Opiniões publicadas / número total das Opiniões publicadas).

A Opiniões Verificadas devolve aos Internautas as Opiniões do cliente recolhidas durante o período de um (1) ano consecutivo. As Opiniões dos clientes, o número de Opiniões e a nota média são calculados relativamente a este mesmo período e apresentados a partir da página Certificação.

As Opiniões são guardadas durante o período de cinco (5) anos na Base de Dados da Opiniões Verificadas.

A nota é calculada como se segue:

- cálculo da média, até cinco (5) algarismos após a vírgula, de todas as notas das Opiniões publicadas;
- para ter uma nota em 5: esta média, de cinco (5) algarismos após a vírgula, é arredondada para um algarismo após a vírgula;
- para ter uma nota em 10: esta média, de cinco (5) algarismos após a vírgula, é multiplicada por dois (2) e arredondada para um (1) algarismo após a vírgula.

6.7.2 Sinalização de uma Opinião com conteúdo ilícito ou inapropriado

A Opiniões Verificadas permite assinalar uma Opinião com conteúdo ilícito ou inadequado. Esta sinalização pode ser efetuada para o endereço: moderacao@opinioes-verificadas.com ou na página Certificação do Cliente.

6.7.3 Direito de resposta do Comerciante parceiro

A Opiniões Verificadas oferece, ao representante do Produto ou do serviço avaliado, a possibilidade de responder em qualquer momento a uma Opinião recebida através do Back Office cliente. Pode então:

- agradecer ao Consumidor a sua colaboração;
- dar elementos de resposta a questões presentes no comentário;
- apresentar a sua versão dos factos (com possibilidade de entrega de provas);
- indicar as eventuais alterações introduzidas no Produto ou serviço desde a redação da Opinião.

As respostas são apresentadas por baixo das Opiniões a que se referem. O Consumidor recebe um e-mail para tomar conhecimento de qualquer mensagem relativa à sua Opinião endereçado pelo representante do Produto ou serviço avaliado. O Consumidor pode responder, mas não pode modificar a sua nota.

Estas diferentes conversas ficam visíveis aos Internautas, a menos que o Comerciante prestador tenha ocultado as conversas a partir do respetivo Back Office.

O Comerciante parceiro é, por seu turno, informado sobre as mensagens deixadas pelos Consumidores sobre os respetivos Produtos/Serviços.

Este procedimento permite que o Comerciante parceiro solicite explicações quando uma nota e/ou um comentário lhe pareça injustificado e, assim, um direito de resposta.

Em nenhum caso, a Opiniões Verificadas interfere na relação existente entre o Cliente e o Consumidor. Os Comerciantes parceiros são responsáveis pela gestão de todas as dificuldades ocorridas com um Consumidor no seguimento da recolha de uma Opinião pela Opiniões Verificadas.

6.7.4 Perda do direito de publicar uma Opinião para o autor de uma Opinião reconhecida como ilícita ou inapropriada após a Moderação

Em caso de identificação de um autor que tenha publicado uma ou mais Opiniões reconhecidas como ilícitas ou inapropriadas após a Moderação, a Opiniões Verificadas põe termo à possibilidade de esse Consumidor voltar a publicar uma Opinião e elimina o conjunto das Opiniões associadas ao mesmo.

6.7.5 Natureza jurídica das Opiniões do cliente emitidas pelo Consumidor

A Opiniões Verificadas anonimiza as Opiniões dos Clientes dezoito (18) meses após a sua emissão.

A Opinião de cliente emitida pelo Consumidor aparenta-se a um testemunho, sempre relativo a uma experiência de consumo vivida e decorre da pura informação dos futuros Consumidores.

Desta forma, a Opiniões Verificadas e os Comerciantes parceiros podem livremente utilizar, reproduzir, disponibilizar e traduzir o conteúdo das Opiniões do cliente, a nível mundial e em qualquer meio ou suporte de divulgação.

Paralelamente, a Opiniões Verificadas e os respetivos Comerciantes parceiros têm o direito de utilizar o pseudónimo utilizado pelo Consumidor em ligação com o conteúdo da Opinião do cliente durante dezoito (18) meses.

Além disso, a Opiniões Verificadas garante aos seus clientes que em todo o momento, aquando do contrato ou no fim deste, os Comerciantes parceiros podem recuperar o conjunto das suas Opiniões.

7: Obrigações do Cliente

O cliente deverá respeitar, a partir da sua inscrição, as presentes Condições Gerais e qualquer Condição Particular prevista.

O Cliente estará particularmente vinculado às obrigações abaixo descritas.

7.1: Aceitação das avaliações

O Cliente compromete-se a sondar a integridade dos Consumidores que tenham realizado uma compra na sua empresa, no site ou na loja. O Cliente deve aceitar qualquer tipo de avaliação no seguimento de um Pedido. Este terá a oportunidade de a assinalar e de responder, caso lhe pareça injustificada.

A atividade da Opiniões Verificadas baseia-se numa certificação francesa à qual a Opiniões Verificadas se submete voluntariamente e que exige um grande rigor e esforço para que os Consumidores possam confiar na sua imagem. Neste sentido, a Opiniões Verificadas está empenhada em manter a integridade dos seus processos e em lutar contra opiniões falsas.

O Cliente não deve, em circunstância alguma, gerar avaliações falsas através de Pedidos falsos, comentários falsos ou qualquer outra manipulação. Também não deve impedir as avaliações negativas desviando as funcionalidades da Solução.

Se necessário, a Opiniões Verificadas pode exercer uma ação jurídica contra o Cliente, para além do direito de rescindir o contrato. As situações serão tratadas pelo Serviço de Qualidade na seguinte ordem:

1. Depois de um contacto por e-mail a solicitar esclarecimentos, pode ser aplicada uma multa de cem (100) euros como taxa de gestão por Opiniões falsas.
2. Para além de cinco (5) opiniões falsas, a Opiniões Verificadas notifica formalmente o Cliente para que explique as anomalias observadas relativamente às Opiniões em questão.
As sanções relativas a Opiniões falsas destinam-se, por isso, a ser dissuasoras e caso não atinjam o efeito pretendido, o desrespeito pelos processos por parte do Cliente relativamente a este ponto é causa para a rescisão do contrato.
3. Em resultado de uma conversa infrutífera entre as Partes e na ausência de qualquer ação do Cliente no prazo de quinze (15) dias a contar da data de receção da notificação formal, a Opiniões Verificadas tem o direito de cessar a sua colaboração por incumprimento dos seus processos.

As Partes comprometem-se a colaborar de boa-fé para esclarecer quaisquer irregularidades no processo de recolha das Opiniões e para resolver quaisquer problemas relacionados com qualquer meio da forma mais adequada.

7.2: Segurança do nome de utilizador e palavra-passe

O Cliente é responsável pela utilização e pela confidencialidade do seu nome de utilizador e palavra-passe. Dever assegurar-se de que apenas ele tem acesso à sua conta pessoal e, se necessário, pode autorizar qualquer outra pessoa, sob sua responsabilidade, a ter acesso à mesma. Deve adotar todas as medidas e precauções úteis para se proteger de terceiros que possam ter acesso temporário à mesma e para evitar qualquer intrusão indesejável no seu Back Office.

O Cliente deve informar, sem demora, a Opiniões Verificadas caso detete uma falha de segurança relacionada, nomeadamente, com a divulgação voluntária ou apropriação indevida do seu nome de utilizador e da sua palavra-passe para que a Opiniões Verificadas possa, sem demora, tomar as medidas necessárias a fim de resolver a falha de segurança.

Em caso de perda ou de apropriação indevida de um nome de utilizador e de uma palavra-passe, é implementado um procedimento de atribuição de um novo nome de utilizador e de uma nova palavra-passe. Este procedimento está disponível no site da Opiniões Verificadas na área "Espaço cliente".

O Cliente será o único a sofrer as consequências que possam resultar da utilização do respetivo nome de utilizador e palavra-passe por terceiros que tenham conhecimento dos mesmos. O Cliente deve, nomeadamente, responder por qualquer recuperação e divulgação de Dados pessoais dos Consumidores efectuada a partir da sua conta pessoal.

7.3: Acesso ao site do Cliente

O Cliente é o único responsável pelo acesso ao seu site. Cabe ao Cliente adotar todas as medidas necessárias para manter esse acesso, nomeadamente liquidar o preço de ligação à rede Internet sem o qual não é possível aceder à Solução.

7.4: Dever de colaboração

7.4.1 Generalidades

O Cliente compromete-se, a fornecer espontaneamente todas as informações e documentos necessários à execução do presente contrato.

Regra geral, o Cliente compromete-se a colaborar com a Opiniões Verificadas para lhe fornecer, com a maior brevidade, todas as informações e documentos considerados úteis e solicitados pela Opiniões Verificadas para o desempenho das suas Prestações.

A este respeito, o Cliente deve poder fornecer à Opiniões Verificadas (Skeepers), a pedido, uma fatura para cada encomenda pesquisada.

O Cliente compromete-se, além disso, a informar imediatamente a Opiniões Verificadas sobre qualquer mudança de atividade.

O Cliente compromete-se, além disso, a assinalar sem demora qualquer anomalia respeitante à utilização da Solução.

Finalmente, em caso de transferência do site que beneficia do serviço objecto do presente contrato, o Cliente compromete-se a ter em consideração a melhoria do site através dos Opiniões recolhidas e a submeter Opiniões Verificadas ao cessionário do site acima referido.

É da responsabilidade do Cliente cedente pagar o montante da sua subscrição até ao seu termo ou negociar o momento da assinatura do contrato com o cessionário.

O Cliente informará o cessionário que deverá contactar a Opiniões Verificadas para discutir as condições e continuidade do serviço, bem como a assinatura de uma nova ordem de compra para o efeito.

7.4.2 Colaboração de acordo com os requisitos da norma iso

O Cliente compromete-se a comunicar à Opiniões Verificadas a totalidade dos seus Pedidos sem nenhuma ocultação, para que a Opiniões Verificadas possa responder às exigências da norma francesa de certificação à qual se submeteu voluntariamente, garantindo um estrito nível de procedimentos dedicados à protecção e tratamento das Opiniões em linha e sondar todos os Consumidores sem favorecimento, no processo de recolha de Opiniões dos clientes.

Além disso, e a fim de reflectir uma imagem fiel da realidade e de não induzir o Consumidor em erro, o Cliente compromete-se a exibir sempre o Widget Dinâmico no seu website

utilizando o link disponibilizado para o efeito pela Opiniões Verificadas para que a classificação possa ser actualizada diariamente ao longo de toda a relação contratual entre as empresas. Para este fim, o Cliente concorda em abster-se de fazer qualquer reprodução do Widget que não seja a recomendada pela Opiniões Verificadas.

7.5: Suspensão ou eliminação da conta pessoal

Se o Cliente não respeitar alguma das suas obrigações, a Opiniões Verificadas tem o direito de suspender as Prestações até à resolução do diferendo por via amigável ou judicial.

A Opiniões Verificadas pode encerrar temporariamente ou eliminar definitivamente a conta pessoal do Cliente em função da natureza e gravidade da falta cometida.

Após a suspensão ou supressão definitiva da sua conta, o Cliente fica formalmente proibido de utilizar os serviços ou as funcionalidades associados à Solução, com exceção da exibição das Opiniões recolhidas. O Cliente fica, igualmente, proibido de referir, independentemente da forma, o nome da Opiniões Verificadas ou, ainda, de utilizar qualquer elemento gráfico, representação visual relativa à Opiniões Verificadas e respetivas Prestações. Caso contrário, este fica automaticamente obrigado a pagar uma coima no valor de cem (100) euros por dia de infração constatada.

7.6: Atraso no pagamento

O início da instalação da Solução Opiniões Verificadas marca o começo da Prestação pela Net Reviews, que origina a primeira fatura.

Relativamente às assinaturas com pagamento mensal, as faturas são pagas em euros a cada mês, o mais tardar até uma (1) semana após a respetiva receção.

Relativamente às assinaturas com pagamento anual, a fatura é paga em euros o mais tardar uma (1) semana após a respetiva receção.

Em caso de atraso no pagamento de uma fatura e em conformidade com as disposições nos artigos L. 441-10 II e D. 441-5 do Código Comercial (França) são aplicadas as penalizações por atraso, num montante igual à taxa de juro aplicada pelo Banco Central Europeu na respetiva operação de refinanciamento mais recente majorada em 10 pontos percentuais.

Deve precisar-se que a taxa do BCE a aplicar durante o primeiro semestre do ano será aquela que estiver em vigor em 1 de janeiro do ano considerado e a taxa a aplicar durante o segundo semestre será aquela que estiver em vigor em 1 de julho do ano considerado.

As referidas penalidades aplicam-se a partir da data de vencimento da fatura. O artigo L. 441-10 II do Código Comercial (França) estipula mesmo que as "penalidades por atraso são exigíveis sem necessidade de lembrete".

Além disso, pode ser reclamada por Opiniões Verificadas, na sua qualidade de credora, uma indemnização fixa pelos encargos de cobrança no valor de quarenta (40) euros.

7.7: Respeito pela qualidade para o Consumidor

Ao aceitar as Condições Gerais de Utilização da Opiniões Verificadas, os Internautas que publicam uma opinião são informados que devem respeitar determinadas condições cumulativas para poderem emitir uma opinião, nomeadamente:

- ser uma pessoa singular;
- não estar em situação de conflito de interesses;
- ter tido pessoalmente a experiência de consumo do Produto ou Serviço ao a sua Opinião se refere.

Para boa execução do contrato, o Cliente deve velar pelo respeito das condições supramencionadas.

De notar que, a Opiniões Verificadas pode voltar a contactar o Consumidor para verificação do respeito pelas condições evocadas.

8: Propriedade intelectual

8.1: Direitos da Opiniões Verificadas

A Opiniões Verificadas garante que dispõe de todos os direitos de propriedade intelectual que permitem fornecer a Solução, os Widgets e a marca "Opiniões Verificadas". A este título, garante que as Prestações que se compromete a assegurar não constituem contrafação de obra preexistente, independentemente da natureza da mesma.

Nestas condições, a Opiniões Verificadas garante o Cliente contra qualquer ação por contrafação que lhe seja interposta por qualquer pessoa que invoque um direito de propriedade intelectual incidindo sobre qualquer das Prestações fornecidas pela Opiniões Verificadas ou sobre os Widgets ou a Solução de software alojada e disponibilizada ao Cliente.

Note-se que, a Opiniões Verificadas coloca à disposição do Cliente a sua Solução de software informático apenas para os objectivos do presente contrato e nos estritos termos do mesmo. O mesmo se aplica aos respetivos grafismos e à marca "Opiniões Verificadas". A sua disponibilização não deve ser entendida como uma cedência, nos termos do Código de propriedade intelectual, de qualquer direito de propriedade intelectual ou de benefício do Cliente. A subscrição da oferta não lhe confere qualquer direito de propriedade intelectual sobre a Solução de software, o grafismo e a marca, que continuam a ser propriedade plena, inteira e exclusiva da Opiniões Verificadas. O Cliente compromete-se a respeitar os direitos da "Opiniões Verificadas".

8.2: Condições de utilização e proibições da Solução

O Cliente é formalmente proibido de intervir ou de fazer intervir terceiros na Solução.

O Cliente compromete-se a só utilizar as informações respeitantes à Solução disponibilizada para as suas próprias necessidades e apenas para os fins visados no presente contrato, o que exclui formalmente a possibilidade de:

- reproduzir de modo permanente ou provisório a Solução de software disponibilizada, total ou parcialmente, por qualquer meio ou forma, e incluindo a possibilidade de carregamento, apresentação, execução ou armazenamento do software;

- traduzir, adaptar, arranjar ou modificar a Solução de software, de a exportar, de a fundir com outras aplicações informáticas;
- efetuar qualquer cópia da totalidade ou de parte da Solução de software;
- de modificar, designadamente por descompilação, de alterar, de adaptar, nomeadamente por tradução, de fazer arranjos e, de uma forma geral, de modificar, total ou parcialmente, a Solução de software informático.

O Cliente compromete-se, em particular, a tratar, difundir, transferir, ou transmitir por intermédio da Solução apenas as informações e os Dados cuja exploração não viole qualquer Direito de propriedade intelectual ou industrial nem qualquer outro direito privado, ou que não constitua a prática de uma infração penal.

O Cliente compromete-se a não transmitir por intermédio da Solução qualquer conteúdo que contenha vírus informáticos ou qualquer outro código, ficheiro ou programa concebidos para interromper, destruir ou limitar a funcionalidade de qualquer software, computador ou ferramenta de telecomunicação, sem que esta enumeração seja limitativa.

O Cliente também se compromete a não desenvolver nem comercializar a Solução ou produtos suscetíveis de lhe fazer concorrência durante toda a duração do contrato, bem como por uma duração de três (3) anos completos e consecutivos, a contar da cessação do mesmo.

8.3: Direito de utilização das marcas e logótipos

O Cliente concede gratuitamente à Opiniões Verificadas o direito não exclusivo, não transferível e não transmissível, de utilizar, ao longo de toda a relação contratual, o seu nome e logótipo no Site da Opiniões Verificadas e, nomeadamente, no Certificado da Opiniões Verificadas do Cliente.

Além disso, o Cliente concede gratuitamente à Opiniões Verificadas o direito não exclusivo, não transferível e não transmissível, de utilizar, ao longo de toda a relação contratual e no mundo inteiro, o seu nome e logótipo como parte da sua publicidade de referência.

O Cliente garante que detém as marcas em nome das quais exerce a sua atividade e assegura, assim, que a reprodução do nome ou do logótipo por parte da Opiniões Verificadas não dará origem a qualquer reclamação por danos que possam resultar numa violação dos direitos de terceiros pela utilização, no estrito âmbito da sua relação contratual, do nome e logótipo do Cliente.

9: Tratamento dos Dados pessoais

Particularmente preocupada com os problemas associados ao respeito pela confidencialidade e pela proteção dos Dados Pessoais, as Partes entendem definir, nos termos da presente cláusula:

- as condições, os meios e as finalidades nas quais a Opiniões Verificadas efetua, por conta do Cliente, as operações de tratamento dos Dados pessoais dos Consumidores definidos abaixo;

- as condições, os meios e as finalidades através das quais a Opiniões Verificadas efetua as operações de tratamento de Dados pessoais dos Consumidores.

Em qualquer hipótese, a Opiniões Verificadas compromete-se a respeitar a regulamentação em vigor aplicável ao tratamento de Dados pessoais e, em particular, o regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (RGPD).

Além disso, o tratamento de Dados Pessoais implementado pela Opiniões Verificadas para medir a satisfação dos consumidores não é de natureza comercial. Este tratamento baseia-se no interesse legítimo dos comerciantes em melhorar os seus serviços e na experiência dos consumidores, o que é permitido pela regulamentação em matéria de protecção de dados.

Neste contexto, o consumidor deve ser devidamente informado antes do tratamento dos seus dados pessoais através da Opiniões Verificadas; não é necessário o seu consentimento. Esta informação deve ser fornecida nas Condições Gerais de Venda ou Prestação de Serviços e na Política de Privacidade do Cliente, que deve ser aceite pelo Consumidor no momento da compra ou da encomenda, através de um acto positivo claro.

Assim, o Cliente deve inserir em ambos os documentos um parágrafo do tipo :

"Ao aceitar o presente documento, o consumidor reconhece ter sido informado de que os seus dados pessoais podem ser transmitidos a terceiros, Opiniões Verificadas, a fim de recolher o seu parecer na sequência da sua encomenda.

A Opiniões Verificadas utilizará os Dados Pessoais dos Consumidores apenas no âmbito da sua solução e para as únicas necessidades desta. A Informação Pessoal do Consumidor é alojada pela Amazon AWS.

A Opiniões Verificadas abster-se-á formalmente de comunicar a qualquer pessoa qualquer informação pessoal ou nominativa que permita identificar o Consumidor ou violar o respeito da sua privacidade.

O consumidor tem a possibilidade de se opor à difusão desta informação à Opiniões Verificadas através do endereço: rgpd@nomedosítio.pt (por exemplo).».

Sendo este parágrafo um modelo genérico, o Cliente deve adaptá-lo, se necessário, de acordo com as especificidades da sua actividade.

9.1 : Tratamento dos Dados pessoais dos consumidores

9.1.1 Descrição do tratamento

Para que a Solução objeto do presente contrato possa funcionar e, nomeadamente, para que as Opiniões de cliente possam ser recolhidas em conformidade com uma certificação francesa à qual a Opiniões Verificadas se submete voluntariamente e sejam visíveis na Internet, o Cliente deve necessariamente recolher e tratar determinados Dados pessoais dos Consumidores.

Com efeito, é apenas depois de receber a Base de Dados de Consumidores contendo os respectivos Dados, que a empresa Opiniões Verificadas pode recolher, nas condições

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

definidas no artigo 6 das presentes, as Opiniões relativas à qualidade dos Produtos e/ou Serviços do Cliente.

Assim, o Cliente deve fornecer à Opiniões Verificadas, relativamente a cada Consumidor, os seguintes Dados pessoais:

- Apelido;
- Nome;
- Endereço de email;
- Data e referência do Pedido;
- Data e local da Compra (no caso de Compra em loja);
- Nome e referências internas e internacionais (GTIN/ISDNF) do Produto encomendado.

Aquando da publicação de uma Opinião, se for esse o caso, no decurso do processo de Moderação e relativamente ao funcionamento do módulo "Perguntas/Respostas", a Opiniões Verificadas recolhe, por conta do Cliente, os seguintes Dados complementares:

- as notas atribuídas pelo Consumidor à sua experiência de consumo;
- os seus comentários e observações sobre a sua experiência de consumo;
- a data e hora de publicação da Opinião;
- a ou as respostas do Consumidor ao(s) comentário(s) do Comerciante parceiro relativamente a uma Opinião;
- a ou as respostas dos Consumidores às perguntas feitas pelos Internautas no site do Cliente.

Os Dados do Consumidor tornados acessíveis ao público através da publicação de uma Opinião ou resposta a uma questão de um Internauta, estão limitados aos seguintes Dados:

- Nome;
- Primeira letra no apelido;
- Notas e comentários;
- Data e hora da publicação da Opinião;
- Data do Pedido ou da Compra;
- Produto comprado;
- Local da Compra (em caso de Compra em loja);
- Notas atribuídas pelo Consumidor;
- Comentários e observações do Consumidor;
- A ou as eventuais respostas do Consumidor ao(s) comentário(s) do Cliente relativamente a uma Opinião;
- A ou as eventuais respostas dos Consumidores às perguntas colocadas pelos Internautas no site do Cliente;
- Todas as informações pessoais complementares não obrigatórias que o Consumidor tenha decidido fornecer.

As finalidades deste tratamento, que o Cliente determina por sua responsabilidade, são as seguintes:

- Acesso e utilização da Solução;

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

- Gestão do funcionamento e optimização da Solução;
- Recolha e publicação das Opiniões no site do Cliente e nos Motores de Pesquisa, nomeadamente no Google;
- Estabelecimento da Certificação da Opiniões Verificadas;
- Verificação, identificação e certificação dos Dados transmitidos e, nomeadamente, a verificação da autenticidade da sua Opinião;
- Colocação do serviço de recolha de opiniões em conformidade com uma norma francesa de certificação voluntária que assegure um nível estrito de processos dedicados à proteção e ao tratamento das Opiniões em linha;
- Implementação do processo de Moderação em conformidade com a norma francesa de certificação voluntária garantindo um nível estrito de processos sob a protecção e tratamento das Opiniões em linha; e nas condições definidas no artigo 6 das presentes condições;
- Prestação de um serviço de assistência;
- Aplicação das CGU e CGP;
- Análise dos dados, da auditoria e da identificação das tendências de utilização;
- Realização de análises de marketing e estatística;
- Controlo e prevenção de fraudes, malwares e gestão dos incidentes de segurança;
- Desenvolvimento de novos Produtos e serviços;
- Tomada de todas as medidas destinadas a limitar os danos em caso de ação ilícita relacionada com a utilização do site;
- Proteção dos direitos, da confidencialidade, da segurança e/ou da propriedade da Empresa Opiniões Verificadas e/ou do Cliente, dos Consumidores ou de Terceiros;
- Respeito das diferentes obrigações legais a que as partes estão sujeitas e nomeadamente:
 - O Decreto n.º 2017-1436, de 29 de setembro de 2017, relativo às obrigações de informação respeitantes às opiniões em linha dos consumidores;
 - A Lei n.º 2016-1321, de 7 de outubro de 2016, em prol de uma República Digital;
 - Regulamento europeu n.º 2016/679, de 27 de Abril de 2016, conhecido por Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD);
 - A Diretiva 2005/29/CE do Parlamento europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho e as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE;
 - A Lei n.º 2004-801, de 6 de agosto de 2004, relativa à protecção das pessoas singulares no que respeita ao tratamento de dados pessoais e que altera a Lei n.º 78-17, de 6 de Janeiro de 1978, relativa à informática, aos ficheiros e às liberdades.

Em função das necessidades específicas do Cliente, outras categorias de Dados pessoais, como a idade, o número de telefone ou os hábitos de consumo do Consumidor, podem eventualmente ser tratados pela Opiniões Verificadas ou, se for caso disso, disponibilizados ao público mediante a publicação da Opinião.

Estes Dados pessoais suplementares devem ser listados em anexo aos presentes. Este anexo deve indicar as finalidades específicas da recolha e do tratamento dos Dados pessoais.

A Opiniões Verificadas pode ainda tratar outros Dados que o consumidor tenha decidido transmitir-lhe deliberadamente aquando da publicação da Opinião.

9.1.2 Obrigações do Cliente

Recorde-se que, o Cliente determina, sob sua e exclusiva responsabilidade, as categorias de Dados pessoais, bem como os meios e as finalidades do tratamento objeto do presente contrato.

O Cliente atua, assim, na qualidade de «responsável pelo tratamento» no âmbito do regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (RGPD).

O Cliente deve ser capaz de justificar a informação comunicada ao Consumidor em relação ao tratamento dos seus Dados pessoais, em qualquer momento e a pedido simples da empresa Opiniões Verificadas.

O Cliente é o único responsável face ao Consumidor por qualquer falha de informação, imprecisão, erro ou omissão relativamente aos seus Dados.

O Cliente compromete-se a:

- respeitar, previamente e durante toda a duração do tratamento, a legislação e as regulamentações aplicáveis em matéria de proteção de Dados pessoais e, nomeadamente, o RGPD;
- informar os Consumidores, antes de cada Pedido, sobre o tratamento objeto do presente contrato e, nomeadamente, a partilha de alguns dos seus Dados pessoais com a Opiniões Verificadas;
- documentar por escrito qualquer nova instrução relativa ao tratamento dos Dados pessoais;
- garantir a exatidão e a autenticidade dos Dados comunicados, assim como a sua
- confidencialidade;
- garantir que as pessoas autorizadas para o tratamento dos Dados se comprometam a respeitar a confidencialidade e fiquem submetidas a uma obrigação de confidencialidade;
- garantir aos Consumidores a eficácia do exercício do conjunto dos direitos dos quais dispõem em virtude do RGPD.

A Opiniões Verificadas reserva-se o direito, sem que o Cliente possa responsabilizá-la, de não seguir as instruções enviadas pelo Cliente e que possam constituir uma violação à regulamentação aplicável e, nomeadamente, ao RGPD.

Quando um Consumidor exercer um dos seus direitos junto do Cliente, este deverá informar esse facto à Opiniões Verificadas no prazo de 48 horas.

9.1.3 Obrigações da Opiniões Verificadas

Recorda-se que, a empresa Opiniões Verificadas atua na qualidade de "Verificador" do Cliente no âmbito do artigo 28 do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (RGPD), na medida em que fica autorizada a tratar os Dados pessoais dos Consumidores por conta e sob as instruções do Cliente.

Assim, a Opiniões Verificadas compromete-se a:

- respeitar, previamente e durante toda a duração do tratamento, a legislação e as regulamentações aplicáveis em matéria de protecção de Dados pessoais e, nomeadamente, o RGPD;
- informar os Consumidores, novamente antes da apresentação de cada Opinião, do tratamento objeto das presentes Condições;
- tratar os Dados dos Consumidores exclusivamente para as finalidades expostas anteriormente;
- tratar os Dados em conformidade com as instruções do Cliente, nomeadamente, com base nas estipulações das presentes Condições;
- garantir a confidencialidade dos Dados, com excepção das informações que os Consumidores tenham optado por tornar públicos, nomeadamente através da publicação de uma Opinião;
- conservar os Dados pela duração estritamente necessária a executar as finalidades anteriormente expostas e para permitir à Opiniões Verificadas respeitar qualquer norma francesa de certificação voluntária relativa aos processos destinados à protecção e ao tratamento das Opiniões em linha; a saber, dezoito (18) meses;
- garantir que as pessoas autorizadas para o tratamento dos Dados se comprometam a respeitar a confidencialidade e fiquem submetidas a uma obrigação de confidencialidade;
- implementar medidas organizacionais, técnicas, informáticas e físicas com vista a proteger os Dados contra as alterações, destruições e acessos não autorizados;
- garantir aos Consumidores o conjunto dos direitos de que dispõem em virtude do RGPD:
- Direito de acesso, retificação, eliminação, oposição, direito à limitação do tratamento, direito à portabilidade dos Dados.
- informar o Cliente sobre qualquer violação em relação aos Dados pessoais num prazo máximo de 48 horas após ter tido conhecimento do facto.

Note-se que, sempre que um Consumidor exerça qualquer um dos seus direitos junto da Empresa Opiniões Verificadas, esta última deve informar esse facto ao Cliente num prazo de 48 horas.

9.1.4 Subcontratação

Atendendo às limitações técnicas relacionadas com o funcionamento da Solução e por forma a aumentar, no interesse do Cliente, a visibilidade da opinião, o Cliente autoriza a Opiniões Verificadas a recorrer aos subcontratados e à sua escolha, cuja lista e detalhes de contacto podem ser comunicados a pedido por e-mail: compliance@avis-verifies.com. A Opiniões Verificadas pode igualmente recorrer a qualquer outro subcontratado ou parceiro à sua

escolha sob reserva de informar previamente o Cliente que terá um prazo de oito (8) dias para apresentar as suas eventuais objeções.

A Opiniões Verificadas assegura que o conjunto dos subcontratados ou parceiros respeitam as obrigações e as instruções do Cliente em relação às presentes Condições e apresentam garantias suficientes no que respeita à implementação de medidas técnicas e organizacionais suficientes para que o tratamento responda às exigências da regulamentação aplicável e, nomeadamente, do RGPD.

9.2: Tratamento dos Dados pessoais do Cliente

No âmbito da execução das presentes Condições, a Opiniões Verificadas pode recolher determinados Dados do Cliente relativos ao seu responsável no seio da empresa, e de qualquer pessoa que tenha acesso à Solução.

Os fundamentos, modalidades e finalidades relativos a esta recolha e a este tratamento encontram-se definidos nos termos da Política de Confidencialidade da Opiniões Verificadas.

10: Reclamação - Pedido de informação

A Opiniões Verificadas envida os seus melhores esforços para responder a qualquer reclamação e tentar solucionar o diferendo.

Qualquer questão ou solicitação pode ser enviado para o endereço de correio eletrónico seguinte: info@opinioes-verificadas.com ou por correio para o endereço:

S.A.S Net Reviews,
18-20 Avenue Robert Schuman
CS40494 13002 Marseille

11: Força Maior

Nenhuma das partes pode ser considerada responsável caso não possa cumprir as suas obrigações contratuais por motivos de força maior, na acepção do artigo 1218.o do Código Civil.

Em caso de força maior, as obrigações respectivas de cada uma das partes serão suspensas enquanto durar a causa de força maior e a duração do contrato será prorrogada em conformidade.

A Parte que invoque força maior notificará a outra das causas de qualquer atraso e compromete-se a fazer o seu melhor para evitar ou eliminar qualquer causa de atraso e a prosseguir a execução do contrato logo que essas causas sejam eliminadas.

Se o caso de força maior durar mais de três (3) meses, o contrato será rescindido automaticamente, salvo acordo em contrário entre as partes.

12: Cláusula da falta de previsão

A falta de previsão é constituída por uma mudança das circunstâncias económicas imprevisível que torna a execução do contrato particularmente onerosa para uma das partes. É esta parte que deverá solicitar a renegociação do contrato a este título.

13: Cláusula de autonomia

Se qualquer uma das cláusulas das presentes Condições Gerais de Prestação de serviços for nula, a mesma será extinta sem que isso signifique a extinção das restantes cláusulas que irão continuar a determinar o enquadramento legal da relação entre as partes.

14 : Legislação aplicável e tribunal competente

As presentes condições ficam submetidas à legislação francesa com exceção das respetivas regras relativas ao conflito de leis.

O idioma oficial das presentes Condições Gerais de Prestação de serviços é o francês.

Em caso de divergências de interpretação, as presentes Condições Gerais de Prestação de serviços devem ser interpretadas à luz do direito francês.

Qualquer diferendo relacionado com a interpretação, execução ou validade das Condições Gerais de Prestação de serviços deve ser comunicado à outra parte para tentar encontrar um modo alternativo de resolução dos diferendos como a mediação ou a conciliação.

Caso a resolução amigável da situação não seja possível, qualquer diferendo relacionado com a interpretação, execução ou validade das Condições Gerais de Prestação de serviços fica submetido à competência exclusiva do Tribunal de Comércio de Marselha.