

Condições Gerais de Utilização

I: Âmbito das Condições Gerais de Utilização

A Sociedade NET REVIEWS, titular do nome de domínio www.netreviews.com/pt/ preocupa-se com as problemáticas ligadas ao respeito e à proteção da vida privada na Internet.

NET REVIEWS opera como uma terceira parte fiável para, por um lado, reunir e difundir as Opiniões de clientes identificados relacionadas com uma experiência de consumo e, por outro lado, para garantir a conformidade do conteúdo coligido com o direito francês, com vista a publicar, rejeitar ou eliminar esse conteúdo (missão de Moderação). A NET REVIEWS pretende, desta forma, assegurar a fiabilidade das Opiniões e das avaliações publicadas.

É neste contexto e em conformidade com a legislação em vigor, que queremos informar os Consumidores e Internautas das condições relativas à utilização dos nossos serviços e do nosso Site na Internet.

II: Plano de Condições Gerais de Utilização

[1: Definições](#)

[2: Avisos legais](#)

[3: Objeto das Condições Gerais de Utilização](#)

[4: Aceitação das Condições Gerais de Utilização](#)

[5: Funcionamento da emissão de uma Opinião](#)

[1: Condições relativas à emissão de uma Opinião](#)

[2: Processo de Moderação](#)

[3: Publicação e restituição das Opiniões](#)

[6: Funcionamento da emissão duma Pergunta ou Resposta](#)

[7: Tratamento dos Dados pessoais](#)

[8: Propriedade intelectual](#)

[9: Lei aplicável e tribunal competente](#)

III: Conteúdo das Condições Gerais de Utilização

1 : Definições

No corpus das presentes Condições Gerais de Utilização, cada um dos termos que se segue deve ser entendido no sentido dado pela sua definição.

❖ **Certificado Opiniões Verificadas:** página Web indexada pelo Google e/ou outros Motores de Pesquisa, específica de cada Cliente, na qual é publicado o conjunto de Opiniões cliente que se lhe referem. Esta página pode ser acedida ao clicar no Widget ou no URL da referida página Web referenciada pelo Motor de Pesquisa.

❖ **Opiniões Verificadas:** S.A.S NET REVIEWS, registada no RCS de Marselha com o número 750 882 375, com um capital social de 594.740 euros e sede social em SAS NET REVIEWS 18-20 Avenue Robert Schuman CS 40494 13002 Marselha; titular do nome de domínio www.netreviews.com/pt/ e fornecedor da solução informática de coleta de Opiniões de clientes.

❖ **Opinião de cliente:** designação geral que engloba as "Opiniões de Produto", bem como as "Opiniões de Marca".

❖ **Opinião de Produto:** anotação, avaliação ou comentário dado por um Consumidor sobre a qualidade do Produto comprado a um Cliente.

❖ **Opinião de Marca:** nota, avaliação ou comentário feito por um Consumidor sobre a qualidade global da sua experiência.

❖ **Back Office:** interface web reservada aos Clientes que permite o acesso às diferentes funcionalidades desenvolvidas pela Opiniões Verificadas para a implementação da sua Solução (nomeadamente a receção das opiniões dos Consumidores, a resposta às suas opiniões, o 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, comunicadas pelo Cliente à Opiniões Verificadas, no enquadramento de utilização da Solução.

❖ **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.

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

- ❖ **Cliente ou Comerciante parceiro:** pessoa física ou moral que recorra aos serviços da Opiniões Verificadas, para obter opiniões dos seus clientes em relação a um produto adquirido, à experiência enquanto utilizador ou a qualquer outra atividade que possa originar a solicitação de uma Opinião do cliente.
- ❖ **Encomenda ou Compra:** Encomenda, Compra ou utilização de um Produto efetuada por um Consumidor na loja de um Cliente ou no respetivo Web site.
- ❖ **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.
- ❖ **CGP ou Condições Gerais de Prestação de Serviços:** condições aplicáveis a qualquer pessoa que subscreva uma proposta da Opiniões Verificadas.
- ❖ **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.
- ❖ **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.
- ❖ **Fórmula:** oferta tarifária proposta pela Opiniões-Verificadas e aceite pelo Comerciante parceiro.
- ❖ **Internet:** o conjunto das redes informáticas e de telecomunicações interligadas, de dimensão mundial, que permitem aos Consumidores aceder a conteúdos através de servidores.
- ❖ **Cibernauta:** 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.
- ❖ **Motor de pesquisa:** Web site que permite encontrar recursos associados a qualquer palavra na Internet.
- ❖ **Produto:** Produto ou serviço vendido, ou oferecido gratuitamente por um Cliente ao Consumidor no seu Site da Internet, ou em loja.

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

❖ **Site:** Site da Internet a partir do qual a sociedade NET REVIEWS propõe a sua Solução e acessível a partir do nome de domínio seguinte: www.netreviews.com/pt/

❖ **Solução:** serviços e Solução de software que permitem gerir, administrar, verificar a fiabilidade e tornar visíveis as Opiniões dos clientes.

❖ **Widgets:** desenhados pela Opiniões-Verificadas permitem mostrar a nota média obtida nas Opiniões de Marca ou nas Opiniões de Produto.

2: Avisos legais

O Site www.netreviews.com/pt/ é editado pela S.A.S NET REVIEWS, Sociedade por Ações Simplificada, com capital social de 594 740 euros, matriculada no RCS de Marselha com o número 750 882 375 e com sede social situada em SAS NET REVIEWS 18-20 Avenue Robert Schuman CS 40494 13002 Marselha e cujo número individual de identificação TVA é FR 35 750882375.

As atividades da Sociedade NET REVIEWS foram objeto de duas declarações CNIL (Comissão Nacional de Informática e Liberdade) número 1581495 e número 1581528.

O diretor da publicação do Site da Internet www.netreviews.com/pt/ é Laurent Abisset.

Qualquer pessoa pode aderir à sociedade S.A.S NET REVIEWS nos números seguintes:

04.13.25.81.70 ou +334.13.25.81.70.

Também é posto à disposição um endereço de correio para fins de contacto: contact@avis-verifies.com.

3: Objeto das Condições Gerais de Utilização

As presentes Condições Gerais de Utilização (CGU) têm como objetivo definir as condições nas quais a NET REVIEWS recolhe as Opiniões dos clientes, bem como as condições de tratamento dos Dados de carácter pessoal de qualquer Internauta que se conecte ao Site www.netreviews.com/pt/.

A referida recolha de Dados e a utilização que deles é feita entram no quadro da legislação em vigor, nomeadamente as leis nº 2004-575 de 21 de junho de 2004 quanto à confiança na economia numérica e nº 78-17 de 6 de janeiro de 1978 relativa à informática, aos ficheiros e às liberdades, conforme alteração introduzida pela lei nº 2018-493 de 20 de junho de 2018 e o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do conselho de 27 de abril de 2016 dito Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

4 : Aceitação das Condições Gerais de Utilização

Todas as pessoas são informadas de que o acesso ao sítio www.netreviews.com/pt/, a sua consulta e a sua utilização estão subordinados à aceitação sem reservas das presentes Condições Gerais de Utilização.

Ao acederem ao sítio Web, os internautas aceitam estas Condições Gerais plenamente e sem reservas nem alterações de qualquer natureza.

Do mesmo modo, os internautas ficam informados de que, ao emitirem uma Opinião, admitem ter tido conhecimento das presentes Condições Gerais e aceitá-las integralmente e sem reservas.

5 : Funcionamento da emissão de uma Opinião

5.1 : Condições relativas à emissão de uma Opinião

A solução Opiniões Verificadas baseia-se na recolha de uma Opinião após a Encomenda. Os pedidos de Opinião estão, pois, associados a uma experiência de consumo e são enviados a um Consumidor claramente identificado. Recorda-se que Opiniões Verificadas intervém na qualidade de terceiro de confiança.

Todas as Opiniões têm necessariamente de estar relacionadas com uma experiência de consumo do autor da Opinião, o qual deve estar contactável.

Além disso, os Consumidores que emitem uma Opinião devem imperativamente observar as seguintes condições:

- ser uma pessoa física;
- não estar numa situação de conflito de interesses;
- ter tido pessoalmente a experiência de consumo do Produto ou serviço objeto da sua Opinião.

O Consumidor garante a sinceridade e a autenticidade da sua Opinião. O Consumidor inibe-se de emitir declarações inadequadas ou contrárias à lei e aos bons costumes.

O Consumidor pode voltar a ser contactado para efeitos de verificação. Opiniões-Verificadas dispõe de elementos que lhe permitem identificar o Consumidor e comprovar o seu ato de consumo. A identificação pode ser feita por e-mail, telefone ou qualquer outro meio que permita entrar em contacto direto com o Consumidor.

Para o efeito, o Consumidor garante a exatidão e a autenticidade dos dados pessoais comunicados.

O Consumidor terá a possibilidade de emitir uma Opinião durante um período de três (3) meses a contar do convite enviado por e-mail por Opiniões Verificadas na sequência de um ato de consumo.

Além disso, o Consumidor que tiver dado uma Opinião poderá modificá-la durante um período de três (3) meses a seguir à redação da sua Opinião. No termo desse período de três (3) meses, o Consumidor apenas poderá solicitar a retirada da sua Opinião.

Por último, poderá ser enviado ao Consumidor um pedido de Opinião mediante apresentação de uma prova de compra em seu nome, desde que o ato de consumo tenha sido realizado nos últimos doze (12) meses.

A possibilidade de um Consumidor emitir uma Opinião de cliente na sequência de um ato de consumo está assim limitada no tempo.

Opiniões Verificadas não oferece qualquer contrapartida pela emissão das Opiniões de clientes.

5.2 : Processo de Moderação

5.2.1. Princípios

A Moderação é um processo anterior à publicação de uma Opinião, que tem como objetivo garantir a conformidade do conteúdo recolhido ao direito francês e a uma certificação francesa à qual a Opiniões Verificadas se submeteu voluntariamente, bem como às Condições Gerais de Utilização da Opiniões Verificadas.

A Opiniões Verificadas compromete-se a respeitar o conjunto destas disposições de modo a preservar a fiabilidade das Opiniões dos clientes publicadas.

Assim, Opiniões Verificadas é levada, no decurso do processo de Moderação, a publicar ou rejeitar Opiniões sempre que for justificável.

A rejeição de uma Opinião resulta necessariamente de uma ação manual dos moderadores da Opiniões Verificadas no seguimento da sinalização da Opinião em questão.

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

O serviço de Moderação proposto por Opiniões Verificadas é constituído por um modelo standard incluído em qualquer subscrição da Solution por Opiniões Verificadas Além disso, Opiniões Verificadas propõe igualmente um modelo personalizado complementar da versão standard, sujeito a opção.

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

5.2.2. Missão e meios dos moderadores

A Moderação é realizada por instrumentos informáticos e/ou pessoas humanas que são designadas geralmente como moderadores.

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

- dominar perfeitamente a língua na qual a Opinião foi redigida. Esta mestria deve ter sido validado objetivamente antes da tomada de posse, equivalente a um nível do tipo "Mestria" do Quadro Europeu Comum de Referência para as línguas (nível C2 do CECR);
- aceder ao conteúdo integral da Opinião de consumidor recolhida;
- aceder aos elementos relativos à identidade do redator da Opinião a fim de poder eventualmente entrar em contacto com este ;
- aceder a todas as informações relativas ao histórico do depósito da Opinião (número de submissões da mesma Opinião após rejeição inicial) ;
- aceder ao histórico das informações relativas ao redator da Opinião (número de Opiniões publicadas, assunto das Opiniões precedentes);
- poder confiar - de forma identificável - a Moderação duma Opinião de consumidor a outro moderador.

5.2.3 Moderação standard

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

Na primeira etapa, denominada Moderação automática, determinadas Opiniões são filtradas e colocadas em Moderação no Back Office do Cliente. Tratam-se dos casos seguintes:

- A nota da Opinião é igual ou inferior a 2 (entrada modificável no Back office do Cliente) ;
- A Opinião contém dados de carácter pessoal, identificáveis pelo sistema;
- A Opinião apresenta abusos verbais ou insultos;
- A Opinião contém cinco caracteres idênticos.

Estas Opiniões assim colocadas em Moderação dentro do seu Back Office permitem ao Cliente identificar e responder facilmente às Opiniões potencialmente problemáticas.

Em paralelo, no decorrer da Moderação automática, algumas Opiniões são assinaladas aos moderadores Opiniões Verificadas para examinação quando:

- A Opinião comporta dados de carácter pessoal identificáveis pelo sistema ;
- A Opinião apresenta ofensas ou grosserias.

Nos outros casos, caberá ao Cliente assinalar a Opinião que considera problemática, aos moderadores Opiniões Verificadas no decorrer da etapa seguinte.

Após a Moderação automática, efetua-se a Moderação manual;

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

- por um lado devido à ação dos Clientes, respondendo aos Consumidores e efetuando uma sinalização (junto dos moderadores de Opiniões Verificadas) das Opiniões consideradas problemáticas ;
- por outro lado, pela ação dos moderadores de Opiniões Verificadas na sequência de qualquer sinalização de Opinião efetuada pelos Clientes ou pelo sistema aquando da Moderação automática.

Assim, após verificação das Opiniões, os moderadores de Opiniões Verificadas decidem da publicação ou não das Opiniões em Moderação.

Este sistema de Moderação automática e humana permite evitar a publicação de Opiniões que não respeitem o direito francês e a certificação francesa à qual a Opiniões Verificadas se submeteu voluntariamente, bem como as Condições Gerais de Utilização da Opiniões Verificadas.

A Moderação standard faz-se por defeito "a priori", ou seja antes da publicação das Opiniões. Entretanto, a parte manual está disponível a qualquer momento a partir do Back Office do Cliente e pode portanto ser feita «a posteriori» se necessário. A Opinião é então processada após a sua publicação.

Ver o artigo 5.2.5 em relação aos atrasos de Moderação das Opiniões.

5.2.4. Moderação em opção

Quando se trata da opção de Moderação, estabelecida por orçamento, Opiniões Verificadas propõe uma Moderação à medida que permite ao Cliente libertar-se da Moderação manual que reaparece quando a Moderação é standard.

Esta opção inclui a releitura das Opiniões recolhidas pelos moderadores de Opiniões Verificadas.

O Cliente deverá estruturar com precisão as suas necessidades e os seus pedidos num caderno de encargos. Assim, poderá :

- Definir, se o desejar, uma releitura de todas as Opiniões ou apenas daquelas que correspondem a uma nota por ele definida ;
- Estabelecer parâmetros, se o desejar, das respostas pré-definidas que ele terá fornecido em função do tipo de Opinião e da nota ;
- Configurar, se o desejar, os casos de recusa para os quais os moderadores podem agir com autonomia sem validação prévia da sua parte, respeitando os motivos de recusa definidos no artigo 5.2.6 ;
- Criar, se o desejar, uma categorização das Opiniões através de um sistema de atribuição de «Tags» adequado a cada Opinião (exemplo: entrega, pagamento, serviço de clientes...).

5.2.5 Prazo de Moderação da Opinião de consumidor

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 atraso de moderação excepcional em caso de mudança da empresa do Cliente.

5.2.6. Rejeição de Opinião de cliente e motivo da rejeição

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

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.

Opiniões Verificadas não está obrigada a especificar os motivos da rejeição de uma Opinião que tenha sido identificada como tendente a construir artificialmente ou a distorcer a avaliação do produto ou serviço.

Motivos de rejeição de Opiniões de Consumidores sobre Marcas

- A opinião submetida foi considerada difamatória;
- A nota não corresponde ao comentário;
- A opinião removida é relativa a um produto/serviço e não à experiência de compra no site;
- O conteúdo textual contém caracteres aleatórios ou está mal escrito, a ponto de ser ilegível;
- Os elementos de descrição da experiência de consumo são desinformados;
- Opinião assinalada como tendo por objetivo deturpar a média de um produto ou de uma empresa;
- O conteúdo não está relacionado com o assunto;
- O conteúdo textual comporta informações pessoais ou qualquer outra informação susceptível de ocasionar uma perda de identidade (nome ou apelido de pessoas que não sejam entidades públicas, número de telefone, endereço físico ou de e-mail, número de cartão de crédito, de segurança social, de conta bancária ou qualquer outra informação susceptível de provocar um roubo de identidade)
- O conteúdo textual incita a compras num concorrente;
- O conteúdo textual indica que o utilizador não efetuou a sua experiência de consumo;

- o gestor de Opiniões considera que pode estar em causa a sua responsabilidade civil ou penal;
- o conteúdo inclui ofensas ou grosserias;
- O conteúdo da opinião é caracterizado por elementos concretos de conflito de interesses;
- Um utilizador faz um comentário inapropriado sobre outro conteúdo ou o seu autor;
- conteúdo textual é claramente spam ou menciona sítios web, URL, incluindo os do Cliente ou do fabricante;
- O conteúdo textual inclui um apelo a uma ação judicial;
- o serviço ao cliente interveio na resolução do litígio e o Consumidor deseja atualizar a sua Opinião;
- o Consumidor contactou a empresa avaliada no sentido de alterar ou retirar a sua Opinião;
- o Consumidor contactou o gestor de Opiniões no sentido de eliminar ou alterar a sua Opinião;
- o gestor de Opiniões considera que pode estar em causa a sua responsabilidade civil ou penal.

Motivos de rejeição das Opiniões dos Consumidores sobre Produtos

- A opinião submetida foi considerada difamatória;
- A nota não corresponde ao comentário;
- a Opinião emitida diz respeito à experiência de compra (serviço ao cliente, entrega, sítio Web) e não ao produto avaliado;
- O conteúdo textual contém caracteres aleatórios ou está mal escrito, a ponto de ser ilegível;
- os elementos de descrição das características do Produto não são comunicados;
- o conteúdo da Opinião não está relacionado com o Produto avaliado;
- o conteúdo textual comporta informações pessoais ou qualquer outra informação susceptível de ocasionar uma perda de identidade (nome ou apelido de pessoas que não sejam entidades públicas, número de telefone, endereço físico ou de e-mail, número de cartão de crédito, de segurança social, de conta bancária ou qualquer outra informação susceptível de provocar um roubo de identidade);
- O conteúdo textual incita a compras num concorrente;
- o conteúdo textual da Opinião indica que o utilizador ainda não testou o Produto;
- o conteúdo inclui ofensas ou grosserias;
- o conteúdo da Opinião é caracterizado por elementos concretos de conflito de interesses;
- o utilizador tece um comentário inapropriado sobre outro conteúdo ou o seu autor;
- conteúdo textual é claramente spam ou menciona sítios web, URL, incluindo os do Cliente ou do fabricante;
- O conteúdo textual inclui um apelo a uma ação judicial;
- o serviço ao cliente interveio na resolução do litígio e o Consumidor deseja

atualizar a sua Opinião;

- o Consumidor contactou a empresa avaliada no sentido de alterar ou retirar a sua Opinião;
- o Consumidor contactou o gestor de Opiniões no sentido de eliminar ou alterar a sua Opinião;
- o gestor de Opiniões considera que pode estar em causa a sua responsabilidade civil ou penal.

5.2.7. Edição e alteração

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

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

Em casos raros, os nomes e os números de telefone indicados nas Opiniões podem ser substituídos por asteriscos, a fim de respeitar a confidencialidade dos dados.

5.3: Publicação e restituição das Opiniões

5.3.1. Restituição das Opiniões dos clientes

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. Opiniões Verificadas não seleciona as Opiniões publicadas.

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, apresentas as seguintes informações:

- o Produto comprado;
- o 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).

Opiniões Verificadas restitui aos internautas as Opiniões de clientes recolhidas ao longo de um período de um ano. 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.

5.3.2. Sinalização de uma Opinião com conteúdo ilícito ou inapropriado

A Opiniões Verificadas permite assinalar uma Opinião com conteúdo ilícito ou inadequado. Tal sinalização pode ser efetuada para o endereço moderacao@opinioes-verificadas.com ou na página Validação do Parceiro Comerciante.

5.3.3. 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;
- dar 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 afixadas por baixo das Opiniões a que respeitam. O Consumidor receberá um e-mail para tomar conhecimento de qualquer mensagem relativa à sua Opinião endereçado pelo representante do Produto ou serviço avaliado. O Consumidor poderá responder sem poder modificar a sua nota.

Essas diferentes conversas serão visíveis pelos Internautas, a menos que o Comerciante prestatário tenha ocultado as conversas a partir do seu "Back Office".

O parceiro Comerciante será por sua vez informado das mensagens entregues pelos Consumidores sobre os seus Produtos / Serviços.

Este processo oferece ao Comerciante parceiro a possibilidade de solicitar explicações se uma nota e/ou comentário lhe parecer injustificado. O Comerciante parceiro tem assim o direito de resposta.

Em nenhum caso Opiniões Verificadas deve imiscuir-se na relação existente entre o Cliente e o Consumidor. Será responsabilidade dos seus parceiros Comerciantes gerir toda a dificuldade ocorrida com um Consumidor após a recolha de uma Opinião por Opiniões Verificadas.

5.3.4. Perda do direito de submeter uma Opinião para o autor de uma Opinião considerada ilícita ou inapropriada após Moderação.

Em caso de identificação dum autor que tenha dado uma ou mais Opiniões reconhecidas como ilícitas ou inapropriadas após Moderação, Opiniões Verificadas porá termo à possibilidade de esse Consumidor dar uma Opinião e eliminará o conjunto das Opiniões ligadas a este.

5.3.5. Natureza jurídica das Opiniões do cliente emitidas pelo Consumidor

A Opiniões verificadas compromete-se a não conservar indefinidamente os Dados de carácter pessoal dos Consumidores que emitam uma Opinião de cliente através da sua Solução.

Com esse objetivo, a Opiniões Verificadas anonimiza as Opiniões de cliente dezoito (18) meses após a sua emissão. Ao aceitar as presentes Condições Gerais de Utilização, o Consumidor aceita esta medida, que visa a proteção dos seus dados de carácter pessoal.

Consequentemente, o Consumidor reconhece que nessa qualidade, quando emite uma Opinião de cliente, a sua única intenção é a de descrever fielmente a sua experiência de consumo real. Desta forma, o Consumidor ao emitir a sua Opinião através da solução da Opiniões Verificadas, não tem nenhuma intenção de criar uma obra intelectual, passível de proteção pelo direito de autor. O Consumidor está ciente que o direito moral do autor não encontra aqui aplicação, uma vez que consente, no seu próprio interesse, a anonimização da sua Opinião dezoito (18) meses após a emissão da Opinião.

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.

Em paralelo, a Opiniões Verificadas e os seus Comerciantes parceiros têm o direito de utilizar o pseudónimo usado pelo Consumidor, vinculado ao conteúdo da Opinião do cliente durante dezoito (18) meses.

Por último, ao aceitar as presentes Condições Gerais de Utilização, o Consumidor reconhece e aceita que as Opiniões que serão publicadas não apresentam um carácter confidencial ou privado.

5.3.6. Parcerias comerciais

A Opiniões Verificadas estabeleceu uma parceria com o Google. Este permite nomeadamente publicar automaticamente a avaliação do Comerciante parceiro ao lado do link URL do seu Site da Internet quando este último realiza uma Campanha Adwords, se ele tiver atingido uma nota média e mínima de 3,5 em 5.

De modo geral, Opiniões Verificadas reserva-se a possibilidade de fechar acordos com sociedades comerciais, e nomeadamente Motores de Busca como Google ou Bing, a fim de publicar as Opiniões de Clientes ou ainda de indexar o seu Certificado Opiniões Verificadas. As Opiniões serão sempre transmitidas de forma anónima.

O Consumidor é expressamente informado de que apenas os parceiros decidem e controlam a inserção da avaliação incluindo as estrelas e o número de Opiniões recolhidas.

Opiniões Verificadas não pode ser responsabilizada pelas condições e por atrasos na publicação das Opiniões de clientes, nomeadamente em caso de não publicação ou de publicação inadequada; os nossos parceiros têm as suas próprias regras de exibição.

Opiniões Verificadas está obrigada, unicamente, a assegurar a correta transmissão das Opiniões, comentários e notas recolhidos pela sua Solução.

6: Funcionamento da emissão de uma Pergunta ou Resposta

A fim de estabelecer um diálogo entre os Consumidores e os parceiros Comerciantes, Opiniões Verificadas propõe um módulo "Perguntas / Respostas".

Indicando a sua identidade (apelido e nome) ou um pseudónimo e, obrigatoriamente, o seu endereço de email, os Consumidores podem formular uma pergunta sobre um produto ou serviço ou responder a uma pergunta formulada.

As perguntas são objeto de uma etapa de verificação. Em seguida, são publicadas no sítio Web e é enviado um e-mail às pessoas que tiveram uma experiência de consumo relativa ao produto ou serviço em causa no sítio Web do parceiro Comerciante.

Os Consumidores que já tenham sido sondados para emitir uma Opinião serão convidados a responder a uma pergunta formulada através do módulo "Perguntas / Respostas". Caso não desejem responder, os Consumidores terão a possibilidade de cancelar a sua inscrição na sondagem através de uma hiperligação fornecida no e-mail de convite.

Os Consumidores têm ainda a possibilidade de sinalizar uma pergunta ou uma resposta com conteúdo ilícito ou inapropriado, a fim de assegurar a manutenção de um diálogo construtivo sobre as experiências partilhadas. A sinalização é efetuada na página em que a pergunta ou resposta em causa foi publicada. Nesse caso, o Consumidor será convidado a expor o motivo da sinalização.

Para mais informações sobre o tratamento de dados de carácter pessoal no âmbito da utilização do módulo "Perguntas / Respostas", consultar a Política de Confidencialidade de Opiniões Verificadas.

7: Tratamento dos Dados de carácter pessoal

A empresa Opiniões Verificadas teve sempre um cuidado particular em relação às problemáticas associadas ao respeito de confidencialidade, e à proteção dos Dados de carácter pessoal dos Consumidores e dos seus Clientes.

Opiniões Verificadas age enquanto terceira parte de confiança para, por um lado, recolher e difundir as Opiniões de clientes ligadas a uma experiência de consumo e, por outro lado, garantir a conformidade do conteúdo recolhido com o direito francês e com uma norma francesa que Opiniões Verificadas se compromete a respeitar a fim de preservar a fiabilidade das Opiniões de clientes publicadas. Esta certificação similar a outras certificações outorgadas por outros organismos, dentro e fora da União Europeia, é garantia de qualidade visto que é reconhecida internacionalmente devido ao tratamento assim organizado.

Baluartes da aplicação, há vários anos, de processos imparciais e inteiramente identificáveis, Opiniões Verificadas garante o melhor nível de proteção dos Dados com carácter pessoal em conformidade com as regulamentações europeias e francesas que lhe são aplicáveis em matéria de proteção dos ditos dados.

O Regulamento Geral de Proteção de Dados de carácter pessoal é aplicado de forma distinta nos diferentes territórios dos Estados-membros da União Europeia, respeitando uma base comum de regulamentação.

A margem de apreciação deixada aos Estados membros foi utilizada pelo direito francês, que exige um grau de recolha e de tratamento muito rigoroso e elevado dos Dados com carácter pessoal

A 25 de maio de 2018, o novo Regulamento Geral de Proteção de Dados entrou em vigor (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016) de forma a permitir aos residentes europeus o controlo dos seus dados pessoais.

Os Consumidores beneficiam nomeadamente de novos direitos e podem exercê-los enviando o seu correio para o endereço compliance@avis-verifies.com.

Para mais informações, recomendamos a consulta da nossa Política de Confidencialidade.

8: Propriedade intelectual

Todos os Direitos de propriedade intelectual relativos à estrutura e conteúdo do Site da Internet www.netreviews.com/pt/, como as imagens, sons, videos, fotografias, logos,

marcas, elementos gráficos, textuais, visuais, ferramentas, programas, documentos, dados, etc. são propriedade exclusiva da sociedade NET REVIEWS.

Todos estes direitos são postos gratuitamente à disposição dos utilizadores do Site www.netreviews.com/pt/, mas unicamente no quadro de uma utilização normal do Site em conformidade com as práticas e usos relativos à Internet.

Qualquer utilizador está interdito de copiar, modificar, reproduzir, publicar, criar uma obra derivada ou utilizar os Direitos de propriedade intelectual acima descritos, seja de que maneira for, sem a autorização expressa e escrita da empresa NET REVIEWS; quer esta utilização tenha ou não fins comerciais.

Uma utilização não conforme a estes Direitos resulta numa violação dos Direitos de autor e constitui um delito de contrafação. Tanto as responsabilidades civil como penal do utilizar poderão deste modo ficar comprometidas.

9: Legislação aplicável e tribunal competente

Sem prejuízo de disposições nacionais que possam ser mais favoráveis ao Consumidor, as presentes Condições Gerais de Utilização estão sujeitas à legislação francesa.

Todos os diferendos relacionados com a interpretação, a execução ou a validade do contrato atual será submetida à competência exclusiva das jurisdições da área de residência do arguido.

Se o arguido for a NET REVIEWS, os tribunais de Marselha serão os únicos competentes.