

Condições Gerais de Prestação de serviços

I: Âmbito das Condições Gerais de Prestação de Serviços

A Sociedade Net Reviews, titular do domínio www.netreviews.com/br/, apresenta as suas condições de prestação de serviços com a designação de CGP.

A Net Reviews opera como um terceiro fiável para, por um lado, dar ao Cliente a possibilidade de instalar a Solução Opiniões Verificadas, que permite coletar e difundir as Opiniões de clientes identificados relativas a uma experiência de consumo, e, por outro lado, assegurar a conformidade do conteúdo com a lei aplicável, com objetivo de 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: Prestação de Serviços da Opiniões Verificadas

4.1: Instalação da Solução Opiniões Verificadas

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 e Pagamentos

6: Obrigações, responsabilidades e compromissos da Opiniões Verificadas

6.1: Disponibilização e funcionamento da Solução

6.2: Processo de coleta das Opiniões do cliente

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

6.3: Processo de identificação do autor da Opinião

6.4: Conteúdo e controle das Opiniões e dos comentários coletados

6.5: Exclusões e limitações de responsabilidade

6.6: Processo de Moderação

6.6.1) Descrição do processo de Moderação

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 de cliente

6.6.6) Rejeição da Opinião de cliente e motivo da rejeição

6.6.7) Edição e modificação

6.7: Critérios de publicação e difusão das Opiniões

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 Comerciante parceiro

6.7.4) Perda do direito de publicar uma Opinião para o autor de uma Opinião reconhecida como ilícita ou inapropriada após a 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 login e senha

7.3: Acesso ao site do Cliente

7.4: Dever de colaboração

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 e proibições da Solução

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) Obrigações do Cliente

9.1.3) Obrigações 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 acessar as diferentes funcionalidades desenvolvidas pela Opiniões Verificadas para a concretização da sua Solução (nomeadamente recepção das Opiniões de Consumidores, resposta às suas Opiniões, acesso a estatísticas, Widgets...). Para acesso o Cliente deve fazer o seu login no campo intitulado "Entrar", o login criado quando foi feita sua inscrição, por meio de um identificador (URL do seu Website) e uma senha à sua escolha.

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

❖ Campanha Ads: 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 acessada ao clicar no Widget ou na URL da referida página Web referenciada pelo Motor de Pesquisa.

❖ Certificação Opiniões Verificadas: página Web indexada pelo Google e/ou outros Motores de Pesquisa próprio de cada Cliente na qual se encontra o conjunto das Opiniões de cliente que lhe dizem respeito. Esta página pode ser acessada 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 assine a uma proposta da Opiniões Verificadas.

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

- ❖ **CGU ou Condições Gerais de Utilização:** condições aplicáveis a qualquer pessoa que entre no Web site da Opiniões Verificadas e/ou utilize os serviços da 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 ou um ou vários elementos específicos próprios da respectiva identidade física, fisiológica, genética, psíquica, econômica, cultural ou social.
- ❖ **Pedidos:** Compra ou utilização de um Produto efetuado por um Consumidor na loja de um Cliente ou no respetivo Web site.
- ❖ **Proposta:** oferta tarifária apresentada pela Opiniões Verificadas e aceite pelo Comerciante parceiro.
- ❖ **Formulário:** página da Internet à qual o Consumidor possa acessar ao clicar em uma hiperligação que lhe seja enviada por e-mail ou SMS após cada 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 acessar a conteúdos através de servidores.
- ❖ **Internauta:** pessoa que utiliza a rede de Internet para acessar a diversos conteúdos disponibilizados publicamente.
- ❖ **Moderação:** filtragem, análise ou processo finalizado 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.
- ❖ **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:** nota, avaliação ou comentário dado por um Consumidor sobre a qualidade do Produto comprado de 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 coleta de Opiniões de clientes.

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

- ❖ Prestação: modalidades de coleta 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 acessível a partir do seguinte domínio: www.netreviews.com/br/.
- ❖ Solução: serviços e Soluções de software que permitem administrar e verificar a fiabilidade e tornar visível a Opinião do cliente.
- ❖ Widgets: elementos de interações 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 Brasil (doravante denominada "Opiniões Verificadas") é uma sociedade do Brasil cuja atividade é a programação informática.

A Opiniões Verificadas desenvolveu uma solução inovadora que permite coletar 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 circunstâncias sob as quais a Opiniões Verificadas irá fornecer uma solução para a coleta e visualização de Opiniões dos clientes.

As presentes CGP podem ser completadas por Condições Particulares que figurem em uma ordem de Compra, em um 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 utilizar a Solução Opiniões Verificadas, o Cliente deverá completar um Formulário de inscrição no site www.netreviews.com/br/.

Para que a sua inscrição seja válida, terão de ser fornecido todos os Dados pedidos, os quais deverão ser verdadeiros e exatos. Quaisquer modificações nos Dados comunicados, deverão ser imediatamente informados 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

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

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 proposta 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 proposta e a contratação da oferta cabe ao Cliente e é da sua inteira responsabilidade; fato que este reconhece expressamente.

A oferta é contratada por um período de doze (12) meses. O contrato é renovado automaticamente por períodos sucessivos de doze (12) meses, salvo por pedido de cancelamento de qualquer uma das partes, com no mínimo um (1) mês de antecedência relativamente à data de aniversário, por carta registada com aviso de recebimento ou e-mail no seguinte endereço: financeiro@opinioes-verificadas.com.br.

Os Clientes que tenham contratado uma oferta antes de 1 de setembro de 2018 e que não tenham assinado uma ordem de Compra, poderão beneficiar de uma assinatura 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 recebimento ou e-mail no seguinte endereço: financeiro@opinioes-verificadas.com.br.

Qualquer valor que tenha sido cobrado pela Opiniões Verificadas nos termos da Proposta 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 corridos.

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 recebimento 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 recebimento ou e-mail no seguinte endereço: financeiro@opinioes-verificadas.com.br.

4: Prestação de Serviços 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 fato de esses pré-requisitos poderem ser alterados, 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 equipe 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.

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 parte do Cliente (por exemplo: falta de pedidos de Opiniões).

4.2: Fornecimento da Solução

O objeto da Prestação de Serviços 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 coleta de Opiniões que digam respeito à qualidade dos Produtos e/ou serviços do Cliente;
- A provisão do Back office Opiniões Verificadas 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 coleta das Opiniões para o cliente é a seguinte: cada Pedido efetuado por um Consumidor dá lugar a um pedido de Opinião enviado pela Opiniões Verificadas para o endereço eletrónico ou número de telefone que o Cliente tenha comunicado à Opiniões Verificadas.

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

As Opiniões coletadas 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 servidores 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 Google Ads, 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 Bing, para apresentar as Opiniões de cliente ou ainda para indexar a sua Certificação Opiniões Verificadas; o que é aceito 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 coletadas. 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 fato, 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 coletadas pela sua Solução.

O Cliente tem também a possibilidade de questionar 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 BackOffice.

4.3: Disponibilização de Widgets

A Opiniões Verificadas disponibiliza diferentes modelos de Widgets que podem ser utilizados 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 design gráfico do Cliente. Os segundos não exigem qualquer alteração no design gráfico.

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 se compromete no Artigo 7.4.2 a seguir as recomendações do Opiniões Verificadas visando a exibição do Widget dinâmico em seu website utilizando o link fornecido pelo Opiniões Verificadas para que a classificação possa ser atualizada diariamente ao longo da relação contratual entre as empresas.

O Cliente está proibido de alterar, independentemente da forma, o design gráfico 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 um link 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 quinhentos e cinquenta (550) reais 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

A Opiniões Verificadas disponibiliza uma página Web ao Cliente, referenciada pelos Motores de Pesquisa, a partir da qual o conjunto dos Internautas podem consultar as Opiniões dos Consumidores do Cliente datadas a 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 coletadas exclusivamente a nível interno.

4.5: Moderação

O Cliente é informado sobre a coleta 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 acessadas 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 sua vez, 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 coleta 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 coleta de Opiniões de clientes.

A Opiniões Verificadas oferece, além disso, uma ferramenta de estatísticas inteiramente personalizável, mediante orçamento, que permite cruzar os dados coletados de Opiniões através da Solução Opiniões Verificadas com dados enviados diretamente pelo Cliente.

4.7: Módulo "Perguntas/Respostas"

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

A Opiniões Verificadas propõe aos seus clientes um módulo "Perguntas/Respostas" que se integra no respectivo site e permite aos Consumidores, que tenham tido ou aguardam uma experiência de consumo, fazer uma pergunta ou responder a uma pergunta realizada.

- 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 contatos 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 pretende se 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 se beneficia das opções de personalização do módulo e dos formulários de pergunta ou resposta para as integrar no respectivo site de acordo com o seu design gráfico.

Para este efeito, o Cliente obriga-se a prever, no design gráfico 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 em uma pergunta/resposta.

Todas as perguntas e respostas coletas 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 registrada 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 e Pagamentos

A Opiniões Verificadas propõe diferentes ofertas de preço em função do volume de Pedidos, do número de Opiniões a tratar pela Solução e do preço médio dos Pedidos.

Os preços são indicados no site www.netreviews.com/br/ na área "Preços".

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

Caso o volume predefinido seja ultrapassado, o Cliente receberá a cobrança do valor por Pedido adicional, o qual varia de acordo com a Proposta escolhida a o preço médio dos Pedidos. Esta importância adicional é somada ao preço inicial da Proposta.

Neste caso, o pagamento da Proposta e do preço relativo às Opiniões suplementares é efetuado mensalmente por boleto.

De modo geral, a Opiniões Verificadas considera apenas as informações fornecidas pelo Cliente para recomendar uma Proposta 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 Proposta 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 no início de cada mês de seu respectivo vencimento e enviada automaticamente por e-mail para o(s) contato(s) financeiro(s) preenchido na ordem de Compra. Pra inclusão ou exclusão de qualquer endereço de e-mail do banco de dados de envio de faturas e cobranças, o gestor da conta Opiniões Verificadas deverá ser avisado imediatamente.

A data do primeiro pagamento é fixada nas Condições Particulares.

A assinatura da Solução Opiniões Verificadas é paga através boleto bancário, o mesmo será enviado nos primeiros dias do mês de vencimento pelo departamento financeiro da Opiniões Verificadas.

A Opiniões Verificadas não aceita pagamentos de mensalidades via cartão de crédito ou depósito bancário.

Caso o Cliente não respeite as suas obrigações de pagamento, a Opiniões Verificadas tem o direito de 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.

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 respectiva utilização. Não é responsável por um defeito de instalação nem pela utilização imputável ao Cliente.

A Opiniões Verificadas compromete-se a empenhar 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 controle 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 fato de que esta rede pode ser afetada por imprevistos técnicos que provoquem lentidão ou indisponibilidade que tornem a conexão 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 indenização, nem atribuir a responsabilidade à Opiniões Verificadas, por qualquer motivo.

6.2: Processo de coleta das Opiniões do cliente

A Opiniões Verificadas compromete-se a, no momento da coleta, não selecionar os Consumidores em função do tipo ou frequência de Pedidos. Todos os Consumidores serão, portanto, explorados.

Cada Opinião está ligada a um Consumidor contactável.

O Consumidor terá a possibilidade de apresentar uma Opinião durante um período de três (3) meses após 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, então, 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 coleta de Opiniões após uma compra. 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 contato direto com o Consumidor.

6.4: Conteúdo e controle das Opiniões e dos comentários coletados

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 as coletadas, com exceção 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 invasão, 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 respectiva configuração informática. A configuração informática mínima exigida é a existência de uma ligação à Internet e um suporte informático que permita acessar 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 coletadas nos Motores de pesquisa, nem pela referência ao site do Cliente por estes. Só o Google ou outros Motores de Pesquisa são os respectivos gestores.

Por último, em nenhuma circunstância pode a Opiniões Verificadas ser responsabilizada por prejuízos indiretos sofridos pelo Cliente que possam resultar do fato 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 coletado respeitando as condições da norma ISO 20488 e com uma norma de certificação voluntária francesa que garante um estrito nível de processos sob proteção 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 ação manual dos moderadores da 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, a 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);
- acessar à integralidade do conteúdo da Opinião de cliente coletada;

- acessar os elementos relativos à identidade do autor coletados na apresentação da Opinião para poder, sendo necessário, entrar em contato com o autor;
- acessar todas as informações relativas ao histórico da apresentação da Opinião (número de
- apresentações da mesma Opinião após rejeição inicial);
- acessar o histórico das informações relativas ao autor (número de Opiniões publicadas, assunto das
- Opiniões anteriores);
- puder 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, algumas Opiniões são filtradas e colocadas 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 Backoffice 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.

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

Ao mesmo tempo, durante a Moderação Automática, certas Opiniões são reportadas 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 a Opinião que considere problemática aos moderadores da Opiniões Verificadas durante a próxima etapa.

Após a Moderação Automática, é realizada uma Moderação Manual:

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

Assim, após a revisão das Opiniões os Moderadores da Opiniões Verificadas decidem se as Opiniões com Moderação devem ou não ser publicadas.

Este sistema automático e humano de Moderação evita a publicação de Opiniões que não cumpram à lei aplicável e a 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 da Opiniões Verificadas.

A Moderação Padrão é feita por padrão "a priori", ou seja, antes da publicação das 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 processada após a sua publicação.

Ver artigo F.5 relativo aos prazos de Moderação de Opiniões.

6.6.4) Moderação opcional

No que diz respeito à opção de Moderação, estabelecida mediante orçamento, a Opiniões Verificadas oferece uma Moderação que permite ao Cliente se eximir da Moderação manual que lhe é devida.

Esta opção inclui a revisão das Opiniões coletadas pelos moderadores da Opiniões Verificadas.

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

Assim, ele deverá fazer:

- Definir, se desejar, uma releitura de todas as Opiniões ou apenas os correspondentes a uma nota por ele definida;
- Definir, se desejar, respostas predefinidas que será fornecida 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 F.6;
- Elaborar, se desejar, uma categorização das 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 atraso 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.

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

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 influenciar a avaliação do Produto ou do serviço.

Motivos de rejeição das Opiniões de Marca de consumidores:

- A opinião apresentada é considerada inadequada, abusiva, difamatória, discriminatória, adversária, racista, ou envolve um apelo a uma ação legal.
- A opinião não pode ser considerada verdadeira porque a Opiniões Verificadas tem elementos contraditórios.
- A nota não corresponde ao comentário.
- A opinião se concentra apenas nas características do produto ou serviço adquirido e não na experiência geral com a empresa avaliada.
- Os elementos que descrevem a experiência do consumidor não são fornecidos ou são considerados ininteligíveis.
- A opinião é identificada como tendenciosa em relação à média da empresa avaliada ou contém elementos concretos de conflito de interesses.
- A opinião é sem relevância para o assunto em questão.
- A opinião contém informações pessoais ou qualquer outra informação susceptível de identificar seu redator, de contatá-lo ou de levar a roubo de identidade.
- A opinião menciona o nome de um concorrente e/ou incentiva a compra da concorrência.
- O redator afirma em sua opinião que ainda não está em condições de avaliar a empresa notada ou que não utilizou os serviços dela.
- A opinião contém elementos promocionais, é considerada spam, e/ou menciona websites.
- A empresa avaliada interveio no tratamento da disputa e o redator da opinião deseja atualizá-la.
- O redator da opinião entrou em contato com a Opiniões Verificadas ou com a empresa avaliada para modificar ou remover a sua opinião.
- A Opiniões Verificadas acredita que pode ser responsável sob o direito civil ou criminal.
- A Opiniões Verificadas identificou esta opinião como fraudulenta.

O Cliente pode relatar uma Opinião em seu Back Office por três (3) meses. Após este período, ele só poderá relatá-la pelos seguintes quatro (4) motivos de recusa: a opinião contém informações pessoais ou qualquer outra informação susceptível de identificar seu redator, a opinião apresentada é considerada abusiva, a empresa avaliada interveio no tratamento da disputa e o redator da opinião deseja atualizá-la o o redator da opinião entrou em contato com a Opiniões Verificadas ou com 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 em uma Opinião;
- Alterar o pseudônimo 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 difusão 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 sobrenome do autor.

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

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

Abaixo 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 coletadas 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 de 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 de 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 do cliente. Pode então:

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

As respostas são apresentadas abaixo 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 respectivo Back Office.

O Comerciante parceiro é, por sua vez, 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 coleta 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 fornece a possibilidade desse 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 depoimento, 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 respectivos Comerciantes parceiros têm o direito de utilizar o pseudônimo 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, durante o 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 verificar 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 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 contato por e-mail solicitando esclarecimentos, pode ser aplicada uma multa de quinhentos e cinquenta (550) reais 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 dissuasivas 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 recepção 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 coleta das Opiniões e para resolver quaisquer problemas relacionados com qualquer meio da forma mais adequada.

7.2: Segurança do nome de login e senha

O Cliente é responsável pela utilização e pela confidencialidade do seu login e senha. 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 invasão indesejável no seu Back Office.

O Cliente deve informar, sem demora, a Opiniões Verificadas caso detecte uma falha de segurança relacionada, nomeadamente, com a divulgação voluntária ou apropriação indevida do seu login e senha 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 login e senha, é implementado um procedimento de atribuição de um novo login e senha. Este procedimento está disponível no site da Opiniões Verificadas na área "Entrar".

O Cliente será o único a sofrer as consequências que possam resultar da utilização do respectivo login e senha por terceiros que tenham conhecimento dos mesmos. O Cliente deve, nomeadamente, responder por qualquer recuperação e divulgação de Dados pessoais dos Consumidores efetuada 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 acessar à Solução.

7.4: Dever de colaboração

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 proteção e tratamento das Opiniões em linha e verificar todos os Consumidores sem favorecimento, no processo de coleta de Opiniões dos clientes.

O Cliente compromete-se a informar imediatamente a Opiniões Verificadas sobre qualquer mudança de atividade. O Cliente compromete-se, além disso, a assinalar sem demora qualquer anomalia referente à utilização da Solução.

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 ser capaz de fornecer à Avis Verifiés, após solicitação, uma fatura de cada encomenda pesquisada.

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

Além disso, e a fim de refletir uma imagem fiel da realidade e não enganar o Consumidor, o Cliente se compromete a exibir sempre o Widget Dinâmico em seu site utilizando o link disponibilizado para este fim pela Opiniões Verificadas, para que a classificação possa ser atualizada 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 aquela 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 associadas à Solução, com exceção da exibição das Opiniões coletadas. 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 multa no valor de quinhentos e cinquenta (550) reais 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.

Em caso de atraso no pagamento, serão aplicados juros monetários de 1% (um) ao mês, sobre o valor total do título, e multa de 2% (dois), sobre o valor total do título, a partir da data seguinte ao vencimento.

Caso o Cliente não respeite as suas obrigações de pagamento, a Opiniões Verificadas tem o direito de suspender o acesso à sua conta pessoal e a interromper as suas Prestações. E não havendo a regularização, após diversas tentativas de negociações, o presente contrato será rescindido e a conta será definitivamente eliminada. A Opiniões Verificadas pode agir juridicamente para compensação do prejuízo sofrido.

7.7: Respeito pela qualidade para o Consumidor

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

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 zelar 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 objetivos do presente contrato e nos estritos termos do mesmo. O mesmo se aplica aos respetivos designs gráficos 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 assinatura da oferta não lhe confere qualquer direito de propriedade intelectual sobre a Solução de software, o design gráfico 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 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, arquivo 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. As Informações Pessoais do Consumidor são hospedadas 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 coletadas em conformidade com uma certificação francesa à qual a Opiniões Verificadas se submete voluntariamente e sejam visíveis na Internet, o Cliente deve necessariamente coletar 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 coletar, nas condições definidas no artigo 6 dos 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:

- Sobrenome;
- Nome;
- Endereço de e-mail;
- Data e referência do Pedido;
- Data e local da Compra (no caso de Compra em loja);

Opiniões Verificadas

by Net Reviews

- Nome e referências internas e internacionais (GTIN/ISDNF) do Produto encomendado.

Para a 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 coleta 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 do sobrenome;
- 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;
- Gestão do funcionamento e otimização da Solução;
- Coleta 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 coleta 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 proteção 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;
- Controle 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 proteção 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 coleta e do tratamento dos Dados pessoais.

A Opiniões Verificadas pode ainda tratar outros Dados que o consumidor tenha decidido transmitir-lhe deliberadamente para a 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 fato 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 proteção 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 exceção 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 proteção 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 fato.

Note-se que, sempre que um Consumidor exerça qualquer um dos seus direitos junto da Empresa Opiniões Verificadas, esta última deve informar esse fato 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 de sua escolha, cuja lista e detalhes de contato podem ser comunicados mediante solicitação por e-mail para: 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 coletar determinados Dados do Cliente relativos ao seu responsável dentro da empresa, e de qualquer pessoa que tenha acesso à Solução.

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

10: Reclamação - Pedido de informação

A Opiniões Verificadas dispõe dos 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: suporte@opinioes-verificadas.com.br ou por correio para o endereço:

NET REVIEWS PORTAL DE INFORMAÇÕES E COMÉRCIO ELETRÔNICO EIRELI

Rua Correia Dias, 184, 11º andar 04104-000, São Paulo – SP, Brasil

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 da lei aplicável sendo entendido que o caso de força maior deve ser imprevisível ou difícil de prever e que os seus efeitos devem ser impossíveis de evitar.

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 do Brasil 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 Foro Central da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.