

Condizioni Generali di contratto relative alla Prestazione di Servizi

I: Ambito di applicazione delle Condizioni Generali di contratto relative alla Prestazione di Servizi

La Società NET REVIEWS, proprietaria del nome a dominio www.netreviews.com/it/ vi presenta i Condizioni Generali di contratto relative alla Prestazione di Servizi.

NET REVIEWS agisce come un terzo di fiducia al fine, da un lato, di dare la possibilità al suo Cliente di installare la Soluzione Recensioni Verificate che permette la raccolta e la diffusione di Recensioni del Cliente identificati legati ad un'esperienza di consumo, e, dall'altro, di garantire la conformità del contenuto raccolto con la legge Italiana al fine di pubblicare, rifiutare o cancellare questo contenuto (ruolo di Moderazione).

NET REVIEWS garantisce così l'affidabilità degli Recensioni e delle valutazioni pubblicate.

È in questo contesto e in conformità con la legislazione in vigore che Recensioni Verificate desidera informare i suoi clienti delle condizioni relative all'utilizzo dei suoi servizi e del suo sito web.

II: Piano delle Condizioni Generali di contratto relative alla Prestazione di Servizi

1. Definizioni

2. Oggetto del contratto

3. Decorrenza e durata del contratto

4. Prestazioni di Recensioni-Verificate

4.1. Installazione della soluzione

4.2. Fornitura del Sistema

4.3. Predisposizione del Widget

4.4. Fornitura del Certificato Recensioni Verificate

4.5. Moderazione

4.6. Statistiche

4.7. Modulo «Domande / Risposte»

5. Condizioni finanziarie

5.1 Tariffe

5.2. Periodo di prova

6. Obblighi, responsabilità e impegni assunti da Recensioni-Verificate

6.1. Predisposizione e funzionamento della Soluzione

6.2. Procedimento di raccolta

6.3. Processo d'identificazione dell'autore che rilascia le sue opinioni

6.4. Contenuto e controllo delle recensioni e dei commenti raccolti

6.5 Esclusioni e limitazioni di responsabilità

6.6 Procedura di moderazione

6.6.1 Descrizione del processo di Moderazione

6.6.2. Ruolo e strumenti dei moderatori

6.6.3. Moderazione standard

6.6.4. Moderazione opzionale

6.6.5. Termine di moderazione della recensione consumatore

6.6.6. Rifiuto del Recensioni Del cliente e motivi di rifiuto

6.7 Criteri di pubblicazione e di restituzione

6.7.1. Restituzione delle recensioni

6.7.2. Segnalazione di una recensione dal contenuto illecito o inappropriato

6.7.3. Diritto di risposta del Cliente

7. Obblighi del Cliente

7.1. Accettazione delle valutazioni

7.2. Sicurezza dell'identificativo e della password

7.3. Accesso al sito del Cliente

- 7.4. Doveri di collaborazione
 - 7.4.1. Generali
 - 7.4.2. Collaborazione in conformità con i requisiti di Afnor
- 7.5 Sospensione o cancellazione dell'account personale
- 7.6 Ritardo nel pagamento
- 7.7 Obblighi e impegni del Consumatore
- 8. Proprietà intellettuale
 - 8.1. Diritti di Recensioni Verificate
 - 8.2. Condizione d'utilizzo del software e interdizione
 - 8.3 Diritto di utilizzo di marchi e loghi
 - 8.4 Pubblicità di riferimento / Business Case
- 9. Trattamento dei dati personali
 - 9.1. Trattamento dei Dati personali dei Consumatori
 - 9.1.1 Descrizione del Trattamento
 - 9.1.2. Obbligo del Cliente
 - 9.1.3 Obbligo di Recensioni Verificate
 - 9.1.4. Subappalto
 - 9.2. Trattamento dei Dati personali del Cliente
- 10. Reclamo – Richiesta di informazioni
- 11. Forza maggiore
- 12. Legge applicabile e tribunale competente

III: Contenuto delle Condizioni Generali di contratto relative alla Prestazione di Servizi

1. Definizioni

Recensioni-Verificate: SAS Net Reviews, Società per azioni semplificata registrata presso il RCS di Marsiglia con il numero 750 882 375, fornitore della soluzione informatica di raccolta delle recensioni clienti.

Recensioni Prodotto: voto, commento, valutazione forniti da un utente sulla qualità del prodotto acquistato su un sito e-Commerce

Recensioni Brand: voto, commento, valutazione fornite da un utente sulla qualità del Servizio E-Commerce offerto da un professionista

Back-Office: Interfaccia web riservata ai Clienti per accedere a varie funzioni sviluppate da Recensioni-Verificate per l'implementazione della propria Soluzione (in particolare ricezione delle recensioni Utenti, risposta alle loro recensioni, accesso alle statistiche). Il Cliente deve collegarsi al suo account personale «Spazio Cliente», creato al momento della registrazione, per mezzo di un identificante (URL del suo sito web) e una password.

Campagna Adwords: sistema pubblicitario del motore di ricerca Google, che pubblica annunci o banner pubblicitari, definita in funzione delle parole chiave che l'internauta digita o in funzione del suo comportamento di navigazione.

Certificato Recensioni-Verificate: pagina Web indicizzata da Google, propria ad ogni Cliente, sulla quale viene visualizzato l'insieme delle

Recensioni dei clienti, raccolte dall'intermediario della Soluzione. Questa pagina è accessibile facendo clic sul widget o cliccando sull' URL della stessa pagina referenziata da Google.

CGP o Condizioni Generali di contratto relative alla Prestazione di Servizi: condizioni applicabili a chiunque sottoscriva un'offerta di Recensioni Verificate.

CGU o Condizioni Generali d'Uso: condizioni applicabili a chiunque si colleghi al sito web di Recensioni Verificate e/o utilizzi i servizi di Recensioni Verificate.

Cliente: persona fisica o giuridica che utilizza i servizi di Recensioni-Verificate per ottenere le recensioni dei suoi clienti su un Servizio E-Commerce, un prodotto acquistato, un'esperienza utente o qualsiasi altra azione che può dar luogo ad una richiesta di recensione

Consumatore: persona fisica che agisce per scopi che non rientrano nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o di libera professione.

Database Utenti: i dati personali e le informazioni relative agli utenti che hanno effettuato un ordine sul sito e-commerce, raccolti nell'ambito dell'implementazione della Soluzione, ai fini di gestione del Servizio eCommerce e di prospezione commerciale del Cliente

Dati personali: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.

Formula: offerta tariffaria proposta da Recensioni-Verificate e scelta dal Cliente, corrispondente ad un volume di ordini trattati dalla Soluzione.

Internet: insieme di reti informatiche e di telecomunicazione interconnesse, di dimensione globale, che consente agli utenti l'accesso a determinati contenuti attraverso i server.

Moderazione: filtraggio, analisi o processo effettuato automaticamente o con mezzi umani al fine di accettare o rifiutare una Recensione

Ordine o Acquisto: Ordine, Acquisto o utilizzo di un Prodotto effettuato da un Consumatore nel negozio di un Cliente o sul suo sito web.

Prestazione: Modalità di raccolta delle Recensioni scelte dal Cliente, effettuate da Recensioni Verificate e per le quali il Cliente paga il prezzo definito tra le Parti.

Prodotto: Bene o prestazione venduta da un professionista.

Servizio eCommerce: offerta di beni o servizi a distanza tramite Internet, gratuito o a pagamento.

Sito: Sito web dal quale la società NET REVIEWS offre la sua Soluzione e accessibile dal seguente nome di dominio: www.netreviews.com/it/.

Soluzione: servizi e soluzioni software che permettono di generare, gestire, verificare l'affidabilità e rendere visibili le recensioni degli utenti che hanno ordinato un prodotto su un sito web.

Widget: immagini create da Recensioni-Verificate che mostrano il punteggio complessivo dei Clienti calcolato sull'insieme di tutti i loro commenti.

Utenti: persone fisiche o giuridiche che hanno acquistato un bene, un servizio o una prestazione su un sito E-commerce, o che usano un servizio offerto da un sito eCommerce.

2. Oggetto del contratto

La SAS Net Reviews (in seguito denominata «Recensioni Verificate») è una società francese che si occupa di programmazione informatica. La società ha sviluppato una soluzione innovativa che consente di raccogliere le Recensioni dei Consumatori di ogni suo Cliente, che offra prodotti a pagamento o gratuiti, migliorandone visibilità e posizionamento su Internet.

Recensioni Verificate propone, a tale scopo, offerte differenti in base ai bisogni di ciascun cliente.

L'oggetto del presente contratto consiste nel predisporre un sistema di raccolta e visualizzazione delle Recensioni dei Consumatori nel rispetto delle condizioni di seguito elencate.

Le condizioni generali del contratto possono essere integrate da specifiche condizioni indicate nella pre-offerta, nel contratto o, più in generale, contenute in qualsiasi altro documento che stabilisca un accordo tra le parti. Esse formeranno, assieme alle condizioni generali, un insieme indivisibile.

Si precisa che, nel caso in cui esistano Condizioni Particolari, queste prevarranno su qualsiasi clausola o stipulazione contraria che possa derivare dalle presenti Condizioni Generali.

3. Decorrenza e durata del contratto

Per beneficiare della Soluzione, il Cliente deve compilare un modulo d'iscrizione disponibile sul sito www.netreviews.com/it/.

Per convalidare l'iscrizione, il cliente deve fornire tutti i dati richiesti, che dovranno essere veritieri ed esatti. Qualsiasi modifica dei dati forniti deve essere immediatamente segnalata a Recensioni-Verificate.

Con la richiesta di registrazione, il Cliente dichiara di aver letto le condizioni generali del contratto e di accettarle senza riserva nella loro integralità. La sua iscrizione comporta la piena e totale adesione a queste ultime e permette l'inizio del suo rapporto contrattuale con Recensioni Verificate.

Recensioni-Verificate propone diverse offerte tariffarie, in base al volume degli ordini da evadere mensilmente. Affinché Recensioni Verificate possa consigliare al Cliente l'offerta che meglio corrisponde alla sua attività, è opportuno che quest'ultimo indichi il volume degli ordini ed il suo carrello medio.

La scelta dell'Offerta e la sottoscrizione della stessa spetta in ultima istanza al Cliente il quale, riconoscendola espressamente, se ne assume l'intera responsabilità.

La data di inizio del contratto indicata nell'offerta commerciale è valida se è firmata dal cliente il giorno della data di emissione. In caso di firma dell'offerta commerciale da parte del Cliente ad una data posteriore, la Data di inizio e fine del contratto e quella delle prestazioni saranno spostate di conseguenza.

Il contratto è sottoscritto a partire dalla data in cui viene firmata l'offerta commerciale, per una durata di dodici (12) mesi. Verrà rinnovato per dei periodi successivi di dodici (12) mesi per tacito rinnovo, salvo disdetta da parte di uno o l'altro dei contraenti, da inviarsi almeno un (1) mese prima della data della scadenza, a mezzo raccomandata a/r.

I Clienti che hanno sottoscritto un'offerta prima del 1° settembre 2018 e che non hanno firmato un Buono d'Ordine hanno potuto beneficiare di un abbonamento a tempo indeterminato.

In questo caso, il Cliente può disdire in qualsiasi momento, con un preavviso di trenta (30) giorni di calendario, notificando il suo recesso a Recensioni Verificate mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

L'eventuale somma già prelevata da Recensioni Verificate in base alla Formula sottoscritta dal Cliente rimarrà acquisita da Recensioni Verificate; ogni mese/anno iniziato è interamente dovuto.

A partire dalla data della lettera di risoluzione inviata dal Cliente, Recensioni Verificate terminerà le proprie Prestazioni e cesserà tutti i prelievi alla fine del mese/anno iniziato in conformità con il suddetto periodo di preavviso di 30 giorni di calendario.

In ogni caso, ogni parte avrà la facoltà di disdire unilateralmente e in qualunque momento il contratto in caso di grave violazione dell'altra parte di uno qualsiasi degli obblighi ad essa imposti, successivamente all'invio, a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, di formale ingiunzione rimasta senza effetto alla fine del periodo indicato nella lettera. Essa può quindi avvalersi unilateralmente della risoluzione automatica del presente contratto, fatti salvi i danni, le penali e gli interessi di mora cui potrebbe avere diritto in virtù del presente documento.

Il contratto può inoltre essere rescisso in caso di cessazione dell'attività di una delle parti, a condizione che l'altra sia informata dalla parte interessata a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Resta inteso che la cessazione dell'attività ai sensi dei presenti termini è intesa come la cessazione definitiva dell'attività del Cliente per un motivo volontario o involontario e corrisponde all'abbandono da parte della società di tutte le sue attività. La cessazione dell'attività è caratterizzata dalla cancellazione dall'Albo della Camera di Commercio, dallo scioglimento o dalla liquidazione della società.

4. Prestazioni di Recensioni-Verificate

Il Cliente riconosce di essere stato informato da Recensioni Verificate di tutti i requisiti necessari per il corretto funzionamento della Soluzione.

Il Cliente è inoltre informato del fatto che tali requisiti possano cambiare, in particolare per motivi tecnici e di sicurezza. Se del caso, ne sarà informato.

4.1. Installazione della soluzione

La Soluzione può essere installata in vari modi:

- Attraverso i moduli sviluppati da Recensioni-Verificate specifici alla maggior parte delle soluzioni E-commerce (Prestashop, Magento, WooCommerce, ... - Questo elenco non è da considerarsi esaustivo)
- Attraverso un'applicazione API molto completa, che consente una perfetta integrazione della Soluzione al sistema informatico del Cliente

Recensioni Verificate può utilizzare e fornire qualsiasi processo e supporto tecnico al proprio Cliente al fine di installare la Soluzione nel suo sistema informatico.

Spetta al Cliente di procedere all'installazione della Soluzione. Recensioni-Verificate propone un supporto per facilitare l'integrazione. A tal fine, mette a disposizione sul suo sito internet un documento esplicativo oltre al team di tecnici per rispondere alle domande del Cliente e/o intervenire in remoto sul suo computer per installare il modulo o le API nel suo sistema. Il Cliente rimane, in ogni caso, l'unico responsabile di eventuali malfunzionamenti della Soluzione risultante da una scorretta installazione.

Le fatture emesse da Recensioni Verificate rimarranno dovute in caso di mancato utilizzo del servizio, (ad esempio, assenza di richieste di Recensioni).

4.2. Fornitura del Sistema

Oggetto della prestazione di Recensioni-Verificate è la messa a disposizione del Sistema e l'accesso all'uso.

La Soluzione comprende diverse funzionalità e servizi ad essa associati:

- La raccolta delle recensioni riguardanti la qualità dei prodotti e/o dei servizi del Cliente;
- La fornitura del Back office Recensioni Verificate, compresi tutti gli Recensioni del Cliente;
- La diffusione e la pubblicazione delle recensioni da parte dei partner, (Google, Bing, altre società commerciali)
- L'indicizzazione dell'Attestazione Recensioni Verificate da parte dei motori di ricerca,
- La creazione e la fornitura di Widget

Il funzionamento della raccolta delle recensioni dei Consumatori è il seguente: ciascun ordine effettuato da un Consumatore dà luogo ad una richiesta di recensione inviata all'indirizzo di posta elettronica che il Cliente ha comunicato a Recensioni Verificate.

Sia per la Recensione Cliente che per la Recensione Prodotto, le recensioni raccolte con la soluzione Recensioni Verificate corrispondono ad un voto che va da 1 a 5, attribuito sotto forma di stelle ed accompagnato da un commento.

Tutte le recensioni e i commenti sono conservati e accessibili dal Back Office del Cliente e sui server di Recensioni Verificate.

Durante la collaborazione tra Recensioni Verificate e il Cliente, e in qualsiasi momento, il Cliente potrà collegarsi al Back Office di Recensioni Verificate e recuperare le Recensioni, depositate per lui, nell'apposito spazio.

Durante o al termine della collaborazione, il Cliente può contattare il proprio account manager o l'ex account manager per richiedere che gli vengano consegnate le Recensioni depositate nei suoi confronti.

Tale possibilità è limitata nel tempo a cinque (5) anni dopo il deposito della Recensione.

Recensioni Verificate ha inoltre costituito una partnership con Google. Questa collaborazione permette tra l'altro di pubblicare automaticamente la valutazione del Cliente in prossimità del link URL del suo sito internet quando questi decida di avvalersi dei servizi pubblicitari di Adwords, sempre che abbia raggiunto un voto medio minimo di 3,5 su 5.

In generale, Recensioni Verificate si riserva la possibilità di concludere accordi con altre società commerciali, in particolare con motori di ricerca come Google o Bing, per mostrare le Recensioni dei Consumatori o per indicizzare la loro Attestazione Recensioni Verificate, nel rispettodelle condizioni accettate del Cliente.

Il cliente è espressamente informato del fatto che i collaboratori decidono e controllano in modo esclusivo l'inserimento della sua valutazione, comprese le stelline e il numero da Recensioeneni raccolte. Soltanto a titolo indicativo, si precisa che essa sarà visibile per un periodo che va in media dalle 2 alle 4 settimane. In nessun caso, Recensioni Verificate sarà da ritenersi responsabile delle condizioni e dei ritardi relativi alla pubblicazione delle valutazioni del Cliente fatte dai suoi collaboratori.

Recensioni Verificate non può essere considerato responsabile per la mancata pubblicazione o per una pubblicazione non corretta delle Recensioni dei Consumatori, dal momento che le società partner dispongono di regolamenti specifici che disciplinano la pubblicazione. Recensioni Verificate è esclusivamente tenuto a garantire la corretta trasmissione delle recensioni, dei commenti e dei voti raccolti tramite la sua Soluzione.

Il Cliente ha anche la possibilità di sottoporre i propri Consumatori a sondaggi su temi precisi mediante alcune domande. Il funzionamento di questa opzione è identico al funzionamento della richiesta della Recensione Cliente o della Recensione Prodotto. Ulteriori domande eventualmente poste ai Consumatori verranno integrate alle domande già spedite via email.

Successivamente all'invio della richiesta, Recensioni-Verificate si fa carico di raccogliere le risposte e comunicarle al Cliente sul suo Back-Office.

4.3. Predisposizione del Widget

Recensioni Verificate mette a disposizione diversi modelli di Widget che possono figurare su tutte le pagine del sito del Cliente per poter evidenziare la sua valutazione globale e le ultime Recensioni ricevute dai suoi Acquirenti. Il Widget mostra il marchio Recensioni-Verificate.

Recensioni Verificate propone due tipi diversi di Widget: i widget fissi e i widget mobili. I primi devono essere integrati nella pagina del sito dal cliente. I secondi non richiedono alcuna modifica della pagina web.

La scelta, l'inserimento e la pubblicazione del Widget avverranno sotto l'esclusiva ed intera responsabilità del Cliente. Recensioni Verificate declina, in particolare, qualsiasi responsabilità nel caso in cui la rappresentazione visiva del Widget sul sito del Cliente differisca da quella creata e messa a disposizione da Recensioni Verificate.

Dal momento che il Cliente non deve utilizzare il Widget per ingannare il Consumatore, il Cliente si impegna nell'articolo 7.4.2 a seguire le raccomandazioni di Recensioni Verificate volte a visualizzare il Widget dinamico sul proprio sito web utilizzando il link fornito da Recensioni Verificate in modo che il rating possa essere aggiornato quotidianamente per tutta la durata della relazione contrattuale tra le aziende.

Il Cliente si impegna a non modificare, in nessun modo, la scheda grafica o il modello di Widget concesso da Recensioni Verificate.

Nel caso in cui il cliente desideri cambiare il design del Widget proposto da Recensioni Verificate, Recensioni Verificate fornisce un link che consente di creare il proprio Widget personalizzato e che invia automaticamente il numero di Recensioni Cliente e la media dei voti ricevuti.

È espressamente vietato al Cliente continuare a utilizzare in qualsiasi modo il Widget a partire dalla sospensione del suo account o a partire dalla cessazione del contratto. Qualsiasi utilizzo scorretto comporterà a pieno titolo l'applicazione di una ammenda di 100 euro al giorno fino a quando non verrà sanata l'infrazione e per ogni sito Internet (URL), fatto salvo il risarcimento dei danni sollecitato da Recensioni Verificate come compensazione del danno subito.

4.4. Fornitura del Certificato Recensioni Verificate

Recensioni Verificate mette a disposizione del Cliente una pagina web, individuata dai motori di ricerca, attraverso cui la totalità degli Internauti può consultare le Recensioni degli Acquirenti del Cliente che risalgono agli ultimi 12 mesi o la loro totalità, se così scelto dal Cliente.

Su richiesta del Cliente, questa pagina può non essere individuata dai motori di ricerca, purché egli limiti l'utilizzo delle Recensioni degli Acquirenti raccolte esclusivamente all'interno della sua società.

Inoltre, va notato che la pubblicazione del certificato di Recensioni Verificate, così come l'accessibilità alla piattaforma Recensioni Verificate, come componente delle prestazioni fornite nell'ambito della Soluzione Recensioni Verificate, non sarà prolungata dopo la fine della collaborazione.

4.5. Moderazione

Il Cliente verrà informato sulla raccolta e sulla presenza di recensioni negative da parte dei Consumatori. Le recensioni considerate negative saranno rappresentate con dei voti uguali o inferiori a 2. Queste Recensioni sono facilmente accessibili dal proprio Back Office nella sezione "Recensioni in moderazione".

Il Cliente potrà entrare in contatto con i Consumatori che abbiano lasciato un commento ed un voto, positivo o negativo, e rispondere loro attraverso il suo Back Office. La risposta fornita dal Cliente viene resa pubblica sull'Attestazione Recensioni Verificate del Cliente.

Il Consumatore riceverà un'email per essere informato dei messaggi ricevuti dal Cliente.

Il Consumatore potrà rispondere ma in ogni caso, non potrà modificare il suo voto. Il Cliente verrà a sua volta, informato dei messaggi lasciati dai suoi Consumatori. Questi dialoghi saranno visibili agli utenti.

La risposta fornita dal Cliente viene resa pubblica sull'Attestazione Recensioni Verificate del Cliente. Non è possibile modificare la valutazione.

I dialoghi saranno visibili agli utenti, a meno che il Cliente non abbia nascosto le risposte della conversazione tramite opzione dal suo Backoffice.

Questo procedimento offre al Cliente la possibilità di richiedere spiegazioni nel caso in cui una valutazione e/o un commento gli sembrano ingiustificati esercitando altresì il suo diritto di risposta.

Il processo di Moderazione è descritto di seguito.

Il Consumatore può decidere di ricevere una nuova richiesta di recensione sullo stesso ordine, che cancellerà voto e commento della sua recensione precedente.

In nessun caso, Recensioni Verificate potrà interferire nella relazione esistente tra il Cliente e il suo Utente. Sarà cura del Cliente gestire qualsiasi difficoltà intervenuta a seguito di una valutazione.

4.6. Statistiche

Il Cliente ha accesso attraverso il Back-Office, ai report alle statistiche stabilite da Recensioni-Verificate a partire dalle recensioni raccolte.

Recensioni Verificate offre anche uno strumento statistico completamente personalizzabile su richiesta, che permette di incrociare i dati raccolti durante l'invio delle Recensioni tramite la Soluzione Recensioni Verificate con i dati inviati direttamente dal Cliente.

4.7. Modulo «Domande / Risposte»

Il Cliente ha la possibilità di sottoscrivere l'opzione «Domande / Risposte».

Recensioni Verificate offre ai propri clienti un modulo «Domande / Risposte», da integrare nel sito web, con cui i Consumatori che abbiano avuto o che vorranno realizzare un acquisto, possono fare domande o rispondere.

- Installazione del modulo «Domande / Risposte»

Il Cliente ha la scelta del metodo di integrazione del modulo sul proprio sito:

- collegandosi alle API di Recensioni Verificate;
- tramite completa integrazione in iFrame;
- tramite integrazione mista in iFrame e JSON flow;
- installando il modulo Magento o Prestashop sviluppato per il modulo «Domande / Risposte».

Il Cliente è l'unico responsabile dell'installazione del modulo nel proprio sistema informatico e dell'integrazione dello stesso nel sito web, spetta pertanto a lui realizzare l'intero procedimento. Recensioni Verificate offre un supporto per facilitare l'installazione e integrazione, fornendo un documento esplicativo dedicato al modulo «Domande / Risposte» e mettendo il Cliente in contatto con un team tecnico per rispondere a qualsiasi domanda del Cliente e/o fornire assistenza per l'installazione.

Il Cliente rimane, in ogni caso, l'unico responsabile di eventuali malfunzionamenti del modulo «Domande / Risposte» derivanti da una errata installazione o integrazione. Lo stesso vale se il Cliente non installa o non integra il modulo «Domande / Risposte», lo disinstalla o non lo utilizza.

Le fatture emesse da Recensioni Verificate rimarranno dovute in caso di mancato utilizzo da parte del Cliente (ad esempio: assenza di domande o risposte).

- Disponibilità del modulo «Domande / Risposte»

Il Cliente che voglia beneficiare del modulo deve contattare l'account manager di Recensioni Verificate per ottenere un accesso al modulo.

Una volta attivato il modulo, la gestione del modulo «Domande / Risposte» viene effettuata dal Back Office Recensioni Verificate standard, sotto la scheda «Integrazione» e la sezione «Domande / Risposte».

Il Cliente beneficerà delle opzioni di personalizzazione del modulo e dei moduli di domanda o risposta per integrarli nel proprio sito web secondo la grafica prevista.

Come tale, il Cliente si impegna a fornire, nella mappa grafica dei moduli personalizzati, l'integrazione di una casella di controllo indicante l'accettazione delle Condizioni Generali d'Uso e dell'Informativa sulla Privacy di Recensioni Verificate. Questa integrazione deve consentire la sottomissione di una domanda, di una risposta o di un report solo quando la casella è marcata.

- Fornitura del modulo «Domande / Risposte»

Lo scopo della Prestazione di Recensioni Verificate è quello di rendere disponibile il modulo «Domande / Risposte» e di consentirne l'uso.

Quando installato sul sito web, il modulo «Domande / Risposte» include le seguenti funzionalità:

- Fare una domanda;
- Fornire una risposta pubblica ad una domanda (del Cliente, dei Consumatori che hanno avuto esperienza con il prodotto o degli utenti di Internet);
- Segnalare una domanda / risposta;
- Scambio su una domanda / risposta;
- Votare per una domanda / risposta.

Tutte le domande e le risposte raccolte tramite il modulo «Domande / Risposte» sono conservate nei server di Recensioni Verificate e accessibili nel Back Office «Domande / Risposte» del Cliente.

A tal proposito, il Cliente potrà trattare e pubblicare le domande, le risposte e gli scambi derivanti dal suo Back Office «Domande / Risposte». Ogni azione effettuata viene registrata e può essere consultata nel Back Office «Domande/Risposte» grazie alla gestione secondo i profili assegnati (amministratore e moderatore).

Per ragioni di sicurezza e di tracciabilità delle azioni, ogni utente deve avere un account individuale.

5. Condizioni finanziarie

5.1 Tariffe

Recensioni Verificate propone differenti offerte tariffarie in funzione del volume degli Ordini, del numero di recensioni da trattare tramite la Soluzione e del prezzo medio degli Ordini (sarà applicata una maggiorazione sul prezzo dell'abbonamento in caso di carrello medio superiore a 300 euro).

Le tariffe sono indicate sul sito internet www.netreviews.com/it/ nella sezione «Tariffe».

In caso di superamento del suddetto volume, per ogni recensione aggiuntiva il Cliente pagherà un supplemento che varierà secondo la Formula scelta e il prezzo medio degli Ordini. Questo importo supplementare si aggiungerà alla tariffa iniziale della formula.

Il pagamento della Formula e del prezzo relativo alle recensioni aggiuntive, se necessario, si effettueranno tramite prelievo bancario automatico mensile.

In generale, Recensioni Verificate farà riferimento unicamente alle informazioni fornite dal Cliente al fine di consigliargli una Formula che corrisponda alle sue esigenze. Queste informazioni sono comunicate a discrezione del Cliente e sotto la sua responsabilità, dal momento che quest'ultimo è l'unico autorizzato a gestire la sua attività e i bisogni ad essa associati. Recensioni Verificate non potrà interferire nell'attività del suo Cliente. In alcun caso si potrà ritenere responsabile Recensioni Verificate, in particolare per la mancanza di suggerimenti nel caso in cui le informazioni fornite dal Cliente risultassero inesatte o incomplete, o ancora nel caso in cui gli Ordini realmente trattati fossero superiori o inferiori a quelli stimati o dichiarati.

La Formula comprende la fornitura di un insieme di servizi e prevede, in cambio, una remunerazione forfettaria e complessiva, da corrispondere a Recensioni Verificate dal momento in cui verrà fornito almeno uno di questi servizi.

La fattura verrà generata automaticamente ad ogni prelievo e il Cliente potrà liberamente scaricarla connettendosi al suo Back Office o riceverla via email specificando un indirizzo email apposito mediante il suo Back Office.

La data del primo prelievo sarà fissata nelle Condizioni particolari.

Recensioni Verificate non accetta i pagamenti con assegno. Nel caso di pagamenti mensili, quando la somma da pagare è superiore a €1000, il Cliente può anche pagare tramite bonifico bancario o assegno. In caso di pagamenti mensili inferiori a €1000, se il Cliente desidera pagare con bonifico bancario o assegno, verrà applicato un aumento del 20% sulla cifra da pagare. Il pagamento della Soluzione per i pagamenti annuali può essere effettuato tramite le modalità sopra menzionate, incluso bonifico bancario senza applicazione di limite.

Qualsiasi pagamento effettuato in ragione della Formula sottoscritta resterà acquisito a Recensioni-Verificate. Nè la cessazione del presente contratto, né qualsiasi altro motivo, non daranno luogo alla richiesta di alcun rimborso pro rata temporis.

Nel caso in cui il Cliente non rispetti i suoi obblighi di pagamento, Recensioni Verificate potrà sospendere l'accesso al suo account personale e interrompere le prestazioni.

Se il Cliente non regolarizza eventuali problemi di pagamento, il presente contratto verrà concluso e l'account eliminato definitivamente.

Recensioni-Verificate potrà inoltre agire in giudizio per sollecitare il risarcimento dei danni e degli interessi quale risarcimento per il torto subito.

5.2. Periodo di prova

Recensioni-Verificate può proporre al Cliente una prova gratuita. A seconda del caso, le condizioni e la durata della prova saranno specificate al Cliente al momento della sua iscrizione.

Si ricorda che a partire dalla sua iscrizione, il Cliente è tenuto a rispettare le condizioni generali e particolari previste, al di là del fatto che stia usufruendo di un periodo di prova o meno.

6. Obblighi, responsabilità e impegni assunti da Recensioni-Verificate

6.1. Predisposizione e funzionamento della Soluzione

La prestazione di Recensioni Verificate è da considerarsi compiuta al momento della fornitura della Soluzione. L'unico obbligo di Recensioni Verificate è quello di permetterne l'uso al Cliente. Essa non è responsabile per eventuali difetti di installazione o di utilizzo imputabili al Cliente.

Recensioni Verificate si impegna a realizzare tutti gli interventi, ad impiegare tutti i mezzi e ad attuare tutte le azioni necessarie per il mantenimento della qualità e della continuità della Soluzione fornita. Essa è vincolata solo a un'obbligazione di mezzi.

La presente Soluzione funziona attraverso un sistema tecnico complesso che comporta alcuni parametri che possono sfuggire al controllo di Recensioni Verificate. Le prestazioni sono fornite tramite un'infrastruttura apposita che utilizza le risorse della rete Internet.

Si avverte di conseguenza il Cliente che alcuni problemi tecnici potrebbero interessare tale rete e comportare rallentamenti o inaccessibilità rendendo la connessione impossibile. Recensioni Verificate non può garantire l'accesso permanente al sito. Né può essere ritenuto responsabile per le difficoltà di accesso al proprio sito a causa di disturbi nella rete Internet.

Recensioni Verificate si riserva la facoltà di sospendere momentaneamente l'accesso alla sua Soluzione per motivi tecnici aventi a che fare con il funzionamento della sua infrastruttura, per potere, ad esempio, assicurare la manutenzione dei server.

Nel caso in cui venga riscontrato un rischio per la sicurezza da parte di Recensioni Verificate, in grado di compromettere gravemente la sicurezza della Soluzione e del Database dei Consumatori, Recensioni Verificate potrà procedere, senza preavviso, ad un'interruzione momentanea delle prestazioni onde poter rimediare al rischio in tempi brevi. Se dovesse verificarsi questa ipotesi, il Cliente non potrà reclamare alcun indennizzo né imputare a Recensioni Verificate alcuna responsabilità, qualunque ne sia la causa.

6.2. Procedimento di raccolta

Recensioni Verificate si impegna nel momento della raccolta, a non selezionare i Consumatori in funzione della loro tipologia o della frequenza dei loro acquisti. Tutti i consumatori saranno pertanto interrogati.

Ciascuna recensione è collegata ad un autore che può essere contattato.

Il Consumatore avrà la possibilità di depositare una Recensione per un periodo di tre (3) mesi a seguito dell'invito mandato via e-mail da Recensioni Verificate e risultante da un acquisto realmente effettuato. La possibilità che un Consumatore ha di emettere una Recensione Cliente, a seguito di un acquisto, è quindi limitata nel tempo.

Inoltre, il Consumatore che ha scritto una Recensione può modificarla per un periodo di tre (3) mesi dopo la redazione della stessa.

Recensioni Verificate ha nel suo database dati che consentono di identificare il consumatore e di attestare il suo atto di consumo. Si rammenta che Recensioni-Verificate agisce come ente di terze parti.

Non è previsto alcun corrispettivo a fronte del deposito delle Recensioni.

6.3. Processo d'identificazione dell'autore che rilascia le sue Recensioni

La soluzione Recensioni Verificate si basa sulla raccolta di recensioni a seguito di un Ordine. Le Recensioni che provengono dai Clienti si riferiscono ad un'esperienza d'acquisto e ad un Acquirente chiaramente identificato. L'identificazione può avvenire tramite email, telefono o qualsiasi altro mezzo che permetta di entrare in contatto diretto con l'Acquirente.

6.4. Contenuto e controllo delle recensioni e dei commenti raccolti

Recensioni-Verificate è un Terzi di fiducia. Essa garantisce la totale trasparenza nei confronti dei Clienti e dei Consumatori impegnandosi a trasmettere ed a pubblicare informazioni, valutazioni e commenti in maniera assolutamente identica rispetto a quelli raccolti, ad eccezione di qualsiasi affermazione o dichiarazione ritenuta illegale o illecita.

Si ricorda espressamente che il contenuto delle comunicazioni non deve violare le leggi e la normativa in vigore. Si ritengono illecite le affermazioni di tipo razzista, antisemita, sessista, diffamatorio o ingiurioso lesive nei confronti della vita privata di una persona, attestanti uno scambio privato di informazioni o che utilizzano opere protette dal diritto d'autore (testi, foto, video...).

Recensioni Verificate non interviene in alcun modo nella relazione esistente tra il Cliente e il Consumatore. In nessun modo, si potrà invocare la sua responsabilità nel caso in cui i Consumatori non dovessero rispondere alle richieste di Recensioni, e nemmeno nel caso in cui ci dovesse esserci una diminuzione del numero di visitatori, una diminuzione degli ordini o ancora il verificarsi di un problema legato ad un'opinione negativa o all'evasione di un ordine.

Recensioni Verificate verifica la fonte delle Recensioni generate, in particolare mediante l'indirizzo IP identificato.

Tuttavia, non è possibile garantire un perfetto funzionamento del suo sistema di valutazione, a causa dei problemi tecnici relativi a quest'ultimo e soprattutto a causa dei rischi di intrusione, di appropriazione indebita, di virus, di truffa che sono presenti in qualsiasi sistema informatico e digitale.

6.5 Esclusioni e limitazioni di responsabilità

Recensioni Verificate declina qualsiasi responsabilità nei confronti del Cliente, per quanto riguarda il funzionamento della Soluzione, nell'ipotesi in cui le apparecchiature informatiche di quest'ultimo risultassero obsolete, difettose o insufficienti.

La configurazione informatica del Cliente è sua esclusiva responsabilità.

I requisiti minimi informatici sono la connessione ad internet e un'apparecchiatura informatica che ne consenta l'accesso.

Recensioni Verificate non potrà essere ritenuto responsabile di alcun malfunzionamento nel caso in cui il Cliente abbia fornito informazioni inesatte o incomplete.

La stessa non responsabilità si applica nei seguenti casi:

- nessun aggiornamento del modulo da parte del Cliente;
- uso improprio del software o di forniture inappropriate;
- errore di manipolazione da parte del Consumatore;
- intervento di una terza parte non autorizzata dal Cliente per procedere ad una riparazione del software
- disinstallazione del software
- mancato o parziale utilizzo del software

In generale, Recensioni-Verificate declina ogni responsabilità in caso di impossibilità d'accesso al software causata da contingenze esterne indipendenti dalla sua volontà.

Recensioni Verificate non è responsabile dell'inserimento da parte dei motori di ricerca della valutazione globale del Cliente e del numero di recensioni raccolte, e nemmeno del posizionamento del sito del Cliente fatta dal motore di ricerca. Soltanto Google o altri motori di ricerca sono responsabili della gestione.

Inoltre, in nessun caso, Recensioni Verificate sarà da ritenersi responsabile dei danni indiretti, subiti dal Cliente, che potrebbero sopraggiungere a causa o durante l'esecuzione del presente Contratto e delle sue conseguenze.

Per danni indiretti si intende soprattutto, senza che quest'elenco sia esaustivo, le perdite di guadagni o profitti, la perdita di dati, la perdita di opportunità, i danni commerciali, le conseguenze di rimostranze e reclami ad opera di terze parti contro il cliente.

6.6 Procedura di moderazione

6.6.1 Descrizione del processo di Moderazione

La Moderazione è un processo che precede la pubblicazione di una Recensione e che intende garantire la conformità dei contenuti raccolti alla norma ISO 20488 e ad un sistema volontario di certificazione francese il cui scopo è mantenere un rigoroso livello di processo sotto la tutela e il trattamento delle Recensioni, nonché alle presenti Condizioni Generali di Prestazione di Servizi e alle Condizioni Generali di Utilizzo del sito di Recensioni Verificate.

Recensioni Verificate si impegna a rispettare l'insieme di tali disposizioni al fine di preservare la validità delle Recensioni pubblicate.

In tal modo, durante il processo di Moderazione, Recensioni Verificate ha il diritto di pubblicare o a rifiutare una Recensione e se giustificabile.

Il rifiuto di una Recensione è necessariamente il risultato di un'azione manuale da parte dei moderatori di Recensioni Verificate a seguito della segnalazione della Recensione in questione.

Tutti gli interventi e gli atti legati alla moderazione sono identificati e tracciabili.

Il servizio di moderazione offerto da Recensioni Verificate consiste in un modello standard incluso in qualsiasi abbonamento alla Soluzione Recensioni Verificate. Inoltre, Recensioni Verificate offre anche un modello personalizzato opzionale e complementare alla versione standard.

Lo stesso periodo di Moderazione si applica a tutte le Recensioni, sia positive che negative.

6.6.2. Ruolo e strumenti dei moderatori

La moderazione viene attuata tramite strumenti informatici e/o persone fisiche comunemente detti moderatori.

Le abilità richieste e gli strumenti necessari alla persona che occupa la funzione di moderatore sono:

- perfetta conoscenza della lingua nella quale è stata redatta la recensione.
- Questa capacità deve essere comprovata oggettivamente prima dell'assunzione e deve essere equivalente al livello "Avanzato" del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (livello C2 del QCER).
- accesso all'intero contenuto della recensione del consumatore;
- accesso agli elementi relativi all'identità dell'autore raccolti durante la scrittura della recensione per poter, se necessario, entrare in contatto con l'autore.
- accesso a tutte le informazioni riguardanti la cronologia del deposito di Recensioni (numero di invii della stessa opinione dopo il rifiuto iniziale)
- accesso alla cronologia delle informazioni che riguardano l'autore (numero di recensioni pubblicate, argomento delle precedenti recensioni)
- affidamento - in maniera tracciabile - della moderazione (di una recensione consumatore) ad un altro moderatore

6.6.3. Moderazione standard

Il processo di Moderazione è diviso in due fasi: Moderazione automatica seguita da Moderazione manuale.

Nella prima fase, denominata Moderazione automatica, alcune Recensioni vengono filtrate e inserite in Moderazione nel Back Office del Cliente. Questi sono i casi seguenti:

- Il punteggio della Recensione è pari o inferiore a 2 (soglia modificabile nel Back Office del Cliente);
- La Recensione contiene dati personali che possono essere identificati dal sistema;
- La Recensione contiene insulti o linguaggio volgare;
- La Recensione contiene cinque caratteri identici.

Queste Recensioni così poste in Moderazione all'interno del proprio Back Office permettono al Cliente di identificare facilmente e rispondere a Recensioni potenzialmente problematiche.

Allo stesso tempo, durante la Moderazione automatica, alcune Recensioni vengono segnalate ai Moderatori delle Recensioni Verificate per essere esaminate quando :

- La Recensione contiene dati personali identificabili dal sistema;
- La Recensione contiene insulti o linguaggio volgare.

Per gli altri casi, spetterà al Cliente segnalare la Recensione che ritiene problematica ai moderatori di Recensioni Verificate durante la fase successiva.

Dopo la Moderazione automatica, viene effettuata una Moderazione manuale:

- da parte dei Clienti, rispondendo ai Consumatori e segnalando (ai moderatori di Recensioni Verificate) le Recensioni ritenute problematiche;
- d'altra parte, da parte dei moderatori di Recensioni Verificate a seguito di eventuali segnalazioni di Recensioni effettuate dai Clienti o dal sistema durante la Moderazione automatica.

Così, dopo aver esaminato le Recensioni, i moderatori di Recensioni Verificate decidono se pubblicare o meno le Recensioni con Moderazione.

Questo sistema di Moderazione automatica e umana evita la pubblicazione di Recensioni non conformi alla legge applicabile e alla norma ISO 20488, nonché alle Condizioni Generali d'Uso e alle Condizioni Generali di Prestazione di Servizi di Recensioni Verificate.

La Moderazione standard viene effettuata di default « a priori », cioè prima della pubblicazione delle Recensioni. Tuttavia, la parte manuale è disponibile in qualsiasi momento presso il Back Office del Cliente e può quindi essere effettuata « a posteriori » se necessario. La Recensione viene quindi trattata dopo la sua pubblicazione.

Si veda l'articolo 6.6.5 relativo ai termini per la Moderazione delle Recensioni.

6.6.4 Moderazione opzionale

Per quanto riguarda l'opzione Moderazione, stabilita su preventivo, Recensioni Verificate offre una Moderazione su misura che permette al Cliente di liberarsi della Moderazione manuale che gli è dovuta quando la stessa è standard.

Questa opzione include la revisione delle Recensioni raccolte dai moderatori di Recensioni Verificate.

Il Cliente deve strutturare con precisione le sue esigenze e le sue richieste in un disciplinare.

In questo modo, egli sarà in grado di:

- Definire, se lo desidera, una rilettura di tutte le Recensioni o solo di quelle corrispondenti ad un voto da lui definito ;
- Impostare, se lo desidera, delle risposte predefinite che avrà indicato in base al tipo di Recensione e al voto;
- Configurare, se lo desidera, i casi di diniego per i quali i moderatori possono agire autonomamente senza preventiva convalida da parte dello stesso, nel rispetto dei motivi di diniego elencati nell'articolo F.6 ;
- Costruire, se lo desidera, una categorizzazione delle Recensioni attraverso un sistema di attribuzione di « Tag » specifici per ogni Recensione (esempio: consegna, pagamento, servizio clienti...).

6.6.5. Termine di moderazione della recensione consumatore

Recensioni Verificate si impegna a rispettare lo stesso termine di moderazione per tutte le recensioni se positivo o negativo. Questo sarà automaticamente impostato sette (7) giorni dal deposito del Recensioni .

Si specifica che esistono altri termini di Moderazione che possono variare da quattordici (14) a ventotto (28) giorni. In circostanze eccezionali è possibile considerare dei termini eccezionali. Tali termini sono possibili su espressa richiesta del Cliente al suo account manager e mediante documenti giustificativi. Ad esempio, può essere concesso un periodo di Moderazione eccezionale in caso di trasferimento dell'azienda del Cliente.

6.6.6. Rifiuto del Recensioni Del cliente e motivi di rifiuto

Recensioni Verificate si impegna a informare sistematicamente il Consumatore del rifiuto di una Recensione e del motivo del rifiuto.

Recensioni Verificate si impegna inoltre a dare al Consumatore l'opportunità di presentare una nuova Recensione a seguito della cancellazione della sua prima Recensione durante il processo di Moderazione; fino ad un massimo di tre (3) Recensioni.

Recensioni Verificate non è tenuta a specificare le ragioni del rifiuto di una Recensione che sia stata identificata come costruzione artificiale o pregiudizio per la valutazione del prodotto o servizio.

Motivi del rifiuto delle Recensioni Brand fatte dai Consumatori:

Motivi di rifiuto da parte di Recensioni Verificate della pubblicazione di recensioni rilasciate dagli Utenti:

- La recensione lasciata è considerata come inappropriata, offensiva, diffamatoria, discriminatoria, accusatoria, razzista o comporta un avviso di azione legale.
- La recensione non può essere considerata veritiera perché Recensioni Verificate dispone di elementi contraddittori.
- Il voto non corrisponde al commento.
- La recensione si riferisce solo alle caratteristiche del prodotto o servizio acquistato e non all'esperienza complessiva con l'azienda valutata.
- Gli elementi di descrizione dell'esperienza di consumo non sono completi o sono considerati incomprensibili.
- La Recensione ritenuta avente lo scopo di abbassare la media dell'azienda valutata o che contiene elementi concreti di conflitto di interesse. Il contenuto è fuori tema rispetto al tema da valutare.
- La Recensione include delle informazioni personali o qualsiasi informazione che potrebbe identificarne l'autore, contattarlo o portare al furto di identità.
- La Recensione menziona il nome di un concorrente o incita l'acquisto da un concorrente.
- Il redattore specifica nella sua recensione che non è ancora in grado di valutare l'azienda o che non ha utilizzato i suoi servizi.
- La Recensione contiene elementi promozionali, è considerata spam e / o menziona siti web.
- La Società valutata è intervenuta nella gestione della controversia ed il redattore della recensione desidera aggiornarla.
- Il redattore della recensione ha contattato Recensioni Verificate o l'azienda valutata per modificare o cancellare la propria recensione.
- Recensioni Verificate ritiene che la sua responsabilità civile o penale potrebbe essere implicata.
- Recensioni Verificate ha identificato questa recensione come fraudolenta.

Il Cliente ha tempo tre (3) mesi per segnalare una Recensione dal suo Back Office. Dopo questo periodo, la potrà segnalare solo per i seguenti quattro (4) motivi di rifiuto: la Recensione include delle informazioni personali o qualsiasi informazione che potrebbe identificarne l'autore, contattarlo o portare al furto di identità, la recensione lasciata è considerata come offensiva, la Società valutata è intervenuta nella gestione della controversia ed il redattore della recensione desidera aggiornarla e il redattore della recensione ha contattato Recensioni Verificate o l'azienda valutata per modificare o cancellare la propria recensione.

6.6.7. Edizione e modifiche

Recensioni Verificate si impegna a non modificare o cancellare il contenuto di una recensione per il consumatore. Recensioni Verificate non può quindi:

- correggere gli errori di ortografia presenti in una recensione
- modificare lo pseudonimo di un socio
- nascondere una parte del testo della recensione
- modificare la valutazione.

In rari casi nomi e numeri di telefono riportati nella recensione possono essere sostituiti da asterischi al fine di rispettare la riservatezza dei dati.

6.7 Criteri di pubblicazione e di restituzione

6.7.1. Restituzione delle recensioni

Recensioni Verificate visualizza tutte le recensioni, siano esse negative o positive, che non sono state rifiutate durante il processo di moderazione. Recensioni Verificate non effettua una selezione delle recensioni pubblicate.

Recensioni Verificate visualizza le recensioni in ordine cronologico, partendo da quella più recente, a seconda della data della recensione stessa.

Recensioni Verificate pubblica le recensioni nella loro interezza.

Recensioni Verificate visualizza per ogni recensione almeno le seguenti informazioni:

- la data e l'ora di invio della recensione
- la data dell'acquisto
- il nome e la prima lettera del cognome dell'autore

Può inoltre visualizzare:

- il Prodotto acquistato
- luogo di acquisto o luogo di intervento

Recensioni Verificate può far visualizzare sotto ogni recensione uno spazio che permetta il diritto di replica del rappresentante del prodotto o del servizio valutato.

Recensioni-Verificate non aggrega o modera le recensioni. Recensioni Verificate pubblica in maniera trasparente il voto medio per ciascuno dei suoi clienti. Il voto è ottenuto tramite il calcolo seguente: $\text{Voto medio} = (\text{somma dei voti delle Recensioni pubblicate} / \text{numero totale di Recensioni pubblicate})$.

- Calcoliamo la media, con cinque cifre dopo la virgola, di tutti i voti delle recensioni pubblicate
- Per ottenere una valutazione su 5: questa media, con cinque cifre dopo la virgola dei decimali, viene arrotondata al primo decimale
- Per ottenere una valutazione su 10: questa media, con cinque cifre dopo la virgola, viene moltiplicata per due e infine arrotondata a un decimale dopo la virgola.

Recensioni Verificate restituisce agli utenti Internet le recensioni del Cliente raccolte durante il periodo di 1 anno.

Le recensioni dei Clienti, il numero di recensioni e il punteggio medio sono calcolati nello stesso periodo e visualizzati nella pagina dell'Attestato.

Le Recensioni sono conservate per un periodo di cinque (5) anni nella banca Dati di Recensioni Verificate.

6.7.2. Segnalazione di una recensione dal contenuto illecito o inappropriato

Recensioni Verificate permette di segnalare recensioni con contenuto illecito o inappropriato. Questa segnalazione può essere effettuata all'indirizzo: info@recensioni-verificate.com o dalla pagina Attestato del cliente.

6.7.3. Diritto di risposta del Cliente

Recensioni Verificate dà la possibilità, al rappresentante del prodotto o del servizio valutato, di rispondere in qualsiasi momento ad una recensione ricevuta attraverso il suo back office cliente. Egli potrà quindi:

- fornire la sua versione dei fatti (con possibilità di presentare allegati)
- ringraziare il consumatore per il contributo - fornire degli elementi di risposta alle domande presenti nella recensione
- indicare le eventuali modifiche apportate al prodotto o al servizio dal momento dell'inserimento del commento

Le risposte sono visualizzate sotto la recensione interessata. Il Consumatore riceverà una e-mail per prendere nota di qualsiasi messaggio relativo alla sua Recensione indirizzata dal rappresentante del Prodotto o Servizio considerato. Il Consumatore potrà rispondere senza poter modificare il suo voto.

Questi diversi scambi saranno visibili agli utenti di Internet, a meno che il Commerciante prestatore non abbia nascosto la conversazione dal suo Back Office.

Il Commerciante partner sarà informato dei messaggi lasciati dai Consumatori sui suoi Prodotti e/o servizi.

Questa procedura offre al Commerciante partner la possibilità di richiedere spiegazioni quando un voto e/o un commento gli sembrano ingiustificati, e dà quindi un diritto di risposta.

In nessun caso Recensioni Verificate interferirà nel rapporto esistente tra il Cliente e il Consumatore. Sarà responsabilità dei suoi Commercianti partner gestire qualsiasi difficoltà che possa sorgere con un Consumatore a seguito della raccolta di una Recensione da parte di Recensioni Verificate.

6.7.4. Perdita del diritto di lasciare una recensione per chi abbia rilasciato una recensione riconosciuta come illecita o inappropriata a seguito di moderazione

In caso di identificazione di un autore che abbia rilasciato una o più recensioni riconosciute come illecite o inappropriate dopo il processo di moderazione, Recensioni-Verificate impedirà a tale consumatore la facoltà di rilasciare una recensione sopprimendo l'insieme delle recensioni a lui riconducibili.

7. Obblighi del Cliente

Il Cliente dovrà rispettare, a partire dalla sua iscrizione, le condizioni generali del contratto e tutte le altre condizioni particolari ivi previste.

Sarà in particolar modo tenuto a rispettare i seguenti obblighi

7.1. Accettazione delle valutazioni

Il Cliente si impegna a sondare tutti i suoi propri Clienti. Il Cliente deve accettare qualsiasi tipo di valutazione a seguito di un Ordine. Avrà la possibilità di segnalarlo e di rispondere se gli sembra ingiustificato.

L'attività di Recensioni Verificate si basa su una certificazione AFNOR che richiede molto rigore e impegno affinché i Consumatori possano fidarsi della sua immagine. A questo proposito, Recensioni Verificate si impegna a mantenere l'integrità dei suoi processi e a lottare contro le Recensioni false.

In nessun caso il Cliente deve creare false recensioni tramite ordini fittizi, commenti falsificati o attraverso qualsiasi altra manipolazione. Né dovrà impedire valutazioni negative per perturbare le funzionalità del software. Se necessario, Recensioni-Verificate potrà perseguirlo penalmente, oltre che mettere fine al contratto in questione.

Le situazioni saranno gestite dal Servizio Qualità nell'ordine seguente:

1. Dopo una presa di contatto via e-mail in cui si chiedono spiegazioni, può essere applicata una penale di cento (100) euro per ogni Recensione falsa osservata, a titolo di commissione di gestione.
2. Oltre cinque (5) Recensioni false, Recensioni Verificate darà al Cliente una diffida, esigendo una spiegazione delle anomalie osservate nelle Recensioni in questione.
Le sanzioni relative alle Recensioni false sono quindi da intendersi come deterrente e se non hanno l'effetto desiderato, il mancato rispetto da parte del Cliente delle procedure su questo punto può condurre alla risoluzione del contratto.
3. Al termine di scambi infruttuosi tra le Parti e in assenza di azioni da parte del Cliente entro quindici (15) giorni dalla ricezione della diffida, Recensioni Verificate avrà la possibilità di porre fine alla collaborazione per il mancato rispetto dei suoi processi.

Le Parti si impegnano a collaborare in buona fede per chiarire eventuali irregolarità nel processo di raccolta delle Recensioni e per risolvere nel modo più appropriato qualsiasi problema relativo ad eventuali pregiudizi.

7.2. Sicurezza dell'identificativo e della password

Il Cliente è il solo e interamente responsabile per l'uso e la riservatezza del suo identificativo e della password. Egli deve assicurarsi che solo lui ha accesso al suo account personale e di autorizzare, se necessario, ogni altra persona sotto la sua responsabilità. Dovrà prendere tutte le precauzioni e le misure necessarie per proteggersi dai terzi che hanno accesso momentaneamente ed evitare intrusioni indesiderate nel proprio Back Office.

Dovrà informare nel più breve tempo possibile Recensioni-Verificate se trova un problema di sicurezza dovuto in particolare alla comunicazione volontaria o al hacking del suo account, in modo che Recensioni-Verificate possa prendere immediatamente tutte le misure necessarie per ovviare al problema di sicurezza.

In caso di perdita o uso improprio di un ID ed una password, un nuovo identificativo ed una nuova password verranno assegnate. Questa procedura di assegnazione è disponibile sul nostro sito web www.netreviews.com/it/ nella rubrica « Spazio Cliente ».

Il Cliente sopporterà da solo le conseguenze che potrebbero derivare dall'uso del suo identificativo e password da parte di terzi che ne avrebbero avuto conoscenza. Egli dovrà in particolare rispondere della presa di conoscenza e divulgazione dei Dati Personali degli Utenti effettuate a partire dal suo Account personale.

7.3. Accesso al sito del Cliente

Il Cliente è il solo responsabile dell'accesso al suo sito. Egli è tenuto a prendere tutte le misure necessarie per mantenere questo accesso e, in particolare, adempiere al pagamento della connessione a Internet, senza la quale alcun accesso alla Soluzione sarà possibile.

7.4. Dovere di collaborazione

7.4.1 Generali

Il Cliente si impegna a comunicare spontaneamente ad Recensioni Verificate tutte le informazioni e i documenti necessari per l'esecuzione del presente contratto.

In generale, il Cliente si impegna a collaborare con Recensioni Verificate al fine di fornirgli, nel più breve tempo possibile, tutte le informazioni e i documenti ritenuti utili e richiesti da Recensioni Verificate, per l'esecuzione dei suoi Servizi.

A questo proposito, il Cliente deve essere in grado di fornire a Recensioni Verificate, su richiesta, la fattura di ogni ordine per cui è stata richiesta una recensione

Il Cliente si impegna a prevenire immediatamente Recensioni-Verificate di qualsiasi cambiamento di attività.

Infine, in caso di cessione del sito web che beneficia del servizio oggetto del presente contratto, il Cliente si impegna a prendere in considerazione la valorizzazione del sito web da parte delle Recensioni raccolte e a presentare le Recensioni Verificate all'assegnatario del suddetto sito web.

Il Cliente si impegna inoltre a segnalare tempestivamente qualsiasi anomalia che riguarda l'utilizzo della Soluzione. In generale, il Cliente accetta di collaborare con Recensioni-Verificate al fine di fornire, in maniera tempestiva, tutte le informazioni e documenti necessari e richiesti da Recensioni-Verificate per la prestazione dei propri servizi. Si impegna a comunicare spontaneamente tutte le informazioni e documenti necessari per l'esecuzione del presente contratto.

7.4.2. Collaborazione in conformità con i requisiti di Afnor

Il Cliente si impegna a comunicare a Recensioni Verificate tutti i suoi Ordini, senza cernita preliminare, in modo che Recensioni Verificate possa soddisfare i requisiti della norma di certificazione francese alla quale si è volontariamente sottoposta, garantendo un rigoroso livello di processo dedicato alla protezione e al trattamento delle Recensioni online, e al sondaggio di tutti i Consumatori, senza pregiudizi nel processo di raccolta delle Recensioni.

Inoltre, e al fine di riflettere un'immagine fedele della realtà e di non indurre in errore il Consumatore, il Cliente si impegna a visualizzare sempre il Widget Dinamico sul suo sito web utilizzando il link messo a disposizione a tal fine da Recensioni Verificate affinché il rating possa essere aggiornato quotidianamente per tutta la durata della relazione contrattuale tra le società. A tal fine, il Cliente si impegna a non effettuare alcuna riproduzione del Widget diversa da quella raccomandata da Recensioni Verificate.

7.5. Sospensione o cancellazione dell'account personale

Recensioni-Verificate ha la facoltà di sospendere le prestazioni se il Cliente non rispetta uno dei suoi obblighi, fintanto che la disputa non sia risolta in maniera amichevole o legale. Potrà inoltre bloccare temporaneamente o sopprimere del tutto l'account personale del cliente in base alla natura e alla gravità dell'inadempienza commessa.

È espressamente vietato al Cliente, a partire dalla sospensione o cancellazione definitiva del suo account, usufruire dei servizi e delle funzionalità associate al software, salvo per la visualizzazione delle recensioni raccolte. È inoltre espressamente vietato citare in qualsiasi modo il nome di Recensioni-Verificate o utilizzare qualsiasi elemento grafico, qualsiasi rappresentazione visiva relativa a Recensioni-Verificate e ai suoi servizi. In caso contrario, sarà tenuto al pagamento di una penalità di 100€ per ogni giorno di violazione accertata.

7.6. Ritardo nel pagamento

L'inizio dell'installazione della Soluzione Recensioni Verificate segna l'inizio della Prestazione di Net Reviews che fa scattare la prima fattura.

Per gli abbonamenti a pagamento mensile, le fatture devono essere pagate in euro alla ricezione, ogni mese, al più tardi una (1) settimana dopo la ricezione.

Per gli abbonamenti a pagamento annuale, la fattura sarà pagabile in euro alla ricezione, al più tardi una (1) settimana dopo la ricezione.

In caso di ritardo nel pagamento di una fattura e in conformità con le disposizioni degli articoli L441-6 e D441-5 del Codice del Commercio, saranno applicate le penalità di ritardo pari al tasso di interesse applicato dalla Banca Centrale Europea all'operazione di rifinanziamento più recente maggiorato di 10 punti percentuale.

Si precisa che il tasso della BCE da applicare durante il primo semestre sarà quello in vigore il 1° gennaio dell'anno in questione e il tasso da applicare durante il secondo semestre sarà quello in vigore il 1° luglio dell'anno in questione.

Le suddette sanzioni sono applicabili a partire dal giorno successivo alla data di scadenza della fattura.

Inoltre, Recensioni Verificate, in qualità di creditore, può richiedere un'indennità forfettaria per i costi di recupero del valore di quaranta (40) euro.

7.7. Obblighi e impegni del Consumatore

I consumatori che inseriscono una recensione dovranno rispettare determinate condizioni per poter esprimere una recensione, vale a dire:

- essere una persona fisica
- non trovarsi in una situazione di conflitto d'interesse
- aver fatto personalmente l'esperienza d'acquisto del prodotto o del servizio per il quale si lascia la propria recensione

Il Cliente dovrà provvedere al rispetto di queste condizioni.

Il Consumatore potrà altresì essere contattato nuovamente per altri controlli.

8. Proprietà intellettuale

8.1. Diritti di Recensioni Verificate

Recensioni-Verificate garantisce di disporre di tutti i diritti di proprietà intellettuale che permettono di fornire la Soluzione, i Widget ed il marchio « Recensioni-Verificate ». Le prestazioni che si impegna ad assicurare non costituiscono una contraffazione di un'opera preesistente, di nessun tipo e natura.

In queste condizioni, Recensioni-Verificate garantisce il Cliente contro qualsiasi azione di contraffazione che potrebbe essere avviata contro di lui da parte di chiunque rivendichi un diritto di proprietà intellettuale su una qualsiasi tra le prestazioni fornite da Recensioni-Verificate o sui Widget, il marchio « Recensioni-Verificate » o l' hosted software a disposizione del Cliente.

Si ricorda che Recensioni-Verificate fornisce la soluzione software del Cliente solo ai fini del presente accordo e nei termini riconducibili solamente ad esso. Lo stesso vale per i suoi disegni e marchio « Recensioni-Verificate ».

La loro disposizione non può essere considerata come un trasferimento ai sensi del Codice della Proprietà Intellettuale dei diritti di proprietà intellettuale a favore del Cliente. La sottoscrizione dell'offerta non conferisce alcun diritto di proprietà intellettuale della soluzione software, disegni e marchi restano di esclusiva proprietà di Recensioni-Verificate. Il Cliente si impegna a rispettare i diritti di Recensioni-Verificate.

8.2. Condizione d'utilizzo del software e interdizione

Il Cliente si astiene formalmente dall'intervenire o far intervenire terze parti sul software. Egli si impegna ad utilizzare le informazioni riguardanti il software messo a sua disposizione esclusivamente per i suoi bisogni e per le sole finalità di cui al presente contratto, e ciò esclude, formalmente, la possibilità di:

- riprodurre in maniera permanente o provvisoria il software messo a disposizione, parzialmente o interamente, con ogni mezzo e sotto ogni forma, compreso il caso di caricamento, visualizzazione, esecuzione o conservazione del software; ogni tentativo

di traduzione, adattamento, sistemazione o modifica del software, di esportazione, di fusione con altre applicazioni informatiche; l'effettuazione di qualsiasi copia, totale o parziale del software; la modifica (soprattutto mediante decompilazione), l'alterazione, l'adattamento (specialmente con la traduzione), la sistemazione e più in generale la modifica totale o parziale del software.

Si impegna, in particolare, a trattare, distribuire, scaricare o trasmettere tramite la Soluzione esclusivamente informazioni e dati il cui sfruttamento non viola alcun diritto di proprietà intellettuale o industriale o altri diritti privati, o non costituisca commissione di reato.

Il Cliente si impegna a non trasmettere attraverso la Soluzione nessun contenuto che comporti virus informatici o altro codice malevolo, cartelle o programmi pensati per interrompere, distruggere o limitare la funzionalità di qualsiasi programma, computer o strumento di telecomunicazione (questo elenco non è da considerarsi esaustivo).

Si impegna a non sviluppare o commercializzare la Soluzione o prodotti in grado di competere con essa per tutta la durata del contratto o per 3 anni interi e consecutivi a partire dalla cessazione dello stesso.

8.3. Diritto di utilizzo di marchi e loghi

Il Cliente concede a Recensioni Verificate il diritto non esclusivo, non trasferibile e non trasmissibile di utilizzare, per tutta la durata del rapporto contrattuale, il suo nome e il suo logo sul sito web di Recensioni Verificate e, in particolare, sul Certificato Recensioni Verificate del Cliente.

Il Cliente garantisce di essere titolare dei marchi sotto il cui nome svolge la sua attività e assicura così che la riproduzione del nome o del logo da parte di Recensioni Verificate non darà luogo ad alcuna richiesta di risarcimento danni che possano derivare da una violazione dei diritti di terzi attraverso l'utilizzo, strettamente nell'ambito del rapporto contrattuale esistente, del nome e del logo del Cliente.

Inoltre, il Cliente concede a Recensioni Verificate il diritto non esclusivo, non trasferibile e non trasmissibile di utilizzare gratuitamente il suo nome e il suo logo, per tutta la durata del rapporto contrattuale e in tutto il mondo, nella sua documentazione commerciale e nella sua pubblicità di riferimento.

8.4. Pubblicità di riferimento / Business Case

Il Cliente accetta di collaborare alla creazione di un caso di studio del cliente o "Business Case" in cui i vantaggi della Soluzione Recensioni Verificate saranno presentati sul suo sito web o dello shop. A questo proposito, Recensioni Verificate si impegna a far convalidare al Cliente il "Business Case" formalizzato insieme.

Il Cliente autorizza Recensioni Verificate ad utilizzare, nell'ambito del "Business Case", le informazioni e dati a sua disposizione relativi all'implementazione della Soluzione sul proprio sito Internet o shop.

Il Cliente accetta di collaborare alla realizzazione del caso di studio trasmettendo le informazioni e i dati a sua disposizione necessari per misurare la performance della Soluzione sul proprio sito web o shop (SEO, SEA, tasso di conversione, etc.).

Recensioni Verificate, tra l'altro, si impegna a rispettare l'integrità delle informazioni e dei dati utilizzati nell'ambito del "Business Case".

Il Cliente autorizza Recensioni Verificate a diffondere il "Business Case" così elaborato in qualsiasi formato, forma, presentazione, con qualsiasi mezzo, modalità, procedura e su qualsiasi supporto

9. Trattamento dei dati personali

Particolarmente attente alle problematiche legate al rispetto della riservatezza e alla protezione dei Dati Personali, le Parti intendono definire, ai sensi della presente clausola:

- Le condizioni, i mezzi e le finalità secondo le quali Recensioni Verificate effettua, per conto del cliente, le operazioni di trattamento dei Dati personali dei Consumatori di seguito definiti (art 9.1).
- Le condizioni, i mezzi e le finalità secondo le quali Recensioni Verificate effettua le operazioni di trattamento dei Dati personali del Cliente (art. 9.2).

E ciò, nel rispetto della normativa in vigore applicabile al trattamento dei dati di carattere personale e, in particolare, del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (RGPD)

Inoltre, il trattamento dei Dati Personali attuato da Recensioni Verificate per analizzare la soddisfazione del Consumatore non è di natura commerciale. Questo trattamento si basa sull'interesse legittimo dei commercianti a migliorare i loro servizi e sull'esperienza dei Consumatori ed è regolamentato dalle norme sulla protezione dei dati personali.

In questo contesto, il Consumatore deve essere debitamente informato prima del trattamento dei suoi Dati Personali tramite Recensioni Verificate; il suo consenso non è richiesto. Tali informazioni devono essere fornite nelle Condizioni Generali di Vendita o di Fornitura dei Servizi e nella Customer's Privacy Policy, che devono essere accettate dal Consumatore al momento dell'acquisto o dell'ordine tramite consenso.

Pertanto, il Cliente deve inserire in entrambi i documenti un paragrafo del tipo:

"Accettando il presente documento, il Consumatore riconosce di essere stato informato che i suoi Dati Personali possono essere trasmessi all'ente di terze parti Recensioni Verificate al fine di raccogliere la sua opinione in seguito al suo ordine.

Recensioni Verificate utilizzerà i Dati Personali dei Consumatori solo nell'ambito della sua Soluzione e per le sole esigenze di essa stessa. Le informazioni personali del consumatore sono ospitate da Amazon AWS.

Recensioni Verificate si asterrà formalmente dal comunicare ad esterni qualsiasi informazione personale o nominativa che permetta al Consumatore di essere identificato o che violi il rispetto della sua privacy.

Il Consumatore ha la possibilità di opporsi alla diffusione di queste informazioni da parte di Recensioni Verificate, scrivendo a: "gdpr@nomedelsito.it" - indirizzo di esempio.

Trattandosi di un modello generico, il Cliente deve eventualmente adattarlo in funzione delle specificità della sua attività.

9.1 Trattamento dei Dati personali dei Consumatori

9.1.1 - Descrizione del Trattamento

Affinché la Soluzione oggetto del presente Contratto funzioni e, in particolare, che le Recensioni dei Consumatori possano essere raccolte conformemente alla norma ISO 20488 ed essere visibili su Internet, il Cliente deve necessariamente raccogliere e trattare alcuni dei Dati personali dei Consumatori.

In effetti, è soltanto dopo aver ricevuto la Banca dati dei Consumatori contenente i suddetti Dati che la società Recensioni Verificate potrà raccogliere, alle condizioni definite all'articolo 6 della presente, le Recensioni riguardanti la qualità dei prodotti e/o dei servizi del Cliente. In tal modo, il Cliente dovrà fornire a Recensioni Verificate, per ogni Consumatore, i seguenti Dati personali:

- Cognome
- Nome
- Indirizzo email
- Data e riferimento dell'Ordine
- Data e luogo d'acquisto in caso di Acquisto in uno dei negozi fisici dei nostri Clienti
- Nome e riferimenti interni ed internazionali (GTIN / ISDNF) del Prodotto ordinato

Inoltre, al momento della realizzazione di una Recensione, se necessario, nel corso di un processo di moderazione e per il funzionamento del modulo "Domande/Risposte", Recensioni Verificate raccoglierà, per conto del Cliente, i seguenti Dati complementari:

- I voti attribuiti dal Consumatore alla sua esperienza di acquisto
- I suoi commenti e le sue osservazioni sulla propria esperienza di acquisto
- La data e l'ora della realizzazione della Recensione
- La o le risposte del Consumatore al/ai commento/i del Partner commerciante in relazione ad una Recensione
- La o le risposte dei Consumatori alle domande fatte dagli Utenti Internet sul sito del Cliente

I Dati del Consumatore resi accessibili al pubblico tramite la pubblicazione di un Recensione o tramite la risposta a una domanda di un Utente Internet saranno limitati ai Dati seguenti:

- Nome
- Prima lettera del Cognome
- Voti e commenti
- Data e ora della realizzazione della Recensione
- Data dell'Ordine o dell'Acquisto
- Prodotto acquistato
- Luogo dell'Acquisto (in caso di Acquisto in uno negozio fisico)
- I voti attribuiti dal Consumatore
- I commenti e le osservazioni del Consumatore
- La data e l'ora della realizzazione della Recensione

- La o le eventuali risposte del Consumatore al/ai commento/i del Partner commerciale in relazione ad una Recensione
- La o le eventuali risposte dei Consumatori alle domande poste dagli Utenti Internet sul sito del Partner commerciale
- Tutte le informazioni personali supplementari non obbligatorie che il Consumatore avrà scelto di fornire

Le finalità di questo trattamento, che il Cliente determina sotto la sua responsabilità, sono le seguenti:

- Accesso e utilizzo della Soluzione;
- Gestione del funzionamento e ottimizzazione della Soluzione
- Raccolta e pubblicazione delle Recensioni sul sito del Cliente e sui Motori di ricerca, in particolare Google;
- Istituzione dell'Attestato Recensioni Verificate;
- Verifica, identificazione e autenticazione dei dati trasmessi e in particolare verifica dell'autenticità della vostra Recensione;
- Servizio di raccolta di Recensioni conforme alla norma 20488 relativa alle recensioni online, al processo di raccolta e alla moderazione e restituzione;
- L'attuazione del processo di moderazione conformemente alla norma 20488e nelle condizioni descritte all'articolo 6 del presente Contratto;
- Fornitura di un servizio di assistenza;
- Applicazione dei CGU e CGP;
- Analisi dei dati, auditing e identificazione delle tendenze d'uso;
- Realizzazione di analisi di marketing e statistiche;
- Controllo e prevenzione di frodi, malware e gestione di incidenti di sicurezza;
- Sviluppo di nuovi prodotti e servizi;
- Esercizio di qualsiasi ricorso che miri a limitare i danni in caso di azione illecita riguardo l'utilizzo del Sito;
- Protezione dei diritti, della riservatezza, della sicurezza e/o della proprietà della società Recensioni Verificate e/o di quelli del Cliente, dei Consumatori o di Terzi;
- Rispetto dei differenti obblighi legali ai quali le Parti sono sottoposte e in particolare:
 - * Il decreto n°2017-1436 del 29 settembre 2017 relativo agli obblighi di informazione relativi alle recensioni online dei consumatori;
 - * La legge n°2016-1321 del 7 ottobre 2016 per una Repubblica Digitale;
 - * Il Regolamento europeo n°2016/679 dell'aprile 2016 detto Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD),
 - * La Direttiva 2005/29/ce del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 maggio 2005 relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2001/65/CE;
 - * L'Ordinanza n. 2018-1125 del 12 dicembre 2018 relativa alla protezione dei dati personali e che modifica la legge n. 78-17 del 6 gennaio 1978 relativa all'informatica, agli schedari e alle libertà e varie disposizioni in materia di protezione dei dati personali in funzione dei bisogni specifici del Cliente, altre categorie di Dati personali, quali l'età, il numero di telefono e le abitudini di acquisto del Consumatore potranno eventualmente essere trattati da Recensioni Verificate e anche, se necessario, resi accessibili al pubblico tramite la pubblicazione della Recensione.

Questi Dati personali supplementari dovranno essere elencati in appendice alla presente dove si dovrà, inoltre, precisare le finalità specifiche della loro raccolta e del loro trattamento.

Recensioni Verificate potrà anche trattare altri Dati che il Consumatore avrà scelto di trasmettere liberamente al momento della realizzazione della recensione.

9.1.2 - Obbligo del Cliente

Si ricorda che il Cliente determina, sotto la sua responsabilità, le categorie dei Dati nonché i mezzi e le finalità del trattamento oggetto del presente Contratto.

Questi agisce inoltre in qualità di "Titolare del trattamento" ai sensi del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (RGPD).

Il Cliente deve essere in grado di giustificare le informazioni fornite al Consumatore in merito al trattamento dei suoi Dati personali, in qualsiasi momento e su semplice richiesta della società Recensioni Verificate.

Il Cliente rimane l'unico responsabile nei confronti del Consumatore per qualsiasi mancanza di informazioni, inesattezza, errore od omissione relativa ai suoi Dati.

Ciò premesso, il Cliente si impegna a:

- rispettare, prima e durante tutta la durata del trattamento, le leggi e la normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e in particolare il RGPD;
- informare i Consumatori, prima di ogni Ordine, al trattamento oggetto del presente contratto e in particolare alla condivisione di alcuni dei loro Dati con Recensioni Verificate;
- documentare per iscritto ogni nuova istruzione relativa al trattamento oggetto del presente Contratto;
- garantiscono l'esattezza e l'autenticità dei Dati comunicati, nonché la loro riservatezza;
- garantire che le persone autorizzate a trattare i Dati si impegnino a rispettare la riservatezza o siano soggette a un obbligo di riservatezza;
- garantire che i Consumatori possano effettivamente esercitare tutti i loro diritti ai sensi del RGPD.

Recensioni Verificate si riserva il diritto, senza che il Cliente possa attribuirle alcuna responsabilità, di non seguire quelle istruzioni costituenti violazione della normativa applicabile e in particolare del RGPD.

Qualora un Consumatore esercitasse uno dei suoi diritti presso il Cliente, quest'ultimo dovrà informarne Recensioni Verificate entro 48 ore.

9.1.3 - Obbligo di Recensioni Verificate

Si ricorda che la società Recensioni Verificate agisce in qualità di "Responsabile de trattamento" del Cliente ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (RGPD), in quanto è autorizzata a trattare i Dati personali dei Consumatori per conto del Cliente e secondo le sue istruzioni.

Ciò premesso, Recensioni Verificate si impegna a:

- Rispettare, prima e durante tutto il trattamento, le leggi e la normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e in particolare il RGPD;
- Informare i Consumatori, nuovamente prima della realizzazione di ogni Recensione, del trattamento oggetto del presente Contratto;
- Trattare i Dati dei Consumatori unicamente per le finalità precedentemente elencate;
- Trattare i Dati conformemente alle istruzioni del Cliente e in particolare sulla base delle disposizioni del presente Contratto;
- Garantire la riservatezza dei Dati, ad eccezione delle informazioni che i Consumatori avranno scelto di rendere pubbliche, in particolare pubblicando una Recensione;
- Non conservare i Dati se non per la durata strettamente necessaria alle finalità precedentemente elencate e in particolare per permettere a Recensioni Verificate di rispettare la norma ISO 20488, 18 mesi;
- Controllare che le persone autorizzate a trattare i Dati si impegnino a rispettarne la riservatezza qualora soggetta a obbligo;
- Mettere in atto misure organizzative, tecniche, fisiche e i software per proteggere i Dati da modifiche, cancellazioni e accessi non autorizzati;
- Garantire ai Consumatori l'insieme dei diritti di cui dispongono in virtù del RGPD: Diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione, di opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto alla trasferibilità dei dati;
- Informare il Cliente di qualsiasi violazione dei dati personali entro un tempo massimo di 48 ore dopo averne preso conoscenza.

Qualora un Consumatore esercitasse uno dei suoi diritti nei confronti della società Recensioni Verificate, quest'ultima dovrà informarne il Cliente entro 48 ore.

9.1.4 - Subappalto

In considerazione di vincoli tecnici legati al funzionamento della Soluzione e per aumentare, nel rispetto degli interessi del Cliente, la visibilità delle Recensioni, il Cliente autorizza Recensioni Verificate a fare ricorso ai subappaltatori e partner di sua scelta, il cui elenco e i cui recapiti possono essere comunicati su semplice richiesta del Cliente inviata via e-mail a: compliance@avis-verifies.com.

Recensioni Verificate potrà, inoltre, fare ricorso ad ogni altro subappaltatore o partner di sua scelta a condizione di informarne preventivamente il Cliente che potrà presentare le sue eventuali obiezioni entro un termine di 8 giorni.

Recensioni Verificate si assicura che l'insieme dei suoi subappaltatori o partners rispettino gli obblighi e le istruzioni del Cliente in merito al

presente Contratto e presentino garanzie sufficienti in merito all'attuazione di misure tecniche e organizzative sufficienti di modo che il trattamento risponda alle esigenze della normativa applicabile e in particolare al RGPD.

9. 2. Trattamento dei Dati personali del Cliente

Nel quadro dell'esecuzione del presente Contratto, Recensioni Verificate può raccogliere alcuni Dati Personali del Cliente ai sensi dell' RGPD, quali:

- Cognome della persona responsabile in seno all'impresa, e di ogni persona avente accesso alla Soluzione
- Nome della persona responsabile in seno all'impresa, e di ogni persona avente accesso alla Soluzione
- Indirizzo email della persona responsabile in seno all'impresa, e di ogni persona avente accesso alla Soluzione
- Numero di telefono dell'impresa, della persona responsabile in seno all'impresa, e di ogni persona avente accesso alla Soluzione
- Denominazione sociale, numero SIREN, numero partita IVA
- Recapito postale dell'impresa
- Coordinate bancarie

I principi, le modalità e le finalità relative alla raccolta e al trattamento sono definiti ai termini della Politica di riservatezza annessa alla presente.

10. Reclamo - Richiesta di Informazioni

Recensioni-Verificate si impegnerà con tutto lo sforzo necessario a rispondere a qualsiasi reclamo e tentare di risolvere la controversia. Qualsiasi domanda o richiesta può essere inviata al seguente indirizzo: info@recensioni-verificate.com, o per posta: S.A.S Net Reviews, 18-20 avenue Robert Schuman CS 40494 – 13002 Marsiglia (Francia).

11. Forza maggiore

Nessuna delle Parti può essere ritenuta responsabile nel caso in cui non sia in grado di adempiere ai propri obblighi contrattuali per cause di forza maggiore ai sensi della legge applicabile, fermo restando che il caso di forza maggiore deve essere imprevedibile o difficilmente prevedibile e che i suoi effetti devono essere impossibili da evitare.

In caso di forza maggiore, i rispettivi obblighi di ciascuna delle Parti saranno sospesi per la durata della causa di forza maggiore e la durata del contratto sarà prolungata di conseguenza.

La Parte che invoca la forza maggiore deve notificare all'altra le cause di qualsiasi ritardo e si impegna a fare del suo meglio per evitare o eliminare qualsiasi causa di ritardo e a continuare l'esecuzione del contratto non appena tali cause siano state eliminate.

Se il caso di forza maggiore ha una durata maggiore a sei (6) mesi, il contratto si risolve automaticamente, salvo diverso accordo tra le Parti.

12. Legge applicabile e tribunale competente

Il presente contratto è soggetto alla legge italiana con l'esclusione delle norme sul conflitto di leggi.

La lingua ufficiale delle presenti Condizioni Generali di Prestazione di servizi è il francese.

In caso di divergenza di interpretazione, le presenti Condizioni Generali di Prestazione di servizi saranno interpretate alla luce del diritto francese.

Qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione o alla validità delle Condizioni Generali di Prestazioni di servizi sarà portata all'attenzione dell'altra parte in modo da poter prendere in considerazione un metodo alternativo di risoluzione delle controversie, come la mediazione o la conciliazione.

In caso di mancato raggiungimento di una soluzione amichevole della situazione, qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione o validità del presente accordo sarà soggetta alla giurisdizione esclusiva del Tribunale di Commercio di Milano.