

# Algemene voorwaarden voor de levering van diensten

## I: Draagwijdte van de algemene voorwaarden voor de levering van diensten

De Maatschappij NET REVIEWS, houder van de domeinnaam [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com) stelt u zijn Algemene Voorwaarden voor de Levering van diensten voor, de zogenaamde AVL.

NET REVIEWS handelt enerzijds als betrouwbare derde partij, waarbij aan klanten de mogelijkheid geboden wordt de oplossing van Echte Beoordelingen te installeren om daarmee geverifieerde klantadviezen naar aanleiding van een klantervaring te verzamelen en te publiceren; anderzijds waarborgt Echte Beoordelingen dat de verzamelde informatie in overeenstemming is met het Franse recht waar het gaat om het publiceren, afwijzen of verwijderen van deze inhoud (bemiddelende rol).

NET REVIEWS garandeert op die manier het behoud van de betrouwbaarheid van de gepubliceerde adviezen en beoordelingen.

Het is in deze context en conform de vigerende wetgeving dat wij onze klanten wensen te informeren met betrekking tot het gebruik van onze diensten en onze website.

## II: Plan van de algemene voorwaarden voor de levering van diensten

[1: Definities](#)

[2: Voorwerp van de AVL](#)

3: Inwerkingtreding en duur van het contract

4: Prestaties van Echte Beoordelingen

A: Installatie van de oplossing

B: Levering van de oplossing

C: Terbeschikkingstelling van de widgets

D: Terbeschikkingstelling van de verklaring van Echte Beoordelingen

E: Matiging

F: Statistieken

5: Financiële voorwaarden

A: Proefperiode

B: Tarieven

6: Verplichtingen, verantwoordelijkheden en verbintenissen van Echte Beoordelingen

A: Terbeschikkingstelling en werking van de oplossing

B: Verzamelingsproces

C: Identificatieproces van de adviesauteur

D: Inhoud en controle van de bijeengebrachte adviezen en commentaren

E: Uitsluitingen en aansprakelijkheidsbeperkingen

F: Bemiddelingsproces

1) Beginselen

2) Rollen en middelen van de bemiddelaars

3) A priori bemiddeling

4) Uitstel van bemiddeling van het consumentenadvies

5) A posteriori bemiddeling

6) Afwijzing van het consumentenadvies en afwijzingsgrond

## 7) Editie en wijziging

### G: Criteria voor publicaties en restituties

#### 1) Restitutie van de adviezen

#### 2) Melding van een advies met illegale of ongepaste inhoud

#### 3) Recht op weerwoord van de klant

#### 4) Verlies van het recht om een advies voor de auteur in te dienen van een advies die na matiging als illegaal of ongepast erkend wordt.

#### 5) Juridische aard van de klantadviezen die door de consument worden uitgegeven

## 7: Verplichtingen van de klant

### A: Aanvaarding van de evaluaties

### B: Veiligheid van de melder en van het wachtwoord

### C: Toegang tot de site van de klant

### D: Eigendom en gebruik van de adviezen

#### 1) Eigendomsrechten van de adviezen

#### 2) Gebruiksrechten van de adviezen door Echte Beoordelingen en haar partners

### E: Verplichting tot samenwerking

### F: Opschorting of afschaffing van het persoonlijke account

### G: Late betaling

### H: Eerbiediging van de kwaliteit van de consument

## 8: Intellectueel eigendom

### A: Rechten van Echte Beoordelingen

### B: Gebruiksvoorwaarden van de oplossing en verbodsbepalingen

## 9: Verwerking van persoonsgegevens

### 9: Verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten

#### 1) Verwerkingsbeschrijving

[2\) Verplichting van de klant](#)

[3\) Verplichting van Echte Beoordelingen](#)

[4\) Onderaanneming](#)

[B: Verwerking van de persoonsgegevens van de klant](#)

[10: Klacht - informatieaanvraag](#)

[11: Toepasselijke wetgeving en bevoegde rechtbank](#)

## **III: Inhoud van de Algemene Voorwaarden voor de Levering van diensten**

### **1: Definities**

In de tekst van deze algemene voorwaarden voor de levering van diensten moet elk van de volgende termen worden begrepen in de zin van de definitie.

❖ **Omschrijving Echte Beoordelingen:** webpagina gekoppeld aan Google en/of andere zoekmachines, toegankelijk voor elke klant en waarop het totaal van klantadviezen zichtbaar is. Deze pagina is toegankelijk door op de widget of de URL van deze webpagina, waarnaar wordt verwezen door de zoekmachine, te klikken.

❖ **Echte Beoordelingen:** SAS NET REVIEWS, vereenvoudigde naamloze vennootschap op aandelen, in het RCS van Marseille onder nummer 750 882 375 ingeschreven, leverancier van de informatica-oplossing voor het verzamelen van klantadviezen

❖ **Klantadvies:** algemene benaming, die de 'Productadviezen' alsook de 'Merkadviezen' hergroepeert.

❖ **Productadvies :** beoordeling, waardering of commentaar, door een consument gegeven aangaande de kwaliteit van een product dat aangekocht is bij een klant.

❖ **Merkadvies:** beoordeling, waardering of commentaar, door een consument gegeven aangaande de algemene kwaliteit van zijn ervaring.

❖ **Back Office:** web-interface gereserveerd voor klanten om toegang te krijgen tot verschillende door Echte Beoordelingen ontwikkelde functionaliteiten als onderdeel van haar aangeboden dienst (in het bijzonder ontvangst consumentenadviezen, antwoord op hun reacties, toegang tot statistieken, widgets...). De klant moet zich verbinden met zijn persoonlijke rekening 'Klantruimte' die bij zijn inschrijving aangemaakt is, door middel van een identicator (URL van zijn webpagina) en een gekozen wachtwoord.

❖ **Databank van consumenten:** alle persoonsgegevens en informatie met betrekking tot consumenten, doorgegeven door de klant aan Echte Beoordelingen, in verband met het gebruik van de oplossing.

❖ **Campagne Adwords:** reclamefunctie van de zoekmachine van Google, die reclame-uitingen of -aankondigingen weergeeft, gekoppeld aan getypte zoektermen door de internetgebruiker of door een functie van zijn internetbrowser. Deze pagina, waarnaar wordt verwezen door de zoekmachine, is toegankelijk door op de widget of de URL van deze webpagina te klikken.

❖ **Klant of handelspartner:** fysieke persoon of entiteit die gebruik maakt van de diensten van Echte Beoordelingen om klantadviezen van zijn klanten te verkrijgen over een aangekocht product, een gebruikerservaring of elke andere actie die aanleiding kan geven tot een klantenadvies.

❖ **Bestelling of aankoop :** bestelling, aankoop of gebruik van een product uitgevoerd door een consument in de winkel van een klant of op diens website.

❖ **AGV of Algemene gebruiksvoorwaarden:** toepasselijke voorwaarden voor iedere persoon, die gebruik maakt van de webpagina van Echte Beoordelingen en/of de diensten van Echte Beoordelingen.

❖ **AVL of Algemene Voorwaarden van Levering van diensten:** toepasselijke voorwaarden voor iedere persoon die een aanbod aanvaardt van Echte Beoordelingen.

❖ **Bestelling of aankoop :** bestelling, aankoop of gebruik van een product uitgevoerd door een consument in de winkel van een klant of op diens website.

❖ **Consument:** fysieke persoon die niet handelt in het kader van zijn commerciële, industriële, ambachtelijke activiteit noch vanuit een vrij beroep.

❖ **Persoonsgegevens :** alle informatie gelieerd aan een fysiek en -direct of indirect- identificeerbare persoon, in het bijzonder informatie voortvloeiende uit een betekenisdrager zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens,

online identiteit, of één of meerdere elementen eigen aan een fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit.

❖ **Formulier:** internetpagina waartoe de consument toegang heeft door op de link van de hypertext te klikken die hem is toegezonden per e-mail of per SMS na elke aankoop of bestelling. De consument kan dit formulier invullen om een advies af te geven.

❖ **Formule :** tariefaanbod door Echte Beoordelingen voorgesteld en door de partnerhandelaar aanvaard.

❖ **Internet:** zijnde het geheel aan computer- en telecommunicatienetwerken met mondiale dimensies, waardoor toegang tot inhoud mogelijk wordt voor de consumenten middels servers.

❖ **Internetgebruiker :** een persoon die het medium internet gebruikt om toegang te krijgen tot verschillende soorten publiek toegankelijke informatie.

❖ **Zoekmachine:** website die de consument in staat stelt om op het internet inhoud terug te vinden gelieerd aan willekeurige zoektermen.

❖ **Product:** product of dienst, al dan niet tegen betaling aangeboden door een klant op hun website of in de winkel aan een consument aangeboden.

❖ **Site:** website op het internet, vanwaar het bedrijf Net Reviews haar oplossing aanbiedt en die toegankelijk is op de hierna volgende domeinnaam: [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com).

❖ **Oplossing :** diensten en logistieke ondersteuning met als doel het genereren, administreren en verifiëren van de betrouwbaarheid en zichtbaarheid van de klantadviezen.

❖ **Widgets :** grafieken opgesteld door Echte Beoordelingen die de gemiddelde score van de adviezen of van de productadviezen weergeven.

## 2: Voorwerp van de AVL

De maatschappij Net Reviews (hierna 'Echte Beoordelingen' genoemd) is een Franse maatschappij wiens activiteit computerprogrammeren is.

Echte Beoordelingen heeft een innovatieve dienst ontwikkeld die toelaat consumentenadviezen van alle mogelijke producten of diensten van haar klanten te verzamelen, waardoor de zichtbaarheid op internet en de SEO verhoogd wordt.

Echte Beoordelingen stelt daartoe verschillende aanbiedingen voor, die aan de klantenbehoeften aangepast zijn.

De huidige AVL heeft tot doel het vastleggen van de voorwaarden waarin wij een dienst willen aanbieden met betrekking tot verzamelen en publiceren van klantadviezen.

De meest recente AVL's kunnen aangevuld worden met bijzondere voorwaarden. Deze kunnen onderdeel zijn van een bestelling, een contract of -meer algemeen- elk ander soort document dat een akkoord behelst tussen twee partijen. Het totaal zal met deze AVL een ondeelbaar geheel vormen.

Opgemerkt dient te worden dat deze bijzondere voorwaarden boven alle clausules of artikelen van de algemene voorwaarden staan.

### **3: Inwerkingtreding en duur van het contract**

Om gebruik te kunnen maken van de diensten van Echte Beoordelingen dient de klant een online inschrijfformulier in te vullen dat zich bevindt op de website [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com)

Alle noodzakelijke gegevens dienen juist en waarheidsgetrouw ingevuld te zijn opdat deze inschrijving geldig is. Elke verandering in de aangeleverde gegevens dient onmiddellijk te worden gemeld aan Echte Beoordelingen.

Door het inschrijven, erkent de klant kennis te hebben genomen van de huidige algemene voorwaarden en deze volledig te accepteren. De klant erkent dat deze inschrijving een volledige erkenning van de algemene voorwaarden impliceert en dat deze het begin betekenen van de contractuele overeenkomst met Echte Beoordelingen.

Het installeren van de oplossing van Echte Beoordelingen betekent het begin van de werking van Net Reviews.

Echte Beoordelingen biedt verschillende tarieven aan met betrekking tot het volume van aangenomen opdrachten per maand. Opdat Echte Beoordelingen de klant kan informeren over de meest geschikte formule voor haar activiteiten

dient deze het volume van het aantal opdrachten en de gemiddelde prijs hiervan mee te delen. De uiteindelijke keuze voor een welbepaalde formule en de ondertekening van het aanbod zijn de volledige verantwoordelijkheid van de klant. Deze verantwoordelijkheid wordt expliciet erkend door de klant.

Het aanbod is onderschreven voor een duur van twaalf (12) maanden. De overeenkomst wordt vernieuwd voor een periode van twaalf (12) achtereenvolgende maanden, dit door stilzwijgende verlenging en uitgezonderd de opzegging van één van beide partijen, dit tenminste één (1) maand voor de twaalfde maand en middels aangetekend schrijven.

De klanten die ingeschreven hebben op een aanbod daterende vóór 1 september 2018, genieten van een abonnement van onbepaalde duur. In dit geval kan de klant het contract beëindigen op elk moment door Echte Beoordelingen hiervan op de hoogte te brengen middels aangetekend schrijven. Elk bedrag dat reeds door de klant voor de gekozen formule aan Echte Beoordelingen is betaald, wordt niet gerestitueerd. Vanaf het moment van verzending (postdatum) door de klant, zal Echte Beoordelingen haar activiteiten stopzetten vanaf de eerstvolgende maand; elke begonnen maand wordt afgemaakt.

In ieder geval heeft elke partij het recht eenzijdig en op elk gewenst moment het contract stop te zetten in geval van een ernstige tekortkoming van verplichtingen door één van beide partijen aan de andere partij. Deze opzegging dient te gebeuren middels een aangetekend schrijven met de gebreken en tekortkomingen daarin omschreven. Mogelijk is dus een eenzijdige opzegging van het bestaande contract in overweging te nemen, zonder kosten, boetes, interesten of achterstallige interesten te moeten voldoen zoals het geval zou zijn bij het in voege zijn van het bestaande contract.

Eveneens is het mogelijk het contract stop te zetten ingeval van het beëindigen van de activiteiten door één van beide partijen, met dien verstande dat de op te heffen partij de andere hiervan op de hoogte brengt middels een aangetekend schrijven.

## **4: Verplichtingen van Echte Beoordelingen**

De klant erkent op de hoogte te zijn gesteld door Echte Beoordelingen van alle noodzakelijke maatregelen teneinde het deugdelijk functioneren van de aangeboden diensten te garanderen.



De klant is eveneens geïnformeerd over het feit dat deze maatregelen kunnen veranderen, in het bijzonder vanwege technische en/of veiligheidsredenen. In het verdere verloop zal de klant daarover geïnformeerd worden.

## **A: Installatie van de oplossing van Echte Beoordelingen**

De oplossing kan op meerdere manieren worden geïnstalleerd, namelijk:

- middels door Echte Beoordelingen ontwikkelde modules geschikt voor het gros van e-commercetoepassingen (bijvoorbeeld Prestashop, Magento, enz.);
- middels een complete applicatie genoemd 'API'. Deze applicatie garandeert een perfecte integratie van de oplossing in het informaticasysteem van de klant.

Echte Beoordelingen is in staat elke procedure en technische ondersteuning aan de klant te bieden vanaf het moment dat hij de diensten van Echte Beoordelingen in zijn informaticasysteem heeft geïmplementeerd.

Het is de taak van de klant verder te gaan en dat onder zijn volledige verantwoordelijkheid. Echte Beoordelingen biedt hulp aan en faciliteert de integratie met behulp van een handleiding aanwezig op haar website. Daarnaast biedt de helpdesk van Echte Beoordelingen de klant de mogelijkheid tot vragen stellen, hulp krijgen vanop afstand en/of inloggen op het systeem van de klant, dit teneinde de API-module of andere technische ondersteuning in het systeem van de klant te implementeren.

De klant blijft in alle gevallen geheel verantwoordelijk voor elk gebrekkig functioneren van de diensten als dit resultaat is van een slechte installatie. Dit geldt ook indien de klant niet overgaat tot installatie van de diensten, deze verwijdert of niet gebruikt.

De facturen van Echte Beoordelingen blijven leeg ingeval van niet gebruik van onze diensten door de klant (bijvoorbeeld : afwezigheid van klantadviezen).

## **B: Levering van de oplossing**

**De leveringsverplichting van Echte Beoordelingen bestaat uit het ter beschikking stellen van haar diensten en het gebruik daarvan toe te staan.**

De oplossing bestaat uit meerdere functionaliteiten en daarmee samenhangende service:

- Het verzamelen van klantadviezen met betrekking tot de kwaliteit van producten en/of services van de klant;
- Het verspreiden en publiceren van klantadviezen door partners (Google, Bing en andere commerciële bedrijven);
- De toekenning van het attest van Echte Beoordelingen door zoekmachines;
- Aanmaken en ter beschikking stellen van widgets.

Het verzamelen van klantadviezen over de klant gaat als volgt te werk: elke bestelling van een consument leidt tot een vraag tot klantadvies, verzonden door Echte Beoordelingen naar het e-mailadres of telefoonnummer dat de klant aan Echte Beoordelingen heeft gegeven.

De door de diensten van Echte Beoordelingen verzamelde adviezen worden getoond in een rangorde van 1 tot 5 sterren en aangevuld met een commentaar.

Alle adviezen en commentaren worden bewaard en zijn te raadplegen in het back office van de klant en op de servers van Echte Beoordelingen.

Echte Beoordelingen is overigens een partnerschap aangegaan met Google. Dit laat toe de beoordeling van de klant automatisch te publiceren bij de URL-link van de website van de klant als laatstgenoemde een Adwords-campagne voert en als de klant een gemiddelde score haalt tussen 3,5 en 5.

Algemeen gesproken, behoudt Echte Beoordelingen zich het recht voor partnerschappen aan te gaan met commerciële bedrijven, en in het bijzonder met zoekmachines zoals Google of Bing. Dit teneinde de klantadviezen te kunnen publiceren of om het attest van Echte Beoordelingen toe te kennen, hetgeen door de klant wordt geaccepteerd.

De klant is expliciet geïnformeerd over het feit dat alleen de partners beslissen en de controle hebben over de eventuele opname van het advies, inclusief de sterren en het aantal klantadviezen. Bij benadering wordt gepreciseerd dat de beoordeling zichtbaar wordt met een vertraging van ongeveer twee tot vier weken. In geen enkel geval kan Echte Beoordelingen verantwoordelijk worden gehouden voor de voorwaarden en eventuele vertragingen van de publicatie van de adviezen van de klant door partners van Echte Beoordelingen. Meerbepaald kan Echte Beoordelingen niet verantwoordelijk worden gehouden voor onvolledige of foutieve publicatie van klantadviezen; de partners hebben hun eigen regels met betrekking tot publicatie. Echte Beoordelingen is enkel

gebonden aan het correct overbrengen van beoordelingen, commentaren en ratings door middel van haar diensten.

De klant beschikt ook over de mogelijkheid consumenten middels vragenlijsten te enquêteren over specifieke thema's. De werking van deze functionaliteit is dezelfde als die van de mogelijkheid tot merk- of productadvies. De aanvullende vragen die aan de consumenten worden gesteld, zijn onderdeel van de vragen die per e-mail worden gestuurd. Na het versturen van een vraag tot advies, staat Echte Beoordelingen garant voor het verzamelen van de antwoorden en het versturen daarvan naar het back-office van de klant.

### **C: Ter beschikking stellen van widgets.**

Echte Beoordelingen stelt verschillende modellen van widgets ter beschikking die kunnen worden aangebracht op elke pagina van de website van de klant, dit om de meest recente commentaar van een consument en een gemiddelde rating te kunnen tonen. De widget toont het merk Echte Beoordelingen.

Echte Beoordelingen beschikt over twee soorten widgets : vaste widgets en flexibele widgets. Vaste widgets moeten geïntegreerd worden in de grafische kaart van de klant. Flexibele widgets vragen geen enkele aanpassing van de grafische kaart.

Typekeuze, integratie en publicatie van de widgets is de volledige verantwoordelijkheid van de klant. Echte Beoordelingen neemt geen enkele verantwoordelijkheid op zich indien de visuele representatie van de widget op de website van de klant uiteindelijk verschilt van de weergave zoals ter beschikking gesteld door Echte Beoordelingen.

De klant verbindt er zich toe geen enkele aanpassing door te voeren, van welke aard dan ook, op de grafische kaart en/of het model van de widgets van Echte Beoordelingen.

Indien de klant het ontwerp van de widget, voorgesteld door Echte Beoordelingen, wenst aan te passen, zal laatstgenoemde een URL-link ter beschikking stellen waarmee een eigen widget kan gemaakt worden en waarmee in real-time het aantal klantadviezen en de gemiddelde rating zichtbaar is.

Het is de klant niet toegestaan, op welke wijze dan ook, om de widget te blijven gebruiken als de rekening is opgeheven of het contract is beëindigd. Elke overtreding hierop geeft Echte Beoordelingen recht op een vergoeding van 100 euro per dag dat de inbreuk wordt vastgesteld en dit per gebruikte website, exclusief kosten en interesten die door Echte Beoordelingen zullen worden verhaald ter compensatie.

### **D: Ter beschikking stellen van het attest van Echte Beoordelingen.**

Echte Beoordelingen stelt aan de klant een webpagina ter beschikking, opgenomen in zoekmachines, waar alle internetgebruikers de klantadviezen - niet ouder dan een jaar- van de klant kunnen opzoeken.

Opgemerkt dient te worden dat deze webpagina niet opgenomen kan worden in zoekmachines in het geval dat, of op vraag van de klant, klantadviezen enkel intern worden verzameld.

### **E: Bemiddeling**

De klant wordt geïnformeerd over het verzamelen van klantadviezen en de aanwezigheid van negatieve adviezen van consumenten.

Klantadviezen die negatief zijn, worden weergegeven met een rating tot maximum 2 op 10. Deze adviezen zijn makkelijk toegankelijk vanaf het back-office van de klant, in een onderdeel genoemd 'Adviezen in bemiddeling'.

De klant kan er in contact komen met de consumenten die een commentaar hebben achtergelaten, negatief of positief, middels het back-office.

Er dient opgemerkt te worden dat het antwoord van de klant openbaar wordt gemaakt op het attest van Echte Beoordelingen en dat de consument een e-mail zal ontvangen ter kennisgeving van elk bericht verzonden door de klant.

De consument kan er op antwoorden maar kan zijn nota niet wijzigen.

De klant zal verwittigd worden van de boodschappen, nagelaten door de consumenten.

De verschillende uitwisselingen welke het gevolg kunnen zijn van een klantadvies, zullen zichtbaar zijn voor de internetgebruikers ; behalve indien de klant de gespreksuitwisselingen verbergt vanuit zijn back-office.

Dergelijk proces biedt de klant de mogelijkheid om uitleg te vragen wanneer een nota en/of een commentaar hem ongerechtvaardigd blijken en zich zo het recht voor te behouden een antwoord te ontvangen.

Het bemiddelingsproces wordt hieronder beschreven.

In geen enkel geval zal Echte Beoordelingen zich mengen in de relatie tussen de klant en de consument. Het is aan de klant om elk dispuut voortvloeiende uit een klantadvies zelf op te lossen.

## **F: Statistieken**

De klant heeft middels zijn back-office toegang tot alle rapporten en statistieken vastgesteld door Echte Beoordelingen op basis van de verzamelde klantadviezen.

## **5: Financiële voorwaarden**

### **A: Proefperiode**

Echte Beoordelingen kan een gratis proef aanbieden aan de klant. In bovenstaande geval worden de voorwaarden van deze proef, vooral dan de duur ervan, schriftelijk toegelicht op het moment van inschrijving.

Er dient opgemerkt te worden dat vanaf het moment van inschrijving de klant de recentste algemene voorwaarden en specifieke aanvullingen daarop dient te respecteren.

### **B: Tarieven**

Echte Beoordelingen hanteert verschillende tarieven en voordelen naargelang het volume van de opdrachten, het aantal adviezen dat onze diensten verwerken en de gemiddelde prijs van de opdrachten (voor een gemiddelde prijs boven de 300 euro wordt een verhoging van de abonnementsprijs doorgevoerd).

De tarieven staan vermeld op de website [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com) in de rubriek 'Tarieven'.

Ingeval van overschrijding van dit standaardvolume zal de klant een supplement betalen per bijkomende opdracht, die in hoogte varieert naargelang de gekozen formule en de gemiddelde prijs van de opdrachten. Dit bijkomend bedrag zal toegevoegd worden aan het initieel tarief van de formule.

In bovenstaande geval zal de betaling van de gekozen formule en de prijs van de bijkomende adviezen voldaan worden middels een automatische maandelijkse betaling.

Over het algemeen zal Echte Beoordelingen alleen op basis van informatie, aangeleverd door de klant, een advies uitbrengen met betrekking tot de voor de klant meest geschikte formule. Deze worden vertrouwelijk gecommuniceerd en onder verantwoordelijkheid van de klant, die exclusief verantwoordelijk is voor zijn activiteiten, waarbij Echte Beoordelingen zich niet zal mengen in deze activiteiten van de klant. Echte Beoordelingen kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor onjuist advies indien de door de klant aangeleverde informatie foutief of onvolledig is; of in het geval dat de daadwerkelijk behandelde opdrachten hoger of lager uitvallen dan verwacht of aangekondigd.

In de formule is een geheel aan services inbegrepen met verplichting tot een forfaitaire en algehele vergoeding, te voldoen aan Echte Beoordelingen vanaf het moment dat een van de services wordt aangeleverd.

De factuur wordt automatisch aangemaakt bij elke kost en de klant kan deze factuur zelf downloaden middel het back-office, of deze per e-mail ontvangen op een op het back-office daartoe aangegeven e-mailadres.

De datum van de eerste betaling wordt vastgelegd in de bijzondere voorwaarden.

Echte Beoordelingen aanvaardt geen betaling per cheque. Een prijsverhoging van 20% zal worden toegepast ingeval van bankoverschrijving.

Elke betaling die wordt uitgevoerd voor de gekozen formule blijft eigendom van Echte Beoordelingen. Er wordt geen terugbetaling pro rata temporis toegepast bij beëindiging van het meest recente contract, ongeacht de reden van beëindiging.

In geval de klant zijn betalingsverplichtingen niet naleeft, zullen Echte Beoordelingen zich het recht behouden toegang tot zijn persoonlijke rekening op te schorten en zijn diensten te onderbreken.

Indien de klant dit incident van niet-betaling niet regelt, zal het huidige contract onderbroken worden en zijn rekening definitief verwijderd worden. Echte Beoordelingen kan ook gerechtelijke stappen ondernemen om schadevergoeding te eisen voor de geleden schade.

## **6: Verplichtingen, verantwoordelijkheden en verbintenissen van Echte Beoordelingen**

### **A: Terbeschikkingstelling en werking van de oplossing**

De voorstelling van Echte Beoordelingen zal herkend worden als vervolledigd bij het ter beschikking stellen van de oplossing Echte Beoordelingen heeft als enige verplichting de klant het gebruik toe te staan. Deze is niet verantwoordelijk voor een installatiefout of een belastbaar gebruik ervan.

Echte Beoordelingen engageert zich om alles in staat te stellen, mogelijkheden en nodige acties te geven voor de kwaliteit en de continuïteit van haar oplossing. Deze is enkel verplicht een middelenverplichting te gebruiken.

Deze vermelde oplossing werkt enkel vanaf een complex technisch systeem die bepaalde parameters bevat die kunnen ontsnappen aan de controle van Echte Beoordelingen. De geleverde prestaties door middel van een specifieke infrastructuur die bronnen van het internetnetwerk gebruikt.

De klant wordt daarom verwittigd dat technische gevaren dit netwerk kunnen beïnvloeden en vertragingen teweeg kunnen brengen of een onbeschikbaarheid die de verbinding onmogelijk maakt. Echte Beoordelingen kan de garantie niet geven dat zijn internetsite steeds toegankelijk zal zijn. Deze kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de toegangsmoeilijkheden veroorzaakt door de storingen op het internetnetwerk.

Echte Beoordelingen behoudt zich het recht voor om de toegang tot zijn oplossing tijdelijk op te schorten voor redenen gebonden aan de werking van zijn infrastructuur, zoals bijvoorbeeld de garantie voor het onderhoud van de servers.

In geval van veiligheidsfalen vastgesteld door Echte Beoordelingen, die de veiligheid van de oplossing en de consumentengegevens erg in het gedrang kan brengen, kan deze overgaan, zonder voorafgaandelijke kennisgeving, tot een tijdelijke onderbreking van zijn prestaties, teneinde de veiligheidsfaling zo

spoedig mogelijk op te lossen. In dit geval zal de klant geen vergoeding kunnen eisen, noch de verantwoordelijkheid van Echte Beoordelingen aanklagen om welke reden dan ook.

## **B: Verzamelproces van het klantadvies**

Echte Beoordelingen engageert zich op het moment van de inzameling en om geen selectie van consumenten te maken in functie van hun type of aankoopfrequentie. Alle klanten zullen dus ondervraagd worden.

Elk advies is verbonden met een contacteerbare consument.

De consument heeft de mogelijkheid om een advies aan te vragen voor een periode van drie (3) maanden na de uitnodiging die per e-mail is verzonden door Echte Beoordelingen en die het resultaat is van een consumptiehandeling. De mogelijkheid, als consument, om een advies uit te brengen, is, als gevolg van de consumptiehandeling, beperkt in de tijd.

Echte Beoordelingen heeft in haar databank elementen die de mogelijkheid bieden om de consument te identificeren en te getuigen van zijn consumptiehandeling. Er wordt aan herinnerd dat Echte Beoordelingen handelt als derde.

Er werd geen tegenprestatie verstrekt in ruil voor het plaatsen van klantadviezen.

## **C: Identificatieproces van de auteur van het advies**

De oplossing van Echte Beoordelingen is gebaseerd op het inwinnen van het advies na bestelling. De adviesaanvragen van de klanten zijn dus gelinkt aan een consumptie-ervaring en aan een duidelijk geïdentificeerde consument. De identificatie kan gebeuren per e-mail, telefoon of elk ander middel die de mogelijkheid geeft in contact te komen met de consument.

## **D: Inhoud en controle van de adviezen en de ingewonnen commentaren**

Echte Beoordelingen is een vertrouwelijk derde partij die een totale transparantie garandeert ten aanzien van de klanten en consumenten.



Echte Beoordelingen verbindt zich er toe de informatie, nota's en commentaren op een identieke manier zoals hij deze verzamelt, te overhandigen en te publiceren, behalve bij illegale of onwettige meldingen.

Er wordt uitdrukkelijk herhaald dat de inhoud van de commentaren niet in overtreding mag zijn met de wetten en toepasbare reglementeringen. Expliciet verboden zijn racistische, anti-semitische, sexistische, grievende of beledigende opmerkingen die het privé-leven van een persoon kunnen raken. Evenmin toegestaan zijn reproducties van privé-aard en/of zaken waarop auteursrecht rust (tekst, foto's, video's, enz.).

Echte Beoordelingen komt geenzins tussen in de relatie tussen klant en consument. Deze kan in geen geval verantwoordelijk worden gesteld in geval de consumenten niet beantwoorden aan de adviesaanvragen, noch in het geval het aantal bezoekers daalt, of noch in het geval er zich een probleem voordoet tengevolge van een negatief advies of door het uitvoeren van een bestelling.

Echte Beoordelingen kijkt de herkomst van de ontvangen adviezen na door middel van de verificatie van het IP-adres.

Een waterdichte garantie op het foutloos functioneren van het evaluatiesysteem kan niet worden gegeven vanwege de mogelijkheid van intrusie, hacking, virusbesmetting of fraude, die mogelijk zijn in een digitale omgeving.

## **E: Uitsluitingen en verantwoordelijkheidsbeperkingen**

Echte Beoordelingen kan niet aansprakelijk worden gesteld door de klant voor het functioneren van de aangeboden diensten in het geval dat het computersysteem van de klant gebreken vertoont of verouderd is. De configuratie van het computersysteem van de klant is voor de volledige verantwoordelijkheid van de klant. De minimale configuratie van het computersysteem vereist de verbinding met het internet en een internetbrowser.

Echte Beoordelingen kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het disfunctioneren van het systeem van de klant in het geval de klant foutieve of onvolledige informatie heeft gegeven. Dit geldt eveneens in volgende gevallen:

- abnormaal gebruik van de oplossing of gebruik van niet geschikte toevoegingen;
- in geval van manipulatie door de consument;

- interventie van een niet bevoegde derde persoon door de klant ingeschakeld om de oplossing te repareren;
- verwijderen van de oplossing;
- het niet of slechts gedeeltelijk gebruiken van de oplossing.

Algemeen gesproken distantieert Echte Beoordelingen zich van elke verantwoordelijkheid in het geval de oplossing niet toegankelijk is vanwege overmacht.

Echte Beoordelingen is niet verantwoordelijk voor het opnemen van het attest van de klant door zoekmachines, noch voor het aantal verzamelde adviezen of verwijzing van de website van de klant door zoekmachines. Enkel Google of andere zoekmotoren zijn er beheerder van.

Tot slot kan Echte Beoordelingen niet verantwoordelijk worden gesteld voor indirecte schade door de klant geleden, voortvloeiende uit de uitvoering van het huidige contract en gevolgen daarvan. Onder indirecte schade verstaan we in het bijzonder en niet-exhaustief: verliezen of verminderde winsten, koersverliezen, commerciële nadelen, gevolgen van klachten van derden tegen de klant.

## **F: Bemiddelingsproces**

### **1) Omschrijving van het bemiddelingsproces**

De bemiddeling is een proces voorafgaand aan de publicatie van een advies erop gericht om de overeenstemming van de verzamelde inhoud met de Franse wetgeving en de AFNOR NF-norm Z74-501 en de Algemene gebruiksvoorwaarden van de website te verzekeren. Echte Beoordelingen staat garant voor de volledige beschikbaarheid van haar diensten teneinde de betrouwbaarheid van de gepubliceerde klantadviezen te waarborgen. Echte Beoordelingen is bijgevolg de uitvoerder van het proces van bemiddeling en dus van het publiceren, afwijzen of verwijderen van inhoud.

Alle interventies en handelingen met betrekking tot de bemiddeling zijn identificeerbaar en traceerbaar.

Echte Beoordelingen hanteert een bemiddeling *voorafof achteraf*, zowel geautomatiseerd als uitgevoerd door mensen.

Het geheel van alle klantadviezen wordt gelijkwaardig behandeld, of deze positief of negatief zijn.

## **2) Rol en methodiek van bemiddelaars**

De bemiddeling wordt uitgevoerd door software of door fysieke personen die we generaliserend 'bemiddelaars' noemen.

De vereiste capaciteiten en noodzakelijke middelen waarover een bemiddelaar moet beschikken, zijn:

- de taal waarin het advies is opgesteld, volledig meester zijn. Deze taalbeheersing moet objectief gevalideerd zijn vooraleer de functie wordt opgenomen, conform het niveau C2 van het Europese Kader voor Richtlijnen van Taalbeheersing;
- toegang hebben tot de volledige inhoud van de verzamelde klantadviezen;
- toegang hebben tot elementaire persoonsgegevens van de auteur van de verzamelde klantadviezen teneinde in geval van bedrog de betreffende persoon te kunnen contacteren;
- toegang hebben tot alle informatie met betrekking tot de historie van de opgeslagen adviezen (aantal inzendingen van hetzelfde advies na een eerste weigering);
- toegang hebben tot informatiehistorie betreffende de indiener (aantal ingezonden adviezen, onderwerp van de eerdere adviezen);
- in staat zijn de bemiddeling van een klantadvies door te geven aan een andere bemiddelaar, met behoud van herkenbaarheid.
- 

## **3) Bemiddeling op voorhand**

Echte Beoordelingen maakt gebruik van geautomatiseerde en menselijke bemiddeling *op voorhand*. Deze fase van bemiddeling gaat de publicatie van een klantadvies vooraf.

Geautomatiseerde bemiddeling vooraf.

Echte Beoordelingen beschikt over een geautomatiseerd selectiesysteem vooraf dat in staat stelt publicatie van klantadviezen te verhinderen als deze:

- illegale tekstuele inhoud bevat, in het bijzonder als deze kwetsend, discriminerend of vulgair van aard is;

- onleesbaar of onduidelijk is.

Menselijke bemiddeling vooraf.

Ter aanvulling van het geautomatiseerd selectieproces, beschikt Echte Beoordelingen indien gewenst over een menselijk selectieproces vooraf. Dit laat toe publicatie van klantadviezen te verhinderen als deze:

- inhoud bevatten waarbij concurrenten worden geciteerd;

- een rating bevatten die niet overeenstemt met het bijgevoegde commentaar.

#### **4) Vertraging van bemiddeling van het klantadvies**

Echte Beoordelingen garandeert eenzelfde duur van bemiddeling voor alle klantadviezen, zowel negatieve als positieve.

Deze duur is automatisch vastgesteld op één dag plus 7, tenzij de klant een andere bemiddelingsduur heeft bepaald tijdens de inschrijving.

Andere bestaande tijdsduren van bemiddeling zijn de volgende: één dag plus 14, 21 of 28 (maximale vertraging).

#### **5) Bemiddeling achteraf**

Echte Beoordelingen gaat soms over tot bemiddeling van een reeds gepubliceerd advies als ons daarop geattendeerd wordt.

Menselijke bemiddeling achteraf.

In aanvulling op het bemiddelingsstelsel *vooraf*, hanteert Echte Beoordelingen een menselijk selectieproces *achteraf*. Dit laat toe op verzoek een klantadvies te weigeren als deze illegale of niet toegestane inhoud bevat (niet conform aan CGU), of in het geval van:

- illegale tekstuele inhoud, in het bijzonder kwetsende, discriminerende of vulgaire inhoud;

- onleesbare of onduidelijke inhoud;

- inhoud bevatten waarbij concurrenten worden geciteerd;
- een rating bevatten die niet overeenstemt met het bijgevoegde commentaar.

Bemiddeling *achteraf* het recht op intrekken van het advies door de auteur

Echte Beoordelingen garandeert de mogelijkheid een advies op vraag van de auteur terug te trekken. Het advies blijft in dat geval wel geregistreerd in de databanken van Echte Beoordelingen. De auteur van een advies kan niet vragen om een inhoudelijke aanpassing; er is enkel het recht op terugtrekking. Het is natuurlijk altijd mogelijk een advies terug te trekken en een nieuwe te schrijven.

Echte Beoordelingen bewaart persoonlijke gegevens conform de aangepaste wet van 6 januari 1978 met betrekking tot de Algemene Richtlijnen betreffende de Bescherming van Persoonsgegevens.

Ingeval van een nieuwe eigenaar of een andersoortige substantiële verandering van het product of de service, houdt Echte Beoordelingen zich het recht voor hieraan voorafgaande adviezen te verwijderen en op te slaan.

Echte Beoordelingen garandeert een volledige opslag in haar databanken van alle verwijderde adviezen.

## **6) Weigering van een klantadvies en motivatie**

Echte Beoordelingen engageert zich tot een volledige toelichting voor de consument ingeval van een weigering van een advies, inclusief de motivatie hiervoor.

Echte Beoordelingen garandeert eveneens de mogelijkheid aan de consument om een nieuw advies in te dienen, volgend op de weigering van het eerste eerste tijdens het bemiddelingsproces. Hierop geldt een maximum van drie (3) adviezen.

Echte Beoordelingen is niet verplicht de motieven voor weigering te preciseren van een advies die tot doel heeft de evaluatie van het product of service te dwarsbomen of die niet oprecht is.

Motieven van weigering van advies op de consumentenwebsite:

- Het ingezonden advies wordt beschouwd als zijnde lasterlijk;
- De rating komt niet overeen met het commentaar;

- Het ingezonden advies gaat over het product of de dienst zelf, en niet over de aankoop ervan op de website;
- De tekstuele inhoud bevat onleesbare karakters of is zo slecht geschreven dat het niet deugdelijk geïnterpreteerd kan worden;
- Er worden geen mededelingen gedaan over hoe de consumentenervaring is geweest;
- Er worden geen mededelingen gedaan over hoe de consumentenervaring is geweest;
- Het advies heeft tot doel het gemiddelde van een product of dienst naar beneden te halen;
- De inhoud van het advies staat niet in relatie tot het beoordeelde object.
- de tekstuele inhoud bevat persoonlijke gegevens of andere informatie die tot identiteitsdiefstal kan leiden (de naam of de voornaam van personen die geen openbare personen zijn, een telefoonnummer, een precies adres of een e-mailadres, een kredietkaartnummer, sofinummer, bankrekening of andere informatie die tot identiteitsdiefstal kan leiden);
- de tekstuele inhoud spoort aan tot kopen bij een concurrent;
- de tekstuele inhoud geeft aan dat de gebruiker zijn of haar consumptie-ervaring niet heeft gerealiseerd;
- de beoordelingsbeheerder is van mening dat er beroep kan worden gedaan op zijn burgerlijke of strafrechtelijke verantwoordelijkheid;
- de inhoud bevat beledigingen of grofheden;
- de eigenschappen van de beoordeling bevatten concrete elementen van belangenconflicten;
- een gebruiker formuleert een onbetamelijk commentaar op een andere inhoud of de schrijver daarvan;
- de tekstuele inhoud is duidelijk spam of vermeldt websites, url waaronder deze van de klant of de fabrikant;
- de tekstuele inhoud bevat een oproep tot een rechtsgeding;
- de klantendienst is tussenbeide gekomen in het geding, de klant werd uitgenodigd om zijn beoordeling te actualiseren;
- de consument heeft contact opgenomen met de beoordelingsbeheerder om zijn beoordeling te verwijderen of te wijzigen.

Afwijzingsredenen van de productadviezen van consumenten:

- De rating komt niet overeen met het commentaar;
- de opgegeven beoordeling heeft betrekking op de aankoopervaring (klantendienst, levering, website) en niet op het genoteerde product;

- De tekstuele inhoud bevat onleesbare karakters of is zo slecht geschreven dat het niet deugdelijk geïnterpreteerd kan worden;
- de beschrijvingselementen van de kenmerken van het product worden niet medegedeeld;
- de inhoud heeft geen verband met het genoteerde product;
- de tekstuele inhoud bevat persoonlijke gegevens of andere informatie die tot identiteitsdiefstal kan leiden (de naam of de voornaam van personen die geen openbare personen zijn, een telefoonnummer, een precies adres of een e-mailadres, een kredietkaartnummer, sofinummer, bankrekening of andere informatie die tot identiteitsdiefstal kan leiden);
- de tekstuele inhoud spoort aan tot kopen bij een concurrent;
- de tekstuele inhoud geeft aan dat de gebruiker het product nog niet getest heeft;
- de inhoud bevat beledigingen of grofheden;
- de eigenschappen van de beoordeling bevatten concrete elementen van belangenconflicten;
- een gebruiker formuleert een onbetamelijk commentaar op een andere inhoud of de schrijver daarvan;
- de tekstuele inhoud is duidelijk spam of vermeldt websites, url waaronder deze van de klant of de fabrikant;
- de tekstuele inhoud bevat een oproep tot een rechtsgeding;
- de klantendienst is tussenbeide gekomen in het geding, de klant werd uitgenodigd om zijn beoordeling te actualiseren;
- de consument heeft contact opgenomen met de beoordelingsbeheerder om zijn beoordeling te verwijderen of te wijzigen;
- de beoordelingsbeheerder is van mening dat er beroep kan worden gedaan op zijn burgerlijke of strafrechtelijke verantwoordelijkheid.

## **7) Bewerking en wijziging**

Echte Beoordelingen doet er alles aan om de inhoud van een klantenadvies niet te wijzigen of te verwijderen. Echte Beoordelingen mag dus niet:

- spelfouten in het advies verbeteren;
- het pseudoniem van een lid wijzigen;
- een deel van de tekst van het advies verbergen;

- de nota wijzigen.

In zeldzame gevallen, kunnen de namen en telefoonnummers, vermeld in het advies, vervangen worden door sterretjes in het advies teneinde de gegevens te beschermen.

## **G: Criteria voor publicaties en restituties van de beoordelingen**

### **1) Restitutie van de adviezen**

Echte Beoordelingen toont het geheel van de adviezen, ongeacht of deze positief of negatief zijn, zolang deze tijdens het bemiddelingsproces niet afgewezen werden. Echte Beoordelingen doet dus geen selectie betreffende de adviezen die het publiceert.

Echte Beoordelingen toont de adviezen chronologisch van de meest recente tot de oudste op basis van de indieningsdatum van het advies.

Echte Beoordelingen geeft de adviezen in hun geheel terug.

Echte Beoordelingen toont voor iedere advies minimum de volgende gegevens:

- de datum en het uur van indiening van het advies;
- de datum van de consumptie-ervaring;
- de voornaam en de eerste letter van de naam van de auteur.

Echte Beoordelingen kan bovendien de volgende informatie tonen:

- het aangekocht product;
- de aankoopplaats of de plaats van tussenkomst.

Echte Beoordelingen kan onder elke beoordeling het recht van antwoord van de vertegenwoordiger van het geëvalueerde product of de geëvalueerde dienst tonen.

Echte Beoordelingen aggregereert geen score en weegt geen score af. Echte Beoordelingen toont daarom op transparante wijze de gemiddelde score voor elk van de deelnemende handelspartners. De score wordt als volgt berekend: gemiddelde score = (som van de gepubliceerde beoordelingen / totaal aantal gepubliceerde beoordelingen).



Echte Beoordelingen toont de internetgebruikers de gedurende een glijdende periode van één jaar de verzamelde klantenbeoordelingen. De klantbeoordelingen, het aantal beoordelingen en de gemiddelde score worden over deze zelfde periode bepaald en op de pagina getuigenis getoond.

De beoordelingen worden gedurende een periode van vijf jaar in de databank van Echte Beoordelingen bewaard.

De score wordt als volgt berekend:

- berekening van het gemiddelde, tot vijf cijfers achter de komma, van alle scores van gepubliceerde beoordelingen;
- om een score op 5 te bekomen: dit gemiddelde, tot vijf cijfers achter de komma, wordt afgerond tot één cijfer achter de komma;
- om een score op 10 te bekomen: dit gemiddelde, tot vijf cijfers achter de komma, wordt met twee vermenigvuldigd en daarna afgerond tot één cijfer achter de komma.

## **2) Melding van een advies met illegale of ongepaste inhoud**

Echte Beoordelingen staat de melding van een advies met illegale of ongepaste inhoud toe. Dit rapport kan worden gemaakt via het adres: [moderation@avis-verifies.com](mailto:moderation@avis-verifies.com) of via de certificeringspagina van de klant.

## **3) Recht op weerwoord van de handelspartner**

Echte Beoordelingen biedt de vertegenwoordiger van elk geëvalueerd product of elke geëvalueerde dienst de mogelijkheid op elk gewenst moment op een ontvangen beoordeling te antwoorden door middel van diens back-officeklant. Deze kan dus:

- de consument bedanken voor zijn deelname;
- antwoordelementen geven voor vragen aanwezig in het commentaar;
- zijn versie van de feiten geven (met de mogelijkheid om bijkomende stukken neer te leggen);
- eventuele wijzigingen aangeven die sinds het opstellen van de beoordeling aan het product of de dienst zijn aangebracht.

De antwoorden worden weergegeven onder het betreffende advies. De consument ontvangt een e-mail om zich te informeren over elke relatieve booschap in verband met zijn advies, opgesteld door de vertegenwoordiger van het product of geëvalueerde dienst. De consument kan hierop antwoorden zonder de nota te wijzigen.

Deze uitwisselingen zullen zichtbaar zijn voor de internetgebruikers, tenzij de handelaar deze uitwisselingen verborgen houdt vanuit zijn back-office.

De handelaar zal eveneens geïnformeerd worden over de boodschappen die de consumenten over zijn producten en/of diensten nalaten.

Dergelijk proces biedt de handelaar de mogelijkheid om uitleg te vragen wanneer een nota en/of een commentaar hem ongerechtvaardigd blijkt en zich zo het recht voor te behouden een antwoord te ontvangen.

In geen enkel geval zal Echte Beoordelingen zich mengen in de relatie tussen de klant en de consument. Het is de taak van haar handelspartners om alle moeilijkheden die optreden met een consument ten gevolge van het verzamelen van een beoordeling door Echte Beoordelingen te laten beheren.

#### **4) Verlies van het recht om een advies voor de auteur in te dienen van een advies die na bemiddeling als illegaal of ongepast erkend wordt**

Bij de identificatie van een auteur die één of meerdere beoordelingen heeft gedeponereerd die als onrechtmatig of ongepast worden beschouwd na bemiddeling, zal Echte Beoordelingen een einde maken aan de mogelijkheid om een beoordeling te geven door deze consument en zal zij alle beoordelingen gelinkt aan deze laatste verwijderen.

#### **5) Juridische aard van de klantadviezen die door de consument worden uitgegeven**

Echte Beoordelingen anonimiseert de klantadviezen achttien (18) maanden na uitgifte.

De klantbeoordeling gegeven door de consument komt overeen met een getuigenis, steeds met betrekking tot een ervaring van meegemaakte consumptie en vloeit voort uit de pure informatie van de toekomstige consumenten.

Zo kunnen Echte Beoordelingen en haar handelspartners de inhoud van de klantbeoordelingen in de wereld en in welke media en welke ondersteuning dan ook vrij gebruiken, reproduceren, publiceren, beschikbaar maken en vertalen.

Gelijktijdig beschikt Echte Beoordelingen en haar handelspartners over het recht om het pseudoniem, gebruikt door de consument, te gebruiken in verband met de inhoud van de klantbeoordeling gedurende achttien (18) maanden.

Bovendien waarborgt Echte Beoordelingen aan haar klanten dat op elk ogenblik, tijdens de overeenkomst of op het einde van de overeenkomst, haar handelspartners al hun beoordelingen mogen recupereren.

## **7: Verplichtingen van de klant**

De klant moet vanaf zijn inschrijving deze Algemene Voorwaarden en alle andere Bijzondere Voorwaarden naleven.

De klant zal meer in het bijzonder gehouden zijn aan de verplichtingen die hierna beschreven worden.

### **A: Aanvaardingen van de evaluaties**

De klant moet elk type beoordeling die voortvloeit uit een bestelling, aanvaarden. Hij heeft de mogelijkheid om het te melden aan de bemiddelingsdienst en erop te antwoorden indien deze onterecht blijkt.

De klant mag in elk geval geen valse evaluaties geven via valse bestellingen, valse commentaren of andere manipulatie. Hij mag ook geen negatieve evaluaties verhinderen door de eigenschappen van de oplossing te verdraaien. In dit geval kan Echte Beoordelingen hem vervolgen naast de mogelijkheid om een einde te stellen aan zijn overeenkomst.

Er is een boete van toepassing van 100 euro per valse beoordeling, ongeacht de schadevergoeding die Echte Beoordelingen zou kunnen eisen ter compensatie van de schade.

### **B: Veiligheid van ID en van het wachtwoord**

De klant is verantwoordelijk voor het gebruik en de vertrouwelijkheid van zijn ID en van zijn wachtwoord. Hij moet ervoor zorgen dat enkel hij toegang heeft tot zijn persoonlijke account en kan, indien nodig, toestemming geven aan een andere persoon onder zijn verantwoordelijkheid om er toegang tot te hebben. Hij moet alle maatregelen en voorzorgen nemen die nuttig zijn om zich te beschermen tegen derden die er tijdelijk toegang tot hebben en elke ongewenste indringing in zijn back-office vermijden.

De klant moet onmiddellijk Echte Beoordelingen inlichten indien hij een beveiligingsprobleem vaststelt dat verbonden is aan de vrijwillige communicatie of aan de ontvreemding van zijn ID en zijn wachtwoord, opdat Echte Beoordelingen onmiddellijk alle geschikte maatregelen zou kunnen nemen met het oog op het herstellen van het beveiligingsprobleem.

Bij verlies of ontvreemding van een ID en een wachtwoord, zal een procedure gestart worden voor het toekennen van een nieuwe ID en een nieuw wachtwoord. Deze procedure is toegankelijk op onze internetsite in de rubriek 'Klant'.

De klant draagt zelf de gevolgen die zouden kunnen voortvloeien uit het gebruik van zijn ID en wachtwoord door derden die er kennis van zouden hebben gehad. In het bijzonder dient de klant te antwoorden op elke openbaarmaking en recuperatie van persoonsgegevens van consumenten uitgevoerd vanaf het persoonlijke account van de klant.

## **C: Toegang tot de site van de klant**

De klant is alleen verantwoordelijk van de toegang tot zijn internetsite. De klant dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen om de toegang tot diens website te garanderen, in het bijzonder afzien van betaling voor internetverbinding waar het zonder de toegang tot de diensten van Echte Beoordelingen niet mogelijk is.

## **D: Eigendom en gebruik van de adviezen**

### **1) Eigendomsrechten op de adviezen**

Echte Beoordelingen heeft de consumenten geïnformeerd dat bij het aanvaarden van de Algemene gebruiksvoorwaarden, consumenten ermee

instemmen dat de klant gratis beschikt over gebruiksrechten van de beoordelingen, in die zin dat de klant exclusieve eigenaar blijft van de beoordelingen die voortvloeien uit de diensten van Echte Beoordelingen.

De rechten die de consument - die een klantbeoordeling neerlegt - aan de klant laat, zijn: (a) een niet-exclusieve en gratis licentie voor gebruik, reproductie, publicatie, toegankelijk stellen, vertalen en aanpassen van deze inhoud voor de gehele wereld en in bepaalde media alsook bij eender welke partner (inbegrepen sublicenties en recht van derden); en (b) het recht het pseudoniem te gebruiken dat eventueel door de online consument is gebruikt bij het opstellen van zijn inhoud. Geen morele rechten kunnen worden overgedragen omwille van de impact van de AGV.

Ten slotte erkent de consument en stemt ermee in, door deze Algemene gebruiksvoorwaarden te accepteren, dat de gepubliceerde beoordelingen geen vertrouwelijk of privé-karakter bezitten.

De klant zal vrij zijn deze te gebruiken en in het bijzonder voor handelsdoeleinden, maar moet de consumenten daarvan op de hoogte stellen.

Echte Beoordelingen behoudt zich het recht voor eigenaar te worden van de klantbeoordelingen in het geval de klant de verplichtingen niet nakomt, in het bijzonder betalingsverplichtingen.

## **2) Gebruiksrechten van de adviezen door Echte Beoordelingen en haar partners**

De klant geeft het (gratis) recht aan Echte Beoordelingen om de beoordelingen te verspreiden via de kanalen van Echte Beoordelingen en partners (gebruikmakende van een sublicentie), in het bijzonder het recht tot publieke weergave, reproductie en verspreiding van de beoordelingen op en/of vanaf websites en apps van Echte Beoordelingen en haar partners (gebruikmakende van een sublicentie).

Deze rechten worden gratis verleend voor de duur van de commerciële relatie tussen de klant en Echte Beoordelingen en voor de gehele wereld.

## **E: Verplichting tot samenwerking**

De klant engageert zich Echte Beoordelingen onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke verandering van activiteit. De klant verplicht er zich bovendien toe elke anomalie betreffende het gebruik van de oplossing onverwijld te signaleren.

Over het algemeen engageert de klant zich tot samenwerking met Echte Beoordelingen om laatstgenoemde zonder vertraging te voorzien van alle informatie en documenten die Echte Beoordelingen vraagt en nodig acht voor het vervullen van haar functie.

De klant engageert zich eveneens tot het uit vrije wil communiceren van alle mogelijke informatie en documenten noodzakelijk voor de uitvoering van het huidige contract.

### **F: Opschorting of afschaffing van het persoonlijke account**

Echte Beoordelingen behoudt zich het recht voor alle prestaties op te schorten als de klant één van zijn verplichtingen niet nakomt, totdat het geschil in wederzijdse overeenstemming of via juridische weg is opgelost.

Echte Beoordelingen kan het account van de klant tijdelijk of definitief opheffen, alnaargelang de aard en ernst van de tekortkoming vanwege de klant.

Het is de klant expliciet verboden om vanaf het moment van opheffing van het account de diensten of functionaliteiten van onze oplossing te blijven gebruiken, met uitzondering van het weergeven van verzamelde beoordelingen. Het is de klant eveneens verboden de naam van Echte Beoordelingen te citeren of - op welke manier dan ook - afbeeldingen of visuele representaties van Echte Beoordelingen of haar resultaten, te gebruiken. Bij overtreding wordt de klant beboet met een strafbetaling van 100 euro per dag en per vastgestelde inbreuk.

### **G: Late betaling**

Het begin van het installeren van de oplossing van Echte Beoordelingen betekent het begin van de werking van Net Reviews, die de eerste factuur activeert.

Voor de abonnementen met maandelijkse betaling, zal de factuur elke maand bij ontvangst te betalen zijn, te laatste één (1) week na ontvangst.

Voor de abonnementen met jaarlijkse betaling, zal de factuur bij ontvangst te betalen zijn, te laatste één (1) week na ontvangst.

In geval van niet tijdig betalen van een factuur en conform de beschikkingen van artikelen L441-6 en D441-5 van het handelswetboek, wordt de klant geacht verhogingen te betalen tot een hoogte gelijk aan de interestvoet door de Europese Centrale Bank vastgesteld tijdens haar meest recente herfinanciering, te weten 10 procentpunten.

Er dient toegevoegd te worden dat de rentevoet van de ECB gedurende het eerste semester van het jaar degene zal zijn zoals vastgesteld op 1 januari van datzelfde jaar, en voor het tweede semester degene vastgesteld op 1 juli van datzelfde jaar.

De voornoemde boetes zijn toepasbaar vanaf de eerstvolgende dag volgend op de vervaldatum van de factuur. Het artikel L. 441-6 van het handelswetboek preciseert zelfs dat "boetes op achterstallige betaling opvorderbaar zijn zonder dat een herinnering nodig is".

Daarenboven kan een forfaitaire schadevergoeding voor gemaakte kosten, ter hoogte van 40 euro, door Echte Beoordelingen in haar hoedanigheid van crediteur worden opgeëist.

## **H: Eerbiediging van de kwaliteit van de consument**

Door het accepteren van onze Algemene Voorwaarden worden de internetgebruikers die een beoordeling neerleggen, erover geïnformeerd dat zij aan bepaalde cumulatieve vereisten moeten voldoen om een beoordeling neer te leggen, namelijk:

- een fysiek persoon te zijn;
- zich niet in een situatie van belangenconflicten te bevinden;
- persoonlijk de ervaring gehad hebben met de consumptie van het product of de dienst waarop hij zijn advies uitbrengt.

Voor de goede uitvoering van het contract moet de klant ervoor zorgen dat aan deze voorwaarden wordt voldaan.

Er dient opgemerkt te worden dat Echte Beoordelingen met de consument opnieuw contact kan opnemen voor verificatiedoeleinden van de onderhavige voorwaarden.

## **8: Intellectueel eigendom**

### **A: Rechten van Echte Beoordelingen**

Echte Beoordelingen garandeert over alle intellectuele eigendomsrechten te beschikken om de oplossing, de widgets en het merk 'Echte Beoordelingen' ter beschikking te stellen. Hierdoor kan het bedrijf garanderen dat de door het bedrijf geleverde prestaties geen vervalsing zijn van eerder werk van welke aard ook.

Zodoende kan Echte Beoordelingen de klant vrijwaren van elke vervolging wegens vervalsing waar deze door een derde partij van wordt aangeklaagd wegens inbreuk op intellectueel eigendom door Echte Beoordelingen geleverde prestatie of door de widgets, het merk 'Echte Beoordelingen' of de aan de klant beschikbaar gestelde software-oplossing.

Er wordt aan herinnerd dat Echte Beoordelingen de klant de software-oplossing uitsluitend beschikbaar stelt ten dienste van het onderhavige contract en volgens de strikte voorwaarden daarvan. Ditzelfde geldt voor de ontwerpen en het merk 'Echte Beoordelingen'. Het ter beschikking stellen daarvan mag niet worden opgevat als er afstand van doen ten behoeve van de klant in de zin van de wet op het intellectuele eigendom of van gelijk welke andere wet betreffende intellectueel eigendom. Het accepteren van het aanbod geeft de klant geen enkel intellectueel eigendomsrecht op de software-oplossing, de afbeeldingen en het merk die het volledige en exclusieve eigendom blijven van Echte Beoordelingen. De klant verplicht zich er toe de rechten van 'Echte Beoordelingen' te respecteren.

### **B: Gebruiksvoorwaarden van de oplossing en verbodsbepalingen**

De klant verbiedt uitdrukkelijk in te grijpen of een derde partij bij de oplossing te betrekken.



De klant verplicht zich er toe de informatie over de ter beschikking gestelde software-oplossing slechts voor diens eigen gebruik en uitsluitend voor de in het onderhavige contract opgenomen doeleinden, te gebruiken, hetgeen formeel de mogelijkheid uitsluit om:

- permanent of tijdelijk de ter beschikking gestelde software-oplossing te reproduceren, geheel of gedeeltelijk, door welke middelen en in welke vorm dan ook, hieronder begrepen het laden, tonen, uitvoeren of opslaan van het programma;
- de software-oplossing te vertalen, aan te passen, te bewerken, te wijzigen, te exporteren of met andere software-toepassingen samen te voegen;
- een enige kopie van alles of van een deel van de software-oplossing te maken;
- de software-oplossing geheel of gedeeltelijk in het bijzonder te decompileren, te wijzigen, aan te passen met name door deze te vertalen of te bewerken en meer in het algemeen, te wijzigen.

De klant verplicht zich er toe in het bijzonder om door middel van de oplossing slechts informatie en gegevens te verwerken, verspreiden, downloaden of overdragen waarop geen enkel recht van intellectueel of industrieel eigendom rust of waarop enig ander verbod rust en waar geen strafrechtelijke vervolging voor kan volgen.

De klant verplicht zich er toe om via de oplossing geen inhoud te verspreiden die virussen of een andere code, map of programma bevat, bedoeld om enig programma, computer of communicatiemiddel te onderbreken, vernielen of de functionaliteit ervan te beperken, waarbij deze opsomming niet als uitputtend mag worden opgevat.

De klant verplicht zich er tevens toe om de oplossing of producten die daarmee kunnen concurreren, niet te ontwikkelen of te verkopen, gedurende de gehele duur van het contract en gedurende een periode van drie kalenderjaren volgend op het beëindigen van dit contract.

## **9: Verwerking van persoonsgegevens**

In het bijzonder met betrekking tot de kwesties die verband houden met de vertrouwelijkheid en bescherming van persoonsgegevens, zijn de partijen van plan onder de voorwaarden van deze clausule te bepalen:

- de voorwaarden, de middelen en de doeleinden waarin Echte Beoordelingen voor rekening van de klant de operaties van behandeling van de hierna gedefinieerde persoonsgegevens uitvoert (A);

- de voorwaarden, de middelen en de doeleinden waarin Echte Beoordelingen de operaties van behandeling van de persoonsgegevens van de consumenten van de klant uitvoert (B).

In ieder geval verplicht Echte Beoordelingen zich er toe de geldende toepasselijke regeling om de behandeling van persoonsgegevens en, in het bijzonder, de verordening (EG) 2016/679 van het Europees Parlement en van de Raad van 27 april 2016 (AVG), te respecteren.

## **A: Verwerking van persoonsgegevens van de consumenten**

### **1) Omschrijving van de behandeling**

Opdat de oplossing, die het onderwerp van het onderhavige contract is, kan functioneren en met name de beoordelingen van consumenten kunnen worden verzameld in overeenstemming met de norm AFNOR NF Z 74-501 en op internet zichtbaar kan zijn, moet de klant noodzakelijkerwijs bepaalde persoonsgegevens van consumenten verzamelen.

Uitsluitend nadat het bedrijf Echte Beoordelingen de hiervoor genoemde databank met consumentengegevens heeft ontvangen, kan het bedrijf volgens de onder artikel 6 genoemde definities de beoordelingen over de kwaliteit van de producten en/of diensten van de klant verzamelen.

Daarom moet de klant aan Echte Beoordelingen voor elke consument de volgende persoonsgegevens leveren:

- Achternaam;
- Voornaam;
- E-mailadres;
- Datum en referentie van de bestelling;
- Datum en plaats van aankoop (in geval van aankoop in een winkel);
- Naam en interne en internationale referenties (GTIN/ISDNF) van het bestelde product.

Tijdens het indienen van een beoordeling en vervolgens in voorkomende gevallen tijdens het bemiddelen en voor het functioneren van de module 'Vragen/Antwoorden' verzamelt Echte Beoordelingen voor rekening van de klant de volgende aanvullende gegevens:

- De opmerkingen die door de consument aan zijn consumptie-ervaring toegewezen worden;
- Zijn commentaren en opmerkingen over zijn consumptie-ervaring;
- De datum en het uur van indiening van het advies;
- De reactie(s) van de consument op de commentaren van de handelspartner met betrekking tot een advies;
- De reactie(s) van de consument op de vragen, die door internetgebruikers op de site van de klant gesteld worden;

De publiekelijk toegankelijke gegevens van de consument door het publiceren van een beoordeling of door het beantwoorden van een vraag van een bezoeker van de site, zijn beperkt tot de volgende gegevens:

- Voornaam;
- Eerste letter van de naam;
- Opmerkingen en commentaar;
- Datum en uur van indiening van het advies;
- Datum van de bestelling of de aankoop;
- Aangekocht product;
- Plaats van aankoop (in geval van aankoop in een winkel);
- De opmerkingen die door de consument toegewezen worden;
- De opmerkingen en commentaren van de consument;
- De datum en het uur van indiening van het advies;
- Het of de eventuele antwoorden van de consument op de opmerking(en) van de klant betreffende een advies;
- Het of de eventuele antwoorden van de consument op de vragen, die door internetgebruikers op de site van de klant gesteld worden;
- Alle niet-bindende bijkomende persoonlijke gegevens, die de klant gekozen heeft te leveren.

De doeleinden van deze behandeling, die de klant onder zijn verantwoordelijkheid bepaalt, zijn de volgende:

- Toegang en gebruik van de oplossing;

- Beheer van de werking en optimalisering van de oplossing en diensten;
- Verzamelen en publiceren van de klantadviezen op de website en op zoekmachines, in het bijzonder Google;
- Vestiging van het attest van Echte Beoordelingen;
- Verificatie, identificatie en authenticatie van de overgedragen gegevens en in het bijzonder de verificatie van de echtheid van het advies;
- Naleving van de dienst voor het verzamelen van adviezen met de norm AFNOR NF Z 74-501 met betrekking tot de online klantadviezen, tot het verzamelproces en tot de matiging en restitutie;
- Uitvoering van het bemiddelingsproces in overeenstemming met de norm AFNOR NF Z 74-501 en onder de voorwaarden, gedefinieerd in artikel 6 van deze voorwaarden;
- Levering van een ondersteuningsdienst;
- Uitvoering van de AGV en AVL;
- Analyse van de gegevens, audit en identificatie van de gebruikstrends;
- Verwezenlijking van mark- en statistische analyses;
- Controle en voorkoming van fraudes, malware en beheer van de veiligheidsincidenten;
- Ontwikkeling van nieuwe producten en diensten;
- De uitoefening van alle middelen ter vermindering van onze risico's op mogelijke verliezen in het bijzonder ten gevolge van illegale online praktijken op onze website;
- Bescherming van de rechten, van de veiligheid en/of van de eigendom van de vennootschap Echte Beoordelingen en/of deze van de klant, van de consumenten of van derden.
- Respect voor de verschillende wettelijke verplichtingen, waarvan de partijen object zijn en in het bijzonder:
  - Het decreet met nummer 2017-1436 van 29 september 2017 met betrekking tot verplichte informatieverstrekking over online adviezen van consumenten;
  - De wet met nummer 2016-1321 van 7 oktober 2016 voor een Digitale Republiek;
  - De Europese verordening met nummer 2016/679 van 27 april 2016, namelijk de algemene verordening aangaande de gegevensbescherming (AVGB);
  - EU-richtlijn 2005/29 van het Europees Parlement en van de Raad van 11 mei 2005 met betrekking tot misleidende commerciële activiteiten van bedrijven binnen de interne markt, als aanvulling

op richtlijn 84/450/CEE van de Raad en de richtlijnen 97/7CE, 98/27/CE en 2002/65/CE;

- o Wet van 6 augustus 2004 met nummer 2004-801 met betrekking tot de bescherming van fysieke personen en de omgang met hun persoonsgegevens, aanpassing van de wet van 6 januari 1978 met nummer 78-17 met betrekking tot informatie over gegevensbestanden en persoonlijke rechten.

Afhankelijk van de specifieke behoeften van de klant, kunnen andere categorieën persoonsgegevens, zoals leeftijd, telefoonnummer en consumptiegewoonten van de consument, eventueel worden behandeld door Echte Beoordelingen, dan wel openbaar toegankelijk worden door publicatie van het advies.

Deze aanvullende persoonsgegevens moeten worden vermeld in de hierbij horende bijlage, die daarnaast ook de specifieke doeleinden van hun verzameling en verwerking moet toelichten.

Echte Beoordelingen kan ook andere gegevens, waarvan de consument er uitdrukkelijk voor gekozen heeft om ze aan hem door te geven op het moment van het indienen van het advies, verwerken.

## **2) Verplichting van de klant**

Er dient aan herinnerd te worden dat de klant, op eigen verantwoordelijkheid, de gegevenscategorieën bepaalt, evenals de middelen en doeleinden van de verwerking die het object vormt van dit contract.

De klant handelt aldus als '*verantwoordelijke voor de behandeling*' in de zin van de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees parlement en de Raad van 27 april 2016 (RGPD).

De klant moet op elk moment en na opvragen door het bedrijf Echte Beoordelingen de toestemming van de consument kunnen aantonen.

De klant blijft als enige verantwoordelijk tegenover de consument voor elke gebrek aan informatie, onjuistheid, fout of omissie met betrekking tot diens gegevens.

De klant verplicht zich om:

- voorafgaand aan en gedurende de gehele duur van de verwerking, de wetten en voorschriften die van toepassing zijn op de bescherming van persoonsgegevens, en in het bijzonder de AVGB, te respecteren;
- de consumenten te informeren en vóór elke bestelling hun toestemming te verkrijgen voor de behandeling, waarvan dit contract het object vormt, en in het bijzonder voor het delen van bepaalde van hun gegevens met Echte Beoordelingen;
- consumentengegevens alleen te verwerken voor de eerder uiteengezette doeleinden en in overeenstemming met deze voorwaarden;
- nieuwe instructies met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens schriftelijk te documenteren;
- de juistheid en authenticiteit van de gecommuniceerde gegevens, evenals hun vertrouwelijkheid, te garanderen;
- de gegevens alleen voor de periode die strikt noodzakelijk is voor de hierboven vermelde doeleinden, namelijk achttien (18) maanden, te bewaren;
- ervoor te zorgen dat personen die gemachtigd zijn om de gegevens te verwerken, zich ertoe verbinden de vertrouwelijkheid te respecteren, of dat ze onderworpen zijn aan een geheimhoudingsplicht;
- organisatorische, technische, softwarematige en fysieke maatregelen te treffen om de gegevens te beschermen tegen wijzigingen, vernietiging en ongeoorloofde toegang;
- consumenten de doeltreffendheid te garanderen van de uitoefening van al hun rechten die zij hebben op grond van de AVGB;
- Echte Beoordelingen op de hoogte te brengen van elke inbreuk op de persoonsgegevens binnen een termijn van maximaal 48 uur na kennisname;
- samen te werken met Echte Beoordelingen in overeenstemming met deze voorwaarden, in het bijzonder voor de eventuele realisatie van impactanalyses met betrekking tot gegevensbescherming of in geval van controle door het CNIL;
- Echte Beoordelingen te vrijwaren en beschutten tegen elke actie en/of veroordeling, in het bijzonder van de CNIL, als gevolg van een relatieve inbreuk op de gegevensbescherming.

Echte Beoordelingen behoudt zich het recht voor, zonder dat de klant zijn verantwoordelijkheid zou kunnen doen gelden, om door de klant verstrekte instructies, die een inbreuk zouden vormen op de geldende regelgeving en in het bijzonder op de AVGB, niet uit te voeren.

Wanneer een consument een van zijn rechten bij de klant uitoefent, moet deze laatste binnen een termijn van 48 uur Echte Beoordelingen hierover informeren.

### **3) Verplichting van Echte Beoordelingen**

Er wordt aan herinnerd dat het bedrijf Echte Beoordelingen optreedt als '*onderaannemer*' van de klant in de zin van artikel 28 van de Europese verordening met nummer 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 (AVGB), in die zin dat het bevoegd is om de persoonsgegevens van consumenten namens en volgens de instructies van de klant te verwerken.

In dit kader verbindt Echte Beoordelingen zich tot:

- het respecteren, voor en gedurende de gehele verwerkingsperiode, van de wetten en voorschriften die van toepassing zijn op de bescherming van persoonsgegevens, en met name de AVGB;
- het informeren van de consumenten, nogmaals vóór de indiening van elk advies, over de behandeling die onder deze voorwaarden valt;
- het uitsluitend verwerken van de consumentengegevens voor de hierboven uiteengezette doeleinden;
- het verwerken van de gegevens in overeenstemming met de instructies van de klant, en in het bijzonder op basis van de bepalingen van deze voorwaarden;
- het garanderen van de vertrouwelijkheid van de gegevens, met uitzondering van de informatie waarvoor de consumenten hebben beslist om ze openbaar te maken, meer bepaald door het publiceren van een advies;
- het enkel bewaren van de gegevens voor de periode die strikt noodzakelijk is voor de eerder beschreven doelen, en in het bijzonder om Echte Beoordelingen in staat te stellen om te voldoen aan de norm AFNOR NF Z 74-501, meer bepaald achttien (18) maanden;
- erover te waken dat de personen die gemachtigd zijn om de gegevens te verwerken, zich ertoe verbinden de vertrouwelijkheid te respecteren, of onderworpen zijn aan een geheimhoudingsplicht;

- organisatorische, technische, softwarematige en fysieke maatregelen te treffen om de gegevens te beschermen tegen wijzigingen, vernietiging en ongeoorloofde toegang;
- het garanderen aan consumenten van alle rechten waar zij zich onder de AVGB op kunnen beroepen: recht op toegang, rectificatie, verwijdering, verzet, recht op beperking van behandeling, recht op overdraagbaarheid van gegevens.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat wanneer een consument één van zijn rechten uitoefent bij het bedrijf Echte Beoordelingen, deze laatste de klant binnen 48 uur moet informeren.

- de klant over eventuele inbreuken op persoonsgegevens informeren binnen een termijn van maximaal 48 uur na kennisname.

#### **4) Onderaanneming**

Rekening houdend met de technische beperkingen met betrekking tot de werking van de oplossing en teneinde, in het belang van de klant, de zichtbaarheid van de adviezen te vergroten, geeft de klant Echte Beoordelingen toestemming om een beroep te doen op de onderaannemer en partners waarvan de lijst en contactgegevens als bijlage bij hun contract zijn gevoegd.

Echte Beoordelingen kan ook een beroep doen op eender welke andere onderaannemer of partner van zijn keuze mits voorafgaande kennisgeving aan de klant, die een termijn van 8 dagen heeft om bezwaren in te dienen.

Echte Beoordelingen zorgt ervoor dat al zijn onderaannemers of partners de verplichtingen en instructies van de klant zoals beschreven in deze voorwaarden, respecteren, en dat voldoende waarborgen voor de implementatie van technische en organisatorische maatregelen geboden worden, zodat de behandeling voldoet aan de vereisten van de van toepassing zijnde regelgeving en met name van de AVGB.

#### **B: Verwerking van de persoonsgegevens van de klant**

In het kader van de uitvoering van deze voorwaarden, mag Echte Beoordelingen bepaalde klantgegevens verzamelen die betrekking hebben op de



verantwoordelijke binnen het bedrijf, en iedere persoon met toegang tot de oplossing.

De grondbeginselen, methoden en doeleinden met betrekking tot deze verzameling en verwerking worden gedefinieerd volgens de regels van het geheimhoudingsbeleid van Echte Beoordelingen.

## **10: Klacht - informatieaanvraag**

Echte Beoordelingen zal zijn uiterste best doen om op elke klacht te antwoorden en het geschil op te lossen.

Alle vragen of aanvragen kunnen naar het volgende adres worden gestuurd: [contact@avis-verifies.com](mailto:contact@avis-verifies.com) of met de post naar het adres:

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

## **11: Toepasselijke wetgeving en bevoegde rechtbank**

Deze voorwaarden zijn onderworpen aan de Franse wetgeving. Elk geschil met betrekking op de interpretatie, de uitvoering of de rechtsgeldigheid van de CGU's zal onderworpen worden aan de bevoegdheid van de Handelsrechtbank van Marseille.

*Versie 3.2 van 08/10/2018*