

# Algemene gebruiksvoorwaarden

## I: Draagwijdte van de Algemene gebruiksvoorwaarden

De vennootschap NET REVIEWS, houder van de domeinnaam [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com) hecht groot belang aan problematieken die met de eerbiediging en de bescherming van het privé-leven op internet te maken hebben.

NET REVIEWS handelt op die manier als betrouwbare derde partij, om enerzijds geverifieerde klantadviezen naar aanleiding van een klantervaring te verzamelen en te publiceren; en 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 overeenkomstig de geldende wetgeving, dat we de consumenten en de internauten van de voorwaarden voor het gebruik van onze diensten en van onze internetsite willen informeren.

## II: Plan van de Algemene gebruiksvoorwaarden

[1: Definities](#)

[2: Juridische kennisgevingen](#)

[3: Voorwerp van de Algemene gebruiksvoorwaarden](#)

[4: Aanvaarding van de Algemene gebruiksvoorwaarden](#)

[5: Werking van de emissie van een advies](#)

[A: Voorwaarden betreffende de emissie van een advies](#)

[B: Bemiddelingsproces](#)

[C: Publicatie en restitutie van adviezen](#)

[6: Verwerking van persoonsgegevens](#)

[7: Intellectueel eigendom](#)

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

## III: Inhoud van de Algemene gebruiksvoorwaarden

### 1: Definitie

In de tekst van deze algemene gebruiksvoorwaarden 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 :** S.A.S NET REVIEWS, in het RCS van Marseille onder nummer 750 882 375 ingeschreven, met een maatschappelijk kapitaal van 537.480 euro, met hoofdkantoor in SAS NET REVIEWS 18-20 Avenue Robert Schuman CS 40494 13002 Marseille; houder van de domeinnaam [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com) en leverancier van de informatica-oplossing voor het werven 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.

❖ **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 handelspartner 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 merkadviezen of van de productadviezen weergeven.

## 2: Wettelijke kennisgevingen

De Site [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com) is uitgegeven door de S.A.S NET REVIEWS, Vereenvoudigde naamloze vennootschap op aandelen, met een maatschappelijk kapitaal van 537.480 euro, in het RCS van Marseille onder nummer 750 882 375 ingeschreven, met hoofdkantoor in SAS NET REVIEWS 18-20 Avenue Robert Schuman CS 40494 13002 Marseille en met BTW-identificatienummer FR 35 750882375.

De vennootschap NET REVIEWS op die manier voorgesteld is verantwoordelijk voor de behandeling van de persoonsgegevens.

De activiteiten van de vennootschap NET REVIEWS werden onderworpen aan twee verklaringen CNIL (Nationale Commissie voor Informatica en Vrijheid) nummer 1581495 en nummer 1581528.

De hoofdredacteur van de website [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com) is Tom BRAMI.

De hostserver van de website [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com) is de vennootschap OVH.

Iedere persoon kan lid worden van de vennootschap S.A.S NET REVIEWS op de volgende nummers: 04.13.25.81.70 of +334.13.25.81.70.

Er is ook een e-mailadres ter beschikking gesteld voor contact: [contact@avis-verifies.com](mailto:contact@avis-verifies.com).

### **3: Onderwerp van de Algemene gebruiksvoorwaarden**

Het doel van deze Algemene gebruiksvoorwaarden (AGV) is om de voorwaarden te definiëren waaronder NET REVIEWS klantadviezen verzamelt, evenals de voorwaarden voor de verwerking van persoonsgegevens van elke internetgebruiker die een verbinding maakt met de website [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com).

Deze verzameling gegevens en het gebruik dat ervan wordt gemaakt, vallen binnen het kader van de geldende wetgeving en in het bijzonder de wetten nr. 2004-575 van 21 juni 2004 voor het vertrouwen in de digitale economie en nr. 78-17 van 6 januari 1978 met betrekking tot de informatica, bestanden en vrijheden zoals gewijzigd door wet nr. 2018-493 van 20 juni 2018 en de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016, namelijk de Algemene Voorschriften over Gegevensbescherming (AVGB).

### **4: Aanvaarding van de Algemene gebruiksvoorwaarden**

Elke persoon wordt erop gewezen dat toegang tot de website [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com), de raadpleging en het gebruik ervan, onderworpen zijn aan de onvoorwaardelijke acceptatie van deze Algemene gebruiksvoorwaarden.

Door deze te gebruiken, manifesteert de internetgebruiker deze volledige acceptatie, zonder voorbehoud of wijziging van welke aard dan ook.

Op dezelfde manier wordt de internetgebruiker erop gewezen dat hij door het uitbrengen van een klantadvies erkent deze algemene voorwaarden te hebben gelezen en ze zonder voorbehoud volledig heeft aanvaard.

## **5: Werking van de emissie van een advies**

### **A: Voorwaarden betreffende de emissie van een advies**

De oplossing van Echte Beoordelingen is gebaseerd op het werven van een advies na bestelling. De adviesverzoeken zijn daarom gekoppeld aan een consumentenervaring en worden verzonden naar een duidelijk geïdentificeerde consument. Er wordt aan herinnerd dat Echte Beoordelingen optreedt als een vertrouwde derde partij.

Elk gegeven advies moet noodzakelijkerwijs betrekking hebben op een consumptie-ervaring die door de auteur van dit advies beleefd werd en deze laatste moet bereikbaar zijn. Ook moeten de consumenten die een advies neerleggen, noodzakelijk de volgende voorwaarden respecteren:

- 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.

De consument garandeert de juistheid en de echtheid van zijn advies. Het is verboden ongepaste uitspraken of uitspraken die in strijd zijn met de wet en de normaal, te doen.

De consument kan opnieuw worden gecontacteerd voor verificatiedoeleinden. Echte Beoordelingen heeft de elementen die het mogelijk maken om de consument te identificeren en te getuigen van zijn consumptiehandeling. De identificatie kan gebeuren per e-mail, telefoon of elk ander middel die de mogelijkheid geeft in contact te komen met de consument.

De consument garandeert voor dit doel de nauwkeurigheid en authenticiteit van de persoonsgegevens die hij doorgeeft.

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.

Er wordt door Echte Beoordelingen geen enkele tegenprestatie geleverd in ruil voor de indiening van de klantadviezen.

## **B: Bemiddelingsproces**

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

De beniddeling is een proces voorafgaand aan de publicatie van een advies die erop gericht is 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.

De bemiddeling is aldus gericht op het verifiëren van deze conformiteit om genoemde inhoud te publiceren, te weigeren of te verwijderen.

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

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

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

De bemiddeling gaat gepaard met een recht van antwoord van de handelspartner, beschreven [hieronder](#) waardoor hij het probleem met zijn klant kan behandelen vóór de publicatie van zijn advies.

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

De bemiddeling wordt uitgevoerd door computerhulpmiddelen en/of individuen die in het algemeen 'bemiddelaars' worden genoemd.

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

- de taal waarin het advies is opgesteld, volledig meester zijn. Deze controle moet objectief zijn gevalideerd vóór de positionering, equivalent aan een 'controle'-niveau van het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Talen (niveau 2 van het GERT);
- 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.

### Afwijzingsredenen van de consumentensite-adviezen

- 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 Consumentenproductadviezen

- 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.

## **C: Publicatie en restitutie van de adviezen**

### **1) Restitutie van de klantadviezen**

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:  $\text{gemiddelde score} = (\text{som van de gepubliceerde beoordelingen} / \text{totaal aantal gepubliceerde beoordelingen})$ .

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

## **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 verbindt zich ertoe om de persoonsgegevens van consumenten die via hun oplossing een klantadvies geven niet voor onbepaalde tijd te bewaren.

Voor dit doel anonimiseert Echte Beoordelingen de klantadviezen achttien (18) maanden na uitgifte. Door deze algemene voorwaarden te accepteren, gaat de consument akkoord met deze maatregel om zijn persoonsgegevens te beschermen.

Als zodanig erkent de consument dat in deze hoedanigheid, wanneer een klantadvies wordt uitgegeven, de enige intentie ervan is om een geleefd consumptiegebruik accuraat te beschrijven. De consument die zijn advies geeft via de oplossing van Echte Beoordelingen is dus niet van plan een intellectueel werk dat door het auteursrecht wordt beschermd, te creëren. De consument is er zich van bewust dat het morele recht van de auteur niet van toepassing zou kunnen zijn omdat het, in zijn belang, achttien (18) maanden na de uitgifte van het advies, anonimiteit verleent van zijn advies.

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.

Ten slotte erkent de consument, door deze Algemene gebruiksvoorwaarden te accepteren, en stemt ermee in dat de bekend te maken adviezen niet vertrouwelijk of privé zijn.

## **6) Commerciële samenwerkingsverbanden**

Echte Beoordelingen heeft een samenwerkingsverband met Google afgesloten. Hiermee kan automatisch de beoordeling van de handelspartner weergegeven worden naast de URL-link van zijn website wanneer dit een Adwords-campagne is, als deze een gemiddelde beoordeling heeft bereikt met een minimum van 3,5 op 5.

Over het algemeen behoudt Echte Beoordelingen de mogelijkheid om overeenkomsten te sluiten met commerciële bedrijven, waaronder zoekmachines zoals Google of Bing, om de klantadviezen weer te geven of om het attest van Echte Beoordelingen te indexeren. De adviezen moeten altijd in anonieme vorm ingediend worden.

De consument wordt er uitdrukkelijk van op de hoogte gebracht dat alleen de partners de invoeging van de evaluatie van de productvertegenwoordiger, inclusief de sterren en het aantal verzamelde adviezen, bepalen en controleren.

Echte Beoordelingen kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de voorwaarden en termijnen met betrekking tot het weergeven van de klantadviezen en meer in het bijzonder in het geval van een weergavefout of een slechte weergave; de partners hebben hun eigen weergaveregels.

Echte Beoordelingen is enkel verplicht om de correcte transmissie van de adviezen, commentaren en opmerkingen die door zijn oplossing ingezameld worden, te verzekeren.

## **6: Verwerking van persoonsgegevens**



Het bedrijf Echte Beoordelingen is altijd bijzonder bezorgd geweest over problemen met betrekking tot de vertrouwelijkheid en de bescherming van persoonsgegevens van haar gebruikers en haar klanten.

Echte beoordelingen treedt op als een vertrouwde derde partij om klantadviezen met betrekking tot een consumentenervaring te verzamelen en te verspreiden, en ten tweede om de overeenstemming van de verzamelde inhoud met de Franse wetgeving en de norm AFNOR NF Z 74-501 te waarborgen; wij verbinden er ons toe die te respecteren om de betrouwbaarheid van de gepubliceerde klantadviezen te behouden.

Echte Beoordelingen zorgt dus voor een optimale bescherming van de persoonsgegevens, in overeenstemming met de geldende Europese en Franse regelgeving voor de bescherming van de betreffende gegevens.

Sinds 25 mei 2018 geldt de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016) om de Europese burgers controle te geven over hun persoonsgegevens.

De consumenten profiteren vooral van nieuwe rechten en kunnen deze uitoefenen door een e-mail te sturen naar het e-mailadres [compliance@avis-verifies.com](mailto:compliance@avis-verifies.com).

Voor meer informatie nodigen we u uit om ons **Privacybeleid** te raadplegen.

## 7: Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de structuur en inhoud van de website [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com) zoals afbeeldingen, geluiden, video's, foto's, logo's, merken, grafische elementen, teksten, visuele zaken, hulpmiddelen, software, documenten, gegevens, enz., zijn het exclusieve eigendom van NET REVIEWS.

Al deze rechten worden gratis verstrekt voor de gebruikers van de website [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com) maar enkel in het kader van een normaal gebruik van de website in overeenstemming met praktijken en gebruiken met betrekking tot het internet.

Het is elke gebruiker verboden kopieën te maken, wijzigingen aan te brengen, te reproduceren, te publiceren, afgeleide werken te maken of de intellectuele

eigendomsrechten hierboven beschreven op welke manier dan ook te gebruiken zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van NET REVIEWS, of dit gebruik nu voor commerciële doeleinden is of niet.

Oneigenlijk gebruik van deze rechten zal resulteren in inbreuk op het auteursrecht en zal het strafbare feit van namaak inhouden. Op deze manier kan de burgerlijke en strafrechtelijke verantwoordelijkheid van de gebruiker worden aangegaan.

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

Deze Algemene gebruiksvoorwaarden zijn onderworpen aan de Franse wetgeving. Elk geschil met betrekking tot de interpretatie, uitvoering of geldigheid van dit contract valt onder de exclusieve jurisdictie van de handelsrechtbank van Marseille.

*Versie 3.3 van 05/10/2018*