



# Condizioni d'uso

## 1. Definizioni

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

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

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

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

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

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

Certificato Recensioni-Verificate : pagina Web indicizzata da Google, propria ad ogni Cliente, sulla quale viene visualizzato l'insieme delle opinioni dei clienti, raccolte dall'intermediario della Soluzione. Questa pagina è accessibile facendo clic sul widget o cliccando sull' URL della stessa pagina referenziata da Google

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

Dati personali : dati che ai sensi della legge Informatica e Libertà del 6 gennaio 1978 (modificata dal decreto del 4 novembre 1991 e dalla legge del 6 agosto 2004 che recepisce la

direttiva 95/46/CE) consentono di designare o identificare, direttamente o indirettamente, una persona fisica

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

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

Prodotto : Bene o prestazione venduta da un professionista

Servizio E-Commerce : offerta di beni o servizi a distanza tramite Internet, gratuito o a pagamento

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

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

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

## **2. Oggetto del contratto**

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

Recensioni Verificate propone, a tale scopo, offerte differenti in base ai bisogni dei suoi Clienti.

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

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

## **3. Decorrenza e durata del contratto**

Per beneficiare della Soluzione, il Cliente deve compilare un modulo d'iscrizione disponibile sul sito <http://www.recensioni-verificate.com>. Per convalidare l'iscrizione, il cliente deve fornire tutti i dati richiesti, che dovranno essere veritieri ed esatti. Qualsiasi modifica dei dati forniti deve essere immediatamente segnalata a Recensioni-Verificate.

Con la richiesta di registrazione, il Cliente dichiara di aver letto le condizioni generali del contratto e di accettarle senza riserva nella loro integralità. La sua iscrizione comporta la piena e totale adesione a queste ultime.

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

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

Il contratto entrerà in vigore a decorrere dall'iscrizione del Cliente sul Sito.

L'offerta potrà essere sottoscritta per una durata determinata o indeterminata.

Nel primo caso, il Cliente potrà mettersi fine in qualunque momento, dandone notifica a Recensioni Verificate a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Qualsiasi somma già prelevata da Recensioni Verificate come pagamento dell'offerta sottoscritta dal Cliente resterà di proprietà di Recensioni Verificate.

Se il contratto è sottoscritto con una durata determinata, questa sarà specificata nell'offerta. Il contratto si rinnoverà tacitamente per la stessa durata, salvo disdetta ad opera di una delle due parti che dovrà avvenire a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno e con preavviso di 30 giorni di calendario.

In mancanza di condizioni specifiche stabilite tra le Parti che prevedano una durata limitata, il contratto sarà stipulato con una durata indeterminata.

In ogni caso, ogni parte avrà la facoltà di disdire unilateralmente e in qualunque momento il contratto in caso di grave violazione dell'altra parte di uno qualsiasi degli obblighi ad essa imposti, successivamente all'invio, a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, di formale ingiunzione rimasta senza effetto.

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

#### **4. Prestazioni di Recensioni-Verificate**

##### 4.1. Installazione della soluzione

La Soluzione può essere installata in vari modi:

- Attraverso i moduli sviluppati da Recensioni-Verificate specifici alla maggior parte delle soluzioni E-commerce (Prestashop, Magento, StoreFactory- Questo elenco non è da considerarsi esaustivo) ;

- Attraverso un'applicazione denominata "API" completa, che consente una perfetta integrazione della Soluzione al sistema informatico del Cliente.

Spetta al Cliente sotto la sua piena responsabilità di procedere all'installazione della Soluzione. Recensioni-Verificate propone un supporto per facilitarne l'integrazione. A tal fine, mette a disposizione sul suo sito internet un documento esplicativo oltre al team di tecnici atti a rispondere alle domande del Cliente e/o intervenire in remoto sul suo computer per installare il modulo o le API nel suo sistema.

Il Cliente rimane, in ogni caso, l'unico responsabile di eventuali malfunzionamenti della Soluzione risultante da una scorretta installazione. Sarà ugualmente responsabile nel caso la soluzione non fosse da lui installata, disinstallata o non utilizzata .

In caso di mancato utilizzo, le fatture emesse da Recensioni Verificate (Net Reviews) saranno comunque dovute.

#### 4.2. Fornitura del Sistema

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

La Soluzione comprende diverse funzionalità e servizi ad essa associati:

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

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

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

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

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

In generale, Recensioni Verificate si riserva la possibilità di concludere accordi con altre società commerciali, in particolare con motori di ricerca come Google o Bing, per mostrare le Opinioni dei Consumatori o per indicizzare la loro Attestazione Recensioni Verificate, nel rispetto di alcune condizioni che il cliente si impegna ad accettare.

Il cliente è espressamente informato del fatto che i collaboratori decidono e controllano in modo esclusivo l'inserimento della sua valutazione, comprese le stelline e il numero di opinioni raccolte. Soltanto a titolo indicativo, si precisa che essa sarà visibile per un periodo

che va in media dalle 2 alle 4 settimane. In nessun caso, Recensioni Verificate sarà da ritenersi responsabile delle condizioni e dei ritardi relativi alla pubblicazione delle valutazioni del Cliente fatte dai suoi collaboratori.

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

Il Cliente ha anche la possibilità di sottoporre i propri Consumatori a sondaggi su temi precisi mediante alcune domande. Il funzionamento di questa opzione è identico al funzionamento della richiesta della Recensione Cliente o della Recensione Prodotto. Ulteriori domande eventualmente poste ai Consumatori verranno integrate alle domande già spedite via email. Successivamente all'invio della richiesta, Recensioni-Verificate si fa carico di raccogliere le risposte e comunicarle al Cliente sul suo Back-Office.

#### 4.3. Predisposizione del Widget

Recensioni Verificate mette a disposizione diversi modelli di Widget che possono figurare su tutte le pagine del sito del Cliente per poter evidenziare la sua valutazione globale e le ultime opinioni ricevute dai suoi Acquirenti. Il Widget mostra il marchio Recensioni-Verificate. Recensioni Verificate propone due tipi diversi di Widget: i widget fissi e i widget mobili. I primi devono essere integrati nella pagina del sito dal cliente. I secondi non richiedono alcuna modifica della pagina web.

La scelta, l'inserimento e la pubblicazione del Widget avverranno sotto l'esclusiva ed intera responsabilità del Cliente. Recensioni Verificate declina, in particolare, qualsiasi responsabilità nel caso in cui la rappresentazione visiva del Widget sul sito del Cliente differisca da quella creata e messa a disposizione da Recensioni Verificate. Il Cliente si impegna a non modificare, in nessun modo, la scheda grafica o il modello di Widget concesso da Recensioni Verificate.

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

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

#### 4.4. Fornitura del Certificato Recensioni Verificate

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

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

#### 4.5. Moderazione

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 4.6. Statistiche

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

### **5. Condizioni finanziarie**

#### 5.1 Tariffe

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

Le tariffe sono indicate sul sito internet <https://www.recensioni-verificate.com> nella sezione «Tariffe».

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

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

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

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

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

La data del primo prelievo sarà fissata nelle Condizioni particolari.

Recensioni Verificate non accetta i pagamenti con assegno. In caso di pagamento mediante bonifico verrà applicata una maggiorazione del prezzo pari al 20% .

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

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

Se il Cliente non regolarizza eventuali problemi di pagamento, il presente contratto verrà concluso e l'account eliminato definitivamente. Recensioni-Verificate potrà inoltre agire in giudizio per sollecitare il risarcimento dei danni e degli interessi quale risarcimento per il torto subito.

## 5.2. Periodo di prova

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

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

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

### 6.1. Predisposizione e funzionamento della Soluzione

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

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

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

Si avverte di conseguenza il Cliente che alcuni problemi tecnici potrebbero interessare tale rete e comportare rallentamenti o inaccessibilità rendendo la connessione impossibile.

Recensioni Verificate non può garantire l'accesso permanente al sito. Né può essere ritenuto responsabile per le difficoltà di accesso al proprio sito a causa di disturbi nella rete Internet.

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

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

### 6.2. Procedimento di raccolta

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

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

La richiesta di recensione ha una durata limitata di 3 mesi a partire dall'invito inviato via e-mail.



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

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

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

### 6.4. Contenuto e controllo delle recensioni e dei commenti raccolti

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

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

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

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

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

### 6.5 Esclusioni e limitazioni di responsabilità

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

La configurazione informatica del Cliente è sua esclusiva responsabilità.

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

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

La stessa non responsabilità si applica nei seguenti casi:

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

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

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

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

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

## 6.6 Procedura di moderazione

### 6.6.1. Principi

Scopo della procedura di moderazione è garantire che il contenuto raccolto sia conforme alle Condizioni Generali del contratto, come pure alle condizioni d'uso generali del sito, ai fini della pubblicazione, del rifiuto o della soppressione del contenuto in oggetto.

Tutti gli intervenuti e gli atti legati alla moderazione sono identificati e tracciabili. Recensioni Verificate utilizza un meccanismo di moderazione a priori automatico e umano.

Recensioni-Verificate utilizza peraltro un meccanismo di moderazione umano a posteriori.

### 6.6.2. Ruolo e strumenti dei moderatori

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

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

- perfetta conoscenza della lingua nella quale è stata redatta la recensione.

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

### 6.6.3. Moderazione a priori

#### Moderazione automatica a priori

Recensioni Verificate dispone di un sistema di moderazione automatizzato a priori che permette di evitare la pubblicazione di:

- testi con contenuto illecito, in particolare affermazioni volgari, offensive e discriminatorie
- contenuto inintelligibile
- dati personali

#### Moderazione umana a priori

Ad integrazione del sistema di moderazione automatica a priori, su richiesta, Recensioni Verificate può disporre di un sistema di moderazione umana a priori.

Tale sistema di moderazione umano a priori permette di evitare la pubblicazione di recensioni non pubblicabili.

### 6.6.4. Termine di moderazione della recensione consumatore

Recensioni Verificate si impegna a rispettare lo stesso termine di moderazione per tutte le recensioni.

Questo sarà automaticamente impostato su D+7.

In alcuni casi questo tempo può essere aumentato fino a D+14, D+21 o D+30 (massimo ritardo).

### 6.6.5. Moderazione a posteriori

#### Moderazione umana a posteriori

Ad integrazione del sistema di moderazione a priori, Recensioni Verificate dispone di un sistema di moderazione umana a posteriori.

Questo sistema permette di rifiutare su richiesta le recensioni che rientrano nell'ambito dei motivi di rifiuto delle recensioni dei Consumatori.

#### Moderazione a posteriori e diritto di ritiro dell'autore

Recensioni Verificate si impegna a rimuovere una recensione su richiesta dell'autore.

La recensione rimarrà comunque salvata nella banca dati di Recensioni Verificate.

L'autore di una recensione pubblicata non può richiederne la modifica.

Può soltanto far valere il suo diritto di cancellazione e chiedere di redigere una nuova recensione.

In caso di cambio del titolare o di modifica delle caratteristiche sostanziali di un prodotto o servizio, Recensioni Verificate può eliminare o archiviare le recensioni antecedenti tale evento.

Recensioni Verificate si impegna a conservare nella propria banca dati lo storico di tutte le recensioni eliminate.

#### 6.6.6. Edizione e modifiche

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

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

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

#### 6.7 Criteri di pubblicazione e di restituzione

##### 6.7.1. Restituzione delle recensioni

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

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

Recensioni Verificate pubblica le recensioni nella loro interezza.

Recensioni Verificate visualizza per ogni recensione almeno le seguenti informazioni:

- la data e l'ora di invio della recensione

- la data dell'acquisto
- il nome e la prima lettera del cognome dell'autore

Può inoltre visualizzare:

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

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

Recensioni-Verificate non aggrega o modera le recensioni. Recensioni Verificate pubblica in maniera trasparente il voto medio per ciascuno dei suoi clienti. Il voto è ottenuto tramite il calcolo seguente:

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

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

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

#### 6.7.2. Segnalazione di una recensione dal contenuto illecito o inappropriato

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

#### 6.7.3. Diritto di risposta del Cliente

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

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

Le risposte sono visualizzate sotto la recensione interessata.

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

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

## **7. Obblighi del Cliente**

Il Cliente dovrà rispettare, a partire dalla sua iscrizione, le condizioni generali del contratto e tutte le altre condizioni particolari ivi previste. Sarà in particolar modo tenuto a rispettare i seguenti obblighi

### 7.1. Accettazione delle valutazioni

Il Cliente è tenuto ad accettare qualsiasi tipo di valutazione a seguito di un Ordine. Egli ha la possibilità di rifiutarla e di rispondere se questa gli sembra ingiustificata.

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

Verrà applicata una penalità di 100 euro per ogni falsa recensione constatata, fatto salvo il risarcimento dei danni che Recensioni-Verificate potrebbe richiedere come compensazione del danno subito.

### 7.2. Sicurezza dell'identificativo e della password

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

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

In caso di perdita o uso improprio di un ID e una password, un nuovo identificativo ed una nuova password verranno assegnate. Questa procedura di assegnazione è disponibile sul nostro sito web <http://www.recensioni-verificate.com/> nella rubrica « Spazio Cliente ».

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

### 7.3. Accesso al sito del Cliente

Il Cliente è il solo responsabile dell'accesso al suo sito. Egli è tenuto a prendere tutte le misure

necessarie per mantenere questo accesso e, in particolare, adempiere al pagamento della connessione a Internet, senza la quale alcun accesso alla Soluzione sarà possibile.

#### 7.4. Natura giuridica delle recensioni dei clienti rilasciate dal consumatore

Recensioni Verificate rende anonime le recensioni dei clienti, diciotto (18) mesi dopo la loro emissione.

L'opinione del consumatore è come una testimonianza, sempre relativa ad un'esperienza d'acquisto vissuta ed è un'informazione estremamente importante per i futuri consumatori.

Pertanto, Recensioni Verificate ed i suoi partner commerciali possono liberamente utilizzare, riprodurre, pubblicare, rendere disponibili e tradurre i contenuti delle recensioni dei clienti nel mondo e su qualsiasi supporto e mezzo.

Parallelamente, Recensioni Verificate ed i suoi partner commerciali hanno il diritto di utilizzare lo pseudonimo utilizzato dal consumatore in relazione al contenuto della recensione del cliente per diciotto (18) mesi.

Inoltre, Recensioni Verificate garantisce in qualsiasi momento (sia durante il periodo contrattuale o alla fine dello stesso) ai propri clienti la possibilità di recuperare l'integralità delle recensioni ricevute.

#### 7.5. Doveri di collaborazione

Il Cliente si impegna a prevenire immediatamente Recensioni-Verificate di qualsiasi cambiamento di attività. Il Cliente si impegna inoltre a segnalare tempestivamente qualsiasi anomalia che riguarda l'utilizzo della Soluzione.

In generale, il Cliente accetta di collaborare con Recensioni-Verificate al fine di fornire, in maniera tempestiva, tutte le informazioni e documenti necessari e richiesti da Recensioni-Verificate per la prestazione dei propri servizi. Si impegna a comunicare spontaneamente tutte le informazioni e documenti necessari per l'esecuzione del presente contratto.

#### 7.6. Sospensione o cancellazione dell'account personale

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

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

#### 7.7. Ritardo nel pagamento

In caso di ritardo nel pagamento di una fattura e in conformità con le disposizioni degli articoli L441-6 e D441-5 del Codice del Commercio, saranno applicate le penalità di ritardo pari al tasso di interesse applicato dalla Banca Centrale Europea all'operazione di rifinanziamento più recente maggiorato di 10 punti percentuale, oltre ad un'indennità forfettaria di recupero fissata a 40 Euro.

## **8. Obblighi e impegni del Consumatore**

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

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

Il Cliente dovrà provvedere al rispetto di queste condizioni.

Il Consumatore potrà altresì essere contattato nuovamente per altri controlli.

## **9. Proprietà intellettuale**

### 9.1. Diritti di Recensioni-Verificate

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

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

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

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

### 9.2. Condizione d'utilizzo del software e interdizione

Il Cliente si astiene formalmente dall'intervenire o far intervenire terze parti sul software. Egli si impegna ad utilizzare le informazioni riguardanti il software messo a sua disposizione



esclusivamente per i suoi bisogni e per le sole finalità di cui al presente contratto, e ciò esclude, formalmente, la possibilità di:

- riprodurre in maniera permanente o provvisoria il software messo a disposizione, parzialmente o interamente, con ogni mezzo e sotto ogni forma, compreso il caso di caricamento, visualizzazione, esecuzione o conservazione del software; ogni tentativo di traduzione, adattamento, sistemazione o modifica del software, di esportazione, di fusione con altre applicazioni informatiche; l'effettuazione di qualsiasi copia, totale o parziale del software; la modifica (soprattutto mediante decompilazione), l'alterazione, l'adattamento (specialmente con la traduzione), la sistemazione e più in generale la modifica totale o parziale del software.

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

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

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

## **10. Trattamento dei dati personali**

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

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

- Le condizioni, i mezzi e le finalità secondo le quali Recensioni Verificate effettua le operazioni di trattamento dei Dati personali del Cliente (art. 9.2)

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

### **10.1 Trattamento dei Dati personali dei Consumatori**

#### **10.1.1 - Descrizione del Trattamento**

Affinché la Soluzione oggetto del presente Contratto funzioni e, in particolare, che le Opinioni dei Consumatori possano essere raccolte conformemente alla norma Afnor NF Z74-501 ed essere visibili su Internet, il Cliente deve necessariamente raccogliere e trattare alcuni dei Dati personali dei Consumatori.

In effetti, è soltanto dopo aver ricevuto la Banca dati dei Consumatori contenente i suddetti Dati che la società Recensioni Verificate potrà raccogliere, alle condizioni definite all'articolo 6 della presente, le Recensioni riguardanti la qualità dei prodotti e/o dei servizi del Cliente

In tal modo, il Cliente dovrà fornire a Recensioni Verificate, per ogni Consumatore, i seguenti Dati personali:

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

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

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

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

- Nome
- Prima lettera del Cognome
- Voti e commenti
- Data e ora della realizzazione della Recensione
- Data dell'Ordine o dell'Acquisto
- Prodotto acquistato
- Luogo dell'Acquisto ( in caso di Acquisto in uno negozio fisico)
- I voti attribuiti dal Consumatore
- I commenti e le osservazioni del Consumatore
- La data e l'ora della realizzazione della Recensione
- La o le eventuali risposte del Consumatore al/ai commento/i del Partner commerciale in relazione ad una Recensione
- La o le eventuali risposte dei Consumatori alle domande poste dagli Utenti Internet sul sito del Partner commerciale
- Tutte le informazioni personali supplementari non obbligatorie che il Consumatore avrà scelto di fornire

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

- Accesso e utilizzo della Soluzione ;
- Gestione del funzionamento e ottimizzazione della Soluzione

- Raccolta e pubblicazione delle Recensioni sul sito del Cliente e sui Motori di ricerca, in particolare Google ;
- Istituzione dell'Attestato Recensioni Verificate ;
- Verifica, identificazione e autenticazione dei dati trasmessi e in particolare verifica dell'autenticità della vostra Recensione ;
- Servizio di raccolta di Recensioni conforme alla norma Afnor NF Z74-501 relativa alle recensioni online, al processo di raccolta e alla moderazione e restituzione ;
- L'attuazione del processo di moderazione conformemente alla norma Afnor NFZ74-501 e nelle condizioni descritte all'articolo 6 del presente contratto
- Fornitura di un servizio di assistenza ;
- Applicazione dei CGU e CGP ;
- Analisi dei dati, auditing e identificazione delle tendenze d'uso
- Realizzazione di analisi di marketing e statistiche ;
- Controllo e prevenzione di frodi, malwares e gestione di incidenti di sicurezza ;
- Sviluppo di nuovi prodotti e servizi ;
- Esercizio di qualsiasi ricorso che miri a limitare i danni in caso di azione illecita riguardo l'utilizzo del Sito ;
- Protezione dei diritti, della riservatezza, della sicurezza e/o della proprietà della società Recensioni Verificate e/o di quelli del Cliente, dei Consumatori o di Terzi ;
- Rispetto dei differenti obblighi legali ai quali le Parti sono sottoposte e in particolare :
  - Il decreto n°2017-1436 del 29 settembre 2017 relativo agli obblighi di informazione relativi alle recensioni online dei consumatori ;
  - La legge n°2016-1321 del 7 ottobre 2016 per una Repubblica Digitale ;
  - Il Regolamento europeo n°2016/679 dell'aprile 2016 detto Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD),
  - La Direttiva 2005/29/ce del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 maggio 2005 relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2001/65/CE ;
  - La legge n° 2004-801 del 6 agosto 2004 relativa alla protezione di persone fisiche riguardo al trattamento di dati personali e che modifica le legge n°78-17 del 6 gennaio 1978 relativa ai documenti e alle libertà.

In funzione dei bisogni specifici del Cliente, altre categorie di Dati personali, quali l'età, il numero di telefono e le abitudini di acquisto del Consumatore potranno eventualmente essere trattati da Recensioni Verificate e anche, se necessario, resi accessibili al pubblico tramite la pubblicazione della Recensione.

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

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

#### 10.1.2 - Obbligo del Cliente

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

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

Ciò premesso, il Cliente si impegna a :

- Rispettare, prima e durante tutta la durata del trattamento, le leggi e la normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e in particolare il RGPD ;
- Informare i Consumatori dove ottenere il loro consenso, prima di ogni Ordine, al trattamento oggetto del presente contratto e in particolare alla condivisione di alcuni dei loro Dati con Recensioni Verificate ;
- Documentare per iscritto ogni nuova istruzione relativa al trattamento oggetto del presente Contratto;
- Informare Recensioni Verificate di qualsiasi violazione dei dati personali entro un tempo massimo di 48 ore dalla constatazione;
- Collaborare con Recensioni Verificate conformemente all'articolo 7-6 delle presenti, in particolare per l'eventuale realizzazione di analisi di impatto relative alla protezione dei dati o in caso di controllo della CNIL;
- Aiutare e assicurare Recensioni Verificate contro qualsiasi azione e/o accusa, in particolare da parte di CNIL, in ragione di qualsiasi violazione della normativa applicabile in materia di protezione dei dati non rientrante nella responsabilità della società Recensioni Verificate in qualità di subfornitore.

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

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

### 10.1.3 - Obbligo di Recensioni Verificate

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

Ciò premesso, Recensioni Verificate si impegna a :

- Rispettare, prima e durante tutto il trattamento, le leggi e la normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e in particolare il RGPD;
- Informare i Consumatori, nuovamente prima della realizzazione di ogni Recensione, del trattamento oggetto del presente Contratto ;
- Trattare i Dati dei Consumatori unicamente per le finalità precedentemente elencate;
- Trattare i Dati conformemente alle istruzioni del Cliente e in particolare sulla base delle disposizioni del presente Contratto;
- Garantire la riservatezza dei Dati, ad eccezione delle informazioni che i Consumatori avranno scelto di rendere pubbliche, in particolare pubblicando una Recensione ;
- Non conservare i Dati se non per la durata strettamente necessaria alle finalità precedentemente elencate e in particolare per permettere a Recensioni Verificate di rispettare la norma Afnor NFZ74-501, 18 mesi ;
- Controllare che le persone autorizzate a trattare i Dati si impegnino a rispettarne la riservatezza qualora soggetta a obbligo;

- Mettere in atto misure organizzative, tecniche, fisiche e i software per proteggere i Dati da modifiche, cancellazioni e accessi non autorizzati ;
- Informare il Cliente di qualsiasi violazione dei dati personali entro un tempo massimo di 48 ore dopo averne preso conoscenza;
- Garantire ai Consumatori l'insieme dei diritti di cui dispongono in virtù del RGPD : Diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione, di opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto alla trasferibilità dei dati.

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

#### 10.1.4 - Subappalto

In considerazione di vincoli tecnici legati al funzionamento della Soluzione e per aumentare, nel rispetto degli interessi del Cliente, la visibilità delle Recensioni, il Cliente autorizza Recensioni Verificate a fare ricorso ai subappaltatori e partners elencati con rispettivi recapiti in appendice della presente.

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

Recensioni Verificate si assicura che l'insieme dei suoi subappaltatori o partners rispettino gli obblighi e le istruzioni del Cliente in merito al presente Contratto e presentino garanzie sufficienti in merito all'attuazione di misure tecniche e organizzative sufficienti di modo che il trattamento risponda alle esigenze della normativa applicabile e in particolare al RGPD.

## **10. 2. Trattamento dei Dati personali del Cliente**

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

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

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

## **11. Reclamo - Richiesta di Informazioni**

Recensioni-Verificate fornirà tutti gli sforzi necessari per rispondere a qualsiasi reclamo e tentare di risolvere la controversia. Qualsiasi domanda o richiesta può essere inviata al seguente indirizzo: [info@recensioni-verificate.com](mailto:info@recensioni-verificate.com), o per posta: S.A.S Net Reviews 18-20 avenue Robert Schuman CS 40494 – 13002 Marsiglia

## **12. Legge applicabile e tribunale competente**

Il presente contratto è soggetto alla legge francese. Qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione o validità del presente accordo sarà soggetta alla giurisdizione esclusiva del Tribunale di Commercio di Marsiglia.

Versione 2.1 - 01/08/2019