



# Conditions Générales de Prestations de service

## I : Portée des Conditions Générales de Prestations de service

La Société NET REVIEWS, titulaire du nom de domaine [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com) vous présente ses Conditions Générales de Prestation de service dites CGP.

NET REVIEWS agit en tant que tiers de confiance pour d'une part, donner la possibilité à son Client d'installer la Solution Avis Vérifiés permettant de récolter et diffuser les Avis Client identifiés liés à une expérience de consommation, et d'autre part, s'assurer de la conformité du contenu collecté au droit français en vue de publier, rejeter ou supprimer ce contenu (rôle de modération).

NET REVIEWS veille ainsi à préserver la fiabilité des avis et évaluations publiés.

C'est dans ce contexte et conformément à la législation en vigueur, que nous souhaitons informer nos clients des conditions relatives à l'utilisation de nos services et de notre Site Internet.

## II : Plan des Conditions Générales de Prestations de service

[1 : Définitions](#)

[2 : Objet des CGP](#)

[3 : Entrée en vigueur et durée du contrat](#)

4 : Prestations de Avis Vérifiés

A : Installation de la solution

B : Fourniture de la Solution

C : Mise à disposition de Widgets

D : Mise à disposition de l'Attestation Avis Vérifiés

E : Modération

F : Statistiques

5 : Conditions financières

A : Période d'essai

B : Tarifs

6 : Obligations, responsabilités et engagements de Avis Vérifiés

A : Mise à disposition et fonctionnement de la Solution

B : Processus de collecte

C : Processus d'identification de l'auteur de l'avis

D : Contenu et contrôle des avis et des commentaires récoltés

E : Exclusions et limitations de responsabilité

F : Processus de modération

1) Principes

2) Rôles et moyens des modérateurs

3) Modération a priori

4) Délai de modération de l'avis de consommateur

5) Modération a posteriori

6) Rejet de l'avis de consommateur et motif de rejet

7) Edition et modification

G : Critères de publications et restitutions

1) Restitution des avis

2) Signalement d'un avis au contenu illicite ou inapproprié

3) Droit de réponse du Client

4) Perte du droit à déposer un avis pour l'auteur d'un avis reconnu comme illicite ou inapproprié après modération

5) Nature juridique des Avis client émis par le Consommateur

7 : Obligations du client

A : Acceptation des évaluations

B: Sécurité de l'identifiant et du mot de passe

C : Accès au site du Client

D : Devoir de collaboration

E : Suspension ou suppression du compte personnel

F : Retard de paiement

G : Respect de la qualité de Consommateur

8 :Propriété intellectuelle

A : Droits de Avis Vérifiés

B : Condition d'utilisation de la Solution et Interdictions

C : Droit d'utilisation des marques et logos

9 : Traitement des Données Personnelles

A : Traitement des Données personnelles des consommateurs

1) Description du traitement

2) Obligation du client

3) Obligation de Avis Vérifiés

4) Sous traitance

B :Traitement des Données personnelles du Client

10 : Réclamation – demande d'information

# III : Contenu de Conditions Générales de Prestations de service

## 1 : Définitions

Dans le corps des présentes Conditions Générales de Prestation de service, chacun des termes qui suit doit s'entendre au sens donné par sa définition.

- ❖ **Attestation Avis Vérifiés** : page Web indexée par Google et/ou autres Moteurs de recherche, propre à chaque Client, sur laquelle est affiché l'ensemble de Avis client le concernant. Cette page est accessible en cliquant sur le Widget ou en cliquant sur l'URL de ladite page web référencée par le Moteur de recherche.
- ❖ **Avis Vérifiés** : SAS Net Reviews, Société anonyme par actions simplifiée immatriculée au RCS de Marseille sous le numéro 750 882 375, fournisseur de la solution informatique de récolte d'avis clients
- ❖ **Avis client** : désignation générale regroupant les « Avis Produit » ainsi que les « Avis Marque ».
- ❖ **Avis Produit** : note, évaluation ou commentaire donné par un Consommateur sur la qualité du Produit acheté chez un Client.
- ❖ **Avis Marque** : note, évaluation ou commentaire donné par un Consommateur sur la qualité globale de son expérience.
- ❖ **Back Office** : interface web réservée aux Clients pour accéder aux différentes fonctionnalités développées par Avis Vérifiés pour la mise en œuvre de sa Solution (notamment réception des avis Consommateurs, réponse à leurs avis, accès à des statistiques, Widgets...). Le Client doit se connecter à son compte personnel intitulé « Espace client », créé lors de son inscription, au moyen d'un identifiant (URL de son site web) et un mot de passe qu'il choisit.
- ❖ **Base de données Consommateurs** : ensemble des Données à caractère personnel et informations relatives aux Consommateurs, transmises par le Client à Avis Vérifiés, dans le cadre de l'utilisation de la Solution.
- ❖ **Campagne Adwords** : système publicitaire du moteur de recherche Google, qui affiche des annonces ou des bannières publicitaires, ciblées en fonction des mots clés que tape l'internaute ou en fonction de son comportement de navigation. Cette page est accessible en cliquant sur le Widget ou en cliquant sur l'URL de ladite page web référencée par le moteur de recherche.

❖ **Client ou Marchand partenaire** : personne physique ou morale faisant appel aux services de Avis Vérifiés pour obtenir les avis de ses clients résultant d'un produit acheté, d'une expérience en tant qu'utilisateur ou de tout autre action pouvant donner lieu à une demande d'Avis client.

❖ **Commande ou Achat** : commande, achat ou utilisation d'un Produit effectué par un Consommateur au sein du magasin d'un Client ou sur son site Internet.

❖ **CGU ou Conditions Générales d'Utilisation** : conditions applicables à toute personne se connectant sur le site Internet de Avis Vérifiés et/ou utilisant les services de Avis Vérifiés.

❖ **CGP ou Conditions Générales de Prestations de service** : conditions applicables à toute personne souscrivant à une offre de Avis Vérifiés.

❖ **Commande ou Achat** : commande, achat ou utilisation d'un Produit effectué par un Consommateur au sein du magasin d'un Client ou sur son site Internet.

❖ **Consommateur** : personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

❖ **Données à caractère personnel** : toute information relative à une personne physique susceptible d'être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

❖ **Formulaire** : page Internet sur laquelle le Consommateur peut accéder en cliquant sur le lien hypertexte qui est lui adressé par email ou SMS après chaque Commande ou Achat, et que le Consommateur peut remplir afin de déposer un Avis client.

❖ **Formule** : offre tarifaire proposée par Avis Vérifiés et acceptée par le Marchand partenaire.

❖ **Internet** : ensemble de réseaux informatiques et de télécommunication interconnectés, de dimension mondiale, permettant l'accès à des contenus par des Consommateurs, via des serveurs.

❖ **Internaute** : personne utilisant le réseau Internet pour accéder à différents contenus mis à disposition publiquement.

❖ **Moteur de Recherche** : site web permettant de retrouver des ressources associées à des mots quelconques sur le réseau Internet.

❖ **Produit** : produit ou service vendu ou offert gratuitement par un Client au Consommateur sur son site Internet ou en magasin.

❖ **Site** : site Internet à partir duquel la société NET REVIEWS propose sa Solution et accessible depuis le nom de domaine suivant : [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com).

❖ **Solution** : services et solutions logicielles permettant de générer, administrer, vérifier la fiabilité et rendre visible les Avis client.

❖ **Widgets** : dessins créés par Avis Vérifiés affichant la note moyenne obtenue des Avis Marque ou des Avis Produit.

## **2 : Objet des CGP**

La société Net Reviews (dénommée ci-après « Avis Vérifiés ») est une société française qui a pour activité la programmation informatique.

Avis Vérifiés a développé une solution innovante permettant de recueillir des Avis de Consommateurs relatifs à tout Produits ou Services proposés par ses Clients et permettant ainsi d'augmenter leur visibilité et leur référencement sur Internet.

Avis Vérifiés propose, à cette fin, différentes offres adaptées aux besoins de ses Clients.

Les présentes CGP ont pour but de déterminer les Conditions dans lesquelles nous allons vous fournir une solution de récolte et d'affichage d'Avis client.

Les présentes CGP peuvent être complétées par des Conditions Particulières figurant dans un bon de commande, un contrat ou plus généralement tout autre document établissant l'accord entre les parties. L'ensemble formera, avec les présentes CGP, un tout indivisible.

Il est à noter que dans l'hypothèse où il y aurait des Conditions Particulières, celles-ci prévaudraient sur toutes les clauses ou stipulations contraires pouvant résulter des présentes Conditions Générales.

## **3 : Entrée en vigueur et durée du contrat**

Pour bénéficier de la Solution Avis Vérifiés, le Client doit compléter un formulaire d'inscription mis en ligne sur le site [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com).

Pour que son inscription soit valable, il doit fournir toutes les Données demandées, celles-ci devant être sincères et exactes. Toute modification des Données renseignées doit être immédiatement signalée à Avis Vérifiés.

En sollicitant son inscription, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les accepte sans réserve dans leur intégralité. Le Client est informé que son inscription emporte une pleine et entière adhésion à celles-ci et permet de débiter sa relation contractuelle avec Avis Vérifiés.

Le début de l'installation de la Solution Avis Vérifiés marque le commencement de la prestation de Net Reviews.

Avis Vérifiés propose plusieurs offres tarifaires en fonction du volume de Commandes traitées par mois. Afin que Avis Vérifiés puisse conseiller le Client sur la formule apparaissant la plus adaptée à son activité, il appartient à ce dernier de lui indiquer le volume de ses commandes et le prix moyen de celles-ci. Le choix final d'une Formule et la souscription de l'offre reviennent en dernier lieu au Client, et sont sous l'entière responsabilité de ce dernier ; ce qu'il reconnaît expressément.

L'offre est souscrite pour une durée de douze (12) mois. Elle sera renouvelée pour des périodes successives de douze (12) mois par tacite reconduction sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, au moins un (1) mois avant la date anniversaire, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les clients ayant souscrit à une offre avant le 1er septembre 2018 et n'ayant pas signé de Bon de Commande, ont pu bénéficier d'un abonnement à durée indéterminée.

Dans ce cas, le Client pourra y mettre fin à tout moment, moyennant un préavis de 30 jours calendaires, en notifiant sa volonté de résilier à Avis Vérifiés par lettre recommandée avec accusé de réception.

Toute somme d'ores et déjà prélevée par Avis Vérifiés au titre de la formule souscrite par le Client restera acquise à Avis Vérifiés ; tout mois / année commencé(e) étant intégralement dû(e).

A compter de l'envoi de la lettre de résiliation adressée par le Client, Avis Vérifiés mettra fin à ses prestations et cessera tout prélèvement à l'issue du mois / de l'année commencé(e) dans le respect ledit préavis de 30 jours calendaires.

Dans tous les cas, chaque partie aura la faculté de résilier de manière unilatérale et à tout moment le contrat en cas de manquement grave de l'autre partie à l'une quelconque des obligations mises à sa charge, après l'envoi par lettre recommandée avec avis de réception d'une mise en demeure demeurée infructueuse. Elle pourra ainsi se prévaloir unilatéralement de la résiliation de plein droit du présent contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts, pénalités et intérêts de retard auxquels elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

Par ailleurs, il pourra également être mis fin au contrat en cas de cessation d'activité de l'une ou l'autre des parties, à charge pour la partie concernée de le notifier à l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception.

## **4 : Prestations de Avis Vérifiés**

Le Client reconnaît avoir été informé par Avis Vérifiés de l'ensemble des pré-requis nécessaires au bon fonctionnement de la Solution.

Le Client est également informé du fait que ces pré-requis peuvent évoluer, notamment pour des raisons techniques et de sécurité. Le cas échéant, il en sera informé.

### **A : Installation de la Solution Avis Vérifiés**

La Solution peut être installée de plusieurs façons et notamment :

- par l'intermédiaire de modules développés par Avis Vérifiés propres à la plupart des solutions de commerce électronique (exemples : Prestashop, Magento, etc) ;

- par l'intermédiaire d'une application nommée « API » complète, permettant une parfaite intégration de la Solution au système informatique du Client.

Avis Vérifiés pourra utiliser et fournir tout procédé et support technique à son Client afin qu'il installe la Solution dans son système informatique.

Il appartiendra à son Client d'y procéder, et ce sous son entière responsabilité. Avis Vérifiés propose une aide pour faciliter son intégration et met à disposition sur son Site Internet un document explicatif, ainsi que son équipe technique pour répondre à toute question du Client et/ou intervenir à distance sur son ordinateur, afin d'installer le module, l'API ou autre support technique dans son système.

Le Client demeurera, en tout état de cause, seul responsable de tout dysfonctionnement de la Solution résultant d'une mauvaise installation. Il en sera de même s'il ne procède pas à l'installation de la Solution, la désinstalle ou encore ne l'utilise pas.

Les factures émises par Avis Vérifiés resteront dues en cas de défaut d'utilisation de sa part (par exemple : absence de demandes d'avis).

## **B : Fourniture de la Solution**

**L'objet de la prestation de Avis Vérifiés est de mettre à disposition sa Solution et d'en permettre l'utilisation.**

La Solution comprend plusieurs fonctionnalités et services qui lui sont associés :

- La récolte des Avis concernant la qualité des produits et/ou des services du Client ;
- La diffusion et l'affichage des Avis par des partenaires (Google, Bing, autres sociétés commerciales) ;
- L'indexation de l'Attestation Avis Vérifiés par des moteurs de recherche ;
- La création et mise à disposition de Widgets.

Le fonctionnement de la récolte des Avis client est le suivant : chaque commande effectuée par un Consommateur donne lieu à une demande d'Avis envoyée par Avis Vérifiés à l'adresse électronique ou sur le numéro de téléphone que le Client aura communiquée à Avis Vérifiés.

Les Avis récoltés par la solution Avis Vérifiés correspondent à une note donnée sous forme d'étoiles allant de 1 à 5 accompagnée d'un commentaire.

Tous les avis et commentaires sont stockés et accessibles dans le Back Office du Client et sur les serveurs d'Avis Vérifiés.



Avis Vérifiés a par ailleurs conclu un partenariat avec Google. Celui-ci permet notamment d'afficher automatiquement l'évaluation du Client à côté du lien URL de son site Internet lorsque ce dernier fait une Campagne Adwords, s'il a atteint une note moyenne et minimale de 3,5 sur 5.

De manière générale, Avis Vérifiés se réserve la possibilité de conclure des accords avec des sociétés commerciales, et notamment des moteurs de recherches comme Google ou Bing, afin d'afficher les Avis client ou encore d'indexer leur Attestation Avis Vérifiés ; ce que le Client accepte.

Le Client est expressément informé que seuls les partenaires décident et contrôlent l'insertion de son évaluation comprenant les étoiles et le nombre d'Avis récoltés. A titre indicatif seulement, il est précisé que celle-ci sera visible dans un délai allant en moyenne de 2 à 4 semaines. En aucun cas, Avis Vérifiés ne pourra être tenu responsable des conditions et des délais relatifs à l'affichage de l'évaluation du Client par ses partenaires. En effet, Avis Vérifiés ne peut pas être tenu pour responsable d'un défaut d'affichage ou mauvais affichage des Avis client ; les partenaires ayant leurs propres règles d'affichage. Avis Vérifiés est seulement tenue d'assurer la correcte transmission des Avis, commentaires et notes récoltés par sa Solution.

Le Client a également la possibilité de sonder ses Consommateurs sur des thèmes précis par l'intermédiaire de questions. Le fonctionnement de cette option est identique au fonctionnement de la demande d'Avis Marque ou d'Avis Produit. Les questions supplémentaires posées aux Consommateurs seront intégrées aux demandes envoyées par email. A la suite de l'envoi de la demande, Avis Vérifiés se charge de récolter les réponses et de les communiquer au Client sur son Back-Office.

## **C : Mise à disposition de Widgets**

Avis Vérifiés met à disposition différents modèles de Widgets pouvant être apposés sur toutes les pages du site du Client afin de mettre en avant sa note globale et le dernier commentaire reçu d'un Consommateur. Le Widget fait apparaître la marque Avis Vérifiés.

Avis Vérifiés propose deux types de Widgets : des widgets fixes et des widgets flottants. Les premiers doivent être intégrés à la charte graphique du Client. Les deuxièmes ne demandent aucune modification de la charte graphique.

Le choix, l'intégration et l'affichage du Widget se feront sous la seule et entière responsabilité du Client. Avis Vérifiés décline notamment toute responsabilité si la représentation visuelle du Widget sur le site du Client diffère de celle créée et mise à disposition par Avis Vérifiés.

Le Client s'interdit de modifier, de quelque façon que ce soit, la charte graphique et le modèle du Widget de Avis Vérifiés.

Dans le cas où le client souhaite modifier le design du Widget proposé par Avis Vérifiés, Avis Vérifiés fournit à celui-ci un lien URL permettant de créer son propre Widget et l'informant en temps réel de son nombre d'Avis Client et de sa note moyenne.

Il est strictement interdit pour Client de continuer à utiliser de quelque façon que ce soit le Widget dès la suspension de compte ou dès la cessation du contrat. Toute utilisation fautive entraînera de plein droit l'application d'une astreinte de 100 euros par jour d'infraction constatée et par site Internet (URL), sans préjudice des dommages et intérêts qui seraient sollicités par Avis Vérifiés en compensation du préjudice subi.

## **D : Mise à disposition de l'Attestation Avis Vérifiés**

Avis Vérifiés met à disposition du Client une page web, référencée par les moteurs de recherche, depuis laquelle l'ensemble des Internautes peuvent consulter les Avis de Consommateurs du Client datant de moins d'un an.

Il est à noter que cette page peut ne pas être référencée par les moteurs de recherche dans l'hypothèse où, à la demande du Client, ce dernier fait un usage exclusivement interne des Avis client collectés.

## **E : Modération**

Le Client est informé de la récolte et de la présence d'Avis négatifs pouvant émaner des Consommateurs.

Les avis considérés comme négatifs sont représentés par des notes égales ou inférieures à 2/10. Ces avis sont très facilement accessibles depuis son Back Office dans une rubrique intitulée « Avis en modération ».

Le Client pourra entrer en contact et répondre aux Consommateurs ayant déposé un commentaire et une note qu'ils soient positifs ou négatifs par l'intermédiaire de son Back Office.

Il est à noter que la réponse apportée par le Client est rendue publique sur l'Attestation Avis Vérifiés du Client et que le Consommateur recevra un email pour prendre connaissance de tout message adressé par le Client.

Le Consommateur pourra y répondre mais en revanche ne pourra pas modifier sa note.

Le Client sera de son côté informé des messages laissés par ses Consommateurs.

Les différents échanges qui peuvent suivre un Avis client seront visibles par les Internautes ; sauf si le Client a masqué les échanges de la conversation depuis son Back Office.

Ce procédé offre la possibilité au Client de solliciter des explications lorsqu'une note et/ou un commentaire lui paraissent injustifiés et d'avoir un droit de réponse.

Le processus de modération est décrit ci-après.

En aucun cas, Avis Vérifiés n'a à s'immiscer dans la relation existant entre le Client et le Consommateur. Il appartiendra au Client de gérer toute difficulté survenue avec ce dernier suite à la récolte d'un Avis.

## **F : Statistiques**

Le Client a accès par l'intermédiaire de son Back Office, à des reportings et statistiques établis par Avis Vérifiés à partir des Avis client récoltés.

# **5 : Conditions financières**

## **A : Période d'essai**

Avis Vérifiés peut proposer un essai gratuit au Client. Le cas échéant, les Conditions de cet essai, notamment sa durée, lui seront précisées par écrit au moment de son inscription.

Il est rappelé que dès son inscription, le Client doit respecter les présentes Conditions Générales et conditions particulières prévues.

## **B : Tarifs**

Avis Vérifiés propose différentes offres tarifaires en fonction du volume des Commandes, du nombre d'Avis à traiter par la Solution et du prix moyen des Commandes (pour un panier moyen supérieur à 300€, une majoration sur le prix de l'abonnement sera effectuée).

Les tarifs sont indiqués sur le Site internet [www.avis-verifies.com](http://www.avis-verifies.com) dans la rubrique « Tarifs ».

En cas de dépassement de ce volume standard, le Client s'acquittera d'un supplément par commande supplémentaire, qui variera selon la Formule choisie et le prix moyen des Commandes. Cette somme supplémentaire s'ajoutera au tarif initial de la Formule.

Le paiement de la Formule et du prix relatif aux Avis supplémentaires, le cas échéant, s'effectueront par prélèvement automatique de manière mensuelle.

De manière générale, Avis Vérifiés se référera uniquement aux informations fournies par le Client pour lui conseiller une Formule répondant à ses besoins. Elles sont communiquées à la discrétion et sous la responsabilité du Client, celui-ci étant seul gestionnaire de son activité, des besoins de celle-ci, et Avis Vérifiés n'ayant pas à s'immiscer dans l'activité de son Client. Aucune responsabilité ne pourra être retenue à l'égard de Avis Vérifiés notamment pour défaut de Conseil dans le cas où les informations fournies par le Client s'avéraient inexacts

ou incomplètes ; ou encore dans le cas où les Commandes réellement traitées seraient supérieures ou inférieures à celles estimées ou annoncées.

La Formule inclut la fourniture d'un ensemble de services et prévoit en contrepartie une rémunération forfaitaire et globale due à Avis Vérifiés dès lors que l'un au moins de ces services est fourni.

La facture sera automatiquement générée à chaque prélèvement et le Client pourra librement la télécharger en se connectant à son Back Office ou la recevoir par e-mail en spécifiant une adresse e-mail dédiée depuis son Back Office.

La date du premier prélèvement sera fixée dans les Conditions Particulières.

Avis Vérifiés n'accepte pas les paiements par chèque. Une majoration du prix à hauteur de 20% sera appliquée en cas de paiement par virement.

Tout paiement effectué au titre de la Formule souscrite restera acquis à Avis Vérifiés. Aucun remboursement prorata temporis ne pourra être sollicité à raison de la cessation du présent contrat et pour quelque cause que ce soit.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas ses obligations de paiement, Avis Vérifiés serait en droit de suspendre l'accès à son compte personnel et d'interrompre ses prestations.

Faute pour le Client de ne pas régulariser cet incident de paiement, le présent contrat sera rompu et son compte définitivement supprimé. Avis Vérifiés pourra en sus agir en justice pour solliciter l'octroi de dommages et intérêts en compensation du préjudice subi.

## **6 : Obligations, responsabilités et engagements de Avis Vérifiés**

### **A : Mise à disposition et fonctionnement de la Solution**

La prestation de Avis Vérifiés sera réputée accomplie dès mise à disposition de la Solution. Avis Vérifiés aura pour seule obligation d'en permettre au Client l'utilisation. Elle n'est pas responsable d'un défaut d'installation ou d'utilisation imputable à celui-ci.

Avis Vérifiés s'engage à mettre en œuvre tous les soins, moyens et actions nécessaires à la qualité et la continuité de sa Solution. Elle est seulement tenue à une obligation de moyens.

Ladite Solution fonctionne à partir d'un système technique complexe comportant certains paramètres pouvant échapper au contrôle de Avis Vérifiés. Ses prestations sont fournies au moyen d'une infrastructure dédiée qui utilise les ressources du réseau Internet.

Le Client est par conséquent averti que des aléas techniques peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible. Avis

Vérifiés ne peut garantir l'accès permanent à son Site internet. Il ne peut être tenu responsable des difficultés d'accès à son Site dues à des perturbations du réseau Internet.

Avis Vérifiés se réserve la faculté de suspendre momentanément l'accès à sa Solution pour des raisons nécessaires liées au fonctionnement de son infrastructure, afin notamment d'assurer la maintenance de ses serveurs.

En cas de faille de sécurité constatée par Avis Vérifiés, de nature à compromettre gravement la sécurité de la Solution et la Base de Données Consommateurs, il pourra procéder, sans préavis, à une interruption momentanée de ses prestations afin de remédier à la faille de sécurité dans les meilleurs délais. Dans cette hypothèse, le Client ne pourra réclamer aucune indemnité ni mettre en jeu la responsabilité de Avis Vérifiés pour quelque cause que ce soit.

## **B : Processus de collecte des Avis client**

Avis Vérifiés s'engage au moment de la collecte, à ne pas faire de sélection des Consommateurs en fonction de leurs types ou de leurs fréquences d'achats. Tous les consommateurs seront donc sondés.

Chaque Avis est relié à un Consommateur contactable.

Le Consommateur, aura la possibilité de déposer un Avis pendant une durée de trois (3) mois suivant l'invitation envoyée par email par Avis Vérifiés et résultant elle-même d'un acte de consommation. La possibilité, pour un consommateur, d'émettre un Avis client, suite à un acte de consommateur est donc limité dans le temps.

En outre, le consommateur ayant déposé un avis, pourra le modifier pendant une période de trois (3) mois suivant la rédaction de son avis.

Avis Vérifiés dispose dans sa base des éléments permettant d'identifier le Consommateur et d'attester de son acte de consommation. Il est rappelé que Avis Vérifiés agit en tant que tiers.

Aucune contrepartie n'est fournie en échange du dépôt des Avis client.

## **C : Processus d'identification de l'auteur de l'Avis**

La solution Avis Vérifiés est basée sur de la récolte d'Avis après Commandes. Les demandes d'Avis provenant des Clients sont donc liées à une expérience de consommation et à un Consommateur clairement identifié. L'identification peut se faire par e-mail, téléphone ou tout autre moyen permettant de rentrer en contact direct avec le Consommateur.

## **D : Contenu et contrôle des Avis et des commentaires récoltés**

Avis Vérifiés est un tiers de confiance qui garantit une totale transparence à l'égard des Clients et des Consommateurs.

Avis Vérifiés s'engage à transmettre et à publier des informations, notes et commentaires de manière strictement identique à ceux qu'il collecte, à l'exception de toute mention et déclaration à caractère illégal ou illicite.

Il est expressément rappelé que le contenu des commentaires ne doit pas contrevenir aux lois et réglementations en vigueur. Sont notamment illicites les propos racistes, antisémites, sexistes, diffamatoires ou injurieux, portant atteinte à la vie privée d'une personne, reproduisant des échanges privés, utilisant des œuvres protégées par les droits d'auteur (textes, photos, vidéos...).

Avis Vérifiés n'intervient pas d'une quelconque façon dans la relation existant entre le Client et le Consommateur. En aucune façon, sa responsabilité ne pourra être recherchée dans le cas où les Consommateurs ne répondraient pas aux demandes d'Avis, ni dans le cas d'une baisse du nombre de visiteurs, d'une diminution des commandes, ou encore de la survenance d'un problème lié à la publication d'un Avis négatif ou à l'exécution d'une Commande.

Avis Vérifiés vérifie la provenance des Avis générés, au moyen notamment de l'adresse IP identifiée.

Il ne peut toutefois garantir un parfait fonctionnement de son système d'évaluation, en raison des aléas inhérents à celui-ci, et notamment des risques d'intrusion, de détournement, de virus, et de fraude présents dans un système informatique et numérique.

## **E : Exclusions et limitations de responsabilité**

Avis Vérifiés décline toute responsabilité à l'égard du Client quant au fonctionnement de la Solution dans l'hypothèse où les équipements informatiques de ce dernier s'avéreraient obsolètes, défectueux ou insuffisants. La configuration informatique du Client relève de sa seule responsabilité. La configuration informatique minimale requise est l'existence d'une connexion à Internet et d'un support informatique permettant d'y accéder.

Avis Vérifiés ne pourra être tenu responsable d'un quelconque dysfonctionnement dans le cas où le Client aurait fourni des informations erronées ou incomplètes. Il en sera de même dans les hypothèses suivantes :

- absence de mise à jour du module par le Client ;
- erreur de manipulation du Consommateur ;
- intervention d'un tiers non autorisée par le Client pour procéder à la réparation de la Solution ;
- désinstallation de la Solution ;
- inutilisation ou utilisation partielle de la Solution.

De manière générale, Avis Vérifiés se dégage de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'accès à sa Solution du fait d'un évènement extérieur indépendant de sa volonté.

Avis Vérifiés n'est pas responsable de l'insertion par les moteurs de recherche de la note globale du Client et du nombre d'Avis récoltés, ni du référencement du site du Client par ceux-ci. Seul Google ou autres moteurs de recherche en sont les gestionnaires.

Enfin, Avis Vérifiés ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des préjudices indirects, subis par le Client, qui pourraient survenir du fait ou à l'occasion de l'exécution du présent Contrat et de ses suites. Par dommages indirects, nous entendons notamment et de façon non exhaustive, les pertes de gains ou de profits, perte de Données, perte de chance, dommages commerciaux, les conséquences de plaintes ou réclamations de tiers contre le Client.

## **F : Processus de modération**

### **1) Description du processus de modération**

La modération est un processus préalable à la publication d'un Avis qui a pour but de garantir la conformité du contenu collecté au droit français et à la norme AFNOR NF Z74-501 ainsi qu'aux présentes Conditions Générales et aux conditions générales d'Utilisation du site. Avis Vérifiés s'engage à respecter l'ensemble de ces dispositions afin de préserver la fiabilité des Avis client publiés. Ainsi, Avis Vérifiés est amené au cours du processus de modération à publier, rejeter ou supprimer du contenu.

Tous les intervenants et les actes liés à la modération sont identifiés et traçables.

Avis Vérifiés utilise une modération *a priori* ou *a posteriori*, automatique et humaine.

Le même délai de modération s'applique à l'ensemble des Avis qu'ils soient positifs ou négatifs.

### **2) Rôles et moyens des modérateurs**

La modération est réalisée par des outils informatiques et/ou des personnes physiques que l'on désigne généralement comme « modérateurs ».

Les capacités requises et les moyens nécessaires à la personne qui occupe la fonction de modérateur sont :

- maîtriser parfaitement la langue dans laquelle l'Avis a été rédigé. Cette maîtrise doit avoir été validée objectivement avant la prise de poste, équivalent à un niveau de type « Maîtrise » du Cadre Européen Commun de Référence pour les langues (niveau C2 du CECR) ;
- accéder à l'intégralité du contenu de l'Avis client collecté ;
- accéder aux éléments relatifs à l'identité de l'auteur collectés lors du dépôt d'Avis pour pouvoir le cas échéant entrer en contact avec l'auteur ;

- accéder à toutes les informations relatives à l'historique du dépôt d'Avis (nombre de soumissions du même Avis après rejet initial) ;
- accéder à l'historique des informations concernant l'auteur (nombre d'Avis publiés, sujet des précédents Avis) ;
- pouvoir confier - de façon traçable - la modération d'un Avis client à un autre modérateur.
- 

### **3) Modération a priori**

Avis Vérifiés utilise une modération *a priori automatisée et humaine*. Cette phase de modération intervient avant la publication d'un Avis client.

Modération a priori automatisée

Avis Vérifiés dispose d'un système de modération automatisée a priori permettant d'éviter la publication d'Avis contenant :

- un contenu textuel illicite, comportant notamment des propos grossiers, injurieux et discriminatoires ;
- un contenu inintelligible.

Modération a priori humaine

En complément du système de modération automatisé a priori, Avis Vérifiés peut disposer à la demande d'un système de modération humaine a priori. Ce système permet d'éviter la publication d'avis contenant :

- un contenu textuel présentant des citations de concurrents ;
- une note en inadéquation avec le commentaire.

### **4) Délai de modération de l'Avis client**

Avis Vérifiés s'engage à respecter un même délai de modération pour l'ensemble des avis, qu'ils soient positifs ou négatifs.

Ce délai est automatiquement fixé à J+7, à défaut pour le Client d'avoir choisi un autre délai de modération lors de l'inscription.

Il est précisé que les autres délais de modération existants sont les suivants : J+14, J+21, J+28 (délai maximum).

### **5) Modération a posteriori**

Avis Vérifiés procède parfois à une modération portant sur un Avis publié qui lui est signalé.



## Modération a posteriori humaine

En complément du système de modération *a priori*, Avis Vérifiés dispose d'un système de modération humaine *a posteriori*. Ce système permet de refuser à la demande des Avis client comprenant un contenu illicite et non conforme aux CGU, ou encore des avis comprenant :

- un contenu textuel présentant des propos grossiers, injurieux ou discriminatoires ;
- un contenu inintelligible ;
- un contenu textuel présentant des citations de concurrents ;
- une note en inadéquation avec le commentaire.

## Modération *a posteriori* et droit de retrait de l'auteur de l'Avis

Avis Vérifiés s'engage à retirer un Avis suite à la demande de son auteur. L'Avis restera néanmoins enregistré dans les bases de Données de Avis Vérifiés. L'auteur d'un Avis publié ne peut pas demander la modification de ce dernier et peut simplement faire jouer son droit de retrait ; éventuellement demander d'attribuer un nouvel Avis.

Avis Vérifiés conserve les Données à caractère personnel conformément à la loi du 6 Janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel.

Lors d'un changement de propriétaire ou d'une modification des caractéristiques substantielles d'un produit ou service, Avis Vérifiés peut supprimer et archiver les Avis antérieurs à ceux-là.

Avis Vérifiés s'engage à garder un historique de l'ensemble des Avis supprimés dans ses bases de Données.

## **6) Rejet de l'Avis client et motif de rejet**

Avis Vérifiés s'engage à informer systématiquement le Consommateur du rejet d'un Avis ainsi que du motif du rejet.

Avis Vérifiés s'engage également à donner la possibilité au Consommateur de soumettre un nouvel Avis suite à la suppression de son premier Avis au cours du processus de modération ; dans la limite de trois (3) avis maximum.

Avis Vérifiés n'est pas tenu de préciser les motifs du rejet d'un Avis ayant été identifié comme visant à construire artificiellement ou à biaiser l'évaluation du produit ou service.

Motifs de rejet des Avis Site de consommateurs :

- l'Avis déposé est considéré comme diffamatoire ;
- la note ne correspond pas au commentaire ;
- l'Avis déposé est relatif à un produit / service et non à l'expérience d'achat sur le Site ;

- le contenu textuel comporte des caractères aléatoires ou est mal écrit au point d'en être inintelligible ;
- les éléments de description de l'expérience de consommation ne sont pas renseignés ;
- les éléments de description de l'expérience de consommation ne sont pas renseignés ;
- l'Avis est identifié comme visant à biaiser la moyenne d'un produit ou d'une société ;
- le contenu de l'Avis est sans rapport avec le sujet noté ;
- le contenu textuel comporte des informations personnelles ou toute autre information susceptible d'aboutir à un vol d'identité (le nom ou le prénom d'individus qui ne sont pas des personnes publiques, un numéro de téléphone, une adresse précise ou une adresse email, un numéro de carte de crédit, de sécurité sociale, de compte bancaire ou tout autre information susceptible d'aboutir à un vol d'identité) ;
- le contenu textuel incite à l'achat chez un concurrent ;
- le contenu textuel indique que l'utilisateur n'a pas réalisé son expérience de consommation ;
- le gestionnaire d'Avis estime que sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée ;
- le contenu comporte des injures ou des grossièretés ;
- les attributs de l'Avis comportent des éléments concrets de conflits d'intérêts ;
- un utilisateur formule un commentaire inapproprié sur un autre contenu ou son auteur ;
- le contenu textuel est clairement du spam ou mentionne des sites web, url y compris ceux du client ou du fabricant ;
- le contenu textuel comporte un appel à une action en justice ;
- le service client est intervenu sur le traitement du litige, le client est invité à mettre à jour son Avis ;
- le consommateur a contacté le gestionnaire d'Avis afin de supprimer ou de modifier son Avis.

#### Motifs de rejet des Avis produits de consommateurs :

- la note ne correspond pas au commentaire ;
- l'Avis déposé est relatif à l'expérience d'achat (service client, livraison, site web) et non au produit noté ;
- le contenu textuel comporte des caractères aléatoires ou est mal écrit au point d'en être inintelligible ;
- les éléments de description des caractéristiques du produit ne sont pas renseignés ;
- le contenu est sans rapport avec le produit noté ;
- le contenu textuel comporte des informations personnelles ou toute autre information susceptible d'aboutir à un vol d'identité (le nom ou le prénom d'individus qui ne sont pas des personnes publiques, un numéro de téléphone, une adresse physique précise ou une adresse email, un numéro de carte de crédit, de sécurité sociale, de compte bancaire ou tout autre information susceptible d'aboutir à un vol d'identité) ;
- le contenu textuel incite à l'achat chez un concurrent ;
- le contenu textuel indique que l'utilisateur n'a pas encore testé le produit ;
- le contenu comporte des injures ou des grossièretés ;
- les attributs de l'avis comportent des éléments concrets de conflits d'intérêts ;
- un utilisateur formule un commentaire inapproprié sur un autre contenu ou son auteur ;
- le contenu textuel est clairement du spam ou mentionne des sites web, url y compris ceux du client ou du fabricant ;
- le contenu textuel comporte un appel à une action en justice ;
- le service client est intervenu sur le traitement du litige, le client est invité à mettre à jour son Avis ;
- le consommateur a contacté le gestionnaire d'Avis afin de supprimer ou de modifier son Avis ;
- le gestionnaire d'Avis estime que sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée.

## **7) Édition et modification**

Avis Vérifiés s'engage à ne pas modifier ou supprimer le contenu d'un Avis client. Avis Vérifiés ne peut donc pas :

- corriger les fautes d'orthographe incluses dans un avis ;
- changer le pseudonyme d'un membre ;
- masquer une partie du texte de l'Avis ;
- modifier la note.

Dans de rares cas, les noms et numéros de téléphone renseignés dans les Avis peuvent être remplacés par des étoiles dans les Avis afin de respecter la confidentialité des Données.

## **G : Critères de publications et restitutions des Avis**

### **1) Restitution des avis**

Avis Vérifiés affiche l'ensemble des Avis qu'ils soient positifs ou négatifs du moment qu'ils n'ont pas été rejetés au cours du processus de modération. Avis Vérifiés ne fait donc pas de sélection quant aux Avis qu'il publie.

Avis Vérifiés affiche les Avis chronologiquement du plus récent au plus ancien sur la base de la date de dépôt de l'Avis.

Avis Vérifiés restitue les Avis dans leur intégralité.

Avis Vérifiés affiche pour chaque Avis a minima les informations suivantes :

- la date et l'heure du dépôt de l'Avis ;
- la date d'expérience de consommation ;
- le prénom et la première lettre du nom de l'auteur.

Avis Vérifiés pourra également afficher les informations suivantes :

- le Produit acheté ;
- le lieu d'achat ou lieu d'intervention.

Avis Vérifiés peut afficher en dessous de chaque Avis le droit de réponse du représentant du produit ou service évalué.

Avis Vérifiés n'agrège pas de note et ne pondère pas de note. Avis Vérifiés affiche donc de manière transparente la note moyenne pour chacun de ses Marchands partenaires. La note est

obtenue par le calcul suivant : Note moyenne = (somme des notes des Avis publiés / nombre total des Avis publiés).

Avis Vérifiés restitue aux Internaute les Avis client collectés au cours d'une période de 1 an glissant. Les Avis clients, le nombre d'Avis ainsi que la note moyenne sont calculés sur cette même période, et affichés depuis la page Attestation.

Les Avis sont conservés pendant une durée de cinq ans dans la base de Données Avis Vérifiés.

La note est calculée comme suit :

- calcul de la moyenne, à cinq chiffres après la virgule, de toutes les notes des Avis publiés ;
- pour avoir une note sur 5 : cette moyenne, à cinq chiffres après la virgule, est arrondie à un chiffre après la virgule ;
- pour avoir une note sur 10 : cette moyenne, à cinq chiffres après la virgule, est multipliée par deux, puis arrondie à un chiffre après la virgule.

## **2) Signalement d'un Avis au contenu illicite ou inapproprié**

Avis Vérifiés permet le signalement d'un avis au contenu illicite ou inapproprié. Ce signalement peut se faire par le biais de l'adresse: [moderation@avis-verifies.com](mailto:moderation@avis-verifies.com) ou encore depuis la Page Attestation du Client.

## **3) Droit de réponse du Marchand partenaire**

Avis Vérifiés donne la possibilité au représentant du produit ou service évalué, de répondre à tout moment à un Avis reçu par le biais de son Back Office client. Il peut alors :

- remercier le consommateur pour sa contribution ;
- donner des éléments de réponse à des questions présentes dans le commentaire ;
- donner sa version des faits (avec possibilité de dépôt de pièces jointes) ;
- indiquer les éventuels changements introduits dans le produit ou service depuis la rédaction de l'Avis.

Les réponses sont affichées en dessous des Avis concernés. Le Consommateur recevra un email pour prendre connaissance de tout message relatif à son Avis adressé par le représentant du produit ou service évalué. Le Consommateur pourra y répondre sans pouvoir modifier sa note.

Ces différents échanges seront visibles par les Internaute, à moins que le Marchand prestataire ait masqué les échanges de la conversation depuis son Back Office.

Le Marchand partenaire sera de son côté informé des messages laissés par les Consommateurs sur ses produits et/ou services.

Ce procédé offre la possibilité au Marchand partenaire de solliciter des explications lorsqu'une note et/ou un commentaire lui paraissent injustifiées et ainsi, un droit de réponse.

En aucun cas, Avis Vérifiés n'a à s'immiscer dans la relation existant entre le Client et le Consommateur. Il appartiendra à ses Marchands partenaires de gérer toute difficulté survenue avec un Consommateur suite à la récolte d'un Avis par Avis Vérifiés.

#### **4) Perte du droit de déposer un Avis pour l'auteur d'un Avis reconnu comme illicite ou inapproprié après modération**

En cas d'identification d'un auteur ayant déposé un ou des Avis reconnus comme illicites ou inappropriés après modération, Avis Vérifiés mettra fin à la possibilité de déposer un Avis pour ce Consommateur et supprimera l'ensemble des Avis liés à ce dernier.

#### **5) Nature juridique des Avis client émis par le Consommateur**

Avis Vérifiés anonymise les Avis client dix-huit (18) mois après leur émission.

L'Avis client émis par le Consommateur s'apparente à un témoignage, toujours relatif à une expérience de consommation vécue et relève de la pure information des futurs consommateurs.

Ainsi, Avis Vérifiés et ses Marchands partenaires peuvent librement utiliser, reproduire, publier, rendre disponible et traduire le contenu des Avis client dans le monde et dans quelque média et quelque support que ce soit.

En parallèle, Avis Vérifiés et ses Marchands partenaires disposent du droit d'utiliser le pseudonyme utilisé par le Consommateur en lien avec le contenu de l'Avis client durant dix-huit (18) mois.

En outre, Avis Vérifiés garantit à ses clients qu'à tout moment, lors du contrat ou à la fin de celui-ci, ses Marchands partenaires peuvent récupérer l'ensemble de leurs Avis.

## **7 : Obligations du Client**

Le Client devra respecter dès son inscription les présentes Conditions Générales et toutes autres Conditions Particulières prévues.

Le Client sera plus particulièrement tenu aux obligations décrites ci-après.

### **A : Acceptation des évaluations**

Le Client se doit d'accepter tout type d'Avis découlant d'une Commande. Il aura la possibilité de le signaler au service modération et d'y répondre si celui-ci lui semble injustifié.

Le Client ne doit en aucun cas générer de fausses évaluations par le biais de fausses commandes, de faux commentaires, ou toute autre manipulation. Il ne doit pas non plus empêcher des évaluations négatives en détournant les fonctionnalités de la Solution. Le cas échéant, Avis Vérifiés pourra engager des poursuites à son encontre, outre la faculté de mettre fin à son contrat.

Une pénalité de 100 euros par faux Avis constaté lui sera applicable, sans préjudice des dommages et intérêts que pourraient réclamer Avis Vérifiés en compensation de son préjudice.

## **B : Sécurité de l'identifiant et du mot de passe**

Le Client est responsable de l'utilisation et de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. Il devra s'assurer que lui seul aura accès à son compte personnel et pourra autoriser si nécessaire, toute autre personne sous sa responsabilité à y avoir accès. Il devra prendre toutes les mesures et précautions utiles pour se protéger des tiers qui pourraient y avoir accès momentanément et éviter toute intrusion indésirable dans son Back Office.

Le Client devra informer sans délai Avis Vérifiés s'il constate une faille de sécurité liée notamment à la communication volontaire ou au détournement de son identifiant et de son mot de passe, afin que Avis Vérifiés puisse prendre sans délai toute mesure adaptée en vue de faire remédier à la faille de sécurité.

En cas de perte ou de détournement d'un identifiant et d'un mot de passe, une procédure d'attribution d'un nouvel identifiant et d'un nouveau mot de passe est mise en œuvre. Cette procédure est accessible sur notre Site internet dans la rubrique « Espace client ».

Le Client supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation de ses identifiant et mot de passe par des tiers qui en auraient eu connaissance. Il devra notamment répondre de toute récupération et divulgation des Données à caractère personnel des Consommateurs effectuée à partir de son compte personnel.

## **C : Accès au site du Client**

Le Client est seul responsable de l'accès à son site Internet. Il lui appartient de prendre toutes les dispositions nécessaires pour maintenir cet accès, et notamment de s'acquitter du prix de connexion au réseau internet sans lequel aucun accès n'est possible à la Solution.

## **D : Devoir de collaboration**

Le client s'engage à communiquer à Avis Vérifiés l'intégralité de ses commandes, sans tri préalable afin que Avis Vérifiés puisse répondre aux exigences de l'AFNOR et sonder tous les Consommateurs, sans biais dans le processus de collecte d'Avis clients.

Le Client s'engage à prévenir immédiatement Avis Vérifiés de tout changement d'activité. Le Client s'engage en outre à signaler sans délai toute anomalie concernant l'utilisation de la Solution.

De manière générale, le Client s'engage à collaborer avec Avis Vérifiés en vue de lui fournir, dans les meilleurs délais, toutes les informations et documents jugés utiles et sollicités par Avis Vérifiés, pour l'accomplissement de ses prestations.

Le Client s'engage en outre à lui communiquer spontanément tous informations et documents nécessaires à l'exécution du présent contrat.

Le Client reconnaît savoir que :

- la certification a été attribuée à Avis Vérifiés et qu'il ne peut pas revendiquer la certification pour son propre compte ;
- la certification concerne le processus de gestion des avis en ligne. Les avis eux-même ne sont pas certifiés ;
- le logo NF est une marque déposée et que son usage répond à des règles et des droits spécifiques que le client s'engage à respecter. Entre autres, le logo NF n'est pas utilisable par le Marchand Partenaire sur son site, sur son application ou ses documents à usage public **sans l'accord préalable additionnel d'AFNOR Certification.**

## **E : Suspension ou suppression du compte personnel**

Avis Vérifiés sera en droit de suspendre ses prestations si le Client ne respectait pas l'une de ses obligations, le temps que le différend soit amiablement ou judiciairement réglé.

Avis Vérifiés pourra fermer temporairement ou supprimer définitivement le compte personnel du Client selon la nature et gravité du manquement commis.

Il sera formellement interdit au Client à compter de la suspension ou suppression définitive de son compte d'utiliser les services ou fonctionnalités associés à la Solution, à l'exception de l'affichage des Avis collectés. Il lui sera également interdit de citer d'une quelconque façon que ce soit, le nom de Avis Vérifiés ou encore d'utiliser tout élément graphique, toute représentation visuelle relative à Avis Vérifiés et ses prestations. A défaut, il sera tenu de plein droit au paiement d'une pénalité de 100 euros par jour d'infraction constatée.

## **F : Retard de paiement**

Le début de l'installation de la Solution Avis Vérifiés marque le commencement de la prestation de Net Reviews qui déclenche la première facture.

Pour les abonnements à paiement mensuel, les factures seront payables à réception, chaque mois, au plus tard une (1) semaine après leur réception.

Pour les abonnements à paiement annuel, la facture sera payable à réception, au plus tard une (1) semaine après sa réception.

En cas de retard de paiement d'une facture et conformément aux dispositions des articles L441-10 II et D441-5 du Code de Commerce, il sera appliqué des pénalités de retard d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Il doit être précisé que le taux BCE à appliquer pendant le premier semestre de l'année sera celui en vigueur au 1er janvier de l'année considérée et le taux à appliquer pendant le second semestre sera celui en vigueur au 1er juillet de l'année considérée.

Lesdites pénalités sont applicables dès le jour suivant la date d'échéance de la facture. L'article L. 441-6 du Code de commerce précise même que les « pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire ».

En outre, une indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement d'une valeur de 40 euros peut être réclamée par Avis Vérifiés en sa qualité de créancier.

## **G : Respect de la qualité de Consommateur**

En acceptant nos Conditions Générales d'Utilisation, les Internauts qui déposent un Avis ont été informés qu'ils devront respecter certaines conditions cumulatives pour pouvoir émettre un Avis, à savoir :

- être une personne physique ;
- ne pas être en situation de conflit d'intérêt ;
- avoir eu personnellement l'expérience de consommation du produit ou service sur lequel porte son Avis.

Pour la bonne exécution du contrat, le Client devra veiller au respect de ces conditions.

Il est à noter que Avis Vérifiés pourra recontacté le Consommateur à des fins de vérification des présentes Conditions.

## **8 : Propriété intellectuelle**

### **A : Droits de Avis Vérifiés**

Avis Vérifiés garantit qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle permettant de fournir la Solution, les Widgets et la marque « Avis Vérifiés ». Il garantit à ce titre que les



prestations qu'il s'est engagé à assurer ne constituent pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante, de quelque nature qu'elle soit.

Dans ces conditions, Avis Vérifiés garantit le Client contre toute action en contrefaçon qui serait engagée à son encontre de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle portant sur l'une quelconque des prestations fournies par Avis Vérifiés ou sur les Widgets, la marque « Avis Vérifiés » ou la solution logicielle hébergée, mis à la disposition du Client

Il est rappelé que Avis Vérifiés met à disposition du Client sa solution logicielle uniquement pour les finalités du présent contrat et dans les stricts termes de celui-ci. Il en est de même de ses dessins et de la marque « Avis Vérifiés ». Leur mise à disposition ne saurait être considérée comme une cession au sens du Code de la propriété intellectuelle d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client. La souscription de l'offre ne lui confère aucun droit de propriété intellectuelle sur la solution logicielle, les dessins et la marque qui demeurent la propriété pleine, entière et exclusive de Avis Vérifiés. Le Client s'engage à respecter les droits de « Avis Vérifiés ».

## **B : Condition d'utilisation de la Solution et interdictions**

Le Client s'interdit formellement d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur la Solution.

Le Client s'engage à n'utiliser les informations concernant la Solution mise à sa disposition que pour ses besoins propres et pour les seules finalités visées au présent contrat, ce qui exclut, formellement la possibilité de :

- reproduire de façon permanente ou provisoire la solution logicielle mise à disposition, en tout ou partie, par tout moyen et sous toute forme, y compris à l'occasion du chargement, de l'affichage, de l'exécution ou du stockage du logiciel ;
- de traduire, d'adapter, d'arranger ou de modifier la solution logicielle, de l'exporter, de la fusionner avec d'autres applications informatiques ;
- d'effectuer une quelconque copie de tout ou partie de la solution logicielle ;
- de modifier notamment en décompilant, d'altérer, d'adapter notamment en traduisant, d'arranger et plus généralement de modifier tout ou partie de la solution logicielle.

Le Client s'engage, en particulier, à ne traiter, diffuser, télécharger, ou transmettre par l'intermédiaire de la Solution que des informations et Données dont l'exploitation ne viole aucun Droit de propriété intellectuelle ou industrielle ni tout autre droit privatif, ou ne constitue pas la commission d'une infraction pénale.

Le Client s'engage à ne transmettre par l'intermédiaire de la Solution aucun contenu comprenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication, sans que cette énumération ne soit limitative.

Le Client également s'engage à ne pas développer ou commercialiser la Solution ou des produits susceptibles de la concurrencer pendant toute la durée du contrat ainsi que pendant une durée de 3 années entières et consécutives à compter de la cessation de celui-ci.

## **C : Droit d'utilisation des marques et logos**

Le Client accorde à titre gracieux à Avis Vérifiés le droit non exclusif, non transférable ni transmissible, d'utiliser pour la durée de leur relation contractuelle, son nom et logo sur le Site Internet Avis Vérifiés et notamment sur l'Attestation Avis Vérifiés du Client.

En outre, le Client accorde à titre gracieux à Avis Vérifiés le droit non exclusif, non transférable ni transmissible, d'utiliser pour la durée de leur relation contractuelle et pour le monde entier, son nom et logo dans le cadre de sa publicité de référence.

Le Client garantit être titulaire des marques sous le nom desquelles il exerce son activité et assure ainsi que la reproduction du nom ou du logo par Avis Vérifiés ne donnera pas lieu à des quelconques demandes de dommages et intérêts pouvant découler d'une violation des droits de tiers par l'utilisation dans le strict cadre de leur relation contractuelle du nom et logo du Client.

## **9 : Traitement des Données à caractère personnel**

Particulièrement soucieuse des problématiques liées au respect de la confidentialité et à la protection des Données à caractère personnel, les Parties entendent définir, aux termes de la présente clause :

- les conditions, les moyens et les finalités dans lesquels Avis Vérifiés effectue, pour le compte du Client, les opérations de traitement des Données à caractère personnel des Consommateurs ci-après définies (A) ;

- Les conditions, les moyens et les finalités dans lesquels Avis Vérifiés effectue les opérations de traitement des Données à caractère personnel des Consommateurs du Client (B).

En toutes hypothèses, Avis Vérifiés s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de Données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD).

### **A : Traitement des Données à caractère personnel des Consommateurs**

#### **1) Description de traitement**

Afin que la Solution objet du présent Contrat puisse fonctionner et notamment que les Avis des Consommateurs puissent être récoltés conformément à la norme AFNOR NF Z 74-501 et être visibles sur Internet, le Client doit nécessairement collecter et traiter certaines des Données à caractère personnel des Consommateurs.

C'est en effet seulement après avoir reçu la Base de données Consommateurs contenant lesdites Données que la société Avis Vérifiés pourra récolter, dans les conditions définies à l'article 6 des présentes, des Avis concernant la qualité des produits et/ou des services du Client.

Ainsi, le Client devra fournir à Avis Vérifiés, pour chaque Consommateur, les Données à caractère personnel suivantes :

- Nom de famille ;
- Prénom ;
- Adresse email ;
- Date et référence de la Commande ;
- Date et lieu d'achat (en cas d'achat en magasin) ;
- Nom et références internes et internationales (GTIN / ISDNF) du Produit commandé.

Lors du dépôt d'un Avis puis, le cas échéant, au cours du processus de modération et pour le fonctionnement du module « Questions/Réponses », Avis Vérifiés collectera, pour le compte du Client, les Données complémentaires suivantes :

- Les notes attribuées par le Consommateur à son expérience de consommation ;
- Ses commentaires et observations sur son expérience de consommation ;
- La date et l'heure du dépôt de l'Avis ;
- La ou les réponses du Consommateur au(x) commentaire(s) du Partenaire marchand par rapport à un Avis ;
- La ou les réponses des Consommateurs aux questions posées par les Internaute(s) sur le site du Client.

Les Données du Consommateur rendues accessibles au public par la publication d'un Avis ou par la réponse à une question d'un Internaute seront limitées aux Données suivantes :

- Prénom ;
- Première lettre du Nom ;
- Notes et commentaires ;
- Date et l'heure du dépôt de l'Avis ;
- Date de la Commande ou de l'Achat ;
- Produit acheté ;
- Lieu d'Achat (en cas de d'Achat dans un magasin) ;
- Les notes attribuées par le Consommateur ;
- Les commentaires et observations du Consommateur ;
- La date et l'heure du dépôt de l'Avis ;
- La ou les réponses éventuelles du Consommateur au(x) commentaire(s) du Client relatif à un Avis ;
- La ou les réponses éventuelles des Consommateurs aux questions posées par les Internaute(s) sur le site du Client ;
- Toutes les informations personnelles supplémentaires non obligatoires que le Consommateur aura choisi de fournir.

Les finalités de ce traitement, que Client détermine sous sa responsabilité, sont les suivantes :

- Accès et utilisation de la Solution ;
- Gestion du fonctionnement et optimisation de la Solution ;
- Récolte et publication des Avis sur le site du Client et sur les Moteurs de recherche, notamment Google ;
- Etablissement de l'Attestation Avis Vérifiés ;
- Vérification, identification et authentification des Données transmises et notamment la vérification de l'authenticité de votre Avis ;
- Mise en conformité du service de collecte d'Avis avec la norme AFNOR NF Z 74-501 relative aux Avis en ligne, au processus de collecte et à la modération et restitution ;
- Mise en œuvre du processus de modération conforme à la norme AFNOR NF Z 74-501 et dans les conditions définies à l'article 6 du présentes Conditions ;
- Fourniture d'un service d'assistance ;
- Application des CGU et CGP ;
- Analyse des données, l'audit, et l'identification des tendances d'usage ;
- Réalisation d'analyses marketings et statistiques ;
- Contrôle et la prévention des fraudes, malwares, et la gestion des incidents de sécurité ;
- Développement de nouveaux produits et services ;
- L'exercice de tout recours visant à limiter les dommages en cas d'action illicite en lien avec l'utilisation du Site ;
- Protection des droits, de la confidentialité, de la sécurité et/ou de la propriété de la société Avis Vérifiés et/ou ceux du Client, des Consommateurs ou des Tiers ;
- Respect des différentes obligations légales auxquelles les Parties sont soumis et notamment :
  - Le décret n°2017-1436 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne des consommateurs ;
  - La loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République Numérique ;
  - Le Règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016 dit règlement général sur la protection des données (RGPD) ;
  - La Directive 2005/29/ce du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE ;
  - La loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et modifiant la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés.

En fonction des besoins spécifiques du Client, d'autres catégories de Données à caractère personnel, telles que l'âge, le numéro de téléphone, les habitudes de consommation du Consommateur pourront éventuellement être traités par Avis Vérifiés, voire le cas échéant accessible au public par la publication de l'Avis.

Ces Données à caractère personnel supplémentaires devront être listées en annexe des présentes qui devra par ailleurs préciser les finalités spécifiques de leur collecte et de leur traitement.

Avis Vérifiés sera également susceptible de traiter d'autres Données que le Consommateur aura choisi de les lui transmettre délibérément au moment du dépôt d'avis.

## 2) Obligation du Client

Il est rappelé que le Client détermine, sous sa seule responsabilité, les catégories de Données ainsi que les moyens et finalités du traitement objet du présent Contrat.

Le Client agit ainsi en qualité de « *responsable du traitement* » au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD).

Le Client devra être en mesure de justifier du consentement du Consommateur, à tout moment et sur simple demande de la société Avis Vérifiés.

Le Client demeure seul responsable à l'égard du Consommateur de tout défaut d'information, inexactitude, erreur ou omission relative à ses Données.

Le Client s'engage à :

- respecter, au préalable et pendant toute la durée du traitement, les lois et la réglementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel et notamment le RGPD ;
- informer les Consommateurs et obtenir leur consentement, avant chaque Commande, au traitement objet du présent contrat et notamment au partage de certaines de leurs Données avec Avis Vérifiés ;
- traiter les Données des Consommateurs uniquement pour les finalités précédemment exposées et conformément aux présentes Conditions ;
- documenter par écrit toute nouvelle instruction relative au traitement des Données à caractère personnel ;
- garantir l'exactitude et l'authenticité des Données communiquées, ainsi que leur confidentialité ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation de confidentialité ;
- mettre en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques visant à protéger les Données contre les altérations, destructions et accès non autorisés ;
- garantir aux Consommateurs l'efficacité de l'exercice de l'ensemble des droits dont ils disposent en vertu du RGPD ;
- informer Avis Vérifiés de toute violation de Données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance ;
- collaborer avec Avis Vérifiés conformément aux présentes conditions, notamment pour la réalisation éventuelle d'analyses d'impact relatives à la protection des Données ou en cas de contrôle de la CNIL ;
- relever et garantir Avis Vérifiés contre toute action et/ou condamnation, notamment de la CNIL, en raison d'une violation relative à la protection de Données.

Avis Vérifiés se réserve le droit, sans que le Client ne puisse engager sa responsabilité, de pas suivre des instructions envoyées par le Client et qui constitueraient une violation de la réglementation applicable et notamment du RGPD.

Lorsqu'un Consommateur exercera l'un de ses droits auprès du Client, ce dernier devra en informer Avis Vérifiés dans un délai de 48 heures.

### **3) Obligation de Avis Vérifiés**

Il est rappelé que la société Avis Vérifié agit en qualité de « *sous-traitant* » du Client au sens de l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD), en ce qu'elle est autorisée à traiter les Données à caractère personnel des Consommateurs pour le compte et sous les instructions du Client.

A ce titre, Avis Vérifiés s'engage à :

- respecter, au préalable et pendant toute la durée du traitement les lois et la réglementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel et notamment le RGPD ;
- informer les Consommateurs, une nouvelle fois avant le dépôt de chaque Avis, du traitement objet des présentes Conditions ;
- traiter les Données des Consommateurs uniquement pour les finalités précédemment exposées ;
- traiter les Données conformément aux instructions du Client et notamment sur la base des stipulations des présentes Conditions ;
- garantir la confidentialité des Données, à l'exception des informations que les Consommateurs auront choisi de rendre public, notamment en publiant un Avis ;
- ne conserver les Données que pour la durée strictement nécessaire aux finalités précédemment exposées et notamment pour permettre à Avis Vérifiés de satisfaire à la norme AFNOR NF Z 74-501, à savoir dix-huit (18) mois ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données s'engagent à respecter la confidentialité ou soit soumise à une obligation de confidentialité ;
- mettre en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques visant à protéger les Données contre les altérations, destructions et accès non autorisés ;
- garantir aux Consommateurs l'ensemble des droits dont ils disposent en vertu du RGPD : Droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des Données.

Il est à notre que lorsqu'un Consommateur exercera l'un de ses droits auprès de la société Avis Vérifiés, cette dernière devra en informer le Client dans un délai de 48 heures.

- informer le Client de toute violation de Données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance.

### **4) Sous-traitance**

Compte tenu des contraintes techniques liées au fonctionnement de la Solution et afin d'augmenter, dans les intérêts du Client, la visibilité des Avis, le Client autorise Avis Vérifiés à faire appel aux sous-traitant et partenaires dont la liste et les coordonnées figurent en annexe de leur contrat.

Avis Vérifiés pourra également faire à tout autre sous-traitant ou partenaire de son choix sous réserve d'en informer préalablement le Client qui aura un délai de 8 jours pour présenter ses éventuelles objections.

Avis Vérifiés s'assure que l'ensemble de ses sous-traitants ou partenaire respectent les obligations et les instructions du Client au titre des présentes Conditions et présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles suffisantes de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la réglementation applicable et notamment au RGPD.

## **B : Traitement des Données à caractère personnel du Client**

Dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions, Avis Vérifiés est susceptible de collecter certaines Données du Client relatives au responsable au sein de l'entreprise, et de toute personne ayant accès à la Solution.

Les fondements, modalités et finalités relatifs à cette collecte, au ce traitement sont définis aux termes de la Politique de Confidentialité de Avis Vérifiés.

## **10 : Réclamation - Demande d'information**

Avis Vérifiés fournira ses meilleurs efforts pour répondre à toute réclamation et tenter de résoudre le différend.

Toute question ou demande peuvent être adressées à l'adresse suivante : [contact@avis-verifies.com](mailto:contact@avis-verifies.com) ou par courrier à l'adresse :

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

## **11 : Loi applicable et tribunal compétent**

Les présentes conditions est soumises à la loi française. Tout différend lié à l'interprétation, l'exécution ou la validité des CGU sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Marseille.