

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION PLATEFORME D'AVIS GREEN OPINION

Publiées le : 8 Mars 2023

ARTICLE 1 - PRESENTATION DE LA PLATEFORME GREEN OPINION

1.1 La plateforme intitulée « GREEN OPINION » est une plateforme de collecte, modération et publication d'avis en ligne permettant à ses utilisateurs d'exprimer une opinion suite à une expérience de consommation, de collaboration ou de partenariat avec une entreprise ayant souscrit au service. Elle est exploitée par :

- la **Société PEQS**
Société par Actions Simplifiée
Capital : 40 000 €
Siège social : 51 Route d'Espagne 31100 TOULOUSE
RCS de TOULOUSE sous le numéro 920 907 847
Numéro TVA : FR11920907847
Représentée par son Président,
Monsieur Fabrice ROBERT

(ci-après « **GREEN OPINION** » ou « **Nous** »)

1.2 GREEN OPINION a pour rôle d'authentifier la relation des auteurs d'avis et de l'Entreprise Abonnée concernée en toute indépendance et transparence.

Notre plateforme est actuellement en cours de certification par la Norme ISO afin de garantir le respect d'un certain nombre de principes et exigences dans le cadre du processus de collecte, modération et publication des avis.

1.3 Notre Plateforme GREEN OPINION est hébergée par :

- La société INFOMANIAK Network SA
Siège social : 25 Rue Eugène Marziano, 1227 Les Acacias (GE)
Contact :
<https://www.infomaniak.com/fr/chatbot>

1.4 Vous avez la possibilité de Nous contacter à tout moment :

- Par mail à l'adresse contact@green-opinion.com
- Par courrier postal à l'adresse 51 Route d'Espagne, 31100 TOULOUSE
- Par téléphone au 06 09 55 82 94

ARTICLE 2 - OBJET DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

2.1 Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (« **CGU** ») ont pour objet de décrire les modalités de fonctionnement et d'utilisation de la Plateforme GREEN OPINION par les Utilisateurs. Elles s'appliquent donc à toute personne, physique ou morale, consultant et/ou utilisant la Plateforme.

Nous Vous invitons à prendre connaissance des présentes CGU avant toute consultation et/ou utilisation de la Plateforme.

En consultant et/ou utilisant la Plateforme GREEN OPINION, Vous êtes réputé avoir accepté les CGU, et ce sans restriction ni réserve.

2.2 GREEN OPINION se réserve la faculté de modifier les présentes CGU à tout moment.

Vous serez informé de leur modification par mail, ou lors de votre premier accès à la Plateforme à l'issue de leur mise à jour, par exemple lorsque Vous souhaitez laisser un Avis..

2.3 La version des CGU en vigueur – et donc applicable à la Plateforme, ainsi qu'à nos services- est la version mise en ligne sur notre Plateforme GREEN OPINION.

2.4 Les CGU sont rédigées en français. Seule cette version fait foi, quelles que soient les traductions réalisées.

2.5 Les présentes CGU seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

ARTICLE 3 - DEFINITIONS

A chaque fois qu'ils seront utilisés dans le corps des CGU, les termes ci-dessous auront la définition suivante :

« **Auteur d'avis** » ou « **Auteur** » désigne tout Utilisateur ayant déposé un Avis sur la Plateforme. L'Auteur d'avis est également un Utilisateur au sens des présentes.

« **Avis en ligne** » ou « **Avis** » désigne l'expression d'une opinion par tout Utilisateur, sous la forme de commentaires et/ou de notes, concernant une Entreprise Abonnée, son activité, ses produits et/ou services. Cet Avis peut être laissé à la suite d'une Expérience Client, d'une

Expérience Collaborateur ou d'une Expérience Partenaire.

« **Certificat GREEN OPINION** » désigne la page sur la Plateforme GREEN OPINION dédiée à une Entreprise Abonnée, où sont hébergés et s'affichent tous les Avis concernant ladite Entreprise Abonnée.

« **Contenu de la Plateforme** » ou « **Contenu** » : désigne l'ensemble du contenu de la Plateforme GREEN OPINION. Un Avis, ainsi que la note y associée, sont un Contenu au sens des présentes.

« **CGU** » désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation, telles que décrites à l'article 2.1.

« **Entreprise Abonnée** » désigne toute personne, physique ou morale, ayant souscrit aux services de GREEN OPINION, dans le cadre et pour les besoins de son activité professionnelle, afin de collecter auprès de ses clients, collaborateurs et partenaires, des avis en ligne la concernant.

« **Expérience** » : désigne individuellement ou collectivement une Expérience Client, une Expérience Collaborateur ou une Expérience Partenaire.

« **Expérience Client** » désigne le fait d'avoir procédé à un achat, une commande, une souscription et/ou location d'un produit et/ou service auprès d'une Entreprise Abonnée.

« **Expérience Collaborateur** » désigne le fait d'avoir été employé par une Entreprise Abonnée dans le cadre de son activité, notamment à titre de salarié, stagiaire, ou apprenti.

« **Expérience Partenaire** » désigne le fait d'avoir eu des relations contractuelles avec une Entreprise Abonnée dans le cadre de son activité professionnelle, et en dehors de tout lien de subordination, notamment à titre de fournisseur, sous-traitant, ou encore partenaire.

« **Norme ISO** » désigne la norme ISO 20488 :2018-09 relative aux « **Avis en ligne de consommateurs – Principes et exigences portant sur les processus de collecte, modération et publication des avis** ».

« **Page Produit ou Service** » désigne la page concernant un produit ou service commercialisé par une ou des Entreprises Abonnées, créée à l'initiative de GREEN OPINION sur la Plateforme, et regroupant tous les Avis de la Plateforme sur ledit produit ou service.

« **Personne sollicitée** » désigne toute personne à laquelle une Entreprise Abonnée et l'intermédiaire de la Plateforme GREEN OPINION adresse une invitation aux fins de laisser un Avis la concernant.

« **Plateforme GREEN OPINION** » ou « **Plateforme** » : désigne les codes, les pages, le Contenu, la charte graphique de la plateforme en ligne accessible depuis le site internet www.green-opinion.com mise à disposition par GREEN OPINION dans les conditions visées aux présentes.

« **Utilisateurs** » ou « **Vous** » désigne toute personne accédant, consultant, et/ou utilisant la Plateforme GREEN OPINION.

ARTICLE 4 - ACCES ET CONSULTATION DE LA PLATEFORME GREEN OPINION

4.1 Dispositions générales

4.1.1 La Plateforme GREEN OPINION est librement accessible et consultable depuis l'URL www.green-opinion.com.

Depuis la Plateforme GREEN OPINION, Vous avez la possibilité de consulter les Avis en ligne concernant chaque Entreprise Abonnée, en tapant le nom de ladite entreprise dans la barre de recherche.

Tous les Avis en ligne concernant une Entreprise Abonnée sont hébergés sur son Certificat GREEN OPINION, et sont publiés et classés selon les critères visés à l'article 8.6.

4.1.2 Pour accéder à la Plateforme GREEN OPINION, et consulter son Contenu, Vous devez disposer d'un accès internet; aucune inscription n'est nécessaire à cet effet.

L'inscription aux fins de vous créer un compte personnel est, toutefois, obligatoire lorsque Vous souhaitez déposer un Avis en ligne sur la Plateforme.

4.1.3 Votre utilisation de la Plateforme GREEN OPINION, à savoir notamment votre accès, consultation, et dépôt d'Avis, est gratuit, et ne donne lieu au versement d'aucune contribution financière de votre part à notre rencontre.

Nous Vous rappelons, toutefois, que restent à votre charge exclusive :

- les coûts de connexion et/ou d'abonnement auprès de votre

opérateur de téléphonie mobile ou fournisseur d'accès internet, ou encore le matériel, les logiciels nécessaires pour accéder, consulter et/ou utiliser la Plateforme,

- tous les autres frais mis à votre charge exclusive au titre des présentes CGU, ou que Nous ne Nous engageons pas expressément à supporter au titre des présentes.

4.2 Accessibilité – disponibilité de la Plateforme

La Plateforme GREEN OPINION est accessible à tout moment, 24H sur 24H et 7 jours sur 7, à l'exception des périodes de maintenance, ou hors cas d'interruption pour des raisons de sécurité, des aléas tenant au fonctionnement l'Internet, d'un événement de force majeure ou encore en dehors de notre contrôle.

En cas d'alerte de sécurité pouvant laisser penser à un piratage, un accès frauduleux ou toute atteinte au système d'information de GREEN OPINION et/ou de la Plateforme, Nous pourrions suspendre tout ou partie des accès à la Plateforme, de manière discrétionnaire, immédiate et sans préavis.

Cette interruption n'ouvre droit à aucune indemnité au bénéfice de l'Utilisateur.

4.3 Consultation d'une Page Produit ou Service

Lorsque Vous consultez une Page Produit ou Service, Vous avez la possibilité, au moyen du formulaire expressément dédié à cet effet, de Nous signaler votre intérêt pour le produit ou service objet de ladite page, ainsi que votre souhait d'être contacté pour obtenir des informations relatives à ce produit ou service, tel un devis.

Nous transmettons alors les données que Vous avez renseignées dans ce formulaire aux Entreprises Abonnés susceptibles de Vous fournir ledit produit ou service.

Pour plus d'informations quant aux traitements de vos données personnelles dans ce cadre, reportez-Vous à notre rubrique « *Données personnelles* » sur la Plateforme GREEN OPINION.

ARTICLE 5 - SOLLICITATION ET SOUMISSION D'UN AVIS SUR LA PLATEFORME GREEN OPINION

La Plateforme GREEN OPINION est une plateforme d'avis en ligne dite « fermée » sur laquelle il n'est possible de déposer un avis en ligne qu'à l'encontre des Entreprises Abonnées.

Le dépôt d'avis en ligne concernant toute entreprise qui n'est pas une Entreprise Abonnée n'est donc pas possible.

Vous avez la possibilité de laisser un Avis en ligne sur la Plateforme GREEN OPINION :

- Soit de votre propre initiative à la suite d'une Expérience.
- Soit à la suite de la réception d'une sollicitation à laisser un Avis en ligne sur la Plateforme (cf. article 5.1)

5.1 Sollicitation d'un Avis

5.1.1 Toute sollicitation aux fins de déposer un Avis est adressée par une Entreprise Abonnée qui détermine, seule et sous sa responsabilité exclusive, les personnes qu'elle souhaite solliciter grâce à la Plateforme GREEN OPINION en vue d'obtenir un Avis.

5.1.2 Une sollicitation aux fins de déposer un Avis sur la Plateforme GREEN OPINION ne peut être adressée que si les conditions ci-après sont respectées :

- La Personne sollicitée a eu une Expérience Client, une Expérience Collaborateur ou une Expérience Partenariat, avec l'Entreprise Abonnée à l'origine de la sollicitation, dans les délais visés à l'article 5.1.3.

- La Personne sollicitée est majeure.

5.1.3 Toute sollicitation aux fins de déposer un Avis sera adressée dans les délais suivants :

- soit pendant la durée de la relation contractuelle avec l'Entreprise Abonnée, auquel cas la sollicitation peut intervenir à tout moment pendant la durée de ladite relation,
- soit lorsque la relation contractuelle avec l'Entreprise Abonnée a pris fin, dans les (i) TROIS (3) mois qui suivent l'Expérience Client, et (ii) DEUX (2) ans qui suivent l'Expérience Collaboration ou l'Expérience Partenariat.

Une personne ne peut être sollicitée qu'une seule fois pour une même Expérience.

5.1.4 La sollicitation d'un avis en ligne sera adressée par mail à la Personne sollicitée depuis la Plateforme GREEN OPINION.

Pour déposer un Avis, la Personne sollicitée devra cliquer sur le lien contenu à cet effet dans la sollicitation.

5.1.5 La Personne sollicitée dispose d'un délai de DEUX (2) mois à compter de la réception de la sollicitation pour laisser un Avis sur la Plateforme GREEN OPINION.

Pendant ce délai et tant qu'un Avis n'a pas été déposé, la Personne sollicitée sera susceptible de recevoir des relances de sollicitation de la part de cette Entreprise Abonnée aux fins de laisser un Avis.

A l'expiration de ce délai de DEUX (2) mois, la Personne sollicitée ne pourra plus déposer d'Avis pour l'Expérience concernée sur la Plateforme GREEN OPINION.

5.2 Soumission d'un Avis

5.2.1 Vous ne pouvez déposer un Avis en ligne sur la Plateforme GREEN OPINION que dans l'un des cas suivants :

- Vous avez été sollicité dans les conditions susvisées par une Entreprise Abonnée (cf. 5.1).
- En l'absence de sollicitation, Vous êtes majeur, et Vous avez eu une Expérience dans les mêmes délais que ceux prévus pour adresser une sollicitation, et tels que visés à l'article 5.1.3.

Vous n'avez la possibilité de laisser qu'un seul Avis pour une même Expérience.

A défaut, Vous ne pourrez pas déposer un Avis en ligne sur la Plateforme.

5.2.2 Avant tout dépôt d'un Avis, Vous aurez l'obligation de Nous fournir les informations suivantes Vous concernant lorsqu'elles ne Nous ont pas été déjà transmises par l'Entreprise Abonnée :

- votre nom et prénom,
- un moyen de vous contacter en renseignant soit une adresse électronique soit un numéro de téléphone valide,
- les justificatifs attestant de la réalité de votre Expérience.

A défaut, Vous ne pourrez pas soumettre d'Avis sur la Plateforme.

5.2.3 Lorsque Vous soumettez un Avis sur la Plateforme GREEN OPINION, Vous Vous engagez à :

- limiter vos propos à votre expérience personnelle du produit, service ou de la relation avec l'Entreprise Abonnée, en respectant les critères de publication tels que visés à l'article 8.1.
- attribuer à votre expérience avec l'Entreprise Abonnée, une note comprise entre 1 et 5, étant précisé que la note de « 1 » correspond au niveau de satisfaction le plus bas, et la note de « 5 » au niveau de satisfaction le plus élevé
- ne produire que des données, qui à votre connaissance, sont factuellement correctes et exactes.
- ne pas être en conflit d'intérêt.
- déclarer tout lien d'intérêt que Vous pourriez avoir avec l'Entreprise Abonnée.
- respecter les présentes CGU, de manière plus générale.

A défaut de respecter ces conditions, votre Avis sera soit rejeté dans le cadre du processus de modération de la Plateforme tel que visé à l'article 7.1, soit retirer dans les conditions visées à l'article 11.

5.2.4 Le dépôt d'un Avis sur la Plateforme GREEN OPINION n'est soumis à aucune contrepartie financière. En conséquence, Vous Vous interdisez de percevoir une quelconque contrepartie financière pour le dépôt d'un Avis en ligne sur la Plateforme.

5.3 Validation de la soumission d'un Avis

Pour soumettre un Avis Vous devrez prendre connaissance des présentes CGU, les accepter expressément, ainsi que de manière générale valider votre Avis.

Une fois validé, Votre Avis sera modéré et publié dans les conditions ci-après aux articles 7 et 8.

ARTICLE 6 - CREATION ET GESTION DE VOTRE COMPTE PERSONNEL

6.1 Création de votre compte personnel

6.1.1 La validation de la soumission d'un Avis (cf. article 5.3) entraîne la création automatique de votre compte personnel sur la Plateforme GREEN OPINION.

Vous recevrez alors un mail avec votre mot de passe personnalisé. Vous avez la possibilité de modifier à tout moment ce mot de passe depuis votre espace personnel.

6.1.2 L'identifiant et le mot de passe aux fins d'accéder à votre espace personnel sur la Plateforme sont confidentiels, personnels, et ne peuvent être réinitialisés qu'à votre initiative.

Vous Vous engagez à mettre en œuvre tous les moyens à votre disposition pour en préserver la confidentialité pendant toute la durée de votre utilisation de la Plateforme.

La préservation de ces caractères personnels et confidentiels est de votre seule responsabilité. En cas de faille de sécurité (notamment la perte ou l'oubli) de vos identifiants et mots de passe, Vous Vous engagez à Nous en informer sans délai afin que Nous puissions prendre, le cas échéant, toute mesure que Nous jugerons adaptée en vue de remédier à ladite faille de sécurité.

6.2 Gestion de votre espace personnel

Vous aurez la possibilité d'accéder à votre espace personnalisé sur la Plateforme GREEN OPINION à partir de votre adresse mail et mot de passe personnalisés.

Depuis cet espace, Vous aurez la possibilité de :

- consulter tous les Avis que Vous avez laissés sur la Plateforme,
- retirer /modifier vos Avis,
- Nous contacter.

ARTICLE 7 - MODERATION – CONTRÔLE DES AVIS

Dans cette section Nous décrivons les opérations de contrôle qui sont effectuées via la Plateforme sur les Avis.

7.1 Modération

La modération des Avis sur la Plateforme GREEN OPINION associe un processus de modération automatique et un processus de modération manuel.

Le bon fonctionnement du processus de modération dans son ensemble reste, en tout état de cause, soumis à un aléa.

7.1.1 Modération automatique

La modération automatique permet, dans la mesure du possible grâce aux outils et programmes informatiques déployés par la Plateforme GREEN OPINION, de détecter automatiquement les Avis déposés qui comprennent :

- Un contenu illicite, à savoir notamment un contenu interdit par les lois et règlement en vigueur tels qu'un contenu pornographique, pédophile, diffamatoire, calomnieux, blasphématoire, discriminatoire, contraire aux bonnes mœurs, ou de façon générale incitant à la violence, la haine, l'homophobie, la xénophobie ou l'antisémitisme.

Les Avis détectés au terme de la modération automatique à raison d'un contenu illicite feront l'objet d'une modération manuelle dans les conditions ci-dessous (cf. 7.1.2.).

- Une note globale inférieure ou égale à 3 sur 5.

Nous informons alors l'Entreprise Abonnée concernée de l'attribution d'une telle note, et de l'Avis y associé.

Ce type d'Avis sera publié à l'expiration d'un délai de HUIT (8) jours à compter de son dépôt sur la Plateforme, dès lors et sous réserve que ces Avis respectent les conditions de publications

Pendant ce délai de HUIT (8) jours, l'Auteur a la possibilité d'être contacté par l'Entreprise Abonnée. Son contact par l'Entreprise Abonnée s'effectue alors en dehors de la Plateforme.

7.1.2 Modération manuelle

Le processus de modération manuelle implique l'analyse de l'Avis par un membre du personnel de GREEN OPINION afin de décider de sa publication ou de son rejet postérieurement à la modération automatique.

Pour Nous permettre de procéder aux opérations de modération manuelle, notre personnel disposera des moyens nécessaires, et notamment de l'intégralité du contenu de l'Avis ou encore d'un moyen de Vous contacter en vue d'une vérification si nécessaire.

A l'exception des Avis signalés au terme de la modération automatique, de manière générale les Avis faisant l'objet d'une modération manuelle sont déterminés de manière aléatoire par la Plateforme GREEN OPINION.

Pourront également faire l'objet d'une modération manuelle les Avis laissés en l'absence de toute sollicitation.

Le délai du processus de modération manuelle est de HUIT (8) jours fermes à compter du dépôt de l'Avis. Pendant ce délai l'Avis n'est pas publié.

A l'issue du processus de modération, l'Avis sera publié dès lors qu'il respecte les conditions de publication.

7.2 Contrôle des Avis

Nous Nous réservons la faculté unilatérale et discrétionnaire de contrôler la réalité et l'authenticité de tout Avis en ligne déposé et/ou publié sur la Plateforme GREEN OPINION, et ce à tout moment.

Dans le cadre de ces opérations de contrôle, Nous pourrions prendre directement contact avec l'Auteur de l'Avis objet du contrôle afin notamment de vérifier l'existence et l'authenticité de l'Expérience, et plus généralement des faits décrits dans l'Avis.

ARTICLE 8 - PUBLICATIONS D'UN AVIS

8.1 Pour être publié sur la Plateforme GREEN OPINION, un Avis doit respecter les critères de publication suivants :

▪ Contenir :

- la date à laquelle ledit Avis a été soumis,
- la note individuelle comprise entre 1 et 5 attribuée à l'Expérience,
- la date et la description de l'Expérience avec l'Entreprise Abonnée.

▪ Ne pas contenir :

- un contenu inintelligible et incompréhensible,
- un contenu illicite, à savoir notamment un contenu interdit par les lois et règlement en vigueur tels qu'un contenu pornographique, pédophile, diffamatoire, calomnieux, blasphématoire, discriminatoire, contraire aux bonnes mœurs, ou de façon générale incitant à la violence, la haine, l'homophobie, la xénophobie ou l'antisémitisme,
- des informations relatives à l'identité de l'Auteur de l'Avis, sa situation financière,

et plus généralement toute information personnelle le concernant, ou pouvant conduire à une usurpation d'identité,

- des informations fausses, trompeuses, mensongères ou frauduleuses,
- un contenu contraire aux présentes CGU,
- un contenu à caractère obscène,
- un contenu à caractère promotionnel,
- un contenu générant un conflit d'intérêt ou présentant un risque de conflit d'intérêt.
- un motif de rejet tel que visé à l'article 9.

8.2 Nous Nous engageons et obligeons à publier sur la Plateforme tous les Avis déposés, et ce qu'ils soient positifs ou négatifs, ou encore quelle que soit la note obtenue par l'Entreprise Abonnée, dès lors qu'ils respectent les conditions de publication telles que visées au présent article 8, qu'ils ne contiennent pas un motif de rejet tel que visé à l'article 9, et plus généralement qu'ils respectent les présentes CGU.

8.3 Un Avis est publié sur la Plateforme GREEN OPINION dans les délais suivants :

- soit à l'issue du délai de modération de HUIT (8) jours lorsqu'il a fait l'objet d'une modération manuelle ou lorsque sa note globale est inférieure ou égale à 3 sur 5,
- soit immédiatement en l'absence de modération manuelle.

Lorsqu'un Avis est publié sur la Plateforme GREEN OPINION il est accessible, consultable et diffusé sur le Certificat GREEN OPINION concerné. Un Avis est également susceptible d'être accessible, consultable et diffusé sur nos Pages Produits et Services.

8.4 Chaque Avis publié sur la Plateforme GREEN OPINION affichera les informations suivantes :

- sa date et heure de dépôt,
- la date ou période de l'Expérience de l'Auteur,
- le prénom de l'Auteur d'avis ainsi que la première lettre de son nom de famille,
- la note individuelle sur 5 attribuée par l'Auteur de l'Avis à l'Entreprise Abonnée, étant précisé que les notes sont également représentées sous forme d'étoiles,
- l'intégralité du contenu de l'Avis tel que fourni par l'Auteur,
- la réponse de l'Entreprise Abonnée en dessous de l'Avis, lorsque ce dernier a fait le choix d'exercer son droit de réponse,

- le mode de calcul de la note moyenne donnée.

8.5 Sur chaque Certificat GREEN OPINION, est affiché pour chaque type d'Avis - Avis Client, Avis Collaborateur, Avis Partenaire- une note moyenne globale comprise en 1 et 5 calculée à partir de la somme des notes de tous les Avis publiés du même type, divisée par le total des Avis publiés du type concerné.

Nous n'effectuons aucune pondération et/ou modification dans le calcul et l'attribution des notes attribuées par un Auteur d'Avis à une Entreprise Abonnée.

8.6 Les Avis sont publiés sur le Certificat GREEN OPINION de l'Entreprise Abonnée concernée et/ou nos Pages Produit ou Service où ils s'affichent selon les critères de classement ci-après décrits.

Par défaut, les Avis sont affichés et classés, quel que soit leur type -Avis Client, Avis Collaborateur ou Avis Partenaire-, du plus récent au plus ancien.

Vous avez également le choix de consulter les Avis sur la base des critères suivants :

- Critère qualitatif : de l'Avis avec la meilleure note à la moins bonne, ou inversement de l'Avis avec la moins bonne à la meilleure note.
- Critère relatif au type d'Avis : Avis Client, Avis Collaborateur ou Avis Partenaire.
- Critères relatifs au contenu de l'Avis : Avis avec réponse de l'Entreprise Abonnée, et/ou Avis sans réponse de l'Entreprise Abonnée. Vous pouvez également effectuer une recherche parmi les Avis à partir du mot clé de votre choix.
- Critère d'affichage aléatoire.

ARTICLE 9 - REJET D'UN AVIS

Un Avis ne sera pas publié sur la Plateforme GREEN OPINION lorsque :

- il ne respecte pas les conditions de publication telles que notamment visées à l'article 8,
- l'utilisateur ne répond pas aux conditions de soumission d'un Avis telles que notamment visées à l'article 5,
- son Auteur ne respecte pas ses obligations au titre des présentes CGU,
- l'Avis ne concerne pas une Expérience,

- l'Entreprise Abonné est intervenue dans la rédaction de l'Avis,
- Nous identifions cet Avis comme illicite, frauduleux ou contraire aux CGU.

Nous informerons l'Auteur du rejet de son Avis dans les plus brefs délais par mail.

En revanche, Nous n'informerons notamment pas l'Auteur du motif de rejet lorsque son Avis a été identifié comme visant à construire artificiellement ou à biaiser l'évaluation de produits ou services, et ce afin de préserver l'efficacité des dispositifs anti-fraude déployés sur la Plateforme.

ARTICLE 10 - MODIFICATION D'UN AVIS

10.1 Seul un Auteur d'Avis a la possibilité de modifier son Avis sur la Plateforme GREEN OPINION.

Tant que son Avis n'a pas été publié, l'Auteur peut modifier son Avis et le corriger afin de le soumettre à nouveau.

Une fois publié, l'Auteur pourra solliciter auprès de GREEN OPINION la modification de son Avis initial à tout moment.

10.2 La modification d'un Avis par son Auteur entraîne la publication d'un nouvel Avis. L'Avis initial est alors supprimé de la Plateforme.

10.3 Le fait qu'un Avis ait été modifié sera indiqué sur la Plateforme par une mention du type « *L'avis a été modifié par l'auteur* » au niveau de l'Avis en question.

10.4 Toute modification d'un Avis par GREEN OPINION ou l'Entreprise Abonnée est strictement interdite. Nous n'avons donc pas la possibilité de :

- masquer une partie d'un Avis,
- modifier le contenu d'un Avis,
- modifier le nom/pseudonyme de son Auteur.

ARTICLE 11 - RETRAIT – SIGNALEMENT D'UN AVIS

11.1 Nous procéderons au retrait d'un Avis de la Plateforme dès lors que son Auteur en fait la demande expresse et écrite.

L'Auteur de l'Avis en question n'a pas besoin de justifier d'un quelconque motif pour qu'il soit procédé au retrait de son Avis, et peut effectuer cette demande de retrait à tout moment auprès de nos services.

Nous Nous réservons la faculté de demander une preuve de l'identité de l'Auteur avant de procéder au retrait de l'Avis concerné.

Une fois l'identité de l'Auteur confirmée, Nous retirerons son Avis un délai indicatif de SEPT (7) jours à compter de la réception de la demande de retrait par son Auteur. Nous informerons également l'Entreprise Abonné d'un tel retrait.

11.2 Plus généralement, Nous Vous permettons de Nous signaler tout Avis que Vous estimez illicite, inapproprié, frauduleux, ou contraire aux CGU.

Sont notamment concernés les Avis qui présentent manifestement une intention de porter atteinte à la réputation d'une Entreprise Abonnée, d'un produit ou service évalué, notamment dans le but d'obtenir une contrepartie.

Vous avez ainsi la possibilité de Nous signaler tout Avis directement depuis l'onglet « *signaler cet avis* » qui apparaît sous l'Avis concerné sur le Certificat GREEN OPINION ou la Page Produit ou Service.

Une Entreprise Abonnée a également la faculté, dans les mêmes conditions, de Nous signaler tout Avis qu'elle estime illicite, inapproprié, frauduleux, ou contraire aux CGU.

11.3 Lorsqu'un Avis Nous a été signalé, Nous effectuons une modération manuelle de ce dernier dans les plus brefs délais et les conditions ci-dessus visées (cf. 7.1.2)

Si à l'issue de la modération, l'Avis apparaît effectivement comme illicite, inapproprié ou contraire aux présentes CGU, il sera supprimé de la Plateforme GREEN OPINION dans les meilleurs délais, et une fois les opérations de vérification y associées réalisées.

11.4 En tout état de cause, Nous Nous réservons la faculté de retirer sans délai tout Avis qui ne respecterait pas les conditions de publication tels que visées à l'article 8, et plus généralement les présentes CGU, sous réserve et à compter du moment où Nous avons connaissance du manquement.

11.5 Nous procédons aux contrôles des Avis afin de vérifier leur conformité aux présentes CGU uniquement à l'occasion (i)

du processus de modération visé à l'article 7.1.2, (ii) du signalement d'un Avis par un Utilisateur et (iii) des contrôles visés à l'article 7.2.

En dehors de ces hypothèses, Nous ne sommes tenus à aucune obligation générale de surveillance des Avis, et plus généralement du Contenu de la Plateforme.

ARTICLE 12 - DROIT DE REPONSE A UN AVIS

Une Entreprise Abonnée est informée de tout dépôt d'Avis la concernant sur la Plateforme GREEN OPINION, et a ainsi toujours la possibilité de répondre aux Avis publiés la concernant.

Lorsque l'Entreprise Abonnée aura répondu à un Avis, l'Auteur d'avis concerné aura la possibilité de lui répondre UNE (1) fois directement sur la Plateforme.

Chaque réponse à un Avis fait l'objet d'une modération par GREEN OPINION selon les mêmes modalités que celles d'un Avis.

Chaque réponse s'affiche directement en dessous de l'Avis concerné, et est donc librement consultable par tout Utilisateur.

ARTICLE 13 - CONSERVATION ET RETRAIT D'UN AVIS

Sauf volonté contraire de son Auteur, chaque Avis est publiée sur la Plateforme GREEN OPINION pendant toute la durée où l'Entreprise Abonnée est cliente du service auprès de GREEN OPINION.

Lorsque le contrat entre l'Entreprise Abonnée et Nous a pris fin, les Avis concernant l'Entreprise Abonnée concernée resteront publiés sur la Plateforme tant que cette dernière n'a pas formulé expressément de demande de suppression de ses Avis.

ARTICLE 14 - OBLIGATIONS – ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

14.1 Vous Vous engagez à utiliser la Plateforme GREEN OPINION conformément aux présentes CGU.

Le non-respect des présentes CGU est susceptible d'entraîner la suspension et/ou suppression de vos accès et compte personnel sur la Plateforme dans les conditions visées à l'article 18.

14.2 Vous Vous engagez à ce que l'ensemble des informations, contenus et plus généralement données, que Vous Nous transmettez, soit directement, soit par l'intermédiaire de la Plateforme, soit telles que produites par l'utilisation de cette dernière, soient :

- de qualité, fiables, complètes et exactes,
- licites, conformes aux lois, règlements ou usages en vigueur.

Par conséquent, et sans que cette liste ne soit exhaustive, Vous Vous engagez à ne pas Nous fournir de contenus, données et/ou informations qui seraient (i) diffamatoires, injurieux, contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs, à la protection des mineurs, ou aux règles du commerce ; (ii) faux, illicites, imprécis ou de nature à induire en erreur ; (iii) en violation des droits d'un tiers, notamment droits ; ou (iv) qui contiendraient des virus, ou tout autre programme dont l'objet serait d'endommager les données et systèmes informatiques et/ou de télécommunication.

Vous êtes seul responsable des informations, contenus et données que Vous Nous transmettez, et/ou qui seront publiés sur la Plateforme dans le cadre de votre Avis, et Vous Nous garanzissez de tout dommage pouvant résulter de tels agissements.

ARTICLE 15 - OBLIGATIONS DE GREEN OPINION

15.1 Obligation de moyen

Nous Nous engageons à apporter tous les soins et les diligences raisonnablement nécessaires à l'exécution de nos obligations au titre des présentes. Nous sommes tenus d'une obligation de moyen dans le cadre de l'exécution de l'ensemble de nos obligations aux présentes.

15.2 Information de l'UTILISATEUR

De manière générale, Nous Nous engageons à Vous signaler tout événement dont Nous aurions connaissance et qui serait susceptible de compromettre la bonne exécution des présentes.

ARTICLE 16 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

16.1 Propriété et protection de la Plateforme GREEN OPINION

16.1.1 La Plateforme GREEN OPINION, son Contenu, ainsi que ses évolutions, sont

protégés par les lois et les traités internationaux au titre du droit d'auteurs, et du droit des producteurs de base de données.

La création de la Plateforme, la vérification et la présentation de son Contenu ont en effet nécessité et nécessitent de la part de GREEN OPINION des investissements financiers, matériels et humains substantiels.

Nous sommes, à ce titre, propriétaire exclusif des droits, et notamment des droits de propriété intellectuelle y associés (droits d'auteur, droit du producteur des bases de données, etc.) sur la Plateforme GREEN OPINION, son Contenu, ainsi que ses évolutions.

Nous sommes également titulaire de l'ensemble des droits, notamment droits d'auteur, marques, sur la dénomination GREEN OPINION.

16.1.2 De manière générale, Nous Vous rappelons que toute utilisation, reproduction, représentation et/ou exploitation de la Plateforme et/ou de la dénomination GREEN OPINION, sans notre autorisation expresse et écrite, quelle qu'en soit la finalité, est interdite, et est de nature à entraîner des poursuites judiciaires civiles et/ou pénales à votre encontre sur le fondement de la responsabilité contractuelle, de la contrefaçon conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ou encore de la concurrence déloyale conformément au droit commun.

16.2 Utilisation de la Plateforme

16.2.1 Nous Vous concédons un droit d'utilisation de la Plateforme GREEN OPINION dans des conditions normales uniquement aux fins limitativement énumérées ci-après :

- consulter la Plateforme, et son Contenu conformément à sa destination, et dans le respect des présentes CGU,
- déposer un Avis en ligne dans les conditions visées à l'article 5,
- Nous signaler tout contenu illicite ou contraire aux présentes CGU,
- Plus généralement Nous contacter.

Toute utilisation de la Plateforme par vos soins en dehors de l'autorisation susvisée est interdite et notamment, sans que cette liste ne soit limitative :

- l'extraction, reproduction, de la Plateforme, en tout ou partie, sur tout support, présent à venir, quel qu'en soit le procédé, et ce quelle qu'en soit la finalité,
- la représentation, communication au public de la Plateforme, en tout ou partie, à quelque titre que ce soit,
- le fait de copier, reproduire, changer, modifier, adapter, traduire de quelque façon que ce soit, intégrer dans une autre solution logicielle, désassembler, tout ou partie de la Plateforme,
- le fait de décompiler la Plateforme, notamment à des fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'une solution similaire, équivalente ou de substitution, en dehors des cas prévus par la loi telles les conditions limitativement prévues par l'article L. 122-6-1-IV du Code de la propriété intellectuelle,
- l'utilisation de la Plateforme pour créer des travaux dérivés ou concurrents, à partir de tout ou partie de la Plateforme ou tout savoir-faire associé.

16.2.2 En notre qualité d'exploitant de la Plateforme, et de titulaire des droits sur cette dernière, Nous demeurons libre d'exploiter et/ou d'utiliser la Plateforme GREEN OPINION, ainsi que son Contenu, comme Nous le souhaitons pour les besoins d'exploitation de nos services, et de notre activité.

En tout état de cause, Vous Nous concédez sur toute informations, données, contenus, dont Vous seriez propriétaire, et que Vous Nous transmettez directement ou par l'intermédiaire de votre utilisation de la Plateforme, les droits suivants sur ces derniers :

- le droit de les reproduire, en tout ou partie, sur tout support, par quelque moyen et/ou procédé qui soit,
- le droit de les représenter, rendre accessible et communiquer au public, en tout ou partie, par quelque moyen et/ou procédé,
- le droit de les adapter et/ou modifier à chaque fois que ces modifications sont nécessaires à l'exécution de nos

services et/ou au respect des présentes CGU,

- le droit de les extraire et d'intégrer dans toute œuvre que Nous créons dans le cadre de nos activités et de nos services, et notamment nos Pages Produits et Services.

Les droits d'utilisation ci-dessous Nous sont concédés pour :

- la durée de CINQ (5) ans, renouvelable tacitement,
- le monde entier, s'agissant d'une exploitation sur internet,
- et la finalité qui est de Nous permettre d'exploiter la Plateforme, nos services et de nos activités, ainsi que d'assurer la présentation et promotion de ces derniers.

Vous Nous autorisez également à sous-concéder tout ou partie de ces droits d'utilisation à tout tiers, lorsque qu'une telle sous-concession Nous est nécessaire pour exploiter notre activité et nos services.

ARTICLE 17 - GARANTIES – RESPONSABILITE DE GREEN OPINION

17.1 Nous ne donnons pas d'autre garantie expresse ou implicite concernant la Plateforme que celles expressément visées aux présentes.

A ce titre, et sans que cette liste ne soit exhaustive, Nous ne garantissons pas :

- l'adéquation de la Plateforme à un objectif particulier,
- que la Plateforme, et ses fonctionnalités respectives satisferont vos besoins et exigences, notamment en terme d'information sur les Entreprises Abonnées.

17.2 Nous ne garantissons pas un parfait fonctionnement des systèmes et précautions mises en place pour garantir la provenance et fiabilité des Avis collectés, modérés et publiés sur la Plateforme en raison des aléas inhérents à ceux-ci, et notamment des risques d'intrusion, de détournement, de virus ou encore de fraude attachés à tout système informatique.

17.3 L'accès et l'utilisation de la Plateforme GREEN OPINION, ainsi que la fourniture

des services y associés, s'effectuant via Internet et les réseaux de télécommunication, Nous n'en garantissons pas l'accès et le fonctionnement continu et sans interruption.

Vous êtes, à cet effet, expressément informé des caractéristiques, aléas techniques et limites d'Internet susceptibles d'entraîner des difficultés d'accès à la Plateforme, des indisponibilités, des lenteurs, interruptions, coupures et plus généralement des dysfonctionnements inhérents à ces réseaux, et Vous Vous engagez à prendre toutes les mesures appropriées pour minimiser les conséquences de tels événements à votre encontre.

Il est entendu que Nous ne pourrions notamment être tenus pour responsable de tout dommage résultant d'indisponibilités du serveur et/ou de la Plateforme, de ralentissements, de coupures ou d'interruptions d'accès de la Plateforme lorsque ces défaillances sont dues à (i) des cas hors de notre contrôle, (ii) des cas de défaillances des réseaux de télécommunications et/ou de connexion Internet privé ou public ainsi que (iii) des cas de force majeure tels que visés à l'article 19.

17.4 Nous ne saurions être tenus responsables de toute incompatibilité, dysfonctionnement ou autres problèmes techniques, entre l'utilisation de la Plateforme et votre équipement informatique.

Vous êtes seul et unique responsable des dommages, directs ou indirects, causés du fait de votre connexion ou de l'utilisation de la Plateforme, que ce soit à Vous-même, à des tiers ou à votre équipement.

17.5 Vous êtes seul responsable des Avis que Vous déposez et publiez sur la Plateforme GREEN OPINION, et notamment de leurs contenus.

L'utilisation de la Plateforme GREEN OPINION et des services y associés, s'effectue, en tout état de cause, à vos risques et périls.

ARTICLE 18 - SUPPRESSION – SUSPENSION – CESSATION D'ACCES ET D'UTILISATION DE LA PLATEFORME

18.1 Vous avez la possibilité de solliciter la suppression de votre compte personnel à tout moment, sans frais et sans motif en Nous adressant une notification de résiliation par mail à l'adresse contact@green-opinion.com.

La cessation de vos accès est effective dans un délai indicatif de QUINZE (15) jours à compter du moment où Nous recevons votre notification.

18.2 Afin de protéger l'intégrité et la sécurité de la Plateforme, Nous Nous réservons la possibilité, à notre discrétion, et sous réserve de respecter un préavis de QUINZE (15) jours par mail de (i) résilier votre accès à la Plateforme et nos services, ou (ii) limiter et/ou suspendre, en tout ou partie, votre utilisation des services et votre accès à la Plateforme par toutes mesures que Nous jugerons appropriées eu égard l'atteinte concernée, et ce dans les circonstances suivantes :

- non-acceptation des CGU, notamment lors de leur mise à jour dans les conditions prévues à l'article 2.2,
- non-respect de vos obligations, déclarations et engagements au titre de l'article 14,
- non-respect des conditions d'accès et consultation de la Plateforme, ou encore de dépôt et publication des Avis, notamment dans les conditions visées aux articles 4, 5, 6 et 8,
- non-respect de nos droits sur la Plateforme, notamment tels que visés à l'article 16.1, ou encore des droits que Nous Vous concédons sur la Plateforme au titre de l'article 16.2.1,
- non-respect de l'une quelconque des dispositions des présentes CGU.

Nous Vous notifierons sur l'adresse mail que Vous avez renseignée lors de votre inscription des mesures que Nous avons l'intention de prendre à votre rencontre, ainsi que les motifs et circonstances justifiant la prise de telles mesures.

Pendant le délai de préavis de QUINZE (15) jours susvisés, Vous aurez la possibilité de Nous présenter toutes observations que Vous jugerez utiles.

18.3 En raison de leur gravité, Nous Nous réservons également la possibilité, à notre discrétion, sans délai et sans préavis, sur simple notification par mail de (i) résilier votre accès à la Plateforme et nos services, ou (ii) limiter et/ou suspendre, de façon temporaire ou permanente, votre

utilisation des services et accès à la Plateforme, par toutes mesures que Nous jugerons appropriées eu égard l'atteinte concernée, et ce dans les circonstances suivantes :

- en cas d'une défaillance renouvelée de vos obligations au titre des présentes CGU,
- lorsque la résiliation de votre accès à nos services et/ou Plateforme résulte d'une obligation légale et/ou réglementaire ne Nous permettant pas de respecter le délai de préavis prévu,
- lorsque la résiliation de votre accès à nos Services et/ou Plateforme résulte de la nécessité de respecter une disposition légale ou réglementaire.

Nous Vous notifierons, dans les meilleurs délais, et sur l'adresse mail que Vous avez renseignée lors de votre inscription, des mesures que Nous avons l'intention de prendre à votre rencontre, ainsi que des motifs et circonstances justifiant la prise de telles mesures.

18.4 Lorsque Vous avez cessé d'utiliser nos services, et/ou que votre compte a été supprimé, les conséquences suivantes s'appliquent :

- Vous n'aurez plus la possibilité de déposer un Avis en ligne.
- Nous conservons des données Vous concernant, et notamment vos données personnelles conformément à notre politique de confidentialité.
- Vos Avis resteront publiés sur la Plateforme dans les conditions visées à l'article 8, et seront conservés dans les conditions de l'article 13.

Vous conservez la faculté de solliciter leur retrait à tout moment dans les conditions visées à l'article 11.

ARTICLE 19 - FORCE MAJEURE

Sont considérés comme causes de suspension de nos obligations et d'exonération de notre responsabilité s'ils interviennent après la conclusion des présentes et en empêchent l'exécution, totalement ou partiellement, tous événements indépendants de la volonté des Parties, imprévisibles et irrésistibles au sens de l'article 1218 du Code civil.

Par convention, sont également considérés comme événement de force majeure, et ce alors même que les conditions d'indépendance de la

volonté des parties, imprévisibilité et irrésistibilité prévues par l'article 1218 du Code civil ne seraient pas remplies, en tout ou partie, les événements suivants : les grèves de notre personnel, l'incendie, destruction de machines et d'installations quelles qu'elles soient, panne d'électricité, panne d'un réseau de communication ou de l'internet, cataclysme naturels, évènement climatique (canicule, gel), la réquisition, l'embargo, l'interdiction de transfert de devises, l'insurrection, le manque de moyens de transport, les actes de terrorisme, les épidémies ou pandémies, les mesures prises par toute autorité (administrative, judiciaire notamment) visant à réduire, suspendre ou arrêter l'activité ou entraînant une réduction, une suspension ou une cessation partielle ou totale de l'activité.

Si Nous sommes empêchés par un évènement de force majeure, Nous Vous en informerons dans les meilleurs délais par tout moyen écrit en fournissant tous les éléments détaillés sur cet évènement et ses conséquences prévisibles.

En présence d'un événement de force majeure tel que défini au présent article, l'exécution de nos obligations sera suspendue pendant toute la durée de l'évènement de force majeure.

ARTICLE 20 - DONNEES PERSONNELLES

Pour les informations relatives aux traitements sur vos données personnelles que Nous réalisons dans le cadre de votre utilisation de la Plateforme GREEN OPINION, reportez-Vous à notre rubrique « *Données personnelles* » sur la Plateforme.

ARTICLE 21 - DISPOSITIONS GENERALES

21.1 Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGU était déclarée nulle ou inapplicable en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice devenue définitive, elle serait réputée non écrite et les autres dispositions resteraient en vigueur.

21.2 En cas de non-respect par Vous d'une disposition prévue aux présentes CGU, Nous Nous réservons la possibilité d'initier toute démarche ou action à votre rencontre.