

## **Condiciones de uso del sistema de valoración de Trusted Shops (compradores)**

Al realizar una valoración y/o un comentario, usted acepta los siguientes términos y condiciones. No realice ninguna valoración ni ningún comentario si no está de acuerdo con estas condiciones. Nos reservamos el derecho de revisar estas condiciones. Por favor, lea los Términos de uso cada vez que envíe una valoración o un comentario.

### **A. Realización de una valoración**

1. Si un usuario realiza una valoración a través de nuestro sistema, le enviamos un mensaje a la dirección de correo electrónico o un SMS a la dirección de correo electrónico o al número de teléfono que solía utilizar para hacer la valoración. Este contiene un enlace que el usuario debe hacer clic para confirmar la valoración. La valoración se publicará durante la noche siguiente. La valoración podrá verse online a partir del día siguiente a la confirmación.
2. Al realizar una valoración y/o un comentario, su dirección de correo electrónico se transmitirá a Trusted Shops GmbH («Trusted Shops»). Su dirección de correo electrónico nunca será visible al público. Trusted Shops puede utilizar su dirección de correo electrónico para ponerse en contacto con usted con el fin de verificar la valoración u/o comentarios realizados.
3. Su dirección de correo electrónico también sirve para que usted pueda utilizar el sistema en línea My Trusted Shops. En el sistema de Trusted Shops puede consultar las valoraciones ya realizadas y modificarlas, si lo desea, así como consultar sus garantías activas y vencidas (si se han celebrado contratos de garantía con esta dirección de correo electrónico), además de poder presentar una demanda de restitución. Su dirección de correo electrónico funciona a modo de nombre de usuario para acceder al sistema de Trusted Shops y se almacena de forma permanente para este fin.
4. Si ya tuviera activado el acceso al sistema de Trusted Shops (My Trusted Shops), la valoración que envíe será asignada a su cuenta.
5. También tiene la posibilidad de personalizar sus valoraciones indicando otros datos personales adicionales, al realizar la valoración o almacenando dichos datos en el sistema de Trusted Shops y cargando una imagen si este fuera el caso. De este modo, las valoraciones que realice se visualizarán con estos datos adicionales, aunque algunos de ellos se publicarán en formato reducido para proteger su privacidad. Si personaliza sus valoraciones, se podrán consultar públicamente en un resumen de valoraciones (Perfil de valoraciones del comprador)

### **B. Uso de la valoración**

1. Al realizar una valoración y/o un comentario, usted transfiere a Trusted Shops el derecho no exclusivo, exento de tasas de licencia, permanente e irrevocable de:
  - a. Utilizar, copiar, revisar, publicar, traducir, facilitar a terceros, vender, poner a disposición del público y reproducir la valoración y/o el comentario (en su totalidad o en parte) tanto en línea como fuera de línea (p.ej. en medios impresos o catálogos), además de integrarlos en otras obras bajo cualquier forma (medios de comunicación o tecnologías existentes o que se puedan desarrollar en el futuro); y
  - b. Conceder una licencia de uso a terceros (especialmente al vendedor al que se está valorando).
2. Esto significa, a modo de ejemplo y a título enunciativo y no limitativo, que Trusted Shops puede publicar el comentario y permitir que el vendedor en línea utilice las valoraciones y/o comentarios para fines publicitarios (p. ej. en su publicidad o para fines de marketing).

Para verificar la autenticidad de las valoraciones y su legitimidad, siempre se asigna a una experiencia específica, de manera que la valoración no sea anónima para la empresa evaluada.

### **C. Requisitos para la realización de valoraciones**

1. Solo se pueden realizar valoraciones en los siguientes casos:
  - a. Si ha adquirido un producto o un servicio en la tienda en línea valorada;
  - b. Si ha realizado un pedido en la tienda en línea con la intención de realizar la compra; o
  - c. Si puede aportar un comprobante de la compra del producto a la empresa valorada o un comprobante relativo al uso de los servicios de la empresa valorada.
2. En adelante, se hace referencia conjuntamente a estas tres situaciones con el término «experiencia de compra».
3. En cualquier caso, deberá facilitar una referencia y una dirección de correo electrónico válidas.
4. Las valoraciones se llevarán a cabo sólo en las categorías de experiencia de compra previstas en el formulario de valoración.
5. Los productos solamente se podrán valorar si han sido entregados y se han podido probar.
6. La valoración debe referirse a una experiencia de compra que no se remonte a más de 6 meses antes de la fecha de la valoración.
7. Están prohibidas las valoraciones respecto a las cuales exista un conflicto de intereses y que puedan manipular la valoración global de la tienda en línea tanto en sentido positivo como en negativo. Esto sucede, por ejemplo, cuando se ha realizado un pedido únicamente con la intención de realizar una valoración positiva o negativa para perjudicar o favorecer a la tienda en línea correspondiente.
8. Cuando la empresa valorada nos notifique que no puede relacionar su valoración a ninguna compra, o cuando su valoración entre dentro del marco de nuestras precauciones para la detección del fraude o si hay un error obvio, bajo determinadas circunstancias podremos solicitarle comprobantes de la compra realizada a la empresa que ha valorado. Cuando la valoración no pueda ser comprobada. Será esta eliminada.

### **D. Contenido de los comentarios de las valoraciones**

Los comentarios de las valoraciones no pueden incluir contenidos que:

- a. sean punibles o que conduzcan o inciten a cometer un delito;
- b. sean ilegales;
- c. sean amenazadores, hostigadores, ofensivos, fraudulentos, difamatorios, engañosos, racistas, discriminatorios, enaltecedores de la violencia, indecentes, obscenos o pornográficos;
- d. induzca, trivialice o fomente el uso indebido de alcohol, tabaco, drogas o sustancias similares;
- e. hagan declaraciones relacionadas con la salud;
- f. prometa con respecto a los alimentos regulados efectos estimulantes que van más allá del mero consumo como tales;
- g. proceden de menores y se refiere a productos o servicios cuya venta está prohibida a menores de edad;
- h. infrinjan o perjudiquen los derechos de terceros (incluidos todos los derechos de propiedad intelectual, p. ej. derechos de autor o derechos de marca);
- i. sean técnicamente perjudiciales, p. ej. que contengan código malicioso;
- j. incluyan datos confidenciales y/o atenten contra la intimidad de terceros o la perjudiquen;
- k. engañen a otras personas sobre la identidad del autor (especialmente realizando valoraciones como si el autor fuera otra persona);
- l. no se correspondan con la verdad;
- m. sirvan para hacer publicidad sobre otros sitios web, productos o servicios (entre otros, está prohibido integrar números de teléfono, direcciones de correo electrónico o enlaces);
- n. sirven para anunciar sitios web, productos o servicios que son ofrecidos por el propio comprador o por su empleador.

Para Trusted Shops se excluyen además los contenidos de las «valoraciones del producto» que:

- o. no están temáticamente irrelevantes: se entiende por contenidos no relacionados con el producto, por ejemplo experiencias con determinados vendedores;
- p. no están basados en la propia experiencia con el producto.

Para los archivos de imagen que se cargan y publican con el sistema Trusted Shops como parte de una evaluación y su contenido, las letras anteriores se aplican en consecuencia, así como los siguientes puntos suplementarios:

- q. No se pueden publicar imágenes que muestren claramente las caras, especialmente de menores, y que, por lo tanto, hagan identificable a una o más personas;
- r. Sólo se pueden cargar imágenes del producto pedido tal y como lo recibió del distribuidor respectivo; se excluyen las imágenes de otro producto, aunque sean idénticas;
- s. Se prohíben las imágenes que presenten a un comerciante online de forma positiva o negativa pero que no esté relacionada con el objetivo de la valoración (tienda o producto), por ejemplo, imágenes de los procesos o locales comerciales del comerciante, imágenes de las apariciones públicas del comerciante etc.

#### **E. Responsabilidad del contenido / correcciones**

Antes de publicarlas, verificamos todas las valoraciones de clientes. Para hacerlo, hemos establecido unas medidas de verificación especiales tanto automáticas como manuales. De esta forma podemos garantizar que se vean en público únicamente experiencias de clientes reales y que el contenido inapropiado sea filtrado o eliminado (el listado de los contenidos no permitidos se encuentra en el apartado D).

La verificación automática de todas las valoraciones para comprobar si se incumplen las condiciones de uso se lleva a cabo antes de la publicación de las mismas (por ejemplo, filtro de palabras). No obstante, Trusted Shops verifica también las valoraciones una vez publicadas. Esto se lleva a cabo si una tienda online, un consumidor u otra persona indica que se ha hecho una valoración sospechosa. Un equipo de expertos comprueba en tal caso la valoración de forma manual.

En los casos más difíciles nos asesoran expertos legales para determinar si se incumplen nuestras condiciones de uso, las leyes aplicables y las buenas costumbres. (Por ejemplo, podemos rechazar la publicación de una valoración si su contenido es punible, ofensivo o no se corresponde con la verdad. En el apartado D pueden encontrarse más razones). Para aclarar cualquier comentario controvertido, podemos contactar con el autor de la valoración. También le informaremos por correo electrónico cuando hayamos decidido retirar su valoración. En tal caso, le pedimos que escriba una nueva valoración que cumpla con las condiciones de uso y no contengan contenido inapropiado. Nos reservamos el derecho de informar a las autoridades competentes sobre contenidos ilegales.

Si las imágenes nos son reportadas como inapropiadas, primero sólo quitamos la imagen para su revisión, con lo cual el resto de los comentarios y la nota otorgada permanecen visibles por el momento. Si la imagen viola los términos de uso, el resto de la información permanece intacta y se incluye en la valoración global del producto o tienda, siempre que sea conforme a los términos de uso. En caso de violaciones repetidas de las condiciones de uso al subir archivos de imagen por el mismo usuario, nos reservamos el derecho de bloquear temporal o permanentemente la función para este usuario.

#### **F. La publicación y el almacenamiento de valoraciones**

1. Si nuestras medidas de verificación han comprobado las valoraciones y el cliente las ha confirmado, las publicamos sin cambios y sin hacer ninguna selección. No compramos valoraciones de clientes ni ofrecemos contraprestaciones por ellas.

2. Las valoraciones se visualizan cronológicamente de las más recientes a las antiguas. Es posible filtrarlas para mostrar solo valoraciones con una nota determinada. En esta vista filtrada, las valoraciones se distribuyen también de forma cronológica.
3. Las valoraciones pueden verse con el comentario durante los primeros 12 meses posteriores a su publicación. Pasados esos 12 meses, el comentario no se mostrará en el perfil de las valoraciones. Sin embargo, la valoración seguirá contando para la puntuación total de todas las valoraciones de la tienda en cuestión.

#### **G. Sistema de calificación comprensible**

1. Las calificaciones van de las cinco estrellas (= «excelente») a una estrella (= «deficiente»).
2. Usted da una calificación general para su compra o su experiencia con la compañía que está siendo evaluada. Por cada valoración otorgada calculamos el promedio (media aritmética) a partir de las valoraciones de los clientes en los últimos doce meses.
3. Si se da el caso, la empresa valorada puede preguntar criterios específicos (por ejemplo, servicio al cliente, envíos etc.) esta valoración no será incluida en el promedio.
4. Aquí puede ver un ejemplo de cómo se puede calcular el promedio media utilizando cinco valoraciones:

#### **H. Resolución de litigios en línea**

Resolución de litigios en línea conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013 : La Comisión Europea facilita una plataforma de resolución de litigios en línea, la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Estamos dispuestos a participar en un procedimiento extrajudicial para la resolución de litigios ante un organismo de arbitraje.