

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

Al realizar una valoración y/o un comentario, usted acepta las condiciones siguientes. No realice ninguna valoración ni ningún comentario si no está de acuerdo con estas condiciones. Nos reservamos el derecho de revisar estas condiciones, por lo que le rogamos que las lea cada vez que realice 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 empleada para hacer la valoración. Este contiene un enlace que el usuario debe pinchar 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 se hará pública. Trusted Shops puede utilizar su dirección de correo electrónico para ponerse en contacto con usted con el fin de verificar la valoración realizada.
3. Su dirección de correo electrónico también sirve para que usted pueda utilizar el sistema en línea de 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 presentar solicitudes de reembolso, en su caso. 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 My Trusted Shops.
5. Además, también tiene la posibilidad de personalizar sus valoraciones indicando otros datos personales al realizar la valoración o almacenando dichos datos en el sistema de Trusted Shops. De este modo, las valoraciones que realice se visualizarán con estos datos adicionales, aunque algunos de ellos siempre se publicarán en formato reducido para proteger su privacidad. Si personaliza sus valoraciones, se podrán consultar públicamente en un resumen de valoraciones (perfil de valoración 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).

### **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, bajo determinadas circunstancias podremos solicitarle comprobantes de la compra realizada a la empresa que ha valorado.

#### **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. infrinjan o perjudiquen los derechos de terceros (incluidos todos los derechos de propiedad intelectual, p. ej. derechos de autor o derechos de marca);
- e. sean técnicamente perjudiciales, p. ej. que contengan código malicioso;
- f. incluyan datos confidenciales y/o atenten contra la intimidad de terceros o la perjudiquen;
- g. engañen a otras personas sobre la identidad del autor (especialmente realizando valoraciones como si el autor fuera otra persona);
- h. no se correspondan con la verdad;
- i. 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);

Respecto a las «valoraciones del producto», de forma complementaria, los comentarios de las valoraciones no pueden incluir contenidos que:

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

#### **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 se descarten contenidos no permitidos (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. 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 y las leyes aplicables, además de los buenos usos. (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). Si es necesario aclarar alguna valoración controvertida, nos ponemos en contacto con la persona que la ha escrito. Además, si decidimos retirar su valoración, avisamos a la persona por correo electrónico. En tal caso, le pedimos que escriba una nueva valoración que cumpla con las condiciones de uso y esté exenta de contenidos no permitidos.

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

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.

Las valoraciones se visualizan cronológicamente de las más recientes a las antiguas. Es posible filtrarlas para mostrar solo valoraciones con una determinada nota. En esta vista filtrada, las valoraciones se distribuyen también de forma cronológica.

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**

Las calificaciones van de las cinco estrellas (= «excelente») a una estrella (= «muy malo»). Por cada valoración otorgada calculamos la nota media (media aritmética) a partir de las notas individuales para productos, entrega y servicio al cliente.

Aquí puedes ver, a partir de cinco valoraciones de ejemplo, cómo puede calcularse la nota media:

Ejemplo núm.	Producto	Servicio al cliente	Entrega	Nota media
1	5	5	5	<b>5</b>
2	5	-	5	<b>5</b>
3	2	2	1	<b>1,67</b>
4	2	-	3	<b>2,5</b>
5	-	4	-	<b>4</b>

La nota total de una tienda online es de nuevo el resultado de la media simple de las notas medias de todas las valoraciones de los últimos doce meses.

El cálculo sería el siguiente en el ejemplo superior:

$$(5 + 5 + 1,67 + 2,5 + 4) / 5 = 18,17 / 5 = 3,634$$

Por tanto, la tienda tendría la nota total de «buena».

#### **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.