

## **Condizioni d'uso del sistema di recensioni di Trusted Shops (acquirenti)**

Nel momento in cui si rilascia una recensione o un commento si accettano automaticamente le seguenti condizioni. Se non intendete sottoscrivere le condizioni qui indicate, non rilasciate alcun commento o recensione. Ci riserviamo il diritto di aggiornare o integrare le presenti condizioni in qualsiasi momento. Si prega di leggere pertanto attentamente le condizioni qui indicate prima di rilasciare qualsiasi commento o recensione.

### **A. Rilasciare una recensione**

1. Quando un utente del nostro sistema di raccolta di recensioni lascia una recensione, gli inviamo un'e-mail all'indirizzo che ha utilizzato per scriverla. In questa e-mail è presente un link sul quale l'utente deve cliccare per confermare la recensione. La recensione viene pubblicata nella notte seguente e sarà visibile online a partire dal giorno successivo a tale conferma.
2. Rilasciando una recensione o un commento, il vostro indirizzo e-mail viene trasmesso a Trusted Shops GmbH ("Trusted Shops"). Il vostro indirizzo e-mail non viene mai reso noto o visibile pubblicamente. La Trusted Shops potrà utilizzare la vostra mail per contattarvi e verificare le recensioni.
3. Inoltre il vostro indirizzo e-mail viene utilizzato per concedervi l'accesso a e l'uso del sistema Trusted Shops Online ("My Trusted Shops"). Nel sistema My Trusted Shops sarà possibile vedere ed eventualmente cambiare le recensioni già redatte e controllare le vostre garanzie ancora attive o quelle già terminate (se avete stipulato contratti di garanzia fornendo la presente e-mail come identificativo), ed eventualmente richiedere rimborsi. La vostra e-mail funge da Nome Utente (*user-ID*) per l'accesso al sistema Trusted Shops e viene anche salvata a tale scopo.
4. Se avete già accesso al sistema Trusted Shops, la recensione da voi rilasciata viene attribuita al vostro Conto My Trusted Shops.
5. Avete inoltre la possibilità di personalizzare la vostra recensione aggiungendo o memorizzando nel sistema Trusted Shops ulteriori dati personali. Le recensioni saranno pubblicate con l'aggiunta dei dati personali di cui sopra, salva, per motivi di tutela della privacy, la pubblicazione di alcuni di questi dati, comunque solo in forma abbreviata. Le recensioni così personalizzate sono visibili pubblicamente in un quadro riassuntivo (Profilo recensioni dell'acquirente).

### **B. Utilizzo delle recensioni**

1. Trasmettendo una recensione o un commento concedete a Trusted Shops i seguenti diritti non esclusivi, permanenti ed irrevocabili, e non soggetti a compenso:
  - a. Di utilizzare, copiare, riprodurre, elaborare, pubblicare, tradurre, mettere a disposizione di terzi, distribuire, rendere accessibili pubblicamente online e offline (ad esempio in stampati o cataloghi) la recensione e/o il commento (in tutto o in parte), nonché integrarli a qualsiasi altra fonte di informazione (ad esempio strumenti medialti o tecnologie già esistenti o non ancora sviluppate); e
  - b. Di concedere licenza per il loro utilizzo a terzi (in particolare al venditore che avete recensito).
2. Ad esempio non esaustivo, ciò significa che Trusted Shops potrà pubblicare il commento/la recensione e potrà concedere al venditore online l'utilizzo della recensione e/o del commento per scopi promozionali (ad esempio in sue inserzioni pubblicitarie o per azioni di marketing).

### **C. Condizioni per il rilascio di recensioni**

1. Una recensione può essere rilasciata solo nei seguenti casi:
  - a. Qualora abbiate acquistato un prodotto o un servizio online nel negozio recensito;
  - b. Qualora abbiate fatto un ordine presso un negozio online con l'intenzione di acquistare, oppure
  - c. Qualora siate in grado di produrre la prova d'acquisto del prodotto o del servizio dall'azienda recensita.

2. Le tre situazioni sopra descritte vengono indicate in seguito con il termine "Esperienze d'acquisto".
3. Si devono in ogni caso fornire riferimenti ed indirizzo e-mail validi.
4. Le recensioni devono sempre essere inserite per il tipo di esperienza di acquisto prevista nel modulo di recensione.
5. La recensione deve essere rilasciata entro e non oltre 6 mesi dal momento in cui si è verificata l'esperienza d'acquisto.
6. Non è consentito rilasciare recensioni in caso di conflitto d'interesse o che possano alterare (sia in senso positivo che negativo) la valutazione del negozio online. Ciò si verifica, ad esempio, se un ordine è stato effettuato al solo scopo di emettere una recensione positiva o negativa, per favorire o danneggiare il negozio online.
7. Se l'azienda catalogata e recensita ci comunica di non essere in grado di collegare la vostra recensione ad un particolare acquisto, o, se la vostra recensione viene selezionata nell'ambito dei nostri controlli antitruffa, vi chiederemo eventualmente di fornire le prove dell'acquisto avvenuto presso il negozio da voi recensito.

#### **D. Contenuto delle recensioni e commenti**

Le recensioni ed i commenti non possono:

- a. manifestare contenuti che rilevino atti penalmente perseguibili, o che incitino o istighino azioni penalmente perseguibili;
- b. manifestare contenuti illegali;
- c. esprimere minacce, molestie, oltraggi, frode, diffamazioni, malafede, inganni, opinioni razziste, discriminatorie, incitazioni alla violenza, ignominie, oscenità o contenuti pornografici;
- d. esprimere contenuti che violino o ledano i diritti di terzi (compresi i diritti sulla proprietà intellettuale, quali ad esempio i diritti d'autore o di marchio);
- e. provocare danni tecnici, ad esempio trasmettendo codici maligni;
- f. diffondere dati riservati o violare, danneggiare o ledere la sfera privata di terzi;
- g. indurre in errore sulla propria identità (in particolare facendosi passare per altri);
- h. venir meno al principio di verità;
- i. fungere da mezzo di promozione per altri siti web, prodotti o servizi (è fra l'altro proibito inserirvi numeri telefonici, indirizzi e-mail o link).

Le "recensioni del prodotto" Trusted Shops non possono essere:

- j. fuori tema: contenuti che non sono relativi al prodotto in questione, per es. esperienze con alcuni venditori;
- k. commenti non riferiti a proprie esperienze con il prodotto. Un prodotto può essere recensito solo dopo che è stato consegnato e testato.

#### **E. Responsabilità per contenuti / correzioni**

Verifichiamo tutte le recensioni prima di pubblicarle. A questo scopo abbiamo introdotto misure specifiche per il controllo automatico e manuale delle recensioni. Grazie a queste misure possiamo garantire che siano visibili pubblicamente solo esperienze di acquisto autentiche e che i contenuti illeciti vengano filtrati (cfr. la lista dei contenuti illeciti al punto D). Il controllo automatico di tutte le recensioni, che ha l'obiettivo di verificarne la conformità con le condizioni d'uso, avviene già prima della pubblicazione. Trusted Shops controlla però anche le recensioni già pubblicate. Questo avviene quando un negozio online, un consumatore o chiunque altro segnala una recensione che gli sembra sospetta. In questo caso il nostro team di esperti verifica manualmente la recensione segnalata. In casi difficili, ci avvaliamo di consulenti legali che ci aiutano a decidere se la recensione è conforme alle condizioni d'uso e alla legislazione vigente e se non viola la morale. (Possiamo ad esempio negare la pubblicazione di una recensione se il suo

contenuto viola la legge, è offensivo o non rispecchia la realtà. Altri motivi che possono giustificare la mancata pubblicazione di una recensione sono elencati al punto D). Se necessario a chiarire una recensione controversa, ci mettiamo in contatto con l'autore della recensione. Inoltre lo informiamo per e-mail se decidiamo di annullare la pubblicazione della sua recensione. In questo caso lo invitiamo a redigere una nuova recensione conforme alle condizioni d'uso e priva di contenuti illeciti.

#### **F. Pubblicazione e la conservazione delle recensioni**

Le recensioni verificate grazie alle nostre misure di controllo e confermate dall'autore sono pubblicate senza modifiche o preselezione. Non compriamo recensioni né offriamo servizi di alcun tipo in cambio di recensioni.

Le recensioni sono visualizzate in ordine anti-cronologico, cioè dalla più recente alla meno recente. È possibile applicare un filtro per visualizzare solo le recensioni corrispondenti a una determinata valutazione. Anche in questo caso, le recensioni sono visualizzate dalla più recente alla meno recente.

Nel corso dei primi 12 mesi dalla pubblicazione, il commento alla recensione è visibile online. Dopo 12 mesi il testo del commento non è più visibile sul profilo del negozio ma la recensione continua ad essere contata nel totale delle recensioni raccolte dal negozio in questione.

#### **G. Sistema di valutazione chiaro**

La scala di valutazione va da cinque stelle (= "eccellente") a una stella (= "insufficiente"). Per ogni valutazione assegnata calcoliamo la valutazione media (media aritmetica) delle singole valutazioni espresse per i seguenti criteri: merce, consegna, assistenza.

Nell'esempio seguente effettuiamo il calcolo della valutazione media a partire da cinque valutazioni:

<i>Esempio n°</i>	Merce	Assistenza	Consegna	<b>Valutazione media</b>
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 valutazione totale del negozio online risulta quindi dalla media semplice della valutazione media di tutte le recensioni degli ultimi dodici mesi.

Riprendendo l'esempio di cui sopra, il calcolo della valutazione totale è:

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

Il negozio online ha dunque la valutazione totale "buono".

#### **H. Risoluzione delle controversie online**

Risoluzione delle controversie online secondo l'art. 14 comma 1 del Regolamento sull'ODR: la Commissione europea fornisce una piattaforma per la risoluzione delle controversie online al link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Siamo disposti a partecipare ad un procedimento di conciliazione stragiudiziale dinanzi un collegio arbitrale per i consumatori.