

Directiva sobre el sistema de valoraciones de Trusted Shops y el uso de las valoraciones

I. Normativa sobre el uso de las valoraciones

En la siguiente directiva, explicamos cómo se pueden publicar las valoraciones y la valoración global. Con ello se pretende ayudar a cumplir los requisitos legales cuando hagas publicidad con las valoraciones. Más allá de los usos que se enumeran a continuación, no se permite el uso o la publicación de las valoraciones en su totalidad o en partes significativas de la colección de bases de datos fuera de nuestro sistema.

1. Uso de las valoraciones del servicio durante la vigencia de tu contrato de pago

Puedes utilizar las valoraciones recogidas durante el periodo de vigencia del contrato de acuerdo con las siguientes condiciones:

Utilización en el ámbito del dominio contratado:

- Como miembro de pago, puedes integrar fácilmente tus valoraciones recopiladas y tu valoración global en tu dominio contratado utilizando las herramientas de Trusted Shops (Trustbadge, Widgets, Review Sticker, etc.). Proporcionamos la información legal obligatoria directamente en las herramientas.
- ¿Quieres utilizar las valoraciones o tu valoración global sin nuestras herramientas? Esto también es posible: Ten en cuenta que, a continuación, tú mismo/a deberás garantizar el cumplimiento de la información exigida legalmente (Obligaciones generales para la publicidad con valoraciones*).
- También es importante que las valoraciones que hayan tenido que ser eliminadas debido a una infracción de la legislación aplicable o de las condiciones de uso también sean eliminadas en todas las demás publicaciones que hayas realizado.

Uso fuera del dominio contratado

- También puedes anunciarte fuera del dominio contratado con valoraciones individuales y tu valoración global. En cualquier caso, recuerda incluir las notas sobre información obligatoria que figuran a continuación (Obligaciones generales para la publicidad con valoraciones*).
- La publicidad con la valoración global o las valoraciones también debe referirse siempre a tu dominio contratado. La publicidad de otras tiendas online, empresas, plataformas o formas de distribución sería engañosa y, por tanto, no está permitida.
- Las valoraciones recogidas sólo podrán publicarse en otras plataformas a través de las interfaces que ofrecemos.
- Las valoraciones que hayan tenido que suprimirse por violación de las condiciones de uso o por ilegalidad deberán suprimirse independientemente en todas las demás publicaciones.

Uso de valoraciones de productos durante la vigencia del contrato de pago

- Puedes utilizar las valoraciones de productos recopiladas en el dominio contratado para anunciar el producto para el que se recopilaron las valoraciones.
- También en este caso se deben cumplir las obligaciones generales de la publicidad con valoraciones*. Si utilizas las herramientas de Trusted Shops, esta información se integra directamente.
- También puedes utilizar la valoración del producto para otros dominios en las siguientes condiciones:
 - Para todos los dominios en los que muestres las valoraciones de productos, debes contratar la opción adicional "Valoraciones de productos".
 - Además, estos dominios deben pertenecer a un contrato de adhesión a Trusted Shops.
 - Las valoraciones de productos sólo podrán utilizarse para productos idénticos para los que se recogieron originalmente.

- Cuando se muestran las valoraciones, deben mostrarse todas las valoraciones (positivas y negativas); no se permite la selección.
- Siempre que utilices las valoraciones fuera de las herramientas de Trusted Shops, recuerda tener en cuenta la información general que aparece a continuación sobre las obligaciones legales de información (Obligaciones generales para la publicidad con valoraciones)*.
- Si has creado traducciones para las valoraciones de tus productos, ten en cuenta lo siguiente:
 - Añade lo siguiente o una nota similar a la valoración traducida: "Esta es una traducción de la valoración original que se recogió para el dominio xxxx" / "This is a translation of the original review received on xxx"
 - Las valoraciones deben traducirse literalmente; no se permiten cambios en el contenido de los textos de evaluación.
- Las valoraciones que hayan tenido que suprimirse por violación de las condiciones de uso o por ilegalidad deberán suprimirse independientemente en todas las demás publicaciones.
- Al publicar valoraciones en dominios con una variante lingüística diferente (uso de valoraciones en varios canales e idiomas) y al traducir valoraciones, debes comprobar y asegurarte de que el tipo de uso está legalmente permitido, además de cumplir los demás requisitos mencionados anteriormente.

Uso de fotos subidas por los clientes como parte de la función "imágenes en widgets"

- Sólo podrás utilizar las fotos de clientes cargadas en el marco de la función "imágenes en widgets". No está permitido su uso fuera de los widgets o del dominio contratado.
- También se aplican las condiciones de uso aceptadas al activar la función.

Uso de valoraciones de servicios y productos tras el periodo contractual

- Tras la cancelación de tu suscripción de pago, las valoraciones de servicio publicadas seguirán siendo mostradas por Trusted Shops en tu perfil de empresa.
- Las valoraciones de servicio también pueden enviarse a través del perfil de su empresa.
- Puedes utilizar la función básica gratuita. En ese caso, se aplicarán las siguientes condiciones al uso de las valoraciones.
- Incluso una vez finalizada tu suscripción, deberás cumplir las obligaciones generales de publicidad con valoraciones*.

Utilización de las valoraciones por los usuarios de la función básica gratuita

- Las valoraciones recopiladas no podrán publicarse en su totalidad o en parte fuera del sistema de Trusted Shops ni importarse a sistemas de terceros (por ejemplo, otros sistemas de valoración, sistemas ERP, CRM, CMS).
- Como parte de la función básica gratuita, no tienes derecho a que las valoraciones se publiquen para uso público fuera del sistema de Trusted Shops. La función de exportación proporcionada es sólo para fines de análisis.
- Si deseas enlazar con el perfil de tu empresa como usuario/a de la función básica gratuita, puedes hacerlo con la siguiente nota: **"Recopilamos valoraciones a través del sistema de valoración de Trusted Shops"**.
- El anuncio con la valoración global media debe hacer referencia al dominio para el que se recogieron las valoraciones. También debes tener en cuenta la información general cuando hagas publicidad con valoraciones*.

II. Normativa sobre la notificación de las valoraciones

Normas generales de notificación de las valoraciones

- Ponemos a tu disposición un sistema de denuncia para informar de valoraciones ilegales o que infrinjan las condiciones de uso. Esto permite a las organizaciones, a otros terceros y a ti como "interesado/a" denunciar valoraciones que se consideren ilegales o que infrinjan las condiciones de uso.
- Las evaluaciones pueden notificarse a través del sistema de notificación facilitando la siguiente información:
 - una explicación debidamente justificada de por qué la valoración en cuestión infringe la legislación aplicable o las condiciones de uso;
 - una indicación clara de la ubicación en la que se guardó la valoración (se transmite automáticamente cuando se envía un informe a través de la función de informe del perfil o del área de inicio de sesión)
 - el nombre y la dirección de correo electrónico de la persona o entidad denunciante (transmitidos automáticamente al denunciar a través de la función de denuncia del perfil o del área de inicio de sesión), a menos que se considere que la información está relacionada con un delito contemplado en los artículos 3 a 7 de la Directiva 2011/93/UE;
 - una declaración de que la persona o entidad declarante cree de buena fe que la información y las declaraciones contenidas en el informe son exactas y completas.
- La persona u organización declarante recibe un acuse de recibo. Trusted Shops revisa con prontitud todas las valoraciones recibidas e informa inmediatamente a la persona u organización denunciante de su decisión, así como de los posibles recursos legales contra las decisiones negativas.
- Si Trusted Shops tuviera que eliminar valoraciones debido a ilegalidad o violación de las condiciones de uso, el miembro es responsable de eliminar las valoraciones afectadas por la eliminación de cualquier otro lugar fuera del sistema.
- Si los informes y las reclamaciones suelen ser manifiestamente infundados, Trusted Shops tiene derecho, previo aviso, a suspender la tramitación de informes y reclamaciones durante un período de tiempo razonable o a bloquear el acceso al sistema.

Valoraciones de productos regulados por una legislación especial

- Si ofreces productos o servicios que están sujetos a determinadas normas publicitarias o cuya publicidad (en línea) está prohibida o restringida por la ley, eres responsable de mostrar públicamente sólo valoraciones que no infrinjan las leyes específicas del producto.
 - Se trata, entre otros, de productos médicos, medicamentos, complementos alimenticios, cannabinoides, productos del tabaco, bebidas alcohólicas, determinados servicios relacionados con la prestación de medidas terapéuticas, ofertas con restricciones de edad u ofertas del sector del juego.
- La normativa sobre la licitud de la publicidad de tales productos o servicios puede variar de un país a otro. Cuando recojas las valoraciones, asegúrate de cumplir la legislación vigente. No comprobamos si las valoraciones enviadas infringen la normativa pertinente antes de publicarlas, a menos que hayamos llegado a un acuerdo por separado contigo. En este caso, se añadirá la nota correspondiente a tu perfil. En ausencia de un acuerdo por separado, deberás comprobar tú mismo/a las valoraciones para detectar contenidos no autorizados y notificarnos cualquier infracción a través de la función de notificación.
- Comprobaremos las valoraciones notificadas y las eliminaremos si hay alguna infracción. Si tenemos conocimiento de infracciones por cualquier otro medio (información de terceros), estamos autorizados a eliminar las valoraciones incluso sin notificación por tu parte.

***Obligaciones generales para la publicidad con valoraciones**

- Al publicar valoraciones de Trusted Shops y/o anunciarte con la valoración global de Trusted Shops, deberás observar una serie de aspectos legales:
 - La información sobre la pertinencia, la oportunidad, el cálculo de la valoración global y las condiciones de presentación de las respectivas valoraciones debe facilitarse de forma transparente.
 - Al utilizar las marcas comerciales de Trusted Shops en relación con la publicidad de una valoración, las [Condiciones de licencia](#) deben respetarse.
 - Debe quedar claro a qué objeto de valoración (por ejemplo, presencia en línea bajo el dominio xyz o referencia al producto) se refiere la valoración o la valoración global.
 - Siempre que se publiquen valoraciones o la valoración global, debe indicarse si se ha garantizado, y de qué manera, que las valoraciones proceden únicamente de clientes que han utilizado o adquirido los bienes o servicios.
 - Hemos tomado estas medidas para las valoraciones etiquetadas como "verificadas".
 - **Siempre hay que referirse a ella junto a las valoraciones o a la valoración global de cada publicación independiente. Consulta [aquí más información](#).** Puedes insertar nuestro texto de muestra directamente al publicar:

Utilizamos Trusted Shops como proveedor de servicios independiente para obtener valoraciones. Todas las valoraciones en Trusted Shops [enlace al perfil de la empresa/enlace al producto donde están visibles todas las valoraciones]. Trusted Shops ha tomado medidas para garantizar que se trata de valoraciones auténticas. [Para más información](#).

- En el caso de las valoraciones no etiquetadas como "verificadas", no se ha tomado ninguna medida para garantizar que sean valoraciones auténticas. Esto también debe indicarse junto a la valoración o a la valoración global.