

Directiva sobre el uso de tus valoraciones

Normativa sobre el uso de las valoraciones

En la siguiente directiva, explicamos cómo se pueden mostrar las valoraciones y la puntuación total. 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.

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:

- Dependiendo del paquete contratado, puedes utilizar las herramientas que tienes disponibles (Trustbadge, widgets) para mostrar las valoraciones recopiladas y tu puntuación total en los dominios incluidos en tu contrato. Proporcionamos directamente en estas herramientas la información exigida por ley para la visualización de las valoraciones.
- ¿Quieres utilizar las valoraciones o tu puntuación total sin nuestras herramientas? Esto también es posible: Ten en cuenta que, en ese caso, deberás garantizar el cumplimiento de la información exigida legalmente (Obligaciones generales para la publicidad con valoraciones*).

Uso fuera del dominio contratado

- También puedes anunciarte fuera del dominio contratado con valoraciones individuales y tu puntuación total. En cualquier caso, recuerda incluir la información obligatoria (Obligaciones generales para la publicidad con valoraciones*).
- La publicidad con la puntuación total o con las valoraciones también debe referirse siempre a tu dominio contratado. Mostrar valoraciones en otros dominios, para otras empresas, plataformas o canales de distribución puede constituir publicidad engañosa si esta circunstancia no se aclara de forma suficiente.
- Las valoraciones recopiladas sólo podrán publicarse en otras plataformas a través de las interfaces que ofrecemos.
- Si el paquete contratado incluye la función «Service Review Syndication», podrás mostrar las valoraciones de las distintas versiones lingüísticas de tu tienda en diferentes dominios dentro de un mismo perfil, siempre que se cumplan las condiciones especificadas.
- Si el paquete contratado incluye la función «Service Review Syndication» y gestionas varias presencias online en distintos países, las valoraciones de los perfiles vinculados (perfiles fusionados) podrán mostrarse traducidas como «valoraciones entre mercados», siempre que se cumplan las condiciones indicadas a continuación. Las valoraciones entre mercados se incluyen en la Global Score. La Local Score refleja la puntuación total correspondiente a cada dominio nacional.
- Al solicitar la fusión de perfiles, confirmas que se cumplen de forma acumulativa las siguientes condiciones:
 - Las presencias online afectadas, específicas por país, son gestionadas por la misma empresa o por empresas vinculadas, en el sentido del artículo 15 de la Ley alemana de Sociedades Anónimas (AktG) o del artículo 271 del Código de Comercio alemán (HGB).
 - Los productos ofrecidos en las distintas presencias online específicas por país son esencialmente idénticos en cuanto a su contenido, especialmente en lo relativo al surtido, la calidad y la descripción de los productos.
 - El diseño de la tienda en las distintas presencias online específicas por país es sustancialmente idéntico, en particular en lo que respecta al diseño, la estructura, la navegación y la presentación de la marca.

- El servicio de atención al cliente se presta conforme a normas uniformes en todas las presencias online específicas por país afectadas.

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 debes cumplir las Obligaciones generales para la publicidad con valoraciones*. Si utilizas las herramientas de Trusted Shops, esta información se integra directamente.
- Si tu paquete incluye la función «Product Review Syndication», podrás utilizar las valoraciones de productos en distintos dominios.

Siempre que las valoraciones se publiquen en dominios distintos de aquellos en los que se recopilaron originalmente, deberás comprobar y garantizar por tu cuenta que este tipo de uso está legalmente permitido.

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

- Sólo podrás utilizar las fotos de clientes subidas 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 de tu perfil de empresa.
- Puedes utilizar determinadas funciones relacionadas con tus valoraciones de forma gratuita mediante el paquete básico.
Incluso una vez finalizada tu suscripción, deberás cumplir las Obligaciones generales para la publicidad con valoraciones*.

Valoraciones de productos regulados por una legislación especial

- Si ofreces productos o servicios que están sujetos a determinadas normas publicitarias o cuya publicidad (online) 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 recopiles las valoraciones, asegúrate de cumplir con 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 puntuación total de Trusted Shops, deberás observar una serie de aspectos legales:

- La información sobre la pertinencia, la oportunidad, el cálculo de la puntuación total y las condiciones de envío 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 se refiere la valoración o la puntuación total (por ejemplo, presencia online bajo el dominio xyz o referencia al producto).
- Siempre que se publiquen valoraciones o la puntuación total, 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 debes referirte a esto junto a las valoraciones o a la puntuación total de cada publicación independiente. Consulta [aquí más información](#).** Puedes insertar nuestro texto de muestra directamente en la publicación:

Utilizamos Trusted Shops como proveedor de servicios independiente para recopilar 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 puntuación total.
- Las valoraciones que deban eliminarse debido a una infracción de las condiciones de uso o por ser ilícitas deberán ser eliminadas por ti de forma independiente en caso de que las publiques por tu cuenta. Las valoraciones que se muestren mediante nuestros widgets o en el Trustbadge dejarán de mostrarse allí una vez que hayan sido eliminadas de nuestro sistema.
- Siempre que las valoraciones se publiquen en dominios distintos de aquellos para los que fueron recopiladas originalmente, deberás verificar y asegurarte por sí mismo de que ese tipo de uso está legalmente permitido.