



**Opiniones Verificadas**

by  Skeppers

# Carta de **transparencia**

Esta Carta de transparencia describe las características del control de las opiniones durante la recopilación, moderación y publicación de las opiniones de Opiniones Verificadas con el fin de garantizar su autenticidad.

## **1: Proceso de recopilación de las Opiniones de los clientes**

### **1.1: Descripción del proceso de recopilación**

Opiniones Verificadas se compromete durante la recopilación a no seleccionar consumidores en función de su tipo o frecuencia de compras. Por lo tanto, se encuestará a todos los consumidores.

Cada opinión está vinculada a un consumidor contactable.

El consumidor tendrá la posibilidad de publicar una opinión durante un período de tres (3) meses a partir de la invitación enviada por correo electrónico por Opiniones Verificadas y en sí resultante de un acto de consumo. La posibilidad, para un consumidor, de emitir una opinión de cliente tras un acto de consumo queda por lo tanto limitada en el tiempo.

Además, el consumidor que ha presentado una opinión puede modificarla por un período de tres (3) meses después de escribir su opinión. Más allá de este plazo de tres (3) meses, solo podrá solicitar la retirada de su opinión.

Por último, se podrá enviar una solicitud de opinión al consumidor previa presentación de un justificante de compra a su nombre, siempre que este acto de consumo haya tenido lugar en los últimos 12 (doce) meses.

La posibilidad para un consumidor de emitir una opinión de cliente tras un acto de consumo queda por lo tanto limitada en el tiempo.



# Opiniones Verificadas

by  Skeepers

Opiniones Verificadas dispone en su base de los elementos que le permiten identificar al consumidor y certificar su acto de consumo. Se recuerda que Opiniones Verificadas actúa como tercero.

De forma predeterminada, no se ofrece ninguna contraprestación por el envío de opiniones de clientes, excepto en el caso de las opiniones claramente marcadas como tales.

## 1.2: Proceso de identificación del redactor de la Opinión.

La solución Opiniones Verificadas se basa en la recopilación de opiniones después de pedidos. Por lo tanto, las solicitudes de opiniones están vinculadas a una experiencia de consumo y a un consumidor claramente identificado. La identificación puede realizarse por correo electrónico, teléfono o cualquier otro medio que permita el contacto directo con el consumidor.

## 1.3: Contenido y control de las Opiniones y de los comentarios recopilados

Opiniones Verificadas es un tercero de confianza que garantiza una total transparencia frente a las marcas y los consumidores.

Opiniones Verificadas se compromete a transmitir y publicar información, notas y comentarios exactamente de la misma manera que los recopila, con la excepción de cualquier mención y declaración de naturaleza ilegal o ilícita.

Cabe señalar explícitamente que el contenido de los comentarios no debe contravenir las leyes y reglamentos actualmente en vigor. En particular, son ilegales los comentarios racistas, antisemitas, sexistas, difamatorios u ofensivos, que infrinjan la privacidad de una persona, reproduzcan intercambios privados, utilicen obras protegidas por derechos de autor (texto, fotos, vídeos, etc.).

Opiniones Verificadas no interviene de ninguna manera en la relación existente entre la marca y el consumidor.



# Opiniones Verificadas

by  Skeepers

Opiniones Verificadas comprueba la procedencia de las opiniones generadas, principalmente mediante la dirección IP identificada.

No obstante, no puede garantizar un funcionamiento perfecto de su sistema de evaluación, debido a los riesgos inherentes a este, y principalmente a los riesgos de intrusión, uso indebido, virus y fraudes presentes en un sistema informático y digital.

## 2: Proceso de Moderación de las Opiniones de los Clientes

### 2.1. Descripción del proceso de Moderación

La moderación es un proceso previo a la publicación de una opinión que tiene por objetivo garantizar la conformidad del contenido recopilado con la ley francesa y la norma ISO 20488, así como con la presente Carta de transparencia de Opiniones Verificadas.

Opiniones Verificadas se compromete a respetar todas estas disposiciones con el fin de preservar la fiabilidad de las opiniones publicadas de los clientes, y se reserva el derecho de ponerse en contacto con los autores de las opiniones con fines de verificación.

Así, durante el proceso de moderación, Opiniones Verificadas se ve inducida a publicar o rechazar opiniones cuando ello es justificable.

El rechazo de una opinión resulta necesariamente de una acción manual de los moderadores de Opiniones Verificadas tras la denuncia de la opinión en cuestión.

Todos los interesados y las acciones relacionadas con la moderación son identificados y trazables.

Se aplica el mismo plazo de moderación al conjunto de las opiniones, tanto si son positivas como negativas.



# Opiniones Verificadas

by  Skeepsers

## 2.2. Funciones y recursos de los moderadores

La moderación se realiza con herramientas informáticas y personas físicas designadas como «moderadores».

Estos moderadores forman parte de los equipos de Opiniones Verificadas y no pueden entrar en conflicto de intereses con las marcas valoradas.

Las capacidades requeridas y los medios necesarios para ejercer el rol de moderador son:

- tener un dominio perfecto del idioma en el que se escribió la opinión. Esta competencia deberá haber sido objetivamente validada antes de asumir el cargo, equivalente a un nivel de tipo «Proficiency» del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (nivel C2 del MCER);
- acceder a la totalidad del contenido de la Opinión de cliente recopilada;
- acceder a los elementos relativos a la identidad del autor recopilados durante el envío de las opiniones para poder ponerse en contacto con el autor, si es necesario;
- acceder a toda la información relacionada con el historial de la presentación de la opinión (número de presentaciones del mismo aviso después del rechazo inicial);
- acceder al historial de información sobre el autor (número de opiniones publicadas, tema de las opiniones anteriores);
- poder confiar, de manera rastreable, la moderación de una Opinión de cliente a otro moderador.

## 2.3. Moderación automática y manual

El proceso de moderación se divide en dos etapas: una moderación automática seguida de una moderación manual.

Durante el primer paso, llamado moderación automática, se comprueba el contenido de las opiniones y estas pasan a moderación en los siguientes casos:



# Opiniones Verificadas

by  Skeppers

- La valoración de la opinión es igual o inferior a 2 (el umbral se puede modificar en el back office de la marca);
- La opinión contiene datos personales identificables por el sistema;
- La opinión contiene insultos, groserías o palabras potencialmente problemáticas;
- La opinión contiene cinco caracteres idénticos.

Estas opiniones puestas así en moderación en el back office permiten a las marcas identificar y responder fácilmente a opiniones potencialmente problemáticas.

En paralelo, en el transcurso de la moderación automática, algunas opiniones se denuncian a los moderadores de Opiniones Verificadas para que las examinen manualmente cuando:

- La opinión contiene datos personales identificables por el sistema;
- La opinión contiene insultos o blasfemias.

Para el resto de casos, será responsabilidad de la marca señalar la opinión que considere problemática a los moderadores de Opiniones Verificadas en el transcurso de la siguiente etapa.

Tras la moderación automática, se lleva a cabo una moderación manual:

- por una parte, debido a la acción de la marca, respondiendo a los consumidores y notificando (a los moderadores de Opiniones Verificadas) las opiniones consideradas como problemáticas;
- por otro lado, por la acción de los moderadores de Opiniones Verificadas tras la denuncia de una opinión efectuada por la marca o por el sistema durante la moderación automática.

De este modo, tras examinar manualmente las Opiniones, los moderadores de Opiniones Verificadas deciden la publicación o no de las opiniones en moderación.

Este sistema de moderación automática y humana permite evitar la publicación de opiniones que no respeten la legislación francesa y la norma ISO 20488, así como las Condiciones Generales de Opiniones Verificadas y la presente Carta de transparencia.



# Opiniones Verificadas

by  Skeppers

La moderación estándar se realiza por defecto, «a priori», es decir, antes de la publicación de las opiniones. Sin embargo, la parte manual permanece disponible durante 3 meses desde el back office de la marca y puede realizarse por lo tanto «a posteriori» si es necesario, como se menciona en la parte 2.5 de esta carta. La opinión se procesa después de su publicación.

## 2.4. Plazo de Moderación de la Opinión de cliente

Opiniones Verificadas se compromete a respetar el mismo plazo de Moderación para todas las Opiniones, positivas o negativas. De forma automática, este será de catorce (14) días a partir del registro de la Opinión.

Se especifica que existen otros periodos excepcionales de moderación que pueden ir desde los catorce (14) hasta los veintiocho (28) días. Esos periodos son posibles bajo demanda expresa de la marca a Opiniones Verificadas y mediante justificante. Por ejemplo, se puede conceder un período de moderación excepcional en caso de una reubicación del negocio de la marca.

## 2.5. Rechazo de la Opinión de cliente y motivo del rechazo

Opiniones Verificadas se compromete a informar sistemáticamente al consumidor del rechazo de una opinión, así como el motivo de dicho rechazo.

Opiniones Verificadas se compromete asimismo a dar al consumidor la posibilidad de emitir una opinión nueva tras la eliminación de su primera opinión durante el proceso de moderación; con un límite de tres (3) opiniones como máximo.

Opiniones Verificadas no está obligada a precisar los motivos del rechazo de una opinión que considere que está destinada a construir artificialmente o a falsear la evaluación del producto o servicio.



# Opiniones Verificadas

by  Skeppers

Motivos del rechazo de las Opiniones de Marca de los consumidores:

- La opinión enviada se considera inapropiada, abusiva, difamatoria, discriminatoria, acusatoria, racista o implica un llamado a acción legal;
- La opinión no puede considerarse verdadera porque Opiniones Verificadas tiene informes contradictorios;
- La valoración no corresponde al comentario;
- La opinión se refiere únicamente a las características del producto o servicio adquirido, y no a la experiencia general con la empresa calificada;
- No se proporciona la descripción de la experiencia de consumo, o se considera ininteligible;
- Se identifica que la opinión tiene como objetivo sesgar el promedio de la empresa valorada o contiene elementos concretos de conflictos de interés;
- La opinión no está relacionada con el tema calificado;
- La opinión contiene información personal o cualquier otra información que pueda identificar a su autor, contactarlo o conducir al robo de identidad;
- La opinión menciona el nombre de un competidor o fomenta una compra de la competencia;
- El autor especifica en su opinión que aún no puede evaluar a la empresa valorada, o que no ha utilizado sus servicios;
- La opinión contiene material promocional, se considera spam o menciona sitios web;
- La empresa calificada intervino en el manejo de la disputa y el autor de la opinión desea actualizarla;
- El autor de la opinión se comunicó con Opiniones Verificadas o la empresa valorada para modificar o eliminar su opinión;
- Opiniones Verificadas considera que puede incurrir en su responsabilidad civil o penal;
- Opiniones Verificadas ha identificado esta opinión como fraudulenta.

Motivos de rechazo de las Opiniones de Productos de Consumidores:



# Opiniones Verificadas

by  Skeppers

- La opinión enviada se considera inapropiada, abusiva, difamatoria, discriminatoria, acusatoria, racista o implica un llamado a acción legal;
- La opinión no puede considerarse verdadera porque Opiniones Verificadas tiene informes contradictorios.
- La valoración no corresponde al comentario;
- La opinión se refiere únicamente a la experiencia de compra (atención al cliente, entrega, sitio web) y no a las características del producto o servicio adquirido;
- La descripción de las características del producto o servicio adquirido no se proporcionan, o se consideran ininteligibles;
- Se identifica que la opinión tiene como objetivo sesgar el promedio del producto o servicio calificado, o contiene elementos concretos de conflictos de interés;
- La opinión no está relacionada con el producto calificado;
- La opinión contiene información personal o cualquier otra información que pueda identificar a su autor, o poder contactarlo, lo que conduce al robo de identidad;
- La opinión menciona el nombre de un competidor o fomenta una compra de un competidor;
- El autor especifica en su opinión que aún no puede, o no podrá, evaluar este producto o servicio;
- La opinión contiene material promocional, se considera spam o menciona sitios web;
- La empresa calificada intervino en el manejo de la disputa y el autor de la opinión desea actualizarla;
- El autor de la opinión se comunicó con Opiniones Verificadas o la empresa valorada para modificar o eliminar su opinión;
- Opiniones Verificadas considera que puede incurrir en su responsabilidad civil o penal;
- Opiniones Verificadas ha identificado esta opinión como fraudulenta.

La marca puede señalar en su back office una opinión durante tres (3) meses.

Transcurrido este plazo, solo se podrá denunciar por los siguientes cuatro (4) motivos



# Opiniones Verificadas

by  Skeppers

de rechazo: que la opinión contenga datos personales o cualquier otra información susceptible de identificar a su autor, que la opinión presentada se considere ofensiva, que la empresa calificada haya intervenido en la tramitación del litigio o que el autor de la reseña se haya puesto en contacto con la empresa calificada para modificar o suprimir su opinión.

## 2.6. Edición, modificación y supresión de una opinión

Opiniones Verificadas se compromete a no modificar ni eliminar el contenido de una opinión de cliente. Por lo tanto, Opiniones Verificadas no puede:

- corregir errores ortográficos en una opinión;
- ocultar parte del texto en la opinión;
- modificar la valoración.

En casos excepcionales, los nombres y números de teléfono indicados en las opiniones pueden remplazarse por estrellas en las opiniones con el fin de respetar la confidencialidad de los datos personales.

Además, el consumidor que ha presentado una opinión puede modificarla por un período de tres (3) meses después de escribir su opinión. Más allá de este plazo de tres (3) meses, solo podrá solicitar la retirada de su opinión.

Para solicitar la modificación o eliminación de su opinión, el consumidor podrá ponerse en contacto con el departamento de moderación de Opiniones Verificadas o bien efectuar la solicitud directamente desde su opinión publicada sobre la certificación de Opiniones Verificadas.

Tras una solicitud de modificación de una opinión por parte de su autor, el departamento de moderación de Opiniones Verificadas rechazará la opinión existente con el correspondiente motivo de rechazo y enviará al consumidor un nuevo formulario que le permita presentar una nueva opinión. La modificación de una opinión se consigue, por tanto, mediante un rechazo de la opinión seguida de una nueva anotación.



**Opiniones Verificadas**

by  Skeppers

## **3. Proceso de publicación de las Opiniones de clientes**

### **3.1. Restitución de opiniones**

Opiniones Verificadas muestra todas las opiniones, ya sean positivas o negativas, siempre que no se hayan rechazado durante el proceso de moderación. Por lo tanto, Opiniones Verificadas no realiza ninguna selección de las opiniones que publica.

Opiniones Verificadas muestra las opiniones en orden cronológico de más reciente a más antigua, en función de la fecha de presentación de la opinión.

Opiniones Verificadas restituye las opiniones en su totalidad.

De forma predeterminada, no se ofrece ninguna contraprestación por el envío de opiniones de clientes, excepto en el caso de las opiniones claramente marcadas como tales.

Opiniones Verificadas muestra para cada opinión, como mínimo, la siguiente información:

- la fecha y hora de la presentación de la opinión;
- la fecha de la experiencia del consumidor;
- el nombre y la primera letra del nombre del autor de la opinión.

Asimismo, Opiniones Verificadas podrá mostrar la siguiente información:

- el producto comprado;
- el lugar de compra o lugar de intervención.



# Opiniones Verificadas

by  Skeppers

Opiniones Verificadas puede mostrar bajo cada opinión el derecho de respuesta del representante del producto o servicio evaluado.

Opiniones Verificadas no agrega ninguna nota ni pondera ninguna nota. Por lo tanto, Opiniones Verificadas muestra de forma transparente la nota media de cada una de las marcas evaluadas. La nota se obtiene mediante el siguiente cálculo:  $\text{nota media} = (\text{suma de las notas de las opiniones publicadas} / \text{número total de opiniones publicadas})$ .

Opiniones Verificadas restituye a los Internautas las opiniones de cliente recopiladas desde el principio de la colaboración y con un límite de cinco (5) años.

Sin embargo, la nota media se calcula sobre los doce (12) últimos meses para ser más representativa de la satisfacción actual de los consumidores. Esos elementos se añaden al certificado.

Las opiniones se guardan durante cinco (5) años en la base de datos de Opiniones Verificadas.

La valoración se calcula de la siguiente manera:

- cálculo del promedio, hasta cinco (5) dígitos después del punto decimal, de todas las valoraciones de las opiniones publicadas;
- tener una valoración de 5: este promedio, a cinco (5) dígitos después del punto decimal, se redondea a un dígito después del punto decimal;
- tener una valoración de 10: este promedio, a cinco (5) dígitos después del punto decimal, se multiplica por dos (2), luego se redondea a un (1) dígito después del punto decimal.

## 3.2. Denuncia de una Opinión con contenido ilícito o inapropiado



# Opiniones Verificadas

by  Skeepers

Opiniones Verificadas permite la notificación de una opinión con contenido ilícito o inapropiado para todo internauta. Esta denuncia se puede enviar a: moderacion@opiniones-verificadas.com o incluso desde la página de certificación de la marca evaluada.

## 3.3. Derecho de respuesta de la Marca

Opiniones Verificadas concede al representante del producto o servicio evaluado la posibilidad de responder en cualquier momento a una opinión recibida a través de su back office de cliente. Entonces puede:

- dar las gracias al consumidor por su contribución;
- proporcionar respuestas a las preguntas en los comentarios;
- dar su versión de los hechos (con la posibilidad de adjuntar documentos);
- indicar cualquier cambio realizado en el producto o servicio desde que se escribió la opinión.

Las respuestas se muestran debajo de las opiniones relevantes. El consumidor recibirá un correo electrónico avisándole de cualquier mensaje relativo a su opinión enviado por el representante del producto o servicio evaluado. El consumidor podrá contestarla sin poder modificar su valoración. Para modificar su opinión, el consumidor deberá solicitar la renovación, como se explica en el apartado 2.6 de la presente Carta.

Estas diferentes conversaciones serán visibles para los internautas, a menos que la marca haya ocultado las conversaciones desde su back office.

Por su parte, se transmitirán a la marca los mensajes que han dejado los consumidores sobre sus productos o servicios.

Este proceso ofrece la posibilidad a la marca de solicitar explicaciones sobre una nota o un comentario que le parezca injustificado y, así, un derecho de respuesta.

Opiniones Verificadas no interferirá en ningún caso en la relación existente entre la marca y el consumidor. Corresponderá a las marcas gestionar cualquier dificultad que



# Opiniones Verificadas

by  Skeppers

surja con un consumidor a raíz de la recopilación de una opinión por Opiniones Verificadas.

## 3.4. La pérdida del derecho del autor de una Opinión a enviar una Opinión que se reconoce como ilegal o inapropiada después de la Moderación

En caso de identificación de un redactor que ha presentado una o varias opiniones reconocidas como ilícitas o inapropiadas después de la moderación, Opiniones Verificadas dará por terminada la posibilidad de presentar una opinión para este consumidor y eliminará todas las opiniones relacionadas con este último.

## 3.5. Cumplimiento de la calidad del Consumidor

Al aceptar las Condiciones Generales de Uso de Opiniones Verificadas y la presente Carta, los Internautas que envían una opinión han sido informados de que deberán cumplir con ciertas condiciones acumulativas para poder emitir una opinión, a saber:

- ser una persona física;
- no estar en una situación de conflicto de intereses;
- han tenido experiencia personal de consumo del producto o servicio al que se refiere su opinión.

Para la correcta ejecución del contrato, la marca deberá asegurarse de que se cumplen las condiciones antes mencionadas.

Cabe destacar que Opiniones Verificadas podrá volver a ponerse en contacto con el consumidor por correo electrónico con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones mencionadas.