

## **Linee-guida sul sistema di raccolta recensioni di Trusted Shops e sull'utilizzo delle recensioni**

### **I. Regole sull'utilizzo delle recensioni**

Nelle seguenti linee-guida verranno illustrate le opzioni per effettuare pubblicità con le recensioni raccolte e con la valutazione complessiva, con l'obiettivo di aiutarvi a rispettare i requisiti legali per la pubblicità contenente le recensioni. Non è consentito l'uso o la pubblicazione di recensioni dal database né nella loro interezza né in parti significative al di fuori del nostro sistema o delle modalità di seguito descritte.

#### **Utilizzo delle recensioni sui servizi durante la vigenza del contratto a pagamento**

È possibile utilizzare le recensioni raccolte nel corso della validità del contratto alle seguenti condizioni:

##### **Utilizzo nell'ambito del dominio oggetto del contratto**

- In qualità di Aderente a pagamento, puoi facilmente collegare al dominio oggetto del contratto le recensioni raccolte nonché la valutazione complessiva tramite gli strumenti (tools) messi a disposizione da Trusted Shops (Trustbadge, Widget, Review Sticker, ecc.). Le informazioni obbligatorie per legge sono consultabili direttamente accedendo ai suddetti tools.
- Desideri utilizzare le recensioni o la valutazione complessiva senza i nostri strumenti? Anche questo è possibile: però devi tenere presente che dovrai garantire tu stesso la presenza delle informazioni richieste per legge (Obblighi generali per la pubblicità con le recensioni\*).
- Inoltre, è importante che le recensioni che devono essere cancellate a causa della violazione delle leggi vigenti o delle Condizioni d'uso vengano cancellate in tutte le pubblicazioni.

##### **Utilizzo al di fuori del dominio oggetto del contratto**

- Puoi effettuare la pubblicità con le recensioni o con la valutazione complessiva anche al di fuori del dominio oggetto del contratto, Ricorda, però, di includere sempre le note con le informazioni obbligatorie di seguito descritte (Obblighi generali per la pubblicità con le recensioni\*).
- La pubblicità effettuata con la valutazione complessiva o con le recensioni deve sempre fare riferimento al dominio oggetto del contratto. La pubblicità di altri negozi on-line, aziende, piattaforme o forme di distribuzione sarebbe fuorviante e, pertanto, non è consentita.
- Le recensioni raccolte possono essere pubblicate su altre piattaforme esclusivamente tramite le interfacce da noi offerte.
- Le recensioni che devono essere cancellate a causa di violazioni delle Condizioni d'uso o per la loro illiceità i devono essere cancellate anche in tutte le altre pubblicazioni.

#### **Utilizzo delle recensioni sui prodotti durante la vigenza del contratto a pagamento**

- Le recensioni raccolte sui prodotti possono essere utilizzate nel dominio oggetto del contratto per la pubblicità degli stessi prodotti per i quali sono state raccolte.
- Anche qui è necessario attenersi agli Obblighi generali per la pubblicità con recensioni\*. Utilizzando gli strumenti (tools) di Trusted Shops, queste informazioni vengono integrate direttamente.
- È possibile, inoltre, utilizzare le recensioni del prodotto per ulteriori domini alle seguenti condizioni:
  - Per tutti i domini in cui mostrate le recensioni sui prodotti, è necessario prenotare l'opzione aggiuntiva "Recensioni sui prodotti".
  - Questi domini devono comunque essere oggetto di un contratto di adesione a Trusted Shops.
  - Le recensioni sui prodotti possono essere utilizzate solo per prodotti identici a quelli per cui sono state originariamente raccolte.
  - Quando si mostrano le recensioni devono essere visibili tutte quelle raccolte per il prodotto (sia positive che negative) non è consentito fare selezione.
  - Quando si utilizzano le recensioni al di fuori degli strumenti (tools) di Trusted Shops, occorre ricordarsi di rispettare l'Informativa generale di seguito riportata sugli obblighi informativi legali (Obblighi generali per la pubblicità con recensioni) \*.
- In caso tu abbia predisposto le traduzioni delle tue recensioni sui prodotti, dovrai tenere in considerazione quanto segue:
  - Aggiungi la dicitura seguente o un'informativa analoga vicino alla recensione tradotta: "Questa è una traduzione della recensione originale raccolta per il dominio xxxx" / „ This is a translation of the original review received on xxx"

- Le recensioni devono essere tradotte alla lettera e non sono consentite modifiche al testo della recensione.
- Le recensioni che devono essere cancellate a causa di violazioni delle Condizioni d'uso o per la loro illiceità i devono essere cancellate anche in tutte le altre pubblicazioni..
- In caso di pubblicazione di recensioni sui domini con una variante linguistica diversa (utilizzo delle recensioni in diversi canali e lingue) e in caso di traduzioni delle stesse, oltre a rispettare i requisiti di cui sopra, l'Utente dovrà condurre una verifica autonoma per assicurarsi che quel tipo di utilizzo sia consentito dalla legge.

#### **Utilizzo di fotografie caricate dai clienti nell'ambito della funzione "Images in widgets"**

- È possibile utilizzare le fotografie caricate dai clienti soltanto nell'ambito della funzione "Images in widgets". Non è consentito il loro uso al di fuori dei widget né al di fuori del dominio oggetto del contratto.
- Per il resto, valgono le Condizioni d'uso accettate al momento dell'attivazione della funzione.

#### **Utilizzo delle recensioni su servizi e prodotti dopo la scadenza del contratto**

- Una volta terminato il contratto di adesione a pagamento, le recensioni sui servizi pubblicate continueranno ad essere visibili in Trusted Shops nel profilo della vostra azienda.
- Le recensioni sui servizi potranno essere inviate ancora tramite il vostro profilo aziendale.
- Sarà possibile usufruire della funzionalità di base gratuita. In tal caso varranno le seguenti Regole sull'utilizzo delle recensioni.
- In ogni caso, anche una volta terminato il contratto di adesione, è necessario attenersi agli Obblighi generali per la pubblicità con recensioni\*.

#### **Utilizzo delle recensioni da parte di utenti della funzionalità di base gratuita**

- Le recensioni raccolte non potranno essere pubblicate né per intero né parzialmente al di fuori dei sistemi di Trusted Shops, né importate in sistemi di terzi (come ad es. sistemi di valutazione o sistemi ERP, CRM o CMS).
- Nell'ambito della funzionalità di base gratuita, non avrai diritto al rilascio delle recensioni allo scopo di renderle pubbliche al di fuori del sistema di Trusted Shops. La funzione di esportazione disponibile serve esclusivamente per finalità di analisi.
- Qualora desiderassi rimandare al profilo aziendale come utente nell'ambito della funzionalità di base gratuita, potrai collegarlo al tuo profilo con la seguente dicitura: **"Recensioni raccolte tramite il sistema di recensioni Trusted Shops"**.
- La pubblicità con la valutazione complessiva deve fare riferimento al dominio per cui le recensioni sono state raccolte. Inoltre, è necessario attenersi all'Informativa generale sulla pubblicità con recensioni\*.

## II. Regole sulla segnalazione di recensioni

### Regole generali sulla segnalazione di recensioni

- Trusted Shops mette a disposizione un sistema di segnalazione di eventuali recensioni illecite o che violino le Condizioni d'uso, attraverso il quale è possibile segnalare le recensioni ritenute illecite o contrarie alle Condizioni d'uso da parte di istituzioni, altri soggetti terzi e tu stesso in qualità di "soggetto interessato".
- La segnalazione di tali recensioni può essere fatta attraverso l'apposito sistema fornendo le seguenti informazioni:
  - spiegazione sufficiente e fondata sul motivo per cui la recensione in questione viola le leggi in vigore o le Condizioni d'uso;
  - un'indicazione chiara del luogo in cui è stata salvata la recensione (trasmesso automaticamente quando la segnalazione viene inviata tramite l'apposita funzione nel profilo o nella pagina di login);
  - il nome e l'indirizzo e-mail del soggetto o dell'istituzione segnalante (trasmessi automaticamente quando la segnalazione viene inviata tramite l'apposita funzione nel profilo o nella pagina di login), a meno che non si tratti di informazioni ritenute legate a un reato di cui agli artt. 3-7 della Direttiva 2011/93/UE;
  - la dichiarazione che attesta la buona fede del soggetto o dell'istituzione segnalante nel ritenere dati e citazioni contenuti nella segnalazione corretti e completi.
- Il soggetto o l'istituzione segnalante riceverà una conferma di ricevimento. Trusted Shops verificherà tempestivamente e accuratamente le recensioni pervenute e informerà puntualmente il segnalante della propria decisione nonché del ricorso legale contro eventuali decisioni negative.
- Qualora una recensione debba essere cancellata da Trusted Shops per illegalità o violazione delle Condizioni d'uso, l'aderente è responsabile della sua cancellazione anche in qualsiasi altro luogo al di fuori del sistema.
- In caso di più segnalazioni o reclami palesemente infondati, Trusted Shops ha facoltà, previo avvertimento, di sospendere l'elaborazione degli stessi per un determinato periodo di tempo ovvero di bloccare l'accesso al sistema.

### Recensioni su prodotti disciplinati da legislazione speciale

- Qualora i prodotti o servizi pubblicizzati siano soggetti a determinati regolamenti pubblicitari, o non possano per legge essere pubblicizzati (on-line) o possano esserlo con limitazioni, sarai l'unico responsabile per la pubblicazione delle sole recensioni che non violino leggi specifiche sui prodotti.
  - Si tratta, ad esempio, di prodotti quali: dispositivi medici, farmaci, integratori alimentari, cannabinoidi, prodotti di tabaccheria, bevande alcoliche, determinati servizi in relazione alla fornitura di trattamenti terapeutici, prodotti per adulti o legati al settore del gioco d'azzardo.
- I regolamenti sulla legittimità della pubblicità per tali prodotti e servizi possono essere diversi a seconda del Paese. Nella raccolta delle recensioni, assicurati di rispettare le leggi vigenti. Trusted Shops non verifica eventuali violazioni delle norme in materia contenute nelle recensioni fornite prima della pubblicazione, a meno che non sia stato stipulato uno specifico accordo in tal senso. In questo caso, al profilo Utente sarà aggiunta un'apposita nota. In assenza di tale specifico accordo, l'Utente dovrà controllare autonomamente se le recensioni mostrino contenuti illeciti e segnalare a Trusted Shops l'eventuale presenza di violazioni tramite l'apposita funzione.
- Trusted Shops verificherà le recensioni in questione e, in presenza di violazioni, provvederà a cancellarle. Qualora Trusted Shops venga a conoscenza di violazioni in altro modo (avviso di terzi), è autorizzata a cancellare le recensioni anche in assenza di segnalazione da parte dell'Utente.

## \*Obblighi generali per la pubblicità con recensioni

- Nella pubblicazione delle recensioni di Trusted Shops e/o nella pubblicità con la valutazione e complessiva di Trusted Shops devono essere tenuti presenti alcuni aspetti di natura legale:
  - le informazioni relative alla rilevanza, all'attualità, al calcolo della valutazione complessiva e alle condizioni per il rilascio delle recensioni devono essere comunicate in modo trasparente.
  - Utilizzando i marchi Trusted Shops in relazione alla pubblicità di una recensione, occorre attenersi alle [Condizioni di licenza](#).
  - Dev'essere chiaramente specificato a quale oggetto di recensione (ad es. presenza on-line con dominio xyz ovvero rimando al prodotto) la stessa recensione o lo stesso punteggio complessivo di valutazione si riferisce.
  - In ogni pubblicazione di recensioni o anche della valutazione complessiva va sempre indicato se e come viene garantito che le recensioni provengono solo da clienti che hanno effettivamente utilizzato o acquistato le merci o i servizi.
  - Trusted Shops adotta tali misure per le recensioni contraddistinte dal marchio "verificato".
  - **Occorre fare sempre riferimento a questo nelle immediate vicinanze delle recensioni o della valutazione complessiva di ogni pubblicazione autonoma. Cfr. [ulteriori informazioni qui](#).** In questo caso, l'Utente potrà inserire il nostro testo direttamente all'atto della pubblicazione:

***Utilizziamo il fornitore di servizi indipendente Trusted Shops per la raccolta delle recensioni. Tutte le recensioni presenti su Trusted Shops [Link al profilo aziendale/Link al prodotto sul quale sono visibili tutte le recensioni]. Trusted Shops adotta misure atte a garantire che si tratta di recensioni autentiche. [Ulteriori informazioni](#).***

- Per le recensioni non contraddistinte dalla dicitura "verificata", Trusted Shops non adotta alcuna misura atta a garantire che si tratta di recensioni autentiche. Anche questo va specificato nelle immediate vicinanze della recensione o della valutazione complessiva.