



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

## Carta dei **Servizi**

La presente Carta dei Servizi descrive, nell'ambito della trasparenza, le caratteristiche del controllo delle recensioni durante la raccolta, la moderazione e la pubblicazione di Recensioni Verificate al fine di garantirne l'autenticità.

# 1: Processo di raccolta delle Recensioni dei Clienti

## 1.1: Descrizione del processo di raccolta

Recensioni Verificate si impegna, al momento della raccolta, a non effettuare alcuna selezione dei consumatori in base a tipologia o frequenza degli acquisti. Tutti i consumatori saranno quindi intervistati.

Ogni recensione è collegata a un consumatore realmente contattabile.

Il consumatore avrà la possibilità di presentare una recensione per un periodo di tre (3) mesi dopo l'invito inviato via e-mail da Recensioni Verificate e derivante da un atto di acquisto. La possibilità per un consumatore di emettere recensioni a seguito di un atto di acquisto è quindi limitata nel tempo.

Inoltre, il consumatore che abbia presentato una recensione può modificarla per un periodo di tre (3) mesi dopo la stesura della stessa. Oltre tale periodo di tre (3) mesi, può solo chiederne il ritiro.

Infine, una richiesta di recensione può essere inviata al consumatore dietro presentazione di una prova di acquisto a suo nome, a condizione che l'acquisto sia stato compiuto negli ultimi 12 (dodici) mesi.

La possibilità per un consumatore di esprimere recensioni, a seguito di un acquisto, è quindi limitata nel tempo.

Recensioni Verificate possiede in banca dati gli elementi utili all'identificazione del consumatore e l'attestazione del suo acquisto. Si ricorda che Recensioni Verificate agisce come terza parte.

Per default, non viene fornito alcun corrispettivo in cambio della pubblicazione di recensioni da parte dei clienti, ad eccezione delle recensioni chiaramente indicate come tali.



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

## 1.2: Processo di identificazione dell'autore di Recensioni

La soluzione Recensioni Verificate si basa sulla raccolta di recensioni effettuate dopo un ordine. Le richieste di recensioni sono quindi legate a una reale esperienza di consumo e a un consumatore chiaramente identificato. L'identificazione può essere effettuata via e-mail, telefono o qualsiasi altro mezzo che permetta di entrare in contatto diretto con il consumatore.

## 1.3: Contenuto e controllo di Recensioni e commenti raccolti

Recensioni Verificate è un terzo di fiducia che garantisce totale trasparenza nei confronti di brand e consumatori.

Recensioni Verificate si impegna a trasmettere e pubblicare informazioni, valutazioni e commenti che siano identici a quelli raccolti, ad eccezione di qualsiasi menzione e dichiarazione illegale o illecita.

Si ricorda espressamente che il contenuto dei commenti non deve contravvenire alle leggi e ai regolamenti vigenti. In particolare sono vietati: commenti razzisti, antisemiti, sessisti, diffamatori o offensivi, violazione della privacy, riproduzione di corrispondenza privata, utilizzo di opere protette da diritti d'autore (testi, foto, video, ecc.).

Recensioni Verificate non interviene in alcun modo nel rapporto tra brand e consumatore.

Recensioni Verificate verifica l'origine delle recensioni generate, in particolare tramite l'indirizzo IP identificato.

Tuttavia, Recensioni Verificate non può garantire il perfetto funzionamento del sistema di valutazione utilizzato, a causa dei rischi intrinseci ad esso, e in particolare dei rischi di intrusione, appropriazione indebita, virus e frode, presenti in un sistema informatico e digitale.



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

## 2: Processo di moderazione delle Recensioni dei clienti

### 2.1. Descrizione del processo di moderazione

La moderazione è un processo che precede la pubblicazione di recensioni e che mira a garantire la conformità dei contenuti raccolti con la legge francese e lo standard ISO 20488, nonché con la presente Carta di trasparenza di Recensioni Verificate.

Recensioni Verificate si impegna a rispettare l'insieme di tali disposizioni al fine di preservare l'affidabilità delle recensioni pubblicate dai clienti e si riserva il diritto di contattare i recensori a scopo di verifica.

Pertanto, Recensioni Verificate si riserva il diritto di pubblicare o rifiutare recensioni, durante il processo di moderazione, e quando giustificato.

Il rifiuto di una recensione deriva necessariamente da un'azione manuale dei moderatori di Recensioni Verificate a seguito della segnalazione della recensione in questione.

Tutte le parti interessate e gli atti relativi alla moderazione sono identificati e tracciabili.

Lo stesso periodo di moderazione si applica a tutte le recensioni, che siano positive o negative.

### 2.2. Ruoli e mezzi dei moderatori

La moderazione viene effettuata da strumenti informatici e persone fisiche designate come "moderatori".

I moderatori fanno parte dei team di Recensioni Verificate e non possono trovarsi in situazione di conflitto di interessi con i brand valutati.

Le capacità richieste e i mezzi necessari alla persona che funge da moderatore sono:

- avere una perfetta padronanza della lingua in cui è stato scritto l'avviso. Tale competenza deve essere stata oggettivamente convalidata prima di assumere l'incarico, equivalente ad un livello di "padronanza" del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (livello C2 del QCER)
- accedere all'intero contenuto della recensione cliente raccolta
- accedere agli elementi relativi all'identità dell'editore raccolti al momento dell'invio delle recensioni per poter contattare l'editore se necessario



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

- accedere a tutte le informazioni relative allo storico delle recensioni (numero di invii della stessa recensione dopo il rigetto iniziale)
- accedere alla cronologia delle informazioni sull'editore (numero di opinioni pubblicate, oggetto delle recensioni precedenti)
- poter affidare - in modo tracciabile - la moderazione di una recensione di un cliente ad un altro moderatore.

## 2.3. Moderazione automatica e manuale

Il processo di moderazione è diviso in due fasi: moderazione automatica seguita da moderazione manuale.

Nella prima fase, chiamata moderazione automatica, viene controllato il contenuto delle recensioni e le recensioni vengono poste in moderazione nei seguenti casi:

- Il punteggio delle recensioni è uguale o inferiore a 2 (soglia modificabile nel back office del brand)
- La recensione contiene dati personali identificabili dal sistema
- La recensione contiene insulti, parolacce o parole potenzialmente problematiche
- La recensione contiene cinque caratteri identici.

Questo tipo di recensioni, che vengono messe in moderazione all'interno del back office, consente ai brand di identificare e rispondere facilmente alle recensioni potenzialmente problematiche.

Allo stesso tempo, durante la moderazione automatica, alcune recensioni vengono segnalate ai moderatori di Recensioni Verificate per la revisione manuale nei casi in cui:

- La recensione include dati personali identificabili dal sistema
- La recensione contiene insulti o parolacce.

Per gli altri casi, spetterà al brand segnalare la recensione ritenuta problematica ai moderatori di Recensioni Verificate nel passaggio successivo.

Dopo la moderazione automatica, viene eseguita la moderazione manuale:

- da parte del brand, che risponde ai consumatori e segnala (ai moderatori di Recensioni Verificate) recensioni considerate problematiche



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

- da parte dei moderatori di Recensioni Verificate a seguito di qualsiasi segnalazione di recensioni effettuata dal brand o dal sistema durante la moderazione automatica.

Pertanto, dopo la revisione manuale delle recensioni, i moderatori di Recensioni Verificate decidono se pubblicare o meno le recensioni in moderazione.

Questo sistema di moderazione automatica e umana consente di evitare la pubblicazione di opinioni non conformi alla legge francese e alla norma ISO 20488, nonché alle Condizioni Generali di Recensioni Verificate e alla presente Carta dei servizi trasparente.

La moderazione standard viene effettuata di default "a priori", vale a dire prima della pubblicazione delle recensioni. Tuttavia, la parte manuale rimane disponibile per 3 mesi dal back office del brand e può quindi essere fatta "a posteriori" se necessario, come menzionato nella parte 2.5 di questa carta. La recensione viene quindi elaborata dopo la sua pubblicazione.

## 2.4. Periodo di moderazione delle Recensioni dei clienti

Recensioni Verificate si impegna a rispettare lo stesso periodo di moderazione per tutte le Recensioni, siano esse positive o negative. Tale termine è automaticamente fissato a quattordici (14) giorni dalla presentazione della Recensione.

Si precisa che esistono altri periodi di moderazione eccezionali e possono variare da quattordici (14) a ventotto (28) giorni. Queste scadenze sono possibili su espressa richiesta del brand a Recensioni Verificate e tramite documenti giustificativi. Ad esempio, un periodo di moderazione eccezionale può essere concesso in caso di trasferimento dell'azienda.

## 2.5. Rifiuto della Recensione del cliente e motivo del rifiuto

Recensioni Verificate si impegna a informare sistematicamente il consumatore del rifiuto di una recensione e del motivo del rifiuto.

Recensioni Verificate si impegna inoltre a dare al consumatore la possibilità di inviare una nuova recensione a seguito della cancellazione della sua prima recensione durante il processo di moderazione; ciò avviene entro il limite massimo di tre (3) recensioni.

Recensioni Verificate non è tenuta a specificare i motivi del rifiuto di una recensione che è stata identificata come costruzione artificiale o distorsione della valutazione di un prodotto o servizio.



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

Motivi di rifiuto di Recensioni del brand da parte del consumatore:

- La recensione presentata è considerata inappropriata, abusiva, diffamatoria, discriminatoria, accusatoria, razzista o include un invito ad agire legalmente
- La recensione non può essere considerata vera poiché Recensioni Verificate possiede elementi contraddittori
- La valutazione non corrisponde al commento
- La recensione riguarda solo le caratteristiche del prodotto o del servizio acquistato e non l'esperienza complessiva con l'azienda oggetto della valutazione
- Gli elementi descrittivi l'esperienza del consumatore non sono compilati o sono considerati incomprensibili
- La recensione è identificata come volta a influenzare la valutazione media del brand o contiene elementi concreti di conflitti di interesse
- La recensione non corrisponde all'argomento
- La recensione contiene informazioni personali o qualsiasi altra informazione che possa identificare il suo editore, contattarlo o portare al furto di identità
- L'avviso menziona il nome di un concorrente e/o incoraggia l'acquisto presso la concorrenza
- L'editore specifica, nella propria recensione, di non essere ancora in grado di valutare l'azienda in questione, o di non aver ancora utilizzato i suoi servizi
- La recensione contiene elementi promozionali, è considerata spam e/o menziona siti web
- L'azienda oggetto della valutazione è intervenuta sul trattamento della controversia, e l'autore della recensione desidera aggiornarla
- Il recensore ha contattato Recensioni Verificate o l'azienda valutata per modificare o eliminare la propria recensione
- Recensioni Verificate ritiene che la propria responsabilità civile o penale possa essere messa in causa
- Recensioni Verificate ha identificato la recensione come fraudolenta.

Motivi di rifiuto delle Recensioni Prodotti da parte dei consumatori:

- La recensione presentata è considerata inappropriata, abusiva, diffamatoria, discriminatoria, accusatoria, razzista o include un invito ad agire legalmente



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

- La recensione non può essere considerata vera poiché Recensioni Verificate possiede elementi contraddittori
- La valutazione non corrisponde al commento
- La recensione riguarda solo l'esperienza di acquisto (servizio clienti, consegna, sito web) e non le caratteristiche del prodotto o servizio acquistato
- Gli elementi descrittivi delle caratteristiche del prodotto o servizio acquistato non sono compilati, o sono considerati incomprensibili
- La recensione è identificata come volta a influenzare la valutazione media del brand o contiene elementi concreti di conflitti di interesse
- La recensione non ha alcuna correlazione con il prodotto valutato
- La recensione contiene informazioni personali o qualsiasi altra informazione che possa identificare il suo editore, contattarlo o portare al furto di identità
- L'avviso menziona il nome di un concorrente e/o incoraggia l'acquisto presso la concorrenza
- L'autore specifica, nella propria recensione, di non essere ancora in grado di valutare l'azienda in questione, o di non aver ancora utilizzato i suoi servizi
- La recensione contiene elementi promozionali, è considerata spam e/o menziona siti web
- L'azienda oggetto della valutazione è intervenuta sul trattamento della controversia, e l'autore della recensione desidera aggiornarla
- Il recensore ha contattato Recensioni Verificate o l'azienda valutata per modificare o eliminare la propria recensione
- Recensioni Verificate ritiene che la propria responsabilità civile o penale possa essere messa in causa
- Recensioni Verificate ha identificato la recensione come fraudolenta.

Il brand può segnalare nel suo back office una recensione per un periodo di tre (3) mesi. Oltre questo periodo, può segnalare solo per i seguenti quattro (4) motivi di rifiuto: la recensione contiene informazioni personali o qualsiasi altra informazione che possa identificare il suo editore, la recensione presentata è considerata offensiva, l'azienda valutata è intervenuta sul trattamento della controversia o l'autore della recensione ha contattato la società oggetto di valutazione al fine di modificare o cancellare la propria recensione.



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

## 2.6. Pubblicazione, modifica ed eliminazione di una recensione

Recensioni Verificate si impegna a non modificare o eliminare il contenuto di una recensione del cliente. Recensioni Verificate non potrà dunque:

- correggere gli errori di ortografia inclusi in una recensione
- nascondere parte del testo della recensione
- modificare la valutazione.

In rari casi, i nomi e i numeri di telefono forniti nelle recensioni possono essere sostituiti da asterischi al fine di rispettare la riservatezza dei dati personali.

Inoltre, il consumatore che abbia presentato una recensione può modificarla per un periodo di tre (3) mesi dopo la stesura della stessa. Oltre tale periodo di tre (3) mesi, può solo chiederne il ritiro.

Per richiedere la modifica o la cancellazione della propria recensione, il consumatore può contattare il servizio di moderazione di Recensioni Verificate o fare una richiesta direttamente dalla recensione pubblicata sull'attestato di recensione di Recensioni Verificate.

A seguito di una richiesta di modifica di recensione da parte del suo autore, il servizio di moderazione di Recensioni Verificate rifiuterà la recensione esistente con il corrispondente motivo del rifiuto e invierà al consumatore un nuovo modulo che gli consentirà di presentare una nuova recensione. La modifica di un commento viene quindi effettuata mediante il rifiuto di una precedente recensione seguito da una nuova valutazione.





# Recensioni Verificate

by  Skeepers

## 3. Processo di pubblicazione delle Recensioni dei clienti

### 3.1. Restituzione delle Recensioni

Recensioni Verificate mostra tutte le recensioni, sia positive che negative, purché non siano state rifiutate durante il processo di moderazione. Recensioni Verificate pertanto non effettua una selezione per quanto riguarda le recensioni pubblicate.

Recensioni Verificate visualizza le recensioni in ordine cronologico dalla più recente alla meno recente in base alla data di presentazione della valutazione.

Recensioni Verificate riproduce le recensioni nella loro interezza.

Per default, non viene fornito alcun corrispettivo in cambio della presentazione delle recensioni dei clienti, ad eccezione delle recensioni chiaramente indicate come tali.

Recensioni Verificate visualizza, per ogni recensione e come minimo, le seguenti informazioni:

- data e ora di presentazione della recensione
- data dell'esperienza di acquisto
- nome e prima lettera del cognome dell'editore.

Recensioni Verificate può anche mostrare le seguenti informazioni:

- prodotto acquistato
- luogo di acquisto o di intervento.

Recensioni Verificate può mostrare sotto ogni recensione il diritto di replica del rappresentante del prodotto o servizio recensito.

Recensioni Verificate non accorpa né fa la media delle recensioni. Recensioni Verificate visualizza quindi in modo trasparente il punteggio medio per ciascuno dei brand valutati. Il punteggio è ottenuto dal seguente calcolo:  $\text{punteggio medio} = (\text{somma delle valutazioni delle recensioni pubblicate} / \text{numero totale di recensioni pubblicate})$ .

Recensioni Verificate restituisce agli utenti Internet le recensioni dei clienti raccolte dall'inizio della collaborazione ed entro il limite di cinque (5) anni.



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

D'altra parte, il punteggio medio è calcolato negli ultimi dodici (12) mesi al fine di essere più rappresentativo dell'attuale soddisfazione dei consumatori. Tali elementi vengono visualizzati nell'attestazione.

Le recensioni vengono conservate per un periodo di cinque (5) anni nel database di Recensioni Verificate.

Il punteggio è calcolato come segue:

- calcolo della media a cinque cifre (5) dopo il punto decimale di tutte le valutazioni nelle recensioni pubblicate
- per avere un punteggio su 5: la media a cinque (5) cifre dopo la virgola decimale viene arrotondata a una cifra dopo la virgola decimale
- per avere un punteggio su 10: la media a cinque (5) cifre dopo la virgola decimale viene moltiplicata per due (2), quindi arrotondata a una (1) cifra dopo la virgola decimale.

## 3.2. Segnalazione di una recensione per contenuti illegali o inappropriati

Recensioni Verificate consente la segnalazione di una recensione dal contenuto illegale o inappropriato da parte di qualsiasi utente. Questa segnalazione può essere effettuata tramite l'indirizzo: [moderation@avis-verifies.com](mailto:moderation@avis-verifies.com) o dalla pagina di attestazione del brand valutato.

## 3.3. Diritto di replica del Brand

Recensioni Verificate dà la possibilità al rappresentante del prodotto o servizio valutato, di rispondere in qualsiasi momento ad una recensione ricevuta tramite il proprio back-office clienti. Questi può quindi:

- ringraziare il consumatore per il suo contributo
- fornire risposte alle domande presenti nel commento
- dare la sua versione dei fatti (con la possibilità di trasmettere allegati)
- indicare eventuali modifiche introdotte nel prodotto o servizio dopo la stesura della recensione.



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

Le risposte vengono visualizzate sotto le recensioni corrispondenti. Il consumatore riceverà un'e-mail per leggere i messaggi, relativamente alla sua recensione, inviati dal rappresentante del prodotto o servizio valutato. Il consumatore sarà in grado di rispondervi senza poter modificare la propria valutazione. Per modificarla, il consumatore deve richiedere una rivalutazione, come spiegato nella parte 2.6 della presente Carta.

Tale conversazione e gli scambi di messaggi saranno visibili agli utenti di Internet, a meno che il brand non li abbia nascosti dal suo back office.

Il brand sarà informato dei messaggi lasciati dai consumatori sui suoi prodotti e/o servizi.

Tale processo offre al brand la possibilità di richiedere spiegazioni qualora una valutazione e/o un commento dovessero sembrare ingiustificati, permettendo quindi un diritto di replica.

In nessun caso Recensioni Verificate deve interferire con il rapporto esistente tra il brand e il consumatore. Spetterà ai brand gestire eventuali difficoltà presentatesi con un cliente a seguito della raccolta di una recensione da parte di Recensioni Verificate.

## **3.4. Perdita del diritto di presentare Recensioni da parte dell'autore di una Recensione ritenuta illegale o inappropriata a seguito di Moderazione**

In caso di individuazione di un autore di una o più recensioni riconosciute come illegali o inappropriate dopo la moderazione, Recensioni Verificate interromperà la possibilità di presentare recensioni da parte di questo consumatore e cancellerà tutte le sue recensioni.

## **3.5. Rispetto della qualità di Consumatore**

Accettando le Condizioni Generali d'Uso di Recensioni Verificate e la presente Carta, gli utenti di Internet autori di recensioni sono stati informati dell'obbligo di rispettare determinate condizioni cumulative al fine di poter emettere una recensione, vale a dire:

- essere una persona fisica
- non trovarsi in una situazione di conflitto di interessi
- aver avuto personalmente l'esperienza del consumo del prodotto o del servizio cui si riferisce la loro opinione.



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

Per la corretta esecuzione del contratto, il brand deve garantire il rispetto delle condizioni di cui sopra.

Si precisa che Recensioni Verificate potrà contattare il consumatore via e-mail allo scopo di verificare il rispetto delle condizioni menzionate.