



# Opiniões Verificadas

by  Skeepers

## Carta de **transparência**

A presente Carta de Transparência descreve as características da verificação de opiniões aquando da recolha, moderação e publicação das avaliações Opiniões Verificadas para garantir a sua autenticidade.

# 1 : Processo de recolha de Opiniões do cliente

## 1.1 : Descrição do processo de recolha

A Opiniões Verificadas, no momento da recolha, compromete-se a não seleccionar os consumidores em função do tipo ou frequência de compra. Por isso, todos os consumidores serão inquiridos.

Todas as avaliações estão conectadas a um consumidor contactável.

O consumidor tem a possibilidade de publicar uma opinião durante um período de três (3) meses após o envio do e-mail com o convite da Opiniões Verificadas na sequência de um ato de consumo. A possibilidade de um consumidor emitir uma opinião de cliente após um ato de consumo é, pois, temporalmente limitada.

Além disso, o consumidor que tenha submetido uma avaliação, dispõe de um período de três (3) meses após a redação da opinião para a modificar. Findo esse período de três (3) meses, o consumidor apenas pode pedir que a sua opinião seja retirada.

Por último, pode ser enviado ao consumidor um pedido de opinião mediante apresentação de uma prova de compra em seu nome, desde que o ato de consumo tenha sido realizado nos últimos doze (12) meses.

A possibilidade de um consumidor emitir uma opinião de cliente após um ato de consumo é, pois, temporalmente limitada.



# Opiniões Verificadas

by  Skeepers

A Opiniões Verificadas tem, na sua base, elementos que permitem identificar o consumidor e comprovar o seu ato de consumo. Note-se que, a Opiniões Verificadas atua como terceiro.

Por norma, não é fornecida qualquer compensação em troca do envio das opiniões do cliente, exceto para as opiniões claramente mencionadas como tal.

## 1.2 : Processo de identificação do autor da opinião

A solução Opiniões Verificadas baseia-se na recolha de opiniões após encomendas. Os pedidos de avaliações estão, assim, relacionados com uma experiência de consumo e com um consumidor claramente identificado. A identificação pode ser efetuada através do e-mail, número de telefone ou qualquer outro meio, permitindo um contacto direto com o consumidor.

## 1.3 : Conteúdo e controlo das opiniões e dos comentários recolhidos

A Opiniões Verificadas é um terceiro de confiança que garante total transparência em relação às marcas e aos consumidores.

A Opiniões Verificadas compromete-se a publicar as informações, notas e comentários de forma estritamente idêntica às coligidas, com exceção de toda a menção e declaração com carácter ilegal ou ilícito.

Deve ser explicitamente apontado que o conteúdo dos comentários não deve contrariar as leis e regulamentos em vigor. Especialmente, são ilegais os comentários racistas, antissemitas, sexistas, difamatórios ou ofensivos, que violem a privacidade de uma pessoa, reproduzam trocas privadas ou usem matérias protegidas por direitos de autor (texto, fotos, vídeos, etc.).

A Opiniões Verificadas não interfere de forma nenhuma na relação existente entre a marca e o consumidor.



# Opiniões Verificadas

by  Skeppers

A Opiniões Verificadas verifica a proveniência das opiniões geradas, nomeadamente, através do endereço IP identificado.

Contudo, não pode ser assegurado o funcionamento perfeito do sistema de avaliação devido aos riscos inerentes ao mesmo, nomeadamente os riscos de intrusão, apropriação indevida, vírus e fraudes latentes num sistema informático e digital.

## 2 : Processo de moderação das opiniões dos clientes

### 2.1. Descrição do processo de Moderação

A moderação é um processo prévio à publicação de uma opinião que tem por objetivo garantir a conformidade do conteúdo recolhido com o direito francês e com a norma ISO 20488, bem como com a presente Carta de Transparência da Opiniões Verificadas.

A Opiniões Verificadas compromete-se a respeitar o conjunto destas disposições de modo a preservar a fiabilidade das Opiniões dos clientes publicadas e reserva-se o direito de contactar os autores da opinião para necessidades de verificação.

Assim, a Opiniões Verificadas é levada, no decurso do processo de moderação, a publicar ou rejeitar opiniões sempre que tal seja justificável.

A rejeição de uma opinião resulta necessariamente de uma ação manual dos moderadores da Opiniões Verificadas no seguimento da sinalização da Opinião em questão.

Todas as partes interessadas e ações relacionadas à moderação são identificadas e rastreáveis.

O mesmo período de moderação aplica-se a todas as opiniões, sejam estas positivas ou negativas.



# Opiniões Verificadas

by  Skeepers

## 2.2. Funções e recursos dos moderadores

A moderação é efetuada por instrumentos informáticos e por indivíduos designados como «moderadores».

Estes moderadores integram as equipas da Opiniões Verificadas e não podem estar em situação de conflito de interesses com as marcas avaliadas.

As competências requeridas e os meios necessários para o desempenho do papel de moderador são:

- ter um domínio perfeito da língua em que a avaliação foi redigida. Este domínio deve ter sido validado objetivamente antes de iniciar funções e deve ser equivalente ao nível «Utilizador Proficiente» do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (nível C2 do QECR);
- aceder à integralidade do conteúdo da opinião de cliente recolhida;
- aceder aos elementos respeitantes à identidade do escritor recolhidos durante a submissão das avaliações, para poder contactar com este, se necessário;
- aceder a todas as informações relacionadas com o histórico da submissão da avaliação (número de submissões do mesmo aviso após rejeição inicial);
- aceder ao histórico da informação acerca do autor (número de avaliações publicadas, temas das avaliações anteriores);
- poder confiar - de modo rastreável - a moderação de uma opinião de cliente a outro moderador.

## 2.3. Moderação automática e manual

O procedimento de moderação é dividido em duas etapas: moderação automática seguida por moderação manual.

Na primeira etapa, denominada moderação automática, o conteúdo das opiniões é controlado e as opiniões são encaminhadas para moderação nos casos seguintes:



# Opiniões Verificadas

by  Skeepers

- A nota da opinião é igual ou inferior a 2 (o limite pode ser alterado no back office da marca);
- a avaliação contém dados pessoais identificáveis pelo sistema;
- A opinião apresenta insultos, abusos ou palavras potencialmente problemáticas;
- a avaliação contém cinco caracteres idênticos.

Uma vez colocadas em moderação no back office, estas opiniões permitem às marcas identificar e responder facilmente às opiniões potencialmente problemáticas.

Em paralelo, no decorrer da moderação automática, algumas opiniões são assinaladas aos moderadores da Opiniões Verificadas para verificação manual quando:

- a avaliação contém dados pessoais identificáveis pelo sistema;
- a avaliação contém insultos ou linguagem ofensiva.

Nos outros casos, caberá à marca assinalar a opinião que considere problemática aos moderadores da Opiniões Verificadas, no decurso da etapa seguinte.

Após a moderação automática, é efetuada a moderação manual:

- por um lado, devido à ação da marca, respondendo aos consumidores e sinalizando (junto dos moderadores da Opiniões Verificadas) as opiniões consideradas problemáticas;
- por outro lado, pela ação dos moderadores da Opiniões Verificadas na sequência de qualquer sinalização de opinião efetuada pelos Clientes ou pelo sistema aquando da moderação automática.

Assim, após análise manual das opiniões, os moderadores da Opiniões Verificadas decidem publicar ou não as opiniões em moderação.

Este sistema de moderação automática permite evitar a publicação de opiniões que não respeitem o direito francês e a norma ISO 20488, bem como as Condições Gerais da Opiniões Verificadas e a presente Carta de Transparência.



# Opiniões Verificadas

by  Skeepers

A moderação padrão é efetuada por predefinição, «a priori», ou seja, antes da publicação das opiniões. No entanto, a parte manual permanece disponível durante 3 meses a partir do back office da marca e, como tal, pode ser feita «a posteriori» se necessário, como mencionado no número 2.5 desta carta. A avaliação é então processada após a respetiva publicação.

## 2.4. Período de Moderação da Opinião do cliente

A Opiniões Verificadas compromete-se a respeitar um mesmo prazo de Moderação para o conjunto das Opiniões, sejam estas positivas ou negativas. Tal será definido automaticamente decorridos catorze (14) dias após o envio da opinião.

Está determinado que existem outros períodos de moderação excepcionais, que podem variar de catorze (14) a vinte e oito (28) dias. Estes prazos são possíveis através de pedido expresso da marca à Opiniões Verificadas e por meio de documentos que o justifiquem. Por exemplo, poderá ser concedido um período excepcional de moderação no caso de alteração da empresa proprietária da marca.

## 2.5. Rejeição da Opinião do cliente e motivo da rejeição

A Opiniões Verificadas compromete-se a informar sistematicamente o consumidor sobre a rejeição de uma opinião, bem como sobre o motivo da rejeição.

A Opiniões Verificadas compromete-se, igualmente, a dar ao consumidor a possibilidade de submeter uma nova opinião após a supressão da sua primeira opinião, no curso do processo de moderação; com o limite máximo de três (3) opiniões.

A Opiniões Verificadas não é obrigada a especificar os motivos de rejeição de uma opinião que tenha sido identificada como visando construir artificialmente ou enviesar a avaliação do produto ou do serviço.



# Opiniões Verificadas

by  Skeepers

Motivos de rejeição das opiniões sobre Marca dos consumidores:

- A avaliação apresentada é considerada inadequada, abusiva, difamatória, discriminatória, acusatória, racista ou inclui menção a uma intimação judicial;
- A opinião não pode ser considerada verídica porque a Opiniões Verificadas dispõe de elementos contraditórios;
- A avaliação não corresponde ao comentário;
- A avaliação está apenas relacionada com as características do produto ou do serviço adquirido e não com a experiência global com a empresa classificada;
- A descrição da experiência de consumo não é fornecida ou é considerada ininteligível;
- A avaliação é identificada como pretendendo influenciar a média da classificação da empresa ou contém elementos concretos de conflito de interesses;
- A avaliação não está relacionada com o assunto classificado;
- A avaliação contém informações pessoais ou qualquer outra informação que pode levar à identificação, ao contacto ou ao roubo de identidade do seu autor;
- A avaliação menciona o nome de um concorrente e/ou incentiva a comprar na concorrência;
- O autor especifica na sua avaliação que não está ainda em condições de analisar a empresa ou que não utilizou os seus serviços;
- A avaliação contém material promocional, é considerada spam e/ou menciona páginas de Internet;
- A empresa avaliada interveio no tratamento do litígio e o autor da avaliação pretende atualizá-la;
- O autor da opinião contactou a Opiniões Verificadas ou a empresa avaliada para modificar ou suprimir a sua opinião;
- A Opiniões Verificadas considera que a sua responsabilidade civil ou penal pode estar em causa;
- A Opiniões Verificadas identificou esta opinião como fraudulenta.



# Opiniões Verificadas

by  Skeepers

Motivos de rejeição das Opiniões de Produto de Consumidores:

- A avaliação apresentada é considerada inadequada, abusiva, difamatória, discriminatória, acusatória, racista ou inclui menção a uma intimação judicial;
- A opinião não pode ser considerada verídica porque a Opiniões Verificadas dispõe de elementos contraditórios.
- A avaliação não corresponde ao comentário;
- A opinião refere-se apenas à experiência de compra (serviço ao cliente, entrega, site) e não às características do produto ou serviço adquirido;
- A descrição das características do produto ou serviço adquirido não é indicada ou é considerada ilegível;
- A avaliação é identificado como tendo o objetivo de enviesar a média do produto ou do serviço classificado, ou contém elementos concretos de conflito de interesses;
- A avaliação não está relacionada com o produto classificado;
- A avaliação contém informações pessoais ou qualquer outra informação propensa à identificação, ao contacto ou ao roubo de identidade do seu autor;
- A avaliação menciona o nome de um concorrente e/ou incentiva a comprar a um concorrente;
- O autor especifica na sua avaliação que não se encontra ainda ou não estará em condições de apreciar este produto, ou serviço;
- A avaliação contém material promocional, é considerada spam e/ou menciona páginas de Internet;
- A empresa avaliada interveio no tratamento do litígio e o autor da avaliação pretende atualizá-la;
- O autor da opinião contactou a Opiniões Verificadas ou a empresa avaliada para modificar ou suprimir a sua opinião;
- A Opiniões Verificadas considera que a sua responsabilidade civil ou penal pode estar em causa;



# Opiniões Verificadas

by  Skeppers

- A Opiniões Verificadas identificou esta opinião como fraudulenta.

A marca pode assinalar uma opinião no respetivo back office durante três (3) meses. Passado esse período, apenas poderá assinalar os quatro (4) motivos de recusa seguintes: a opinião contém informações de caráter pessoal ou qualquer outra informação susceptível de identificar o seu redator, a opinião é considerada injuriosa, a empresa avaliada interviu no tratamento do litígio ou o autor da opinião contactou a empresa avaliada para notificar ou eliminar a sua opinião.

## 2.6. Edição, alteração ou supressão de uma opinião

A Opiniões Verificadas compromete-se a não alterar nem eliminar o conteúdo de uma opinião de cliente. Por conseguinte, a Opiniões Verificadas não pode:

- corrigir erros ortográficos numa avaliação;
- esconder parte do texto numa avaliação;
- alterar a classificação.

Em casos raros, os nomes e números de telefone referidos nas opiniões podem ser substituídos por estrelas nas opiniões para respeitar a confidencialidade dos dados pessoais.

Além disso, o consumidor que tenha submetido uma avaliação, dispõe de um período de três (3) meses após a redação da opinião para a modificar. Findo esse período de três (3) meses, o consumidor apenas pode pedir que a sua opinião seja retirada.

Para solicitar a modificação ou a eliminação da sua opinião, o consumidor poderá contactar o serviço de moderação da Opiniões Verificadas, ou apresentar o seu pedido diretamente após a publicação da sua opinião no certificado de opinião da Opiniões Verificadas.

Após o pedido de alteração de uma opinião pelo respetivo autor, o serviço de moderação da Opiniões Verificadas recusará a opinião existente com o motivo de



# Opiniões Verificadas

by  Skeepers

rejeição correspondente e enviará ao consumidor um novo formulário que lhe permitirá apresentar uma nova opinião. A alteração de uma opinião é, pois, efetuada através de uma recusa de opinião seguida de uma nova avaliação.

## 3. Processo de publicação das Opiniões dos clientes

### 3.1. Restituição das Opiniões

A Opiniões Verificadas publica todas as opiniões, sejam positivas ou negativas, desde que não tenham sido rejeitadas durante o processo de moderação. A Opiniões Verificadas não faz, portanto, qualquer seleção das opiniões que publica.

A Opiniões Verificadas apresenta as opiniões cronologicamente, da mais recente à mais antiga, com base na data de entrada da opinião.

A Opiniões Verificadas restitui as opiniões na sua integralidade.

Por norma, não é fornecida qualquer compensação em troca do envio das opiniões do cliente, exceto para as opiniões claramente mencionadas como tal.

Em cada opinião, a Opiniões Verificadas apresenta, no mínimo, as seguintes informações:

- a data e a hora de entrada da avaliação;
- a data da experiência do cliente;
- o nome próprio e a primeira letra do apelido do avaliador.

A Opiniões Verificadas pode, igualmente, apresentar as seguintes informações:



# Opiniões Verificadas

by  Skeepers

- o produto adquirido;
- o local de compra ou local de intervenção.

A Opiniões Verificadas pode apresentar por baixo de cada avaliação, o direito de resposta do representante do produto ou serviço avaliado.

A Opiniões Verificadas não agrega a nota nem pondera a nota. A Opiniões Verificadas apresenta de forma transparente a nota média para cada uma das marcas avaliadas. A nota é obtida através do seguinte cálculo: nota média = (soma das notas das opiniões publicadas / número total das opiniões publicadas).

A Opiniões Verificadas devolve aos Internautas as opinião de clientes recolhidas desde o início da sua colaboração e até um máximo de cinco (5) anos.

A média da nota é, pelo contrário, calculada face aos últimos doze (12) meses para que seja mais representativa da satisfação real dos consumidores. Estes elementos são afixados na certificação.

As opiniões são conservadas durante um período de cinco (5) anos na base de dados da Opiniões Verificadas.

A avaliação é calculada da seguinte forma:

- cálculo da média, para cinco (5) dígitos após o ponto decimal, de todas as classificações de avaliações publicadas;
- para obter uma classificação entre 5: esta média, até cinco (5) dígitos após o sinal decimal, é arredondada para um dígito após o sinal decimal;
- para obter uma classificação de 10: esta média, para cinco (5) dígitos depois do ponto decimal, é multiplicada por dois (2) e depois arredondada para um (1) dígito após o ponto decimal.

## 3.2. Sinalização de uma opinião de conteúdo ilícito ou inapropriado



# Opiniões Verificadas

by  Skeepers

A Opiniões Verificadas permite a sinalização de uma opinião de conteúdo ilícito ou impróprio por qualquer internauta. Esta sinalização pode ser enviada para: [moderation@avis-verifies.com](mailto:moderation@avis-verifies.com) ou através da página de certificação da marca avaliada.

## 3.3. Direito de resposta da Marca

A Opiniões Verificadas oferece, ao representante do Produto ou do serviço avaliado, a possibilidade de responder em qualquer momento a uma opinião recebida através do back office cliente. Poderá:

- agradecer ao consumidor a sua colaboração;
- fornecer respostas a perguntas nos comentários;
- oferecer a sua versão dos factos (com a possibilidade de anexar documentos);
- mencionar eventuais alterações efetuadas ao produto ou serviço desde a redação da avaliação.

As respostas são exibidas a seguir aos comentários relevantes. O consumidor recebe um e-mail notificando-o de qualquer mensagem sobre a sua avaliação enviada pelo representante do produto ou serviço avaliado. O consumidor poderá responder a esta comunicação sem a possibilidade de modificar a sua avaliação. Para modificar a sua opinião, o consumidor deve pedir a reavaliação, como explicado no número 2.6 da presente Carta.

Estes diálogos serão visíveis aos internautas, exceto se a marca ocultar o diálogo no respetivo back office.

A marca será, por seu lado, informada das mensagens deixadas pelos consumidores sobre os seus produtos e/ou serviços.

Este procedimento oferece à marca a possibilidade de pedir explicações quando uma nota e/ou comentário lhe pareçam injustificados e, assim, um direito de resposta.



# Opiniões Verificadas

by  Skeepers

Em nenhum caso, a Opiniões Verificadas, deve interferir na relação existente entre a marca e o consumidor. Compete às marcas gerir todos os problemas ocorridos com um consumidor após a recolha de uma opinião pela Opiniões Verificadas.

## **3.4. Perda do direito de envio de uma opinião pelo autor de uma opinião reconhecidamente considerada ilegal ou inapropriada após Moderação**

Em caso de identificação de um autor que tenha publicado uma ou mais opiniões reconhecidas como ilícitas ou inapropriadas após a moderação, a Opiniões Verificadas põe termo à possibilidade deste consumidor voltar a publicar uma opinião e elimina o conjunto das opiniões associadas ao mesmo.

## **3.5. Respeito pela qualidade de Consumidor**

Ao aceitar as Condições Gerais de Utilização da Opiniões Verificadas e a presente Carta, os Internautas que enviam uma opinião foram informados de que devem respeitar determinadas condições para escrever uma opinião, designadamente:

- ser uma pessoa singular;
- não estar numa situação de conflito de interesses;
- ter tido experiência pessoal de consumir o produto ou serviço com o qual a sua avaliação se relaciona.

Para a correta execução do contrato, a marca deve zelar pelo respeito das condições supramencionadas.



# Opiniões Verificadas

by  Skeepers

Note-se que, a Opiniões Verificadas pode contactar novamente o consumidor por e-mail para verificação do respeito pelas condições evocadas.