

## Carta della trasparenza

La presente Carta della Trasparenza descrive le caratteristiche del controllo delle recensioni durante la raccolta, la moderazione e la pubblicazione delle recensioni Recensioni Verificate.

# 1. Processo di raccolta delle recensioni dei clienti

## 1.1. Descrizione del processo di raccolta

Si ricorda che Recensioni Verificate agisce come terza parte fidata e si impegna, al momento della raccolta, a non selezionare i consumatori in base ai loro tipi o frequenze di acquisti. Pertanto, tutti i consumatori noti per aver acquistato o utilizzato il prodotto o il servizio valutato saranno sondati.

Il consumatore avrà la possibilità di lasciare una recensione per un periodo di tre (3) mesi a partire dall'invito inviato via email da Recensioni Verificate e risultante esso stesso da una ricevuta d'acquisto. Nel caso in cui un consumatore non avesse risposto alla sua richiesta di recensione entro i tre mesi, o non avesse ricevuto una richiesta di recensione via email da Recensioni Verificate, una richiesta di recensione potrà essergli inviata su presentazione di una prova d'acquisto a suo nome, a condizione che tale acquisto sia stato effettuato negli ultimi 12 (dodici) mesi.

La possibilità per un consumatore di emettere una recensione cliente, a seguito di una prova d'acquisto, è quindi limitata nel tempo.

Inoltre, il consumatore che ha lasciato una recensione potrà modificarla per un periodo di tre (3) mesi successivi dalla redazione della stessa. Oltre questo periodo, potrà solo richiedere la rimozione della sua recensione.

Ogni recensione è collegata a un consumatore contattabile. Recensioni Verificate dispone nella sua base di dati degli elementi che permettono di identificare il consumatore e attestare il suo acquisto.

Di default, nessuna contropartita è fornita in cambio del deposito delle recensioni cliente, salvo per le recensioni chiaramente menzionate come tali (vedi parte 3.1).

## 1.2. Processo di identificazione del redattore della Recensione

La soluzione Recensioni Verificate si basa sulla raccolta di recensioni post-acquisto. Ogni richiesta di recensione è quindi legata a un'esperienza di consumo e a un consumatore chiaramente identificato.

## 1.3. Contenuto e controllo delle recensioni raccolte

Recensioni Verificate è una terza parte fidata che garantisce una totale trasparenza verso i marchi e i consumatori.

Recensioni Verificate si impegna a trasmettere e pubblicare le valutazioni e i commenti in modo strettamente identico a quanto scritto dagli autori delle recensioni.

Si ricorda espressamente che il contenuto dei commenti non deve in alcun caso contravvenire alle leggi e regolamentazioni vigenti. Sono considerati illeciti i discorsi razzisti, antisemiti, sessisti, diffamatori o ingiuriosi, quelli che ledono la vita privata di una persona, riproducono dialoghi privati, o utilizzano opere protette dai diritti d'autore (testi, foto, video, ecc.).

Recensioni Verificate verifica la provenienza delle recensioni generate tramite, in particolare, l'indirizzo IP identificato. Recensioni Verificate si riserva il diritto di contattare gli autori delle recensioni a fini di verifica se necessario.

Recensioni Verificate non può tuttavia garantire un perfetto funzionamento del suo sistema di valutazione, a causa delle incertezze inerenti ad esso, in particolare i rischi di intrusione, di dirottamento, di virus e di frodi, propri di ogni sistema informatico e digitale.

## 2. Processo di moderazione delle recensioni dei clienti

### 2.1. Descrizione del processo di moderazione

La moderazione è un processo preliminare alla pubblicazione di una recensione, che ha lo scopo di garantire la conformità del contenuto raccolto alle diverse regolamentazioni vigenti,

e alla presente Carta della Trasparenza di Recensioni Verificate. Il processo di moderazione è una delle esigenze della norma NF ISO 20488.

Pertanto, durante il processo di moderazione, Recensioni Verificate può rifiutare recensioni quando ciò è giustificabile (vedi parte 2.5).

Il rifiuto di una recensione risulta necessariamente da un'azione da parte di Recensioni Verificate. La società valutata non può in alcun caso rifiutare una recensione con i propri mezzi. Ha unicamente la possibilità di segnalare la potenziale non conformità di una recensione, ai moderatori di Recensioni Verificate.

Il processo di moderazione permette anche alle società valutate di rispondere facilmente alle recensioni e di identificare potenziali problematiche nelle esperienze dei consumatori (vedi parte 3.3).

Tutti gli interventi e gli atti legati alla moderazione sono identificabili e tracciabili.

Recensioni Verificate non interviene in alcun modo nella relazione esistente tra il marchio e il consumatore.

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

## 2.2. Ruoli e mezzi dei moderatori

La moderazione è realizzata sia tramite strumenti informatici che da persone fisiche, che vengono designate come "moderatori".

Questi moderatori fanno parte dei team di Recensioni Verificate e non devono essere in situazione di conflitto di interessi con le società valutate.

Le competenze richieste e i mezzi messi a disposizione delle persone che occupano la funzione di moderatore sono:

- Padroneggiare perfettamente la lingua in cui la recensione è stata redatta. Questa padronanza deve essere stata validata oggettivamente prima dell'assunzione, equivalente a un livello di tipo "Maestria" del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue (livello C2 del QCER);
- Avere accesso all'integralità del contenuto della recensione raccolta;
- Avere accesso agli elementi relativi all'identità dell'autore della recensione raccolti durante il deposito della recensione, al fine di poter, se necessario, entrare in contatto con lui;
- Avere accesso a tutte le informazioni relative alla cronologia del deposito delle recensioni (in particolare il numero di invii della stessa recensione dopo un rifiuto iniziale);
- Avere accesso alla cronologia delle informazioni riguardanti l'autore della recensione (in particolare il numero di recensioni pubblicate e gli argomenti delle recensioni precedenti);

## 2.3. Moderazione e segnalazione delle recensioni

Il processo di moderazione si svolge in due fasi: una prima fase di moderazione che consente di identificare se le recensioni devono essere segnalate, seguita da una seconda fase di moderazione, operata dal servizio Moderazione di Recensioni Verificate, che consente di pubblicare o rifiutare le recensioni precedentemente segnalate.

Durante la prima fase, alcune recensioni sono poste in moderazione per identificare più facilmente quelle che non rispettano le condizioni della presente Carta.

Le recensioni poste automaticamente in moderazione sono i seguenti casi:

- Il punteggio della recensione è uguale o inferiore a 2 (soglia modificabile nel back-office della società valutata);
- La recensione contiene dati personali identificabili dal sistema;
- La recensione presenta insulti, volgarità o parole potenzialmente problematiche;
- La recensione contiene cinque caratteri identici.

Una volta posta in moderazione, le recensioni sono direttamente segnalate ai moderatori Recensioni Verificate per esame nei seguenti casi:

- La recensione contiene dati personali identificabili dal sistema;
- La recensione presenta insulti o volgarità.

Per gli altri casi, spetta alla società valutata segnalare le recensioni che considera problematiche ai moderatori di Recensioni Verificate.

La società valutata può segnalare una recensione nel suo back-office per tre (3) mesi. Oltre questo termine, potrà segnalarla solo per i cinque (5) motivi di rifiuto seguenti: «la recensione contiene informazioni personali o qualsiasi altra informazione che possa identificare il suo autore», «la recensione depositata è considerata offensiva», «la società valutata è intervenuta nel trattamento della controversia», «l'autore della recensione ha contattato la società valutata per modificare o eliminare la sua recensione», e «la recensione non può essere resa pubblica a causa del suo carattere sensibile e delle normative rigorose che la regolano».

A seguito della segnalazione delle recensioni, viene effettuata una seconda fase di moderazione. Questa fase è esclusivamente condotta dal servizio Moderazione di Recensioni Verificate, e consiste nell'analizzare se la recensione segnalata rispetta o meno la presente Carta.

Così, dopo l'esame delle recensioni, il servizio Moderazione di Recensioni Verificate decide la pubblicazione o meno delle recensioni segnalate. Durante questa seconda fase, i moderatori



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

Pubblico

umani possono essere assistiti da sistemi di intelligenza artificiale, in perfetta conformità con le normative vigenti, in particolare i regolamenti europei AI Act e GDPR.

Questo sistema di moderazione, sia automatizzato che umano, consente di evitare la pubblicazione di recensioni che non rispettano le regole della presente Carta di Trasparenza, garantendo al contempo il rispetto dei requisiti della norma NF ISO 20488.

La moderazione è effettuata «a priori», cioè prima della pubblicazione delle recensioni. Tuttavia, la società valutata può segnalare recensioni per tre (3) mesi dal suo spazio cliente, e può quindi applicarsi «a posteriori» se necessario, come precisato nella sezione 2.5 della presente Carta. In questo caso, la recensione è trattata dopo la sua pubblicazione.

## 2.4. Termine di moderazione della Recensione cliente

Recensioni Verificate si impegna ad applicare lo stesso termine di moderazione per tutte le recensioni, siano esse positive o negative. Questo termine è automaticamente fissato a sette (7) giorni dalla data di deposito della recensione. Si precisa che altri termini eccezionali di moderazione possono essere concessi, da quattordici (14) a ventotto (28) giorni. Questi termini sono concessi su richiesta espressa della società valutata a Recensioni Verificate, accompagnata da giustificativi. A titolo di esempio, un termine di moderazione eccezionale può essere concesso in caso di trasloco dell'azienda cliente. In ogni caso, il consumatore è notificato via email, al momento della messa in moderazione della sua recensione, se del caso, del termine di moderazione applicabile.

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

Recensioni Verificate si impegna a informare sistematicamente il consumatore del rifiuto di una recensione con il motivo del rifiuto applicabile, nonché a fornire un mezzo di reclamo se ritiene che la recensione sia stata rifiutata per errore.

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

Recensioni Verificate non è tenuta a precisare i motivi del rifiuto di una recensione identificata come volta a costruire artificialmente o a distorcere la valutazione del prodotto o servizio.



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

Pubblico

Motivi di rifiuto delle *Recensioni Marchio* dei consumatori:

- La recensione depositata è considerata inappropriata, offensiva, diffamatoria, discriminatoria, accusatoria, razzista, o contiene un appello a un'azione legale;
- La recensione non può essere considerata veritiera perché Recensioni Verificate dispone di elementi contraddittori;
- Il punteggio non corrisponde al commento;
- La recensione riguarda solo le caratteristiche del prodotto o servizio acquistato, e non l'esperienza complessiva con la società valutata;
- Gli elementi di descrizione dell'esperienza di consumo non sono forniti, o sono considerati incomprensibili;
- La recensione è identificata come volta a distorcere la media della società valutata o contiene elementi concreti di conflitti di interesse;
- La recensione è senza rapporto con l'argomento valutato;
- La recensione contiene informazioni personali o qualsiasi altra informazione che possa identificare il suo autore, contattarlo o portare a un furto d'identità;
- La recensione menziona il nome di un concorrente e/o incita all'acquisto presso la concorrenza;
- L'autore specifica nella sua recensione che non è ancora in grado di valutare la società valutata, o che non ha usufruito dei suoi servizi;
- La recensione contiene elementi promozionali, è considerata spam, e/o menziona siti web;
- La società valutata è intervenuta nel trattamento della controversia, e l'autore della recensione desidera aggiornarla;
- L'autore della recensione ha contattato Recensioni Verificate o la società valutata per modificare o eliminare la sua recensione;
- Recensioni Verificate ritiene che la sua responsabilità civile o penale possa essere coinvolta;
- Recensioni Verificate ha identificato questo parere come fraudolento;
- Questo parere non può essere reso pubblico a causa del suo carattere sensibile e delle rigide normative che regolano il settore di attività interessato dal parere.<sup>1</sup>

Motivi di rifiuto dei *Recensioni Prodotti* dei consumatori:

- Il parere depositato è considerato inappropriato, offensivo, diffamatorio, discriminatorio, accusatorio, razzista, o contiene un invito ad un'azione legale;
- Il parere non può essere considerato veritiero poiché Recensioni Verificate dispone di elementi contraddittori;
- La valutazione non corrisponde al commento;
- Il parere riguarda solo l'esperienza d'acquisto (servizio clienti, consegna, sito web) e non le caratteristiche del prodotto o servizio acquistato;



# Recensioni Verificate

by  Skeppers

Pubblico

- Gli elementi di descrizione delle caratteristiche del prodotto o servizio acquistato non sono forniti, o sono considerati incomprensibili;
- Il parere è identificato come volto a influenzare la media del prodotto o del servizio valutato, o contiene elementi concreti di conflitti di interesse;
- Il parere è senza relazione con il prodotto valutato;
- Il parere contiene informazioni di carattere personale o qualsiasi altra informazione che possa identificare il suo redattore, contattarlo o portare a un furto d'identità;
- Il parere menziona il nome di un concorrente e/o incita all'acquisto presso un concorrente;
- Il redattore specifica nel suo parere che non è ancora, o non sarà, in grado di valutare questo prodotto o servizio;
- Il parere contiene elementi promozionali, è considerato spam, e/o menziona siti web;
- La società valutata è intervenuta nel trattamento della controversia e il redattore del parere desidera aggiornarlo;
- Il redattore del parere ha contattato Recensioni Verificate o la società valutata per modificare o eliminare il suo parere;
- Recensioni Verificate ritiene che la sua responsabilità civile o penale possa essere coinvolta;
- Recensioni Verificate ha identificato questo parere come fraudolento;
- Questo parere non può essere reso pubblico a causa del suo carattere sensibile e delle rigide normative che regolano il settore di attività interessato dal parere.<sup>1</sup>

(1) Questo motivo di rifiuto riguarda esclusivamente i dispositivi medici, i medicinali e gli integratori alimentari.

## 2.6. Modifica e cancellazione di una recensione

Recensioni Verificate si impegna a non modificare o eliminare il contenuto di una recensione cliente. Recensioni Verificate non può quindi:

- Correggere gli errori ortografici inclusi in una recensione;
- Nascondere una parte del testo della recensione;
- Modificare la valutazione.

Il consumatore che ha depositato un parere avrà un termine di tre (3) mesi dalla redazione della sua recensione per modificarne il contenuto. Oltre questo periodo, potrà solo richiederne la rimozione.

Per richiedere la modifica o la cancellazione della sua recensione, il consumatore potrà contattare il servizio di moderazione di Recensioni Verificate, o effettuare la sua richiesta direttamente dal suo parere pubblicato sull'attestazione di Recensioni Verificate.

A seguito di una richiesta di modifica di una recensione da parte del suo autore, il servizio di moderazione di Recensioni Verificate rifiuterà il parere iniziale con il motivo di rifiuto corrispondente, quindi invierà al consumatore un nuovo modulo che gli permetterà di depositare una nuova recensione. La modifica di una recensione avviene quindi tramite un rifiuto della recensione esistente, seguito da una nuova valutazione.

## 3. Processo di pubblicazione delle Recensioni dei clienti

### 3.1. Visualizzazione dei Recensioni

#### A) Pubblicazione delle recensioni

Recensioni Verificate mostra tutte le recensioni, nella loro interezza, siano esse positive o negative, purché non siano state rifiutate durante il processo di moderazione.

Recensioni Verificate non fa quindi selezione riguardo alle Recensioni che pubblica.

Recensioni Verificate mostra le recensioni in ordine cronologico, dalla più recente alla meno recente, in base alla data di pubblicazione della recensione.

Recensioni Verificate mostra per ogni recensione almeno le seguenti informazioni:

- La data di pubblicazione della recensione;
- La data di esperienza di consumo;
- Il nome e la prima lettera del cognome del redattore se quest'ultimo non ha richiesto specificamente una visualizzazione anonima.

Recensioni Verificate potrà anche mostrare le seguenti informazioni:

- Il prodotto acquistato;
- Il luogo di acquisto o luogo di intervento;
- Qualsiasi altra informazione utile per aiutare il consumatore nella sua scelta d'acquisto.

Recensioni Verificate può mostrare sotto ogni parere il diritto di risposta del rappresentante della società valutata o del prodotto o servizio valutato.

Recensioni Verificate non aggrega né pondera le valutazioni. La valutazione media è mostrata in modo totalmente trasparente per ogni società. È calcolata secondo la seguente formula:

valutazione media = (somma delle valutazioni dei recensioni pubblicati / numero totale di recensioni pubblicati).

I recensioni dei clienti sono mostrati dall'inizio della collaborazione, entro il limite di cinque (5) anni. Tuttavia, conformemente alle regole imposte da Google, la valutazione media mostrata sull'attestazione è calcolata sugli ultimi dodici (12) mesi, per riflettere al meglio la soddisfazione attuale dei consumatori.

La valutazione è calcolata come segue:

- Calcolo della media, a cinque (5) cifre decimali, di tutte le valutazioni dei recensioni pubblicati;
- Per avere una valutazione su 5: questa media, a cinque (5) cifre decimali, è arrotondata a una cifra decimale;

A differenza dei *Recensioni Marca*, la valutazione dei *Recensioni Prodotto* è calcolata su tutti i recensioni depositati dall'inizio della collaborazione tra Recensioni Verificate e la società valutata, e non su una media delle valutazioni degli ultimi 12 mesi. Questa valutazione globale riflette la soddisfazione dei consumatori nei confronti del prodotto interessato.

I recensioni sono anonimizzati diciotto (18) mesi dopo la loro pubblicazione. Questi recensioni anonimizzati non saranno più mostrati oltre cinque (5) anni dalla loro data di pubblicazione sulla pagina di attestazione Recensioni Verificate. Saranno conservate da Skeepers a fini statistici e di miglioramento del prodotto unicamente.

## B) Informazioni sulla trasparenza

Le *Recensioni Marchio* sulla pagina di attestazione Recensioni Verificate, così come le *Recensioni Prodotto* pubblicate sui siti delle società valutate, sono accompagnate da diverse menzioni che garantiscono una trasparenza totale:

- **La menzione « Recensione verificata » è visualizzata in due situazioni possibili:**
  - La recensione è stata raccolta e verificata da Recensioni Verificate, secondo i processi indicati nella presente Carta di Trasparenza. Cliccando sulla menzione, appare il seguente messaggio: "Raccolta e verificata da Recensioni Verificate".
  - La recensione è stata raccolta e verificata inizialmente per un altro sito. Cliccando sulla menzione, è possibile sapere dove è stata inizialmente pubblicata tramite il messaggio che appare: "Raccolta e verificata da [nome del sito web di origine]".



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

Pubblico

- **La menzione « Recensione raccolta da terzi »** significa che la recensione è stata raccolta da un altro terzo di fiducia, e successivamente importata dalla società valutata su Recensioni Verificate.
- **La menzione « Recensione spontanea »** significa che la recensione è stata depositata da un consumatore, senza che la sua esperienza d'acquisto presso la società valutata sia stata verificata. Cliccando sulla menzione, appare il seguente messaggio: "Recensione spontanea senza verifica dell'acquisto".

Le *Recensioni Prodotto* possono, a loro volta, essere accompagnate da menzioni supplementari:

- « Recensione verificata e incentivata » indica che la recensione è stata depositata in cambio di una contropartita. Ciò significa che l'autore della recensione ha ricevuto una contropartita da parte della società valutata per ogni recensione depositata, sia essa positiva o negativa. Cliccando sulla menzione, il consumatore ottiene maggiori dettagli, in particolare sul fatto che l'autore è stato ricompensato per lasciare una recensione (codice promozionale, punti fedeltà...) indipendentemente dalla sua valutazione.
- « Recensione verificata da tester » indica che l'autore della recensione ha partecipato a una campagna di recensioni di tester, dette « Gifted Reviews ». In questo caso, l'autore della recensione ha partecipato a una campagna lanciata dalla società valutata, al fine di ricevere il prodotto gratuitamente, testarlo e dare una recensione sincera. Il consumatore è informato della natura della contropartita cliccando sulla menzione. Appare la seguente spiegazione: « L'autore ha ricevuto il prodotto gratuitamente per lasciare una recensione indipendentemente dalla sua valutazione. La recensione è stata raccolta e verificata da Recensioni Verificate. »

Per avere più dettagli sui diversi tipi di contropartita alle recensioni, un documento esplicativo è disponibile [qui](#).

Le recensioni depositate con o senza contropartita sono soggette agli stessi processi di raccolta, controllo, moderazione e visualizzazione. Si tratta quindi dei processi descritti nella presente Carta. Inoltre, nel caso in cui una contropartita sia offerta al consumatore in cambio della sua recensione, la contropartita non può dipendere dal contenuto della recensione presentata. Deve essere proposta e offerta indipendentemente dal fatto che la recensione depositata sia positiva o negativa.

## C) Riepilogo e classificazione delle recensioni

### Riepilogo delle recensioni

Per sintetizzare l'insieme delle recensioni relative a un marchio o a un prodotto, Recensioni Verificate propone un riepilogo delle recensioni pubblicate.

Il riepilogo delle recensioni del marchio ha lo scopo di sintetizzare l'insieme delle Recensioni del Marchio lasciate dai consumatori riguardo alla loro esperienza con l'azienda valutata e di riflettere il sentimento generale dei consumatori.

Il riepilogo delle recensioni del marchio è visibile sull'attestazione Recensioni Verificate dell'azienda valutata.

Il riepilogo delle recensioni del prodotto, invece, ha lo scopo di sintetizzare l'insieme delle recensioni relative a uno stesso prodotto del commerciante e di riflettere il sentimento generale dei consumatori nei confronti di tale prodotto.

Il riepilogo delle recensioni del prodotto è visibile sul sito del commerciante, nella sezione relativa alla visualizzazione delle recensioni del prodotto, se il commerciante utilizza la visualizzazione prevista da Recensioni Verificate.

Si noti che, sebbene la funzionalità "Riepilogo delle recensioni" sia attivata per impostazione predefinita, i commercianti possono scegliere di disattivare questa funzionalità in qualsiasi momento. In tal caso, il riepilogo delle recensioni, del marchio e/o del prodotto, non sarà visibile agli utenti di Internet.

Il riepilogo delle recensioni è generato da un sistema di intelligenza artificiale (IA) e viene aggiornato ogni mese.

Per generare il riepilogo, il modello di IA si basa su un campione rappresentativo di almeno 10 recensioni pubblicate, di almeno 20 caratteri ciascuna, e di un massimo di 50 recensioni. Questa regola di ammissibilità consente di garantire un livello di informazione sufficiente e pertinente per i consumatori.

In pratica, il campione di recensioni utilizzato per la generazione del riepilogo viene costruito garantendo una diversità dei sentimenti espressi dai consumatori nelle recensioni, nel rispetto della distribuzione iniziale di ciascun sentimento tra l'insieme delle recensioni pubblicate. Il campione finale utilizzato per generare il riepilogo è un elenco di recensioni ottimizzato, equilibrato e affidabile, fedele all'insieme delle recensioni, relative al marchio o al prodotto, pubblicate nei confronti del commerciante.

## **Classificazione delle recensioni per tematica**

Per quanto riguarda specificamente le Recensioni del Marchio, alcune tematiche vengono messe in evidenza sotto il riepilogo delle recensioni, al fine di completare quest'ultimo.



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

Pubblico

Può essere messo in evidenza un massimo di 9 “tematiche”. Ciascuna di queste tematiche viene visualizzata quando almeno 10 recensioni la menzionano, tra tutte le recensioni pubblicate. Le tematiche che possono essere visualizzate sono le seguenti:

- Reattività
- Competenza dei team
- Accoglienza e cordialità
- Consegna
- Soddisfazione generale
- Esperienza digitale
- Esperienza in negozio
- Pratiche commerciali
- Assortimento

Cliccando su una tematica, vengono visualizzati diversi elementi:

- Il numero di recensioni del marchio che menzionano tale tematica, tra tutte le recensioni del marchio pubblicate riguardo alla società valutata;
- La percentuale di recensioni positive, tra tutte le recensioni pubblicate che menzionano tale tematica;
- Tre (3) recensioni del marchio che menzionano tale tematica.

Le tre (3) recensioni vengono visualizzate al fine di illustrare la tematica in questione. Vengono selezionate tra le recensioni del marchio pubblicate più recentemente che menzionano tale tematica, e in modo tale da essere rappresentative del sentimento generale espresso nelle recensioni nei suoi confronti. Pertanto:

- Se dallo 0 al 25% delle recensioni pubblicate è considerato positivo, vengono visualizzate 3 recensioni negative;
- Se dal 25 al 50% delle recensioni pubblicate è considerato positivo, vengono visualizzate 2 recensioni negative e 1 recensione positiva;
- Se dal 50 al 75% delle recensioni pubblicate è considerato positivo, viene visualizzata 1 recensione negativa e 2 recensioni positive;
- Se dal 75 al 100% delle recensioni pubblicate è considerato positivo, vengono visualizzate 3 recensioni positive.

In questo caso, la classificazione delle recensioni come “positive” o “negative” non dipende dalla valutazione della recensione, ma viene effettuata nel modo seguente. Ogni recensione pubblicata viene analizzata da un’IA. Grazie all’analisi della tonalità del testo, a ciascuna tematica identificata nella recensione viene associato un sentimento “positivo” o “negativo”. Pertanto, in base al suo contenuto, una recensione può essere associata a una o più delle nove tematiche elencate sopra, e a ciascuna di queste tematiche può essere attribuito

individualmente un sentimento “positivo” o “negativo”, in base al contenuto e alla tonalità della recensione.

Ad esempio, una stessa recensione può essere associata a più tematiche: a una prima tematica menzionata dal consumatore può essere attribuito un sentimento “positivo”, mentre a una seconda tematica può essere attribuito un sentimento “negativo”.

## 3.2. Segnalazione di una recensione con contenuto illecito o inappropriato

Recensioni Verificate permette a qualsiasi utente di segnalare una recensione con contenuto illecito o inappropriato. Questa segnalazione può essere effettuata dalla pagina di attestazione della società valutata o dall'elenco delle recensioni sulla scheda prodotto, nel caso in cui la società valutata utilizzi una visualizzazione gestita da Recensioni Verificate.

## 3.3. Diritto di risposta della società valutata

Recensioni Verificate dà la possibilità al rappresentante della società valutata o del prodotto o servizio valutato di rispondere in qualsiasi momento a una recensione ricevuta, tramite il suo spazio cliente. Può quindi:

- Ringraziare il consumatore per il suo contributo;
- Fornire elementi di risposta a domande presenti nel commento;
- Fornire la sua versione dei fatti (con possibilità di allegare documenti);
- Indicare eventuali cambiamenti apportati al prodotto o servizio dalla redazione della recensione.

Le risposte sono visualizzate sotto le recensioni interessate. Il consumatore riceverà un'email per prendere conoscenza di qualsiasi messaggio relativo alla sua recensione, indirizzato dal rappresentante del prodotto o servizio valutato. Il consumatore potrà rispondere, ma non potrà modificare la sua valutazione. Per modificare la sua recensione, il consumatore dovrà richiedere una nuova valutazione, come spiegato nella sezione 2.6 della presente Carta.

Questi diversi scambi saranno visibili dagli utenti, a meno che la società valutata non abbia nascosto la conversazione dal suo spazio cliente.

La società valutata sarà informata dei messaggi lasciati dai consumatori sui suoi prodotti e/o servizi.

Questo procedimento permette alla società valutata di richiedere spiegazioni quando una valutazione e/o un commento le sembra ingiustificato, e così esercitare il suo diritto di risposta.



# Recensioni Verificate

by  Skeepers

Pubblico

In nessun caso Recensioni Verificate deve intromettersi nella relazione tra la società valutata e il consumatore. Spetta alle società valutate gestire qualsiasi difficoltà insorta con un consumatore a seguito della raccolta di una recensione da parte di Recensioni Verificate.

### **3.4. Perdita del diritto di depositare una recensione per l'autore di una recensione riconosciuta come illecita o inappropriata dopo moderazione**

In caso di identificazione di un autore che ha depositato una o più recensioni riconosciute dal servizio di moderazione di Recensioni Verificate come illecite, inappropriate o miranti a falsare la valutazione di una società, Recensioni Verificate metterà fine alla possibilità per questo consumatore di depositare una recensione e cancellerà tutte le recensioni legate a quest'ultimo.

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

Accettando le Condizioni Generali d'Uso di Recensioni Verificate e la presente Carta di Trasparenza, gli utenti che depositano una recensione sono informati che devono rispettare alcune condizioni cumulative per poter emettere una recensione, ovvero:

- Essere una persona fisica;
- Non essere in situazione di conflitto di interessi;
- Aver avuto personalmente l'esperienza di consumo del prodotto o servizio su cui verte la loro recensione.

Per garantire la buona esecuzione del contratto, la società valutata si impegna al rispetto delle condizioni sopra menzionate.

È da notare che Recensioni Verificate potrà ricontattare il consumatore via email per verificare il rispetto delle condizioni menzionate.