

POLÍTICA DE RESEÑAS DE CLIENTES

Este documento regula los términos y condiciones que deben cumplir los clientes y/o internautas para que su opinión sea aceptada y publicada.

CTOUTVERT actúa como tercera parte de confianza para recopilar y distribuir las Reseñas de Clientes relacionadas con una experiencia de consumo y para garantizar que el contenido recopilado, cumple con la legislación francesa y la norma NF ISO 20488 de septiembre de 2018, que nos comprometemos a respetar para preservar la fiabilidad de las Reseñas de Clientes publicadas.

Se informa a todos los usuarios de Internet de que la consulta de las páginas que contienen opiniones de clientes implica la aceptación plena y completa de esta política sobre opiniones de clientes y sus condiciones.

Al publicar una reseña, el usuario reconoce haber leído esta política y la acepta en su totalidad sin reservas.

Definiciones

"Consumidor": persona física que actúa con fines que no entran en el ámbito de su actividad comercial, industrial, artesanal o liberal.

"Opinión" o "Reseña del cliente": significa cualquier comentario realizado en este sitio sobre una experiencia de consumo. La reseña puede ser solicitada o espontánea.

"Establecimiento asociado": se refiere a los establecimientos turísticos en los que los consumidores han realizado una estancia.

"Conflicto de intereses": se refiere a la situación en la que el Consumidor que presenta una Reseña tiene vínculos con el Establecimiento Asociado o con cualquier entidad perteneciente al mismo que puedan influir o parecer influir en el contenido de la Reseña del Cliente presentada.

"Datos personales": cualquier información relativa a una persona física que pueda ser identificada, directa o indirectamente, en particular por referencia a un identificador, como un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea, o a uno o varios elementos propios de su identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social.

MODALIDADES DE COLECTA, TRATAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS RESEÑAS DE LOS CLIENTES

I - Condiciones para depositar una reseña

Las reseñas están vinculadas a una experiencia de consumo, es decir, a una estancia en uno de nuestros establecimientos asociados.

Los clientes que presenten una reseña deben cumplir las siguientes condiciones:

- Ser una persona física
- Haberse alojado recientemente en el establecimiento asociado afectado por la Reseña
- No estar en situación de conflicto de intereses

El cliente garantiza la sinceridad y la autenticidad de su reseña, que representa información objetivamente correcta relativa a su experiencia como consumidor. No hará declaraciones inapropiadas o contrarias a la ley o a las buenas costumbres.

Una vez enviada la reseña, el cliente ya no podrá modificarla, pero podrá solicitar su retirada.

No se proporciona ninguna compensación a cambio de la presentación de los comentarios de los clientes.

II - Proceso de moderación

1) Descripción del proceso de moderación

La moderación tiene por objeto verificar la conformidad de la Reseña del Cliente con la legislación francesa, con la norma Afnor ISO20488 y con las presentes condiciones generales de uso, con el fin de publicar, rechazar o suprimir el contenido presentado.

Todos los participantes y actos relacionados con la moderación están identificados y son rastreables.

La moderación antes y después de que la publicación de la Reseña se lleve a cabo, de forma automática y humana.

La moderación va acompañada de un derecho de réplica del establecimiento asociado descrito a continuación que le permite tratar cualquier problema con su Cliente antes de la publicación de su Reseña.

2) Moderación antes de la publicación de la Reseña

Las reseñas se publican en un plazo máximo de 48 horas tras su presentación, tanto si son positivas como negativas.

❖ Moderación automatizada

Se ha establecido un sistema de moderación automática para evitar la publicación de reseñas que contengan:

- Contenido textual ilegal, incluyendo comentarios groseros, insultantes y/o discriminatorios.

Cuando la valoración otorgada por el cliente sea inferior a 5, la Reseña se pone automáticamente en moderación en la interfaz del Establecimiento asociado en cuestión para que éste pueda identificar y responder fácilmente al Consumidor que ha presentado la Reseña.

❖ Moderación humana

Además del sistema de moderación automatizado antes de la publicación de la Reseña, tenemos la posibilidad, si el Establecimiento Asociado nos informa, de moderar manualmente antes de la publicación de la Reseña, en los siguientes casos:

- La Opinión del Cliente contiene contenido ilegal, incluyendo comentarios groseros, abusivos y/o discriminatorios que el sistema no ha detectado;
- Cuando hay datos personales identificables presentes en la Reseña;
- La calificación es inapropiada para el comentario.

3) Moderación tras la publicación de la reseña

❖ Moderación humana

La moderación después de la publicación de la opinión del cliente es posible tras:

- Una denuncia de un Establecimiento asociado relativo a una Opinión del Cliente que le concierne y que presenta un contenido ilícito o no conforme a las presentes Condiciones Generales de Uso;
- Una denuncia de una Reseña del Cliente realizada por cualquier usuario de Internet;
- Una solicitud de eliminación por parte del autor de la reseña.

Por lo tanto, la moderación después de la publicación de la reseña del cliente permite, previa solicitud, eliminar la reseña del cliente, incluyendo:

- Contenido textual que contenga comentarios groseros, insultantes y/o discriminatorios;
- Contenido ininteligible;
- Contenido textual con citas de la competencia;
- Una valoración que no se corresponde con la reseña.

En cualquier caso, las personas responsables de la moderación manual a posteriori:

- Conocen la lengua en la que la reseña u opinión ha sido redactada;
- Tienen acceso a todo el contenido de la reseña en cuestión;
- Disponen de un medio de contacto con el autor de la notificación para realizar las comprobaciones necesarias.

4) Rechazo de la reseña del cliente y motivo

Nos comprometemos a informar sistemáticamente al autor de la reseña del rechazo de la misma, así como del motivo del mismo.

Nos comprometemos igualmente a dar al Cliente la oportunidad de presentar una nueva Reseña tras la eliminación de su primera Reseña.

No obstante, se especifica que no es necesario comunicar los motivos del rechazo de una reseña cuando se haya identificado que dicha reseña tiene como objetivo construir artificialmente o sesgar la evaluación de la estancia en el establecimiento asociado.

o Motivos para rechazar las reseñas de los clientes

- La reseña presentada se considera difamatoria;
- La calificación no se corresponde con el comentario;
- El contenido textual incluye caracteres aleatorios o está mal escrito hasta el punto de ser ininteligible;
- Se señala que la reseña pretende sesgar la media del Establecimiento Asociada en cuestión;
- El contenido de la reseña no tiene relación con la experiencia del consumidor en cuestión;
- El contenido textual contiene datos personales o cualquier otra información que pueda dar lugar a una suplantación de identidad (el nombre o los apellidos de personas que no son públicas, un número de teléfono, una dirección concreta o una dirección de correo electrónico,

- un número de tarjeta de crédito, un número de la seguridad social, un número de cuenta bancaria o cualquier otra información que pueda dar lugar a una suplantación de identidad);
- El contenido textual anima a comprar a un competidor;
 - El contenido textual indica que el usuario no ha completado su experiencia de consumo;
 - El operador de la reseña estima que su responsabilidad civil o penal puede verse comprometida;
 - El contenido incluye blasfemias o groserías;
 - Los atributos de la Reseña contienen elementos concretos de conflictos de intereses;
 - El contenido del texto constituye spam o menciona sitios web que no están directamente relacionados con la experiencia del consumidor;
 - El contenido del texto contiene un llamamiento a la acción judicial;
 - El establecimiento asociado ha intervenido en la tramitación del litigio y el consumidor desea actualizar su reseña;
 - El consumidor ha solicitado expresamente la supresión de su reseña

En caso de que se identifique a un autor que haya depositado una o más reseñas reconocidas como ilícitas o inapropiadas después de la moderación, se podrán bloquear todas las reseñas futuras del mismo autor.

5) Edición y modificación

Nunca modificamos el contenido de una reseña. En consecuencia, no es posible :

- Corregir las faltas de ortografía incluidas en una reseña;
- Cambiar el seudónimo de un consumidor que ha presentado una reseña;
- Ocultar parte del texto de la reseña;
- Modificar la calificación.

Por otra parte, los nombres que se dan en el momento de presentar las Reseñas son seudónimos para respetar la confidencialidad de los datos.

Tras un periodo de 1 año desde la publicación de la reseña, las reseñas se anonimizan para proteger los datos personales de los consumidores que las presentan.

6) Agregación de calificaciones

Todas las valoraciones de las Opiniones se agregan en una valoración global según el siguiente cálculo: suma de las valoraciones de las Opiniones publicadas / número total de Opiniones publicadas = valoración media.

La puntuación global resumida de cada establecimiento asociado va acompañada del número total de reseñas de clientes presentadas.

III - Difusión de las reseñas

1 - Modalidades de publicación

Las reseñas se muestran cronológicamente, de la más reciente a la más antigua, en función de la fecha de envío de la reseña, según el idioma del usuario.

Las reseñas se muestran en su totalidad, ya sean positivas o negativas, y aparecen con la siguiente información:

- La fecha de publicación de la reseña;
- La fecha de la estancia;
- El nombre y la primera letra del apellido del autor

Las reseñas están publicadas y se muestran durante 24 meses. La calificación media otorgada se calcula a lo largo de este mismo periodo.

Cualquier persona puede denunciar una opinión con contenido ilegal o inapropiado a través de la pequeña bandera que aparece debajo de cada reseña.

2- Derecho de respuesta del Establecimiento Asociado afectado

El establecimiento asociado en cuestión tiene la posibilidad de responder a las Reseñas dejadas en cualquier momento a través de su interfaz de cliente.

Las respuestas se muestran debajo de las reseñas correspondientes. El consumidor autor de la reseña recibirá un correo electrónico para tomar nota de cualquier mensaje relacionado con su reseña. Las respuestas de los Establecimientos asociados están sujetas a una moderación similar a la que se lleva a cabo en las Reseñas de los Clientes, y las respuestas pueden ser reportadas de la misma manera que las Reseñas de los Clientes.

El establecimiento asociado tiene la posibilidad de ponerse en contacto con el autor de la reseña, tanto si se trata de una reseña solicitada como espontánea.

Ctoutvert no interfiere en ningún momento en la relación entre los Establecimientos asociados y los Consumidores. Cualquier litigio derivado de una experiencia de consumo con un establecimiento asociado es responsabilidad de este último.

3 - Datos personales y uso de las reseñas

Para cumplir con la legislación sobre datos personales y en aras de la protección, los datos personales de los consumidores se anonimizan un año después de la publicación de sus reseñas.

Al aceptar las presentes Condiciones Generales de Uso de las Reseñas, el Consumidor reconoce y acepta esta medida de anonimización.

A este respecto, el Consumidor reconoce que la Reseña que presenta representa únicamente un testimonio de la experiencia de consumo que ha vivido y tiene como único objetivo informar a los futuros Consumidores de esta misma experiencia. El Consumidor reconoce que esta Reseña no es confidencial ni privada, y acepta que no puede derivarse ningún derecho de autor de la Reseña que presenta y que, en cualquier caso, no puede aplicarse ningún derecho moral del autor considerando la anonimización de su Reseña 1 año después de su publicación.

En consecuencia, Ctoutvert y los Establecimientos tienen derecho a utilizar el seudónimo utilizado por el Consumidor asociado a la Reseña enviada durante un año después de su publicación y también tienen derecho a utilizar, reproducir, publicar, poner a disposición y traducir el contenido de la Reseña enviada en el mundo y en cualquier medio.