

CONDICIONES GENERALES DE USO POR LOS USUARIOS

GarageScore, una marca de la SAS Custeed

Versión 1.2 - 8 de abril de 2019

Las presentes condiciones serán aplicables al uso por su parte de nuestro sitio web, incluido, sin que eso sea limitativo, www.GarageScore.com.

1. **Ámbito de aplicación de las Condiciones Generales de Uso**

Las presentes Condiciones Generales de Uso (en lo sucesivo, las «CONDICIONES») rigen cualquier uso de los servicios accesibles desde el sitio web www.GarageScore.com (en lo sucesivo, el «SITIO») realizado por una persona física no comerciante (en lo sucesivo, el «USUARIO»).

Cualquier uso de los servicios accesibles desde el SITIO implica la aceptación sin reservas de las presentes CONDICIONES generales por el USUARIO.

Las CONDICIONES pueden ser modificadas en cualquier momento por la sociedad. Se indican un número de versión y una fecha de actualización conforme a la ley en vigor.

2. **¿Quién es GarageScore?**

El SITIO GarageScore es editado por la SAS Custeed.

El SITIO es un tercero de confianza independiente especializado en la recogida y la difusión de opiniones de clientes en el ámbito del mantenimiento de automóviles. La especificidad de GarageScore reside en el hecho de que el 100 % de los clientes de cada garaje colaborador son encuestados (siempre que los datos facilitados sean válidos).

El SITIO devuelve a los USUARIOS las notas y los comentarios para permitirles elegir el establecimiento o realizar su próxima prestación (diagnóstico de avería, mantenimiento, carrocería, etc.).

GarageScore cumple con las recomendaciones de la norma NF Z74-501, destinada a dar fiabilidad al tratamiento de las opiniones de consumidores en Internet en las Opiniones de Consumidores. Dicha norma se concibió para tranquilizar a los consumidores sobre la realidad de las opiniones dejadas. GarageScore se compromete a aplicar un proceso de recogida de opiniones fiable: se recogen las opiniones de los automovilistas obligatoriamente tras el paso por el garaje. De hecho, la solución GarageScore no permite introducir una opinión en su sitio de manera voluntaria. La extracción de la base de datos del garaje genera el listado de las personas encuestadas.

Ejemplos de principios y exigencias de la norma (extracto del sitio: <http://www.afnor.org>):

Recogida:

Prohibición de comprar opiniones.

Identificación del autor de la opinión (pero la identidad debe ocultarse durante la publicación) para que el moderador pueda contactar con él en caso necesario.

Aportación opcional de prueba de la experiencia de consumo para mejorar la credibilidad de una opinión dejada.

Moderación:

El moderador debe dominar el idioma en el que se ha redactado la opinión.

Imposibilidad de modificar una opinión en línea, pero el consumidor tiene derecho a retirarla. Las reglas de moderación se indican en las Condiciones Generales de Uso (principalmente, motivos de rechazo y plazos en relación con los cuales se compromete el sitio).

Reproducción:

Visualización en primer lugar de las opiniones más recientes.

Transparencia sobre los métodos de cálculo de las notas globales y los plazos de consideración de las notas en la nota global indicada.

Visualización del conjunto de las opiniones, en su totalidad.

Comprometerse e indicar un plazo máximo de reproducción de las opiniones.

Derecho de respuesta gratuito y publicado en un plazo de 7 días.

3. ¿Cómo funciona el proceso de recogida y difusión de las opiniones?

1. Se realiza una exportación desde la herramienta de gestión comercial o de facturación del garaje para extraer los datos de los clientes que han realizado una prestación en el garaje.
2. GarageScore recupera los datos y realiza controles (coherencia, realidad de los clientes, etc.).
3. Las invitaciones a participar en las encuestas de satisfacción se envían por SMS o correo electrónico (si usted no ha recibido la invitación pese a haber realizado una prestación, póngase en contacto con nosotros por correo electrónico escribiendo a la dirección contact@garagescore.com).
4. Los participantes responden al cuestionario recibido: se formulan varias preguntas para estudiar los temas esenciales con posibilidad de añadir un comentario. Las preguntas complementarias permiten analizar los resultados de manera más detallada.
5. Los resultados son analizados por la célula de moderación para comprobar la conformidad con la carta de GarageScore. Las únicas opiniones que se tienen en cuenta son las que hacen referencia a una prestación técnica efectiva realizada en el establecimiento. Por ejemplo, los presupuestos/diagnósticos aislados, incluso facturados y pagados, no pueden tenerse en cuenta.
6. Se calcula una nota en función de las respuestas de cada encuestado: se atribuyen puntos a las respuestas principales y a determinadas respuestas secundarias para calcular una nota global.
7. Los profesionales tienen la posibilidad de dejar una respuesta a cada comentario.
8. Las opiniones se divulgan en el SITIO y son accesibles en el sitio web de los colaboradores (más información detallada a continuación).
9. El cliente del garaje se convierte entonces en USUARIO del SITIO y dispone de un derecho de acceso y de modificación de sus datos personales.

4. ¿Cómo funciona el proceso de moderación de las opiniones?

GarageScore tiene la obligación de aplicar un sistema de moderación de los contenidos redactados de manera que sean conformes a las disposiciones del Derecho francés.

GarageScore utiliza un sistema de moderación de varias etapas y según unos procedimientos automatizados o humanos.

GarageScore no puede introducir modificaciones en los comentarios redactados por los USUARIOS (correcciones, modificaciones de la nota, etc.).

4.1 Moderación antes de la publicación

GarageScore aplica un sistema de moderación que permite comprobar automáticamente antes de la publicación la presencia de determinados contenidos injuriosos o incomprensibles.

El USUARIO tiene la posibilidad de solicitar a GarageScore la modificación o la retirada de un comentario únicamente si este tiene un carácter:

- ilegal,
- ilícito (principalmente, expresiones racistas, antisemitas, sexistas, difamatorias),
- difamatorio,
- personal (información personal hecha pública, como apellidos o nombres, etc.),
- incoherente (comentario no coherente respecto a la nota o constituido por una secuencia de caracteres sin sentido),
- injurioso,
- que utilice obras protegidas por los derechos de autor (textos, fotografías, vídeos, etc.).

En su caso, el USUARIO es informado de ello y se le invita a redactar un nuevo comentario.

El plazo de moderación es, como máximo, de 28 días.

Toda opinión que no responda a las presentes condiciones puede ser denunciada a GarageScore escribiendo a la dirección de correo electrónico: moderation@garagescore.com

4.2 Moderación después de la publicación

El USUARIO dispone de un derecho de retirada en relación con cualquier opinión dejada (para ello debe formular una solicitud por correo electrónico a contact@garagescore.com). Si decide ejercerlo, puede solicitar redactar una nueva.

4.3 Consecuencias de la moderación para el autor

GarageScore se reserva el derecho a negar, a un USUARIO, el derecho a dejar opiniones si ha dejado una o varias opiniones invalidadas por la célula de moderación de GarageScore. En su caso, se pueden retirar de la publicación el conjunto de las opiniones todavía publicadas, y se advierte de ello al USUARIO.

4.4 Derecho de respuesta del profesional

El profesional dispone de un derecho de respuesta para cada comentario dejado por un cliente.

En caso de utilización del derecho de respuesta por parte del profesional, su respuesta se hace pública a continuación. Se informa de ello al USUARIO, quien recibe la respuesta detallada del profesional. El USUARIO puede decidir modificar su nota o retirarla.

GarageScore no interviene en ningún caso en la relación entre el profesional y su cliente, principalmente a causa de las dificultades resultantes de la realización de una prestación o de la recogida de una opinión.

5. ¿Por qué GarageScore puede solicitarle un justificante de compra?

GarageScore se compromete a divulgar únicamente opiniones de USUARIOS que hayan tenido una experiencia real en un garaje.

GarageScore recupera información principalmente entre los intermediarios, y el profesional puede señalar si no conoce a un USUARIO. Asimismo, la tecnología GarageScore permite detectar posibles fraudes. En el supuesto de que se detecte un fraude, o en caso de duda, el equipo del SITIO puede solicitar que se aporte una prueba del paso por las instalaciones del

profesional (ej.: factura). En su caso, el USUARIO debe responder a dicha solicitud en el plazo de 7 días. A falta de respuesta, la opinión podrá retirarse de la publicación.

La solicitud de comprobación puede formularse dentro del plazo de 12 meses posterior a la redacción de la opinión.

GarageScore se compromete a no comunicar a terceros (ni siquiera al profesional) la información contenida en la prueba de compra. A menos que el USUARIO se oponga, GarageScore puede comunicar la referencia de la factura al profesional para su comprobación.

6. ¿Cómo funciona el proceso de publicación de las opiniones?

Las opiniones se publican en el SITIO de la más reciente a la más antigua.

Existen herramientas de filtrado que permiten a los USUARIOS del SITIO restringir los resultados de las búsquedas en función de diversos criterios (ej.: las opiniones de clientes que han realizado trabajos de carrocería únicamente).

Se atribuye una nota a cada establecimiento. Dicha nota es la media del conjunto de las notas obtenidas durante 12 meses (nota establecimiento = suma de las notas de los 12 últimos meses / número de notas durante los 12 últimos meses).

GarageScore se compromete a mostrar el conjunto de las opiniones recogidas, sin modificaciones, con la condición de que sean aceptadas por la célula de moderación.

Conforme a las leyes sobre la protección de datos personales, GarageScore se compromete a anonimizar los resultados presentados en el SITIO.

7. ¿Cómo se conservan los datos personales?

7.1 Utilización de los datos personales

La información recogida es objeto de un tratamiento informático destinado a evaluar la profesionalidad de los responsables de los garajes y a divulgar los resultados entre el público en general y entre los profesionales colaboradores. Los destinatarios de los datos son los equipos de GarageScore, los responsables de los garajes y cualquier visitante del SITIO.

Conforme a la ley «Informática y Libertades» de 6 de enero de 1978, enmendada en 2004, todo USUARIO disfruta de un derecho de acceso y de rectificación en relación con la información que le atañe, que puede ejercer dirigiéndose a contact@garagescore.com.

Todo USUARIO también puede oponerse, por motivos legítimos, al tratamiento de los datos relativos a su persona.

7.2 Difusión de las opiniones

GarageScore difunde en el SITIO y como marca blanca en el sitio web de los profesionales e intermediarios del mantenimiento de automóviles información relativa a sus USUARIOS en el marco del portal de información para automovilistas www.garagescore.com gestionado por la SAS GarageScore.

Para cada opinión dejada, dicha información es la siguiente:

- Fecha en la que se dejó la opinión y/o fecha de la intervención (si se ha comunicado)

- Nombre + primera letra del apellido (si se ha comunicado) o pseudónimo (si se ha comunicado)
- Marca/modelo del vehículo (si se ha comunicado)
- Motivo de la intervención (si se ha comunicado)
- Opinión (positiva/negativa)
- Nota sintética calculada por GarageScore
- Comentario

Habida cuenta de las características de Internet, que son la libre captación de la información divulgada y la dificultad, cuando no la imposibilidad, de controlar el uso que podría ser hecho por terceros, cada USUARIO puede oponerse a dicha difusión.

Para que GarageScore pueda tener en cuenta una oposición, el USUARIO debe enviar una solicitud por correo electrónico a contact@garagescore.com.

7.3 Utilización de los datos de contacto

Cada USUARIO que haya dejado una opinión es susceptible de ser contactado de nuevo, por correo electrónico, correo postal o teléfono:

- Por los equipos del SITIO
- Por el profesional en cuyas instalaciones ha realizado su prestación
- Por cualquier organismo tercero certificado, con fines de comprobación de la autenticidad de la opinión

Los datos personales no se transmiten en ningún caso a otros terceros.

NOTA LEGAL

GarageScore es una marca de «SAS Custeed», sociedad por acciones simplificada con un capital de 45 748,00 €, domiciliada en 44 Rue Cauchy - 94110 Arcueil. Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Créteil con el número 813 423 217.

El Director de la publicación es Olivier Guillemot

Número de teléfono: 01.84.23.27.17

Dirección de correo electrónico: contact@garagescore.com

El responsable del alojamiento del Sitio es Dreamhost