

Nutzungsbedingungen für das Trusted Shops Bewertungssystem (Käufer)

Mit der Abgabe einer Bewertung und/oder eines Kommentars akzeptieren Sie die nachfolgenden Bedingungen. Geben Sie keine Bewertung und keinen Kommentar ab, wenn Sie diese Bedingungen nicht akzeptieren möchten. Wir behalten uns eine Überarbeitung dieser Bedingungen vor. Bitte lesen Sie die Nutzungsbedingungen daher bei jeder Abgabe einer Bewertung oder eines Kommentars.

A. Abgabe einer Bewertung

1. Wenn Sie eine Bewertung abgeben, senden wir Ihnen eine E-Mail an die E-Mail-Adresse, die Sie beim Bewerten verwendet haben. Darin enthalten ist ein Link, den der Nutzer anklicken muss, um die Bewertung zu bestätigen. In der folgenden Nacht wird diese Bewertung dann veröffentlicht, d.h. ab dem Tag nach der Bestätigung ist die Bewertung online zu sehen.
2. Mit Abgabe einer Bewertung und/oder eines Kommentars wird Ihre E-Mail-Adresse an die Trusted Shops GmbH („Trusted Shops“) übertragen. Ihre E-Mail-Adresse wird niemals öffentlich einsehbar sein. Trusted Shops kann Ihre E-Mail-Adresse nutzen, um Sie zur Verifizierung der abgegebenen Bewertung zu kontaktieren.
3. Ihre E-Mail-Adresse wird zudem genutzt, um Ihnen die Nutzung Ihres Trusted Shops Konto (Mein Trusted Shops) zu ermöglichen. Im Trusted Konto können Sie bereits abgegebene Bewertungen einsehen und ggf. auch ändern sowie Ihre aktiven und beendeten Garantien einsehen (falls Garantieverträge unter dieser E-Mail-Adresse abgeschlossen wurden) oder eventuelle Erstattungsansprüche stellen. Ihre E-Mail-Adresse dient dabei als Benutzername für den Zugang zum Trusted Shops Konto und wird für diesen Zweck dauerhaft gespeichert.
4. Sollten Sie bereits einen Zugang zum Trusted Shops Konto haben, wird Ihre übermittelte Bewertung Ihrem Trusted Shops Konto zugeordnet.
5. Sie haben darüber hinaus die Möglichkeit, Ihre Bewertungen zu personalisieren, indem Sie bei der Bewertungsabgabe weitere persönliche Daten angeben bzw. im Trusted Shops Konto hinterlegen und ggf. ein Bild hochladen. Ihre abgegebenen Bewertungen werden dann mit diesen zusätzlichen Angaben angezeigt, wobei einige Angaben zur Wahrung Ihrer Privatsphäre stets nur gekürzt öffentlich angezeigt werden. Wenn Sie Ihre Bewertungen personalisieren, sind Ihre abgegebenen Bewertungen in einer Übersicht öffentlich einsehbar (Käufer-Bewertungsprofil).

B. Nutzung der Bewertung

1. Mit der Übermittlung einer Bewertung und/oder eines Kommentars übertragen Sie Trusted Shops das nicht-exklusive, lizenzgebührenfreie, dauerhafte und unwiderrufliche Recht:
 - a. die Bewertung und/oder den Kommentar (ganz oder in Teilen) online wie offline (z.B. in Printmedien oder Katalogen) zu nutzen, kopieren, überarbeiten, veröffentlichen, übersetzen, Dritten zur Verfügung zu stellen, zu vertreiben, öffentlich zugänglich zu machen und zu vervielfältigen, sowie in andere Werke irgendeiner Form (Medien, Technologien; bereits bestehende oder solche, die noch entwickelt werden) zu integrieren; und
 - b. Dritten (insbesondere dem Online-Shop, den Sie bewerten) eine Nutzungs-Lizenz zu erteilen.
2. Dies bedeutet beispielsweise und nicht abschließend, dass Trusted Shops den Kommentar veröffentlichen darf und dem Onlinehändler die Nutzung der Bewertungen und/oder Kommentare zu Werbezwecken (z.B. in seiner Werbung oder zu Marketingzwecken) gestatten kann.
3. Damit die Echtheit der Bewertung und deren Legitimität überprüft werden kann, wird die Bewertung stets einer konkreten Erfahrung zugeordnet, sodass die Bewertung dem bewerteten Unternehmen gegenüber nicht anonym erfolgt.

C. Voraussetzungen der Bewertungsabgabe

1. Bewertungen dürfen nur in den folgenden Fällen abgegeben werden:
 - a. Sie haben ein Produkt oder einen Dienst im bewerteten Online-Shop gekauft,
 - b. Sie haben eine Bestellung bei dem Online-Shop mit Kaufabsicht aufgegeben oder
 - c. Sie können einen sonstigen Nachweis über den Erwerb eines Produkts von dem bewerteten Unternehmen oder für die Nutzung der Dienste des bewerteten Unternehmens oder sonstige Erfahrung mit dem Unternehmen erbringen.
2. Diese Situationen werden nachfolgend unter „Erfahrung(en)“ zusammengefasst.
3. In jedem Fall müssen eine valide Referenz und E-Mail-Adresse angegeben werden.

4. Bewertungen dürfen stets nur für die im Bewertungsformular vorgesehene Art der Erfahrung abgegeben werden.
5. Ein Produkt darf stets nur dann bewertet werden, wenn dieses geliefert wurde und getestet werden konnte.
6. Die Bewertung muss sich auf eine Erfahrung beziehen, die zum Zeitpunkt der Bewertungsabgabe nicht länger als sechs Monate zurückliegt.
7. Bewertungen, bei denen ein Interessenkonflikt vorliegt und welche geeignet sind, die Gesamtbewertung des Online-Shops zu manipulieren – positiv oder negativ – sind unzulässig. Dies trifft z. B. zu, wenn eine Bestellung nur zu dem Zweck abgegeben wurde, eine positive oder negative Bewertung abzugeben, um den Online-Shop zu schädigen oder zu begünstigen.
8. Wenn das bewertete Unternehmen uns meldet, dass es Ihre Bewertung keiner Erfahrung zuordnen kann, wenn Ihre Bewertung im Rahmen unserer Vorkehrungen zur Betrugserkennung auffällt oder wenn ein offensichtlicher Erklärungsirrtum vorliegt, bitten wir Sie unter Umständen, Nachweise über die Erfahrung binnen fünf Werktagen zu erbringen. Wenn eine Erfahrung nicht belegt werden kann, wird die fragliche Bewertung gelöscht.

D. Inhalt der Bewertungskommentare

Bewertungskommentare dürfen keinen Inhalt haben, der:

- a. strafbar ist oder zu einer Straftat anleitet oder anstiftet;
- b. rechtswidrig ist;
- c. bedrohend, belästigend, beleidigend, betrügerisch, verleumderisch, irreführend, rassistisch, diskriminierend, gewaltverherrlichend, anstößig, obszön oder pornografisch ist;
- d. zu einem missbräuchlichen Konsum von Alkohol, Tabak, Drogen oder ähnlichen Substanzen und Mitteln verleitet oder diesen Konsum verharmlost oder fördert;
- e. gesundheitsbezogene Aussagen trifft oder
- f. für regulierte Genussmittel bestimmte Wirkungen verspricht, die über den reinen Konsum als Genussmittel hinausgehen;
- g. von Minderjährigen stammt und sich auf Produkte oder Leistungen bezieht, deren Vertrieb an Minderjährige verboten ist;
- h. die Rechte von Dritten verletzt oder beeinträchtigt (einschließlich aller Rechte am geistigen Eigentum, z.B. Urheberrechte, Markenrechte);
- i. technisch schädlich ist, z.B. Schadcode enthält;
- j. der vertrauliche oder personenbezogene Daten umfasst und/oder die Privatsphäre von Dritten verletzt oder beeinträchtigt;
- k. andere über Ihre Identität täuscht (insbesondere durch das Ausgeben als andere Person);
- l. nicht der Wahrheit entspricht;
- m. der Werbung für andere Webseiten, Produkte oder Dienstleistungen dient (unter anderem unzulässig: das Integrieren von Telefonnummern, E-Mail-Adressen oder Links);
- n. der Werbung für Webseiten, Produkte oder Dienstleistungen dient, die vom Käufer selbst oder von dessen Arbeitgeber angeboten werden.

Für Trusted Shops „Produktbewertungen“ sind hierzu ergänzend Inhalte ausgeschlossen, die

- o. mit dem eigentlichen Produkt nicht zusammenhängen, z. B. Erfahrungen mit bestimmten Verkäufern;
- p. nicht auf eigenen Erfahrungen mit dem Produkt basiert.

Für Bilddateien, die als Teil einer Bewertung auf dem Trusted Shops System hochgeladen und mit veröffentlicht werden, und ihren Inhalt gelten die vorgenannten Buchstaben entsprechend sowie ergänzend die folgenden Punkte:

- q. Es dürfen keine Bilder veröffentlicht werden, auf denen Gesichter, insbesondere von Minderjährigen, deutlich zu erkennen sind, und die deswegen eine oder mehrere Personen identifizierbar machen;
- r. Es dürfen ausschließlich Bilder des bestellten Produktes selbst wie vom jeweiligen Händler erhalten hochgeladen werden; Bilder eines anderen, wenn auch identischen Produktes sind ausgeschlossen;
- s. Bilder, die einen Händler in einem positiven oder negativen Licht darstellen möchten, aber nicht im Zusammenhang mit dem Bewertungsgegenstand (Shop oder Produkt) stehen, sind verboten; z.B. Bilder von den Betriebsprozessen oder -räumlichkeiten des Händlers, Bilder von öffentlichen Auftritten des Händlers etc.

E. Verantwortlichkeit für den Inhalt / Korrekturen

Wir haben spezielle automatische und manuelle Kontrollmaßnahmen eingerichtet, um sicherzustellen, dass nur echte Kundenerfahrungen öffentlich erscheinen und unzulässige Inhalte herausgefiltert bzw. entfernt werden (s. die Liste der unzulässigen Inhalte in Abschnitt D).

Die automatische, softwaregestützte Kontrolle aller Bewertungen auf Verstöße gegen die Nutzungsbedingungen findet bereits vor der Veröffentlichung statt (z.B. Wortfilter). Trusted Shops kontrolliert Bewertungen aber auch, wenn sie bereits veröffentlicht sind. Das passiert, wenn uns ein Online-Shop, ein Verbraucher oder eine andere Person auf eine verdächtig erscheinende Bewertung hinweist. Wir prüfen diese Bewertung zunächst manuell in einem Expertenteam. In kniffligen Fällen entscheiden wir mithilfe von Juristen, ob sie unseren Nutzungsbedingungen und der geltenden Gesetzgebung entspricht und nicht gegen die guten Sitten verstößt. (So können wir eine Veröffentlichung z. B. ablehnen, wenn die Inhalte der Bewertung strafbar, beleidigend oder nicht der Wahrheit entsprechend sind. Weitere Gründe finden Sie in Abschnitt D) Um eine strittige Bewertung zu klären, kontaktieren wir gegebenenfalls den Verfasser der Bewertung. Wir informieren ihn außerdem per E-Mail, wenn wir entschieden haben die Veröffentlichung einer Bewertung zurückzuziehen. In diesem Fall bieten wir an, eine neue Bewertung zu verfassen, die den Nutzungsbedingungen entspricht und keine unzulässigen Inhalte enthält. Bei der Veröffentlichung rechtswidriger Bewertungsinhalte behalten wir uns eine Anzeige bei den zuständigen Behörden vor.

Werden uns Bilder als problematisch gemeldet, so entfernen wir zunächst lediglich das Bild für die Überprüfung, wobei die restliche Bewertung (Text) und die vergebene Note zunächst weiterhin sichtbar bleiben. Falls das Bild gegen die Nutzungsbedingungen verstößt, wird es dauerhaft gelöscht, die restliche Bewertung bleibt aber trotzdem intakt und fließt mit in die Gesamtbewertung des Produktes oder des Shops ein, sofern sie bedingungskonform ist. Bei wiederholten Verstößen gegen die Nutzungsbedingungen beim Hochladen von Bilddateien durch denselben Nutzer behalten wir uns das Recht vor, die Funktion für diesen Nutzer zeitweise oder dauerhaft zu sperren.

F. Veröffentlichung und Speicherung

1. Sind die Bewertungen mit unseren Kontrollmaßnahmen geprüft und vom Verfasser bestätigt, veröffentlichen wir alle Bewertungen unverändert und ohne eine Auswahl zu treffen. Wir kaufen keine Kundenbewertungen und bieten auch sonst keine Gegenleistungen für diese an.
2. Die Anzeige der Bewertungen erfolgt chronologisch von neu nach alt. Dabei ist es möglich einen Filter zu setzen, um nur Bewertungen mit einer bestimmten Note anzuzeigen. In dieser gefilterten Ansicht sind die Bewertungen ebenfalls chronologisch sortiert.
3. Eine Bewertung ist in den ersten 12 Monaten nach Ihrer Veröffentlichung mit dem Bewertungstext sichtbar. Nach Ablauf dieser 12 Monate wird der Bewertungstext nicht mehr im Bewertungsprofil angezeigt. Die Bewertung selber wird jedoch weiterhin in der Gesamtzahl aller Bewertungen des jeweiligen Shops mitgezählt.

G. Nachvollziehbares Benotungssystem

1. Die Benotung reicht von fünf Sternen (= „sehr gut“) bis zu einem Stern (=“mangelhaft“).
2. Sie geben eine Gesamtbewertung für Ihren Kauf oder Ihre Erfahrung mit dem bewerteten Unternehmen ab. Diese Bewertung wird veröffentlicht und fließt in die Durchschnittsnote des bewerteten Unternehmens ein. Die Durchschnittsnote (einfaches Mittel) berechnen wir aus den Bewertungen aller Nutzer der letzten zwölf Monate.
3. Wenn Sie bei einer Bewertung nach Einzelnoten für Ware, Lieferung und Kundenservice gefragt werden, wird aus diesen Einzelnoten die Durchschnittsnote (arithmetisches Mittel) gebildet, die dann als Gesamtbewertung in die Durchschnittsnote des bewerteten Unternehmens einfließt.

H. Online-Streitbeilegung

Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO: Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden. Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen. Wir sind freiwillig bereit, an einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren teilzunehmen.