

## **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 des Trusted Shops Online-Systems zu ermöglichen. Im Trusted Shops System 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), eventuelle Erstattungsansprüche stellen. Ihre E-Mail-Adresse dient dabei als Benutzername für den Zugang zum Trusted Shops System und wird für diesen Zweck dauerhaft gespeichert.
4. Sollten Sie bereits einen Zugang zum Trusted Shops System (My Trusted Shops) haben, wird Ihre übermittelte Bewertung Ihrem My Trusted Shops Account zugeordnet.
5. Sie haben darüber hinaus die Möglichkeit, Ihre Bewertungen zu personalisieren, indem Sie bei der Bewertungsabgabe weitere persönliche Daten angeben oder im Trusted Shops System hinterlegen. 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 Verkäufer, 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.

### **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 6 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. die Rechte von Dritten verletzt oder beeinträchtigt (einschließlich aller Rechte am geistigen Eigentum, z.B. Urheberrechte, Markenrechte);
- e. technisch schädlich ist, z.B. Schadcode enthält;
- f. der vertrauliche Daten umfasst und/oder die Privatsphäre von Dritten verletzt oder beeinträchtigt;
- g. andere über Ihre Identität täuscht (insbesondere durch das Ausgeben als andere Person);
- h. nicht der Wahrheit entspricht;
- i. der Werbung für andere Webseiten, Produkte oder Dienstleistungen dient (unter anderem unzulässig: das Integrieren von Telefonnummern, E-Mail-Adressen oder Links).

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

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

#### **E. Verantwortlichkeit für den Inhalt / Korrekturen**

Wir 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 (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.

#### **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“). Für jede abgegebene Bewertung berechnen wir die Durchschnittsnote (arithmetisches Mittel) aus den Einzelnoten für Ware, Lieferung und Kundenservice.
2. Hier sehen Sie anhand von fünf Beispielbewertungen, wie sich die Durchschnittsnote berechnen kann:

Beispiel Nr.	Ware	Kundenservice	Lieferung	Durchschnittsnote
1	5	5	5	5
2	5	-	5	5
3	2	2	1	1,67
4	2	-	3	2,5
5	-	4	-	4

Die Gesamtnote eines Online-Shops ergibt sich dann wiederum aus dem einfachen Durchschnitt der Durchschnittsnoten aller Bewertungen der letzten zwölf Monate.

Im obigen Beispiel wäre die Berechnung wie folgt:  $(5 + 5 + 1,67 + 2,5 + 4) / 5 = 18,17 / 5 = 3,634$

Der Shop hätte also die Gesamtnote „gut“.

### 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.