

Warunki korzystania z systemu opinii Trusted Shops (Kupujący)

Wystawiając za pomocą systemu Trusted Shops swoją opinię na którą składa się ocena i/lub komentarz, akceptują Państwo poniższe warunki. Proszę nie oddawać oceny ani komentarza, jeśli nie akceptują Państwo niniejszych warunków. Zastrzegamy sobie prawo do modyfikowania niniejszych warunków. Dlatego przed każdym wystawieniem opinii należy zapoznać się z warunkami korzystania z naszego systemu.

A. Wystawienie opinii

1. Gdy użytkownik naszego systemu doda swoją opinię, przesyłamy mu wiadomość e-mail na wskazany przez niego w formularzu adres poczty e-mail. W wiadomości znajduje się link, który użytkownik musi kliknąć, aby zatwierdzić wystawienie opinii. Zatwierdzona opinia jest następnie publikowana w trakcie najbliższej nocy, co oznacza, iż będzie ona widoczna online od następnego dnia po jej zatwierdzeniu.
2. Wraz z wystawieniem opinii (oceny i/lub komentarza) adres e-mail użytkownika jest przekazywany do firmy Trusted Shops GmbH („Trusted Shops”). Adres e-mail użytkownika nigdy nie jest udostępniany online publicznie. Trusted Shops zastrzega sobie możliwość korzystania z adresu e-mail użytkownika, aby skontaktować się z nim w celu weryfikacji opinii.
3. Ponadto adres e-mail użytkownika jest stosowany w celu umożliwienia mu korzystania z internetowego systemu Trusted Shops (My Trusted Shops). W systemie Trusted Shops użytkownik może przeglądać wszystkie swoje dodane opinie i ewentualnie dokonywać w nich zmian, a także – jeśli z podaniem tego samego adresu e-mail zostały zawarte umowy gwarancyjne, przeglądać swoje aktywne i zakończone gwarancje w ramach programu ochrony kupującego, jak również składać ewentualne zgłoszenia z roszczeniem o zwrot zapłaconej ceny. Nazwę użytkownika stanowi jego adres e-mail, który jest zapisywany w naszym systemie w celu umożliwienia dostępu do systemu Trusted Shops i korzystania z jego funkcjonalności.
4. Jeśli użytkownik ma już dostęp do systemu Trusted Shops (My Trusted Shops), dodana przez niego opinia zostanie przypisana do jego konta użytkownika w systemie My Trusted Shops.
5. Użytkownik ma możliwość dodatkowej personalizacji swoich opinii poprzez dobrowolne podanie dodatkowych danych osobowych w momencie dodawania opinii lub poprzez konfigurację konta użytkownika w systemie Trusted Shops (np. dodanie zdjęcia). Wystawione opinie użytkownika są wówczas wyświetlane wraz z tymi dodatkowymi informacjami (danymi), przy czym niektóre informacje są wyświetlane publicznie tylko przez krótki okres czasu w celu ochrony prywatności użytkownika. Po spersonalizowaniu opinii, dodane przez użytkownika opinie są widoczne publicznie (tzw. profil opinii Kupującego).

B. Korzystanie z systemu opinii

1. Dodając swoją opinię (ocenę i/lub komentarz), użytkownik przenosi na Trusted Shops niewyłączne, wolne od opłat licencyjnych, trwałe i nieodwołalne prawo:
 - a. do wykorzystywania, kopiowania, edycji, publikowania, tłumaczenia, udostępniania osobom trzecim, rozpowszechniania, publicznego udostępniania i powielania opinii i/lub komentarza oraz do włączania takich treści (w całości lub w części) do innych publikacji w dowolnej formie (media, technologie, już istniejące lub takie, które dopiero powstają), zarówno w trybie online, jak i offline (np. w mediach drukowanych lub katalogach); oraz
 - b. do udzielania osobom trzecim (w szczególności sprzedawcy internetowemu, którego dana opinia dotyczy) sublicencji na korzystanie z opinii.
2. Oznacza to przykładowo i w sposób niewyczerpujący, że Trusted Shops może opublikować opinie (ocenę i/lub komentarz) oraz zezwolić sklepowi internetowemu, którego przedmiotowa opinia dotyczy na wykorzystanie tej opinii do celów reklamowych (np. do celów marketingowych lub w reklamie).

C. Warunki wystawiania opinii

1. Opinie wolno wystawiać wyłącznie w następujących przypadkach:
 - a. Użytkownik dokonał zakupu produktu lub usługi w ocenianym przez siebie sklepie internetowym,
 - b. Użytkownik złożył zamówienie w sklepie internetowym z zamiarem dokonania zakupu lub,
 - c. Użytkownik może przedstawić inny dowód nabycia produktu od ocenianej firmy lub korzystania z usług ocenianej firmy.
2. Te trzy przypadki określane są w dalszej części niniejszych warunków jako „doświadczenie zakupowe” użytkownika z ocenianym sklepem internetowym.
3. Konieczne jest podanie prawidłowej referencji i adresu e-mail.
4. Opinie należy dodawać zgodnie z konkretną kategorią doświadczenia zakupowego wskazaną w formularzu służącym do oceny sklepu internetowego.
5. Ocena produktu możliwa jest jedynie wówczas, gdy został on dostarczony użytkownikowi i możliwe było jego rzeczywiste przetestowanie.
6. Opinia musi dotyczyć doświadczenia zakupowego, które nastąpiło nie później niż w ciągu ostatnich sześciu miesięcy liczonych od dnia wystawiania opinii.
7. Opinie, w przypadku których zachodzi konflikt interesów i które umożliwiają manipulację ogólną (łącznie) oceną sklepu internetowego są niedozwolone. Sytuacja taka zachodzi np. wówczas, gdy zamówienie złożono jedynie w celu wystawienia pozytywnej lub negatywnej opinii, aby zaszkodzić danemu sklepowi internetowemu lub faworyzować go w sposób sprzeczny z niniejszymi warunkami wystawiania opinii.
8. Jeśli oceniany przez użytkownika sprzedawca internetowy zgłosi nam, że otrzymanej opinii użytkownika nie można przypisać do żadnego dokonanego w sklepie zakupu lub jeśli w ramach naszych własnych środków kontrolnych mających na celu zapobieganie nadużyciom, zwrócimy uwagę na konkretną opinię, wówczas zastrzegamy sobie prawo do żądania od użytkownika przedstawienia dowodu potwierdzającego dokonanie przez użytkownika zakupu w ocenianym przez niego sklepie internetowym.

D. Treść komentarzy dodawanych do opinii

Komentarze oceniające „doświadczenie zakupowe” u danego sprzedawcy internetowego nie mogą zawierać treści, która:

- a. podlega karze lub prowadzi albo zachęca do popełnienia czynu zabronionego;
- b. jest niezgodna z prawem, zawiera treści o charakterze bezprawnym;
- c. stanowi groźbę, oszustwo, oszczerstwo, nawoływanie do przemocy, jest obraźliwa, myląca, rasistowska, dyskryminująca, nieprzyzwoita, obsceniczna lub pornograficzna;
- d. zachęca do spożywania alkoholu, tytoniu, narkotyków lub podobnych substancji i środków;
- e. stanowi oświadczenia/wypowiedzi dotyczące kwestii dotyczących zdrowia;
- f. zapewnia o istnieniu pewnych działań, efektów spożywania danych używek, których konsumpcja została ustawowo uregulowana;
- g. została sporządzona przez osoby nieletnie i dotyczy korzystania z produktów lub usług w zakresie których obowiązują ograniczenia wiekowe i których sprzedaż osobom nieletnim jest zabroniona;
- h. narusza prawa osób trzecich lub zagraża im (włącznie ze wszystkimi prawami własności intelektualnej, np. prawami autorskimi, prawami znaków towarowych);
- i. jest szkodliwa pod względem technicznym, np. zawiera złośliwe oprogramowanie;
- j. zawiera dane poufne lub dane osobowe naruszając lub zagrażając prywatności osób trzecich;
- k. zawiera mylące informacje na temat tożsamości użytkownika (w szczególności poprzez podawanie się za inną osobę);
- l. nie jest zgodna z prawdą;
- m. służy reklamie innych stron internetowych, produktów lub usług (niedozwolone jest między innymi: podawanie numerów telefonów, adresów e-mail lub odnośników do innych stron);
- n. służy reklamie innych stron internetowych, produktów lub usług oferowanych przez użytkownika lub jego pracodawcy.

W przypadku korzystania z systemu „opinii o produktach” – oprócz warunków wskazanych powyżej, komentarze nie mogą zawierać treści, która:

- o. jest niezwiązana z tematem, tj. treści, która nie dotyczy konkretnego produktu, np. opis/ocena doświadczeń zakupowych z danym sprzedawcą (opinia o sprzedawcy);
- p. nie opiera się na własnych doświadczeniach z produktem.

W przypadku plików graficznych (zdjęć), które zostały załadowane przez użytkownika w ramach wystawiania opinii w systemie Trusted Shops i następnie opublikowane, oprócz warunków wskazanych w poprzednich punktach, zastosowanie znajdują również poniższe punkty:

- q. nie można publikować zdjęć, które wyraźnie pokazują twarze, zwłaszcza osób nieletnich, które umożliwiają identyfikację konkretnej osoby lub osób;
- r. w ramach opinii o produkcie publikowane mogą być wyłącznie zdjęcia konkretnego, zamówionego produktu w postaci otrzymanej od danego sprzedawcy; zdjęcia innych, (także identycznych produktów lecz pochodzących od innych sprzedawców) są wykluczone;
- s. zdjęcia przedstawiające sprzedawcę internetowego w pozytywnym lub negatywnym świetle, niezwiązane przedmiotowo z daną opinią (sklepu lub produktu) są zabronione, np. zdjęcia dot. procesów biznesowych lub pomieszczeń zakładu sprzedawcy internetowego, zdjęcia dotyczące publicznych wystąpień sprzedawcy internetowego itp.

E. Odpowiedzialność za treść komentarzy/środki kontrolne

Wdrożyliśmy odpowiednie automatyczne i manualne procesy i środki kontrolne w celu zabezpieczenia naszego systemu opinii przed nadużyciami i niedozwolonymi treściami (punkt D), a także zapewnienia, że publikowane przez użytkowników opinie są autentycznymi opiniami prawdziwych klientów, którzy dokonali zakupu w opiniowanym przez siebie sklepie internetowym.

Automatyczna kontrola opinii (np. filtrowanie treści komentarza) pod kątem ewentualnego naruszenia niniejszych warunków użytkowania ma miejsce bezpośrednio przed jej publikacją. Jednak Trusted Shops sprawdza opinie także wtedy, gdy zostały już opublikowane. Dzieje się tak w szczególności w sytuacji, gdy sprzedawca internetowy, konsument lub inna osoba zgłosi zastrzeżenia dotyczące konkretnej opinii. Jest ona wówczas sprawdzana przez naszych pracowników. W skomplikowanych, spornych sytuacjach – decyzja o tym, czy dana opinia narusza niniejsze warunki użytkowania, obowiązujące przepisy prawa lub dobre obyczaje, podejmowana jest z udziałem prawników. Możemy odmówić opublikowania opinii, jeśli jej treść jest karalna, bezprawna, obraźliwa lub niezgodna z prawdą. Pozostałe powody odmowy publikacji lub usunięcia już opublikowanej opinii opisane zostały w punkcie D. W skomplikowanych, spornych sytuacjach zastrzegamy sobie możliwość skontaktowania się z autorem opinii celem wyjaśnienia sytuacji. W przypadku, gdy po dokonanej analizie podejmiemy decyzję o usunięciu opinii, informujemy o tym autora drogą mailową. Umożliwiamy wówczas użytkownikowi zamieszczenie nowej opinii – zgodnej z niniejszymi warunkami użytkowania i niezawierającej treści niedozwolonych, o których mowa w punkcie D.

Zastrzegamy sobie prawo do zgłaszania wszelkich treści niezgodnych z prawem właściwym władzom/urzędom. Jeśli zostaną nam zgłoszone zastrzeżenia dotyczące zdjęć, początkowo usuwamy z dodanej opinii na czas weryfikacji jedynie zdjęcie. Pozostałe elementy – treść komentarza i ocena doświadczenia zakupowego pozostają widoczne. Jeśli w wyniku analizy, okaże się, że zdjęcie narusza niniejsze warunki użytkowania zostanie ono trwale usunięte przy czym pozostała część opinii – jeśli jest zgodna z niniejszymi warunkami, pozostanie nienaruszona i będzie uwzględniana w ogólnej ocenie (średnia arytmetyczna) produktu lub sklepu. W przypadku ponownego naruszenia warunków użytkowania w zakresie dodawania i publikowania zdjęć przez tego samego użytkownika, zastrzegamy sobie prawo do czasowego lub trwałego zablokowania funkcji dodawania i publikowania zdjęć.

F. Publikowanie i zapisywanie opinii

Po potwierdzeniu opinii przez użytkownika będącego jej autorem oraz dokonaniu przez nas weryfikacji treści pod kątem wymogów wskazanych w punkcie D, opinia zostaje opublikowana. Nigdy nie oferujemy wynagrodzenia za wystawienie opinii ani nie oferujemy w zamian za nie żadnych świadczeń.

Opinie są wyświetlane w kolejności chronologicznej — od najnowszych do najstarszych. Możliwe jest zastosowanie filtra w celu wyświetlenia opinii z określoną oceną. Po skorzystaniu z filtra opinie w dalszym ciągu są posortowane chronologicznie.

Przez pierwsze 12 miesięcy po opublikowaniu widoczna jest wystawiona ocena i treść opinii. Po upływie 12 miesięcy treść opinii (komentarz) przestaje być wyświetlany na stronie z opiniami. Sama ocena jest jednak nadal wliczana do łącznej oceny (średnia arytmetyczna) danego sklepu.

G. Nasz system ocen jest transparentny

Oceny są wystawiane w skali od jednej (= „niedostateczna”) do pięciu gwiazdek (= „bardzo dobra”). Na podstawie ocen przyznanych dla poszczególnych kategorii: „dostawa”, „towar”, „serwis dla klientów” obliczana jest dla każdej z kategorii ocena łączna (średnia arytmetyczna). Oceny łączne poszczególnych kategorii tworzą następnie jedną ogólną ocenę sklepu internetowego. Ta ogólna ocena sklepu obliczana jest na podstawie wszystkich opinii uzyskanych przez sklep za pośrednictwem systemu Trusted Shops w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

H. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich

Niniejszym udzielamy informacji dot. pozasądowego rozstrzygnięcia sporów, zgodnie z art. 14 ust. 1 rozporządzenia ODR: pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> Komisja Europejska udostępnia serwis przeznaczony do internetowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich (tzw. platforma ODR). Konsumenci mają możliwość korzystania z tej platformy celem pozasądowego rozstrzygnięcia sporów. Dobrowolnie deklarujemy gotowość wzięcia udziału w pozasądowym postępowaniu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich.