

## **Warunki korzystania z systemu opinii Trusted Shops (Kupujący)**

Oddając swoją opinię i/lub komentarz za pomocą systemu Trusted Shops, akceptują Państwo poniższe warunki. Proszę nie oddawać opinii ani komentarza, jeśli nie akceptują Państwo tych warunków. Zastrzegamy sobie prawo do modyfikowania niniejszych warunków. Dlatego przed każdym wpisem opinii lub komentarza należy przeczytać warunki korzystania z naszego systemu.

### **A. Wpisywanie swojej opinii**

1. Gdy użytkownik naszego systemu doda 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 potwierdzić zamieszczenie opinii. Potwierdzona opinia jest następnie publikowana w trakcie najbliższej nocy, oznacza to, iż jest ona widoczna online od dnia następującego po dniu jej zatwierdzenia.
2. Przy podawaniu opinii i/lub komentarza adres e-mail użytkownika jest przekazywany do firmy Trusted Shops GmbH („Trusted Shops”). Adres e-mail użytkownika nigdy nie jest udostępniany publicznie. Trusted Shops może użyć adresu e-mail użytkownika, aby skontaktować się z nim w celu weryfikacji prawidłowości oddanej opinii.
3. Ponadto adres e-mail użytkownika jest stosowany w celu umożliwienia mu korzystania z systemu online Trusted Shops. W systemie Trusted Shops można przeglądać wpisane przez siebie opinie i ewentualnie dokonywać w nich zmian, a także przeglądać swoje aktywne i zakończone gwarancje (jeśli zostały zawarte umowy gwarancyjne z podaniem tego adresu e-mail), jak również składać ewentualne roszczenia o zwrot. Nazwę użytkownika stanowi adres e-mail, który jest trwale zapisywany w celu umożliwienia dostępu do systemu Trusted Shops.
4. Jeśli użytkownik ma już dostęp do systemu Trusted Shops (My Trusted Shops), wpisana przez niego opinia zostanie przypisana do jego konta w systemie My Trusted Shops.
5. Ponadto użytkownik ma możliwość personalizacji swoich opinii poprzez podanie dodatkowych danych osobowych w momencie wpisywania opinii lub wprowadzenie ich w systemie Trusted Shops. Podane opinie użytkownika są wówczas wyświetlane wraz z tymi dodatkowymi informacjami, przy czym niektóre informacje są wyświetlane publicznie tylko przez krótki czas w celu ochrony prywatności. Po spersonalizowaniu opinii, wpisane przez użytkownika opinie są widoczne publicznie (profil opinii Kupującego).

### **B. Korzystanie z opinii**

1. Wpisując swoją opinię i/lub komentarz, użytkownik przenosi na Trusted Shops niewyłączne, wolne od opłat licencyjnych, trwale i nieodwołalne prawo:
  - a. do wykorzystania, 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 sprzedającemu, którego dana opinia dotyczy) licencji na korzystanie.
2. Oznacza to przykładowo i w sposób niewyczerpujący, że Trusted Shops może opublikować komentarz i zezwolić sklepowi internetowemu na wykorzystanie opinii i/lub komentarzy do celów reklamowych (np. w reklamie lub do celów marketingowych).

### **C. Warunki wpisywania opinii**

1. Opinie wolno podawać tylko 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”.
  3. Konieczne jest podanie prawidłowej referencji i adresu e-mail.
  4. Opinie wolno podawać wyłącznie w kontekście konkretnej kategorii doświadczenia zakupowego wskazanej w formularzu służącym do oceny.
  5. Produkt można ocenić jedynie wówczas, gdy został on Państwu dostarczony i możliwe było jego rzeczywiste przetestowanie.
  6. Opinia musi dotyczyć doświadczenia zakupowego, które nastąpiło nie później niż w ciągu 6 miesięcy przed oddaniem opinii.
  7. Opinie, w przypadku których zachodzi konflikt interesów i które umożliwiają manipulację ogólną oceną sklepu internetowego – w sposób pozytywny lub negatywny – są niedozwolone. Sytuacja taka zachodzi np. wówczas, gdy zamówienie złożono jedynie w celu podania pozytywnej lub negatywnej opinii, aby zaszkodzić sklepowi internetowemu lub zarekomendować go.
  8. Jeśli oceniany sprzedawca internetowy zgłosi nam, że przypisanie opinii użytkownika do dokonanego zakupu jest niemożliwe, lub jeśli w ramach naszych środków kontrolnych mających na celu rozpoznanie oszustwa zwrócimy uwagę na określoną opinię, wówczas możemy poprosić użytkownika o przedstawienie dowodu potwierdzającego dokonanie zakupu u ocenianego sprzedawcy.

#### **D. Treść komentarzy oceniających**

Komentarze oceniające nie mogą zawierać treści, która:

- a. podlega karze lub prowadzi albo zachęca do popełnienia czynu zabronionego;
- b. jest niezgodna z prawem;
- c. stanowi groźbę, oszustwo, oszczerstwo, nawoływanie do przemocy, jest obraźliwa, myląca, rasistowska, dyskryminująca, nieprzyzwoita, obsceniczna lub pornograficzna;
- d. narusza prawa osób trzecich lub zagraża im (włącznie ze wszystkimi prawami własności intelektualnej, np. prawami autorskimi, prawami znaków towarowych);
- e. jest szkodliwa pod względem technicznym, np. zawiera złośliwe oprogramowanie;
- f. zawiera dane poufne i/lub narusza prywatność osób trzecich lub zagraża jej;
- g. zawiera mylące informacje na temat tożsamości użytkownika (w szczególności poprzez podawanie się za inną osobę);
- h. nie jest zgodna z prawdą;
- i. służy reklamie innych stron internetowych, produktów lub usług (niedozwolone jest między innymi: podawanie numerów telefonów, adresów e-mail lub linków).

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

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

#### **E. Odpowiedzialność za treść/korekta**

Wszystkie opinie są przez nas sprawdzane, zanim zdecydujemy się je opublikować. Wykorzystujemy w tym celu automatyczne i manualne procesy kontrolne. Dzięki temu mamy pewność, że publikowane są jedynie autentyczne opinie prawdziwych klientów, a niedozwolone treści są odrzucane (lista niedozwolonych treści w rozdziale D).

Automatyczna kontrola opinii pod kątem naruszenia warunków użytkowania ma miejsce bezpośrednio przed publikacją. Jednak Trusted Shops sprawdza opinie także wtedy, gdy zostały już opublikowane. Dzieje się tak w sytuacji, gdy sprzedawca internetowy, konsument lub inna osoba zgłosi zastrzeżenia dotyczące danej opinii. Jest ona wówczas sprawdzana przez zespół ekspertów. W trudnych przypadkach decyzja o tym, czy opinia narusza niniejsze warunki użytkowania, obowiązujące przepisy prawa lub dobre obyczaje, podejmowana jest z udziałem prawników. Opublikowaną opinię możemy odrzucić, jeśli jej treść jest karalna, bezprawna,

obraźliwa lub niezgodna z prawdą. Pozostałe powody usuwania opinii można znaleźć w rozdziale D. W przypadku treści spornych kontaktujemy się z autorem opinii w celu wyjaśnienia sytuacji, a jeśli podejmiemy decyzję o usunięciu oceny, informujemy autora o tym drogą mailową. Prosimy wówczas o zamieszczenie nowej opinii – zgodnej z warunkami użytkowania i niezawierającej niedozwolonych treści.

#### F. Nasz system opinii jest transparentny

Oceny są wystawiane w skali od jednej (= „niedostateczna”) do pięciu gwiazdek (= „bardzo dobra”). Na podstawie ocen przyznanych za towar, dostawę i obsługę obliczamy dla każdej dodanej opinii ocenę średnią (średnia arytmetyczna).

Tak wyliczylibyśmy średnią na podstawie następujących pięciu przykładowych opinii:

Nr przykładu	Towar	Obsługa klienta	Dostawa	Średnia ocena
1	5	5	5	5
2	5	-	5	5
3	2	2	1	1,67
4	2	-	3	2,5
5	-	4	-	4

Łączna ocena sklepu internetowego to średnia wszystkich średnich ocen z ostatnich dwunastu miesięcy.

W przypadku powyższych ocen obliczenia wyglądałyby tak:

$$(5 + 5 + 1,67 + 2,5 + 4) / 5 = 18,17 / 5 = 3,634$$

Sklep miałby więc łączną ocenę „dobry”.

#### G. Standardy dotyczące publikowania i zapisywania opinii

Po potwierdzeniu opinii przez autorów oraz dokonaniu przez nas weryfikacji treści, opinie zostają opublikowane w niezmienionej formie i bez dalszej selekcji. Nigdy nie płacimy za wystawiane opinie i 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 opinia jest widoczna wraz z tekstem. Po upływie 12 miesięcy komentarz przestaje być wyświetlany na stronie z opiniami. Sama ocena jest jednak nadal wliczana do łącznej liczby wszystkich opinii danego sklepu.

#### H. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich

Niniejszym udzielamy informacji nt. pozasądowego rozstrzygnięcia sporów, zgodnie z art. 14 ust. 1 rozporządzenia ODR: pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> Komisja Europejska udostępnia internetowy system rozstrzygnięcia sporów konsumenckich (ODR). Konsumenci mają możliwość korzystania z tej platformy celem pozasądowego rozstrzygnięcia sporów. Jesteśmy gotowi wziąć udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozstrzygnięcia sporów konsumenckich.