

Nutzungsbedingungen für die Trusted Shops Feedback-Plattform

Mit der Abgabe einer Bewertung und/oder eines Kommentars ggf. mit beigefügtem Bild oder dem Absenden eines Fragebogens (zusammen „Feedback“) akzeptieren Sie die nachfolgenden Bedingungen. Geben Sie kein Feedback 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 Ihres Feedbacks .

A. Abgabe des Feedbacks

1. Ihr abgegebenes Feedback wird an die Trusted Shops GmbH („Trusted Shops“) übertragen und Ihrer E-Mail-Adresse und / oder Ihrer Telefonnummer zugeordnet. Ihre E-Mail-Adresse und Telefonnummer werden niemals öffentlich einsehbar sein. Trusted Shops kann Ihre E-Mail-Adresse und Telefonnummer nutzen, um Sie zur Verifizierung der abgegebenen Bewertung zu kontaktieren.
2. Wenn Ihnen die Möglichkeit geboten wird, ein Trusted Shops Konto (Mein Trusted Shops) zu nutzen, dient Ihre E-Mail-Adresse zudem als Benutzername für den Zugang.
3. Wenn Ihnen die Möglichkeit geboten wird, Ihr Feedback zu personalisieren und Sie sich freiwillig dafür entscheiden, wird das Feedback mit diesen zusätzlichen Angaben angezeigt, wobei einige Angaben zur Wahrung Ihrer Privatsphäre stets nur gekürzt öffentlich angezeigt werden. Wenn Sie Ihr Feedback personalisieren, ist das bereits abgegebene Feedback in einer Übersicht öffentlich einsehbar.

B. Nutzung des Feedbacks

1. Mit der Übermittlung Ihres Feedbacks 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 bewerteten Unternehmen) eine Nutzungslizenz zu erteilen.
2. Dies bedeutet beispielsweise und nicht abschließend, dass Trusted Shops das Feedback veröffentlichen darf und dem bewerteten Unternehmen dessen Nutzung zu Werbezwecken (z.B. in seiner Werbung oder zu Marketingzwecken) gestatten kann. Daneben wird dem Mitglied die Möglichkeit geboten, einen Export der Bewertungsdaten, einschließlich etwaiger Individualisierungen gem. Abs. A Nr. 3, vorzunehmen.
3. Ebenso kann Trusted Shops die pseudonymisierten Bewertungsdaten an Kooperationspartner für erweiterte Marketingzwecke des bewerteten Unternehmens weitergeben (z. B. Integration der Bewertungen bei Google Shopping / AdWords).
4. Damit die Echtheit des Feedbacks und dessen Legitimität überprüft werden kann und damit ein beanstandetes Problem im Rahmen der Kundenbeziehung gelöst werden kann, wird dieses stets einer konkreten Erfahrung zugeordnet, sodass die Bewertung dem bewerteten Unternehmen gegenüber nicht anonym erfolgt. Das bewertete Unternehmen ist in allen Fällen, in denen Sie erkennbar die Lösung eines Problems wünschen, berechtigt, hierfür Kontakt mit Ihnen aufzunehmen und erhält hierzu die für die Bewertungseinladung genutzte Kontaktinformation (E-Mail oder Telefonnummer).
5. Details zur Nutzung des Feedbacks entnehmen Sie bitte der im Feedbackformular verlinkten Datenschutzerklärung.

A. Voraussetzungen der Feedbackabgabe

1. Feedback darf nur in den folgenden Fällen abgegeben werden:
 - a. Sie haben ein Produkt oder einen Dienst beim bewerteten Unternehmen gekauft,
 - b. Sie haben eine Bestellung bei dem bewerteten Unternehmen 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. Feedback darf stets nur für die im Feedbackformular vorgesehene Art der Erfahrung abgegeben werden.
5. Das Feedback muss sich auf eine Erfahrung beziehen, die zum Zeitpunkt der Feedbackabgabe nicht länger als sechs Monate zurückliegt.
6. Feedback, bei dem ein Interessenkonflikt vorliegt und welches geeignet ist, die Gesamtbewertung des Online-Shops zu manipulieren – positiv oder negativ – ist 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.
7. Wenn das bewertete Unternehmen uns meldet, dass es Ihr Feedback keiner Erfahrung zuordnen kann, wenn Ihr Feedback 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 das fragliche Feedback gelöscht.

B. Inhalt des Feedbacks

1. Das Feedback darf 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.
2. Für Trusted Shops „Produktbewertungen“ sind hierzu ergänzend Inhalte ausgeschlossen, die
 - a. mit dem eigentlichen Produkt nicht zusammenhängen, z. B. Erfahrungen mit bestimmten Verkäufern;
 - b. nicht auf eigenen Erfahrungen mit dem Produkt basiert.
3. 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:
 - a. 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;
 - b. Es dürfen ausschließlich Bilder des bestellten Produktes selbst wie vom jeweiligen Händler erhalten hochgeladen werden; Bilder eines anderen, wenn auch identischen Produktes sind ausgeschlossen;
 - c. Bilder, die das bewertete Unternehmen in einem positiven oder negativen Licht darstellen möchten, aber nicht im Zusammenhang mit dem Bewertungsgegenstand (Unternehmen/Online-Auftritt oder Produkt) stehen, sind verboten; z.B. Bilder von den Betriebsprozessen oder -räumlichkeiten des Händlers, Bilder von öffentlichen Auftritten des Händlers etc.
4. Wir kaufen keine Kundenbewertungen und bieten auch sonst keine Gegenleistungen für diese an.

C. Verantwortlichkeit für den Inhalt / Korrekturen

1. Wir haben 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).

2. Die automatische, softwaregestützte Kontrolle des Feedbacks auf Verstöße gegen die Nutzungsbedingungen findet bereits vor der Veröffentlichung statt (z.B. Wortfilter). Trusted Shops prüft Feedback bei einigen bewerteten Unternehmen stets auch manuell vor Veröffentlichung. Hierüber wird im Bewertungsprofil des bewerteten Unternehmens informiert. Wenn Trusted Shops auf verdächtig erscheinendes Feedback hingewiesen wird, erfolgt eine manuelle Prüfung des fraglichen Feedbacks. Wir checken dieses zunächst manuell in einem Expertenteam. In kniffligen Fällen entscheiden wir mithilfe von Juristen, ob es unseren Nutzungsbedingungen und der aktuellen Rechtslage entspricht und nicht gegen die guten Sitten verstößt. (So können wir eine Veröffentlichung z. B. ablehnen, wenn die Inhalte strafbar, beleidigend oder nicht der Wahrheit entsprechend sind. Weitere Gründe finden Sie in Abschnitt D) Um strittiges Feedback zu klären, kontaktieren wir gegebenenfalls den Verfasser. Bei der Veröffentlichung rechtswidriger Inhalte behalten wir uns eine Anzeige bei den zuständigen Behörden vor.
3. Werden uns Bilder als problematisch gemeldet, so entfernen wir lediglich das Bild für die Überprüfung und ggf. endgültig, wobei das restliche Feedback und die vergebene Note weiterhin sichtbar bleiben. 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.

D. Veröffentlichung und Speicherung

1. Das abgegebene Feedback wird an das bewertete Unternehmen übermittelt. In einigen Fällen nutzt das bewertete Unternehmen das Feedback nicht für öffentliche Marketingzwecke (insbesondere für Werbung), sondern ausschließlich intern.
2. In allen Fällen, in denen das bewertete Unternehmen das Feedback für Marketingzwecke nutzt, veröffentlicht Trusted Shops das erhaltene Feedback in einem Profil für das bewertete Unternehmen wie nachfolgend beschrieben:
 - Nachdem das Feedback mit unseren Kontrollmaßnahmen geprüft wurde, veröffentlichen wir es unverändert, unverzüglich und ohne eine Auswahl zu treffen, es sei denn, das bewertete Unternehmen nutzt das Feedback nicht zu Werbezwecken, sondern nur für interne Zwecke. In solchen Fällen erfolgt keine Veröffentlichung.
 - Die Veröffentlichung des erhaltenen Feedbacks, das nicht gegen geltendes Recht oder die Nutzungsbedingungen verstößt, erfolgt in der Regel in der auf die Abgabe folgenden Nacht, spätestens jedoch nach 5 Werktagen.
3. Die Anzeige des Feedbacks erfolgt nach Relevanz (Kriterien: Aktualität, Nähe zur Gesamtnote und Länge des Kommentars). Dabei ist es möglich einen Filter zu setzen, um nur Feedback mit einer bestimmten Note anzuzeigen. In dieser gefilterten Ansicht ist das Feedback ebenfalls nach Relevanz sortiert. Ebenso kann eine chronologische Sortierung von neu nach alt gewählt werden.
4. Das Feedback ist in den ersten 12 Monaten nach Veröffentlichung sichtbar. Nach Ablauf dieser 12 Monate wird das Feedback nicht mehr im Bewertungsprofil angezeigt.

E. 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 fließt in die Durchschnittsnote des bewerteten Unternehmens ein. Die Durchschnittsnote (einfaches Mittel) berechnen wir aus den Bewertungen aller Nutzer der letzten zwölf Monate.

F. Anwendbares Recht

Auf diese Vereinbarung und auf alle Streitigkeiten, die daraus resultieren bzw. mit dieser in Zusammenhang stehen, findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Bei Verträgen mit Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.

G. 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.

Wir sind bestrebt, etwaige Meinungsverschiedenheiten aus unserer Vertragsbeziehung auf einvernehmliche Weise beizulegen. Melden Sie sich bei uns, damit wir gemeinsam eine Lösung finden können. Sollte das Problem nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst werden, können Sie sich an die folgende Schlichtungsstelle wenden:

Universalschlichtungsstelle des Bundes am Zentrum für Schlichtung e.V.
 Straßburger Straße 8
 77694 Kehl
<https://www.verbraucher-schlichter.de/>