

Richtlinie zum Trusted Shops Bewertungssystem und zur Nutzung der Bewertungen

I. Regelungen zur Nutzung von Bewertungen

In der nachfolgenden Richtlinie erläutern wir die Möglichkeiten, wie mit Bewertungen und der Gesamtnote geworben werden darf. Dies soll dir eine Hilfestellung geben, um die rechtlichen Vorgaben bei der Werbung mit den Bewertungen zu berücksichtigen. Über die untenstehenden Nutzungen hinaus, ist die Nutzung oder Veröffentlichung der Bewertungen in ihrer Gesamtheit oder in wesentlichen Teilen der Datenbanksammlung außerhalb unseres Systems nicht erlaubt.

Nutzung der Servicebewertungen während deiner kostenpflichtigen Vertragslaufzeit

Du kannst deine gesammelten Bewertungen während der Vertragslaufzeit nach den folgenden Voraussetzungen verwenden:

Nutzung im Rahmen der gebuchten Domain:

- Als zahlendes Mitglied kannst du deine gesammelten Bewertungen sowie deine Gesamtnote ganz einfach über die Trusted Shops Tools (Trustbadge, Widgets, Review Sticker, etc.) auf deiner gebuchten Domain einbinden. Die gesetzlichen Pflichtinformationen stellen wir dabei direkt in den Tools zur Verfügung.
- Du willst die Bewertungen oder deine Gesamtnote ohne unsere Tools nutzen? Auch das ist möglich: Bedenke, dass du dann selbst für die Einhaltung der gesetzlicher Pflichtangaben Sorge tragen musst (Allgemeine Pflichten bei Werbung mit Bewertungen*).
- Zudem ist es wichtig, dass Bewertungen, die aufgrund eines Verstoßes gegen das geltende Recht oder die Nutzungsbedingungen gelöscht werden mussten, auch in allen anderen Veröffentlichungen durch dich gelöscht werden.

Nutzung außerhalb der gebuchten Domain

- Auch außerhalb der gebuchten Domain kannst du mit einzelnen Bewertungen und deiner Gesamtnote werben. Denke in jedem Fall daran, die unten stehenden Hinweise zu den Pflichtinformationen einzubinden (Allgemeine Pflichten bei Werbung mit Bewertungen*).
- Die Werbung mit der Gesamtnote oder den Bewertungen muss sich zudem immer auf deine gebuchte Domain beziehen. Die Werbung für andere Onlineshops, Unternehmen, Plattformen oder Vertriebsformen würde eine Irreführung darstellen und ist daher nicht erlaubt.
- Die gesammelten Bewertungen dürfen ausschließlich durch die von uns angebotenen Schnittstellen auf anderen Plattformen veröffentlicht werden.
- Bewertungen, die aufgrund eines Verstoßes gegen die Nutzungsbedingungen oder aufgrund von Rechtswidrigkeit gelöscht werden mussten, musst du eigenständig in allen anderen Veröffentlichungen löschen.

Nutzung der Produktbewertungen während der kostenpflichtigen Vertragslaufzeit

- Die gesammelten Produktbewertungen kannst du auf der gebuchten Domain für die Werbung des Produktes verwenden, für welches die Bewertungen gesammelt wurden.
- Auch hier musst du die Allgemeinen Pflichten bei der Werbung mit Bewertungen* einhalten. Wenn du die Trusted Shops Tools verwendest, werden diese Informationen direkt eingebunden.
- Du kannst die Produktbewertung unter folgenden Bedingungen zudem für weitere Domains nutzen:
 - Für alle Domains, auf denen du die Produktbewertungen ausspielst, musst du die Zusatzoption "Produktbewertungen" buchen.
 - Zudem müssen diese Domains zu einem Trusted Shops Mitgliedschaftsvertrag gehören.

- Die Produktbewertungen dürfen nur für identische Produkte verwendet werden, für die sie ursprünglich gesammelt wurden.
- Bei dem Ausspielen der Bewertungen müssen alle Bewertungen (positive sowie negative) dargestellt werden, eine Selektierung ist nicht erlaubt.
- Denke bei jeder Nutzung der Bewertungen außerhalb der Trusted Shops Tools an die allgemeinen Informationspflichten (Allgemeine Pflichten bei Werbung mit Bewertungen)* zu berücksichtigen.
- Wenn du Übersetzungen für deine Produktbewertungen erstellt hast, berücksichtige Folgendes:
 - Füge den nachfolgenden oder einen ähnlichen Hinweis bei der übersetzten Bewertung ein: "Dies ist eine Übersetzung der Originalbewertung, welche für die Domain xxxx gesammelt wurde" / "This is a translation of the original review received on xxx"
 - Die Bewertungen müssen wortgetreu übersetzt werden, inhaltliche Änderungen an den Bewertungstexten sind nicht erlaubt.
- Bewertungen, die aufgrund eines Verstoßes gegen die Nutzungsbedingungen oder aufgrund von Rechtswidrigkeit gelöscht werden mussten, musst du eigenständig in allen anderen Veröffentlichungen löschen.
- Bei der Veröffentlichung von Bewertungen in Domains mit einer anderen Sprachvariante (channel- und sprachübergreifende Nutzung der Bewertungen) und bei der Übersetzung von Bewertungen musst du, neben Einhaltung der o.g. sonstigen Voraussetzungen, selbst prüfen und sicherstellen, dass die Art der Verwendung rechtlich zulässig ist.

Nutzung der von Kunden hochgeladenen Fotos im Rahmen der Funktion "images in widgets"

- Hochgeladene Kunden-Fotos dürfen von dir nur im Rahmen der Funktion "images in widgets" genutzt werden. Die Nutzung außerhalb der Widgets oder außerhalb der gebuchten Domain ist nicht erlaubt.
- Es gelten ergänzend die bei Aktivierung der Funktion akzeptierten Nutzungsbedingungen.

Nutzung von Service- und Produktbewertungen nach der Vertragslaufzeit

- Nach Beendigung deiner kostenpflichtigen Mitgliedschaft werden die veröffentlichten Servicebewertungen weiterhin durch Trusted Shops in deinem Unternehmensprofil angezeigt.
- Über dein Unternehmensprofil können weiterhin Servicebewertungen abgegeben werden.
- Du kannst die kostenlose Basisfunktion nutzen. Dann gelten die untenstehenden Bedingungen zur Nutzung von Bewertungen.
- Auch nach Beendigung deiner Mitgliedschaft musst du die Allgemeinen Pflichten bei Werbung mit Bewertungen* einhalten.

Nutzung der Bewertungen durch Nutzer der kostenlosen Basisfunktion

- Die gesammelten Bewertungen dürfen weder in ihrer Gesamtheit noch in Teilen außerhalb des Trusted Shops Systems veröffentlicht oder in Drittsysteme (z. B. andere Bewertungssysteme, ERP-, CRM-, CMS-Systeme) importiert werden.
- Du hast im Rahmen der kostenlosen Basisfunktion keinen Anspruch auf Herausgabe der Bewertungen, um diese außerhalb des Trusted Shops System öffentlich zu nutzen. Die zur Verfügung gestellte Exportfunktion dient lediglich Analysezwecken.
- Möchtest du als Nutzer der kostenlosen Basisfunktion auf dein Unternehmensprofil verweisen, so kannst du mit folgendem Hinweis auf dein Profil verlinken: "Wir sammeln Bewertungen über das Trusted Shops Bewertungssystem".
- Die Werbung mit der durchschnittlichen Gesamtnote muss sich auf die Domain beziehen, für welche die Bewertungen gesammelt wurden. Zudem musst du die Allgemeinen Informationen beim Werben mit Bewertungen* berücksichtigen.

II. Regelungen zur Meldung von Bewertungen Allgemeine Regelungen zur Meldung von Bewertungen

- Wir stellen dir ein Meldesystem zur Meldung von rechtswidrigen oder gegen die Nutzungsbedingungen verstoßenden Bewertungen zur Verfügung. Hierüber können Einrichtungen, sonstige Dritte und auch du als "betroffene Personen", Bewertungen melden, die als rechtswidrig oder gegen die Nutzungsbedingungen verstoßend angesehen werden.
- Unter Angabe folgender Informationen können die Bewertungen über das Meldesystem gemeldet werden:
 - hinreichend begründete Erläuterung, warum die fragliche Bewertung gegen geltendes Recht oder die Nutzungsbedingungen verstößt;
 - eine eindeutige Angabe des Speicherorts der Bewertung (wird bei Meldung über die Melde-Funktion im Profil oder LogIn Bereich automatisch übermittelt)
 - den Namen und die E-Mail-Adresse der meldenden Person oder Einrichtung (wird bei Meldung über die Melde-Funktion im Profil oder LogIn Bereich automatisch übermittelt), es sei denn, es handelt sich um Informationen, bei denen davon ausgegangen wird, dass sie eine in den Artikeln 3 bis 7 der Richtlinie 2011/93/EU genannte Straftat betreffen;
 - eine Erklärung darüber, dass die meldende Person oder Einrichtung in gutem Glauben davon überzeugt ist, dass die in der Meldung enthaltenen Angaben und Anführungen richtig und vollständig sind.
- Die meldende Person oder Einrichtung erhält eine Eingangsbestätigung. Trusted Shops überprüft vollständig eingegangene Bewertungen zeitnah und teilt der meldenden Person oder Einrichtung unverzüglich seine Entscheidung mit, sowie mögliche Rechtsbehelfe gegen ablehnende Entscheidungen.
- Wenn Bewertungen aufgrund Rechtswidrigkeit oder Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen durch Trusted Shops gelöscht werden mussten, so ist das Mitglied verantwortlich, die von der Löschung betroffenen Bewertungen, auch an jeder anderen Stelle außerhalb des Systems zu entfernen.
- Bei häufig offensichtlich unbegründeten Meldungen und Beschwerden hat Trusted Shops das Recht, nach vorheriger Warnung, die Bearbeitung von Meldungen und Beschwerden für einen angemessenen Zeitraum auszusetzen oder den Zugang zum System zu sperren.

Bewertungen über spezialgesetzlich regulierte Produkte

- Soweit du Produkte oder Dienstleistungen anbietest, die bestimmten Werberegulierungen unterliegen oder deren (Online-)Werbung gesetzlich verboten oder beschränkt ist, so bist du dafür verantwortlich, nur solche Bewertungen öffentlich anzeigen zu lassen, die nicht gegen produktspezifische Gesetze verstoßen.
 - Hierzu zählen beispielsweise, aber nicht abschließend, Medizinprodukte, Arzneimittel, Nahrungsergänzungsmittel, Cannabinoide, Tabakerzeugnisse, alkoholische Getränke, bestimmte Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Erbringung von therapeutischen Maßnahmen, altersbeschränkte Angebote oder Angebote aus dem Glücksspielbereich.
- Die Regelungen über die Zulässigkeit der Werbung für solche Produkte oder Dienstleistungen können von Land zu Land unterschiedlich sein. Beim Sammeln der Bewertungen stellst du sicher, dass du dich an die geltenden Gesetze hältst. Wir überprüfen die abgegebenen Bewertungen vor der Veröffentlichung nicht auf Verstöße gegen die einschlägigen Vorschriften, es sei denn, wir haben hierzu eine gesonderte Vereinbarung mit dir getroffen. In diesem Fall wird in deinem Profil ein entsprechender Hinweis aufgenommen. Ohne eine solche gesonderte Vereinbarung musst du die Bewertungen selbst auf unzulässige Inhalte überprüfen und bei Vorliegen von Verstößen über die Meldefunktion bei uns melden.
- Wir werden die gemeldeten Bewertungen pr
 üfen und bei Vorliegen von Verst
 ößen, l
 öschen. Sollte wir auf
 andere Weise Kenntnis von Verst
 ößen erhalten (Hinweise Dritter), sind wir dazu berechtigt die Bewertungen
 auch ohne Meldung durch dich zu l
 öschen.

*Allgemeine Pflichten bei Werbung mit Bewertungen

- Beim Veröffentlichen von Trusted Shops Bewertungen und / oder dem Werben mit der Trusted Shops Gesamtnote müssen einige rechtliche Aspekte von dir beachtet werden:
 - Die Informationen zu Relevanz, Aktualität, Berechnung der Gesamtnote und Bedingungen der Abgabe der jeweiligen Bewertungen müssen transparent erteilt werden.
 - Bei Verwendung der Trusted Shops Marken im Zusammenhang mit der Werbung für eine Bewertung, sind die Lizenzbedingungen einzuhalten.
 - Es muss klargestellt werden, auf welches Bewertungsobjekt (z. B. Online-Auftritt unter domain xyz bzw. Hinweis auf Produkt) sich die Bewertung oder Bewertungsnote bezieht.
 - Bei jeder Veröffentlichung von Bewertungen oder auch der Gesamtnote ist stets darauf hinzuweisen, ob und wie sichergestellt wurde, dass die Bewertungen nur von solchen Kunden stammen, die die Waren oder Dienstleistungen genutzt oder erworben haben.
 - Wir haben bei den als "verifiziert" gekennzeichneten Bewertungen solche Maßnahmen ergriffen.
 - Hierauf musst du bei jeder eigenständigen Veröffentlichung immer in unmittelbarer Nähe der Bewertungen oder der Gesamtnote hinweisen. Siehe weiterführende Informationen hier. Hierfür kannst du unmittelbar bei der Veröffentlichung unseren Mustertext einfügen:

Wir nutzen Trusted Shops als unabhängigen Dienstleister für die Einholung von Bewertungen. Alle Bewertungen bei Trusted Shops [Link auf das Unternehmensprofil/Link auf das Produkt bei dem alle Bewertungen ersichtlich sind]. Trusted Shops hat Maßnahmen getroffen, um sicherzustellen, dass es sich um echte Bewertungen handelt. Mehr Informationen.

• Bei den nicht als "verifiziert" gekennzeichneten Bewertungen wurden keine Maßnahmen ergriffen, um sicherzustellen, dass es sich um echte Bewertungen handelt. Hierauf ist ebenfalls in unmittelbarer Nähe zur Bewertung oder der Gesamtnote hinzuweisen.