

Wytyczne dotyczące wykorzystywania opinii i systemu Trusted Shops

I. Zasady dotyczące korzystania z opinii

W poniższych wytycznych wyjaśniamy możliwości reklamowania się za pomocą opinii i ogólną oceną łączną. Ma to na celu pomoc w zapewnieniu przestrzegania wymogów prawnych podczas reklamowania się za pomocą opinii. Poza zastosowaniami wymienionymi poniżej, wykorzystywanie lub publikowanie opinii w całości lub w znaczących częściach zbioru bazy danych poza naszym systemem jest niedozwolone.

Korzystanie z opinii o sklepie w okresie obowiązywania umowy opartej na opłatach

Możesz korzystać z zebranych opinii w okresie obowiązywania umowy zgodnie z poniższymi warunkami:

Korzystanie z opinii o sklepie w ramach zarejestrowanej domeny:

- Sklepy zarejestrowane do korzystania z usług Trusted Shops mogą łatwo zintegrować zebrane opinie i ogólną ocenę łączną z zarejestrowaną domeną sklepu za pomocą narzędzi Trusted Shops (Trustbadge, widżety, naklejki z opiniami itp.). W ramach tego sposobu integracji bezpośrednio za pośrednictwem narzędzi Trusted Shops zapewniamy również udostępnienie obowiązkowych informacji prawnych.
- Chcesz korzystać z opinii lub oceny łącznej bez naszych narzędzi? To również jest możliwe: Pamiętaj jednak, że musisz wówczas sam zapewnić zgodność prawną i udostępnić wymagane informacje prawne (Ogólne obowiązki prawne dotyczące reklam z opiniami*).
- Ważne jest również, aby opinie, które musiały zostać usunięte z systemu Trusted Shops z powodu naruszenia obowiązującego prawa lub warunków użytkowania, zostały przez Ciebie usunięte również we wszystkich innych miejscach ich publikacji.

Korzystanie z opinii o sklepie poza zarejestrowaną domeną

- Można również reklamować się i publikować indywidualne opinie i ogólną ocenę łączną poza zarejestrowaną do korzystania z usług Trusted Shops domeną sklepu. W każdym takim przypadku należy pamiętać o uwzględnieniu wytycznych dotyczących udostępnienia obowiązkowych informacji prawnych (Ogólne obowiązki prawne dotyczące reklam z opiniami*).
- Reklama z ogólną oceną łączną lub opiniami musi zawsze odnosić się do zarejestrowanej domeny sklepu. Reklamowanie innych sklepów internetowych, firm, platform lub form dystrybucji byłoby mylące i dlatego jest niedozwolone.
- Zebrane opinie mogą być publikowane na innych platformach wyłącznie za pośrednictwem oferowanych przez nas interfejsów.
- Opinie, które musiały zostać usunięte z systemu Trusted Shops z powodu naruszenia warunków użytkowania lub z powodu niezgodności z prawem, muszą zostać usunięte przez Ciebie także we wszystkich innych miejscach ich publikacji.

Korzystanie z opinii o produktach w okresie obowiązywania umowy opartej na opłatach

- Zebrane opinie o produktach można wykorzystać w ramach domeny zarejestrowanej do korzystania z usług Trusted Shops w celu reklamowania produktu, dla którego opinie zostały zebrane.
- Również w tym przypadku należy przestrzegać ogólnych obowiązków prawnych dotyczących reklam z opiniami*. W przypadku korzystania z narzędzi Trusted Shops informacje prawne są integrowane bezpośrednio w ramach danego narzędzia.
- Opinie o produktach możesz wykorzystać również dla innych domen pod następującymi warunkami:

- Dla wszystkich domen, w których wyświetlane są opinie o produktach, należy zarezerwować dodatkową usługę "Opinie o produktach".
- Ponadto domeny te muszą należeć/zostać zarejestrowane do Umowy Członkostwa Trusted Shops.
- Opinie o produktach mogą być wykorzystywane wyłącznie w odniesieniu do identycznych produktów, dla których zostały pierwotnie zebrane.
- Wyświetlane muszą być wszystkie opinie (zarówno pozytywne jak i negatywne); selektywny wybór wyświetlanych opinii nie jest dozwolony.
- Za każdym razem, gdy korzystasz z opinii o produktach poza narzędziami Trusted Shops, pamiętaj o uwzględnieniu ogólnych informacji prawnych dotyczących obowiązków informacyjnych i reklam z opiniami (Ogólne obowiązki prawne dotyczące reklam z opiniami)*.
- Jeśli utworzono tłumaczenia dla opinii o produktach, należy wziąć pod uwagę następujące kwestie:
 - Dodaj następującą lub podobną notatkę do przetłumaczonej opinii: „To jest tłumaczenie oryginalnej opinii otrzymanej w dniu xxx” / „This is a translation of the original review received on xxx“
 - Opinie muszą być przetłumaczone dosłownie; zmiany w treści tekstów opinii są niedozwolone.
- Opinie, które musiały zostać usunięte z systemu Trusted Shops z powodu naruszenia warunków użytkowania lub z powodu niezgodności z prawem, muszą zostać usunięte przez Ciebie również we wszystkich innych miejscach ich publikacji.
- Publikując opinie o produktach w domenach z innym wariantem językowym (międzykanałowe i międzyjęzykowe wykorzystanie recenzji) oraz tłumacząc opinie na inne języki, należy sprawdzić i upewnić się, że taki rodzaj wykorzystania opinii jest prawnie dozwolony, a także spełnić pozostałe ogólne obowiązki prawne dotyczące reklam z opiniami.

Wykorzystanie zdjęć przesłanych przez klientów w ramach funkcji „obrazy w widżetach”

- Przesłane zdjęcia klientów możesz wykorzystywać wyłącznie w ramach funkcji „obrazy w widżetach”. Wykorzystywanie zdjęć poza widżetami lub poza zarejestrowaną domeną jest niedozwolone.
- Zastosowanie mają również warunki użytkowania zaakceptowane podczas aktywacji funkcji.

Korzystanie z opinii o sklepie oraz opinii o produktach po zakończeniu okresu obowiązywania umowy

- Po zakończeniu obowiązywania płatnego członkostwa Trusted Shops opublikowane opinie o sklepie będą nadal wyświetlane przez Trusted Shops w ramach otwartego profilu Twojej firmy.
- Opinie o sklepie nadal będą mogły być przesyłane za pośrednictwem tego otwartego profilu Twojej firmy.
- Będziesz mógł skorzystać z bezpłatnego konta z podstawowymi funkcjami. W takim przypadku zastosowanie znajdą opisane poniżej warunki korzystania z opinii.
- Także po zakończeniu umowy członkostwa zobowiązany jesteś przestrzegać ogólnych obowiązków prawnych dotyczących reklam z opiniami*.

Korzystanie z opinii przez użytkowników bezpłatnych kont z podstawowymi funkcjami

- Zebrane opinie nie mogą być publikowane w całości lub w części poza systemem Trusted Shops ani importowane do systemów osób trzecich (np. usługodawców innych systemów opinii, systemów ERP, CRM, CMS).
- W ramach bezpłatnej funkcji podstawowej użytkownik nie jest uprawniony do żądania wydania/eksportu opinii do użytku publicznego poza systemem Trusted Shops. Udostępniona funkcja eksportu służy wyłącznie do celów analitycznych.

- Jeśli jako użytkownik bezpłatnego konta chcesz wskazać na użytkowanie bezpłatnego profilu firmowego, możesz użyć w tym celu następującego sformułowania: **"Zbieramy opinie za pośrednictwem systemu opinii Trusted Shops"**.
- Reklama ze średnią ogólną oceną łączną musi odnosić się do domeny, dla której zebrano oceny. Należy również spełnić ogólne obowiązki prawne dotyczące reklam z opiniami*.

II. Zasady dotyczące zgłaszania opinii

Ogólne zasady dotyczące zgłaszania opinii

- Udostępniamy system umożliwiający zgłaszanie niezgodnych z prawem opinii lub opinii naruszających warunki użytkowania systemu opinii. Umożliwia to organizacjom, innym stronom trzecim i użytkownikowi jako „osobie, której dane dotyczą” zgłaszanie opinii, które są uważane za nielegalne lub zawierają niedozwolone treści, bądź naruszają warunki użytkowania.
- Opinie można zgłaszać za pośrednictwem systemu, wskazując przy tym następujące informacje:
 - należycie uzasadnione wyjaśnienie, dlaczego dana opinia narusza obowiązujące prawo lub warunki użytkowania;
 - wyraźne wskazanie lokalizacji, w której dana opinia została zapisana (informacja ta jest przekazywana automatycznie w przypadku skorzystania z przycisku/funkcji „Zgłoś” gdy zgłoszenie jest przesyłane bezpośrednio za pośrednictwem funkcji zgłaszania opinii zamieszczonej w profilu lub obszarze logowania na Twoim koncie);
 - imię i nazwisko oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonującego zgłoszenia opinii (informacja ta jest przekazywana automatycznie w przypadku zgłoszenia za pośrednictwem przycisku/funkcji „Zgłoś” w profilu lub obszarze logowania na Twoim koncie), chyba że zakłada się, że informacje te dotyczą przestępstwa, o którym mowa w art. 3-7 dyrektywy 2011/93/UE;
 - oświadczenie, że osoba lub podmiot zgłaszający opinie działa w dobrej wierze i jest przekonany, że informacje i oświadczenia zawarte w zgłoszeniu są prawidłowe i kompletne.
- Osoba lub organizacja dokonująca zgłoszenia opinii otrzymuje od Trusted Shops potwierdzenie jego otrzymania. Następnie Trusted Shops niezwłocznie analizuje wszystkie zgłoszone opinie i bezzwłocznie informuje zgłaszającą osobę lub organizację o swojej decyzji, a także o możliwych ewentualnych środkach odwoławczych od negatywnych decyzji uznających zgłoszenie za bezzasadne.
- Jeśli natomiast zgłoszone opinie musiały zostać usunięte z systemu opinii przez Trusted Shops z powodu niezgodności z prawem lub z powodu naruszenia warunków użytkowania, wówczas użytkownik jest odpowiedzialny za usunięcie tych przedmiotowych opinii również z innych ewentualnych miejsc ich publikacji.
- Jeśli dokonywane zgłoszenia opinii i skargi będą notorycznie bezzasadne, Trusted Shops po uprzednim ostrzeżeniu użytkownika, ma prawo tymczasowo na rozsądny okres czasu zawiesić jego możliwość zgłaszania opinii i skarg lub zablokować dostęp do systemu.

Opinie o produktach regulowanych specjalnymi przepisami w zakresie reklamy

- Jeśli oferujesz produkty lub usługi, które podlegają określonym przepisom dotyczącym reklamy lub których reklama (online) jest zabroniona lub ograniczona przez prawo, wówczas jesteś odpowiedzialny za publiczne wyświetlanie wyłącznie takich opinii, które nie naruszają ustawowych przepisów regulujących handel i reklamę poszczególnych produktów.
 - Obejmuje to między innymi produkty medyczne, produkty lecznicze, suplementy diety, kannabinoidy, wyroby tytoniowe, napoje alkoholowe, niektóre usługi związane z dostarczaniem środków terapeutycznych, oferty z ograniczeniami wiekowymi lub oferty z sektora gier hazardowych.
- Przepisy dotyczące dopuszczalności reklamowania takich produktów lub usług mogą się różnić w zależności od kraju w którym prowadzisz działalność i krajowych przepisów. Podczas zbierania opinii należy upewnić się, że przestrzegane są obowiązujące przepisy prawa. Nie sprawdzamy przesłanych opinii przed ich

publikacją pod kątem naruszenia obowiązujących przepisów, chyba że zawarliśmy z użytkownikiem odrębną umowę w tym zakresie. W takim przypadku do profilu użytkownika zostanie dodana odpowiednia informacja. Bez takiej odrębnej umowy użytkownik musi samodzielnie sprawdzać opinie pod kątem niedozwolonych treści i zgłaszać nam wszelkie naruszenia za pomocą funkcji raportowania.

- Sprawdzimy zgłoszone opinie i usuniemy je, jeśli wystąpią jakiegokolwiek naruszenia. Jeśli dowiemy się o naruszeniach w jakikolwiek inny sposób (informacje od stron trzecich), wówczas jesteśmy uprawnieni do usunięcia opinii także bez otrzymania zgłoszenia od Ciebie.

***Ogólne obowiązki prawne dotyczące reklam z opiniami**

W przypadku publikowania opinii Trusted Shops poza systemem opinii i/lub reklamowania się za pomocą ogólnej oceny łącznej uzyskanej przez Ciebie w ramach systemu opinii Trusted Shops, musisz przestrzegać szeregu aspektów prawnych:

- Informacje na temat znaczenia, aktualności oraz sposobu obliczania ogólnej oceny łącznej oraz warunków wystawiania opinii muszą być podawane w sposób przejrzysty.
- W przypadku reklamy z wykorzystaniem opinii i znaków towarowych Trusted Shops przestrzegane muszą być również niniejsze [warunki licencji](#).
- Musi być jasne, do jakiego konkretnego przedmiotu oceny (np. konkretnej strony internetowej lub konkretnego produktu) odnosi się dana opinia lub ocena wyrażona w postaci gwiazdek.
- Za każdym razem, gdy publikowane są opinie lub ogólna ocena łączna, należy zawsze wskazać, czy i w jaki sposób zapewniono, że opinie pochodzą wyłącznie od klientów, którzy rzeczywiście korzystali lub zakupili dany produkt lub usługi.
- Trusted Shops podjęło takie stosowne środki weryfikujące autentyczność pochodzenia opinii w przypadku opinii oznaczonych jako „zweryfikowane”.
- **Przy każdej publikacji opinii i/lub ogólnej oceny łącznej musisz zawsze odnosić się do tych podjętych lub nie podjętych środków weryfikacyjnych w bezpośrednim sąsiedztwie opinii i/lub ogólnej oceny łącznej. Sprawdź [więcej informacji tutaj](#).** Możesz np. w obrębie publikowanej przez Ciebie reklamy z zweryfikowaną opinią wstawić nasz przykładowy tekst:

Korzystamy z usług Trusted Shops jako niezależnego usługodawcy w zakresie pozyskiwania opinii. Nasze opinie w Trusted Shops [link do profilu Twojej firmy/link do produktu, gdzie widoczne są wszystkie opinie]. Trusted Shops podjął środki w celu zapewnienia, że są to autentyczne opinie. [Więcej informacji](#).

- W przypadku opinii które nie zostały oznaczone jako „zweryfikowane”, Trusted Shops nie podjął żadnych środków w celu zapewnienia, że są to autentyczne opinie pochodzące od klientów, którzy rzeczywiście korzystali lub zakupili dany produkt lub usługi. Informacja ta również musi zostać wskazana w bezpośrednim sąsiedztwie opinii lub oceny łącznej.