

Wytyczne dotyczące wykorzystywania opinii

I. Zasady dotyczące korzystania z opinii

W poniższych wytycznych wyjaśniamy w jaki sposób można prezentować opinie i wykorzystywać opinie oraz łączną oceną ogólną w celach reklamowych. Ma to na celu pomoc w zapewnieniu przestrzegania wymogów prawnych podczas reklamowania się za pomocą opinii. Poza przypadkami wskazanymi poniżej, nie zezwala się na wykorzystywanie ani publikowanie opinii w całości lub w istotnej części poza naszym systemem opinii.

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:

- W zależności od wykupionego pakietu możesz korzystać z dostępnych narzędzi (Trustbadge, widżety), aby prezentować zebrane opinie oraz łączną ocenę ogólną na domenach objętych umową. Bezpośrednio za pośrednictwem tych narzędzi zapewniamy również udostępnienie obowiązkowych informacji prawnych dotyczących wyświetlanych opinii.
- Chcesz korzystać z opinii lub łącznej oceny ogólnej bez naszych narzędzi? To również jest możliwe: Pamiętaj jednak, że musisz wówczas samodzielnie zapewnić zgodność prawną i zadbać o spełnienie ustawowych obowiązków informacyjnych (Ogólne obowiązki prawne dotyczące reklam z wykorzystaniem opinii*).

Korzystanie z opinii o sklepie poza zarejestrowaną domeną

- Dopuszczalna jest reklama pojedynczymi opiniami oraz łączną oceną ogólną również poza domenami objętymi umową. Także w tym przypadku musisz pamiętać o dołączeniu odpowiednich informacji w celu spełnienia ustawowych obowiązków informacyjnych (Ogólne obowiązki prawne dotyczące reklam z wykorzystaniem opinii*).
- Reklama z wykorzystaniem łącznej oceny ogólnej lub opinii musi zawsze odnosić się do zarejestrowanej domeny sklepu objętej umową. Prezentowanie opinii na innych domenach, dla innych firm, platform lub form sprzedaży może stanowić na gruncie prawnym reklamę wprowadzającą w błąd (jeśli nie zostanie to wystarczająco transparentnie objaśnione).
- Zebrane opinie mogą być publikowane na innych platformach wyłącznie za pośrednictwem oferowanych przez nas interfejsów (API).
- Jeśli Twój wykupiony pakiet zawiera funkcję „Service Review Syndication”, możesz – na określonych warunkach – wyświetlać w jednym profilu opinie z różnych wersji językowych swojego sklepu w sposób obejmujący wiele profili/stron internetowych.
- Jeśli Twój wykupiony pakiet zawiera funkcję „Service Review Syndication” i prowadzisz kilka stron internetowych w różnych krajach, opinie w powiązanych profilach krajowych mogą być prezentowane w przetłumaczonej formie jako „cross-market reviews” (opinie międzyrynkowe), o ile spełnione są poniższe warunki:
 - Odpowiednie krajowe strony internetowe są prowadzone przez tę samą firmę lub przez podmioty powiązane w rozumieniu § 15 niemieckiej ustawy o spółkach akcyjnych (AktG) lub § 271 niemieckiego kodeksu handlowego (HGB).
 - Produkty oferowane za pośrednictwem poszczególnych krajowych stron internetowych są zasadniczo identyczne, w szczególności pod względem asortymentu, jakości i opisu produktów.
 - Krajowe strony internetowe są w dużej mierze identyczne pod względem wyglądu, układu, nawigacji użytkownika i prezentacji marki.
 - Obsługa klienta opiera się na jednolitych zasadach we wszystkich odpowiednich lokalizacjach krajowych.

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

- Zebrane opinie o produktach można wykorzystać w ramach objętej umową z Trusted Shops zarejestrowanej domeny w celu reklamowania produktu, dla którego opinie te zostały zebrane.
- Również w tym przypadku musisz przestrzegać wymogów prawnych w zakresie ustawowych obowiązków informacyjnych (Ogólne obowiązki prawne dotyczące reklam z wykorzystaniem opinii*). W przypadku korzystania z narzędzi Trusted Shops informacje prawne są zintegrowane bezpośrednio w ramach danego narzędzia.
- Jeśli Twój pakiet zawiera funkcję „Product Review Syndication”, możesz korzystać z opinii o produktach w sposób obejmujący wiele profili/stron internetowych.

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 członkostwa Trusted Shops opublikowane opinie o sklepie będą nadal przez nas wyświetlane 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 dla swoich opinii.
- Także po zakończeniu umowy członkostwa zobowiązany jesteś przestrzegać ogólnych obowiązków prawnych dotyczących reklam z wykorzystaniem opinii*.

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 inny sposób (np. informacja od osób trzecich), wówczas w razie takiej konieczności jesteśmy uprawnieni do usunięcia opinii także bez otrzymania zgłoszenia od Ciebie.

***Ogólne obowiązki prawne dotyczące reklam z wykorzystaniem opinii**

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

- Informacje na temat znaczenia, aktualności oraz sposobu obliczania łącznej oceny ogólnej 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 łączna ocena ogólna, 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 łącznej oceny ogólnej. 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 mające na celu zapewnienie, że opinie są autentyczne. [Więcej informacji](#).

- W przypadku opinii które nie zostały oznaczone jako „zweryfikowane” nie podjęto żadnych środków w celu zapewnienia, że są to autentyczne opinie pochodzące od klientów, którzy rzeczywiście korzystali lub zakupili dany produkt lub usługi. Należy o tym poinformować również w bezpośrednim sąsiedztwie opinii lub ogólnej oceny łącznej.
- W przypadku samodzielnej publikacji opinii, masz obowiązek samodzielnie usunąć opinie, które musiały zostać usunięte z powodu naruszenia warunków użytkowania lub niezgodności z prawem. Opinie wyświetlane za pomocą naszych widżetów lub w ramach Trustbadge nie będą już wyświetlane w naszym systemie po ich usunięciu.
- W przypadku każdej publikacji opinii w domenach innych niż te, dla których opinie zostały pierwotnie zebrane, musisz samodzielnie sprawdzić i upewnić się, że sposób ich wykorzystania jest zgodny z prawem.