

Beoordelingsrichtlijnen

I. Beoordelingsvoorwaarden en -regels voor transactiegebaseerde feedback

We zijn blij dat u de tijd neemt om uw mening te delen.

Uw mening helpt andere consumenten een beeld te vormen van de aanbieder, zijn producten of services. Elke ingediende beoordeling - ongeacht of deze positief of eerder negatief is - maakt deel uit van de beoordelingsstatistieken van de beoordeelde onderneming, haar producten of services. Tevens maakt het deel uit van de eKomi Trust-elementen -zoals. onze certificeringspagina, widgets en keurmerken - op de vereiste dat de beoordeling overeenkomt met deze beoordelingsvoorwaarden, waarmee u zich bij het indienen van uw beoordeling mee akkoord verklaart. Positieve en negatieve beoordelingen worden gelijkwaardig behandeld in het beoordelingsproces.

In principe geldt dat de beoordeling hoffelijk, constructief en op echte feiten gebaseerd dient te zijn. Valse beweringen kunnen aanleiding geven tot een gerechtelijke vervolging.

Beoordelingen van aanbieders en producten dienen individueel te worden gemaakt en te worden berekend per onderneming. Een samenvoeging van beide is daarom niet toegestaan.

Het indienen van de beoordeling dient niet worden beïnvloed en moet op een niet-bespiegbare plek gebeuren.

1. Voorwaarden en principes voor het indienen van beoordelingen

a. Een beoordeling bestaat minstens uit een score van sterren en een commentaar. Het kan worden aangevuld met foto's of video's, op voorwaarde dat deze functionaliteit door eKomi beschikbaar wordt gesteld. In de onderhavige algemene voorwaarden verwijst het begrip "beoordeling" naar de sterrenscore, de beoordelingscommentaar en, waar van toepassing, naar de ingediende foto's en video's.

b. Om een beoordeling te kunnen indienen dient een overeenkomst tussen u en de aanbieder over de levering van producten of services te zijn gesloten, hetgeen dat recht geeft tot het indienen van een eKomi-beoordeling. Als u aan deze voorwaarden voldoet en u geen beoordelingslink heeft ontvangen, kunt u deze bij eKomi aanvragen. Hierbij dient u aan te kunnen tonen dat een dergelijke overeenkomst is afgesloten.

c. U kunt binnen zes maanden na ontvangst van de beoordelingslink een beoordeling indienen. Hierna vervalt de beoordelingslink.

d. Een beoordeling indienen mag alleen de persoon die de ervaring met de aanbieder heeft gehad.

e. Er bestaat geen wettelijk recht op het indienen van een beoordeling of op de publicatie hiervan.

f. In overeenstemming met de juridische vereisten of eKomi kwaliteitseisen, zal de beoordeling gepubliceerd worden op het moment van de transactie en/of de datum van de beoordeling.

g. In overeenstemming met de juridische vereisten of eKomi kwaliteitseisen, zal de beoordeling worden gepubliceerd met een duidelijke identificatie van de beoordelaar (om een persoonlijke transactie aan te tonen); dit kan ook een alias-naam zijn.

2. Wettelijk kader

a. Met het indienen van de beoordeling verleent u eKomi, zonder enige vergoeding, het enkelvoudige (niet-exclusieve), overdraagbare en onderlicentieerbare recht op reproductie, verspreiding, bewerking en openbare weergave (met inbegrip van het openbaar toegankelijk maken) van de beoordeling (zie punt 1.a).

b. eKomi kan de beoordeling op haar eigen website en die van derde partijen publiceren, waaronder de website van de beoordeelde aanbieder in het bijzonder en aan de samenwerkingspartners van eKomi die aan de eKomi-beoordelingen gekoppeld zijn (bv. Google). En het recht verlenen om de beoordeling online of offline te reproduceren, te verspreiden of te publiceren, ondermeer voor reclamedoeleinden.

3. Niet-toegestane inhoud in beoordelingscommentaren

De volgende inhoud is niet toegestaan in de beoordelingscommentaren:

- strafbare of anderszins onwettelijke inhoud, waaronder beledigingen, vernederingen, bedreigingen, laster, onware beweringen, veronderstellingen, niet voor kinderen geschikte-, gewelddadige-, discriminerende-, racistische inhoud enz.;
- inhoud die een schending op auteurs-, merken-, andere exclusiviteitsrechten of persoonlijkheidsrechten van derde partijen kunnen vormen of lijken te vormen;
- uitspraken over de therapeutische werking en doeltreffendheid van geneesmiddelen en medische apparaten, toepassingen, processen, therapieën enz.;
- concrete cijfers over prijzen of andere kosten (bv. verzendingskosten);
- persoonsgegevens of persoonlijk identificeerbare gegevens (meer bepaald namen, adressen, IP-adressen, klantnummers, ordernummers, bank- en creditcardgegevens, verzekeringsnummers, leeftijd, geboortedatum) en de volgende bedrijfsspecifieke gegevens: naam van onderneming, merk, contactgegevens (telefoonnummer, faxnummer, e-mailadres). Uitzondering hierop is persoonsgerelateerde data die vrijwillig afgegeven is door de beoordelaar of de geautoriseerde vertegenwoordigers voor gebruik tijdens het beoordelingsproces. Deze data zal door eKomi worden beheerd in overeenstemming met de geldende gegevensbeschermingsregels en worden verwijderd na uitvoering van het doel.
- weergave van persoonlijke communicatie (bv. citaten uit e-mailverkeer);
- links naar externe inhoud en scripts;
- uitspraken zonder enige inhoud (bv. zinloze reeksen cijfers, letters, symbolen);
- commentaren die uitsluitend naar andere beoordelingen verwijzen;
- uitspraken over producten in een aanbiedersbeoordeling;
- uitspraken over winkels/aanbieders in een productbeoordeling;

- directe of indirect verwijzing naar concurrenten of producten van concurrenten van de beoordeelde aanbieder of fabrikant van het beoordeelde product; algemene verwijzingen zonder vermelding van concrete aanbieders of producten zijn toegestaan;
- commentaren die uitsluitend naar andere beoordelingen, aanbieders of producten verwijzen;

4. Niet-toegestane beoordelingen

Niet-toegestane beoordelingen zijn

- beoordelingen waarvan de sterrenscore en de beoordelingscommentaar elkaar tegenspreken (bv. een sterrenscore van 1 ster en een positieve commentaar);
- beoordelingen die gebaseerd zijn op omstandigheden die duidelijk geen verband houden met de services van de beoordeelde onderneming of de eigenschappen van het beoordeelde product (bv. negatieve aanbiedersbeoordeling van omdat het product niet aan de verwachtingen voldoet: een negatieve beoordeling van een product dient in een productbeoordeling worden ingediend);
- productbeoordelingen die in het kader van een aanbiedersbeoordeling ingediend zijn, en vice versa. eKomi kan deze beoordelingen overzetten naar de gepaste beoordelingscategorie;
- beoordelingen waarbij de sterrenscore in de beoordelingscommentaar wordt toegelicht met redenen die buiten de invloed van de aanbieder liggen (bv. vertraging in de levering door staking van de post) of die voor de beoordelaars reeds voor het sluiten van de overeenkomst duidelijk herkenbaar waren (bv. op de productpagina staan lange levertijden vermeld).
- Beoordelingen van personen jonger dan 13 jaar.

5. Indienen van foto- en videomateriaal

a. Voor foto- en videomateriaal dat bij eKomi is ingediend, geldt punt . Foto- en videomateriaal met in dat punt vermelde inhoud, is niet toegestaan.

b. Foto- en videomateriaal mag bij eKomi worden ingediend op voorwaarde dat:

- u met betrekking tot het foto- en videomateriaal en de inhoud ervan (bv. weergegeven teksten, foto's, muziek enz.) beschikt over alle rechten voor de reproductie, verspreiding en openbare weergave ervan, met name ook het auteursrecht, en dat het materiaal vrij is van rechten van derde partijen. U moet over de rechten beschikken die u eKomi volgens 2 verleent en
- alle in dit materiaal afgebeelde personen zich uitdrukkelijk akkoord hebben verklaard met openbare weergave van hun afbeelding op het internet.

6. Omgang met de beoordelingen door eKomi

a. eKomi zal vóór de publicatie van alle ingediende beoordelingen (positieve en negatieve) controleren op niet-toegestane inhoud.

b. Niet-toegestane inhoud in beoordelingscommentaren wordt in principe door eKomi verwijderd of onleesbaar gemaakt, bv. door te vervangen door sterren (***), met behoud van de sterrenscore en overige inhoud. De beoordeling kan volledig worden verwijderd wanneer dit in de specifieke omstandigheden gepast en/of geboden is, vooral dan wanneer een negatieve sterrenscore duidelijk alleen of overwegend gebaseerd is op in de beoordelingscommentaar vermelde feiten, die vals blijken te zijn of als onwaar moeten worden behandeld.

c. eKomi kan beoordeling ook volledig of gedeeltelijk verwijderen wanneer

- eKomi of de aanbieder daartoe gedwongen wordt op grond van een gerechtelijke procedure of een vordering van de overheid.
- de aanbieder of de beoordelaar in het kader van een geldige geheimhoudingsovereenkomst tegenover derde partij zich ertoe heeft verbonden om inhoud van de beoordelingscommentaren en/of sterrenscore te verwijderen of laten verwijderen;
- het voor eKomi na zorgvuldige overweging van alle omstandigheden waarschijnlijk lijkt dat de beoordeling de rechten van de onderneming en/of van derde partijen schendt, vooral dan onware beweringen bevat of anderszins onwettig is;
- eKomi reden heeft om te veronderstellen dat de beoordeling op frauduleuze en/of manipulatieve of opzettelijk schadelijke handelingen van de opdrachtgever of van derde partijen gebaseerd is;
- de reden voor het indienen van een beoordeling gebaseerd is op omstandigheden die duidelijk niet te wijten zijn aan de onderneming;
- andere omstandigheden bestaan die een volledig traceerbare tussenkomst nodig maken.

d. Foto- en videomateriaal met niet-toegestane inhoud wordt steeds volledig verwijderd; er wordt geen bewerking (retoucheren, inkorten enz.) door eKomi uitgevoerd.

e. Productbeoordelingen die in het kader van een aanbiedersbeoordeling ingediend zijn, en vice versa, kunnen door eKomi naar de gepaste beoordelingscategorie worden overgeplaatst.

f. eKomi kan beoordelaars in het geval van een indiening van niet-toegestane beoordelingen, de kans geven om een nieuwe beoordeling in te dienen.

7. Klantendialoog

a. Indien u in het kader van de indiening van een beoordeling - vrijwillig - een mailadres vermeldt, dan kan de beoordeelde onderneming of de onderneming waarvan u het product hebt beoordeeld via het eKomi-beoordelingssysteem met u contact opnemen om de beoordeling te bespreken.

b. De deelname aan de klantendialoog is vrijwillig en kan door u op elk moment en zonder opgave van reden unilateraal worden beëindigd.

II. Beoordelingsvoorwaarden en -regels voor niet-transactiegebaseerde beoordelingen en voor feedback van eKomi als technische

1. Hier gelden de regels en voorwaarden van punt I. "Beoordelingsvoorwaarden en -regels voor transactiegebaseerde feedback", met de volgende uitzonderingen:

a. De meningen hoeven niet transactiegebaseerd zijn en om een mening te kunnen indienen, er hoeft geen een overeenkomst tussen u en de aanbieder over de levering van producten of services zijn gesloten.

b. De wijze en ook het doel van de uitnodiging tot het indienen van een beoordeling geschiedt op instructies van de opdrachtgever. eKomi treedt hier op als technische serviceaanbieder.

c. De meningen worden weliswaar door eKomi gecontroleerd op niet-toegestane inhoud en gepast behandeld maar zij worden niet opgenomen in de statistieken van transactiegebaseerde beoordelingen en maken geen deel uit van de eKomi Trust-elementen en worden als niet-transactiegebaseerde eKomi-beoordeling gemarkeerd en weergegeven.

d. De manier van publicatie van niet-transactiegebaseerde feedback gebeurt op instructies van de opdrachtgever.

2. De opdrachtgever is als verantwoordelijke organisatie volgens de Duitse Datenschutzgrundordnungswet (DSGVO) omtrent persoonsgegevens verantwoordelijk voor het naleven van de desbetreffende voorschriften. De onderneming is tevens zelf verantwoordelijk:

a. voor de manier waarop eindgebruikers worden aangesproken en worden ingelicht over de mogelijkheid om sterrenscores en beoordelingen in te dienen en voor het inwinnen van de benodigde toestemmingsverklaringen van de eindgebruikers;

b. voor het controleren van de wettigheid van de reclame (met inbegrip van de aard en wijze) met de sterrenscore en beoordelingen over de onderneming en haar producten en services, met name in verband met de geldende concurrentie- en reclamewetten (bv. de geneesmiddelenreclamewet);

c. voor het controleren van de naleving van andere wettelijke bepalingen van de concurrentie-, privacy- en overige wetten, en voor het inwinnen van de toestemmingsverklaringen van eindgebruikers.

d. EKOMI IS GEVRIJWAARD VAN SCHADE DIE VOORTVLOEIT UIT HET SCHENDEN VAN DE HIERBOVEN VERMELDE PLICHTEN.

III. Algemene communicatieregels voor alle gebruikers van de eKomi-services

Voor elke communicatie binnen de door eKomi ter beschikking gestelde services geldt het volgende:

In principe geldt dat de communicatie hoffelijk, constructief en op echte feiten gebaseerd moet zijn. Valse beweringen kunnen aanleiding geven tot een gerechtelijk vervolging.

Bij herhaalde schending van de communicatieregels van eKomi, kan eKomi de gebruiker het recht op verder gebruik van de eKomi-services ontzeggen. Dit bevrijdt de gebruiker niet van zijn contractuele plichten tegenover eKomi.

De volgende inhoud is niet toegestaan en kan door eKomi worden verwijderd:

- strafbare of anderszins onwettelijke inhoud, waaronder beledigingen, vernederingen, bedreigingen, laster, onware beweringen, veronderstellingen, niet voor kinderen geschikte-, gewelddadige-, discriminerende-, racistische inhoud enz.;
- inhoud die een schending op auteurs-, merken-, andere exclusiviteitsrechten of persoonlijkheidsrechten van derde partijen kunnen vormen of lijken te vormen;
- uitspraken over de therapeutische werking en doeltreffendheid van geneesmiddelen en medische apparaten, toepassingen, processen, therapieën enz.;
- concrete cijfers over prijzen of andere kosten (bv. verzendingskosten);
- persoonsgegevens of persoonlijk identificeerbare gegevens (meer bepaald namen, adressen, IP-adressen, klantnummers, ordernummers, bank- en creditcardgegevens, verzekeringsnummers, leeftijd, geboortedatums) en de volgende bedrijfsspecifieke gegevens: naam van onderneming, merk, contactgegevens (telefoonnummer, faxnummer, e-mailadres); Uitzondering hierop is persoonsgerelateerde data die vrijwillig afgegeven is door de beoordelaar of de geautoriseerde vertegenwoordigers voor gebruik tijdens het beoordelingsproces. Deze data zal door eKomi worden beheerd in overeenstemming met de geldende gegevensbeschermingsregels en worden verwijderd na uitvoering van het doel.
- weergave van persoonlijke communicatie (bv. citaten uit e-mailverkeer);
- links naar externe inhoud en scripts;
- uitspraken zonder enige inhoud (bv. zinloze reeksen cijfers, letters, symbolen);
- commentaren die uitsluitend naar andere beoordelingen verwijzen;
- uitspraken over producten in een aanbiedersbeoordeling;
- uitspraken over winkels/aanbieders in een productbeoordeling;
- directe of indirect verwijzing naar concurrenten of producten van concurrenten van de beoordeelde aanbieder of fabrikant van het beoordeelde product;
- algemene verwijzingen zonder vermelding van concrete aanbieders of producten zijn toegestaan;
- commentaren die uitsluitend naar andere beoordelingen, aanbieders of producten verwijzen;

Versie: 7 mei 2018