

# Verbraucherinformationen

Dieser Abschnitt beschreibt (i) die Informationen über den Betrieb der Plattform, (ii) die Modalitäten für die Listung, die Auslistung und das Ranking von Händlern und Produkten und (iii) die Informationen über die auf der Plattform veröffentlichten Bewertungen.

Die Rubrik ist für jeden Nutzer der Plattform [www.manomano.de](http://www.manomano.de) direkt zugänglich.

Die nachstehenden Begriffe entsprechen der Definition in den Allgemeinen Nutzungsbedingungen der Plattform, auf die innerhalb der Plattform zugegriffen werden kann.

## I. Informationen über den Betrieb der Plattform

### 1. Personen, die zum Einreichen eines Produktangebots berechtigt werden können

Nur von ManoMano ausgewählte Händler sind berechtigt, ihre Produkte auf der Plattform zu listen. Es handelt sich ausschließlich um professionelle Verkäufer von Produkten aus dem Bereich Heimwerken, Garten, Dekoration, Einrichtung oder Tierbedarf.

Verbrauchern ist es nicht gestattet, Produktangebote auf der Plattform einzureichen.

### 2. Art der Vermittlung

Wie in den Allgemeinen Nutzungsbedingungen der Plattform erwähnt, tritt ManoMano ausschließlich als Vermittler zwischen den Käufern und den Händlern auf.

ManoMano stellt den Nutzern somit eine Plattform zur Verfügung, die den Abschluss eines Kaufvertrags ermöglicht, der ausschließlich zwischen dem Händler und dem Käufer geschlossen wird und den Verkauf eines oder mehrerer vom Käufer auf der Plattform gewählter Produkte zum Gegenstand hat.

### 3. Zahlungsmodalitäten und Verwaltungsmodus der finanziellen Transaktion

Der Kaufpreis wird vom Käufer an ManoMano gezahlt.

Der Händler ermächtigt ManoMano, in seinem Namen und auf seine Rechnung den Gesamtpreis der Transaktion einschließlich der Versandkosten einzuziehen, der auf ein zweckgebundenes Konto des Händlers überwiesen wird, das bei dem von ManoMano gewählten Finanzinstitut eingerichtet wurde und nur für die Verwaltung der über die Plattform durchgeführten finanziellen Transaktionen verwendet wird.

ManoMano ist allein befugt, das zweckgebundene Konto anzuweisen, die Zahlung des Transaktionspreises an den Händler vorzunehmen.

#### **4. ManoMano-Garantie**

ManoMano wollte eine kommerzielle Garantie, im Folgenden als „ManoMano-Garantie“ bezeichnet, einführen, um die Beilegung von möglichen Vorfällen zu vereinfachen, welche die von den Käufern über die Plattform getätigten Bestellungen betreffen könnten und sich auf folgende Gründe beziehen:

- Bestellung nicht bestätigt
- Bestellung nicht versandt
- Bestellung nicht geliefert
- gelieferte Bestellung oder geliefertes Produkt nicht konform, defekt, unvollständig, beschädigt oder kaputt
- Produkt mit Konformitätsmangel beim Gebrauch
- Der Händler hat auf eine Widerrufserklärung nicht geantwortet
- nach einer Reklamation hat der Käufer die erwartete Rückerstattung nicht erhalten, obwohl das Produkt an den Händler zurückgeschickt wurde
- nach einer Reklamation hat der Käufer das Produkt oder das Teil, das der Händler erneut an ihn senden sollte, nicht erhalten
- Rechnung nicht erhalten oder falsche Rechnung

Die Bedingungen und Modalitäten für das Auslösen und die Umsetzung der ManoMano-Garantie werden in Anhang 1 dieser ANB beschrieben.

Der Käufer wird darüber informiert, dass die ManoMano-Garantie keine Anwendung findet:

- wenn die Bedingungen und Modalitäten für das Auslösen und die Umsetzung der ManoMano-Garantie nicht erfüllt sind
- wenn der Käufer das Produkt beschädigt hat
- wenn das Produkt nach Erhalt durch den Käufer verloren gegangen ist
- wenn die Zahlung des Produkts per Kreditkarte von der ausstellenden Bank abgelehnt wurde
- wenn das Produkt in betrügerischer Weise auf der Plattform gekauft wurde

#### **5. Modalitäten für die Streitbeilegung**

Die Online-Plattform der Europäischen Kommission zur Beilegung von Streitigkeiten ist ein Online-Tool, das es europäischen Verbrauchern und Händlern ermöglicht, Streitigkeiten im Zusammenhang mit Online-Einkäufen beizulegen und über den folgenden Link zugänglich ist: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=DE>.

Die E-Mail-Adresse von ManoMano, die Verbraucher benötigen, um eine Beschwerde auf der Plattform zur Online-Streitbeilegung einzureichen, lautet: [hallo@manomano.com](mailto:hallo@manomano.com).

## **II. Modalitäten für die Listung, die Auslistung und das Ranking von Händlern und Produkten**

### **1. Bedingungen für die Listung und Auslistung von Händlern**

#### **1.1. Voraussetzungen für die Listung**

Um auf der Plattform gelistet zu werden, müssen Händler ein monatliches Abonnement und eine Provision für jeden Produktverkauf zahlen.

Zudem müssen sie verschiedene Kriterien erfüllen:

- sie müssen ein professioneller Verkäufer von Produkten aus dem Bereich Heimwerken, Garten, Dekoration, Einrichtung oder Tierbedarf sein;
- sie müssen Qualitätskriterien in Bezug auf Lieferfristen, Rücksenderichtlinien, Kundenbeziehungsmanagement und insbesondere das Management von Streitigkeiten mit Käufern erfüllen;
- sie müssen Produkte zu angemessenen Preisen anbieten;
- sie müssen die geltenden Vorschriften, insbesondere in Bezug auf den Fernabsatz, beachten;
- sie müssen die Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen der Plattform einhalten.

Nur Händler, die diese Kriterien erfüllen, dürfen auf der Plattform gelistet werden und ihre Produkte darüber vermarkten.

#### **1.2. Voraussetzungen für die Auslistung**

ManoMano behält sich das Recht vor, einen Händler von der Plattform zu entfernen, der die Listungskriterien nicht mehr erfüllt.

ManoMano behält sich das Recht auf Auslistung eines Händlers von der Plattform vor:

- der die geltenden Vorschriften nicht einhält;
- der gegen die Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen der Plattform verstößt;
- dessen Lieferpolitik die geforderten Qualitätskriterien nicht erfüllt (häufige Lieferverzögerungen, Lieferung von beschädigten Produkten usw.);

- dessen Kundendienst nicht die geforderten Qualitätskriterien erfüllt (zu lange Bearbeitungszeit von Anfragen, mangelnde Freundlichkeit in der Kommunikation usw.);
- der versucht, das Rechnungs- und Zahlungssystem der Plattform zu umgehen;
- der die personenbezogenen Daten der Käufer für andere Zwecke als die Verwaltung und Ausführung der auf der Plattform getätigten Bestellungen verwendet.

## **2. Kriterien für die Listung und Auslistung von Produkten**

Die auf der Plattform gelisteten Produkte werden von den Händlern ausgewählt und online gestellt.

Auf der Plattform dürfen ausschließlich Produkte aus dem Bereich Heimwerken, Garten, Dekoration, Einrichtung und Tierbedarf vermarktet werden.

ManoMano behält sich das Recht vor, Produktangebote von der Plattform zu entfernen:

- deren Vermarktung verboten oder rechtswidrig ist, insbesondere wenn es sich um Nachahmungen handelt oder sie gegen die Rechte Dritter, gegen Vertriebsvereinbarungen oder gegen gute Sitten verstoßen oder diese verletzen;
- die eine Gefahr für die Gesundheit, die Sicherheit oder die Umwelt darstellen, insbesondere bei Produkten, die von den Behörden oder ihrem Hersteller zurückgerufen wurden;
- von Händlern, die nicht mehr auf der Plattform gelistet sind;
- die nicht in die Bereiche Heimwerken, Gartenarbeit, Dekoration, Einrichtung oder Tierbedarf fallen.

## **3. Anzeige der Angebote der Händler**

ManoMano bringt Käufer mit Händlern zusammen. Es ist daher möglich, dass einem Käufer mehrere ähnliche Angebote von verschiedenen Händlern auf einem Produktblatt angeboten werden.

Der auf dem Produktblatt hervorgehobene Händler wird automatisch nach maschinellen Lernalgorithmen ausgewählt, welche die folgenden Kriterien berücksichtigen: Preis des Produkts (einschließlich Lieferkosten), Lieferzeiten, kostenlose Lieferung und Qualitätsindikator des Händlers.

## **4. Kriterien für das Ranking der Produkte**

Das Ranking der Produkte erfolgt standardmäßig auf der Plattform **(4.1.)**.

Bestimmte Produkte können auf der Startseite, auf Nebenseiten oder in den Suchergebnissen der Plattform im Rahmen von Geschäftspartnerschaften (4.2.) oder auf Initiative von ManoMano (4.3.) hervorgehoben werden.

## **4.1. Standard-Ranking von Produkten**

Die wichtigsten Parameter der Kriterien für das Standard-Ranking der Produkte werden in diesem Abschnitt erläutert. ManoMano behält sich jedoch die Möglichkeit vor, diese Kriterien zu aktualisieren oder weitere Kriterien aufzunehmen.

Jedes Produkt auf der Plattform wird in einer Produktkategorie gelistet (z. B.: Bohrmaschine, Pool usw.).

Für jede Kategorie erfolgt das Ranking der in den Suchergebnissen angezeigten Produkte standardmäßig nach einem maschinellen Lernalgorithmus anhand der folgenden Kriterien:

- Anzahl der Bestellungen / Verkaufshistorie des Produkts (meistverkauftes Produkt);
- Anzahl der vorherigen Ansichten des Produkts;
- Anzahl der Hinzufügungen des Produkts zum Warenkorb;
- Nebenelemente des Produkts, die den Kauf beeinflussen (wie Preis, Lieferzeit, Bewertung, Anzahl der Bewertungen) und deren Entwicklung (wie Preiserhöhung oder -senkung, längere oder kürzere Lieferzeit, höhere oder niedrigere Bewertungen).

Dieses Ranking erfolgt standardmäßig, um die beliebtesten Produkte hervorzuheben und entspricht dem Kriterium „Relevanz“ für die Sortierung der Suchergebnisse auf der Plattform.

Der Käufer kann auch, wenn er dies wünscht, seine Suche noch gezielter einschränken, indem er die Ergebnisse auf der Grundlage der weiteren folgenden Kriterien sortiert:

- vom teuersten zum günstigsten Produkt („absteigender Preis“);
- vom günstigsten zum teuersten Produkt („aufsteigender Preis“);
- Produktbewertungen von Käufern („Beste Noten“)

Das Ranking der Produkte erfolgt dann entsprechend dem gewählten Ranking-Kriterium in den Suchergebnissen.

## **4.2 Hervorhebung von Produkten im Rahmen von Geschäftspartnerschaften**

### **4.2.1. Werbung**

Einige Produkte können auf der Plattform im Rahmen von Geschäftspartnerschaften mit Händlern oder Partnern hervorgehoben werden.

Diese Hervorhebung erfolgt auf der Plattform mit der Angabe „Werbung“.

## **4.2.2. Gesponserte Produkte**

Händler können einen optionalen kostenpflichtigen Dienst abschließen, der es ihnen ermöglicht, ihre Produkte dank eines Algorithmus hervorzuheben, der ihre Produkte mit den Nutzeranforderungen und den Produktkategorien verknüpft.

Die hervorgehobenen Produkte werden mit der Angabe „gesponsert“ gelistet. Sie erscheinen auf den ersten Seiten der Suchergebnisse, auf den Kategorienseiten der Produkte und/oder auf den Produktseiten.

Für den Fall, dass unter den Produkten, die durch den Algorithmus aufgrund von Nutzeranfragen identifiziert werden, mindestens eines der Produkte ein von ManoMano versendetes Produkt ist, erscheint eines der von ManoMano versendeten Produkte an erster Stelle unter den gesponserten Produkten.

## **4.3. Hervorhebung von Produkten auf Initiative von ManoMano**

### **4.3.1. Produkte „Top-Verkäufe“**

Die als „Top-Verkäufe“ hervorgehobenen Produkte entsprechen den Produkten mit der höchsten Bewertung aus dem Klassifizierungsalgorithmus der Produkte, unter Berücksichtigung des Kriteriums des Verkaufsvolumens.

Diese Hervorhebung in den Suchergebnissen der Plattform erfolgt standardmäßig durch den Algorithmus.

### **4.3.2. „Angebote“**

Die mit der Angabe „Promo“ hervorgehobenen Produkte entsprechen den Produkten, die derzeit auf der Plattform beworben werden, deren Lieferung kostenlos ist, und deren Verkaufspreis wettbewerbsfähig ist.

### **4.3.3. Aufgelistete Produkte auf der Seite „Top-Angebote“**

Die auf der Seite „Top-Angebote“ der Plattform aufgeführten Produkte sind:

- alle Produkte, die derzeit auf der gesamten Plattform beworben werden; und
- alle Produkte, die versandkostenfrei sind und deren Preis wettbewerbsfähig ist

### **4.3.4 Hervorgehobene Produkte mit dem Hinweis „Das könnte Sie auch interessieren!“**

Die mit dem Hinweis „Das könnte Sie auch interessieren!“ hervorgehobenen Produkte entsprechen den Produkten, die gekauft und/oder angesehen wurden, nachdem das auf der

Produktseite aufgeführte Produkt gesehen wurde und die derselben Kategorie angehören wie das letztere.

Für den Fall, dass unter den vom Algorithmus identifizierten Produkten mindestens eines der Produkte ein von ManoMano versendetes Produkt ist, kann dieses versendete Produkt maximal 7 zusätzliche Positionen nach oben rutschen.

#### **4.3.5 Hervorgehobene Produkte mit dem Hinweis „Diese Produkte werden oft zusammen gekauft“**

Die mit dem Hinweis „Diese Produkte werden oft zusammen gekauft“ hervorgehobenen Produkte sind Produkte, die bereits mit dem auf der Produktseite aufgeführten Produkt gekauft wurden und/oder deren Relevanz vom Algorithmus (auf der Grundlage vieler Kriterien wie Warenkorb, Marke usw.) bestimmt wurden.

#### **4.3.6 Hervorgehobene Produkte mit dem Hinweis „Haben Sie an alles gedacht?“**

Die mit dem Hinweis „Haben Sie an alles gedacht?“ hervorgehobenen Produkte sind Produkte, die bereits mit dem auf der Produktseite aufgeführten Produkt gekauft wurden und/oder deren Relevanz der Algorithmus bestimmt hat und die jeweils so vielen verschiedenen Kategorien wie möglich angehören.

#### **4.3.7 Produkte, die nach Kategorie angezeigt werden, wenn Sie auf „In den Warenkorb“ klicken**

Die Produkte, die nach Kategorien hervorgehoben werden, wenn Sie auf „In den Warenkorb“ klicken, sind Produkte, die (i) zu einer Kategorie gehören, die das im Warenkorb enthaltene Produkt ergänzt, und (ii) die bereits mit dem Produkt gekauft wurden, das sich im Warenkorb befindet.

Wenn kein Produkt der zusätzlichen Kategorie mit dem im Warenkorb enthaltenen Produkt gekauft wurde, werden die Produkte der zusätzlichen Kategorie mit der höchsten Bewertung aus dem Klassifizierungsalgorithmus der Produkte unter Berücksichtigung des Kriteriums des Verkaufsvolumens gepusht.

#### **4.3.8 Hervorgehobene Produkte mit dem Hinweis „Das kann man immer gebrauchen“ (auf der Bestätigungsseite des Warenkorbs)**

Die mit dem Hinweis „Das kann man immer gebrauchen“ hervorgehobenen Produkte sind wettbewerbsfähige Produkte aus der gleichen Familie wie das/die im Warenkorb enthaltene Produkt(e) (z. B. Gartenpool, Werkzeuge, Möbel für den Innenbereich usw.) und die häufig mit Produkten der genannten Familie gekauft werden.

# III. Informationen zu den auf der Plattform veröffentlichten Bewertungen

ManoMano hat ein System zur Erhebung, Veröffentlichung und Überprüfung von Bewertungen in Bezug auf (i) die auf der Plattform angebotenen Produkte und (ii) die Lieferung von Bestellungen über die Plattform eingerichtet.

Bewertungen werden stets nach einer tatsächlichen Erfahrung mit dem Verbrauch des Produkts erhoben, da nur Käufer, Manodvisors und/oder ein ausgewähltes Testpanel eine Bewertung unter den nachfolgend festgelegten Bedingungen abgeben können.

## 1. Modalitäten für die Abgabe und Veröffentlichung der Bewertungen

### 1.1. Von Käufern abgegebene Bewertungen

ManoMano ermöglicht es den Käufern, eine Bewertung in Bezug auf (i) die Lieferung und/oder (ii) ein gekauftes Produkt abzugeben.

Um eine Bewertung abzugeben, muss sich der Käufer im Vorfeld in sein persönliches Konto eingeloggt und das Bewertungsformular ausgefüllt haben, auf das zugegriffen werden kann:

- direkt über das persönliche Konto des Käufers, indem er auf die Registerkarte „Meine Bestellungen“ und dann auf den Button „Meine Produkte und/oder meine Lieferung bewerten“ oder auf die Registerkarte „Produktbewertungen“ klickt;
- indem er auf den Link in der E-Mail, die ManoMano an den Käufer nach Erhalt der Bestellung zur Abgabe einer Bewertung schickt, klickt, über den er zum Bewertungsformular weitergeleitet wird.

Der Käufer kann seine Bewertung des gekauften Produkts und/oder der Lieferung jederzeit in seinem persönlichen Konto ändern, indem er auf die Registerkarte „Meine Bestellungen“ und dann auf den Button „Produkt- und/oder Lieferbewertung ändern“ oder auf die Registerkarte „Produktbewertungen“ klickt.

#### 1.1.1. Bewertungen der Lieferung

Über das Bewertungsformular kann der Käufer seine Lieferererfahrung wie folgt bewerten:

- Der Käufer vergibt eine Gesamtnote auf einer Skala von 1 bis 5 (1 ist die schlechteste Note und 5 ist die beste Note);
- Vergibt ein Käufer die Note 3 von 5 oder schlechter, kann er zusätzlich zu seiner Note einen Kommentar zu seiner Lieferererfahrung abgeben.



Die von den Käufern geteilten Meinungen zur Lieferung werden nicht auf der Plattform veröffentlicht, sondern den betroffenen Händlern zur Kenntnis gebracht.

### **1.1.2. Produktbewertungen**

Über das Bewertungsformular kann der Käufer die wesentlichen Eigenschaften und Merkmale des Produkts wie folgt bewerten:

- der Käufer vergibt eine Gesamtnote auf einer Skala von 1 bis 5 (1 ist die schlechteste Note und 5 ist die beste Note);
- der Käufer kann neben der Gesamtnote einen Kommentar hinterlassen, wie er das Produkt beurteilt;
- der Käufer kann bestimmte Produkteigenschaften (z. B. Akku-Betriebszeit, Lärm usw.) bewerten
- um die Bewertung eines Produkts zu veranschaulichen, kann der Käufer ein oder mehrere Fotos seines Produkts uploaden.

Die von den Käufern geteilten Produktbewertungen werden auf der Plattform veröffentlicht und nachträglich überprüft (siehe Punkt 4 „Überprüfung der Bewertungen“).

## **1.2. Bewertungen von Testern / Manodvisors Tester**

Die auf der Plattform veröffentlichten Produktbewertungen können auch im Rahmen eines von einem externen Dienstleister organisierten und verwalteten Produkttestprogramms erhoben worden sein (die Produkte werden von einem vom externen Dienstleister ausgewählten Testpanel getestet).

Manodvisors können in dieses Testpanel aufgenommen werden. Manodvisors sind DIY- und Gartenliebhaber, die Nutzer über einen Online-Chat bei ihrer Kaufentscheidung auf der Plattform unterstützen und beraten.

Sobald eine Bewertung im Rahmen eines dieser Testprogramme erhoben wurde, wird ihre Veröffentlichung auf der Plattform mit dem Hinweis „Bewertung von einem Tester“ versehen, um sie erkennbar zu machen.

Im Rahmen dieses Programms melden sich die Manodvisors und/oder Tester freiwillig, um ein auf der Plattform zum Verkauf angebotenes Produkt zu erhalten, es zu testen und eine Bewertung zu teilen. Am Ende des durchgeführten Testzeitraums haben die Manodvisors und/oder Tester die Möglichkeit, das getestete Produkt zu einem reduzierten Preis zu erwerben.

## **2. Nutzung der Bewertungen durch ManoMano**

Ein Käufer, der eine Bewertung zu einem Produkt auf der Plattform abgibt, erklärt, dass er der alleinige Autor und Inhaber der jeweils mit der Bewertung verbundenen geistigen Eigentumsrechte (Kommentar, Foto) ist. Der Käufer garantiert, dass die Bewertung keine geistigen Eigentumsrechte oder andere Rechte Dritter verletzt.

Mit der Abgabe seiner Bewertung auf der Plattform überträgt der Käufer ManoMano das Recht, die Bewertung ganz oder teilweise wiederzugeben, darzustellen, zu ändern, zu übersetzen, anzupassen und zu verwerten, und zwar auf jedem technischen und/oder digitalen Weg, der bisher bekannt oder unbekannt ist, in jedem Format und auf jedem Träger.

Durch diese Abtretung ist ManoMano insbesondere berechtigt, die Bewertung auf folgenden Datenträgern öffentlich wiederzugeben und zu verwerten:

- Websites, deren Eigentümer ManoMano ist (manomano.fr, manomano.it, manomano.es, manomano.de, manomano.co.uk, blog.manomano.fr, blog.manomano.it, blog.manomano.es, blog.manomano.de, blog.manomano.co.uk);
- soziale Netzwerke von ManoMano (Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest oder andere soziale Netzwerke);
- von ManoMano versendete Newsletter.

Diese Abtretung der Vermögensrechte wird unentgeltlich und nicht ausschließlich weltweit und für die gesamte rechtmäßige Laufzeit der geistigen Eigentumsrechte ab der Abgabe der Bewertung durch den Käufer gewährt.

### **3. Kriterien für das Ranking und die Modalitäten für die Anzeige der Bewertungen auf der Plattform**

Ausschließlich Produktbewertungen, die von Käufern oder Testern abgegeben wurden, werden auf der Plattform veröffentlicht.

Produktbewertungen werden standardmäßig entsprechend ihrer Relevanz angezeigt, von der relevantesten bis zur am wenigsten relevanten. Die Relevanz einer Bewertung wird durch einen Algorithmus definiert, der festgelegte Kriterien verwendet (basierend auf vielen Kriterien wie der Redaktion, der Art der über das Produkt gegebenen Informationen usw.).

Wenn der Nutzer alle Bewertungen zu einem Produkt durch Klicken auf die Schaltfläche „Alle anzeigen“ anzeigt, behält er die Möglichkeit, diese Bewertungen zu kategorisieren:

- in chronologischer Reihenfolge, von der neuesten zur ältesten;
- nach Beliebtheit, von der Bewertung, die von den Nutzern als am hilfreichsten erachtet wird, bis zur Bewertung, die von den Nutzern als am wenigsten hilfreich erachtet wird.

## **4. Überprüfung der Bewertungen**

### **4.1. Überprüfung der Noten und Kommentare**

Die von den Käufern abgegebenen Noten und Kommentare (abgesehen von Fotos) werden direkt auf der Plattform veröffentlicht.

Enthält ein Kommentar einen unzulässigen Begriff (derbe Schimpfwörter, Beleidigungen usw.), wird der Begriff automatisch durch Sternchen (\*) unkenntlich gemacht.

ManoMano führt eine monatliche und automatische Überprüfung der Bewertungen und Kommentare nach der Veröffentlichung durch und nutzt dafür einen Algorithmus, der Kommentare erkennt, die gegen die Bewertungsrichtlinie von ManoMano verstoßen (siehe Punkt 5 „Bewertungsrichtlinie und Moderationskriterien“).

In jedem Fall kann ein Kommentar von der Plattform gelöscht werden, wenn ManoMano feststellt, dass er gegen die Bewertungsrichtlinie von ManoMano verstößt (siehe Punkt 5 „Bewertungsrichtlinie und Moderationskriterien“). In diesem Fall wird die komplette Bewertung von der Plattform entfernt (einschließlich Note, Kommentar und Foto(s)).

#### **4.2. 6.2 Überprüfung der Produktfotos**

Die Produktfotos zur Veranschaulichung der vom Käufer hinterlegten Noten und Kommentare werden nicht direkt auf der Plattform veröffentlicht.

ManoMano überprüft manuell die Fotos vor deren Veröffentlichung durch einen externen Dienstleister.

Ein Foto wird nicht auf der Plattform veröffentlicht, wenn ManoMano oder der externe Dienstleister feststellt, dass es gegen die Bewertungsrichtlinie von ManoMano verstößt (siehe Punkt 5. „Bewertungsrichtlinie und Moderationskriterien“). In diesem Fall wird die komplette Bewertung von der Plattform entfernt (einschließlich Note, Kommentar und Foto(s)).

#### **4.3. Überprüfung der Bewertungen auf Anfrage der Händler**

Händler können sich auch an ManoMano wenden, um zu verlangen, dass eine Bewertung von der Plattform entfernt wird, wenn sie der Ansicht sind, dass diese gegen die Bewertungsrichtlinie von ManoMano verstößt (siehe Punkt 5 „Bewertungsrichtlinie und Moderationskriterien“).

Die Händler müssen ihren Antrag auf Löschung der Bewertung begründen. ManoMano behält sich das Recht vor, derartige Anträge abzulehnen, wenn tatsächlich festgestellt wird, dass die Bewertung nicht gegen die Bewertungsrichtlinie von ManoMano verstößt.

### **5. Bewertungsrichtlinie und Moderationskriterien**

ManoMano kann beschließen, eine von einem Käufer oder Tester abgegebene Bewertung nicht zu veröffentlichen oder jederzeit zu entfernen, wenn festgestellt wird, dass diese gegen die Bewertungsrichtlinie verstößt.

ManoMano kann eine Bewertung in folgenden Fällen moderieren:

- **Die Bewertung bezieht sich nicht auf das Produkt:** Beispielsweise enthält die Bewertung einen Kommentar oder ein Foto in Bezug auf den Händler, die Lieferung, ManoMano, ein anderes Produkt usw.
- **Der Bewertung weist auf ein Serviceproblem vor/nach dem Kauf hin oder darauf, dass das Produkt gefährlich oder unzulässig ist:** Die Bewertung enthält beispielsweise einen Kommentar oder ein Foto in Bezug auf eine Beschädigung im Zusammenhang mit der Lieferung des Produkts, die Nichteinhaltung der geltenden Vorschriften durch das Produkt usw.  
Um einen der oben genannten Fälle zu melden, muss sich der Käufer direkt an den ManoMano-Kundendienst über das [Kontaktformular](#) wenden.
- **Die Bewertung ist unklar und/oder nicht kohärent:** Die Bewertung enthält zum Beispiel eine negative Note, doch der Kommentar ist positiv; ein Foto stellt nicht das Produkt dar obwohl sich der Kommentar auf das Produkt bezieht, usw.
- **Die Bewertung enthält unverständliche oder qualitativ schlechte Inhalte:** Die Bewertung enthält beispielsweise einen unverständlichen Kommentar, ein verschwommenes Foto zur Veranschaulichung des Kommentars zum Produkt usw.
- **Die Bewertung ist irreführend oder entspricht nicht der Wahrheit:** Die Bewertung wurde nicht von einem Käufer oder Tester abgegeben (die Bewertung wurde beispielsweise vom Händler selbst abgegeben).
- **Die Bewertung wird zu Werbe- oder Aktionszwecken genutzt:** Die Bewertung enthält beispielsweise einen Kommentar oder ein Foto, das eine Ware, eine Dienstleistung oder ein Unternehmen bewirbt, indem sie eine Telefonnummer, eine E-Mail-Adresse, einen Hyperlink usw. enthält.
- **Die Bewertung verletzt die Rechte Dritter:** Die Bewertung enthält beispielsweise einen Kommentar oder ein Foto, das gegen ein geistiges oder gewerbliches Eigentumsrecht, ein Persönlichkeitsrecht (Bildrecht, Recht auf Privatsphäre) usw. verstößt.
- **Die Bewertung verstößt gegen geltende Gesetze oder Vorschriften und/oder gegen die öffentliche Ordnung und Moral:** Die Bewertung enthält beispielsweise einen Kommentar oder ein Foto, das verleumderisch, beleidigend, obszön, pornografisch, kränkend, gewalttätig ist oder zu Diskriminierung, politischer Gewalt, Rassismus, Fremdenfeindlichkeit, Sexismus oder Homophobie usw. aufruft.
- **Die Bewertung enthält persönliche und/oder sensible Daten oder persönliche und vertrauliche Informationen:** Die Bewertung enthält zum Beispiel einen Kommentar oder ein Foto mit einem Vor- oder Nachnamen, einer Bestellnummer, einer Kreditkartennummer, einer E-Mail-Adresse usw.

Wenn eine Bewertung entfernt oder nicht auf der Plattform veröffentlicht wird, wird der Käufer von ManoMano per E-Mail entsprechend benachrichtigt.

ManoMano behält sich das Recht vor, den Verfasser einer Bewertung jederzeit zu kontaktieren.

## **6. Übersetzung der Bewertungen auf der Plattform.**

Produktbewertungen können in die Sprachen der Länder übersetzt werden, in denen ManoMano tätig ist.

Die Übersetzung erfolgt automatisch über das Übersetzungstool „Google Translation“.

## **7. Fristen für die Veröffentlichung und Speicherung einer Bewertung**

Die Produktbewertungen werden auf der Plattform veröffentlicht, solange das Verkaufsangebot des Produkts auf der Plattform zugänglich ist.

Im Falle einer Inaktivität eines persönlichen Kontos seit mehr als 3 Jahren werden alle vom Inhaber dieses persönlichen Kontos abgegebenen Bewertungen anonymisiert.