

Verbraucherinformationen

Die vorliegenden Informationen sind für jeden Nutzer direkt auf der Webseite www.manomano.de zugänglich.

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 Leistungskriterien 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

Die Produkte werden auf der Plattform standardmäßig klassifiziert **(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 einzuführen.

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

Für jede Kategorie werden die in den Suchergebnissen angezeigten Produkte standardmäßig nach einem maschinellen Lernalgorithmus klassifiziert, der die folgenden Kriterien (in der Reihenfolge ihrer Bedeutung) berücksichtigt:

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

Die Produkte werden dann nach dem gewählten Leistungskriterium in den Suchergebnissen klassifiziert.

4.2. Hervorhebung von Produkten im Rahmen von Geschäftspartnerschaften

4.2.1. Werbung

Einige Produkte können auf der Startseite 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.

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. „Sale“-Produkte

Die unter der Bezeichnung „Sale“ hervorgehobenen Produkte entsprechen den Produkten, die (i) derzeit auf der Plattform beworben werden, (ii) deren Lieferung kostenlos ist, (iii) 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

Wichtige Informationen zu geposteten Bewertungen auf der Plattform ManoMano.de

Von den Käufern gepostete Bewertungen

1. Wer kann eine Bewertung abgeben?

Nur Käufer, die eine Bestellung auf der Plattform getätigt haben, können eine Bewertung zu dem bestellten Produkt und/oder der Lieferung abgeben.

Um eine Bewertung abgeben zu können, muss sich der Käufer zunächst in sein persönliches Konto einloggt haben.

2. Wie gebe ich eine Bewertung ab?

Der Käufer kann wie folgt eine Bewertung abgeben:

- direkt über sein persönliches Konto, indem er auf die Registerkarte „Meine Bestellungen“ und dann auf den Button „Das Produkt und die Lieferung bewerten“ oder auf die Registerkarte „Produktbewertungen“ klickt; oder
- indem er auf den Link in der E-Mail, die ManoMano an den Käufer nach Erhalt der Bestellung zum Einholen einer Bewertung schickt, klickt, über den er zum Bewertungsformular weitergeleitet wird.

3. Welche Arten von Bewertungen kann ein Käufer abgeben?

3.1. Bewertung der Lieferung

Der Käufer kann 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.

3.2. Bewertung des/der gekauften Produkte(s)

Der Käufer kann die wesentlichen Eigenschaften und Qualitäten 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 bewertet;
- 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.

3.3. Besondere Bedingungen für das Hochladen von Fotos

Der Käufer, der ein oder mehrere Fotos auf die Plattform hochlädt, erklärt, dass er der alleinige Urheber und Inhaber der mit jedem Foto verbundenen geistigen Eigentumsrechte ist. Der Käufer garantiert, dass das Foto keine Urheberrechte oder sonstige Rechte Dritter verletzt.

Mit dem Hochladen seines Fotos auf die Plattform räumt der Käufer ManoMano das Recht ein, das Foto ganz oder teilweise zu reproduzieren, darzustellen, zu modifizieren, anzupassen und zu verwerten, und zwar mit allen bisher bekannten oder unbekanntem technischen und/oder digitalen Mitteln, in jedem Format und auf jeder Art von Medium.

Durch diese Übertragung ist ManoMano insbesondere berechtigt, das Foto auf den folgenden Medien zu vervielfältigen und öffentlich zu verwerten:

- Websites im Besitz von ManoMano (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);
- Die sozialen Netzwerke von ManoMano (Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest oder jedes andere soziale Netzwerk).

Diese Übertragung der wirtschaftlichen Rechte erfolgt unentgeltlich und nicht exklusiv, für die ganze Welt und für die gesamte gesetzliche Dauer des Schutzes der geistigen Eigentumsrechte ab dem Moment, in dem der Käufer das Foto hochlädt.

4. Welche Kriterien gelten für das Ranking und die Anzeige der Bewertungen auf der Plattform?

Ausschließlich Bewertungen zu dem/den gekauften Produkt(en) werden auf der Plattform veröffentlicht.

Die Bewertungen werden in chronologischer Reihenfolge angezeigt, von der neuesten zur ältesten.

Die Bewertungen können nach von den Käufern für die Produkte vergebenen Noten gefiltert werden.

5. Erhält man für die Abgabe einer Bewertung eine Gegenleistung?

ManoMano möchte die Abgabe von Bewertungen zu den auf der Plattform angebotenen Produkten fördern. In diesem Rahmen bietet ManoMano einigen seiner Käufer einen Einkaufsgutschein an, den sie bei einer nächsten Bestellung einlösen können, wenn sie eine Bewertung auf der Plattform abgeben.

Die Veröffentlichung dieser Bewertungen erhält den Vermerk "Bewertung als Gegenleistung für ein Werbeangebot erhalten".

6. Wie werden die Bewertungen von ManoMano kontrolliert?

6.1 Kontrolle der Noten und Kommentare

Die von den Käufern abgegebenen Noten und Kommentare 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 kontrolliert anschließend manuell die Noten und Kommentare nach der Veröffentlichung.

Ein Kommentar kann von der Plattform entfernt werden, wenn ManoMano feststellt, dass er gegen die Bewertungsrichtlinie von ManoMano verstößt (siehe Artikel 7). In diesem Fall wird die komplette Bewertung von der Plattform entfernt (einschließlich Note, Kommentar und Foto(s)).

6.2 Kontrolle der Produktfotos

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

ManoMano kontrolliert manuell die Fotos vor deren Veröffentlichung.

Ein Foto wird nicht auf der Plattform veröffentlicht, wenn ManoMano feststellt, dass es gegen die Bewertungsrichtlinie von ManoMano verstößt (siehe Artikel 7). In diesem Fall wird die komplette Bewertung von der Plattform entfernt (einschließlich Note, Kommentar und Foto(s)).

7. In welchen Fällen kann ManoMano beschließen, eine Bewertung auf der Plattform nicht zu veröffentlichen oder zu entfernen (Note, Kommentar, Foto(s))?

ManoMano kann in den folgenden Fällen beschließen, eine von einem Käufer abgegebene Bewertung nicht zu veröffentlichen oder jederzeit wieder zu entfernen:

- **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 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 beispielsweise vom Händler selbst vorgenommen, die Bewertung wurde gegen eine finanzielle Gegenleistung abgegeben und enthält nicht den in Artikel 5 vorgesehenen entsprechenden Hinweis usw.
- **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 von der Plattform entfernt wird, wird der Käufer von ManoMano per E-Mail entsprechend benachrichtigt. ManoMano informiert den Käufer, dass dessen Bewertung nicht veröffentlicht wurde und teilt ihm die Gründe für die Ablehnung der Bewertung mit.

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

8. Können Händler verlangen, dass eine Bewertung entfernt wird?

Händler können sich 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 Artikel 7).

Die Händler müssen ihren Antrag auf Löschung der Bewertung begründen. ManoMano behält sich das Recht vor, derartige Anträge abzulehnen.

9. Kann der Käufer seine Bewertungen ändern?

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 „Meine Produkt- und/ oder Lieferbewertung“ oder auf die Registerkarte „Produktbewertungen“ klickt.

10. Werden die Bewertungen der Käufer von ManoMano übersetzt?

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

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

