

# Consumentenbeoordelingen - voorwaarden en beleid

Wij hechten veel belang aan de mening van consumenten (ook wel "consumentenbeoordelingen" genoemd), zowel over onze toestellen als over ons bedrijf. Deze beoordelingen helpen consumenten om een weloverwogen beslissing te nemen over het al dan niet kopen van een bepaald toestel van ons. Beoordelingen geven ons ook nieuwe inzichten in hoe consumenten ons en onze toestellen zien: wat doen we goed en wat kan beter?

## Voorwaarden voor het indienen van consumentenbeoordelingen

Om de bruikbaarheid van consumentenbeoordelingen te garanderen, hebben we bepaalde voorwaarden opgesteld. Als u een beoordeling op deze website wilt achterlaten, vragen we u deze voorwaarden te respecteren:

### Algemene informatie

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing als u, als consument, huishoudtoestellen van Bosch wilt evalueren op kanalen die worden beheerd door BSH Home Appliances NV (**BSH**). BSH is een fabrikant van huishoudtoestellen van het merk Bosch.
2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing, als u als consument een beoordeling wilt achterlaten over BSH zelf, op de kanalen die BSH beheert.
3. **Kanalen**" omvatten websites via welke BSH toegang biedt tot consumentenbeoordelingen, inclusief de Bosch website. Hieronder vallen **geen** websites van derden, zoals die van andere verkopers van huishoudtoestellen van het merk Bosch (wederverkopers), waar mogelijk beoordelingen worden geplaatst.
4. In deze voorwaarden verwijst de term "**toestel**" naar Bosch toestellen/diensten en uw ervaringen met BSH.
5. Als u een beoordeling achterlaat op een van de BSH-kanalen, betekent dit dat u akkoord gaat met deze voorwaarden.

### Wanneer kun je een beoordeling schrijven?

6. U kunt een beoordeling schrijven over een Bosch toestel als u het toestel in kwestie daadwerkelijk heeft gekocht en/of gebruikt.
7. U kunt ook een BSH beoordeling schrijven als u op een andere manier contact heeft gehad met BSH, bijvoorbeeld over een reparatie die BSH heeft uitgevoerd aan een Bosch toestel.

### Wat zijn de beoordelingscriteria?

8. Een beoordeling is vooral nuttig als u aangeeft wat u wel en niet goed vindt aan het toestel. Daarom vragen we u om een voldoende gedetailleerde beoordeling te schrijven, zodat deze uw ervaring weergeeft.
9. Uw beoordeling moet betrekking hebben op het toestel dat u beoordeelt.
10. U mag slechts één beoordeling per toestel of gebruikt toestel schrijven.
11. Uw beoordeling moet uw eigen mening over het toestel weergeven en moet daarom nauwkeurig, volledig en niet misleidend zijn.
12. U mag geen vals e-mailadres gebruiken. U moet de echte auteur van het bericht zijn.
13. Uw beoordeling mag geen beledigende, obscene of kwetsende taal bevatten die gericht is tegen personen of bedrijven, of die redelijkerwijs als zodanig kan worden beschouwd (vloeken, enz. is niet toegestaan).
14. In uw beoordeling mag niet worden verwezen naar andere websites, URL's, (e-mail)adressen, telefoonnummers, enz.

15. Beoordelingen van Belgische consumenten kunnen alleen in het Frans of Nederlands worden gegeven.
16. U mag zonder ons medeweten geen vergoeding (in welke vorm dan ook) hebben ontvangen voor de publicatie van uw bericht.
17. Uw beoordeling mag niet in strijd zijn met enige wet- of regelgeving, waaronder die met betrekking tot consumentenbescherming, oneerlijke concurrentie, discriminatie of misleidende reclame.

#### **Hoe ziet een beoordeling eruit?**

18. Als u een beoordeling wilt achterlaten, moet u onder andere de volgende informatie opgeven:
  - Een totaalscore (0 - 5 sterren), waarbij 0 de laagste score is en 5 de hoogste;
  - Een titel waarin u uw mening in een paar woorden kunt samenvatten;
  - Een evaluatietekst waarin u uw ervaring met het toestel toelicht (zie ook "Wat zijn de evaluatiecriteria?");
  - Een weergavennaam of pseudoniem. Dit is de naam die zal worden gekoppeld aan de beoordeling en zal verschijnen op de website;
  - Een e-mailadres, zodat we contact met u kunnen opnemen als dat nodig is. Uw e-mailadres is niet zichtbaar voor derden en wordt vertrouwelijk behandeld in overeenstemming met onze [informatie over gegevensbescherming](#).
19. U kunt een foto van het toestel uploaden als u dat wilt. Zorg ervoor dat u alleen een foto uploadt van het toestel zelf, en niet van mensen of andere objecten.
20. Daarnaast kunt u specifieke vragen beantwoorden over het toestel en over uzelf (bijvoorbeeld uw leeftijd).

#### **Kan ik mijn beoordeling wijzigen of verwijderen nadat ik deze heb ingediend?**

21. Helaas kan het BSH niet garanderen dat u uw beoordeling kunt wijzigen of verwijderen nadat deze is ingediend.
22. Als u vragen heeft over uw beoordeling, neem dan contact op met het BSH via [BRU@BSHG.COM](mailto:BRU@BSHG.COM).

#### **Kan BSH besluiten om beoordelingen niet te publiceren, verwijderen of wijzigen?**

23. BSH kan, als een bericht niet aan deze Voorwaarden voldoet (of BSH vermoedt dat dit het geval is), besluiten de beoordeling niet te publiceren of te verwijderen.
24. In het Beleid voor consumentenbeoordelingen staat meer informatie over hoe BSH omgaat met het verwijderen of wijzigen van beoordelingen.
25. Als u een beoordeling achterlaat die niet aan deze Voorwaarden voldoet, kan BSH u een e-mail sturen waarin staat dat uw beoordeling niet geaccepteerd is. U kunt dan een niet-bindend verzoek ontvangen om een nieuwe beoordeling te plaatsen.

#### **Andere informatie**

26. We verwerken uw persoonsgegevens die zijn verstrekt in verband met een beoordeling in overeenstemming met onze [informatie over gegevensbescherming](#). U geeft BSH ook toestemming om uw weergavennaam, zoals door u opgegeven in de beoordeling, te delen op BSH-kanalen (zie ook "Hoe ziet een beoordeling eruit?").
27. Door uw e-mailadres op te geven als onderdeel van uw beoordeling, gaat u ermee akkoord dat BSH en de door BSH aangewezen derden per e-mail contact met u mogen opnemen over de status of inhoud van uw beoordeling, en voor andere administratieve en kwaliteitsdoeleinden in verband met uw beoordeling.
28. Als u een beoordeling schrijft, verleent u BSH een eeuwigdurend, onherroepelijk, royaltyvrij, overdraagbaar en volledig sublicentieerbaar recht en licentie om de door u verstrekte informatie te gebruiken, te reproduceren, te wijzigen en openbaar te maken, zonder beperkingen en zonder tijdslimiet, waar ook ter wereld, in elke vorm, op elk medium en met

elke technologie die nu bekend is of in de toekomst ontwikkeld zal worden, en in het bijzonder voor online en offline communicatie (bijvoorbeeld op websites in de vorm van banners, nieuwsbrieven of gedrukte advertenties), zonder daarvoor een vergoeding te ontvangen.

29. Als u vragen heeft over uw beoordeling, neem dan contact op met het BSH via [BRU-BSHG.COM](mailto:BRU@BSHG.COM).
30. BSH kan eenzijdig besluiten deze Voorwaarden voor het indienen van consumentenbeoordelingen te wijzigen, in het bijzonder als gevolg van (technische) aanpassingen aan de Bosch website of wetswijzigingen.

## **Beleid voor consumentenbeoordelingen**

Dit beleid beschrijft hoe wij omgaan met feedback van consumenten. Het stelt consumenten in staat om de waarde van consumentenbeoordelingen over Bosch toestellen en over BSH zelf te waarderen.

### **Algemene informatie**

1. Dit beleid is van toepassing op consumentenbeoordelingen van Bosch huidhoudtoestellen op kanalen die worden beheerd door BSH Home Appliances NV (**BSH**). BSH is een fabrikant van Bosch huishoudtoestellen.
2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing wanneer een consument een beoordeling wil achterlaten over BSH zelf, op de kanalen die BSH beheert.
3. **Kanalen**" omvatten websites via welke BSH toegang biedt tot consumentenbeoordelingen, inclusief de Bosch website. BSH is niet verantwoordelijk voor beoordelingen gepubliceerd op websites van derden, zoals die van andere verkopers van Bosch huishoudtoestellen (wederverkopers).
4. In dit beleid betekent "**toestel**" Bosch toestellen/diensten gekocht of gebruikt door een consument, of de ervaringen van een consument met BSH.
5. In dit beleid betekent "**verificatie**" dat BSH (of een derde partij namens BSH) heeft geverifieerd dat de beoordeling afkomstig is van een consument die het product daadwerkelijk heeft gekocht of gebruikt.

### **Controleert het BSH de echtheid van beoordelingen?**

6. BSH hecht veel waarde aan het verkrijgen van beoordelingen. Als er meerdere beoordelingen beschikbaar zijn voor een bepaald toestel, kunnen consumenten er een beter beeld van krijgen.
7. BSH kan echter niet garanderen dat alle beoordelingen afkomstig zijn van consumenten die het toestel daadwerkelijk hebben gekocht of gebruikt.
8. BSH zal redelijke en evenredige stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat de beoordelingen die op de BSH-kanalen gepubliceerd worden de mening van de consument accuraat en eerlijk weergeven. BSH heeft verschillende organisatorische en technische maatregelen geïmplementeerd om consumenten in staat te stellen de waarde die zij hechten aan specifieke beoordelingen te bepalen en zo een weloverwogen beslissing te nemen over het toestel.
9. De organisatorische en technische maatregelen die BSH kan nemen zijn de volgende:
  - Gebruik van het "gesloten lussysteem". Dit betekent dat een consument een toestel van BSH of een andere partij heeft gekocht en vervolgens een e-mail ontvangt met het verzoek een beoordeling in te sturen;
  - Consumenten kunnen een beoordeling achterlaten in hun BSH-omgeving (zoals MyAccount). Dit is alleen mogelijk als ze een gekocht toestel hebben geregistreerd;
  - BSH vraagt consumenten om ook hun e-mailadres op te geven bij het indienen van een beoordeling. BSH kan een e-mail sturen naar de consument die een beoordeling heeft ingestuurd om te controleren of het e-mailadres is gebruikt en of de consument inderdaad de beoordeling heeft ingestuurd;

- Consumenten moeten bevestigen dat ze het toestel daadwerkelijk hebben gekocht of gebruikt (door akkoord te gaan met de Voorwaarden voor het indienen van consumentenbeoordelingen);
- BSH controleert beoordelingen op vreemde patronen, trefwoorden, lengte, etc. Dit gebeurt meestal automatisch. Dit gebeurt meestal automatisch, maar kan ook handmatig worden gedaan.

#### **Wat zijn de evaluatiecriteria van BSH?**

10. Beoordelingen kunnen uit verschillende bronnen komen:

- Een consument kocht een toestel van BSH en ontving vervolgens een e-mail met het verzoek een beoordeling achter te laten;
- Een consument heeft een toestel gekocht van een andere partij dan BSH en ontvangt vervolgens een e-mail van deze derde partij met het verzoek een beoordeling in te sturen, welke beoordeling wordt doorgestuurd naar de BSH-website (syndicatie). Deze beoordeling is dus ook gebaseerd op het hierboven beschreven "gesloten lussysteem". Daarnaast kunnen derden ook beoordelingen van de Bosch website op hun eigen websites importeren;
- Een consument plaatst uit eigen beweging (zonder specifieke uitnodiging van BSH of iemand anders) een beoordeling op de website van BSH;
- BSH schakelt een of meer partijen/personen in om een toestel te gebruiken en hun eerlijke mening te geven. Deze mensen krijgen het product te leen om het te testen. Dit wordt "Gestimuleerde review" genoemd (zie ook "Betaalt BSH ook voor feedback?").

#### **Wat betekenen de verschillende labels op de beoordelingen?**

11. Beoordelingen kunnen verschillende labels krijgen. De betekenis van deze labels wordt hieronder weergegeven. -

<b>Label</b>	<b>Betekenis</b>
Geverifieerde aankoop	Deze beoordeling is geverifieerd door of namens BSH (bijv. op basis van een gesloten circuit). In dit geval is het zeer waarschijnlijk dat de beoordeling is geschreven door een consument die het toestel heeft gekocht of gebruikt.
Gestimuleerde review	Gestimuleerde beoordelingen zijn beoordelingen waarbij de beoordelaar een voordeel heeft gekregen of een kans heeft om een voordeel te krijgen. Dit voordeel kan bestaan uit, maar is niet beperkt tot: de deelname aan wedstrijden of andere spellen, het verkrijgen van een gratis of afgeprijsd product, tijdelijk gratis productgebruik, het verkrijgen van loyaliteitspunten of cadeaubonnen etc. Deze voordelen kunnen door ons of door derden namens ons worden georganiseerd.  De beoordelingen worden, op het moment dat ze worden geplaatst, niet noodzakelijkerwijs door ons geverifieerd.  Wij moedigen beoordeelaars aan om reviews te schrijven die hun echte ervaring met het product of de dienst weerspiegelen, of deze nu positief of negatief is.
Band met BSH	Dit is een melding van een BSH-medewerker, iemand die verbonden is aan die medewerker (zoals een vriend of familielid) of een melding van een bedrijf dat een band heeft met BSH. Dit label wordt alleen gebruikt als we weten dat het gaat om iemand die een dergelijke connectie heeft met BSH.

### **Hoe en hoe lang worden beoordelingen gepubliceerd?**

12. Beoordelingen worden over het algemeen binnen enkele dagen gepubliceerd. De datum die bij de beoordeling staat, is de publicatiedatum. Als berichten niet onmiddellijk zichtbaar zijn, komt dat omdat ze eerst automatisch of handmatig worden gecontroleerd.
13. In principe verschijnen beoordelingen op BSH-kanalen op voorwaarde dat het betreffende toestel door BSH wordt verkocht of dat er informatie over dit toestel op de website staat.
14. Op BSH-kanalen worden beoordelingen automatisch weergegeven op "relevantie" (relevantie wordt bijvoorbeeld bepaald door het aantal tekens of de aanwezigheid van een foto). Het is echter ook mogelijk om beoordelingen te sorteren op onder andere hun score of de volgorde waarin ze zijn gepubliceerd. Het is ook mogelijk om een selectie te maken op basis van bepaalde kenmerken van mensen die al een beoordeling hebben achtergelaten, zoals hun leeftijd of gezinssituatie.
15. Elk toestel gaat vergezeld van een algemene beoordeling uitgedrukt in een aantal sterren (0-5 sterren) die overeenkomt met het algemene gemiddelde van de beoordelingen die voor het toestel als geheel zijn toegekend. Daarnaast worden voor elk product "gemiddelde scores" in de vorm van getallen (1-5) met betrekking tot bepaalde aspecten (bijvoorbeeld het geluidsniveau van het toestel) aangegeven. De "gemiddelde score", zoals weergegeven op de website, is gebaseerd op de scores die voor elk aspect zijn gegeven.

### **Publiceert BSH positieve en negatieve beoordelingen?**

16. BSH publiceert zowel positieve als negatieve beoordelingen. Beoordelingen moeten uiteraard voldoen aan de Voorwaarden voor Consumentenbeoordelingen. BSH zal een negatieve beoordeling die aan de voorwaarden voldoet niet weigeren of verwijderen.
17. BSH kan op geen enkele manier consumenten verplichten of overhalen om een beoordeling met een bepaalde (positieve) inhoud te publiceren.

### **Kan BSH beoordelingen weigeren, verwijderen of wijzigen?**

18. BSH kan besluiten een beoordeling niet te publiceren of te verwijderen als deze niet voldoet aan de Voorwaarden voor Consumentenbeoordelingen. Dit is bijvoorbeeld het geval als iemand meerdere beoordelingen over hetzelfde toestel heeft geschreven, als de beoordeling aanstootgevende woorden bevat, of als de beoordeling geen betrekking heeft op het betreffende toestel.
19. BSH kan besluiten een beoordeling niet te publiceren of te verwijderen als BSH vermoedt dat de beoordeling niet afkomstig is van een consument die het toestel daadwerkelijk heeft gekocht of gebruikt.
20. BSH kan besluiten een beoordeling te bewerken als deze niet volledig voldoet aan de Voorwaarden voor Consumentenbeoordelingen. BSH kan bijvoorbeeld aanstootgevende taal uit een beoordeling verwijderen terwijl de rest van de beoordeling wel gepubliceerd wordt. Hierbij zal BSH proberen de inhoud van de beoordeling intact te houden.

### **Betaalt BSH ook voor beoordelingen?**

21. BSH betaalt consumenten niet voor beoordelingen. BSH kan echter wel bedrijven inschakelen (en vergoeden) die mensen in hun netwerk ("**testers**") vragen om een toestel te testen en vervolgens feedback te geven. Het gebruik van toestellen door testers kan worden beschouwd als een voordeel voor hen.
22. BSH zal de evaluaties van de testers op geen enkele manier beïnvloeden en komt met de betrokken bedrijven overeen dat de testers vrij zijn om hun mening (positief of negatief) te

geven. De betrokken bedrijven zullen de inhoud van de beoordelingen van de testers niet wijzigen.

23. Als een beoordeling wordt gegeven door een tester, is er dus meestal sprake van een contractuele relatie tussen een derde partij (de bedrijven die deze dienst aanbieden) en BSH. BSH zal dit aangeven op de beoordeling door middel van een label "Gestimuleerde Review" (zie ook "Wat betekenen de verschillende labels?").

#### **Kunnen consumenten een prijs winnen als ze een beoordeling insturen?**

24. Consumenten kunnen regelmatig kans maken op een cadeau (zoals een toestel of een waardebon) als zij hun beoordeling geven over een toestel. Consumenten moeten aangeven dat ze mee willen doen aan de betreffende actie (zoals een prijsvraag of verloting). De beoordeling wordt dan ook voorzien van de vermelding "Gestimuleerde Review".
25. Om te kunnen profiteren van de gewonnen prijs, moet de winnaar een aankoopbewijs overleggen.

#### **Kunnen beoordelingen worden uitgevoerd in een andere taal dan het Frans of Nederlands?**

26. Belgische consumentenbeoordelingen mogen alleen in het Frans of Nederlands worden ingediend. Beoordelingen die in een van deze twee talen zijn geschreven, kunnen automatisch met behulp van vertaalsoftware worden vertaald naar de andere taal en op de betreffende BSH-website worden geplaatst.
27. BSH kan beoordelingen die op buitenlandse websites (zoals die van BSH-groepsbedrijven) verschijnen syndiceren (zie "Wat is syndicatie en syndiceert BSH beoordelingen?"). Deze beoordelingen kunnen in een andere taal zijn opgesteld. Met behulp van vertaalsoftware worden deze berichten automatisch vertaald naar het Frans en/of Nederlands en aangegeven met de originele tekst. Als gevolg van de automatische vertaling kan de Franse of Nederlandse tekst van de beoordeling enigszins afwijken van de originele buitenlandse tekst en kunnen sommige zinnen er enigszins vreemd uitzien.

#### **Kan een beoordeling van het ene toestel ook op een ander toestel worden gepubliceerd?**

28. Als een toestel bijna identiek (maar niet 100% identiek, bijvoorbeeld omdat de kleur verschilt) is aan een ander toestel, kan BSH besluiten dat de toestellen zo veel op elkaar lijken dat een beoordeling op het ene toestel ook gebruikt kan worden voor dat andere toestel, tenzij de beoordeling specifiek betrekking heeft op de verschillen tussen de toestellen (om het vorige voorbeeld over kleur te nemen).

#### **Wat is syndicatie en syndiceert BSH beoordelingen?**

29. Het "syndiceren" van een beoordeling betekent dat een consument een beoordeling publiceert op een website en dat deze beoordeling vervolgens door een andere website wordt gebruikt.
30. BSH syndiceert beoordelingen: consumentenbeoordelingen die gepubliceerd zijn op geselecteerde BSH-websites kunnen door BSH geïmporteerd worden op de BSH-website.
31. BSH zal toestel beoordelingen op een representatieve manier publiceren.

#### **Kunnen BSH-medewerkers beoordelingen plaatsen?**

32. BSH moedigt haar medewerkers (en aan hen gelieerde personen) of medewerkers van aan BSH gelieerde bedrijven niet aan om beoordelingen te geven over Bosch toestellen en BSH. BSH kan niet controleren of de (anonieme/pseudonieme) beoordelingen van deze personen afkomstig zijn. Als BSH weet dat een beoordeling afkomstig is van een persoon die gelieerd is aan BSH, dan wordt dit aangegeven met het label "Band met BSH" (zie ook "Wat betekenen de verschillende labels?").
33. BSH-medewerkers en hun medewerkers mogen niet deelnemen aan prijsvragen waarbij een consument een prijs kan winnen door een beoordeling in te sturen.

#### **Hoe lang bewaart BSH de beoordelingen?**

Versie november 2023. Alle rechten voorbehouden.

34. Beoordelingen worden van de BSH-website verwijderd zodra het betreffende toestel niet meer door BSH wordt aangeboden. De kennisgeving kan echter langer door BSH bewaard worden, met name als dit vereist is volgens de wetgeving voor consumentenbescherming.

**Verandering van beleid**

35. BSH kan eenzijdig besluiten dit beleid te wijzigen, met name als gevolg van (technische) aanpassingen van de Bosch website of wijzigingen in wetgeving.