

Review richtlijnen van eKomi Ltd.

Versie 3.01 van 14/04/2010



eKomi
The Feedback Company



Inhoudsopgave

FIGUREN	3
§ 1. SERVICE BESCHRIJVING	5
§ 2. REVIEWS	6
§ 3. OMGAAN MET KLANTEN REVIEWS	7
3.1 ONDERZOEK VAN DE KLANTEN REVIEWS.....	7
3.2 PUBLICATIE VAN TESTIMONIALS	7
3.3 POSITIEVE KLANTEN REVIEWS	8
3.4 NEUTRALE AND NEGATIEVE KLANTEN REVIEWS.....	8
§ 4. ARBITRAGE PROCES	9
4.1 ALGEMEEN	9
§ 4.2. GEEN REACTIE OP EEN NEGATIEVE REVIEW.....	9
§ 4.3. ARBITRAGE PROCES OPENEN.....	9
§ 4.4. ARBITRAGE PROCES SLUITEN	9
§ 4.5. ARBITRAGE PROCES SLUITEN.....	11



Figuren

Figuur 1: Review pagina voor klanten.....	6
Figuur 2: Overzicht van reviews.....	7
Figuur 3: Certificaat pagina (overzicht van alle reviews).....	8
Figuur 5: Succesvol gesloten arbitrage processen.....	10
Figuur 4: Arbitrage proces, klant kan review verwijderen.....	11



Review richtlijnen van:

**eKomi Ltd.
Markgrafenstr. 11
10969 Berlin**

Directie: Michael Ambros, Marcus Ross

USID: DE259696145

**Handelsregister:
HRB 114654 B
Kantongerecht Charlottenburg**

Contact:

**Tel.: 0 800 223 388 285
Fax: +49 (30) 692 054 28 - 9
feedback@ekomi.de**

(Volgend: eKomi)

Gepubliceerd.

§ 1. Service beschrijving

eKomi is een van de grootste aanbieders van betrouwbare en slimme review oplossingen. Met echte reviews is eKomi, als een derde partij en onafhankelijk bedrijf, in staat het vertrouwen van de klant te vergroten. De eKomi service biedt het hele professionele review management systeem aan, dit houdt in: het versturen van de review mogelijkheid, evalueren van de reviews, activering en publiceren op de website en in zoekmachines.

De volgende richtlijnen zorgen voor de transparantie van het eKomi review systeem en de introductie in de handel methodes van onze professioneel getrainde review managers en het arbitrage team.

Inleiding

Michael Ambros richtte eKomi op in 2008 met als doelstelling de online handel van meer veiligheid en transparantie te voorzien. De oprichter wist dat diverse veiligheids mechanismen (zoals SSL certificaten) en onafhankelijke aanbieders van keurmerken al bestonden. Het gebruiken van reviews van duizenden tevreden klanten als een keurmerk voor kwaliteit en vertrouwen was toen een nieuwe ontwikkeling.

Met de geraffineerde software alleen “echte” klanten, die tot koop zijn overgegaan, kunnen reviews afgeven. Sindsdien heeft eKomi meer dan 10 miljoen klanten succesvol om een review gevraagd, daarnaast duizendend arbitrage processen afgehandeld en miljoenen klanten geholpen met hun beslissing tot aankoop over te gaan.

Het succes van eKomi is gebaseerd op het unieke software systeem die het mogelijk maakt onafhankelijke reviews te ontvangen zonder mogelijkheden tot manipulatie. Het instinct van het onafhankelijke eKomi review management- en arbitrage team hebben er ook voor gezorgd dat eKomi een succes werd. Zij zorgen dat de reviews goed verwerkt worden en als nodig helpen zij beide partijen bij het vinden van een oplossing.

§ 2. Reviews

eKomi will voorkomen dat bedrijven of andere partijen misbruik maken van het review systeem. Hiervoor heeft eKomi een intelligente software ontwikkeld, welke aangeraden wordt door honderden internationale shop software aanbieders. Deze software maakt het mogelijke om alleen klanten die werkelijk iets gekocht hebben te vragen naar een review.

De eKomi webserver werkt samen met de database van de online webwinkel. Na een succesvolle aankoop wordt de email met de review link na een x aantal dagen via de server van de online webwinkel automatisch verstuurd. Transacties gelden alleen na de technische implementatie van eKomi. Als een review e-mail in junk email terecht komt of de klant niet bereikt, raden wij de klant aan een email te sturen naar: info@ekomi.nl. Vervolgens zorgt eKomi ervoor dat de klant alsnog een review kan geven.

Figuur 2: review pagina voor klanten

§ 3. Omgaan met klanten reviews

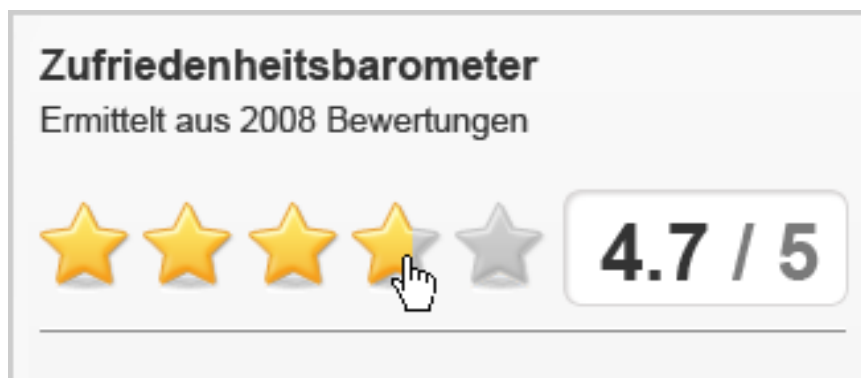
Zodra de review verstuurd is door de klant zal het eKomi team de review bekijken. Voor het bedrijf is het niet mogelijk om reviews aan te passen of te verwijderen.

3.1 Onderzoek van de klanten reviews

Reviews die scheldwoorden, andere criminele, offensieve of tegen het recht of andere regels bevatten, geven eKomi het recht om de klanten review te verwijderen.

3.2 Publicatie van testimonials

De klanten reviews worden gepubliceerd op de eKomi pagina van de online webwinkel meteen nadat deze zijn vrijgegeven door het eKomi team. De reviews worden chronologisch weergegeven onder positief, neutral en negatief. Het bedrijf heeft de mogelijkheid om onder elke review een opmerking te plaatsen.



Figuur 2: Overzicht van reviews.

3.3 Positieve klanten reviews

Positieve reviews zijn de reviews met vier of vijf sterren, deze worden vrijgegeven nadat het eKomi team ze bekeken heeft. De reviews worden gepubliceerd op de certificaat pagina en op de widget.



Figuur 3: certificaat pagina (overzicht van alle reviews)

3.4 Neutrale and negatieve klanten reviews

Neutrale en negatieve klanten reviews zijn reviews met drie sterren of minder, deze reviews zullen met extra zorg door eKomi bekeken worden. (zie 3.1). Vervolgens ontvangt de online webwinkel een notificatie waarin hij een arbitrage proces kan openen, deze moet geopend worden binnen 5 werkdagen. Als het arbitrage proces niet gestart wordt zal de review gepubliceerd worden. Bedrijven kunnen reviews niet verwijderen of wijzigen.

§ 4. Arbitrage Proces

4.1 Algemeen

Het arbitrage proces is ontwikkeld door eKomi om onduidelijke situaties op te helderen, bedrijven te beschermen tegen negatieve reviews over het internet, communicatie tussen consumenten en online webshops te optimaliseren. (Ervaring; 60% van de negatieve reviews zijn gebaseerd op een slecht communicatie). Tijdens het arbitrage proces hebben klanten altijd de mogelijkheid hun review te wijzigen of te verwijderen. Tijdens het arbitrage proces moeten alle feiten van beide partijen binnen 4 weken getoond worden. Na deze periode zal een eKomi review manager beslissen of de review wel of niet gepubliceerd wordt.

§ 4.2. Geen reactie op een negatieve review

Als een klant een negatieve review achterlaat kan de online webwinkel binnen 5 werkdagen een arbitrage proces openen om het “probleem” op te lossen. Als de online webwinkel geen commentaar achterlaat wordt de review automatisch gepubliceerd. Het arbitrage proces kan nog open staan na die 5 daagse periode desalniettemin zal de review gepubliceerd worden todat een oplossing gevonden is.

§ 4.3. Arbitrage proces openen

De online webwinkel kan een arbitrage proces openen nadat er een neutrale of negatieve review is gegeven. Tijdens een arbitrage proces wordt de review niet gepubliceerd todat beide partijen een oplossing hebben gevonden.

§ 4.4. Arbitrage proces sluiten

De klant kan ten alle tijden een arbitrage proces sluiten; hij ziet in dat de review oneerlijk was – het was zijn fout – de online webwinkel en de klant hebben een overeenkomst gevonden.

Kommentar Bearbeiten

funden, was ich
lösen, und inner-

funden, was ich
lösen, und inner-

Meinung zurückziehen:

Ich bin damit einverstanden, dass meine Meinung zurückgenommen wird, da ich mich mit dem Betreiber zu meiner Zufriedenheit geeinigt habe.

Meine Meinung zurückziehen!

Figuur 4: arbitrage proces, klant kan review verwijderen.

De online webwinkel kan het arbitrage proces niet sluiten, in plaats daarvan kunnen ze eKomi vragen een beslissing te nemen en het arbitrage proces te sluiten. In deze situatie neemt eKomi's team een beslissing gebaseerd op de feiten gegeven en nemen een eerlijke beslissing. Als de klant niet binnen 14 dagen reageert zal het arbitrage proces gesloten worden en wordt de review verwijderd. Als de online webwinkel niet binnen 14 dagen reageert zal het arbitrage proces gesloten worden en wordt de review gepubliceerd.

Online webwinkels en hun klanten hebben 4 weken de tijd om een arbitrage proces te sluiten, mochten ze binnen die tijd nog geen oplossing hebben gevonden zal het eKomi team een oplossingen vinden en het arbitrage proces sluiten.

§ 4.5. Arbitrage proces sluiten

Als een arbitrage proces gesloten is, maar de feiten tonen aan dat er een verkeerde beslissing is genomen heeft eKomi het recht deze beslissing te wijzigen. Dit houdt ook in het vrijgeven of verwijderen van feedback. Gesloten procedures zullen niet gepubliceerd worden, het aantal succesvolle arbitrage processen worden gepubliceerd op de certificaat pagina.

SHOP-STATUS	gültig
PRÜFUNGEN:	2008 Kundenmeinungen
ERFOLGREICHE SCHLICHTUNGSVERFAHREN:	19
LETZTE AKTUALISIERUNG:	07.02.2010 um 09:38 Uhr

Figuur 5: succesvol gesloten arbitrage processen.