

Atsiliepimų tvarka

Versija: 2026 m. vasario 10 d.

1. ĮVADAS

Skatiname dalytis nuomone apie SHEIN svetainėje įsigytas prekes, kad padėtumėte kitiems naudotojams daugiau sužinoti apie prekę ir apsispręsti, ar ji jiems tinka.

Visus SHEIN platformoje skelbiamus atsiliepimus apie prekes pateikia naudotojai, įsigiję prekes per savo SHEIN paskyrą. Taip užtikrinama, kad visi SHEIN paskelbti atsiliepimai būtų pateikti remiantis patvirtintomis operacijomis.

Būkite nuoširdūs. Laukiame jūsų nuoširdžios nuomonės apie prekę. Jūsų atsiliepimas, tiek teigiamas, tiek neigiamas, turėtų būti tikras. Atsiliepimų nešaliname dėl to, kad jie yra kritiški. Jūsų atsiliepimas turėtų būti susijęs su įsigyta ir naudota ir (arba) gražinta preke. SHEIN netoleruos jokių atsiliepimų, kuriais siekiama suklaidinti ar manipuliuoti, taip pat neskirs papildomų taškų už teigiamą atsiliepimą. **Netikri atsiliepimai ir pagyrimai (toliau – Draudžiami atsiliepimai) neleidžiami.**

Jūsų atsiliepime pateiktas turinys pagal mūsų Taisykles laikomas naudotojo sukurtu turiniu. Jei norite sužinoti daugiau apie SHEIN teises į naudotojo sukurtą turinį, peržiūrėkite mūsų [Taisykles](#). Jūsų turiniui taikoma ši Tvarka ir mūsų Taisyklės.

Niekada nemokame savo naudotojams už teigiamų atsiliepimų apie SHEIN parduodamas prekes pateikimą. Pateikdami bet kokį atsiliepimą (tiek teigiamą, tiek neigiamą) galite gauti SHEIN suteikiamų papildomų taškų. Spustelėkite [nuorodą](#), kad sužinotumėte, kokiomis aplinkybėmis ir kiek papildomų taškų galite gauti, kaip juos panaudoti ir ar taikoma kokių nors apribojimų / išimčių, norint gauti papildomų taškų.

2. KAS GALI PATEIKTI ATSILIEPIMĄ IR KADA?

2.1. SHEIN atsiliepimai

Tik naudotojai, kurie:

- a) yra prisijungę prie savo paskyros (ir yra patvirtinti naudotojai);
- b) atliko mokėjimą už atitinkamą užsakymą;
- c) jūsų užsakymas yra pažymėtas kaip pristatytas logistikos vežėjo, arba praėjus 20 dienų nuo užsakymo pateikimo, priklausomai nuo to, kas įvyks anksčiau.

gali pateikti atsiliepimą apie prekę (-es), įsigytą (-as) įvykdžius atitinkamą užsakymą.

Galimybė paskelbti atsiliepimą yra susieta su SHEIN gebėjimu susieti naudotojo paskyrą su užsakymų istorija, užtikrinant, kad atsiliepimus būtų galima teikti tik apie įsigytas prekes.

Jei nepatvirtinsite užsakymo apmokėjimo, jums nebus leista paskelbti atsiliepimo apie tą užsakymą, nes parinktasis „Paskelbti komentarą“ arba „Komentaras“ jums nebus prieinamas, jei negalėsime patikrinti, ar įvykdėte pirkimą.

Atsiliepimą apie bet kurią įsigytą ir gautą prekę galite paskelbti per 6 mėnesius nuo užsakymo pateikimo. Pasibaigus šiam laikotarpiui, atsiliepimo apie prekę paskelbti nebegalėsite. Pateikus komentarą, jo atnaujinti ar pakeisti negalima.

Pateikti atsiliepimą apie prekę, turinčią tą patį SKU (arba prekės nuorodą), užsakyme galima tik vieną kartą.

2.2. Importuoti atsiliepimai

Pardavėjams leidžiama importuoti atsiliepimus iš kitų mažmeninės prekybos platformų (pvz., „Amazon“) arba savo interneto svetainių.

Šie atsiliepimai prekės informacijos puslapyje yra aiškiai pažymėti kaip ATsiliepimai iš KITŲ PLATFORMŲ, kad juos būtų galima atskirti nuo SHEIN klientų pateiktų atsiliepimų.

3. KAIP PARAŠYTI PUIKŲ ATsiliepimą?

1. Aprašymas: apibūdinkite, kokia yra prekė, audinio tipas, naudojimas... ir ar ją rekomenduojate, ar ne. Pateikite kitiems naudotojams vertingos informacijos.

2. Pridėkite nuotrauką: galite įkelti aiškia prekęs nuotrauką. Dar geriau, jei nuotraukoje matyti kūno dalis, ant kurios prekė dėvima. Parodo, kaip prekė atrodo realybėje.

3. Ne per trumpas, ne per ilgas: rašytiniai atsiliepimai turėtų būti ne trumpesni nei 20 žodžių ir ne ilgesni nei 1 000 žodžių. Idealus ilgis yra nuo 75 iki 500 žodžių.

Kiekviename atsiliepime apie prekę jūsų bus paprašyta pasirinkti įvertinimą naudojant nuo 0 iki 5 žvaigždučių, kur 5 žvaigždutės reiškia didžiausią pasitenkinimą. Tai padės apskaičiuoti bendrą prekės balą, kaip aprašyta toliau.

3.1. Rekomenduojama:

- įkelti 3 nuotraukas;
- naudoti komentarų žymas;
- užtikrinti, kad vaizdai būtų aiškūs.

3.2. Kaip gauti papildomų taškų?

Bet kokie svetainėje paskelbti atsiliepimai (tiek teigiami, tiek neigiami) gali pelnyti jums papildomų taškų pagal Papildomų taškų tvarką.

Jums reikės tik:

- 1) atitikti žodžių skaičių: +5 taškai;
- 2) įkelti nuotrauką (-ų): +10 taškų;
- 3) įvesti išsamią informaciją apie dydį: +2 taškai.

Kadangi svetainėje paskelbtos apžvalgos (teigiamos ar neigiamos) gali uždirbti jums premijos taškų, jei gražinsite užsakymo prekę(-es), už tokią apžvalgą(-as) gauti premijos taškai bus atimti.

4. ATSILIEPIMŲ TAISYKLĖS

4.1. Atsiliepimų tikrinimas ir moderavimas

SHEIN taiko įvairias priemones, siekdama užtikrinti atsiliepimų autentiškumą (t. y. susietumą su patvirtintomis operacijomis) ir atitiktį šiai Tvarkai.

- Pateikti atsiliepimą apie prekę gali tik naudotojai, kurie ją įsigijo ir gavo per savo SHEIN paskyrą.
- Atsiliepimai yra automatiškai tikrinami dėl neleistino turinio (pvz., necenzūrinių žodžių, nesusijusio teksto, nuorodų). Žr. taisykles ir apribojimus 4.3 skyriuje.
- Paskyros, kuriose pastebima neįprasta veikla (pvz., daug atsiliepimų per trumpą laiką), pažymimos tolesnei peržiūrai.
- Pažymėtus atsiliepimus peržiūrime rankiniu būdu, taip pat vykdome atsitiktines patikras.
- Naudotojai taip pat gali pranešti apie atsiliepimus, kurie neatitinka prekės arba kuriuose yra netinkamo turinio, naudodami piktogramą „Pranešti“ prie kiekvieno atsiliepimo.
- Nustačius, kad atsiliepimai pažeidžia šią Tvarką, jie gali būti pašalinti. Nustačius, kad atsiliepimai pažeidžia šią Tvarką, taip pat gali būti laikinai užblokuota paskyra.

Taip pat tikriname importuotus atsiliepimus, siekdami užtikrinti skaidrumą ir aptikti galimą manipuliaciją, įskaitant rankines patikras, siekiant patvirtinti, kad atsiliepimai atitinka tą pačią prekę ir atrodo autentiški, bei įtartinų modelių stebėjimą. Jei aptinkama įtartina veikla, pvz., koordinuotos atsiliepimų kampanijos arba neįprastas pardavėjo elgesys, pvz., 5 žvaigždučių atsiliepimų importavimas arba šabloninio atsiliepimų turinio naudojimas, mūsų atsiliepimų komanda gali atlikti tolesnę tyrimą ir, jei reikia, pašalinti atitinkamus atsiliepimus.

4.2. Kiek laiko užtrunka, kol mano atsiliepimas pasirodo internete?

Pateikus atsiliepimą, jis bus peržiūrėtas rankiniu ir (arba) elektroniniu būdu ir paprastai per 72 valandas paskelbtas svetainėje, jei atitiks šią Atsiliepimų tvarką ir mūsų Taisykles. Šis terminas gali šiek tiek pailgėti, jei atsiliepime yra nuotraukų, todėl būkite kantrūs.

4.2. Ar visi atsiliepimai yra paskelbiami? Kodėl mano atsiliepimas buvo atmestas arba pašalintas?

Taip, mes paskelbsime visus atsiliepimus, kurie atitinka šią Tvarką ir mūsų Taisykles, ir paskelbsime tiek teigiamus, tiek neigiamus atsiliepimus.

Tačiau, jei nustatysime, kad atsiliepimas pažeidžia šią Tvarką ir (arba) mūsų Taisykles (pvz., jei jis yra netikras, paskatintas arba neatitinkantis reikalavimų), negalėsime jo paskelbti. Taip pat pašalinsime atsiliepimą, jei jis jau buvo paskelbtas. Prieš skelbdami atsiliepimą, įsitikinkite, kad žinote mūsų atsiliepimų taisykles ir apribojimus. Jei esate nepatenkinti, kad jūsų

atsiliepimas buvo nepaskelbtas arba pašalintas, galite pateikti skundą per mūsų [Klientų aptarnavimo skyrių](#).

Kad nekiltų abejonų – mes niekada nepašaliname atsiliepimų vien dėl to, kad jie yra neigiami, ir netrukdomė klientams palikti neigiamo atsiliepimo.

Imamės pagrįstų ir proporcingų veiksmų, kad užkirstume kelią draudžiamiems ar netinkamiems atsiliepimams ir juos pašalintume bei užtikrintume, kad atsiliepimai būtų autentiški ir atspindėtų realių vartotojų patirtį (žr. 4.1 skyrių). Tai apima tokių atsiliepimų pašalinimą ir susijusių įvertinimų atnaujinimą, siekiant atspindėti tikslią informaciją.

Tarp atsiliepimų, rodomų prie prekės, gali būti atsiliepimų apie prekes, kurios pasižymi savybėmis, identiškomis šiuo metu vartotojo peržiūros prekės savybėmis.

4.3. Taisyklės ir apribojimai

Jei jūsų atsiliepimas neatitinka šios Tvarcos ir (arba) mūsų Taisyklių, jis bus atmetas arba pašalintas.

Jūsų atsiliepimas turėtų būti:

- **asmeninis:** pateiktas pirkėjo ir prekės naudotojo;
- **rašytas jūsų pačių:** parašykite atsiliepimą savais žodžiais, nereikia skolintis kito asmens;
- **nuoširdus:** būkite sąžiningi ir išreikškite savo asmeninę nuomonę apie prekę;
- **tikslingas:** nurodykite ir įvertinkite po vieną prekę, o ne daug prekių vienu metu;
- **atitinkantis temą:** aptarkite tik prekę;
- **glaustas:** būkite konkretūs ir praktiški – atsiminkite, kad atsiliepimai turėtų padėti kitiems naudotojams nuspręsti, ar prekė jiems tinka, ar ne.

Negalime priimti toliau nurodytų atsiliepimų.

1. **Atsiliepimų, kurie nėra apie prekę.** – Atsiliepimas gali būti susijęs tik su konkrečia preke. Nenaudokite bendrų atsiliepimų visoms prekėms – turime užtikrinti atsiliepimų patikimumą.
2. **Atsiliepimų, kuriuose yra netinkamo ar įžeidžiančio turinio.** – Netinkamas turinys – tai atsiliepimai, kuriuose yra necenzūrinio ar gašlaus turinio, ne SHEIN URL, vaizdo įrašų su vandens ženklais ar kitų žmonių turinio ar medžiagos (įskaitant pernelyg dažną citavimą).
3. **Neapykantos kalbos ir įžeidžiančio turinio.** – Neleidžiame atsiliepimų, kurie išreiškia netoleranciją žmonėms, priklausantiems tam tikroms tapatybės grupėms, įskaitant rasę, lytį, religiją, seksualinę orientaciją ar tautybę.

Klientams leidžiama komentuoti prekes ir abejoti autorių, pardavėjų ar kitų klientų kompetencija, jei tai daroma negrėsmingu būdu.

4. **Neteisėto elgesio skatinimo.** – Atsiliepimuose negali būti skatinamas ar palaikomas neteisėtas elgesys, įskaitant smurtą, neteisėtą narkotikų vartojimą, nepilnamečių gėrimą ir vaikų ar gyvūnų išnaudojimą.

5. **Teigiamų arba neigiamų atsiliepimų už piniginį atlygį.** – Neleidžiame niekam teikti atsiliepimų, parašytų kaip reklama ar remiantis asmeniniais interesais, kai klientai buvo kokiu nors būdu skatinami pakeisti savo atsiliepimus ir pan.

6. **Trečiųjų šalių reklamos ar nuorodų.** – Atsiliepimuose negali būti kitų mažmenininkų prekių ženklų, logotipų ar nuotraukų ir jokių išorinių nuorodų. Jei norite parašyti lyginamąjį atsiliepimą, tokiam palyginimui galite naudoti bendrą aprašymą, pvz., „kiti mažmenininkai rinkoje“ arba „kiti prekių ženklai“. Neskelbkite turinio, jei jo pagrindinis tikslas yra reklamuoti įmonę, interneto svetainę, autorių ar specialų pasiūlymą.

7. **Asmeninės informacijos.** – Atsiliepimuose neturėtų būti jokios jūsų ar trečiosios šalies asmeninės informacijos, todėl neįtraukite jokio el. pašto, telefono numerio, adreso, vardų (išskyrus jūsų naudotojo vardą) ir pan.

4.4. Kaip apskaičiuojamas vidutinis prekės balas arba įvertinimas?

Balas apskaičiuojamas sistemingai, remiantis apibendrintu balu, kurį pateikė kiekvienas klientas, išgijęs prekę ir patvirtinęs to paties SKU (prekių apskaitos vieneto) užsakymą.

4.5. Kaip nustatoma atsiliepimų eilės tvarka?

SHEIN atsiliepimai automatiškai rodomi naudojant rekomendacijų rodinį, kurio paskirtis išryškinti aktualiausius ir naudingiausius atsiliepimus vartotojams. Ši sistema naudoja automatizuotą analizę, kad įvertintų bendrą kiekvieno atsiliepimo kokybę, ir atsižvelgia į įvairius veiksnius, tokius kaip iš kitų naudotojų gautų įvertinimų, kad atsiliepimas naudingas, skaičius, ar vaizdai atitinka vaizdų moderavimo reikalavimus ir ar atsiliepimas atitinka naudotojo naršymo kalbą.

Leidžiame naudotojams pasirinkti alternatyvias rodymo parinktis, pvz., chronologinę tvarką, kad galėtų matyti visą atsiliepimų spektrą.

5. PAŽEIDIMO PASEKMĖS

Pažeidus šią Tvarką, svetainė ir joje parduodamos prekės taptų mažiau patikimos, ne tokios saugios ir naudingos. Todėl griežtai taikome šią Tvarką, ir jei kas nors pažeidžia ją ir (arba) mūsų **Taisykles**, galime pašalinti to naudotojo atsiliepimus ir (arba) turinį, apriboti jo galimybes skelbti atsiliepimus ir (arba) laikinai užblokuoti ar pašalinti jo paskyrą.

Jei toks pažeidimas taip pat pažeidžia galiojančius įstatymus, gali tekti perduoti bylą vietos valdžios institucijoms, o tai gali lemti teisinius veiksmus ir civilines bei baudžiamąsias sankcijas.