

Atsauksmju politika

Versija: 2026. gada 10. februāris

1. IEVADS

Mēs aicinām dalīties savos viedokļos par produktiem, ko esat iegādājies SHEIN vietnē, tas var palīdzēt citiem lietotājiem uzzināt vairāk par produktu un izlemt, vai tas viņiem ir piemērots vai nē.

Visas SHEIN platformā publicētās SHEIN produktu atsauksmes ir iesnieguši lietotāji, kuri ir iegādājušies šādu produktu, izmantojot savu SHEIN kontu. Tas nodrošina, ka visas publicētās SHEIN atsauksmes ir iegūtas no pārbaudītiem darījumiem.

Esiet patiesi: Mēs atzinīgi novērtējam jūsu godīgo viedokli par produktu. Jūsu atsauksmei jābūt patiesai — gan labvēlīgai, gan nelabvēlīgai. Mēs nenoņemam atsauksmes tikai tāpēc, ka tās ir kritizējošas. Jūsu atsauksmei jābūt saistītai ar produktu, ko esat iegādājies un lietojis un/vai atgriezis. SHEIN nepieļaus nekādas atsauksmes, kas paredzētas maldināšanai vai manipulācijai, kā arī nepiešķirs papildu punktus par pozitīvām atsauksmēm. **Viltotas atsauksmes un ieteikumi (“Aizliegtas atsauksmes”) nav atļauti.**

Saturs, ko publicējat kā atsauksmi, saskaņā ar mūsu Noteikumiem un nosacījumiem tiek uzskatīts par “lietotāja ģenerētu saturu”. Lūdzu, skatiet mūsu [Noteikumus un nosacījumus](#), ja vēlaties uzzināt vairāk par SHEIN tiesībām attiecībā uz lietotāja ģenerētu saturu. Jūsu saturu regulēs šī Politika, kā arī Noteikumi un nosacījumi.

Mēs **nekad** nemaksājam saviem lietotājiem par pozitīvu atsauksmju rakstīšanu par SHEIN platformā pārdotajiem produktiem. Rakstot jebkuru atsauksmi (gan pozitīvu, gan negatīvu), jūs esat tiesīgs saņemt SHEIN bonusa punktus. Lūdzu, noklikšķiniet uz [saites](#), lai uzzinātu, kādos apstākļos un cik daudz bonusa punktu varat saņemt, kā tos izmantot un vai, nopelnot bonusa punktus, jums ir kādi ierobežojumi/izņēmumi.

2. KURŠ UN KAD VAR RAKSTĪT ATSAUKSMI?

2.1 SHEIN atsauksmes

Tikai lietotāji, kuri:

- (a) ir pieteikušies savā kontā (un tādējādi ir verificēti lietotāji); un
- (b) ir sekmīgi veikuši attiecīgā pasūtījuma apmaksu; un
- (c) jūsu pasūtījums ir atzīmēts kā piegādāts loģistikas pārvadātāja, vai 20 dienas pēc pasūtījuma veikšanas, atkarībā no tā, kas notiek agrāk.drīkst rakstīt atsauksmi par produktu(-iem), ko viņi ir iegādājušies attiecīgajā pasūtījumā.

Iespēja publicēt atsauksmi ir saistīta ar SHEIN spēju saskaņot lietotāja kontu ar pasūtījumu vēsturi, nodrošinot, ka atsauksmes var iesniegt tikai par iegādātajiem produktiem.

Ja neapstiprināsi pasūtījuma apmaksu, nevarēsi publicēt atsauksmi par iegādāto produktu šajā pasūtījumā, jo opcija “Publicēt komentāru” vai “Komentārs” jums nebūs pieejama, ja mēs nespēsime pārliecināties, vai esat pabeidzis šo pirkumu.

Varat publicēt atsauksmi par jebkuru produktu, ko esat iegādājies un saņēmis 6 mēnešu laikā pēc pasūtījuma veikšanas. Pēc šī perioda beigām jūs nevarēsiet publicēt atsauksmi par produktu. Pēc komentāra iesniegšanas to vairs nevar atjaunināt vai mainīt.

Produktam ar vienādu SKU (vai produkta atsauci) pasūtījumā var rakstīt atsauksmi tikai vienu reizi.

2.2. Importētās atsauksmes

Pārdevējiem ir atļauts importēt atsauksmes no citām mazumtirdzniecības platformām (piemēram, Amazon) vai savām tīmekļa vietnēm.

Šīs atsauksmes produkta informācijas lapā ir skaidri atzīmētas kā “ATSAUKSMES NO CITĀM PLATFORMĀM”, lai tās varētu atšķirt no SHEIN klientu iesniegtajām atsauksmēm.

3. KĀ UZRAKSTĪT LIELISKU ATSAUKSMI?

1. Apraksts: aprakstiet, kāds produkts ir pēc sajūtām, auduma veidu, lietojumu... un vai to iesakāt vai nē. Sniedziet citiem lietotājiem vērtīgu informāciju.

2. Pievienojiet fotoattēlu: varat augšupielādēt skaidru produkta fotoattēlu. Vēl labāk, ja tas ir fotoattēls, kurā redzama ķermeņa daļa, uz kuras produkts ir uzvilīts. Parāda, kā produkts izskatās reālajā dzīvē.

3. Ne par īsu, ne par garu: Rakstiskām atsauksmēm jābūt vismaz 20 vārdu garām, un to garums nedrīkst pārsniegt 1000 vārdus. Ideālais garums ir no 75 līdz 500 vārdiem.

Katrā produkta pārskatā jums lūgs izvēlēties vērtējuma opciju, izvēloties “zvaigznes” no 0 līdz 5, kur 5 zvaigznes ir opcija, kas pauž vislielāko apmierinājumu. Tas palīdzēs aprēķināt produkta kopējo vērtējumu, kā aprakstīts tālāk.

3.1. Ieteicams:

- augšupielādēt 3 attēlus
- izmantot komentāru atzīmes
- pārlicināties, vai attēli ir skaidri

3.2. Kā nopelnīt bonusa punktus?

Jebkuras Vietnē publicētās atsauksmes (gan pozitīvas, gan negatīvas) ļauj jums nopelnīt Bonusa punktus saskaņā ar Bonusa punktu politiku.

Jums būs nepieciešams tikai:

- (1) sasniegt vārdu skaitu, +5 punkti
- (2) augšupielādēt attēlu(-s), +10 punkti
- (3) ievadīt pilnīgu informāciju par izmēriem, +2 punkti

Tā kā atsauksmes, kas ievietotas vietnē (gan pozitīvas, gan negatīvas), var nopelnīt bonusa punktus, gadījumā, ja jūs atgriezāt preci(-es) no pasūtījuma, par šādu atsauksmi(-ēm) iegūtie bonusa punkti tiks atskaitīti.

4. ATSAUKSMJU NOTEIKUMI

4.1. Atsauksmju pārbaude un moderēšana

SHEIN izmanto dažādus pasākumus, lai nodrošinātu, ka atsauksmes ir autentiskas (t. i., saistītas ar pārbaudītiem darījumiem) un atbilst šai politikai:

- atsauksmi par produktu var iesniegt tikai tie lietotāji, kuri ir iegādājušies un kuriem ir piegādāts produkts, izmantojot savu SHEIN kontu;
- atsauksmes tiek pakļautas automātiskai pārbaudei, lai atklātu neatļautu saturu (piemēram, lamuvārdus, nesaistītu tekstu, saites). Skatiet noteikumus un ierobežojumus 4.3. sadaļā zemāk;
- konti, kuros ir novērojama neparasta aktivitāte (piemēram, liels atsauksmju skaits īsā laikā), tiek atzīmēti turpmākai pārskatīšanai;
- mēs manuāli pārskatām atzīmētās atsauksmes un veicam arī nejaušas pārbaudes;
- lietotāji var arī ziņot par atsauksmēm, kas neatbilst produktam vai satur nepiedienīgu saturu, izmantojot ikonu “Ziņot” pie katras atsauksmes;
- atsauksmes, kas pārkāpj šo politiku, var tikt noņemtas; atsauksmes, kas pārkāpj šo politiku, var izraisīt arī konta darbības apturēšanu.

Mēs arī veicam importēto atsauksmju pārbaudes, lai nodrošinātu pārredzamību un atklātu iespējamās manipulācijas, tostarp veicot manuālas pārbaudes, lai apstiprinātu, ka atsauksmes atbilst vienam un tam pašam produktam un šķiet īstas, kā arī uzraugot aizdomīgas shēmas. Ja tiek konstatētas aizdomīgas darbības, piemēram, koordinētas atsauksmju kampaņas vai neparasta pārdevēja rīcība, piemēram, 5 zvaigžņu atsauksmju importēšana vai veidņu atsauksmju satura izmantošana, mūsu Atsauksmju produktu komanda var veikt papildu izmeklēšanu un nepieciešamības gadījumā noņemt attiecīgās atsauksmes.

4.2. Cik ilgs laiks nepieciešams, lai mana atsauksme parādītos tiešsaistē?

Iesniedzot atsauksmi, tā tiks pārskatīta gan manuāli, gan elektroniski un publicēta Vietnē parasti 72 stundu laikā, ja tā atbildīs šai Atsauksmju politikai un mūsu Noteikumiem un nosacījumiem. Šis laika posms var nedaudz palielināties, ja atsauksmē ir iekļauti fotoattēli. Lūdzu, esiet pacietīgs.

4.2. Vai visas atsauksmes ir publicētas? Kāpēc mana atsauksme tika noraidīta vai noņemta?

Jā, mēs publicēsim visas atsauksmes, kas atbilst šai politikai un mūsu noteikumiem un nosacījumiem, un mēs publicēsim gan pozitīvas, gan negatīvas atsauksmes.

Tomēr, ja mēs konstatēsim, ka atsauksme pārkāpj šo politiku un/vai mūsu noteikumus un nosacījumus (piemēram, ja tā ir viltota, stimulēta vai neatbilstoša noteikumiem), mēs to

nevarēsīm publicēt. Tāpat, ja šī atsauksme jau ir publicēta, mēs to noņemsim. Pirms atsauksmes publicēšanas, lūdzu, pārlicinieties, vai esat iepazinies ar mūsu atsauksmju noteikumiem un ierobežojumiem. Ja neesat apmierināts ar jūsu atsauksmes nepublicēšanu vai noņemšanu, varat iesniegt sūdzību, izmantojot mūsu [Klientu apkalpošanas dienestu](#).

Lai izvairītos no jebkādām šaubām, mēs nekad nenoņemam atsauksmes tikai tāpēc, ka tās ir negatīvas, kā arī netraucējam klientiem atstāt negatīvas atsauksmes.

Mēs veicam saprātīgus un samērīgus pasākumus, lai novērstu un noņemtu aizliegtas vai nepiemērotas atsauksmes un nodrošinātu, ka atsauksmes ir patiesas un atspoguļo reālu patērētāju pieredzi (skatiet 4.1. sadaļu iepriekš). Tas ietver šādu atsauksmju noņemšanu un saistīto vērtējumu atjaunināšanu, lai atspoguļotu precīzu informāciju.

Produktam redzamajās atsauksmēs var būt iekļautas atsauksmes par produktiem, kas piedāvā identiskas īpašības tam produktam, ko klients pašlaik skata.

4.3. Noteikumi un ierobežojumi

Ja jūsu atsauksme neatbilst šai politikai un/vai mūsu Noteikumiem un nosacījumiem, tā tiks noraidīta vai noņemta:

Jūsu atsauksmei jābūt:

- **personiskai:** nāk no produkta pircēja un lietotāja;
- **jūsu:** uzrakstiet atsauksmi saviem vārdiem, nav nepieciešams aizņemties kāda cita vārdus;
- **patiesai:** esiet patiesi un atspoguļojiet savu personīgo viedokli par produktu;
- **fokusētai:** vienlaikus identificējiet un pārskatiet tikai vienu produktu, nevis pieminiet vairākus produktus vienlaikus;
- **par tēmu:** lūdzu, apspriediet tikai produktu;
- **īsa:** esiet skaidrs un praktisks — atcerieties, ka atsauksmēm ir jāpalīdz citiem lietotājiem izlemt, vai produkts viņiem ir piemērots vai nē.

Mēs nevaram pieņemt tālākminētās atsauksmes.

1. **Atsauksmes, kas nav par produktu.** - Atsauksme var būt saistīta tikai ar konkrētu produktu. Lūdzu, neizmantojiet vispārīgas atsauksmes visiem produktiem, jo mums ir jānodrošina atsauksmju uzticamība.
2. **Atsauksmes, kas satur nepiedienīgu vai aizskarošu saturu.** - Nepiemērots saturs nozīmē atsauksmes, kas satur neķītrības, lamuvārdus, neieskaitot SHEIN URL, videoklipus ar ūdenszīmēm vai citu cilvēku saturu vai materiālus (tostarp pārmērīgu citātu lietošanu).
3. **Naida runa un aizskarošs saturs.** - Mēs neatļaujam atsauksmes, kas pauž neiecietību pret cilvēkiem, kas pieder pie noteiktām identitātes grupām, tostarp attiecībā uz rasi, dzimumu, reliģiju, seksuālo orientāciju vai tautību.

Klientiem ir atļauts komentēt produktus un apšaubīt autoru, pārdevēju vai citu klientu zināšanas, ja vien tas notiek bez draudiem.

4. **Nelikumīgas rīcības veicināšana.** - Atsauksmes nedrīkst veicināt vai atbalstīt nelikumīgu rīcību, tostarp vardarbību, nelegālu narkotiku lietošanu, alkohola lietošanu nepilngadīgo vidū un bērnu vai dzīvnieku ļaunprātīgu izmantošanu.

5. **Pozitīvas vai negatīvas atsauksmes apmaiņā pret naudas atlīdzību.** - Mēs neļaujam nevienam iesniegt atsauksmes, kas rakstītas reklāmas vai personīgas intereses nolūkos, vai ja klienti jebkādā veidā ir mudināti mainīt savas atsauksmes utt.

6. **Trešo pušu atsauces/reklāmas vai saites.** - Atsauksmēs nedrīkst iekļaut citu mazumtirgotāju preču zīmes, logotipus vai produktu attēlus, kā arī jebkādas ārējās saites. Ja vēlaties rakstīt salīdzinošu atsauksmi, varat izmantot vispārīgu šāda salīdzinājuma aprakstu, piemēram, “citi mazumtirgotāji tirgū” vai “citi zīmoli”. Nepublicējiet saturu, ja tā galvenais mērķis ir reklamēt uzņēmumu, tīmekļa vietni, autoru vai īpašu piedāvājumu.

7. **Personīgā informācija.** - Atsauksmēs nedrīkst būt iekļauta nekāda jūsu vai trešās puses personiska informācija, tāpēc, lūdzu, neiekļaujiet e-pasta adresi, tālruņa numuru, adresi, vārdu (izņemot lietotājvārdu) utt.

4.4. Kā tiek aprēķināts produkta vidējais vērtējums?

Vērtējums tiek aprēķināts sistemātiski, pamatojoties uz apkopoto vērtējumu, ko piešķīris katrs klients, kurš iegādājās produktu un apstiprināja pasūtījumu tai pašai SPU (noliktavas vienībai).

4.5. Kā tiek noteikta atsauksmju secība?

Pēc noklusējuma atsauksmes vietnē SHEIN tiek rādītas, izmantojot skatu “ieteikt”, kas ir paredzēts, lai izceltu klientiem visatbilstošākās un noderīgākās atsauksmes. Šī sistēma izmanto automatizētu analīzi, lai novērtētu katras atsauksmes vispārējo kvalitāti, un ņem vērā dažādus faktorus, piemēram, no citiem lietotājiem saņemto “noderīgo” balsu skaitu, to, vai attēli ir izturējuši attēlu moderāciju un vai tie atbilst lietotāja pārlūkošanas valodai.

Mēs ļaujam lietotājiem pārslēgties uz alternatīvām attēlošanas opcijām, piemēram, hronoloģisko secību, lai viņi varētu redzēt visu atsauksmju spektru.

5. PĀRKĀPUMA SEKAS

Šīs politikas pārkāpumi nozīmē, ka Vietne un tajā pārdotie produkti ir mazāk uzticami, droši un noderīgi. Tāpēc mēs ļoti stingri ievērojam šīs politikas un, ja kāds pārkāpj šos [Noteikumus un nosacījumus](#), mēs varam noņemt attiecīgā lietotāja atsauksmes/saturu, ierobežot šī lietotāja iespējas publicēt atsauksmes un/vai apturēt vai izbeigt viņa konta darbību.

Ja šāds pārkāpums ir arī piemērojamo tiesību aktu pārkāpums, mums, iespējams, būs jānodod lieta vietējām varas iestādēm, kas var novest pie tiesvedības uzsākšanas un civiltiesiskām un kriminālām sankcijām.