

## Arvustuste poliitika

Version: 10. veebruar 2026

### 1. SISSEJUHATUS

Innustame teid veebisaidilt SHEIN ostetud toodete kohta arvamust avaldama: nii saavad kasutajad toote kohta rohkem teada ning otsustada, kas see sobib neile või mitte.

**Platvormil SHEIN avaldatud kõik tootearvustused platvormi SHEIN toodete kohta esitavad kasutajad, kes on ostnud kaupa oma platvormi SHEIN konto kaudu. Nii tagatakse, et kõik platvormil SHEIN avaldatud arvustused põhinevad tõendatud tehingutel.**

**Olge siiras.** Teie aus arvamus toote kohta on teretulnud. Teie arvustus peaks olema aus, olgu see soosiv või tauniv. Me ei eemalda arvustusi nendes sisalduva kriitika tõttu. Teie arvustus peab olema seotud tootega, mille olete ostnud, mida olete kasutanud ja/või mille olete tagastanud. SHEIN ei tolereeri mis tahes arvustusi, mille eesmärk eksitav või manipulaatiivne, samuti ei anna me lisapunkte positiivse arvustuse eest. **Võltsarvustused ja toetusavaldused („Keelatud arvustused“) ei ole lubatud.**

Teie arvustusena postitav sisu loetakse meie tingimuste alusel „kasutaja loodud sisuks“. Vt meie [tingimusi](#), kui soovite saada rohkem teavet platvormi SHEIN õiguste kohta teie kasutaja loodud sisule. Teie sisu reguleeritakse selle poliitika ja meie tingimuste alusel.

Me ei maksa **kunagi** kasutajatele platvormil SHEIN müüdud toodete positiivsete arvustuste eest. Mis tahes (positiivse või negatiivse) arvustuse kirjutamisega saate õiguse teenida platvormi SHEIN boonuspunkte. Klõpsake [linki](#), et uurida, mis tingimustel ja kui palju võite boonuspunkte teenida, kuidas neid kasutada ning kas teil on boonuspunktide teenimisel mingeid piiranguid/erandeid.

### 2. KES JA MILLAL SAAB ARVUSTUSI KIRJUTADA?

#### 2.1 Platvormi SHEIN arvustused

Arvustuse saavad kirjutada ainult kasutajad, kes

- (a) on oma kontole sisse logitud (seega tõendatud kasutajad) ning
- (b) on asjakohase tellimuse eest tasunud ning
- (c) teie tellimus on logistikaettevõtja poolt märgitud kättetoimetatuks või 20 päeva pärast tellimuse esitamist, sõltuvalt sellest, kumb juhtub varem.

too(de)te kohta, mille nad on asjaomase tellimusega soetanud.

Võimalus arvustust postitada on seotud platvormi SHEIN õigusega vastendada kasutajakonto tellimuste ajalooaga tagamaks, et arvustusi esitataks ainult ostetud toodete kohta.

Kui te ei kinnita tellimuse eest tasumist, ei ole teil lubatud tellimusega ostetud toote kohta arvustust kirjutada, kuna suvand „Post a comment“ (Postita kommentaar) või „Comment“ (Kommenteeri) ei muutu teile kättesaadavaks, kui te ei ole tõendanud selle ostu lõpuleviimist.

Saate postitada arvustuse mis tahes toote kohta, mille olete ostnud ja kätte saanud kuue kuu jooksul alates tellimuse esitamisest. Kui see aeg on möödas, ei saa te toote kohta arvustust kirjutada. Kui olete kommentaari esitanud, ei saa te seda enam värskendada ega muuta.

Sama tooteartiklit (või sama viitenumbriiga toodet) tellimuses saab arvustada ainult ühe korra.

## **2.2. Imporditud arvustused**

Müüjatel on lubatud importida arvustusi teistelt jaemüügiplatvormidelt (nt Amazon) või omaenda veebisaitidelt.

Nende arvustuste juures on toote üksikasjade lehel selge märkus „REVIEWS FROM OTHER PLATFORMS“ (ARVUSTUSED MUUDELT PLATVORMIDELT) nende eristamiseks platvormi SHEIN klientide arvustustest.

## **3. KUIDAS KIRJUTADA HEAD ARVUSTUST?**

**1. Kirjeldus.** Kirjeldage, milline toode teile tundub, milline on selle liik, materjal, kasutamine, ning kas soovitate seda või mitte. Jagage teiste kasutajatega väärtuslikku teavet.

**2. Manustage foto.** Saate laadida üles tootest tehtud terava foto. Veelgi parem on teha foto toodet kandvast kehaosast. Nii näeb toote välimust päriselus.

**3. Mitte liiga lühidalt ega pikalt.** Arvustused peavad olema vähemalt 20-sõnalised ja piirang on 1000 sõna. Ideaalne pikkus on 75 kuni 500 sõna.

Iga toote arvustuse kirjutamisel lastakse teil valida hinne tärnidega vahemikus 0–5, kus 5 on kõige parem hinne. See võimaldab arvutada toote keskmise hinde, mida on kirjeldatud allpool.

### **3.1. Soovitatav on**

- laadida üles kolm pilti,
- kasutada kommentaarisilte,
- veenduda piltide teravuses.

### **3.2. Kuidas teenida boonuspunkte?**

Veebisaidil postitatud mis tahes (positiivse või negatiivse) arvustusega võite teenida boonuspunktide poliitika alusel boonuspunkte.

Piisab vaid

- (1) kirjutada miinimumarv sõnu: +5 punkti;
- (2) laadida üles pilt/pildid: +10 punkti;
- (3) sisestada kogu teave suuruste kohta: +2 punkti.

Kuna saidile postitatud arvustuste (olgu need positiivsed või negatiivsed) eest võib saada boonuspunktid, arvestame tagastatud tellitud esemete puhul sellise arvustuse eest saadud boonuspunktid maha.

## 4. ARVUSTUSTE EESKIRJAD

### 4.1. Arvustuste tõendamine ja modereerimine

SHEIN kasutab arvustuste ehtsuse (st need põhinevad tõendatud tehingutel) ja selle poliitikaga kooskõlastatuse tagamiseks mitmesuguseid meetmeid.

- Toote kohta saavad arvustuse esitada ainult kasutajad, kes on toote platvormi SHEIN konto kaudu ostnud ja kätte saanud.
- Arvustustele kohaldatakse automaatkontrolle keelatud sisu (nt roppuste, teemavälise teksti, linkide) tuvastamiseks. Reeglid ja piirangud leiab allpool punktist 4.3.
- Ebatavalise tegevusega (nt suur hulk arvustusi lühikese aja jooksul) kontod märgistatakse lipuga täiendavaks läbivaatamiseks.
- Vaatame lipuga märgistatud arvustused läbi manuaalselt ning teeme ka juhuslikke pistelisi kontrole.
- Lisaks saavad kasutajad iga arvustuse juures oleva ikooni „Report“ (Teata) abil teada anda, et arvustus ei käi õige toote kohta või sisaldab kohatut sisu.
- Arvustused, milles tuvastatakse selle poliitika rikkumine, võidakse eemaldada. Konto, millega on kirjutatud arvustusi, milles tuvastatakse selle poliitika rikkumine, võidakse peatada.

Lisaks teeme imporditud arvustuste kontrole läbipaistvuse tagamiseks ja võimaliku manipuleerimise tuvastamiseks, sh manuaalseid kontrole veendumaks, et arvustused käivad sama toote kohta ja näivad ehtsad, ning seirame kahtlasi mustreid. Kui tuvastatakse kahtlane tegevus, nt koordineeritud arvustuskampaania või anomaalne müüja käitumine, nt viie tärniga arvustuste importimine või mallipõhise arvustussisu kasutamine, võib meie arvustuste tootemeeskond vajaduse korral asja lähemalt uurida ja asjassepuutuvad arvustused eemaldada.

### 4.2. Kui kaua kulub minu arvustuse kuvamiseks veebis?

Kui esitate arvustuse, vaadatakse see läbi manuaalselt ja/või elektrooniliselt ning postitatakse veebisaidile tavaliselt 72 tunni jooksul, kui see on kooskõlas meie käesoleva arvustuste poliitika ja meie tingimustega. See ajavahemik võib pisut pikeneda, kui teie arvustuses on fotosid, nii et varuge kannatlikkust.

### 4.2. Kas kõik arvustused avaldatakse? Miks on minu arvustus tagasi lükatud või eemaldatud?

Jah, me avaldame kõik arvustused, mis on kooskõlas selle poliitikaga ja meie tingimustega, ning avaldame nii positiivsed kui ka negatiivsed arvustused.

Siiski, kui leiame, et arvustusega rikutakse seda poliitikat ja/või meie tingimusi (nt arvustus on võlts, tagamõttega või ei täida nõudeid), ei saa me seda avaldada. Lisaks, kui see arvustus on juba avaldatud, siis eemaldame selle. Veenduge enne arvustuse postitamist, et oleksite kursis meie arvustuste eeskirjade ja piirangutega. Kui te ei ole rahul oma arvustuse avaldamata jätmise või eemaldamisega, saate esitada meie [klienditeenindusse](#) kaebuse.

Mis tahes kahtluste vältimiseks ei eemalda me kunagi kasutajate arvustusi negatiivsuse alusel ega takista kasutajaid jagamast negatiivset tagasisidet.

Astume mõistlikke ja proportsionaalseid samme keelatud või kohatute arvustuste ärahoidmiseks ja eemaldamiseks ning tagamaks, et arvustused on ehtsad ja kajastaksid tõeliste klientide kogemusi (vt punkt 4.1 eespool). See hõlmab taoliste arvustuste eemaldamist ja seotud hinnete värskendamist, et kajastataks täpset teavet.

Tootel kuvatavad tootearvustused võivad hõlmata tagasisidet toodete kohta, mis pakuvad identseid omadusi tootega, mida klient parajasti kuvab.

### 4.3. Reeglid ja piirangud

Kui teie arvustus ei ole kooskõlas selle poliitikaga ja/või meie tingimustega, siis see lükatakse tagasi või eemaldatakse.

#### Teie arvustus peaks olema

- **isiklik:** see pärineb toote ostjalt ja kasutajalt;
- **teie oma:** see on kirjutatud oma sõnadega, sõnastust ei ole vaja kelleltki teiselt laenata;
- **siiras:** see on aus ja kajastab teie isiklikku arvamust toote kohta;
- **fokuseeritud:** kirjeldage ja arvustage korraga ühte toodet, mitte ei mainita korraga mitut eri toodet;
- **teemakohane:** käsitlege ainult toodet;
- **sisutihe:** olge sõnaselge ja praktiline, arvestage, et arvustuste alusel peaksid teised kasutajad saama otsustada, kas toode sobib neile või mitte.

#### Me ei saa aktsepteerida järgmisi arvustusi.

1. **Arvustused, mis ei käi toote kohta.** – Arvustus võib olla seotud ainult kindla tootega, nii et ärge kirjutage üldistavaid arvustusi kõigi toodete kohta. Me peame tagama arvustuste usaldusväärsuse.
2. **Arvustused, mis sisaldavad kohatut või solvavat sisu.** – Kohatu sisu tähendab seda, et arvustused sisaldavad nilbusi, roppusi, sisaldavad URL-e, mis ei osuta platvormile SHEIN, vesimärkidega videoid või teiste inimeste sisu või materjali (sh liigne tsiteerimine).
3. **Vihakõne ja solvav sisu.** – Me ei luba arvustusi, mis väljendavad sallimatust inimeste vastu, kes kuuluvad identiteedirühmadesse, nt rassi, soo, seksuaalse eelistuse või rahvuse alusel.

Kliendid võivad kommenteerida tooteid ja seada kahtluse alla autorite, müüjate või teiste klientide pädevust eeldusel, et seda ei tehta ähvardaval moel.

4. **Ebaseadusliku käitumise edendamine.** – Arvustused ei tohi innustada ega toetada ebaseaduslikku käitumist, sh vägivalda, ebaseaduslikku uimastite tarvitamist, alaealiste alkoholitarbimist ega laste või loomade kuritarvitamist.

5. **Positiivsed või negatiivsed arvustused rahalise tasu eest.** – Me ei luba kellelgi esitada arvustusi, mis on kirjutatud reklaamina, isiklikes huvides, nii et kasutajaid on mõjutatud mis tahes moel oma arvustusi muutma jne.

6. **Kolmandate osapoolte viited/reklaamid või lingid.** – Arvustused ei tohi hõlmata teiste jaemüüjate kaubamärki, logo ega toodete pilti ega mis tahes välislinke. Kui soovite kirjutada võrdleva arvustuse, saate selleks kasutada üldistavaid sõnu, nt „teised jaemüüjad turul“ või „muud brändid“. Ärge postitage sisu, mille põhieesmärk on reklaamida mõnda ettevõtet, veebisaiti, autorit või eripakkumist.

7. **Isikuandmed.** – Arvustused ei tohi sisaldada mis tahes isikuandmeid, mis kuuluvad teile või kolmandale osapooltele, nii et ärge lisage ühtegi meiliaadressi, telefoninumbrit, aadressi, nimesid (peale oma kasutajanime) jms.

#### **4.4. Kuidas arvutatakse toote keskmine hinne?**

Hinne arvutatakse süstemaatiliselt koondhindena hinnetest, mille on andnud iga kasutaja, kes on ostnud toote ja kinnitanud sama tooteartikli tellimust.

#### **4.5. Kuidas määratakse ära arvustuste järjekord?**

Vaikimisi kuvatakse platvormi SHEIN arvustused „soovituste“ vaates, mis on välja töötatud nii, et tõstetaks esile kasutajatele kõige asjakohasem ja kasulik tagasiside. Süsteem tugineb iga arvustuse kvaliteedi hindamisel automatiseeritud analüüsile ning arvesse võetakse mitmesuguseid tegureid, nagu teistelt kasutajatelt saadud hinnangute „kasulik“ arv, asjaolu, et pildid on läbinud piltide modereerimisprotsessi, ning asjaolu, et arvustuse keel ühtib kasutaja sirvimiskeelega.

Lubame kasutajatel lülitada sisse alternatiivseid kuvasuvandeid, nt ajalist järjestust, et nad saaksid kuvada tagasiside täies ulatuses.

### **5. RIKKUMISTE TAGAJÄRJED**

Selle poliitika rikkumisel väheneb veebisaidi ning seal müüdavate toodete usaldusväärsus, turvalisus ja kasulikkus. Seega rakendame seda väga rangelt ning kui keegi rikub seda poliitikat ja/või meie [tingimusi](#), võime eemaldada tema arvustused/sisu, piirata kasutaja võimet arvustusi postitada ning/või peatame või lõpetame nende konto tegevuse.

Kui mis tahes taolise rikkumisega rikutakse ka kohaldatavaid õigusakte, võime küsimuse suunata ka kohalikele ametivõimudele, mis võib tuua kaasa kohtumenetlusi ning tsiviil- ja kriminaalkaristusi.