

Descrição das políticas da Amazon em relação às avaliações feitas por clientes sobre os produtos

O que são as avaliações de produtos feitas por clientes?

As avaliações de produtos feitas por cliente são as opiniões que os clientes escrevem sobre os produtos vendidos na Amazon. Os clientes que já compraram um produto na Amazon ou através de outros canais, podem escrever avaliações na Amazon para partilhar a sua experiência e o feedback geral sobre o produto.

Customer reviews

★★★★☆ 195,844
4.4 out of 5 stars

5 star	73%
4 star	12%
3 star	5%
2 star	3%
1 star	7%

Share your thoughts with other customers

Write a customer review

See all 195,844 customer reviews

Read reviews that mention

- fire stick
- easy to use
- works great
- easy to set
- alexa voice
- easy to install
- voice remote
- love the fire
- highly recommend
- stopped working
- works well
- user friendly
- much better

See more

Top customer reviews

Amazon Customer **TOP 500 REVIEWER**

★★★★★ **What I once thought was silly is now a good thing!**
November 13, 2016
Configuration: Fire TV Stick | **Verified Purchase**

Earlier this month, my TV entertainment included Dish 200+ channel satellite TV, 20Mbps turbo internet, Netflix, and Amazon Prime. After doing some research, I bought 3 Amazon Fire Sticks with the voice remote, cancelled Dish, upgraded to 30Mbps internet, added Sling 25 channels, added standard Hulu, and CBS All Access. Guess who still gets 96+% of the channels watched, added Prime Music and several hundred shows (that networks don't play) to all the TVs in the house, and saved over \$700 per year compared to what I paid this past year? I did. I never thought of "cutting the cord" until I really looked into it all. Getting Amazon Fire Sticks are worth it and they work well....and once you get used to knowing what show plays where, it's a no-brainer. Just like how you originally had to figure out how to use a smart phone back in the day. After a while, it's a breeze. I highly recommend everything I listed in this review. Seriously....take a couple hours and make a spread-sheet listing the must-have shows that people in your household watch. Then make a comparison to what's available on the streaming services. If you're like me, and you don't watch 80% of the channels you pay for, it's so worth it.

As avaliações dos clientes e o seu feedback sobre o produto aparecem na página

Qual a importância das avaliações dos produtos feitas por clientes?

As avaliações de produtos feitas por clientes são parte integrante da experiência de compra na Amazon, beneficiando delas tanto os clientes como os vendedores.

Os clientes utilizam as avaliações para:

- **Obter mais informações sobre o produto.** Através das avaliações, os clientes podem obter informações sobre os produtos, as quais podem não estar claras na descrição do produto
- **Avaliar se corresponde às suas necessidades.** Ao ter conhecimento das experiências de outros clientes com o produto, os clientes podem saber se este corresponde à utilização pretendida.
- **Tomar decisões de compra informadas.** As avaliações dos clientes complementam a descrição do produto e permitem que os clientes tenham uma descrição geral e completa do produto, o que por sua vez os ajuda a tomar uma melhor decisão

Os vendedores utilizam as avaliações para:

- **Conhecer a opinião do cliente sobre os seus productos.** O feedback e as avaliações dos clientes permitem conhecer a avaliação feita pelos clientes aos seus produtos.
- **Conhecer quais os aspetos do produto que agradam ou não aos clientes.** As avaliações dos clientes oferecem um feedback específico dos clientes sobre o que lhes agrada exatamente ou não no producto, bem como ideias para melhorá-lo.
- **Oferecer um melhor serviço de apoio ao cliente.** Os vendedores podem responder aos comentários dos clientes insatisfeitos e propor a resolução de problemas relacionados com o produto.

Políticas de avaliações de produtos feitas por clientes

Para que as opiniões dos clientes sobre os produtos continuem a beneficiar os clientes e os vendedores, estas devem continuar a refletir a experiência do cliente com os produtos de forma genuína e real.

A Amazon tem políticas específicas concebidas para proteger a autenticidade das avaliações dos clientes e solicitamos-lhe que adira a estas políticas e nos informe sobre qualquer violação que encontre.

Pode consultar a versão atualizada das nossas políticas na seguinte página:

<https://sellercentral.amazon.es/gp/help/help.html?itemID=GYRKB5RU3FS5TURN>

Pedimos-lhe encarecidamente a si, aos seus parceiros comerciais, funcionários e a terceiros que revejam cuidadosamente as políticas das avaliações dos clientes da Amazon e que tomem medidas imediatas para corrigir qualquer violação.

Exemplos de violações de avaliações de produtos feitas por clientes

As violações de avaliações de produtos feitas por clientes incluem, mas não se limitam às seguintes ações:

- Um vendedor publica uma avaliação do seu próprio produto ou de um produto da concorrência.
- Um vendedor oferece a um terceiro uma compensação económica, desconto, produtos gratuitos ou outra compensação em troca de uma avaliação sobre o seu produto ou sobre o produto da concorrência. Tal inclui a utilização de serviços que vendam avaliações de clientes, sites ou grupos de redes sociais.
- O vendedor oferece um reembolso ou uma compensação depois do comprador ter escrito uma avaliação (incluindo um reembolso através de uma forma de pagamento que não seja da Amazon). Tal pode ser realizado através do sistema de mensagens comprador-vendedor da Amazon, entrando em contacto diretamente com os clientes ou por intermédio de serviços de terceiros, sites ou grupos de redes sociais.
- Um vendedor utiliza um serviço de terceiros que oferece produtos gratuitos ou com desconto relacionados com uma avaliação (por exemplo, um clube de avaliações que solicita aos clientes que registem o seu perfil público da Amazon para que os vendedores possam supervisionar as suas avaliações).

Nota: O termo “vendedor” entende-se aqui como todos os parceiros comerciais, funcionários e parceiros de terceiros do vendedor.

Exemplos de violações de avaliações de produtos feitas por clientes (continuação)

As violações de avaliações de produtos feitas por clientes incluem, mas não se limitam às seguintes ações:

- Um familiar ou funcionário do vendedor publica uma avaliação sobre o produto do vendedor ou da concorrência.
- Um vendedor solicita a um avaliador que altere ou elimine a sua avaliação e oferece-lhe um reembolso ou outra compensação em troca.
- O vendedor desvia as avaliações negativas para que estas sejam enviadas para ele próprio ou para outro mecanismo de revisão, enquanto que as avaliações positivas são enviadas para a Amazon.
- Um vendedor comete qualquer tipo de violação por uso indevido do catálogo (por exemplo, cria uma relação de variação falsa entre produtos) com o objetivo de manipular as avaliações e aumentar a classificação por estrelas de um produto através da adição de avaliações.
- Um vendedor inclui um pedido de avaliação positiva da Amazon ou um incentivo em troca de avaliação na embalagem do produto ou caixa de envio.
- Um vendedor utiliza uma conta de cliente para escrever ou alterar uma avaliação sobre o seu produto ou sobre o da concorrência.

Nota: O termo “vendedor” entende-se aqui como todos os parceiros comerciais, funcionários e parceiros de terceiros do vendedor.

Consequências das violações das políticas

A Amazon tem uma política de tolerância zero em relação a qualquer violação das avaliações de produtos feitas por clientes. Se forem detetadas quaisquer intenções de manipular as avaliações dos clientes, tomaremos medidas imediatas.

As ações que tomamos incluem, mas não se limitam a:

- Retirada imediata e permanente dos privilégios de venda do vendedor na Amazon, incluindo a retenção de fundos.
- Eliminação de todas as avaliações do produto, bem como a prevenção de avaliações ou classificações futuras do produto.
- Exclusão permanente do produto da Amazon.
- Ações legais contra o vendedor, incluindo pedidos e comunicados às autoridades para aplicação civil e penal.
- Divulgação pública do nome do vendedor infrator e outras informações relacionadas.

Como garantir o cumprimento?

- **Reveja as nossas políticas frequentemente.** Certifique-se de rever sempre as nossas políticas de avaliações do cliente para lembrar o que está e não está permitido:
<https://sellercentral.amazon.co.uk/gp/help/G202147260>
- **Informe a sua equipa e os seus parceiros externos sobre as nossas políticas.** É importante que informe os seus parceiros comerciais, funcionários e qualquer parceiro externo com quem trabalhe sobre estas políticas. Qualquer violação por parte dos seus parceiros comerciais, funcionários ou agências de terceiros dará lugar a ações de cumprimento, ainda que tal aconteça sem o seu conhecimento ou consentimento.
- **Denuncie as violações.** Embora não seja responsável pelas violações de outros vendedores, pode ajudar a detê-las comunicando-as através do e-mail community-help@amazon.co.uk

Como obter avaliações dos seus produtos?

Pode obter avaliações dos seus produtos, sem infringir as nossas políticas, solicitando avaliações aos seus clientes ou através do programa Early Reviewer da Amazon.

Pedido de avaliações a clientes da Amazon

- Pode solicitar aos seus clientes que deixem avaliações sobre os seus produtos. Contudo, **não pode**:
- Pedir aos clientes que deixem uma avaliação positiva do seu produto ou uma avaliação apenas se tiverem tido uma experiência positiva com o seu produto. Do mesmo modo, não pode solicitar apenas aos clientes que tenham tido uma experiência positiva com o seu produto que deixem uma avaliação.
- Pedir aos clientes que alterem ou eliminem a sua avaliação, tentar influenciar a avaliação ou pedir aos clientes que lhe enviem as avaliações negativas e que apenas escrevam avaliações positivas na Amazon.
- Não pode oferecer nenhuma compensação por uma avaliação, incluindo dinheiro ou cartões presente de produtos gratuitos ou com desconto, reembolsos ou qualquer outra compensação futura.

Nota: Deve cumprir estas diretrizes em todas as suas comunicações com os clientes, incluindo nas caixas de envio e nas embalagens, bem como nas comunicações fora da Amazon.

Programa Amazon Early Reviewer (ERP)

- O ERP é um programa que permite aos vendedores obter avaliações antecipadas de produtos dos clientes da Amazon aos quais se encoraja a partilhar as suas experiências autênticas através de avaliações.
- Para obter mais informações sobre o programa, os seus termos e taxas, visite a página:
<https://sellercentral.amazon.co.uk/gp/help/G202147260>