

Útmutató az értékesített Árukról és Szolgáltatásokról szóló Értékelések vonatkozásában

Az alábbi útmutató („**Útmutató**”) hasznos információkat tartalmaz a platformon keresztül értékesített Árukkal és Szolgáltatásokkal kapcsolatos Értékelések, Megjegyzések, Kérdések és Válaszok közzétételével kapcsolatban. Az Útmutató az Általános Szerződési Feltételek („**Általános Szerződési Feltételek**”) részét képezi, az Útmutatóban nagy kezdőbetűvel szedett valamennyi kifejezés az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott jelentéssel bír, hacsak arról valamely szabályzat másként nem rendelkezik. A jelen Útmutató rendelkezései elsőbbséget élveznek az Általános Szerződési Feltételekkel szemben, kivéve az Általános Szerződési Feltételek esetlegesen alkalmazandó kényszerítő intézkedésekre vonatkozó rendelkezéseit.

1. ÉRTÉKELÉSEK, MEGJEGYZÉSEK, KÉRÉSEK ÉS VÁLASZOK

- 1.1** Felhasználóknak és Vásárlóknak a „Vevői kérdések és válaszok”, illetve a „Vélemények” című szekcióban van módjuk Értékeléseket, Megjegyzéseket, Kérdéseket és Válaszokat közzé tenni. Az ilyen közlésekben szereplő információk lehetnek egyaránt pozitívak és negatívak, mindenesetre viszont egy adott Árura vagy Szolgáltatásra kell vonatkozniuk.
- 1.2** A Felhasználó, ill. Vásárló tudomásul veszi, egyszersmind kifejezetten nyilatkozik, miszerint az adott Értékelés, Megjegyzés, Kérdés vagy Válasz platformon való közzétételével – annak létrehozása időpontjától kezdődően – nem kizárólagos, örökös, visszavonhatatlan, a világ egészére kiterjedő és jogdíjmentes licencet biztosít az eMAG-nak, továbbá használati jogot ad az Eladónak, mely kiterjed a tárgyi tartalom sokszorosítására, megváltoztatására, adaptálására, közzétételére, fordítására, terjesztésére és megjelenítésére.
- 1.3** A fentebb körülírt Értékelés, Megjegyzés, Kérdés vagy Válasz közzétételekor minden Felhasználó ill. Vásárló köteles betartani az alábbi szabályokat:
 - Kizárólag olyan tartalom tehető közzé, amely egy adott termék vagy szolgáltatás jellemzőre, műszaki sajátosságaira és/vagy felhasználási módjára szorítkozik, elkerülve benne minden olyan utalást, amely egy gyakorta változó vagy változásban érintett szempontra (pl. ár vagy promóciós ajánlat) vagy a megrendelés teljesítésének módjára vonatkozik;
 - Kizárólag az ország hivatalos nyelvén tehető közzé információ. Megengedett ugyanakkor az olyan szavak vagy kifejezések használata, amelyek bár szigorú értelemben nem tartoznak a hivatalos nyelvhez, de az adott ország területén széles körben használatosak (pl. egér, notebook, plug and play stb.).
 - Kizárólag olyan nyelvezet használható, amely megfelelő és nem tartalmaz sértő, bántó vagy támadó kifejezéseket, és nem alkalmas arra, hogy más Felhasználót/Vásárlót, az Eladó, az eMAG-ot vagy ezek képviselőjét megbotránoztassa;
 - A platformon közzétett tartalom helyes megjelölésének biztosítása érdekében a megosztásért felelős fél az alábbiak szerint köteles eljárni: minden kérdést az „Ügyfelek kérdései és válaszai”, minden véleményt pedig a „Vélemények” résznél kell közzétenni;
 - Biztosítandó, hogy a megadott információk helyesek, pontosak, nem megtévesztőek és összhangban vannak a hatályos jogszabályokkal és az Általános Szerződési Feltételekkel, egyúttal tiszteletben tartva más felek jogait, a szerzői jogokat és szomszédos jogokat, az iparjogvédelmi oltalom alá tartozó jogokat vagy egyéb szellemi tulajdon-jogokat, illetve a nyilvánossághoz vagy a magánélethez fűződő jogokat;

- A fentebb körülírt lehetőség kizárólag kapcsolattartásra használható, továbbá arra, hogy az által részletesebben lehessen tájékozódni egy adott Áruról vagy Szolgáltatásról a platformon keresztül. Nem használható viszont arra, hogy az adott Árut vagy Szolgáltatást szintén értékesítő/hirdető eladóval szemben megállapításokat tegyen.
- Semmilyen körülmények között nem adható ki és nem kérhető be személyes adat (kapcsolattartási adat, szállítási címre vagy lakcímre vonatkozó információk, telefonszám, e-mail cím, név stb.) vagy bármilyen más olyan információ, amely egyebekben segítheti az ilyen személyes adatok felfedését;
- Tilos információt és/vagy részleteket megosztani az Eladóval megegyező kereskedelmi tevékenységet folytató más weboldalakra mutató URL-címekről (linkekről);
- Tilos minden olyan magatartás tanúsítása (vagy annak kísérlete), amely csalárd vagy félrevezető módon avatkozik be a platform működésébe vagy az Eladó által nyújtott szolgáltatásokba, továbbá tilos olyan Értékelés/Megjegyzés/Kérdés/Válasz közzététele, amelyek hirdetési vagy szponzorációs célú tartalommal bírnak;
- Tilos az Értékelés/Megjegyzés/Kérdés/Válasz kommunikációs célú használata az Eladóval történő kapcsolattartáshoz. Erre a célra rendelkezésre állnak az Eladó kapcsolattartási adatai, amelyek a platformon feltüntetésre kerülnek.

1.4 A tényleges, kritikus szempontú értékelés mellett a Felhasználó/Vásárló az Értékelés keretében köteles egy önálló Pontozást is adni a kérdéses termékre vagy szolgáltatásra vonatkozóan. Az Értékelések a hozzájuk tartozó Pontozással együtt befolyásolják a termék általános Pontszámát, amely a termék megnevezése mellett zárójelben jelenik meg. Következésképpen egy magas Pontozás mellett leadott Értékelés az általános Pontszám növekedését, egy alacsony Pontozás mellett leadott Értékelés pedig az általános Pontszám csökkenését eredményezi.

Azok a Felhasználók/Vásárlók, akik képeket vagy videófájlokat (is) tartalmazó Értékeléseket osztanak meg, kötelesek betartani a következő szabályokat:

- A feltöltött fájlok kizárólag olyan képeket és/vagy videókat tartalmazhatnak, amelyek ahhoz a termékhez vagy szolgáltatáshoz kapcsolódnak, amellyel kapcsolatban az Értékelést közzéteszik, ügyelve arra, hogy a feltöltött fájlok tiszteletben tartsák a szerzői jogokat;
- A feltöltött fájlok nem tartalmazhatnak erőszakot ábrázoló tartalmat, felnőtt tartalmat, felnőtt nyelvezetet vagy bármilyen más olyan tartalmat, amely faji vagy etnikai hovatartozás, vallás, fogyatékoság, nem, életkor, társadalmi státusz, szexuális vagy politikai irányultság alapján sértő vagy kirekesztő egy adott személlyel vagy csoporttal szemben;
- A feltöltött fájlok nem tartalmazhatnak más személyekkel kapcsolatos információkat;
- A feltöltött fájlok nem tartalmazhatnak az Eladóval megegyező kereskedelmi tevékenységet folytató más weboldalakra mutató URL-címekeket vagy vízjeleket.

1.5 Ha egy Felhasználó/Vásárló egy adott Értékelés/Megjegyzés/Kérdés/Válasz nem megfelelő tartalma tekintetében bejelentést tesz, az eMAG érdemben vizsgálja, hogy a bejelentésben

érintett tartalom nem sérti-e a vonatkozó jogszabályokat vagy az Általános Szerződési Feltételeket. A feltöltött szövegek, képek vagy videók csak az Eladó általi vizsgálatot követően kerülnek eltávolításra a platformról.

2. ÉRTÉKELÉSEK FAJTÁI

2.1 Az eMAG az alábbi típusú Értékeléseket jeleníti meg a platformon lévő termékoldalakon:

- a. **„eMAG vevői értékelés”** – olyan értékelés, amelyet olyan Vásárló tett közzé, aki az Árut vagy Szolgáltatást a platformon keresztül vásárolta. Az eMAG vásárlói által tett Értékelések megkülönböztető jelzést kapnak a platformon;
- b. **„eMAG felhasználói értékelés”** – olyan értékelés, amely a platform olyan Felhasználójától származik, aki valójában nem az Áru vagy Szolgáltatás vásárlója, ill. igénybe vevője, és aki az értékeléshez kapcsolódóan nem hajtott végre vásárlást vagy tranzakcióit a platformon keresztül;

2.2 A Felhasználó vagy a Vásárló külön címet adhat az Értékelésnek, illetve az Értékelést szöveges formában is megfogalmazhatja.

2.3 Az Értékelés megosztásával, ill. közzétételével a Felhasználó vagy Vásárló automatikusan elfogadja a jelen Útmutatót és az Általános Szerződési Feltételeket.

3. AZ ÉRTÉKELÉS FOKOZATAI

3.1 Az eMAG platformon 5 fokozatú Értékelés adható le az adott Termék oldalán:

- a. NEM AJÁNLJOTT – értékelést kifejező piktogram: ★
- b. SILÁNY – értékelést kifejező piktogram: ★★
- c. ELFOGADHATÓ - értékelést kifejező piktogram: ★★★
- d. JÓ - értékelést kifejező piktogram: ★★★★
- e. KIVÁLÓ - értékelést kifejező piktogram: ★★★★★

3.2 A Felhasználó, ill. Vásárló minden esetben önállóan eldöntheti, hogy milyen Értékelést kíván adni.

4. TARTALOMMODERÁLÁSI SZABÁLYOK

A közzétett Értékeléseknek minden esetben valós állításokat kell tartalmaznia. Tilos minden olyan üzenetet közzététele, amely jogsértő, trágár, sértő, etikátlan, fenyegető, közveszélyes, ill. egyebekben össze nem egyeztethető az eMAG vagy a többi Felhasználó/Vásárló érdekeivel.

4.1 Az eMAG a pozitív és negatív Értékeléseket egyaránt közzéteszi. Az eMAG jogosult az Értékelések moderálásához szoftvereket vagy automatizált technológiákat használni, vagy az ellenőrzést kézzel, élő munkaerő alkalmazásával elvégezni. Az adott Értékelés közzétételére vagy eltávolítására vonatkozó döntést minden esetben élő munkaerő hozza meg. Az eMAG csak olyan Értékeléseket távolít el, amelyek ellentétesek az Útmutatóval, az Általános Szerződési Feltételekkel vagy a vonatkozó szabályozással.

4.2 Az eMAG ezúton hívja fel az Ügyfelek/Vásárlók/Felhasználók figyelmét, miszerint kizárólag az „eMAG vevői értékelés” szerint megjelölt kategória esetében tudja szavatolni, hogy az adott Értékelést valóban olyan személy nyújtotta be, aki az Árut vagy Szolgáltatást az eMAG platformról vásárolta. Fontos, hogy az Ügyfél/Felhasználó/Vásárló mindenképpen tartsa szem előtt ezt a tényt, amikor egy Árukról vagy Szolgáltatásokról szóló Értékelést olvas.

5. ÉRTÉKELÉSEK RENDEZÉSE

5.1 Az eMAG lehetővé teszi az Értékelések alábbi szempontok szerinti rendezését:

- legfrissebb vagy legnépszerűbb;
- Értékelések pontozása alapján;
- kizárólag az eMAG vásárlók által tett Értékelések.

5.2 A Felhasználó kiválaszthatja, hogy melyik szűrési feltétel szerinti találatokat szeretné látni.

6. ÁRUK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKELÉSÉNEK KÖZZÉTÉTELE:

6.1 Az eMAG a közzétett Értékelések alapján kiszámítja az adott Áru vagy Szolgáltatás oldalának átlagos Pontszámát, mely átlagos Pontszámot a Felhasználók/Vásárlók által adott Pontozás alapján határozza meg. A rendszer az összes Pontozás átlagát egy szám formájában jeleníti meg.

Példa erre:

4.74



6.2 Az eMAG külön meg fogja jelölni az eMAG vásárlói által tett és az eMAG platformon megjelenő Értékelések számát.

Példa erre:



7

6.3 Az eMAG feltünteti az adott Árura vagy Szolgáltatásra vonatkozóan tett pozitív Értékelések számarányát. A számarány az alábbiak szerint kerül meghatározásra:

- az egy csillagos Értékelések és a két csillagos Értékelések **negatív** Értékelésnek minősülnek;
- a három csillagos Értékelések **semleges** Értékelésnek minősülnek;
- a négy csillagos Értékelések és az öt csillagos Értékelések **pozitív** Értékelésnek minősülnek.

A pozitív Értékelések százalékos aránya akkor jelenik meg az adott Áru vagy Szolgáltatás oldalán, ha már legalább 10 Értékelést közzé tettek, és a pozitív Értékelések az eMAG vásárlói által tett Értékelések legalább 80%-át teszik ki.

Példa erre:



az eMAG vásárlók

93% -a másoknak is ajánlja ezt a terméket.