

Ghidul Review-urilor/Recenziilor Bunurilor si Serviciilor Comercializate

Prezentul ghid (“Ghidul”) contine mai jos informatii utile despre Review-ul Bunurilor si Serviciilor comercializate pe website-ul emag.ro si in aplicatia eMAG, operate de catre societatea Dante International S.A. in acord cu Termenele si Conditiiile afisate (“Review” sau “Recenzie”). Astfel, Review-ul este o evaluare scrisa de catre detinatorul sau beneficiarul unui Bun sau Serviciu, evaluare redactata pe baza experientei personale si capacitatii acestuia de a realiza comentarii calitative și de a spune daca Bunul sau Serviciul respecta sau nu specificatiile mentionate de catre producator.

1. TIPURI DE RECENZII/REVIEW-URI

1.1. eMAG afiseaza urmatoarele tipuri de Review-uri pe paginile produselor de pe website si din aplicatia eMAG:

- a. „**Review Comparator eMAG**” – Review-ul este publicat de catre un Cumpărător care a achizitionat Bunul/Serviciul prin platforma eMAG;
- b. “**Review Utilizator eMAG**” - Review-ul este publicat de un Utilizator care nu a achizitionat Bunul/Serviciul prin intermediul platformei eMAG sau eMAG nu are informatii despre aceasta achizitie;

1.2. Clientul sau Cumpărătorul pot adăuga un titlu Review-ului sau pot exprima Review-ul în text.

1.3. Prin trimiterea unui Review, Clientul sau Cumpărătorul acceptă prezentul Ghid precum si Termenii și Condițiile Generale ale eMAG.

2. TIPURI DE RATING

2.1. eMAG permite publicarea a 5 categorii diferite de evaluari pe paginile de produse ale website-ului:

- a. **NU RECOMAND - simbol grafic:** 
- b. **SLAB – simbol grafic:** 
- c. **ACCEPTABIL - simbol grafic:** 
- d. **BUN – simbol grafic:** 
- e. **EXCELENT – simbol grafic:** 

2.2. Clientul sau Cumparatorul este liber intotdeauna sa determine tipul Review-lui acordat.

3. PRINCIPII DE MODERARE

- 3.1.** eMAG va publica atat Review-uri negative, cat si pozitive. eMAG va elimina doar Review-urile care nu respecta cerintele Termenelor si Condițiilor generale. Aceste cerinte pot fi gasite in linkul urmator, la capitolul 15: <https://www.emag.ro/help/termeni-si-conditii/>.
- 3.2.** eMAG informează Clienții/Cumparatorii/Utilizatorii ca numai pentru categoria tip „**Review Cumparator eMAG**”, eMAG garanteaza ca respectivul Review a fost transmis de catre un Cumparator care a achiziționat Bunul/Serviciul de pe site-ul eMAG. Clientul, Utilizatorul si Cumparatorul trebuie sa se asigure ca vor tine cont de acest lucru atunci cand citesc Review-urile Bunurilor sau Serviciilor.

4. SISTEMATIZAREA RECENZIILOR

- 4.1.** eMAG ofera posibilitatea ca Review-urile sa poata fi ordonante în functie de următoarele preferințe:
- a. Cele mai noi sau cele mai populare;
 - b. In functie de Rating;
 - c. Numai de la Cumparatori eMAG.
- 4.2.** Clientul este liber sa aleaga preferintele de afisare.

5. AFISAREA RATING-ULUI BUNURILOR/SERVICIILOR

- 5.1.** eMAG va stabili un Rating mediu in pagina Bunului/Serviciului in baza evaluarilor publicate, Rating care va fi determinat pe baza notelor acordate de catre Utilizatori/Cumparatori. Sistemul afiseaza o valoare medie a tuturor Ratingurilor sub forma de numar.

Exemplu:

4.74
★★★★★

- 5.2.** eMAG va indica separat cate Review-uri au fost primite de la un Cumpărător eMAG pentru Bunul/Serviciul publicat pe site-ul eMAG.

Exemplu:


7

- 5.3.** eMAG afiseaza generic un procentaj aferent pentru Review-uri pozitive pentru un anumit Bun sau Serviciu. Procentajul este stabilit tinand cont de urmatoarele:
- Ratingurile de 1 stea, respectiv de 2 stele, vor fi considerate Review-uri **negative**;
 - Ratingurile de 3 stele vor fi calificate ca fiind Review-uri **neutre**;
 - Ratingurile de 4 și 5 stele vor fi considerate Review-uri **pozitive**.
- Procentul de Review-uri pozitive va fi afișat pe pagina Bunului/Serviciului, in masura in care exista cel puțin 10 Review-uri, iar procentul de Review-uri pozitive este de cel puțin 80% dintre Review-urile Cumparatorilor eMAG.

Exemplu:



93%

clienti eMAG recomanda produsul