

Termékértékelési és moderálási szabályzat

A dm-drogerie markt Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 2046 Törökbálint, DEPO Pf.: 4.; Cégjegyzékszám: 13-09-078006; a továbbiakban: **dm**) szívesen fogadja a termékeivel kapcsolatos visszajelzéseket, ezért lehetővé teszi a dm Online Shopban megvásárolható termékeknek a dm.hu oldalon (a továbbiakban: **Honlap**) szöveggel, valamint 1-5 csillaggal történő értékelését. A jelen Termékértékelési és moderálási szabályzat (a továbbiakban: **Szabályzat**) célja, hogy átlátható és világos tájékoztatást nyújtson a termékértékelések olvasói és készítői számára (a továbbiakban együtt: **Érintettek**) egyaránt.

I. Általános tájékoztatás

Felhívjuk az Érintettek figyelmét, hogy a **Honlapon elérhető termékértékelések közül a dm kizárólag azok tekintetében biztosítja külön intézkedésekkel az értékelés forrásának hitelességét (tehát azt, hogy az értékelést a terméket ténylegesen megvásárló személy végzi), amelyek mellett az „Igazolt vásárló” jelvény található.** Az intézkedések további részletszabályait jelen Szabályzat tartalmazza.

A termékértékelések benyújtása önkéntes, azokért a dm semmilyen formában nem nyújt kedvezményt vagy juttatást.

Felhívjuk továbbá az Érintettek figyelmét, hogy a beküldött értékelések a Honlapon moderálást követő jóváhagyás alapján jelennek meg. A dm önmagában negatív tartalmú vagy alacsony pontszámú értékelés közzétételét nem tagadja meg, az értékelések moderálását a jelen Szabályzatban részletesen bemutatásra kerülő moderálási alapelvek szerint végzi el.

Annak érdekében, hogy a dm Online Shopban elérhető termékek tekintetében az Érintettek számára széles körben rendelkezésre álljanak termékértékelések, a **Honlapon rendelkezésre bocsátjuk a dm vállalatcsoportjába tartozó külföldi társaságok részére benyújtott, azonos termékre vonatkozó értékeléseket is. A külföldi termékértékelések mellett feltüntetett weblink használatával megtekinthető az adott termékértékelés forrása.** Felhívjuk a figyelmet, hogy a külföldi termékértékelések eredeti nyelven kerülnek közzétételre, azok fordítását a Google szolgáltatása biztosítja. **A fordítás helyességéért a dm nem vállal felelősséget, ezért kérjük az Érintetteket, hogy a külföldi értékelések böngészése során fokozott figyelemmel járjanak el.**

II. A termékértékelés folyamata

A Honlapon közzétett termékértékelések benyújtására az alábbiakban ismertetett módokon adódik lehetőség:

1. Termékértékelés benyújtása a Honlapon

A Honlapon elérhető elektronikus űrlap kitöltésével és benyújtásával bárki benyújthatja az adott termékre vonatkozó értékelését, amennyiben azzal kapcsolatban tapasztalatot szerzett.

Az űrlapon lehetőség nyílik a termékhez való hozzáférés módját megadni, ugyanakkor felhívjuk az Érintettek figyelmét, hogy ezt az információt nem ellenőrizzük, az kizárólag az értékelés készítőjének büntetőjogi felelőssége tudatában tett nyilatkozatán alapszik. **Az értékelések hitelességét kizárólag az „Igazolt vásárló” jelvényrel jelölt értékelések kapcsán biztosítjuk.**

Kérjük, hogy az értékelést akkor végezze el, ha valóban rendelkezik tapasztalattal az értékelt termékről, ezáltal is segítve a többi Érintett megfelelő tájékozódását.

Kérjük, hogy az értékelés kizárólag az adott termékkel kapcsolatos tapasztalatait, észrevételeit és esetleges ajánlásait tartalmazza. Kérjük, hogy az értékelés mellé feltöltött fotóit is ennek megfelelően válassza ki.

Az értékelés benyújtásához a Felhasználási feltételek elfogadása, valamint a termékértékelésre vonatkozó adatkezeléshez való hozzájárulás szükséges. Az értékelés benyújtásával az értékelő nyilatkozik, hogy a jelen Szabályzat tartalmát megismerte.

A termékértékelés benyújtásáról visszaigazolást küldünk az értékelő által megadott e-mail címre. A termékértékelés benyújtása az e-mailben található megerősítő linkre kattintással véglegesíthető.

A benyújtott termékértékelés ezt követően az alábbiakban részletezettek szerint moderáláson esik keresztül. A termékértékelés közzétételéről vagy annak elutasításáról e-mailben értesítjük az Érintettet. A közzétételre került értékelés törlését a dm ügyfélszolgálati e-mail címén van lehetőség kezdeményezni.

2. Termékértékelés benyújtása dm Online Shop megrendelés alapján

A dm Online Shopban regisztrált vásárlók részére külön értékelési lehetőséget biztosítunk az adott termékre vonatkozó megrendelés teljesítését követően, amelyről e-mailben értesítjük az Érintettet. **A termékértékelésre vonatkozó elektronikus formanyomtatvány kizárólag az Érintett részére e-mailben megküldött webes linken keresztül érhető el, ezáltal biztosított, hogy az értékelést ténylegesen a terméket megvásárló személy végzi el.**

Ennek megfelelően **a jelen pont szerint benyújtott termékértékelések az „Igazolt vásárló” jelvényben részesülnek az értékelés közzététele során.**

A termékértékelés benyújtására vonatkozó egyéb feltételek tekintetében a II.1. pontban foglaltak az irányadók.

3. Termékértékelés benyújtása dm üzletben történő vásárlást követően

A dm üzletben történő vásárlást követően, az active beauty regisztrációval rendelkező vásárlót a dm e-mailben megkeresheti abból a célból, hogy a megvásárolt terméket értékelje. **A termékértékelésre vonatkozó elektronikus formanyomtatvány kizárólag az Érintett részére e-mailben megküldött webes linken keresztül érhető el, ezáltal biztosított, hogy az értékelést ténylegesen a terméket megvásárló személy végzi el.**

A jelen pont szerint benyújtott termékértékelések szintén „Igazolt vásárló” jelvényt kapnak az értékelés közzététele során.

A termékértékelés benyújtására vonatkozó egyéb feltételek tekintetében a II.1. pontban foglaltak az irányadók.

4. A termékértékelések közzététele

A jelen Szabályzat szerint benyújtott és a dm által jóváhagyott termékértékelések elsősorban a Honlapon kerülnek közzétételre.

A dm fenntartja annak jogát, hogy a termékértékelést közzé tegye reklámfelületein, közösségi média és más kommunikációs felületein, valamint – adott esetben – a dm partnervállalatainak weboldalain. A dm választása szerint a termékértékelés közzétételre kerülhet a dm vállalatcsoportjába tartozó külföldi társaságok weboldalain is. Ilyen esetben a közzétett termékértékelés mellett a Honlapra navigáló közvetlen weblink feltüntetésével kerül jelzésre a termékértékelés eredeti forrása.

A Felhasználási feltételek elfogadásával az Érintett hozzájárulását adja a fentiekben hivatkozott valamennyi felhasználási mód alkalmazására. Az Érintettet kérése esetén a dm tájékoztatja a termékértékelés felhasználásáról.

III. A termékértékelések moderálása

1. A moderálás folyamata

A dm a moderálás céljából külső szolgáltató, a Bazaarvoice Inc. (cím: 10901 Stonelake Blvd, Austin, Texas 78759 USA, a továbbiakban: **Szolgáltató**) segítségét veszi igénybe.

A benyújtott termékértékelést a Szolgáltató ellenőrzésnek veti alá a moderálási alapelveknek való megfelelés tekintetében. Az ellenőrzést első lépésben szoftver, azt követően pedig moderátor végzi.

Amennyiben az ellenőrzés alapján a termékértékelés közzétételére nincs lehetőség, a visszautasításról a dm e-mailben értesíti az Érintettet. A visszautasítás indokainak megismeréséhez kérjük, vegye fel a kapcsolatot a dm ügyfélszolgálatával.

A moderálási alapelvek

A dm fenntartja annak jogát, hogy a moderálás eredményeképp megtagadja a termékértékelés közzétételét, amennyiben az sérti az alábbi tilalmak bármelyikét:

- a) **Érthetetlen/értelmetlen tartalmak:**
az értékelés szövege nem érthető vagy nyilvánvalóan nem az adott termékre vonatkozik
- b) **Versenyársak említése:**
a terméket értékesítő egyéb vállalkozások említése
- c) **Idegen nyelv használata:**
az értékelést nem magyar nyelven készítették
- d) **Fogyasztói panasz:**
az értékelés a termékkel vagy a dm szolgáltatásával kapcsolatos fogyasztói igényt, követelést vagy kérdést is tartalmaz. A fogyasztói panaszokat a dm az ügyfélszolgálatán fogadja és kezeli.
- e) **Személyes adatok feltüntetése:**
az értékelés az értékelő nevén kívül saját vagy más személy adatait is tartalmazza
- f) **Ár feltüntetése:**
az értékelő által megfizetett vételár vagy egyéb költség konkrét feltüntetése vagy arra vonatkozó érdemi információ közlése (pl.: olcsóbban beszerezhető, mint a Honlapon feltüntetett ár)
- g) **Promóció:**
a termék eladásra kínálása vagy egyéb beszerezhetőségének feltüntetése, népszerűsítése
- h) **Nem megfelelő fotók feltöltése:**
az értékeléshez mellékelte fotók nem a terméket ábrázolják, illetve a fotók személyes adatokat vagy egyébként jogsértő tartalmat jelenítenek meg
- i) **Tiltott weblinkek:**
a Honlapon kívüli weblinkek beágyazása
- j) **Jogsértő tartalom:**
becsületsértő, a jóhírnév megsértésére alkalmas vagy egyébként személyiségi jogot sértő tartalom

k) **Illetlen tartalom:**

trágár, személyeskedő vagy egyébként megbotránkoztató tartalom

l) **dm jogfenntartás:**

minden olyan egyéb tartalom, amelynek közzétételét a Honlap üzemeltetőjeként a dm-nek jogos érdekében áll megtagadni

IV. Adatkezelés

A termékértékelések adatkezelésére vonatkozó részletes tájékoztatást a dm [Adatkezelési tájékoztatójának](#) 3.1.9.-3.1.10. pontjai tartalmazzák.

V. Záró nyilatkozat

A jelen Szabályzatban rögzített tájékoztatás a Felhasználási feltételekkel és az Adatkezelési tájékoztatóval együttesen tekintendő teljeskörűnek. A jelen Szabályzat és egyéb tájékoztatások között a termékértékelésekre vonatkozó eltérő információ esetén a jelen Szabályzatban rögzítettek az irányadók.

A termékértékelésekkel összefüggő további tájékoztatásért kérjük forduljon a dm ügyfélszolgálatához.

A jelen Szabályzat **2023. június 12.** napjától hatályos.