

## ÉRTÉKELÉSI ÉS MODERÁLÁSI SZABÁLYZAT

Kedves Vásárlónk!

Jelen dokumentumban adjuk közre az értékelések kezeléséről szóló tájékoztatásunkat. Amennyiben Ön terméket vásárolt tőlünk és szeretné a termékre, annak csomagolására, kiszállítására, a futárszolgálat teljesítményére vonatkozó véleményét megosztani másokkal és velünk, akkor ezt a nyugodtan megteheti, az alábbiak figyelembe vételével.

**Cégünk a megvásárolt termék vásárló általi átvételétől számított hét nap elteltével e-mail levélben megküldi a vásárlónak azt a linket, amelyre beküldheti a szolgáltatásunkkal kapcsolatos írásos véleményét,** így pl. a termékre, a cég működésére, a javítószolgálatunkra, a futárszolgálatra, a csomagolásra vonatkozó álláspontját, észrevételeit örömmel fogadjuk akár szöveges, akár csillagokkal (egyől-ötig) megadott formában. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy tilos valótlan értékelést adni!

Értékelést, véleményt csakis olyan személyektől fogadunk, akik valóban vásároltak tőlünk terméket, tehát akiknek teljesített rendelése van. **A beérkezett véleményeket heti rendszerességgel dolgozzuk fel, azok a honlapunkra történő feltöltés, vagyis a publikálás előtt egy belső moderáláson esnek át: a minket vagy más vásárlókat esetleg becsmérő, trágár észrevételeket nem publikáljuk, azok törlésre kerülnek, ugyanakkor a kritikát megfogalmazó észrevételeket ugyanúgy közreadjuk, mint a szolgáltatásunkkal mindenben teljesen elégedett vásárlók pozitív visszajelzéseit.** A leírt szöveget nem rövidítjük meg, nem írunk benne át semmit, ugyanakkor figyelembe vesszük az értékelések leadásakor az esetleg fennálló kulturális különbségeket, így amennyiben az értékelést leadó vásárló kultúrája szerint az egy csillag a legmagasabb, legjobb minőség az elérhető ötből, úgy azt a magyarországi értékelési szisztéma szerinti öt csillagra konvertáljuk, és fordítva úgyszintén. A rendelése teljesítését követően 30 napig fogadja rendszerünk a vásárlói véleményeket, így kérjük, ne késlekedjen sokat, ha véleménye van. A honlapunkon közreadott vásárlói vélemények nem azok keltezésekor, vagyis megtételük időpontja szerinti időrendi sorrendben, hanem véletlenszerű sorrendben jelennek meg honlapunkon. Amennyiben azt szeretné, hogy korábban leadott és közreadott véleménye, értékelése többé ne legyen látható, kérjük, jelezze ezt számunkra bármely elérhetőségünkön és kérését teljesítjük.

Kérjük vásárlóinkat, vegyék figyelembe a véleményük beküldésekor, hogy ez a csatorna nem az ügyfélszolgálat része, tehát amennyiben az írásban leadott észrevételére választ vár tőlünk a vásárló, vagyis reklamációval szeretne élni, kérjük, forduljon ügyfélszolgálati kollégáinkhoz a megadott elérhetőségeken. (A véletlenül véleményként leadott reklamációs panaszt természetesen belső folyamatainkban továbbítjuk az ügyfélszolgálati kollégáinknak, akik természetesen felveszik a kapcsolatot a panaszossal).

a Gammo Europe Kft. csapata

2022. május 30.