

1. Fogalommeghatározások

A jelen **Vásárlói visszajelzési szabályzat** alkalmazásában az alábbi fogalmak az itt meghatározott jelentéssel bírnak:

DECATHLON: a „DECATHLON VÁSÁRLÓI VISSZAJELZÉSEK” szolgáltatást a decathlon.hu weboldalon üzemeltető Tízpróba Magyarország Kft.

DECATHLON Csoport: a DECATHLON, valamint a hozzá kapcsolódó vállalkozások (francia anyavállalata a DECATHLON SE, illetve ennek leányvállalatai), márkák és tagok összessége.

Felhasználó: az a természetes személy, aki a „DECATHLON VÁSÁRLÓI VISSZAJELZÉSEK” szolgáltatást igénybe veszi, így különösen Vásárlói visszajelzést küld, megtekint vagy értékeli.

Vásárlói visszajelzés: a Felhasználó által valamely Termékről, Szolgáltatásról vagy Decathlon áruházról adott értékelés, vélemény vagy hozzászólás.

Termék: a DECATHLON Csoport márkái és tagjai, illetve külső forgalmazó (Decathlon marketplace forgalmazó) által forgalmazott áru.

Szolgáltatás: a DECATHLON Csoport által nyújtott bármely szolgáltatás, ideértve például a műhely- vagy bérleti szolgáltatásokat is.

Decathlon áruház: a DECATHLON Csoport által üzemeltetett fizikai értékesítési hely.

Vásárlói visszajelzési szabályzat: a jelen dokumentumban foglalt, a szolgáltatás igénybevételére irányadó szabályok összessége.

2. Mire szolgál a „DECATHLON VÁSÁRLÓI VISSZAJELZÉSEK” szolgáltatás?

A „DECATHLON VÁSÁRLÓI VISSZAJELZÉSEK” szolgáltatás lehetővé teszi a Felhasználók számára, hogy értékeljék a DECATHLON Csoport márkái és tagjai, valamint a weboldalon külső forgalmazó (Decathlon Marketplace (online piactér) forgalmazó) által forgalmazott Termékeket vagy nyújtott Szolgáltatásokat, illetve – a DECATHLON által e-mailben kiküldött felkérés alapján – a Decathlon áruházakat (csapat, vásárlási élmény, termék választék, készlet elérhetőség, rendezettség).

Ezek az értékelések és vélemények azok számára válnak elérhetővé, akik a Decathlon áruházakban, illetve weboldalakon kínált Termékek és Szolgáltatások terméklapjait tekintik meg, illetve Decathlon áruházakba vagy azok weboldalaira látogatnak el.

Ezek az értékelések és vélemények további felületeken is megjeleníthetőek, például a Decathlon áruházakban kihelyezett kijelzőkön, továbbá kommunikációs és marketing célokra is felhasználhatóak, kizárólag a Felhasználó által megadott (akár fiktív) keresztnév feltüntetésével.

Az értékelések és vélemények elsődleges célja, hogy a fogyasztók és leendő vásárlók számára tájékoztatást adjon más fogyasztók, vásárlók Termékekkel, Szolgáltatásokkal vagy Decathlon áruházakkal kapcsolatos élményeiről, tapasztalatairól, ez által segítse döntéshozatalukat az adott Termék, Szolgáltatás vagy Decathlon áruház igénybevétele kapcsán. Ennek megfelelően kérjük, hogy csak akkor adjon a Felhasználó véleményt, ha valóban tapasztalattal rendelkezik az adott véleményezett Termék, Szolgáltatás vagy Decathlon áruház kapcsán, mivel ezek a vélemények alkalmasak a fogyasztók döntéseinek befolyásolására, így a jogszabály által is szigorúan szabályozott ezek közzététele.

2.1 Hogyan lehet Vásárlói visszajelzést küldeni?

A Felhasználók többféle módon küldhetik el visszajelzéseiket:

- a Felhasználó Decathlon Hűségprogram-fiókjában, a rögzített vásárlásai közül választva
- a DECATHLON Csoport egyik weboldalától érkező e-mail-es felkérés alapján.

A Felhasználók kizárólag Decathlon Hűségprogram fiókjukba történő belépést követően, és kizárólag az általuk megvásárolt Termékekről, illetve igénybe vett Szolgáltatásokról tudnak visszajelzést írni.

A Vásárlói visszajelzés elküldéséhez a Felhasználónak ki kell töltenie a felületen meghatározott mezőket. A kötelező mezőkben megadott kapcsolattartási adatai közül kizárólag a keresztnéve kerül közzétételre, további kapcsolattartási adatai nem lesznek láthatóak és hozzáférhetőek további Felhasználó számára, ezek kizárólag a DECATHLON-nal történő kommunikációhoz kerülnek felhasználásra.

A szolgáltatás megfelelő működése érdekében a Felhasználó szavatol azért, hogy harmadik fél adatait nem használja, azokkal nem él vissza, és a visszajelzések hitelessége érdekében csak olyan Terméket vagy Szolgáltatást véleményez, amelyet ténylegesen megvásárolt, kipróbált, illetve igénybe vett.

DECATHLON rögzíti, hogy a Termékek és Szolgáltatások véleményezése a Decathlon Hűségprogram felhasználói fiókba történő belépést, valamint az adott Termék megvásárlását, illetve Szolgáltatás igénybevételét követően lehetséges.

A Felhasználó azonosítóként megadott személyes adatait a DECATHLON kizárólag a Felhasználó jelen Vásárlói visszajelzési szabályzat elfogadásán keresztül megadott hozzájárulásával a vonatkozó jogszabályi előírások szerint kezeli. A Vásárlói visszajelzések kapcsán a Tízpróba Magyarország Kft., mint adatkezelő által kezelt adatok kezeléséről tájékoztatást a decathlon.hu honlapon megtalálható „Online adatkezelési tájékoztatónkban” talál (<https://www.decathlon.hu/lp/i/online-adatkezelesi-tajekoztato>).

A „DECATHLON VÁSÁRLÓI VISSZAJELZÉSEK” szolgáltatásnak a hatékonysága érdekében a Felhasználó jogosult a visszajelzésen felül az adott Terméket vagy Szolgáltatást illető általános értékelést is adni; áruházza vonatkozó értékelés kizárólag az e-mailben kiküldött felkérés alapján adható.

A kötelezően megadandó adatok: Felhasználó által megadott megjelenítendő név (valós vagy kitalált); az adott Szolgáltatás vagy Termék használatának hozzávetőleges időtartama (az az időtartam, ameddig a Felhasználó az adott terméket használta); véleményed tárgya; megjegyzés rovatban maga a részletes vélemény, illetve a termék értékelése a csillagok kiválasztásával (5 csillag – legjobb; 1 csillag - legrosszabb).

3. Milyen feltételeket kell betartani ahhoz, hogy a Vásárlói visszajelzések közzétételre kerülhessenek?

A Vásárlói visszajelzés legyen reális, jóindulatú és megfontoltan fogalmazott, gondolván arra, hogy az befolyásolhatja a vásárlási szándékot. Az értékelés megfogalmazásakor a Felhasználónak törekednie kell arra, hogy ne csupán egyszavas választ (pl. „jó”, „rossz”), vagy kizárólag a tetszés/nem tetszés tényét ossza meg. Javasoljuk, hogy a vélemény olyan részleteket is tartalmazzon, amelyek egy másik vásárlónak is valós segítséget nyújtanának a döntésben. Tartalmazhatja a szóban forgó Termék vagy a Szolgáltatás előnyeit és/vagy hátrányait is (technikai minőség, ergonómia, esztétikai megjelenés stb.), illetve adott Decathlon áruházsal kapcsolatos benyomásokat (csapat, vásárlási élmény, termék

választék, készlet elérhetőség, rendezettség). Tartalmazhatja továbbá a Felhasználó saját használatból kapcsolatos tapasztalatait, a termékre vonatkozó fejlesztési javaslatait és ötleteit - melyet DECATHLON Csoport jogosult a saját fejlesztései során felhasználni -, valamint a Decathlon áruház látogatása során szerzett benyomásait. A Vásárlói visszajelzés kizárólag szöveget tartalmazhat, mely a Felhasználó személyes véleménye. Felhasználó kizárólag jogszerűen felhasználható tartalmak megosztására jogosult, így különösen bármely szerzői jogvédelem vagy más jogvédelem alatt álló tartalmat kizárólag abban az esetben oszthat meg, ha annak felhasználási jogával rendelkezik. A feltöltött tartalmak jogszerűségéért és felhasználásáért kizárólag a tartalmat feltöltő/megosztó Felhasználó szavatol és köteles bármely a felhasználással okozott kárért helytállni és DECATHLON-t, DECATHLON Csoportot, ideértve különösen a Tízpróba Magyarország Kft.-t minden ilyen igény alól teljeskörűen mentesíteni.

A DECATHLON törekszik arra, hogy a Vásárlói visszajelzés a Felhasználó által történő elküldést követő 3 munkanapon belül – amennyiben az megfelel a jelen Vásárlói visszajelzési szabályzatban foglaltaknak, – közzétételre kerüljön a DECATHLON valamennyi weboldalán, illetve áruházban kihelyezett kijelzőn, amely ugyanazon a nyelven kínálja ugyanazt a Szolgáltatást vagy Terméket.

A „DECATHLON VÁSÁRLÓI VISSZAJELZÉSEK” szolgáltatásnak a hitelességét a Felhasználó azzal segíti elő, hogy szavatolja: kizárólag olyan Termékről, Szolgáltatásról vagy Decathlon áruházról ír véleményt, amelyet ténylegesen megvásárolt, igénybe vett, illetve meglátogatott. A Termékek értékelése kizárólag a Felhasználó Decathlon Hűségprogram-fiókjában rögzített vásárlásai közül indítható. Szolgáltatásról a Felhasználó akkor írhat véleményt, ha az adott Szolgáltatás a weboldalon önálló terméklappal rendelkezik, és azt a Felhasználó ténylegesen igénybe vette. A Decathlon áruházak értékelésére a weboldalon nincs lehetőség: áruházi visszajelzést kizárólag a DECATHLON által e-mailben kiküldött felkérés alapján lehet adni, és az ilyen visszajelzés a weboldalon nem kerül közzétételre. A vásárlás tényét a DECATHLON a Felhasználó fiókjában rögzített vásárlási adatok alapján ellenőrzi, a Termék vagy Szolgáltatás tényleges használatát azonban nem minden esetben tudja önállóan ellenőrizni; az ellenőrzés módjáról és korlátaival az 5. pont rendelkezik.

Az Felhasználó által elküldött Vásárlói visszajelzés többek között az alábbi esetekben nem kerül közzétételre, így azt az üzemeltető törli (a felsorolás nem teljeskörű):

- a Vásárlói visszajelzés nem az adott Termékről, Szolgáltatásról vagy Decathlon áruházról szól,
- a Vásárlói visszajelzés egy kérdés, amely nem tartalmazza semmilyen formában a Felhasználó Termékről, Szolgáltatásról vagy Decathlon áruházról szóló tapasztalatát,
- a Vásárlói visszajelzés olyan nyelvtani hibákat, illetve fogalmazási hibákat tartalmaz, amelyek miatt nem egyértelmű, vagy nem közérthető,
- a Vásárlói visszajelzés valamilyen reklámot, akciót vagy arra utaló megjegyzést tartalmaz,
- a Vásárlói visszajelzés rasszista, uszító, idegengyűlölő, trágár, sértő vagy gyalázkodó kifejezéseket tartalmaz,
- a Vásárlói visszajelzés harmadik fél szellemi tulajdonába tartozó szövegeket tartalmaz forrás megjelölése nélkül,
- a Vásárlói visszajelzés egy Felhasználó személyére vonatkozik és sértő vagy gyalázkodó kifejezéseket tartalmaz,

- a Vásárlói visszajelzés konkrét személyekre, beleértve ismert személyekre vonatkozó megjegyzéseket vagy információkat tartalmaz, vagy nem garantálja a Felhasználók anonimitását,
- a Vásárlói visszajelzés e-mail-címet, telefonszámot, címet vagy más olyan adatot tartalmaz, amellyel közvetlenül vagy közvetetten azonosítható Felhasználó vagy más természetes vagy jogi személy,
- a Vásárlói visszajelzés visszaélésre okot adó információt, így különösen bankkártyaszámot, bankszámlaszámot, TAJ-számot vagy más személyes adatot tartalmaz,
- a Vásárlói visszajelzés bizonyos konkrét értékelési elemei egymásnak ellentmondó információt tartalmaznak.

A DECATHLON a Vásárlói visszajelzést kizárólag a fenti, tárgyilagos okok alapján távolítja el. A DECATHLON a visszajelzést nem törli és nem tagadja meg a közzétételét pusztán azért, mert annak tartalma negatív vagy kritikus, feltéve, hogy az egyebekben megfelel a jelen Vásárlói visszajelzési szabályzatnak.

A Decathlon áruházakról, azok akcióiról, műhely- vagy egyéb szolgáltatásairól a Felhasználó a DECATHLON által e-mailben kiküldött felkérés alapján adhat visszajelzést. A DECATHLON magyarországi weboldalain kínált termékeket illetően a visszajelzések hasznossága érdekében a Felhasználó termékenként egy visszajelzés elküldésére jogosult. Amennyiben a Felhasználó ugyanahhoz a termékhez több visszajelzést küld, a DECATHLON jogosult kizárólag az utolsóként elküldött véleményt figyelembe venni és közzétenni, a korábbiakat pedig eltávolítani – amennyiben az megfelel a jelen Vásárlói visszajelzési szabályzatban foglaltaknak -.

A Vásárlói visszajelzés elküldését követően az nem kerül rögtön közzétételre. Közzététel előtt a vásárlói visszajelzést a DECATHLON ellenőrzi validációs eljárás keretében (4. fejezet).

Felhasználó tudomásul veszi és jelen Vásárlói visszajelzési szabályzat elfogadásával magára nézve kötelezőnek ismeri el, hogy a DECATHLON a Vásárlói visszajelzésben stilisztikai/nyelvtani javításokat eszközölhet a közzétételt megelőzően, tartalmát azonban nem módosítja.

4. Hogyan történik a visszajelzések jóváhagyása (validációs eljárás)?

A „DECATHLON VÁSÁRLÓI VISSZAJELZÉSEK” szolgáltatás Felhasználója beleegyezik abba, hogy hozzászólásának közzétételét a DECATHLON elbírálja. Ennek keretében a DECATHLON ellenőrzi, hogy a visszajelzés megfelel-e a jelen Vásárlói visszajelzési szabályzatban foglaltaknak. Amennyiben a beérkezett Vásárlói visszajelzés megfelel a jelen Vásárlói visszajelzési szabályzatnak, a Felhasználó e-mailben visszaigazolást kap, hogy a Vásárlói visszajelzése jóváhagyásra került.

Amennyiben a Vásárlói visszajelzés a jelen Vásárlói visszajelzési szabályzat bármely rendelkezésének nem felel meg, úgy a Felhasználó e-mailben értesítést kap, hogy visszajelzése ebben a formában nem kerülhet jóváhagyásra, valamint tájékoztatást kap az elutasítás indokáról, továbbá küldenek számára egy linket, ahol átszerkesztheti a visszajelzését. Az újrafogalmazott és feltöltött visszajelzést a DECATHLON ismét ellenőrzi.

A Vásárlói visszajelzés jóváhagyása és a visszajelzést feltöltő Felhasználónak a visszaigazoló e-mail elküldése, valamint a hozzászólás közzététele – a DECATHLON internetes oldalain és egyéb kommunikációs felületein így különösen, de nem kizárólag áruházi kijelzőn, amelyek az adott Terméket vagy Szolgáltatást az adott nyelven mutatják be – a feltöltést követő 3 munkanapon belül megtörténik. Felhasználó elfogadja, hogy technikai vagy egyéb hibajavítási okok miatt visszajelzésének közzététele a DECATHLON fentebb említett oldalain esetenként több mint 3 munkanapot vehet igénybe.

5. Hogyan jelenik meg a Vásárlói visszajelzés?

A „DECATHLON VÁSÁRLÓI VISSZAJELZÉSEK” szolgáltatás Felhasználója tudomásul veszi, hogy a DECATHLON internetes oldalain/áruházi kijelzőin/stb. közzétett visszajelzése kizárólag a keresztnévét és amennyiben Felhasználó megadta, úgy életkorát, az adott Termék vagy Szolgáltatás használatának hozzávetőleges időtartamát tartalmazhatja, de nem tartalmazhatja különösen családi nevét, sem postai vagy elektronikus levél címét. Tekintettel arra, hogy az adott Termék, Szolgáltatás vagy Decathlon áruház a Decathlon Csoporthoz tartozó más országból is származhat, így feltüntetésre kerül a vélemény származási országa is az adott Felhasználó Decathlon Hűségprofilja alapján, illetve e mellett a vélemény publikálásának napja is látható.

A DECATHLON a közzétett visszajelzések valós Felhasználóktól való származását az alábbi, észszerű és arányos lépésekkel biztosítja: a véleményezés kizárólag azonosított felhasználói fiókba történő belépést követően lehetséges; a visszajelzések a 4. pont szerinti validációs eljáráson esnek át; a Termékek – ideértve a külső forgalmazó (Decathlon Marketplace) által forgalmazott Termékeket is – értékelése kizárólag a Felhasználó fiókjában rögzített vásárlásai közül indítható, így azokra kizárólag igazolt vásárló adhat értékelést. A DECATHLON ugyanakkor a vásárlás igazolása mellett sem tudja minden esetben önállóan ellenőrizni, hogy a Felhasználó a véleményezett Terméket vagy Szolgáltatást ténylegesen használta-e, így a közzététel nem jelenti annak garantálását, hogy a Felhasználó a Terméket vagy Szolgáltatást ténylegesen használta.

A Felhasználó a „DECATHLON VÁSÁRLÓI VISSZAJELZÉSEK” szolgáltatása megbízhatósága érdekében elfogadja, hogy a közzétett visszajelzések a következő esetekben a közzétételt követően az alábbi esetekben törlésre kerülhetnek (a felsorolás nem teljes körű):

- a közzétett Vásárlói visszajelzés 12 hónapnál régebbi,
- a Vásárlói visszajelzés szerzőjének e-mail címe érvénytelen,
- a Termék vagy Szolgáltatás már nem elérhető a DECATHLON Csoport internetes oldalán vagy áruházában,
- a Termék vagy a Szolgáltatás olyan változtatásokon esett át, amelyek miatt az eredeti visszajelzés már nem helytálló az adott Termékre vagy Szolgáltatásra vonatkozóan.

A „DECATHLON VÁSÁRLÓI VISSZAJELZÉSEK” szolgáltatás bármely Felhasználója:

- értékelheti a közzétett visszajelzéseket hasznosság szempontjából,
- jelezheti a jelen Vásárlói visszajelzési szabályzatban foglaltak megsértését.

Amennyiben egy Felhasználó a véleménnyel kapcsolatban kifogást emel, úgy ezt a „Hozzászólás jelentése” felirat megnyomásával kezdeményezheti, amely automatikusan átirányítja a kifogás bejelentő oldalra. Itt kötelezően megadandó a bejelentő e-mail címe

kapcsolattartás célja okán, valamint a kifogás oka. A beérkezett kifogást a DECATHLON 30 napon belül kivizsgálja.

6. Mi történik a beküldött visszajelzésekkel?

A „DECATHLON Vásárlói Visszajelzések” keretében bármely visszajelzés vagy hozzászólás feltöltésével a Felhasználó elfogadja, hogy visszajelzése közzétételre kerül és ingyenesen felhasználási jogot ad, hogy a DECATHLON Csoport tagjai és azok megfelelően felhatalmazott partnerei a Felhasználó visszajelzését és/vagy hozzászólását részben vagy egészben tárolja, közzétegye, lefordítsa, más munkákhoz alapul vegye, hasznosítsa, terjessze és a szöveget megjelenítse, valamint a visszajelzéshez és/vagy hozzászóláshoz kapcsolódó nevet és/vagy keresztnévet bármilyen céllal, elsősorban, de nem kizárólag kereskedelmi és reklámcélból bármilyen felületen, többek között az interneten, levelezésekben (elektronikus és/vagy postai), plakátokon, termékismertetőkön, eladáshelyi reklámokon, prospektusokban, kiadványokban, újságokban, rádiós és televíziós felületeken és hasonló reklámhordozókon, a világon bárhol, 10 éven keresztül a felhasználás módja és mértéke tekintetében korlátlanul és kizárólagosan felhasználja.

A DECATHLON ezenkívül a beküldött visszajelzéshez kapcsolódóan további javaslatokat tehet a Felhasználónak, úgymint fénykép feltöltése a felhasználói élményről, részvétel tesztelésben, vagy egy felület szerkesztőinek tagjai között, termékmintát küldhet neki új termékeiből, stb.

A DECATHLON Vásárlói Visszajelzések Felhasználója elfogadja, hogy a DECATHLON jogosult válaszolni a közzétett visszajelzésre. Ez a válasz lehet nyilvános, vagy kizárólag a Vásárlói visszajelzést beküldő Felhasználónak szóló. A Felhasználónak jogában áll értékelni a neki küldött válasz minőségét a válaszban erre irányuló kérdés megválaszolásával („elégedett/nem elégedett” opció kiválasztása).

A beküldött visszajelzéseket a weboldalon történő megjelenítés során a Google által biztosított automatikus fordító rendszerrel van mód az adott weboldal nyelvére fordítani. DECATHLON azonban kizárja felelősségét a fordítás hibái kapcsán. Minden esetben a beküldött eredeti nyelvű vélemény tekintendő irányadónak.

7. Vegyes rendelkezések

A „DECATHLON VÁSÁRLÓI VISSZAJELZÉSEK” szolgáltatás Felhasználója köteles betartani a vonatkozó jogszabályokat, és a jelen Vásárlói visszajelzési szabályzatban foglaltakat.

A DECATHLON, DECATHLON Csoport tagja, így különösen Tízpróba Magyarország Kft. fenntartja magának a jogot arra, hogy ne publikáljon olyan véleményeket, amelyek nem felelnek meg a jelen Vásárlói visszajelzési szabályzatban meghatározottaknak, anélkül, hogy erről tájékoztatná a vélemény íróját. A DECATHLON fenntartja magának a lehetőséget, hogy bármikor előzetes értesítés nélkül töröljön bármilyen visszajelzést, hozzászólást vagy értékelést, különösen, amelyről úgy ítéli meg, hogy nem felel meg a jelen Vásárlói visszajelzési szabályzatban előírtaknak, vagy a vonatkozó hatályos jogszabályoknak.

A DECATHLON, DECATHLON Csoport tagja, így különösen Tízpróba Magyarország Kft. nem vállal felelősséget a „DECATHLON VÁSÁRLÓI VISSZAJELZÉSEK” szolgáltatás

Felhasználói által írt visszajelzések tartalmáért, és nem áll helyt az ebből eredő harmadik személy általi követelésekért. A Felhasználók rendelkezésére áll egy „Vélemény jelentése” gomb, amellyel a nem odaillőnek vagy a jelen Vásárlói visszajelzési szabállyal ellentétesnek ítélt hozzászólásokat bejelenthetik. Az erre vonatkozó eljárásra a jelen Vásárlói visszajelzési szabályzat 5. pontjában foglaltak az irányadók.

8. Vásárlói visszajelzési szabályzat módosítása

DECATHLON, DECATHLON Csoport tagja, így különösen Tízpróba Magyarország Kft. jogosult a jelen Vásárlói visszajelzési szabályzatot bármikor, egyoldalúan módosítani. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően beküldött Vásárlói visszajelzésekre alkalmazandók. A változásokról a DECATHLON, DECATHLON Csoport tagja, így különösen Tízpróba Magyarország Kft. a honlapján értesíti a Felhasználókat.

DECATHLON, DECATHLON Csoport tagja, így különösen Tízpróba Magyarország Kft. fenntartja a jogot, hogy bármikor, bármilyen változtatást, javítást hajtson végre a honlapon, előzetes figyelmeztetés nélkül és hogy a honlapot más domain név alá helyezze át.

A "DECATHLON VÁSÁRLÓI VISSZAJELZÉSEK" szolgáltatás felülete nem panaszkezelési fórum, a Felhasználó esetleges panaszát a Tízpróba Magyarország Kft. honlapján elérhető (decathlon.hu) mindenkor panaszkezelési szabályzata szerint teheti meg

9. Záró rendelkezések

A weboldal használója tudomással bír arról, hogy a weboldalt és a weboldalon keresztül nyújtott szolgáltatásokat kizárólag a saját felelősségére és kockázatára használja.

Felhasználó kizárólagosan felel az általa a szolgáltatás igénybevétele során megadott adatokért és információkért, különösen azok valóságáért és hitelességéért, továbbá azok által történő jogszerű felhasználásáért.