

## Media Markt Magyarország Kft.

### Moderálási Szabályzat

(Legutóbbi frissítés ideje: 2026.04.01)

#### Tartalomjegyzék

1.	Személyi, tárgyi és időbeli hatály .....	2
2.	Alapelvek.....	3
3.	Az értékelő rendszer működése .....	4
4.	Értékelés beküldése .....	4
4.1	Termékoldalon leadott értékelés .....	4
4.2	E-mailben kiküldött linken keresztül történő értékelés („Igazolt vásárló”).....	6
4.3	Gyártó weboldalán leadott értékelés és a külföldi MediaMarkt weboldalon leadott.....	6
4.4	Termékértékelés megjelenítése külföldi MediaMarkt weboldalakon .....	6
4.5	Az értékelés megerősítése, élesítés .....	7
5.	Moderálási folyamat .....	7
6.	Értékelések megjelenítése, összesítése .....	7
6.1	Értékelések megjelenítése .....	7
6.2	Értékelések összesítése .....	8
7.	Panasz/felülvizsgálati kérelem benyújtása, visszavonási kérelem és törlés .....	9
8.	Az értékelésre vonatkozó általános és tartalmi követelmények, korlátok .....	9
8.1	Jogszabályba ütköző tartalmak .....	9
8.2	Megtévesztő vagy valótlan tartalmak .....	9
8.3	Nem releváns vagy nem rendeltetésszerű tartalmak .....	10
8.4	Reklám és üzleti célú tartalmak .....	10
8.5	Spam és visszaélésszerű használat .....	10
8.6	Személyes adatok és bizalmas információk.....	10
	Felhasználói nyilatkozatok .....	10

## Preambulum

1. A Media Markt Magyarország Kft. (székhely: 1138 Budapest, Váci út 144-150; cégjegyzékszám: 01-09-297359; továbbiakban: „**MediaMarkt**”) Weboldalán (<https://www.mediamarkt.hu/> - továbbiakban: „**Weboldal**”) bárkinek lehetősége van arra, hogy megossza véleményét a MediaMarkt által az üzleteiben vagy a Weboldalon értékesítésre kínált termékekről, azok működéséről, tulajdonságairól, valamint saját használati tapasztalataikról. Az értékelések célja, hogy segítséget nyújtsanak más vásárlóknak a megalapozott döntéshozatalban, ezért fontos, hogy azok a konkrét termékre vonatkozzanak, és ne a MediaMarkt általános megítélésére, szolgáltatásaira vagy munkavállalóira irányuljanak.
2. Annak érdekében, hogy a megjelenő vélemények mindenki számára hasznosak, valóságosak és jól értelmezhetőek legyenek, egyes értékelések közzététele elutasításra kerülhet, illetve a már közzétett értékelések eltávolíthatók vagy korlátozhatók, amennyiben azok nem felelnek meg a jelen Moderálási szabályzatnak (továbbiakban: „**Szabályzat**”).
3. **Jelen Szabályzat célja**, hogy biztosítsa a közzétett értékelések átláthatóságát, hitelességét és hasznosságát, valamint hogy elősegítse egy olyan megbízható környezet fenntartását, amelyben a vásárlók valós tapasztalatokon alapuló információk alapján hozhatnak döntést. Az értékelések célja, hogy segítséget nyújtsanak más vásárlóknak a megalapozott döntéshozatalban, ezért fontos, hogy azok a konkrét termékre vonatkozzanak.
4. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: „**GVH**”) a 38/2018. VJ ügyszám alatti eseti döntésében arra a megállapításra jutott, hogy a „**szakmai gondosság követelményébe tartozik, hogy a vállalkozás a moderálása során a fogyasztó számára előre kiszámíthatóan, következetesen, előre megadott szabályok alapján, diszkriminációmentesen járjon el.**” A GVH álláspontja szerint a vásárlói vélemények torzítása – különösen a negatív tartalmú értékelések indokolatlan eltávolítása vagy elrejtése – alkalmas lehet arra, hogy megtévessze a fogyasztókat. Ez különösen akkor merül fel, ha ezáltal olyan benyomás alakul ki, hogy egy termékkel kapcsolatban kizárólag pozitív visszajelzések léteznek, ami befolyásolhatja a vásárlási döntéseket. Ennek megfelelően a vélemények indokolatlan törlése, illetve azok önkényes, nem átlátható szempontok szerinti módosítása vagy kezelése tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősülhet.
5. A fentiekre tekintettel a MediaMarkt célja, hogy a vásárlói értékelések kezelése során az átláthatóság, a tisztességesség és a következetesség elvei érvényesüljenek. Ennek érdekében a moderálási gyakorlat kialakítása és alkalmazása során arra törekszik, hogy a közzétett tartalmak valós képet adjanak a termékekről, és a felhasználók számára megbízható, kiegyensúlyozott információforrást jelentsenek.

## 1. Személyi, tárgyi és időbeli hatály

- 1.1. Jelen Szabályzat személyi hatálya kiterjed minden felhasználóra, aki a MediaMarkt által kínált termékekről értékelést ír vagy tesz közzé. A Szabályzat tájékoztatást nyújt továbbá a MediaMarkt azon munkavállalói számára, akik a Weboldalon megjelenő termékértékelések moderálását végzik.
- 1.2. A Szabályzat a termékértékelések közzétételére, illetve moderálására vonatkozó szabályokat és eljárásokat tartalmazza.

- 1.3. A Szabályzat a közzététel napjától hatályos, és visszavonásig vagy módosításig érvényes. A Szabályzat módosítására a MediaMarkt jogosult, a módosított változat a weboldalon kerül közzétételre.
- 1.4. A MediaMarkt a Weboldalra látogatók számára a Szabályzatot az erre dedikált aloldalon teszi lehetővé a hozzáférést.

## 2. Alapelvek

A MediaMarkt a termékértékelések moderálása során az alábbi alapelvek szerint jár el:

- **Átláthatóság:** A moderálási szabályok nyilvánosan elérhetők és minden felhasználó számára megismerhetők. A moderálási döntések – amennyiben lehetséges – indoklásra kerülnek.
- **Következetesség és kiszámíthatóság:** A moderálás előre meghatározott szempontok alapján történik. Az azonos vagy hasonló esetek azonos elbírálás alá esnek.
- **Tisztességesség és pártatlanság:** A MediaMarkt mind a pozitív, mind a negatív értékeléseket nyilvánosságra hozza. Egy értékelés nem kerül eltávolításra pusztán azért, mert negatív hangvételű. A moderálás minden esetben a tartalom jellege alapján történik, indokolatlan megkülönböztetés nélkül.
- **Véleményszabadság tiszteletben tartása:** A MediaMarkt biztosítja a felhasználók számára a véleménynyilvánítás lehetőségét, amennyiben az megfelel a jelen Szabályzatban foglalt követelményeknek.
- **Hitelesség és valóságghűség:** A MediaMarkt nem jelenít meg, nem hoz létre és nem ösztönöz valótlan vagy megtévesztő fogyasztói értékeléseket vagy ajánlásokat. A termékekről közzétett vélemények nem kerülnek manipulált vagy valótlan módon bemutatásra.
- **Ösztönzők kizárása:** A MediaMarkt nem biztosít semmilyen közvetlen vagy közvetett ellenszolgáltatást (pl. ajándékkártya, kedvezmény, díjmentes szolgáltatás) az értékelések közzétételéért, ezzel is biztosítva azok függetlenségét.
- **Megtévesztő tartalmak elleni fellépés:** A MediaMarkt minden tőle elvárható intézkedést megtesz annak érdekében, hogy kiszűrje és ne jelenítse meg a valótlan, manipulált, eltúlzott vagy egyéb módon megtévesztő értékeléseket, ideértve azokat is, amelyek célja a termék indokolatlan népszerűsítése vagy negatív színben történő feltüntetése.
- **Szükségesség és arányosság:** Moderálási intézkedésre kizárólag indokolt esetben kerül sor, és az alkalmazott intézkedés arányban áll a feltárt problémával.
- **Fogyasztók védelme:** A moderálás során kiemelt szempont, hogy a vásárlók valós és kiegyensúlyozott információkhoz jussanak, és ne kerüljenek megtévesztésre.
- **Elszámoltathatóság és jogorvoslat:** A MediaMarkt törekszik arra, hogy a moderálási döntések átláthatóak legyenek, és a felhasználók számára lehetőséget biztosít a döntések megismerésére, valamint – indokolt esetben – azok felülvizsgálatának kezdeményezésére.

### 3. Az értékelő rendszer működése

3.1. Az értékelést a MediaMarkt Magyarország Kft. teszi lehetővé honlapján az ún. Bazaarvoice Hálózaton keresztül, mely a Bazaarvoice Inc. által biztosított szoftveres felület az értékelések leadására. A termékértékelésekkel kapcsolatos személyes adatkezelésre vonatkozó információk az Adatkezelési Szabályzat <https://www.mediamarkt.hu/hu/legal/adatvedelem/webaruhaz-adatvedelem>) 18. pontjában olvashatók.

3.2. A MediaMarkt Weboldalán leadott termékértékelések a MediaMarkt és Saturn cégcsoporthoz tartozó külföldi webáruházak oldalain is megjelenhetnek. A külföldi webáruházak oldalain az értékelés szövege gépi fordításban jelenik meg.

### 4. Értékelés beküldése

A MediaMarkt Weboldalán eladásra kínált termékekre három módon adható le értékelés:

- (i) közvetlenül a MediaMarkt termékoldalon,
- (ii) az online vásárlást követően a MediaMarkt által kiküldött e-mailben található linkre kattintással, amely a termékoldalra vezet;
- (iii) a gyártó termékoldalán (azon gyártók esetében, ahol ezen szolgáltatás elérhető és a weboldal beállításai engedélyezik).

Az értékelés leadása történhet a MediaMarkt Weboldalán regisztrált fiókon keresztül, illetve regisztráció nélkül is.

#### 4.1 Termékoldalon leadott értékelés

1. Lépés: A termékértékelés az „Értékelés írása” felületre kattintással érhető el, amelyet követően megjelenik a termékértékelést lehetővé tevő ablak (l. alábbi kép). A termékértékelés leadásához a megjelenő ablakban valamennyi mező kitöltése kötelező: a termék pontozása, a becenév, illetve a hozzájáruló nyilatkozatok.

Ezek kitöltését követően a felhasználónak lehetősége van kizárólag a csillagértékelés elküldésére, amely esetben az értékelésének nem lesz címe, és a pozitív, negatív szempontok sem jelennek meg az értékelésben. Amennyien a felhasználó úgy dönt, hogy részletezni szeretné termékértékelését, úgy azt a

„Vélemény írása” gombra való kattintással teheti meg, amely a termékértékelés következő lépéséhez vezet. A hozzájárulások megadása a termékértékelések megjelenítéséhez szükségesek, mivel az a Bazaarvoice szolgáltató közreműködésével történik.

2. Lépés: A szöveges értékelés részeként a felhasználónak lehetősége nyílik a termék előnyeinek és hátrányainak részletezésére. Ezek és a termékkel kapcsolatos további tapasztalatok megadása opcionális, így ezen az űrlapon az „Értékelés címe” az egyetlen kötelező mező.

3. Lépés: A felhasználó az értékelést a küldés gombra kattintással küldheti be. Az értékelés moderálást követően kerül közzétételre.

#### 4.2 E-mailben kiküldött linken keresztül történő értékelés („Igazolt vásárló”)

Az online vásárlást követően a MediaMarkt által a termékértékelésre felhívó emailben található linkre kattintással szintén csillagokkal és szöveges módon értékelhető a termék, a fentieknek megfelelően. Ebben az esetben a vásárló értékelése mellett megjelenik az „Igazolt vásárlás” címke:

#### Igazolt vásárlás ⓘ

Online vásárlást követően az értékelésre felhívó emailben található link 30 napig él, így ezen időkorláton belül adható le értékelés a megvásárolt termékre. Minden egyéb esetben nincs az értékelésnek időkorlátja.

#### 4.3 Gyártó weboldalán leadott értékelés és a külföldi MediaMarkt weboldalon leadott

A gyártó weboldalán történő értékelés az adott gyártó weboldalán elérhető funkciók szerint történik, és arra a gyártó felhasználási feltételei vonatkoznak. A gyártó Weboldalán leadott értékelés külön kiemelésre kerül a következőképpen: „Eredeti értékelés: <gyártó neve>”

★ ★ ★ ☆ ☆ 3 / 5

2025. 10. 16.

ajtó zsanér :(

Értékelő: gericooper

Ajtó nyitás átszerelés: önmetsző csavarokkal van megoldva, ami elnyalódik és se ki se be nem lehetett csavarni az egyiket a zsanér leszerelésekor így feladtam, Levágni meg nem akartam. Vicces, miért n...

▼ **Több megjelenítése**

**SAMSUNG**

Eredeti értékelés: Samsung Hungary

**A gyártó Weboldalán leadott termékértékelések moderálását nem a MediaMarkt végzi**, azt csupán megjeleníti a termék mellett, annak érdekében, hogy az érdeklődők minél szélesebb körben tudjanak tájékozódni a termékről. Az ilyen értékelés megfelelőségét illetően a felelősség a gyártót terheli.

Mindazonáltal amennyiben a MediaMarkt olyan – a gyártó weboldalán leadott – értékelést észlel, amely nem felel meg a Szabályzatnak, úgy felveheti a kapcsolatot a gyártóval az értékelés eltávolítása céljából. Ennek megfelelően, habár a felhasználó elsődlegesen a gyártóhoz fordulhat, a MediaMarkttal is felveheti a kapcsolatot az adott értékeléssel kapcsolatos reklamáció tárgyában, amit a MediaMarkt továbbít a gyártó felé, annak érdekében, hogy a reklamációt, panaszt a gyártó kezelje. Ebben az esetben a MediaMarkt a panaszkezelésben, a felülvizsgálat lefolytatásában nem vesz részt, az kizárólag a gyártó felelősségi körébe tartozik.

#### 4.4 Termékértékelés megjelenítése külföldi MediaMarkt weboldalon

Fentiekén túl más, vállalatcsoportunkhoz tartozó online áruházaink oldalán közzétett értékeléseket is megjelenítünk, amelyeket „Eredetileg a vállalatcsoportunk egy másik online áruházának Weboldalán került közzétételre” jelöléssel látunk el. Ehhez hasonlóan az ön mint fogyasztó által közzétett értékelését mi is megoszthatjuk a vállalatcsoportunkhoz tartozó egyéb online áruházaink oldalán. Utóbbi esetben az ön értékelése gépi fordítást követően jelenik meg a célországban működő webáruház oldalán, a célország nyelven.

#### 4.5 Az értékelés megerősítése, élesítés

A termékértékelés írásához, amennyiben arra nem regisztrált felhasználóként kerül sor, kötelező kitölteni a „Becenév”, illetve az „email cím” szövegdobozokat. A Becenév szövegdobozban megadottak jelennek meg az értékelés mellett, mint az értékelést leadó személy neve, az email cím kitöltésére pedig a jelen pontban meghatározott e-mailek kiküldése miatt van szükség.

Az e-mail cím megadása az alábbi két okból szükséges:

- termékértékelés megerősítése: a termékértékelés beküldését követően az értékelést leadó személynek a MediaMarkt egy emailt küld az értékelés során megadott email címére. Ezen e-mailben található gombra kattintással az értékelést leadó személynek az értékelés beküldését meg kell erősítenie;
- a megerősítést követően a MediaMarkt szintén emailben tájékoztatja az értékelést leadó személyt arról, hogy az általa beküldött értékelés élesítése (közzététele a Weboldalon) – a moderálást követően – megtörtént. Ebben az esetben az e-mailben található gombra kattintással az értékelés is megtekinthető.

Amennyiben a beküldött értékelés a 8. pontban kifejtett valamely okból nem élesíthető, a MediaMarkt tájékoztatja a felhasználót az ok megjelölésével arról, hogy az értékelés nem került közzétételre.

### 5. Moderálási folyamat

A 4.1 és 4.2 pontok szerint beküldött termékértékelést először egy ún. természetes nyelvi feldolgozás (natural language processing) vizsgálaton esik át, amely egy automatizált eszköz annak felismerésére, hogy egy vélemény hasznos, spam, sértő, trágár vagy manipulált stb. Amennyiben ennek a szűrőnek nem felel meg a termékértékelés, úgy az nem kerül közzétételre. Fontos, hogy mind a „fennakadt”, mind pedig a megfelelt értékeléseket a Bazaarvoice munkavállalói is megvizsgálják a közzétételt megelőzően.

Miután a Bazaarvoice munkavállalói is megvizsgálták az értékelést, a MediaMarkt dedikált alkalmazottai is átnézik a Bazaarvoice-munkavállalók által jóváhagyott értékeléseket, és csak ezután történik meg a termékértékelés publikálása, amennyiben az megfelel a jelen Szabályzatban foglaltaknak.

A moderálás tehát az alábbi elemekből áll:

- (i) Természetes nyelvi feldolgozás – gépi moderálás
- (ii) Első szintű emberi moderálás (Bazaarvoice)
- (iii) Második szintű emberi moderálás

Az emberi moderálás során a moderálást végző személyek különösen a Szabályzat 8. pontjában foglalt követelményeket veszik figyelembe.

### 6. Értékelések megjelenítése, összesítése

#### 6.1 Értékelések megjelenítése

Amennyiben a termékről a csillagozás mellett szöveges értékelés is rögzítésre kerül, a leírtak megjelennek a termék adatlapján. Minden szöveges értékelést külön-külön jelenítünk meg, melyet a termékoldalra látogatók megismerhetnek. Amennyiben az értékelés nem tartalmaz szöveges elemet – azaz az értékelést leadó személy csak csillagokat adott, de egyik szövegdobozt sem töltötte ki – az értékelés nem kerül külön listázásra, hanem a szöveges értékelések között kerül listázásra:



## Az ügyfelek azt mondják ↗

AI generált

A kávégép elegáns kialakítása, könnyű használata és a különféle forró és hideg italok elkészítésének képessége miatt dicséretet kap. Az ügyfelek értékelik a hőmérséklet-szabályozás funkciót, amely lehetővé teszi a testreszabást. A gépet kompakt és helytakarékosnak írják le, gyors elkészítési idővel és automatikus kikapcsolási funkcióval. A kávé-, tea- és forró csokoládé kapszulák nagy választéka nagy előnynek számít. Bár néhány kisebb hátrányt is megemlítettek, az általános vélemény túlnyomórészt pozitív.

30 értékelés

Rendezés:  
Kedvelt nyelv

## 7. Panasz/felülvizsgálati kérelem benyújtása, visszavonási kérelem és törlés

A felhasználó az általa beküldött termékértékelésével kapcsolatos kérdéseit, kérelmét (pl. visszavonás, törlés), panaszát a következő elérhetőségen nyújthatja be: [mmonline@mediamarkt.hu](mailto:mmonline@mediamarkt.hu)

A termékértékeléssel kapcsolatban továbbá információt kérhet a MediaMarkt telefonos ügyfélszolgálatán (+36 1 358-6600) vagy a kapcsolatfelvételi űrlapon ([https://info.mediamarkt.hu/app/ask\\_dynamic](https://info.mediamarkt.hu/app/ask_dynamic)) keresztül.

A törlési kérelmeket a MediaMarkt az elérhető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 5 munkanapon belül teljesíti.

## 8. Az értékelésre vonatkozó általános és tartalmi követelmények, korlátok

Ugyanazon termékre, ugyanazon személy többször egymás után, rövid időn belül csak egy értékelést adhat. A Bazaarvoice Inc. IP cím alapján bizonyosodik meg arról, hogy ezen feltétel teljesüljön, azaz, hogy ne lehessen tömegesen leadott értékelésekkel torzítani a termékre vonatkozó értékeléseket. Amennyiben a Bazaarvoice Inc. észleli, hogy valaki egy terméket értékelésekkel 'spammal' az első értékelés kivételével a további értékeléseket nem élesíti.

Az értékelés kizárólag a termékre vonatkozhat, és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra (házhozszállítás, készülékbiztosítás, a termék elérhetősége stb.). Az eladókra és a vásárlási élményre nem.

A MediaMarkt jogosult az értékelések közzétételét megtagadni, illetve a már közzétett értékeléseket eltávolítani, korlátozni vagy rangsorolásukat módosítani, amennyiben azok különösen, de nem kizárólagosan az alábbi kategóriák bármelyikébe tartoznak:

### 8.1 Jogszabályba ütköző tartalmak

- jogsértő, rágalmazó vagy becsületsértő kijelentések;
- más személyek személyiségi jogait sértő tartalmak;
- gyűlöletkeltő, diszkriminatív vagy erőszakra ösztönző megnyilvánulások;
- obszcén, trágár vagy közizlést sértő tartalmak;
- szerzői jogot vagy egyéb szellemi tulajdonjogot sértő elemek.

### 8.2 Megtévesztő vagy valótlan tartalmak

- valótlan állításokat tartalmazó értékelések;
- olyan vélemények, amelyek nem valós tapasztalaton alapulnak;

- hamis, manipulált vagy tömegesen generált értékelések;
- olyan értékelések, amelyek célja más felhasználók megtévesztése vagy befolyásolása.

### 8.3 Nem releváns vagy nem rendeltetésszerű tartalmak

- a termékhez nem kapcsolódó megjegyzések;
- politikai, vallási vagy egyéb, a terméktől független témák;
- ügyfélszolgálati panaszok, amelyek nem a termék értékelésére irányulnak;
- értelmetlen, értékelhetetlen vagy érdemi információt nem tartalmazó bejegyzések.

### 8.4 Reklám és üzleti célú tartalmak

- reklámot, promóciót vagy marketing üzenetet tartalmazó értékelések;
- más termékek, szolgáltatások vagy Weboldalak népszerűsítése;
- versenytársak lejáratására vagy indokolatlan előnyhöz juttatására irányuló tartalmak.

### 8.5 Spam és visszaélészerű használat

- ismétlődő vagy tömegesen közzétett azonos vagy hasonló tartalmak;
- automatizált eszközökkel generált értékelések;
- a rendszer működésének megkerülésére vagy manipulálására irányuló tevékenység.

### 8.6 Személyes adatok és bizalmas információk

- saját vagy más személy személyes adatainak (pl. név, telefonszám, e-mail cím, cím) közzététele;
- bizalmas vagy nem nyilvános információk megosztása.

\* \* \*

## Felhasználói nyilatkozatok

### Az értékelés közzétételével Ön kijelenti és szavatolja, hogy:

- az értékelés alapját képező terméket ténylegesen használta vagy kipróbálta, és az abban foglalt megállapítások valós személyes tapasztalaton alapulnak;
- az értékelés nem megtévesztő, nem tartalmaz valótlan állításokat, és nem alkalmas más felhasználók félrevezetésére;
- az értékelés nem sért jogszabályt, harmadik személy jogait, illetve nem tartalmaz különösen jogsértő, sértő, rágalmazó, obszcén, gyűlöletkeltő vagy egyéb módon kifogásolható tartalmat;
- az értékelés nem tartalmaz reklámot, promóciós tartalmat, illetve nem szolgál üzleti vagy versenytársi érdekek érvényesítésére.

\* \* \*

A MediaMarkt törekszik a valós és hiteles értékelések megjelenítésére, azonban az értékelések tartalmának valóságtartalmát teljeskörűen ellenőrizni nem tudja, ezért azok tartalmáért felelősséget nem vállal. A MediaMarkt jogosult az értékeléseket moderálni a jelen Szabályzatban foglaltaknak megfelelően, különösen azok közzétételét megtagadni, illetve azokat eltávolítani, amennyiben azok a jelen Szabályzatnak (különösen a 10. pontban foglaltaknak) nem felelnek meg.