

## Положение о модерации информации, размещаемой клиентами на сайте 4fresh.ru

### I. Термины и определения

- 1.1 **Покупатель** — физическое лицо, разместившее Заказ в Интернет-магазине 4fresh.ru, использующее Товары, приобретенные на сайте 4fresh.ru исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 1.2 **Пользователь** — физическое или юридическое лицо, которое входит в интернет-пространство и использует действующую систему для выполнения конкретных задач или функции.
- 1.3 **Интернет-магазин** — Интернет-сайт, расположенный в сети интернет по адресу 4fresh.ru, где представлены Товары, предлагаемые для приобретения, а также условия оплаты и доставки Товаров Покупателям.
- 1.4 **Сайт** — 4fresh.ru
- 1.5 **Товар** — косметические средства, продукты питания, бытовые средства для дома и иные товары, представленные к продаже на Сайте.
- 1.6 **Приобретенный товар** — товар, который содержится в составе заказа со статусом "Доставлен" или "Вручен". Проверить статус Покупатель может в Истории заказов в личном кабинете. Смена статуса заказа происходит в течение суток с момента фактической доставки.

- 1.7 **Заказ** — должным образом оформленное намерение Покупателя приобрести определенный им Товар, выраженное путем заполнения Покупателем электронной формы, представленной на Сайте.

## **II. Общие положения**

- 2.1. Отзывы, комментарии, вопросы могут оставить только авторизованные на Сайте Пользователи.
- 2.2. Вся размещаемая Пользователями на Сайте информация может быть проведена через процедуру модерации.
- 2.3. Отзыв (комментарий) может быть в любой момент удален/перенесен в другой раздел Сайта без предварительного предупреждения автора. Просим вас относиться к этому с пониманием.
- 2.4. 4fresh.ru не несет ответственности за дальнейшее копирование отзыва (комментария) другими пользователями Сайта
- 2.5. 4fresh.ru не несет ответственности за содержание опубликованных пользовательских отзывов (комментариев), т.к. они выражают позицию автора и не являются мнением администрации Сайта
- 2.6. Пользователь не может изменить содержание отзыва (комментария) после его публикации.

## **III. Модерация отзывов Покупателей**

- 3.1. Покупатель имеет возможность разместить на Сайте в карточке товара свое мнение о Приобретенном товаре (Отзыв).
- 3.2. Модерация отзыва проходит в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента его размещения. Срок для модерации начинает течь, начиная со дня, следующего за днем размещения отзыва.
- 3.3. 4fresh.ru начисляет бонусные баллы Покупателям, отзывы которых прошли модерацию. Баллы начисляются в следующем количестве:
- 3 балла за текстовый отзыв, прошедший модерацию, всем Покупателям;
  - 5 баллов за текстовый отзыв, прошедший модерацию, членам Клуба 4fresh (<https://4fresh.ru/about/4freshclub/>);
  - 10 баллов за отзыв с релевантной фотографией товара, прошедший модерацию, всем Покупателям;
  - 20 баллов за первый в карточке товара отзыв, прошедший модерацию, всем Покупателям.
- 3.4. Начисление баллов за отзывы происходит только после их предварительной модерации.
- 3.5. Администрация Сайта может вносить изменения в отзыв, связанные с пунктуацией и орфографией.
- 3.6. Отзыв должен быть не менее 100 знаков, но не более 1500 знаков с пробелами.
- 3.7. В отзывы можно добавлять фотографии, учитывая ограничения: размер — не больше 10 МБ.

### 3.8. Требования по содержанию отзыва:

Отзыв должен содержать мнение Покупателя о Приобретенном товаре через сайт 4fresh.ru. Это может быть описание, почему понравился или не понравился товар, в карточке которого оставлен отзыв; особенности использования товара; опыт использования товара, эффект от него и т.п.

3.9. Администрация Сайта 4fresh.ru оставляет за собой право отказать Покупателю в публикации отзыва и, соответственно, начислении бонусных баллов, или удалить уже размещенный Отзыв (появившийся в результате технической ошибки в системе модерации) и соответственно, списать ошибочно начисленные бонусные баллы, если:

- 1) он краткий или малоинформативный; например, «Вкусно!», «Могло бы быть и лучше».
- 2) содержит ненормативную лексику или оскорбления; провоцирует конфликт.
- 3) имеющий тематику спама или не имеющий отношения к обсуждаемой странице/товару (например, товар крем для лица, а в отзыве: «Нереальной вкусный! Всей нашей семье очень понравилось на вкус»)
- 4) посвященный только проблемам, напрямую не связанным с пользовательскими или товарными характеристиками товара. Например, вопросы о недоставленном заказе, повышении цены от поставщика и т.д.
- 5) повторяет опубликованные ранее данным лицом отзывы к нескольким товарам «Очень вкусно, буду заказывать еще» или «Очень классно! Мне понравился, и подруга оценила».
- 6) содержит названия других магазинов; любые магазины или упоминания будут откорректированы модератором.
- 7) содержит ссылки на другие сайты. Любые названия сайтов и/или ссылки будут откорректированы модератором.
- 8) отзыв искусственно увеличен за счет повторяющихся знаков препинания, значков, пробелов и т.д.
- 9) целиком набранный латинскими буквами (транслитом).
- 10) содержащий большое количество грамматических, орфографических или лексических ошибок
- 11) не уникальный, целиком взятый из другого источника
- 12) содержащий фотографию, не относящуюся к Товару, в карточке которого размещен отзыв
- 13) если Отзыв содержит вопрос о Товаре (в таком случае запрос Покупателя перемещается в соответствующий раздел «Вопросы и ответы» в карточке Товара, бонусные баллы за такой отзыв не начисляются)

## **IV. Модерация информации, размещаемой Пользователями в разделах «Вопросы эксперту», «Отзывы и предложения»**

4.1. Пользователь Сайта имеет возможность разместить на Сайте вопросы, комментарии, жалобы, предложения.

4.2. Пользователь Сайта может задать вопрос эксперту 4fresh (<https://4fresh.ru/experts/>) в соответствующем разделе Сайта. Вопросы эксперту, размещенные в других разделах, удаляются из разделов другой тематики и переносятся в раздел «Вопросы эксперту».

4.3. Жалобы, предложения, отзывы о работе Интернет-магазина размещаются в разделе “Отзывы и предложения” (<https://4fresh.ru/reviews/>).

4.4. Информация, размещаемая Пользователями в разделах, указанных в 4.2, 4.3, проходит процедуру модерации по общим правилам, установленным в настоящем Положении.

4.5. Администрация Сайта может вносить изменения размещенную Пользователем информацию, связанные с пунктуацией и орфографией.

4.6. Информация, размещаемая в разделах “Вопросы эксперту”, “Отзывы и предложения” должна содержать не более 1500 знаков.

4.7. Администрация Сайта 4fresh.ru оставляет за собой право удалить любую информацию, размещенную на Сайте, если она:

- 1) содержит ненормативную лексику или оскорбления; провоцирует конфликт.
- 2) имеет тематику спама или не имеющий отношения тематике раздела
- 3) посвящена только проблемам напрямую не связанным с тематикой раздела. Например, проблемы с конкретным заказом (доставка, начисление бонусных баллов и т.п.). Данные вопросы должны направляться на адрес электронной почты [help@4fresh.ru](mailto:help@4fresh.ru).
- 4) повторяет опубликованную ранее данным лицом информацию в других разделах Сайта.
- 5) содержит названия других магазинов; любые магазины или упоминания будут откорректированы модератором.
- 6) содержит ссылки на другие сайты. Любые названия сайтов и/или ссылки будут откорректированы модератором.
- 7) целиком набранный латинскими буквами (транслитом).
- 8) содержит большое количество грамматических, орфографических или лексических ошибок
- 10) не уникальна, целиком взята из другого источника;
- 11) является запрещенной для размещения с точки зрения российского законодательства.

## **V. Дополнительные условия**

5.1. В случае нарушения Пользователем Сайта правил, указанных в настоящем Положении, администрация Сайта направляет ему предупреждение о нарушении на адрес электронной почты, указанной при регистрации.

5.2. В случае повторного нарушения Пользователем Сайта Правил настоящего Положения, администрация Сайта имеет право заблокировать аккаунт Пользователя, с которого была размещена информация, нарушающая пункты настоящего Положения. При этом Пользователю будут доступны иные способы заказа Товара в Интернет-магазине (бонусные баллы и иные привилегии, привязанные к заблокированному аккаунту, не могут быть использованы Пользователем при совершении последующих заказов).