

WZÓR REGULAMINU UDOSTĘPNIANIA OPINII W SERWISIE I MEDIACH SPOŁECZNOŚCIOWYCH:

CEL:

Zależy nam na Pana/Pani opiniach i starannie dbamy o to, aby były one oparte na rzeczywistych doświadczeniach naszych klientów. W przypadku opinii nieprawdziwych bądź wulgarnych zachowujemy sobie prawo do ich niepublikowania.

Niniejszy dokument reguluje zasady dodawania, publikowania oraz weryfikowania opinii dotyczących towarów lub usług oferowanych przez Sprzedawcę.

DEFINICJE:

1. **Opinia** – udostępniona w Serwisie bądź mediach społecznościowych Sprzedawcy, subiektywna ocena lub wyraz zdania na temat konkretnego towaru lub usługi, oparta na doświadczeniach osobistych Klienta.
2. **Serwis** – strona www/sklep internetowy w domenie www.flawiadrazczyk.pl
3. **Sprzedawca** – Flawia Drążczyk, Wrocław, ul. Stanisławowska 47, 54-611, NIP 5482616215
4. **Klient** - Osoba lub firma, która nabywa towary lub korzysta z usług oferowanych przez Sprzedawcę.

ŹRÓDŁA OPINII:

1. Opinie prezentowane w Serwisie oraz w mediach społecznościowych pochodzą między innymi z niżej wskazanych źródeł:[1]
 - Wiadomości e-mail przesłanych bezpośrednio przez formularz Serwisu lub w komunikacji e-mail
 - z profili na platformach w mediach społecznościowych w tym z wiadomości prywatnych, komentarzy pod postami.
2. Aby uzyskać opinie od Klientów, Sprzedawca każdorazowo zwraca się z prośbą o wystawienie opinii na temat zakupionego towaru czy usługi poprzez wysłanie zapytania do Klienta w wiadomości e-mail. Klient ma też możliwość wysłania do Sprzedawcy wiadomości prywatnej w mediach społecznościowych, wiadomości e-mail, bądź też za pośrednictwem innego środka komunikacji, o jego opinii na temat zakupionych towarów czy usług. Następnie Sprzedawca udostępnia wybrane przez siebie opinie w Serwisie oraz w jego mediach społecznościowych.

- Sprzedawca nie wykorzystuje opinii, które zostały kupione bądź sponsorowane. Nie ma również prawa do publikowania lub zlecenia publikacji fałszywych opinii lub rekomendacji, ani do zmieniania istniejących opinii lub rekomendacji w celu promowania swoich towarów lub usług. W ostatniej sytuacji, Sprzedawca udostępnia wybrane przez siebie opinie w Serwisie oraz w jego mediach społecznościowych.

JAK WERYFIKOWANE SĄ OPINIE?

WYBIERZ 1 bądź 2:

1. Sprzedawca zapewnia, że opinie użytkowników/Klientów są weryfikowane przez niego i pochodzą od osób, które korzystały z usług bądź towarów Sprzedawcy.
2. Opinie prezentowane w Sklepie/mediach społecznościowych weryfikowane są przez Sprzedawcę w ten sposób, że Sprzedawca w przypadku powzięcia wątpliwości o autentyczności opinii kontaktuje się z autorami opinii, które są dla niego niezrozumiałe lub budzą wątpliwości i podejrzenia, iż nie pochodzą od jego klientów. Następnie Sprzedawca porównuje dane osobowe udostępnione w ramach wystawiania opinii lub danymi i informacjami posiadanymi przez Sprzedawcę w zakresie Klientów korzystających dotychczas z towarów lub usług Sprzedawcy.
3. Kupujący powinien formułować opinie w sposób rzetelny, uczciwy i merytoryczny, w miarę możliwości poprawny językowo oraz bez używania wulgaryzmów i innych słów powszechnie uznawanych za obraźliwe.
4. Zakazane jest zamieszczanie opinii:
 - Bez uprzedniego skorzystania z towarów lub usług Sprzedawcy;
 - Na temat towarów lub usług, których Klient nie zakupił;
 - Wypełniających znamiona czynu nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
 - Wulgarnych, obraźliwych a przede wszystkim nieprawdziwych;
 - Przez opłaconych Klientów, w szczególności w celu sztucznego podwyższenia/obniżenia oceny towaru lub usługi.

USUWANIE OPINII

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do nie publikowania oraz usuwania opinii, które są wulgarne, obraźliwe, a przede wszystkim zawierają nieprawdziwe informacje lub są w inny sposób sprzeczne z prawem.
2. Sprzedawca zapewnia, że nie usuwa negatywnych opinii jedynie ze względu na niezadowolenie Klienta.
3. Klient ma prawo w każdym czasie cofnąć usunąć bądź cofnąć zgodę na udostępnienie jego opinii.

DANE OSOBOWE

1. Przetwarzanie danych w celu wysłania maila z prośbą o ocenę Sklepu i/lub Towaru odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit f) RODO, a przetwarzanie to odbywa się w usprawiedliwionym celu administratora danych (Sprzedawcy), którym jest doskonalenie oferty i/lub Towaru i/lub Sklepu poprzez gromadzenie rzetelnych opinii o nich przez właściciela Sklepu.
2. Dane osobowe Kupującego, w szczególności jego adres e-mail nie jest udostępniany innym osobom lub podmiotom, a służy jedynie weryfikacji, czy osoba dokonująca oceny jest faktycznie osobą, która dokonała zamówienia danego towaru i jest przechowywany wyłącznie do wiadomości Sprzedawcy.

REKLAMACJE

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Wszelkie reklamacje można przysyłać na adres e-mail: kontakt@flawiadrazczyk.pl lub adres tradycyjny: Wrocław, ul. Stanisławowska 47, 54-611.
3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta (imię i nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail), przedmiot reklamacji oraz żądania związane z reklamacją.
4. Rozpatrzenie reklamacji następuje w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego przez Klienta.