

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 wyrażenie zdania na temat konkretnego towaru lub usługi, oparte na osobistych doświadczeniach Klienta.
2. **Wizytówka Google** – publiczny profil Sprzedawcy, który jest wyświetlany w wynikach wyszukiwania Google oraz na mapach Google.
3. **Serwis** – strona www / sklep internetowy w domenie <https://www.diakatelier.com/>
4. **Sprzedawca** – Imię i nazwisko prowadząca(-cy) działalność gospodarczą pod firmą Daria Diak., pod adresem miejscowość, kod pocztowy, ulica], NIP: 8942880927 ul. Trawowa 20/6 , 54-614 Wrocław. Zgodnie z dokumentem wygenerowanym z systemu Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej
5. **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:
 - z usługi Opinie udostępnionych w Serwisie,
 - wiadomości przesyłanych bezpośrednio przez formularz Serwisu lub w komunikacji e-mail,
 - z wizytówki Google,
 - 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 do Klienta z prośbą o wystawienie opinii na temat zakupionego towaru czy usługi poprzez wysłanie wiadomości e-mail. Klient ma też możliwość wysłania do Sprzedawcy wiadomości prywatnej w mediach społecznościowych, wiadomości e-mail bądź 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.
 - Klienci mają możliwość pozostawienia opinii na temat zakupionych towarów czy usług. Mogą ją wystawić za pośrednictwem usługi Opinie w Sklepie bądź wizytówce Google. Klient ma też możliwość wysłania do Sprzedawcy wiadomości prywatnej w mediach społecznościowych, wiadomości e-mail bądź za pośrednictwem innego środka komunikacji, o jego opinii na temat zakupionych towarów czy usług.
 - Sprzedawca nie wykorzystuje opinii, które zostały kupione bądź sponsorowane. Nie ma również prawa do publikowania lub zlecania 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 SĄ WERYFIKOWANE OPINIE?

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 i mediach społecznościowych są weryfikowane przez Sprzedawcę w ten sposób, że jeśli Sprzedawca ma wątpliwości co do autentyczności opinii, które są dla niego niezrozumiałe lub budzą podejrzenia, iż nie pochodzą od jego Klientów – kontaktuje się z ich autorami. Następnie Sprzedawca porównuje dane osobowe udostępnione w ramach wystawiania opinii z danymi i informacjami posiadanymi przez Sprzedawcę na temat Klientów, którzy dotychczas korzystali z jego z towarów lub usług.
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 niepublikowania 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 usunąć bądź cofnąć zgodę na udostępnienie jego opinii.

1. Przetwarzanie danych w celu wysłania e-maila z prośbą o ocenę Sklepu i/lub towaru odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit f) RODO, 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 są udostępniane innym osobom lub podmiotom, a służą jedynie weryfikacji, czy osoba dokonująca oceny jest faktycznie osobą, która zamówiła dany towar, i są one przechowywane wyłącznie do wiadomości Sprzedawcy.

REKLAMACJE

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Wszelkie reklamacje można przesyłać na adres poczty elektronicznej: kontakt@diakatelier.com lub adres poczty tradycyjnej: ul.Trawowa 20/6, 54-614 Wrocław
3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta (imię i nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail), przedmiot reklamacji oraz żądania z nią związane.
4. Rozpatrzenie reklamacji następuje w terminie 14 dni od dnia złożenia kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego przez Klienta.