

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 wizytówce Google bądź mediach społecznościowych Sprzedawcy subiektywna ocena lub wyrażenie zdania na temat 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 internetowa w domenie oksanasamoiliuk.com
4. **Sprzedawca** – Oksana Samoiliuk prowadząca działalność gospodarczą pod firmą MARTIN OKSANA SAMOILIUK, pod adresem 14-200 Iława, ul. Gen. Władysława Sikorskiego 21, NIP: 7441829501 zgodnie z dokumentem wygenerowanym z systemu Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej
5. **Klient** – osoba, która nabyła usługi oferowane przez Sprzedawcę.

ŹRÓDŁA OPINII:

1. Opinie prezentowane w Serwisie oraz w mediach społecznościowych pochodzą między innymi z niżej wskazanych źródeł:
 - wiadomości przesłanych 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. Klienci mają możliwość pozostawienia opinii na temat wykonanych usług. Mogą ją wystawić za pośrednictwem 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 zlecenia publikacji fałszywych opinii lub rekomendacji, ani do zmieniania istniejących opinii lub rekomendacji w celu promowania usług. W ostatniej sytuacji Sprzedawca udostępnia wybrane przez siebie opinie w Serwisie oraz w jego mediach społecznościowych.

JAK SĄ WERYFIKOWANE OPINIE?

1. Opinie Klientów są publikowane w Serwisie bez uprzedniej weryfikacji. Właściciel Serwisu nie odpowiada za ich treść.
2. Opinie prezentowane na stronie/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 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 usług Sprzedawcy;

- na temat 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 usługi.

USUWANIE OPINII

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do niepublikowania oraz usuwania opinii, które są wulgarnie, 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.

DANE OSOBOWE

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@oksanasamoiliuk.com
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.