POLITYKA OPINII

Data publikacji: 29.03.2024
Data aktualizacji: 29.03.2024

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejsza Polityka opinii reguluje zasady dodawania, publikowania oraz weryfikowania Opinii dotyczących produktów lub usług oferowanych przez Agnieszkę Sobkowiak-Sztandur prowadzącą działalność nierejestrowaną pod adresem ulica Sadowa 34A, 62-052 Komorniki, o numerze dowodu osobistego: DCS694703 zamieszczanych w Serwisie, Wizytówce Google oraz na Mediach społecznościowych Właściciela Serwisu.

2. DEFINICJE

2.1. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

2.2. **Media społecznościowe** – konta lub profile prowadzone w portalach społecznościowych, w tym:

- **Instagram** - konto w portalu Instagram pod nazwą Agnieszka Sobkowiak-Sztandur dostępne pod adresem: https://www.instagram.com/agnieszkasobkowiaksztandur/;
- **Facebook** – strona internetowa w portalu Facebook pod nazwą Ekspedycja Mistrzów Słowa Język Hiszpański Agnieszka Sobkowiak-Sztandur dostępna pod adresem: https://www.facebook.com/ekspedycjamistrzowslowa

2.3. **Opinia** – wszystkie subiektywne wypowiedzi lub ich fragmenty publikowane przez Właściciela Serwisu w Serwisie, w Wizytówce Google oraz Mediach społecznościowych lub pozostawione przez Użytkowników za pośrednictwem dedykowanych do tego funkcjonalności danego serwisu.

2.4. **Polityka opinii** – niniejszy dokument.

2.5. **Produkt** – każdy towar lub usługa, w tym usługi cyfrowe, treści cyfrowe, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych; towar w rozumieniu art. 2 pkt 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

2.6. **Serwis** – serwis internetowy prowadzony przez dostępny pod adresem https://www.facebook.com/ekspedycjamistrzowslowa i jego podstronach, w tym w szczególności sklep internetowy.

2.7. **Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym** – ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. (Dz. U. z 2007 r., poz. 171, 1206 ze zm.).

2.8. **Użytkownik** – każda osoba fizyczna odwiedzająca Serwis, Wizytówkę Google lub Media społecznościowe.

2.9. **Właściciel Serwisu** –Agnieszkę Sobkowiak-Sztandur prowadzącą działalność nierejestrowaną pod adresem ulica Sadowa 34A, 62-052 Komorniki, o numerze dowodu osobistego: DCS694703

3. ZASADY PUBLIKOWANIA OPINII

3.1. Właściciel Serwisu umożliwia dostęp do wystawionych Opinii o Produktach.

3.2. W Serwisie, Wizytówce Google oraz Mediach Społecznościowych publikowane są wybrane opinie.

3.3. Opinie pochodzą w szczególności od:

- klientów, którzy dokonali zakupu Produktu;
- osób, które otrzymały Produkt nieodpłatnie;
- osób, które korzystały z Produktu;
- osób, które otrzymały produkt na podstawie umowy barteru;
- osób, które otrzymały produkt na podstawie innej umowy cywilnoprawnej.

3.4. Właściciel Serwisu zapewnia, aby publikowane w Serwisie, w Wizytówce Google oraz w Mediach społecznościowych Opinie pochodziły od Konsumentów, którzy używali danego produktu lub nabyli go od Właściciela Serwisu.

3.5. Publikowane Opinie nie są sponsorowane i są niezależne od stosunku umownego istniejącego pomiędzy Konsumentem a Właścicielem Serwisu.

4. PROCEDURA WERYFIKACJI OPINII W SERWISIE

4.1. Właściciel Serwisu samodzielnie publikuje Opinie w Serwisie lub w sklepie internetowym prowadzonym przez Serwis.

4.2. Właściciel Serwisu umożliwia Użytkownikom samodzielne pozostawienie Opinii za pośrednictwem formularza Opinie, który każdorazowo udostępniony jest pod opisem danego Produktu.

4.3. Wszystkie Opinie publikowane w Serwisie weryfikowane są pod kątem zgodności z Polityką Opinii przed ich publikacją.

4.4. Weryfikacja Opinii polega na sprawdzeniu, czy Konsument, który wydał Opinię, używał danego Produktu lub nabył go od Właściciela Serwisu.

4.5. Właściciel Serwisu podejmuje następujące działania w celu weryfikacji Opinii:

- weryfikacja danych opiniującego z danymi klientów, którzy dokonali zakupu Produktu, w tym imię, nazwisko oraz adres mailowy;
- weryfikacja danych opiniującego z danymi osób, które otrzymały Produkt nieodpłatnie, w tym imię, nazwisko oraz adres e-mail;
- weryfikacja danych opiniującego z danymi osób, które otrzymały Produkt na podstawie zawartej z Właścicielem Serwisu umowy barteru, w tym imię, nazwisko oraz adres e-mail;
- weryfikacja danych opiniującego z danymi osób, które pozostają w pozostałych rejestrach Właściciela Serwisu i które mogły mieć dostęp do Produktu i go używać.

4.6. Jeżeli na podstawie procedury określonej w pkt 4.5 powyżej, Właściciel Serwisu ustali, że Konsument, który wydał Opinię, używał danego Produktu lub go nabył od Właściciela Serwisu, Właściciel Serwisu publikuje Opinię na warunkach określonych w Polityce Opinii.

4.7. Jeżeli na podstawie procedury określonej w pkt 4.5 powyżej, Właściciel Serwisu będzie posiadał dalsze wątpliwości, Właściciel Serwisu zwróci się do Konsumenta, który przesłał Właścicielowi Serwisu Opinię do publikacji, o udzielenie informacji potwierdzającej, że jest Konsumentem, który rzeczywiście używał tego Produktu lub go kupił.

4.8. Publikacji w Serwisie podlegają wyłącznie Opinie, które zostały wydane przez Konsumenta, który używał danego Produktu lub go nabył od Właściciela Serwisu.

4.9. Właściciel Serwisu może samodzielnie publikować Opinie, które otrzyma od klientów. Opinie te mogą zostać opublikowane na stronie głównej Serwisu lub w sklepie internetowym prowadzonym przez Serwis.

5. PROCEDURA WERYFIKACJI OPINII W MEDIACH SPOŁECZNOŚCIOWYCH

5.1. Właściciel Serwisu samodzielnie publikuje na Instagramie Opinie, które otrzyma od Konsumentów.

5.2. Wszystkie Opinie publikowane przez Właściciela Serwisu na Instagramie są weryfikowane pod kątem zgodności z Polityką Opinii przed ich publikacją.

5.3. Zasady weryfikacji Opinii określone w pkt 4.3 - 4.8 stosuje się odpowiednio do Opinii publikowanych na Instagramie.

5.4. Właściciel Serwisu zezwala na wydawanie Opinii na Facebooku zgodnie z dostępną tam funkcjonalnością.

5.5. Właściciel Facebooka nie weryfikuje, czy użytkownicy, którzy recenzują lub polecają Produkt na Facebooku, faktycznie kupili Produkt lub z niego korzystali.

5.6. Użytkownicy samodzielnie publikują Opinie na Facebooku.

5.7. Wszystkie Opinie publikowane na Facebooku są weryfikowane pod kątem zgodności z Polityką Opinii niezwłocznie po ich publikacji. Zasady weryfikacji Opinii określone w pkt 4.5 - 4.7 stosuje się odpowiednio do Opinii publikowanych na Instagramie.

5.8. Jeżeli na podstawie procedury, o której mowa w pkt 5.7 powyżej, Właściciel Serwisu nie ustali, że Konsument, który wydał Opinię, używał danego Produktu lub go nabył od Właściciela Serwisu, wówczas Właściciel Serwisu podejmuje wszelkie możliwe działania w celu usunięcia Opinii, w tym kontaktuje się z właścicielem Facebooka z prośbą o usunięcie Opinii za pomocą dostępnej w serwisie funkcjonalności "Zgłoś post". Właściciel Serwisu dodaje także komentarz pod Opinią, wskazując, że wydana Opinia nie została wydana przez Konsumenta, który używał danego Produktu lub go nabył od Właściciela Serwisu.

6. PROCEDURA WERYFIKACJI OPINII W WIZYTÓWCE GOOGLE

6.1. Właściciel Serwisu zezwala na wydawanie Opinii w Wizytówce Google zgodnie z dostępną tam funkcjonalnością.

6.2. Serwis Google nie weryfikuje, czy użytkownicy, którzy recenzują lub polecają Produkt w Wizytówce Google, faktycznie kupili Produkt lub z niego skorzystali.

6.3. Użytkownicy samodzielnie publikują Opinie w Wizytówce Google.

6.4. Wszystkie Opinie publikowane w Wizytówce Google są weryfikowane pod kątem zgodności z Polityką Opinii niezwłocznie po ich publikacji. Zasady weryfikacji Opinii

określone w pkt 4.5 - 4.7 stosuje się odpowiednio do Opinii publikowanych w Wizytówce Google.

6.5. Jeżeli na podstawie procedury, o której mowa w pkt 6.4 powyżej, Właściciel Serwisu nie ustali, że Konsument, który wydał Opinię, używał danego Produktu lub go nabył od Właściciela Serwisu, wówczas Właściciel Serwisu podejmuje wszelkie możliwe działania w celu usunięcia Opinii, w tym kontaktuje się z właścicielem Serwisu Google z prośbą o usunięcie Opinii za pomocą dostępnej w Serwisie funkcjonalności "Zgłoś naruszenie zasad". Właściciel Serwisu dodaje także komentarz pod Opinią, wskazując, że wydana Opinia nie została wydana przez Konsumenta, który używał danego Produktu lub go nabył od Właściciela Serwisu.

7. PUBLIKACJA, MODYFIKACJA, USUWANIE OPINII

7.1. Właściciel Serwisu publikuje Opinie w niezmienionej postaci, tzn. nie dokonuje edycji lub ich redakcji. Opinie te nie są skracane lub modyfikowane.

7.2. Właściciel Serwisu w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie zastrzega sobie możliwość do całkowitego lub częściowego modyfikowania lub usuwania poszczególnych Opinii, nawet po ich opublikowaniu. W szczególności w sytuacji, gdy Opinia:

- jest sprzeczna z prawem, dobrymi obyczajami, w szczególności: jest obraźliwa, zawierająca groźby, zniesławiająca, obsceniczna, pornograficzna, zawierająca lub nawołująca do mowy nienawiści, rasistowska, dyskryminująca, oszczercza lub propagująca przemoc;
- narusza lub ogranicza prawa osób trzecich, a w szczególności: narusza prawa autorskie, znaki towarowe, inne prawa własności intelektualnej lub prawo do wizerunku;
- jest nieprawdziwa lub wprowadzająca w błąd, lub zawiera nieprawdziwe twierdzenia dotyczące faktów;
- zawiera informacje poufne lub dane osobowe;
- zawiera techniczne szkodliwe elementy, takie jak wirusy, robaki komputerowe lub inne potencjalnie szkodliwe oprogramowanie, lub pliki;
- zawiera osadzone linki do zewnętrznych stron internetowych;
- wymaga usunięcia z powodu wyroku sądowego lub administracyjnego;
- wymaga usunięcia z powodu nakazu zaprzestania działań wobec strony trzeciej;

- dotyczy wycofanego Produktu.

8. REKLAMACJE

8.1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących Opinii Użytkownik może złożyć reklamację w formie elektronicznej na adres: biuro@agnieszkasobkowiak.pl lub pisemnie na adres: ulica Sadowa 34A, 62-052 Komorniki.

8.2. Zaleca się podanie w opisie reklamacji informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności: rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości oraz określenia żądania. Podanie tych danych jest fakultatywne i nie wpływa na skuteczność reklamacji złożonej z ich pominięciem. Podanie danych kontaktowych jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji i udzielenia informacji zwrotnej.

8.3. Wszelkie reklamacje rozwiązywane są niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Składający reklamację otrzymuje odpowiedź w formie wiadomości poczty elektronicznej wysłanej na adres e-mail, z którego została wysłana reklamacja lub pisemnie - na adres wskazany w korespondencji tradycyjnej.

9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

9.1. Wyłączną odpowiedzialność za Opinie ponoszą Użytkownicy.

9.2. Właściciel Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za treść Opinii pozostawionych przez Konsumentów, w tym Właściciel Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za szkody oraz roszczenia Konsumenta lub osób trzecich, spowodowane zamieszczonymi Opiniami.

9.3. Opinie nie mogą naruszać powszechnie obowiązującego prawa, jak również praw osób trzecich, w szczególności nie mogą obrażać uczuć oraz wartości osób trzecich.

10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

10.1. Właściciel Serwisu dąży do ciągłego ulepszania stosowanych procedur weryfikacji publikowanych Opinii, więc Polityka Opinii jest na bieżąco weryfikowana i w razie potrzeby - zmieniania.

10.2. Właściciel Serwisu zachęca Użytkowników do regularnego sprawdzania treści niniejszego dokumentu pod kątem jego aktualizacji.

10.3. Najnowsza wersja Polityki Opinii jest publikowana w Serwisie.