

## **POLITYKA OPINII**

Obowiązuje od: 12.04.2024

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.

### **1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Niniejsza Polityka opinii reguluje zasady dodawania, publikowania oraz weryfikowania Opinii dotyczących produktów lub usług oferowanych przez Karolinę Faryś prowadzącą(-y) działalność gospodarczą pod firmą HORIZONS Karolina Faryś, ul. Wł. Grabskiego 25, 59-220 Legnica, wpisana(-y) do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod numerem NIP: 6912230187, REGON:020935258 zamieszczanych w Serwisie oraz na Mediach społecznościowych Sprzedawcy.

### **2. DEFINICJE**

- 2.1. Sprzedawca - HORIZONS Karolina Faryś, ul. Wł. Grabskiego 25, 59-220 Legnica, wpisana(-y) do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod numerem NIP: 6912230187, REGON:020935258
- 2.2. Konsument - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 2.3. Media społecznościowe - konta lub profile prowadzone w portalach społecznościowych, w tym:
  - Instagram - konto w portalu Instagram pod nazwą @karolina.foto.stories dostępne pod adresem: <https://www.instagram.com/karolina.foto.stories/>;
- 2.4. Opinia - wszystkie subiektywne wypowiedzi lub ich fragmenty publikowane przez Sprzedawcę w Mediach społecznościowych lub pozostawione przez Użytkowników za pośrednictwem dedykowanych do tego funkcjonalności danego serwisu.
- 2.5. Polityka opinii - niniejszy dokument.
- 2.6. 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.
- 2.7. Serwis - serwis internetowy prowadzony przez dostępny pod adresem [www.karolinafarys.pl](http://www.karolinafarys.pl) i jego podstronach, w tym w szczególności sklep internetowy.
- 2.8. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym - ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. (Dz. U. z 2007 r., poz. 171, 1206 ze zm.).
- 2.9. Użytkownik - każda osoba fizyczna odwiedzająca Serwis lub Media społecznościowe.

- 1.1. Właściciel Serwisu – Karolina Faryś prowadzącą(-y) działalność gospodarczą pod firmą HORIZONS Karolina Faryś, ul. Wł. Grabskiego 25, 59-220 Legnica, wpisana(-y) do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod numerem NIP: 6912230187, REGON:020935258.

### **3. ŹRÓDŁA OPINII**

3.1. Opinie prezentowane w Serwisie oraz w mediach społecznościowych pochodzą między innymi z niżej wskazanych źródeł: 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.

3.2. 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 jego mediach społecznościowych.

3.3. 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.

3.4 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 jego mediach społecznościowych.

### **4. ZASADY PUBLIKOWANIA OPINII**

4.1. Sprzedawca umożliwi dostęp do wystawionych Opinii o Produktach.

4.2. W Mediach Społecznościowych oraz Serwisie publikowane są opinie zarówno pozytywne, jak i negatywne.

4.3. Opinie pochodzą w szczególności od:

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

- 4.4. Sprzedawca zapewnia, aby publikowane w Mediach społecznościowych oraz Serwisie Opinie pochodziły od Konsumentów, którzy używali danego produktu lub nabyli go od Sprzedawcy.
- 4.5. Publikowane Opinie nie są sponsorowane i są niezależne od stosunku umownego istniejącego pomiędzy Konsumentem a Sprzedawcą.

## **5. PROCEDURA WERYFIKACJI OPINII W SERWISIE**

- 5.1. Sprzedawca samodzielnie publikuje Opinie w swoim Serwisie.
- 5.2. Sprzedawca umożliwia Użytkownikom samodzielne pozostawienie Opinii za pośrednictwem poczty email (adres: [zapytaj@karolinafarys.pl](mailto:zapytaj@karolinafarys.pl)), wiadomości prywatnych w mediach społecznościowych lub jako wpisy pod publikowanymi treściami w mediach społecznościowych.
- 5.3. Wszystkie Opinie publikowane w Serwisie weryfikowane są pod kątem zgodności z Polityką Opinii przed ich publikacją.
- 5.4. Weryfikacja Opinii polega na sprawdzeniu, czy Konsument, który wydał Opinię, używał danego Produktu lub usługi lub nabył go od Sprzedawcy.
- 5.5. Sprzedawca 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 osobami, które otrzymały Produkt nieodpłatnie, w tym imię, nazwisko oraz adres e-mail;
  - weryfikacja danych opiniującego z danymi osobami, które otrzymały Produkt na podstawie zawartej ze Sprzedawcą umowy barteru, w tym imię, nazwisko oraz adres e-mail;
  - weryfikacja danych opiniującego z danymi osobami, które pozostają w pozostałych rejestrach Sprzedawcy i które mogły mieć dostęp do Produktu i go używać.
- 5.6. Jeżeli na podstawie procedury określonej w pkt 4.5 powyżej, Sprzedawca ustali, że Konsument, który wydał Opinię, używał danego Produktu lub go nabył od Sprzedawcy, Sprzedawca publikuje Opinię na warunkach określonych w Polityce Opinii.
- 5.7. Jeżeli na podstawie procedury określonej w pkt 4.5 powyżej, Sprzedawca będzie posiadał dalsze wątpliwości, Sprzedawca zwróci się do Konsumenta, który przesłał Sprzedawcy Opinię do publikacji, o udzielenie informacji potwierdzającej, że jest Konsumentem, który rzeczywiście używał tego Produktu lub go kupił.
- 5.8. Publikacji w Serwisie podlegają wyłącznie Opinie, które zostały wydane przez Konsumenta, który używał danego Produktu lub go nabył od Sprzedawcy.
- 5.9. Sprzedawca może samodzielnie publikować Opinie, które otrzyma od klientów. Opinie te mogą zostać opublikowane na stronie głównej Serwisu lub w sklepie internetowym prowadzonym przez Serwis.

## **6. PROCEDURA WERYFIKACJI OPINII W MEDIACH SPOŁECZNOŚCIOWYCH**

- 6.1. Sprzedawca samodzielnie publikuje na Instagramie Opinie, które otrzyma od Konsumentów.

- 6.2. Wszystkie Opinie publikowane przez Sprzedawcę na Instagramie są weryfikowane pod kątem zgodności z Polityką Opinii przed ich publikacją.
- 6.3. Zasady weryfikacji Opinii określone w pkt 4.3 - 4.8 stosuje się odpowiednio do Opinii publikowanych na Instagramie.
- 6.4. Wszystkie Opinie publikowane na Instagramie 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.

## **7. PUBLIKACJA, MODYFIKACJA, USUWANIE OPINII**

- 7.1. Sprzedawca publikuje Opinie w niezmienionej postaci, tzn. nie dokonuje edycji lub ich redakcji. Opinie te nie są skracane lub modyfikowane.
- 7.2. Sprzedawca 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. USUWANIE OPINII**

- 8.1. 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.
- 8.2. Sprzedawca zapewnia, że nie usuwa negatywnych opinii jedynie ze względu na niezadowolenie Klienta.
- 8.3. Klient ma prawo w każdym czasie cofnąć usunąć bądź cofnąć zgodę na udostępnienie jego opinii.

## **9. DANE OSOBOWE**

9.1. 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.

9.2. 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.

## **10. REKLAMACJE**

10.1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących Opinii Użytkownik może złożyć reklamację w formie elektronicznej na adres: [zapytaj@karolinafarys.pl](mailto:zapytaj@karolinafarys.pl) lub pisemnie na adres: HORIZONS Karolina Faryś, ul. Wł. Grabskiego 25, 59-220 Legnica.

10.2. 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.

10.3. 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.

## **11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

11.1. Wyłącznie odpowiedzialność za Opinie ponoszą Użytkownicy.

11.2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za treść Opinii pozostawionych przez Konsumentów, w tym Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody oraz roszczenia Konsumenta lub osób trzecich, spowodowane zamieszczonymi Opiniemi.

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

## **12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

12.1. Sprzedawca dąży do ciągłego ulepszania stosowanych procedur weryfikacji publikowanych Opinii, więc Polityka Opinii jest na bieżąco weryfikowana i w razie potrzeby - zmieniana.

12.2. Sprzedawca zachęca Użytkowników do regularnego sprawdzania treści niniejszego dokumentu pod kątem jego aktualizacji.

12.3. Najnowsza wersja Polityki Opinii jest publikowana w Mediach Społecznościowych sprzedawcy oraz w Serwisie.