

Dzień dobry!

Jeśli trafiłeś na tę stronę, to znaczy, że najprawdopodobniej zastanawiasz się nad tym, czy to, za co nasi Klienci cenią sobie współpracę z nami jest ich prawdziwym doświadczeniem. Doceniamy to, że przed decyzją o rozpoczęciu współpracy z nami, chcesz to zweryfikować.

Rozumiemy to i dlatego w komunikacji z Tobą tak bardzo stawiamy na transparentność, wiarygodność i jakość informacji. Zależy nam na tym, żebyś świadomie podejmował swoje decyzje i budował zaufanie w oparciu o rzetelne informacje.

Przygotowana przez nas Polityka opinii ma Ci w tym pomóc. Pamiętaj, że jeśli na jakimkolwiek etapie pojawią się dodatkowe pytania, z przyjemnością na nie odpowiemy. Wystarczy, że napiszesz do nas na adres: iwona.smol@instytutecho.com.

## **POLITYKA OPINII**

### **§1 Najważniejsze informacje**

1. W Polityce opinii znajdziesz zasady publikowania oraz weryfikowania Opinii przez Iwonę Smół prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Instytut Językowy Echo, NIP 6040235238, REGON:523743118, adres: ul. Chabrowa 11, 83-047 Przywidz. (dalej jako Właściciela Serwisu). Szybka i bezpośrednia komunikacja jest możliwa e-mailowo na adres: iwona.smol@instytutecho.com, który stanowi też punkt kontaktowy do bezpośredniej komunikacji z organami państw członkowskich, Komisją, Radą Usług Cyfrowych, a także z Użytkownikami korzystającymi z Serwisu.
2. Udostępniane opinie dotyczą współpracy z nami, w tym dotyczą doświadczeń naszych Klientów związanych z nabyciem lub korzystaniem z naszych produktów i usług (dalej jako Produkty).
3. Celem Polityki Opinii jest przekazanie Ci rzetelnych informacji dotyczących zasad publikowania i weryfikowania Opinii, które mogą pomóc Ci w podjęciu świadomych decyzji zakupowych.
4. Publikujemy opinie osób, które nabyły lub korzystały z naszych produktów i usług (dalej jako „Klienci”), tj.:
  - 1) osób, które dokonały zakupu produktu,
  - 2) osób, które zawarły umowę na świadczenie usług lub inną umowę cywilnoprawną,
  - 3) osób, które korzystały odpłatnie lub nieodpłatnie z Produktu lub usługi Właściciela Serwisu.

### **§2 Zasady weryfikacji opinii**

1. Weryfikacja Opinii (dalej także jako Treść Użytkownika) to kluczowy element budowy przez nas zaufania i wiarygodności.
2. Weryfikacja Opinii polega na sprawdzeniu, czy osoba opiniująca nabyła lub korzystała z naszych produktów i usług oraz czy Opinia nie narusza przepisów prawa i dobrych obyczajów i jest zgodna z Polityką opinii oraz warunkami Moderacji Treści Użytkownika zgodnie z Regulaminem Serwisu.

3. W przypadku gdy z §3 Polityki Opinii wynika, że Opinie są weryfikowane, weryfikacja Opinii odbywa się na zasadach wskazanych poniżej.

4. Weryfikacja Opinii przez Właściciela Serwisu następuje m.in. poprzez:

- 1) porównanie danych osobowych z posiadanymi danymi i informacjami w zakresie Klientów lub osób korzystających dotychczas z Produktów i usług Właściciela Serwisu,
- 2) porównanie szczegółów współpracy z posiadanymi danymi i informacjami w zakresie Klientów lub osób korzystających dotychczas z Produktów i usług Właściciela Serwisu,
- 3) bezpośredni kontakt z osobą opiniującą po przesłaniu Opinii (np. z podziękowaniem za Opinię),
- 4) bezpośredni kontakt z osobą opiniującą z prośbą o pozostawienie Opinii,
- 5) uzyskanie opinii Klienta w ramach bezpośredniej komunikacji z Klientem (np. w ramach korespondencji e-mailowej prowadzonej w związku ze współpracą),
- 6) przesłanie do Klientów dedykowanego linku do pozostawienia opinii.

5. W przypadku gdy Opinia jest publikowana samodzielnie przez:

- 1) Właściciela Serwisu, weryfikacja Opinii przez Właściciela Serwisu następuje przed jej publikacją,
- 2) osobę opiniującą, weryfikacja Opinii przez Właściciela Serwisu następuje niezwłocznie po jej publikacji przez osobę opiniującą.

6. W przypadku gdy Opinia jest niezgodna z zasadami Polityki Opinii lub budzi wątpliwości co do tego, czy Opinia pochodzi od Klienta, Opinia ta nie jest publikowana przez Właściciela Serwisu, a w przypadku gdy została opublikowana samodzielnie przez osobę opiniującą, zostaje niezwłocznie usunięta przez Właściciela Serwisu.

7. Opinia może zostać nieopublikowana, a opublikowana Opinia może zostać zablokowana i stać się niewidoczna dla innych Użytkowników lub zostać usunięta z Serwisu lub w inny sposób może zostać ograniczona jej widoczność w przypadku gdy Opinia jest sprzeczna z prawem, dobrymi obyczajami, a także gdy uznaje się ją za niedopuszczalną Treść w rozumieniu aktu o usługach cyfrowych, w tym gdy:

- 1) ma charakter terrorystyczny,
- 2) jest sprzeczna z prawem, dobrymi obyczajami,
- 3) ma charakter SPAMu lub notorycznie pojawiają się w Serwisie bez uzasadnionego celu;
- 4) jest obraźliwa, zawiera treść z określeniami uważanymi za mowę nienawiści, groźby, a także gdy zawiera treści podżegające do przemocy lub jej sprzyjające, treść wskazująca na nękanie, treść rasistowską, dyskryminującą, oczerniającą,
- 5) narusza lub ogranicza prawa osób trzecich, w szczególności prawo do prywatności, prawo do wizerunku, prawo do ochrony danych osobowych, znaki towarowe lub prawa autorskie;
- 6) służy prowadzeniu działalności konkurencyjnej lub stanowią czyn nieuczciwej konkurencji,
- 7) służy prowadzeniu niedozwolonych działań reklamowych, promocyjnych, marketingowych;
- 8) służy prowadzeniu działań zakazanych przez prawo, np. oszustwom finansowym;
- 9) propaguje faszystowski lub inny totalitarny ustrój państwa;
- 10) zniesławia lub znieważa jakąkolwiek osobę;
- 11) narusza dobra osobiste jakiejkolwiek osoby;

12) zawiera wulgaryzmy lub inne treści o charakterze obraźliwym;

13) obraża uczucia religijne,

14) jest nieprawdziwa w zakresie opisanych faktów i stanu faktycznego lub gdy odnosi się do produktów/usług, które nie znajdują się już w Ofercie Właściciela Serwisu.

8. W przypadku podjęcia działań, o których mowa powyżej, Właściciel Serwisu niezwłocznie powiadamia o tym Użytkownika, który przekazał Treści Użytkownika, podając uzasadnienie dla swojej decyzji, a Użytkownik może złożyć odwołanie na zasadach opisanych w §4 Polityki opinii. Właściciel Serwisu odpowiada za weryfikację zasadności podjętych działań w stosunku do Treści Użytkownika.

9. Właściciel Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za Treści Użytkownika zamieszczone w Serwisie, pod warunkiem że Właściciel Serwisu:

- a) nie ma faktycznej wiedzy o nielegalnej działalności lub nielegalnych Treściach Użytkownika, a w odniesieniu do roszczeń odszkodowawczych – nie wie o stanie faktycznym lub okolicznościach, które w sposób oczywisty świadczą o nielegalnej działalności lub nielegalnych Treściach Użytkownika lub
- b) podejmuje niezwłocznie odpowiednie działania w celu usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do nielegalnych Treści Użytkownika lub w inny sposób ograniczenia ich widoczność lub monetyzację, gdy uzyska taką wiedzę lub wiadomość.

10. Właściciel Serwisu ma obowiązek powiadomić odpowiednie służby/organy ścigania w przypadku gdy Użytkownik mógł popełnić, popełnia lub może popełnić przestępstwo zagrażające życiu lub bezpieczeństwu osoby/osób oraz przekazać wszystkie dostępne mu informacje na ten temat.

### **§3 Zasady publikowania opinii**

#### **1. Opinie na stronie internetowej**

1) Opinie publikowane na stronie internetowej Właściciela Serwisu są przez niego weryfikowane zgodnie z zasadami weryfikacji Opinii opisanymi w §2 Polityki opinii.

2) Publikowane opinie mają na celu przedstawienie korzyści związanych z korzystaniem z produktów i usług Właściciela Serwisu, które to korzyści zostały dostrzeżone przez dotychczasowych Klientów./Właściciel Serwisu publikuje wszystkie Opinie udostępniane przez Klientów, zarówno pozytywne, jak i negatywne.

3) Opinie są publikowane samodzielnie przez Właściciela Serwisu. Dodatkowo, Właściciel Serwisu umożliwia Użytkownikom pozostawienie Opinii za pośrednictwem opcjonalności dostępnych w sklepie internetowym (formularz opinii) pod opisem Produktu.

4) Właściciel Serwisu nie korzysta z Opinii sponsorowanych.

#### **2. Opinie na Instagramie**

1) Opinie publikowane na Instagramie Właściciela Serwisu są przez niego weryfikowane zgodnie z zasadami weryfikacji Opinii opisanymi w §2 Polityki opinii.

2) Publikowane opinie mają na celu przedstawienie korzyści związanych z korzystaniem z produktów i usług Właściciela Serwisu, które to korzyści zostały dostrzeżone przez dotychczasowych Klientów./Właściciel Serwisu publikuje wszystkie Opinie udostępniane przez Klientów, zarówno pozytywne, jak i negatywne.

3) Opinie są publikowane samodzielnie przez Właściciela Serwisu.

4) Właściciel Serwisu nie korzysta z Opinii sponsorowanych.

### **3. Opinie na Facebooku**

1) W przypadku opinii publikowanych na fanpage'u samodzielnie przez Właściciela Serwisu w celu przedstawienia korzyści związanych z korzystaniem z produktów i usług Właściciela Serwisu, opinie te są weryfikowane przez Właściciela zgodnie z zasadami opisanymi w §3.

2) Dodatkowo, Właściciel Serwisu umożliwia Użytkownikom platformy Facebook dodawanie Opinii z wykorzystaniem udostępnionej na platformie funkcjonalności „OPINIE”/”RECENZJE”. W takim przypadku, publikowane są wszystkie Opinie, zarówno pozytywne, jak i negatywne.

3) Z uwagi na to, że zasady publikowania opinii z wykorzystaniem funkcjonalności „OPINIE”/”RECENZJE” są uregulowane w Standardach społeczności platformy Facebook [\[LINK\]](#), a Właściciel Serwisu nie ma na nie wpływu, Opinie publikowane samodzielnie przez Użytkowników na platformie Facebook nie są przez niego weryfikowane. Niezależnie od tego, w przypadku gdy opinie te naruszają Standardy społeczności Facebook, Właściciel Serwisu podejmie kroki w celu zgłoszenia naruszenia zgodnie z procedurą przewidzianą w ramach Platformy.

4) Właściciel Serwisu nie korzysta z Opinii sponsorowanych

### **4. Opinie w Wizytówce Google**

1) Właściciel Serwisu umożliwia dodawanie Opinii z wykorzystaniem funkcjonalności dodawania opinii dostępnej w ramach Wizytówki Google.

2) W ramach Wizytówki Google publikowane są wszystkie Opinie, zarówno pozytywne, jak i negatywne.

3) Z uwagi na to, że zasady publikowania opinii w ramach Wizytówki Google są uregulowane w Polityce Google Treści publikowanych przez Użytkowników Map Google [\[LINK\]](#), a Właściciel Serwisu nie ma na nie wpływu, Opinie publikowane samodzielnie przez Użytkowników w ramach Wizytówki Google nie są przez niego weryfikowane. Niezależnie od tego, w przypadku gdy opinie te naruszają zasady określone w Polityce Google, Właściciel Serwisu podejmie kroki w celu zgłoszenia naruszenia zgodnie z procedurą przewidzianą w ramach Platformy.

4) Właściciel Serwisu nie korzysta z Opinii sponsorowanych.

### **§4 Zgłoszenie niedopuszczalnych Treści i odwołanie od decyzji Właściciela Serwisu**

1. Każdy może zgłosić Właścicielowi Serwisu Treść Użytkownika, które dana osoba uważa za nielegalne treści w rozumieniu aktu o usługach cyfrowych (DSA).

2. Zgłoszenie może nastąpić drogą e-mailową, na iwona.smol@instytutecho.com. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1, powinno zawierać:

1) uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, że Treści Użytkownika są niezgodne z Regulaminem;

2) wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL oraz dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Treści Użytkownika, stosownie do rodzaju Treści Użytkownika i konkretnego rodzaju usługi hostingu;

3)) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE;

4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.

4. Odwołanie od decyzji Właściciela Serwisu w przypadku gdy Właściciel Serwisu nie zablokował lub nie usunął Treści Użytkownika lub nie ograniczył widoczności mimo zgłoszenia ze strony innego Użytkownika lub osoby trzeciej lub gdy nie podjął powyższych decyzji mimo podstaw do tego lub gdy podjął inne działania, o których mowa w Polityce opinii, może zgłosić Użytkownik, który przekazał Treści Użytkownika, lub osoba, która zgłosiła Treści Użytkownika. Odwołanie można złożyć e-mailowo na adres: iwona.smol@instytutecho.com; Odwołanie powinno zawierać niezbędne informacje pozwalające na jego rozpatrzenie, w tym m.in. dane identyfikacyjne i kontaktowe odwołującego się Użytkownika oraz szczegółowe uzasadnienie wskazujące na nieprawidłowości w decyzji Właściciela Serwisu.

5. Właściciel Serwisu niezwłocznie potwierdza otrzymanie zgłoszenia/odwołania drogą elektroniczną na wskazany e-mail (o ile jest to możliwe).

6. Zgłoszenie oraz odwołanie jest rozpatrywane niezwłocznie, tj. w terminie 14 dni od dnia złożenia, , chyba że z uwagi na rodzaj nielegalnych Treści, które są objęte zgłoszeniem oraz pilność działań, weryfikacja powinna nastąpić wcześniej (np. gdy Treści wiążą się z zagrożeniem życia lub bezpieczeństwa osób).

7. Odwołanie zostanie rozpatrzone przez Właściciela Serwisu /pod nadzorem personelu Właściciela Serwisu

### **§5 Masz dodatkowe pytania?**

Jeśli po zapoznaniu się z zasadami publikowania i weryfikowania opinii, pojawiły się dodatkowe pytania, z przyjemnością na nie odpowiemy. W tym celu napisz do nas na adres: iwona.smol@instytutecho.com.

Polityka opinii jest objęta prawami autorskimi. Kopiowanie oraz rozpowszechnianie Polityki prywatności bez zgody Właściciela Serwisu jest zabronione i może podlegać odpowiedzialności zarówno karnej jak i cywilnej

09.04.2024

**Data publikacji:**