

Warunki zarządzania opiniami klientów

Niniejsze warunki zarządzania opiniami klientów („**Warunki**”) dotyczą publikacji treści, w szczególności recenzji, opinii i ocen dotyczących produktów („**Opinie**”) na platformie Samsung.com oraz aplikacji Samsung Shop („**Serwis**”).

Przesyłając dowolne treści, w tym Opinie, do Samsung Electronics Polska sp. z o. o. („**Samsung**”), użytkownik gwarantuje, że:

- Jest jedynym autorem i właścicielem praw własności intelektualnej do tych treści;
- Ukończył 18 lat;
- Użycie przesłanej treści nie narusza niniejszych Warunków i nie działa na szkodę osób trzecich.

Zasady dotyczące Opinii

Użytkownik może dodać Opinię dotyczącą produktu za pośrednictwem formularza recenzji dostępnego w Serwisie. W tym celu należy wypełnić obowiązkowe pola formularza, tj.:

- Wybrać od jednej do pięciu gwiazdek, aby ocenić produkt w następujących kategoriach: Ocena ogólna, Funkcje, Wydajność, Konstrukcja, Wartość;
- Uzupełnić pole formularza „Opinia”;
- Podać nick;
- Podać adres e-mail;
- Udzielić informacji, czy użytkownik otrzymał bonus w zamian za wystawienie Opinii;
- Złożyć oświadczenie o zapoznaniu się z treścią regulaminu „Warunki zarządzania opiniami klientów” i jego akceptacją.

Dodatkowo, użytkownik wystawiając Opinię może:

- Nadać tytuł opinii;
- Dodać zdjęcia/filmy dotyczące opiniowanego produktu;
- Udzielić informacji, czy poleciłby opiniowany produkt znajomemu.

Do dodania Opinii konieczne jest podanie adresu e-mail, ale nie jest konieczne posiadanie konta Samsung Account. Jeżeli Samsung nie może zidentyfikować użytkownika na podstawie plików cookie, na wskazany przez użytkownika adres e-mail Samsung wyśle wiadomość z prośbą o potwierdzenie wystawienia opinii poprzez kliknięcie w link zamieszczony w treści wiadomości e-mail.

Samsung nie weryfikuje zamieszczanych Opinii pod kątem tego czy dany użytkownik, który zamieszcza opinię używał lub nabył dany produkt.

Samsung moderuje Opinie w taki sposób, że: a) odmawia publikacji lub b) usuwa Opinie, które są niezgodne z niniejszymi Warunkami.

Opinie zamieszczane przez użytkowników:

- Powinny być sporządzone w języku polskim i dotyczyć opiniowanego produktu;
- Muszą składać się z minimum 200 znaków;
- Muszą być wynikiem osobistej twórczości autora;
- Mogą mieć wydźwięk zarówno pozytywny, jak i negatywny.

Do Opinii można dołączyć zdjęcie o maksymalnej wielkości do 5 MB lub film.

Opinia nie zostanie opublikowana, jeśli będzie zawierać:

- Dane osobowe (np. imię i nazwisko);
- Treści w języku obcym;
- Nieodpowiednią liczbę znaków (minimum to 200 znaków);
- Treści wskazujące, że użytkownik ma mniej niż 18 lat;
- Zawarte w treści opinii informacje o innych firmach lub stronach internetowych (w tym linki do zewnętrznych serwisów internetowych) w sposób promujący lub dyskryminujący ww. firmy lub strony internetowe;
- Informacje o cenach;
- Informacje o dostawie lub obsłudze klienta;
- Spam (jeśli ta sama treść jest powielana na masową skalę);
- Treści identyczne z wcześniej wystawioną opinią tego samego użytkownika (duplikat opinii);
- Mylącą ocenę gwiazdkową (jeśli ocena gwiazdkowa w oczywisty sposób jest sprzeczna ze stanowiskiem wyrażonym w opinii);
- Treść w oczywisty sposób nieodnoszącą się do opiniowanego produktu;
- Treści o charakterze promocyjnym lub reklamowym;
- Treści mające charakter znieważający, wulgarny, szerzący nienawiść, charakter rasistowski, stronnictwo religijne, obraźliwy lub szykanujący;
- Treści sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami;
- Treści naruszające prawa osób trzecich;

- Treści będące wynikiem podejrzanej aktywności użytkownika, którą system informatyczny zidentyfikuje jako działania nieautentyczne, oszukańcze lub fałszywe w oparciu o posiadane o użytkowniku informacje.

Użytkownik nie ma możliwości samodzielnego edytowania lub usuwania Opinii. Użytkownik może jednak zwrócić się do Samsung o usunięcie jego Opinii. Informacje kontaktowe zawarte są pod poniższym linkiem: <https://www.samsung.com/pl/support/contact/>.

W przypadku odmowy publikacji Opinii, Samsung poinformuje o tym użytkownika na wskazany przez niego w formularzu recenzji adres e-mail. Użytkownik może zgłosić reklamację na zasadach opisanych w niniejszych Warunkach.

Proces moderacji Opinii odbywa się dwuetapowo: i) w pierwszym etapie w sposób zautomatyzowany przy wykorzystaniu narzędzia NLP (narzędzie do przetwarzania języka naturalnego), a ii) w drugim etapie w sposób manualny (przegląd dokonywany przez człowieka w ramach wyznaczonego zespołu).

Ogólna ocena produktu oraz ocena poszczególnych jego cech - podawane w gwiazdkach - stanowią odpowiednio średnią arytmetyczną wszystkich opinii (pozytywnych oraz negatywnych) dla danego produktu, które pozytywnie przeszły proces moderacji i którą są wyświetlone w sekcji opinii w Serwisie.

Wskaźnik poleceń wyrażony w procentach pokazuje, jaka część użytkowników odpowiedziała pozytywnie na pytanie o polecenie produktu innym osobom w stosunku do wszystkich użytkowników, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie o polecenie produktu innym osobom.

Samsung publikuje zarówno pozytywne, jak i negatywne Opinie dotyczące produktów.

Domyślnie w sekcji Opinii wyświetlane są najpierw Opinie – sortuj według „Najnowszy”. Użytkownik może sortować Opinie również według następujących kryteriów: „Najbardziej pomocne”, „Oceny od najwyższej”, „Oceny od najniższej” oraz „Promowany”. Samsung zapewnia ponadto użytkownikom możliwość filtrowania Opinii.

Jeśli wystawiana przez użytkownika Opinia jest powiązana ze stosunkiem umownym łączącym go z Samsung np. opinia w ramach promocji, opinia taka powinna zostać odpowiednio oznaczona przez użytkownika (np. poprzez oznaczenie pola check-box) w sposób bezpośrednio wskazujący na charakter tej opinii. W sytuacji, gdy wystawienie Opinii jest jednym z warunków wzięcia przez użytkownika udziału w konkursie lub promocji organizowanych przez Samsung, opinia taka jest oznaczana jako „Opinia w ramach promocji”. W każdym jednak przypadku, Samsung zapewnia użytkownikom możliwość prezentowania treści przedstawiających ich osobiste doświadczenie związane z produktem, tj. zarówno o charakterze pozytywnym, jak i negatywnym.

Opinie są publikowane w terminie do 72 godz. od chwili ich przesłania przez użytkownika.

Udzielenie licencji do Opinii

Zamieszczając Opinię użytkownik udziela Samsung niewyłącznej, nieodpłatnej, nieograniczonej terytorialnie licencji, z prawem do udzielania sublicencji, na korzystanie z Opinii na wszystkich aktualnie znanych polach eksploatacji, w tym tych wskazanych w art. 50 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (dalej Pr. Aut.), w szczególności na następujących polach eksploatacji:

- a) wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową, wprowadzanie, wyświetlanie, stosowanie, przekazywanie, przechowywanie w szczególności w pamięci urządzenia, sieci komputerowej, teleinformatycznej lub wszelkich innych środkach komunikacji elektronicznej;
- b) utrwalanie i zwielokrotnianie utworu, trwałe lub czasowe, w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;
- c) obrót, w tym oryginałem albo egzemplarzami, w tym elektronicznymi egzemplarzami, wprowadzanie do obrotu, dzierżawa, obciążenie, licencja, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
- d) rozpowszechnianie utworu w inny sposób niż określony w pkt c) powyżej, w szczególności publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, komunikowanie publiczności, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, w tym komunikacja i dostępność w urządzeniach, sieciach urządzeń, sieciach teleinformatycznych, sieciach komputerowych lub komunikacji elektronicznej (indywidualnej lub masowej), we wszystkich typach mediów;
- e) wykorzystywanie w dowolny sposób, tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub jakichkolwiek inne zmiany niezależnie od użytego medium, w całości lub części, w działalności reklamowej lub marketingowej Samsung.

Powyższa licencja zostaje udzielona przez użytkownika na rzecz Samsung na czas oznaczony 5 (pięciu) lat bez możliwości wypowiedzenia, a po upływie tego czasu przekształca się w licencję udzieloną na czas nieoznaczony, która może zostać wypowiedziana na rok naprzód, na koniec roku kalendarzowego. Powyższa licencja zostaje udzielona przez użytkownika na rzecz Samsung wraz z prawem tworzenia utworów zależnych, prawem rozporządzania i korzystania z utworów zależnych oraz wyłącznym prawem zezwalania na wykonywanie zależnego prawa autorskiego (art. 2 i art. 46 Pr. Aut.) do Opinii na wszystkich znanych polach eksploatacji, w tym tych wskazanych powyżej w lit. a) - e) bez prawa do wynagrodzenia z tego tytułu.

Zgłaszanie naruszeń

Samsung zapewnia użytkownikom Serwisu możliwość zgłaszania naruszeń dotyczących Opinii, publikowanych w Serwisie.

Jeśli użytkownik uzna, że Opinia zamieszczona w Serwisie jest niezgodna z prawem lub niniejszymi Warunkami, może on skorzystać z narzędzia „Zgłoś”, które znajduje się

w bezpośrednim sąsiedztwie każdej opublikowanej w Serwisie opinii. W następstwie zgłoszenia Opinia trafia do ponownej moderacji. W ramach ponownej moderacji Samsung może ponownie zaakceptować Opinię lub zdecydować o jej usunięciu.

Reklamacje

Użytkownik ma prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących Opinii w Serwisie. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację użytkownika. Aby proces reklamacyjny przebiegał sprawnie, prosimy o wskazanie:

- i. imienia i nazwiska użytkownika;
- ii. adresu e-mail z której wystawiono opinię;
- iii. informacja o Produkcie którego dotyczy opinia.
- iii. opisu okoliczności stanowiących podstawę reklamacji.

Reklamacje mogą zostać wniesione za pośrednictwem każdego kanału komunikacji. Przy czym rekomendowanym jest złożenie reklamacji za pomocą czatu dostępnego pod poniższym linkiem: <https://www.samsung.com/pl/support/livechat/>.

Samsung rozpatrzy i udzieli odpowiedzi na reklamację na papierze lub innym trwałym nośniku w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

Postanowienia końcowe

Samsung jest uprawniony do zmiany niniejszych Warunków w związku i w przypadku zaistnienia, co najmniej jednej z następujących, ważnych przyczyn (rozłącznie):

- a) wprowadzenie nowych lub zmiana istniejących powszechnie obowiązujących przepisów prawa, jeżeli ma to bezpośredni wpływ na treść Warunków i powoduje konieczność ich zmiany;
- b) zmianę lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub decyzji organów władzy lub administracji publicznej wpływających bezpośrednio na postanowienia niniejszych Warunków i powodujących konieczność ich zmiany;
- c) orzeczenie, decyzję, zalecenia lub rekomendacje uprawnionego organu władzy publicznej, odnoszące się do Warunków i skutkujące koniecznością ich dostosowania do takiego orzeczenia, decyzji, zalecenia lub rekomendacji;
- d) dostosowanie Warunków do warunków rynkowych związanych z postępowaniem technicznym, technologicznym i informatycznym, wpływającym na postanowienia niniejszych Warunków;
- e) zmiana danych firmowych, teleadresowych lub adresów URL zamieszczonych w treści Warunków;
- f) dodanie nowych funkcjonalności lub uruchomienia nowej wersji Serwisu;

- g) konieczność wprowadzenia innych niż ww. zmian, pod warunkiem, że spełniają one łącznie następujące warunki: i) są one zgodne z prawem (w tym w szczególności nie naruszają indywidualnych, ani zbiorowych interesów konsumentów); oraz ii) są korzystne dla konsumentów.

Żadna zmiana Warunków nie może wpływać negatywnie na prawa wcześniej nabyte przez użytkowników.