

Regulamin Programu Zadowolony Konsument

ECN – Europejskie Centrum Nadzoru Marcin Bober

Organizator – Europejskie Centrum Nadzoru Marcin Bober, właściciel strony internetowej Zadowolony Konsument.

Uczestnik Programu – przedsiębiorstwa i instytucje biorące udział w Programie Zadowolony Konsument.

Użytkownik Programu – Konsument korzystający z Serwisu Zadowolony Konsument.

Program – całokształt działań organizowanych przez Europejskie Centrum Nadzoru pod szyldem Zadowolony Konsument tj. strona internetowa, system certyfikacji oraz działania marketingowe.

Strona Internetowa Programu – strona internetowa, której właścicielem jest Europejskie Centrum Nadzoru znajdująca się pod adresem www.zadowolonykonsument.pl.

Serwis – strona internetowa, której właścicielem jest Europejskie Centrum Nadzoru znajdująca się pod adresem www.zadowolonykonsument.pl.

Dane osobowe – informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, przykładowo: nazwisko, adres, numer telefonu, data urodzenia, dane konta bankowego, adres IP.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady uczestnictwa w Programie Zadowolony Konsument organizowanym przez Europejskie Centrum Nadzoru Marcin Bober z siedzibą w Rybniku 44-200 przy ul. Rudzkiej 192, o nadanych numerach NIP: 642-178-95-31, REGON: 389228397.
2. Organizatorem Programu Zadowolony Konsument jest Europejskie Centrum Nadzoru Marcin Bober.
3. Organizator zobowiązuje się wypełniać swoje działania w sposób rzetelny i nie budzący zastrzeżeń.
4. Organizator zastrzega sobie prawo do przetwarzania danych firm i osób biorących udział w działaniach związanych z Programem Zadowolony Konsument w tym publikacji zdjęć, informacji o prowadzonej działalności gospodarczej, informacji o uczestnictwie w Programie Zadowolony Konsument na stronach internetowych oraz materiałach publikowanych przez Organizatora.

§ 2

Cel Programu Zadowolony Konsument

1. Głównym celem Programu Zadowolony Konsument jest tworzenie Serwisu informacyjno-promocyjnego znajdującego się pod adresem internetowym www.zadowolonykonsument.pl, mającego na celu gromadzenie i prezentację przedsiębiorstw i instytucji (Uczestników Programu) z terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, certyfikacji Uczestników Programu według wytycznych określonych w § 7 niniejszego regulaminu, reklamy Uczestników Programu w sieci Internet, publikacji ich oferty oraz promocji dostępnych dla Użytkowników Programu.

2. Dodatkowymi celami Programu Zadowolony Konsument są:

- pomoc konsumentom w znalezieniu firm godnych zaufania i oddaniu im możliwości skorzystania z promocyjnych ofert,
- budowanie społeczności konsumenckiej opartej na wymianie opinii i informacji o aktualnych trendach rynkowych,
- kreowanie wizerunku marki opartego na zaufaniu klientów i najwyższej jakości oferowanych usług oraz oddaniu go przedsiębiorstwom i instytucjom biorącym udział w Programie,
- ułatwianie zarządzania marketingiem firm i ich dalszego rozwoju dzięki prostym i intuicyjnym narzędziom dostępnym na stronie internetowej Programu,
- promowanie przedsiębiorstw i instytucji poprzez nagradzanie ich certyfikatem będącym potwierdzeniem uczestnictwa w Programie oraz przedstawienie ich oferty potencjalnym klientom,
- łączenie konsumentów z firmami i instytucjami z całego kraju w zupełnie nowy efektywny sposób oparty na wzajemnych korzyściach i ciągłym dialogu,
- udostępnienie Uczestnikom Programu innowacyjnych technologii łączących w prosty sposób rozwiązania mobilne i społecznościowe.

3. Korzyści wynikające z udziału w Programie Zadowolony Konsument:

- możliwość dołączenia do grona najlepszych przedsiębiorstw i instytucji szczególnie dbających o konsumentów,
- możliwość zaistnienia na mapie Programu i znalezienia przez nowych klientów,
- atrakcyjny sposób na przedstawienie oferty przedsiębiorstwa lub instytucji,
- oddanie przez Uczestników swoim klientom niepowtarzalnych okazji w nagrodę za ich lojalność,
- możliwość prowadzenia dialogu z klientami za pomocą funkcji społecznościowych Programu,
- innowacyjne rozwiązanie mobilne,
- umożliwienie konsumentom polecenia przedsiębiorstwa lub instytucji innym użytkownikom Programu,
- umożliwienie konsumentom zamieszczanie opinii na temat Firm uczestniczących w Programie.

§ 3

Przystąpienie do Programu Zadowolony Konsument

1. Warunki przystąpienia do Programu:

- a) Dokonanie anonimowego bądź jawnego zgłoszenia przez konsumenta lub pracownika zgłaszanej jednostki, przedmiotowe zgłoszenia mogą być dokonywane w formie:
- listownej na adres Organizatora,

- poprzez formularz umieszczony na stronie internetowej Organizatora: www.zadowolonykonsument.pl,
- b) potwierdzenie chęci uczestnictwa w Programie podczas kontaktu telefonicznego zainicjowanego przez Organizatora będącego następstwem zgłoszenia w ppkt. a), kontakt z potencjalnym Uczestnikiem Programu może być również zainicjowany przez pracownika Organizatora na podstawie analizy popularności danego przedsiębiorstwa czy instytucji w sieci Internet lub na podstawie wiedzy będącej w posiadaniu pracownika Organizatora,
- c) odbiór materiałów potwierdzających uczestnictwo w Programie.

2. Uczestnictwo w Programie przez Firmę lub Instytucję jest odpłatne. Cena Usługi Marketingowej ustalana jest indywidualnie z każdym Uczestnikiem, na podstawie przeprowadzonych negocjacji handlowych. Koszt usług dodatkowych ustalany jest indywidualnie zgodnie z potrzebami Uczestników Programu.

§ 4

Czas udziału w Programie Zadowolony Konsument

1. Przez czas udziału w Programie rozumiemy czas wykonywania usług marketingowych przewidzianych w fakturze sprzedaży.
2. Czas wykonywania usług marketingowych obejmuje okres przyznany Uczestnikowi przez Organizatora, uzgodniony podczas rozmowy telefonicznej przeprowadzonej przez pracownika Organizatora wraz z Uczestnikiem zgodnie z procedurą określoną w § 3 pkt. 1.
3. Za początek czasu wykonywania usług marketingowych uważa się dzień publikacji Profilu Uczestnika Programu na Stronie Internetowej Programu.
4. Okres, w którym wykonywane są usługi marketingowe jest ustalany indywidualnie przez pracownika Organizatora.
5. Za zakończenie czasu wykonywania usług marketingowych uważa się dzień upływu okresu czasu określonego w fakturze sprzedaży.
6. Po upływie tego czasu Uczestnik ma możliwość ponownego zakupu usług marketingowych Programu Zadowolony Konsument.
7. W przypadku wygaśnięcia Usługi wraz z czasem zakończenia Umowy Konto Uczestnika Programu na serwerze Programu Zadowolony Konsument zostaje zawieszona, co jest równoznaczne z niewidocznością Strony Profilowej Uczestnika dla Użytkowników Programu.

§ 5

Obowiązki Organizatora Programu Zadowolony Konsument

1. Organizator w ramach zakupu usługi marketingowej przez Uczestnika Programu zobowiązuje się wysłać przesyłkę w ciągu 48 godzin (dotyczy dni roboczych od poniedziałku do piątku) od daty zakupu zawierającą:
 - Certyfikat Zadowolonego Konsumenta potwierdzający udział w Programie, oprawiony w antyramę formatu A4 wykonaną ze sklejki MDF oraz pleksi glass,
 - 2 sztuki naklejek reklamowych prezentujących logotyp Programu i oznaczenie „Miejsce Certyfikowane” celem potwierdzenia wyróżnienia siedziby przedsiębiorstwa lub instytucji wyróżnionej Certyfikatem Zadowolonego Konsumenta,
 - login i hasło umożliwiające dostęp do panelu administracyjnego Strony Profilowej Uczestnika publikowanej pod adresem www.zadowolonykonsument.pl,

- instrukcję obsługi Programu,
- fakturę z informacją na temat czasu udziału w Programie,
- oświadczenie o jednorazowej opłacie za Uczestnictwo w Programie na czas określony.

§ 6

Usługi Marketingowe

1. Usługi marketingowe polegają na prezentacji Strony Profilowej Uczestnika publikowanej na Stronie Internetowej Programu Zadowolony Konsument oraz umieszczeniu na niej danych, które obejmują:

- a) Dane profilowe Uczestnika tj. dane adresowe, opis działalności firmy lub instytucji oraz jej ofertę,
- b) zdjęcia i materiały graficzne będące w prawnym posiadaniu Uczestnika do prezentacji na Stronie Profilowej Uczestnika Programu oraz w ramach prezentacji ofert promocyjnych Uczestnika Programu,
- c) ofertę specjalną w formie promocji widocznej dla Użytkowników Programu korzystających z wyszukiwarki na stronie internetowej w jednym z trzech dostępnych typów: rabat, gratis lub obniżka ceny, przeznaczonych dla Użytkowników Strony Internetowej dostarczanej przez Organizatora.

§7

Certyfikat Programu Zadowolony Konsument

1. Aby móc otrzymać Certyfikat przedsiębiorstwo lub instytucja muszą zostać zgłoszone do udziału w Programie według procedury podanej w § 3 pkt. 1 niniejszego Regulaminu.
2. Przyznanie Certyfikatu przeprowadzane jest przez Organizatora, który zastrzega sobie prawo nieujawniania danych osobowych Użytkowników zgłaszających przedsiębiorstwo lub instytucję do Uczestnictwa w Programie lub wystawiających opinie na temat Uczestników Programu.

§8

Udzielanie rabatów, ulg, promocji i programów wzajemnościowych Uczestnikom i Użytkownikom Programu Zadowolony Konsument

1. Uczestnicy programu mają możliwość udzielania innym Uczestnikom oraz Konsumentom korzystającym z Serwisu www.zadowolonykonsument.pl: rabatów, ulg, promocji, jak również programów wzajemnościowych wg własnych ustalonych zasad opartych o regulamin promocji zamieszczony przez Uczestników w opisie danej promocji na stronie internetowej Programu. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za regulaminy i zasady promocji ustalone przez Uczestników.

2. Promocja udzielana Użytkownikom w ramach Programu powinna zawierać dodatkową korzyść, jakiej Konsument nie jest w stanie uzyskać u Uczestnika poza Programem Zadowolony Konsument.

3. Chęć skorzystania z możliwości opisanej w ust. 1 należy zgłaszać:

- listownie na adres Organizatora,
- poprzez formularz umieszczony na Stronie Internetowej Organizatora:
www.zadowolonykonsument.pl,

- poprzez wiadomość wysłaną na adres e-mail: kontakt@zadowolonykonsument.pl.

4. Właściciel strony oraz Organizator nie ponoszą odpowiedzialności za deklarowane przez Uczestników Programu: rabaty, ulgi i promocje oraz rzeczywistą ich wysokość i warunki ich udzielenia, jak również komentarze i opinie publikowane zarówno przez Uczestników Programu oraz Użytkowników korzystających z Serwisu. Dodatkowo Organizator zastrzega sobie prawo weryfikacji umieszczonych wpisów, a w przypadku wykrycia próby oszustwa, łamania prawa lub złamania zasad współżycia społecznego zastrzega prawo do ich sprostowania, modyfikacji oraz usunięcia.

§9

Licencja na posługiwanie się znakiem towarowo-promocyjnym Programu Zadowolony Konsument

1. Opłata za uczestnictwo w Programie jest równoznaczna z zakupem licencji na posługiwanie się znakiem towarowo-promocyjnym (logotyp) Programu Zadowolony Konsument w celach marketingowych podejmowanych przez Uczestnika Programu jako dowód na posiadanie Certyfikatu Zadowolony Konsument na czas określony fakturą sprzedaży na Usługi Marketingowe Programu Zadowolony Konsument.

2. Przez czas udziału w Programie rozumiemy czas wykonywania Usług Marketingowych przewidzianych fakturą sprzedaży. W okresie tym Uczestnikowi Programu przysługuje prawo posługiwania się oficjalnym logotypem i hasłem Programu Zadowolony Konsument.

3. Uczestnicy Programu mają możliwość posługiwania się znakiem i hasłem Zadowolonego Konsumenta od dnia otrzymania Certyfikatu.

§10

Usługi dodatkowe

1. Przez cały czas trwania Udziału w Programie Uczestnik Programu ma prawo do zakupu oferowanych przez Organizatora Programu usług dodatkowych.

2. Aktualna lista usług dodatkowych, warunki zakupu i użytkowania dostępne są na Stronie Internetowej Programu w zakładce Zakup Usług Dodatkowych znajdującej się w Panelu Administracyjnym Uczestnika Programu.

3. Cena usług dodatkowych ustalana jest indywidualnie z każdym Uczestnikiem Programu.

4. Standardowa oferta uwzględnia następujące usługi dodatkowe:

a) Wyróżnij się na mapie.

Kolorystyczne wyróżnienie punktu przedstawiającego siedzibę przedsiębiorstwa lub instytucji Uczestnika Programu na mapie Programu przedstawionej na Stronie Internetowej Programu. b) Pozycjonuj się w serwisie.

- Pozycjonowanie Strony Profilowej przedsiębiorstwa lub instytucji Uczestnika Programu w wynikach wyszukiwania na Stronie Internetowej Programu.

- Pozycjonowanie promocji oferowanych przez przedsiębiorstwo lub instytucję Uczestnika Programu w wynikach wyszukiwania na Stronie Internetowej Programu.

c) Promuj się w serwisie.

Prezentacja wybranej promocji przedsiębiorstwa lub instytucji Uczestnika Programu w sekcji „Polecane oferty” na stronie głównej Strony Internetowej Programu jako baner reklamowy w formie kafelki graficznej.

§11

Prawa i Obowiązki Uczestnika Programu Zadowolony Konsument

1. Uczestnik zobowiązany jest do samodzielnego umieszczenia danych po zalogowaniu się do Panelu Użytkownika podając otrzymany Login i Hasło, stosując się do wytycznych i wymagań technicznych określonych na Stronie Internetowej Programu, lub przesyłając wymagane dane w formie elektronicznej do Organizatora Programu na adres e-mail:

kontakt@zadowolonykonsument.pl po spełnieniu następujących wymagań:

- tytuł profilu (nazwa profilu) - nazwa zwyczajowa przedsiębiorstwa lub instytucji widoczna w wynikach wyszukiwania, jako tytuł Strony Profilowej i nazwa organizatora prezentowanych na Stronie Internetowej Programu ofert promocyjnych Uczestnika, która zamieniana będzie na poszczególne słowa kluczowe (tagi) uczestniczące w procesie wyszukiwania przez algorytm wyszukiwarki Zadowolony Konsument używanej na Stronie Internetowej Programu,
- opis firmy w pełnej formie, bez ograniczeń, zawierający dane: opis działalności, historia, oferta,
- logotyp (niewymagany),
- zdjęcia firmy, usług lub produktów, które Uczestnik chciałby przedstawić na Stronie Profilowej w sekcji Galeria
- dane kontaktowe (adres, e-mail, telefony kontaktowe),
- link do Fanpage'a na Facebooku (niewymagany).

2. Uczestnik ma również możliwość DARMOWEGO umieszczenia promocji dla Użytkowników Portalu Zadowolony Konsument. W ramach promocji Uczestnik może zamieścić na Stronie Internetowej Programu ofertę specjalną przedsiębiorstwa lub instytucji Uczestnika Programu przeznaczoną WYŁĄCZNIE dla Użytkowników Programu w jednej z 3 dostępnych form:

- rabat (procentowa obniżka na dany towar lub usługę),
- obniżka cenowa (prezentowanie starej i nowej promocyjnej ceny na dany towar lub usługę),
- gratis (dodawany darmowo produkt lub usługa przy spełnionego warunku określonego regulaminem promocji - np. przy zakupie określonego produktu lub usługi).

Aby zamieścić promocję należy:

- wybrać typ promocji i określić wysokość promocji,
- podać tytuł promocji zawierający krótką informację o tym, czego dotyczy promocja (tytuł wyświetlany będzie jako podpis kafelki/kuponu reklamowego i będzie uczestniczył w wyszukiwaniu po hasłach),
- przesłać opis promocji zawierający pełną informację o tym, czego dotyczy promocja, korzystne marketingowo uzasadnienie, dlaczego warto z danej promocji skorzystać, opis produktu lub usługi objętych promocją, zdjęcia danego produktu lub usługi,
- określić warunki promocji, co należy zrobić, by skorzystać z promocji (np. "Aby aktywować rabat polub nasz Fanpage na Facebooku!"),
- określić czas trwania promocji (dzień rozpoczęcia i zakończenia promocji),

- w przypadku wystąpienia takiej konieczności ustalić limit dostępności danej promocji przypadającej na całą promocję i/lub limit na jednego Użytkownika.

3. Strona Promocji

przedstawia: a) tytuł Promocji,

b) zdjęcie główne

Promocji, c) opis Promocji,

d) warunki skorzystania z Promocji,

e) galerię zdjęć przedstawiającą towar lub usługę objętą

Promocją, f) czas trwania Promocji,

g) ilość dostępnych aktywacji Promocji (w przypadku ustalenia limitu ilościowego przez Uczestnika Programu).

4. Promocje wyświetlane są w:

a) wynikach wyszukiwania w sekcji strony Mini Wizytówka jako widok Kafelki Graficznej,

b) po dodaniu Promocji jako widok Kafelki Graficznej w sekcji Nowe Oferty na Stronie Głównej, gdzie wyświetlane są 3 najnowsze ostatnio dodane Promocje w Programie Zadowolony Konsument odpowiadające lokalizacji Użytkownika Programu korzystającego ze Strony Internetowej, przy czym każda nowa promocja przechodzi na przód listy wyświetlania,

c) na Stronie Profilowej firmy w sekcji Aktualne Promocje,

d) na podstronie zadowolonykonsument.pl/wszystkie-promocje (widocznej po kliknięciu na stronie głównej portalu przycisku „Kupony promocyjne”).

5. Organizator Programu zobowiązany jest do opublikowania przesłanych przez Uczestnika danych do Profilu Użytkownika na Stronie Internetowej Programu w czasie możliwie najszybszym, ale nie przekraczającym 7 dni roboczych od daty otrzymania od Uczestnika danych w formie elektronicznej zgodnie z wytycznymi w punkcie 1.

§12

Przedłużenie czasu udziału w Programie Zadowolony Konsument

1. Po upływie czasu wykonywania Usług Marketingowych określonych w fakturze sprzedaży, wygasa również czas Udziału w Programie i prawo do korzystania z Certyfikatu Zadowolony Konsument, logotypu Zadowolony Konsument i hasła.

2. Uczestnik Programu ma prawo przedłużenia udziału, jeżeli wyrazi chęć przedłużenia Czasu Udziału w Programie poprzez zaakceptowanie ceny przedstawionej przez Pracownika Organizatora podczas rozmowy telefonicznej zainicjowanej przez Pracownika Organizatora lub Uczestnika Programu, oraz opłacenie faktury sprzedaży wystawionej przez Organizatora na wykonywanie Usług Marketingowych określającej okres przedłużenia Czasu Udziału w Programie, przez co rozumiemy Czas wykonywania Usług Marketingowych określonych w § 4 niniejszego Regulaminu - faktura sprzedaży zostanie wysłana przez Organizatora w ciągu 48 godzin dni roboczych od czasu zakończenia rozmowy telefonicznej z Uczestnikiem Programu za pomocą przesyłki pocztowej poleconej lub przesyłki kurierskiej za pobraniem zgodnie z ustaleniami zawartymi podczas rozmowy z Uczestnikiem Programu.

- opłata za przedłużenie czasu udziału w Programie jest ustalana indywidualnie z każdym Uczestnikiem Programu, na podstawie negocjacji handlowych lub w ramach specjalnej oferty

rabatowej przeznaczonej dla Uczestnika Programu - po dokonaniu płatności Organizator zobowiązany jest do dostarczenia Uczestnikowi Programu w ciągu 48 godzin dni roboczych od dokonania przez Uczestnika Programu płatności, faktury sprzedaży na wykonywanie Usług Marketingowych określającej okres przedłużenia czasu Udziału w Programie.

3. Zakupiony czas „Przedłużenia uczestnictwa w Programie” zostaje dodany do Czasu Udziału w Programie od dnia wyznaczonego jako dzień zakończenia Czasu Udziału w Programie.

4. Dzień zakończenia Czasu Udziału w Programie zostaje zaktualizowany do ostatniego dnia wynikającego z zakupionego czasu przedłużenia wykonywania Usług Marketingowych.

§13

Sprawdzony Uczestnik i Złoty Certyfikat Programu Zadowolony Konsument

1. Firma lub instytucja, która uczestniczy w Programie Zadowolonego Konsumenta od co najmniej 1 roku kalendarzowego może zostać Sprawdzonym Uczestnikiem Programu Zadowolonego Konsumenta, po wniesieniu dodatkowej opłaty zgodnie z ofertą przedstawioną przez konsultanta Programu.

2. Sprawdzony Uczestnik Programu otrzymuje:

- a) oznaczenie na swoim profilu firmowym „Sprawdzony Uczestnik Programu”,
- b) Złoty Certyfikat Programu Zadowolony Konsument,
- c) przedłużenie uczestnictwa w Programie na okres o 5 lat liczony od momentu oznaczenia jako Sprawdzony Uczestnik Programu

3. Organizator zastrzega, iż w wyjątkowych sytuacjach firma lub instytucja może stać się Sprawdzonym Uczestnikiem Programu na miesiąc przed datą upłynięcia minimum jednego roku uczestnictwa w programie Zadowolonego Konsumenta.

§ 14

Wykluczenie Uczestnika z Programu Zadowolony Konsument

1. ECN zastrzega sobie możliwość wykluczenia z programu lub zawieszenia uczestnictwa w tym Programie tych Uczestników Programu, którzy nie spełnią wymogów określonych w § 3 i § 7, oraz w przypadku gdy ECN stwierdzi, że Uczestnik Programu dopuścił się zachowania sprzecznego z zasadami rzetelności i uczciwości w relacjach przedsiębiorca – konsument lub ideą Programu Zadowolony Konsument.

2. W przypadku wypowiedzenia uczestnictwa w Programie przez Uczestnika Programu lub wypowiedzenia Uczestnikowi Programu uczestnictwa w programie przez ECWM, lub wykluczenia Uczestnika Programu z Programu przez ECN, lub zawieszenia uczestnictwa w Programie danego Uczestnika Programu przez ECN, Uczestnik Programu traci prawo do posługiwania się wizerunkiem, logiem, Certyfikatem oraz traci prawo do posługiwania się innymi elementami graficznymi, które mogą kojarzyć się bezpośrednio lub pośrednio z Programem oraz traci wszelkie korzyści związane z Uczestnictwem w Programie.

3. Podmioty nieuczestniczące w Programie mają możliwość zgłaszania uwag i zastrzeżeń odnośnie Uczestników Programu, w kontekście spełniania przez nich warunków wymaganych do uczestnictwa w Programie (weryfikacja publiczna w postaci komentarzy przydzielonych do danego Uczestnika). Uzasadnione w opinii ECN zgłoszenia będą rozpatrywane przez ECN, a dokonane wpisy będą modyfikowane w miarę potrzeb Programu.

§ 15

Procedura reklamacyjna

1. Wszelkie reklamacje związane z uczestnictwem w Programie lub funkcjonowaniem Programu powinny być zgłaszane ECN przez Uczestników oraz Użytkowników Programu w formie elektronicznej na adres e-mail: kontakt@zadowolonykonsument.pl.

2. Zgłoszenia reklamacyjne będą rozpatrywane przez ECN w terminie nie dłuższym niż 21 dni od otrzymania reklamacji, jednak ECN zastrzega sobie prawo pozostawienia reklamacji bez odpowiedzi, jeżeli dotyczy ona dysfunkcji wynikających z niezajomości Regulaminu lub niezastosowania się przez Uczestnika Programu do postanowień Regulaminu.

3. Uczestnik Programu może wnioskować o zmianę udostępnionych o nim informacji poprzez wypełnienie formularza znajdującego się na stronie www.zadowolonykonsument.pl lub poprzez wiadomość e-mail na adres: kontakt@zadowolonykonsument.pl, Organizator zobowiązuje się do dokonania wnioskowanych zmian w ciągu 2 tygodni, o ile zmiany te są zgodne z prawdą, przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego.

4. Uczestnicy Programu mają prawo do zgłaszania reklamacji wobec umieszczonych w Serwisie na ich temat informacji i opinii. W przypadku wszczęcia procedury reklamacyjnej materiał zostanie ukryty do wyjaśnienia sprawy. Rozstrzygnięcie reklamacji następuje w terminie 14 dni, jednakże Organizator w przypadkach bardziej skomplikowanych zastrzega prawo przedłużenia terminu rozstrzygnięcia.

5. Procedura reklamacyjna odbywa się za pomocą Formularzy Kontaktowych udostępnionych w Serwisie oraz za pomocą poczty elektronicznej pod adresem e-mail kontakt@zadowolonykonsument.pl

§ 16

Wypowiedzenie uczestnictwa w Programie Zadowolony Konsument

1. Czas trwania Programu jest nieograniczony.

2. Uczestnik Programu może wypowiedzieć ECN uczestnictwo w Programie w każdej chwili jednakże nie wiąże się to ze zwrotem dokonanej opłaty, ponadto Organizator zachowuje prawo do usunięcia informacji o takim podmiocie w terminie 21 dni.

3. ECN może wypowiedzieć Uczestnikowi Programu uczestnictwo w Programie w każdej chwili, jednakże nie wiąże się to ze zwrotem dokonanej opłaty, ponadto Organizator zachowuje prawo do usunięcia informacji o takim podmiocie w terminie 21 dni.

§ 17

Użytkownicy Serwisu Zadowolony Konsument

1. Użytkownikami Serwisu mogą być Konsumenci tj. osoby fizyczne, które zaakceptowały Regulamin i przestrzegają jego postanowień.
2. Przedmiotem działania Serwisu Zadowolony Konsument jest zbieranie i udostępnianie opinii Konsumentów tj. Użytkowników Programu na temat jakości usług i produktów oferowanych przez Uczestników Programu. W tym celu na stronie internetowej Programu znajdującej się pod adresem www.zadowolonykonsument.pl udostępniono możliwość wystawiania opinii pozytywnych lub negatywnych w formie oddanego głosu z możliwością podania powodu w formie komentarza oraz Formularz Zgłoszenia nowego miejsca do udziału w Programie, będący jednocześnie przyznaniem pozytywnej opinii.
3. Opinie zamieszczane na stronach Programu Zadowolony Konsument podlegają ciągłemu procesowi weryfikacji przeprowadzanej przez wyznaczonych do tego celu pracowników Organizatora, pod kątem zgodności z postanowieniami Regulaminu, norm prawnych obowiązujących w kraju publikacji oraz zasad i norm poszanowania godności i współżycia społecznego.
4. Organizator zastrzega sobie niniejszym prawo do moderowania, usuwania lub zgłaszania do odpowiednich organów prawa opinii niezgodnych z założeniami pkt. 3.
5. Organizator ma prawo wysłania pouczenia w formie wiadomości elektronicznej przesłanej do Użytkownika celem ostrzeżenia o złamaniu postanowień Regulaminu. W przypadku nie dostosowania się do treści pouczenia lub poważnego naruszenia zasad wymienionych w pkt. 3 Organizator ma prawo zawiesić możliwość korzystania z serwisu blokując Konto Użytkownika w Programie na czas wyznaczony przez Organizatora lub całkowicie usunąć Konto Użytkownika z serwera Programu blokując możliwość założenia konta dla danego adresu e-mail podanego podczas rejestracji na czas nieokreślony.
6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za treści i ewentualne szkody, które mogły zostać spowodowane wystawionymi przez Użytkowników opiniami do towarów i usług oferowanych przez Uczestników, jak również samych Uczestników.
7. Organizator programu dołoży wszelkich starań aby dokonywane oceny i opinie były obiektywne, w tym celu prosimy również o zgłaszanie wszelkich zauważonych nieprawidłowości w działaniu Serwisu oraz wystawionych opiniach, ocenach oraz informacjach o uczestnikach poprzez wysyłanie zgłoszeń na adres e-mail: kontakt@zadowolonykonsument.pl.
8. Wypowiedzi i oceny Użytkowników Serwisu nie stanowią wypowiedzi Serwisu.
9. Organizator Programu zastrzega sobie prawo usuwania oraz modyfikowania wypowiedzi i ocen umieszczanych przez użytkowników Serwisu w przypadku naruszeń obowiązujących przepisów prawa oraz postanowień pkt. 6, jak również przypadkach określonych w Regulaminach Organizatora oraz w przypadku naruszenia dobrych obyczajów.

10. Wypowiedź nie może:

- a) Zawierać danych osobowych lub adresowych,
- b) Zawierać odnośników do innych serwisów internetowych oraz odnośników do informacji zabronionych przez Regulamin,
- c) Zawierać szkodliwej zawartości mogącej wpływać na stabilność działania Serwisu, oraz narażających na niebezpieczeństwo użytkowników Serwisu,
- d) Naruszać praw patentowych, autorskich, tajemnic handlowych oraz innych praw własności intelektualnej,
- e) Zawierać informacji sprzecznych z prawem, dobrymi obyczajami, obrażających: uczucia religijne, pochodzenie rasowe, orientację seksualną,
- f) Zabrania się wystawiania komentarzy oraz ocen w celu manipulacji oceną lub opinią na temat użytkowników oraz Organizatora.

11. Organizator zastrzega sobie prawo udostępniania wszelkich materiałów umieszczanych w Serwisie innym Serwisom oraz wydawcom, tylko w przypadku zgody wyrażonej przez Uczestników Programu w formie pisemnej.

12. W przypadku dodania skrajnie niskiej oceny należy dokładnie opisać sytuację w celu jej uprawdopodobnienia.

13. Użytkownik serwisu wyraża zgodę na przetwarzanie danych (e-mail) oraz danych osobowych w celach komunikacji, wszelkie inne nieautoryzowane udostępnienia danych zostaną uznane za ich upublicznienie, a Organizator nie ponosi odpowiedzialności za ich ochronę.

14. Korzystanie z Serwisu następuje wyłącznie poprzez przeglądarkę internetową wspierającą HTML5, CSS3 i Java Script. W celu skorzystania z pełnej funkcjonalności Usług dostępnych w Serwisie, niezbędne jest włączenie w przeglądarce internetowej Użytkownika obsługi plików cookies, protokołu bezpiecznej transmisji danych SSL, obsługi Java Script, Java, Flash, a także posiadanie przez użytkownika konta poczty elektronicznej działającego na dowolnym serwerze.

15. Organizator informuje, iż podczas korzystania z Serwisu w komputerze Użytkownika Serwisu zapisywane są krótkie informacje tekstowe zwane "cookies" (dalej: pliki „cookies”) lub stosowane są inne technologie (np. local storage). Instalacja plików „cookies” jest konieczna do prawidłowego działania Serwisu. W plikach "cookies" znajdują się informacje niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Serwisu, w szczególności tych wymagających autoryzacji (zawartość plików cookies nie pozwala na identyfikację Użytkownika Serwisu, za pomocą plików cookies nie są przetwarzane lub przechowywane dane osobowe).

§ 18

Informacje dodatkowe

1. Wszelkie informacje o Programie można uzyskać wysyłając zapytanie na adres e-mail: kontakt@zadowolonykonsument.pl.

2. Strona internetowa Projektu mieści się pod adresem www.zadowolonykonsument.pl.

§ 19

Przetwarzanie danych osobowych

1. Nadesłane dane osobowe przedsiębiorstw, instytucji i Użytkowników mogą być przetwarzane przez Organizatora wyłącznie w celu wykonania obowiązków związanych z Programem oraz w celach informacyjno-marketingowych Organizatora. Dane będą chronione zgodnie z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych (Dz. U. Nr 133/97, poz. 883).

§ 20

Postanowienia końcowe

1. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w każdym czasie.
2. W sprawach nieunormowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
3. Jeżeli jedno lub więcej postanowień niniejszego Regulaminu okażą się nieważne z mocy prawa, lub wykonanie go nie będzie możliwe, pozostałe postanowienia pozostaną w mocy, zaś Strony podejmą rozmowy w celu stosownej zmiany lub uzupełnień Regulaminu. Jest to usługa świadczona wyłącznie dla przedsiębiorców oraz instytucji.
4. Wszelkie spory prawne będzie rozstrzygał sąd właściwy miejscowo dla Organizatora.

Oświadczam, że zapoznałem się i akceptuję regulamin Programu Zadowolony Konsument.