



Polityka wystawiania opinii dla Oceny jakości współpracy

(dalej jako Polityka)

O ile niniejsza Polityka nie stanowi inaczej, terminy pisane wielką literą mają znaczenie nadane w Regulaminie Programu „Rzetelna Firma” dostępnym na stronie www.rzetelnafirma.pl.

1. Uczestnik Programu Rzetelna Firma może otrzymać opinię od konsumentów oraz przedsiębiorców, którzy wypełnili skutecznie Ankiętę Oceny jakości współpracy zgodnie z punktem 4. (dalej jako Użytkownicy).
2. Oceny jakości współpracy wyrażone w Ankiecie Oceny jakości współpracy nie są weryfikowane pod kątem ich pochodzenia od konsumentów oraz przedsiębiorców, którzy skorzystali z usługi lub używali produktu lub go nabyli.
3. Oceny są wyrażane za pomocą Ankiety Oceny jakości współpracy na e-Wizytówce Uczestnika Programu.
4. Wyrażenie oceny wymaga łącznie aby:
 - a) Użytkownik oznaczył przynajmniej jedną gwiazdkę w co najmniej jednej kategorii zawartej na Ankiecie Oceny jakości współpracy,
 - b) wskazał adres e-mail, na który zostanie wysłana do niego wiadomość e-mail z linkiem aktywacyjnym potwierdzającym udział w Ankiecie Oceny jakości współpracy oraz
 - c) potwierdził udział poprzez kliknięcie w link aktywacyjny.

Brak udzielenia potwierdzenia poprzez kliknięcie w link aktywacyjny skutkuje uznaniem opinii za niebyłą.

5. Uczestnik jest oceniany w czterech kategoriach: jakość wykonania, obsługa klienta, czas realizacji oraz cena.
6. Na wyrażaną przez Użytkownika w Ankiecie Ocenę jakości współpracy składają się:
 - a) ocena graficzna wyrażana poprzez zaznaczenie wybranej przez Użytkownika liczby gwiazdek (od 1 do 5 gwiazdek);
 - b) ocena liczbowa 1-5/5 odzwierciedlająca liczbę zaznaczonych przez Użytkownika gwiazdek;
 - c) ocena opisowa, która jest przypisana do wyrażonej przez Użytkownika oceny graficznej.
7. W procesie wyrażania oceny graficznej Użytkownik dysponuje pięciostopniową skalą, wpływającą na ocenę liczbową, gdzie:
 - a) 1 gwiazdka stanowi wynik „zły”;
 - b) 2 gwiazdki stanowią wynik „słaby”;
 - c) 3 gwiazdki stanowią wynik „zadowolający”;
 - d) 4 gwiazdki stanowią wynik „dobry”;
 - e) 5 gwiazdek stanowi wynik „doskonały”.

8. Do wyrażonej przez Użytkownika zgodnie z punktem 7. oceny graficznej i liczbowej przypisana jest ocena opisowa w poszczególnych kategoriach, o których mowa w pkt. 5, zgodnie z poniższym:
- 1) jakość wykonania:
 - a) 1 gwiazdka - Jakość wykonania nie spełnia oczekiwań i wymaga poprawy
 - b) 2 gwiazdki - Jakość wykonania jest niska
 - c) 3 gwiazdki - Jakość wykonania znajduje się na zadowalającym poziomie
 - d) 4 gwiazdki - Jakość wykonania jest dobra i spełnia oczekiwania
 - e) 5 gwiazdek - Bardzo dobra jakość wykonania
 - 2) obsługa klienta:
 - a) 1 gwiazdka - Obsługa klienta jest bardzo niesatysfakcjonująca
 - b) 2 gwiazdki - Obsługa klienta jest poniżej przeciętnej
 - c) 3 gwiazdki - Obsługa klienta jest zadowalająca
 - d) 4 gwiazdki - Satysfakcjonująca obsługa klienta
 - e) 5 gwiazdek - Doskonała obsługa klienta
 - 3) czas realizacji:
 - a) 1 gwiazdka - Znacząco zbyt długi czas realizacji
 - b) 2 gwiazdki - Czas realizacji się wydłużał
 - c) 3 gwiazdki - Odpowiedni czas realizacji
 - d) 4 gwiazdki - Sprawny czas realizacji
 - e) 5 gwiazdek - Ekspresowy czas realizacji
 - 4) cena:
 - a) 1 gwiazdka - Bardzo wysoka i nieproporcjonalna cena
 - b) 2 gwiazdki - Cena jest zbyt wysoka
 - c) 3 gwiazdki - Cena jest zadowalająca
 - d) 4 gwiazdki - Cena jest korzystna i adekwatna
 - e) 5 gwiazdek - Cena jest bardzo atrakcyjna
9. Ocena jakości współpracy dostępna na e-Wizytówce i Widgecie Uczestnika Programu zawiera uśredniony wynik ocen graficznych, liczbowych i opisowych w poszczególnych kategoriach, uzyskany na podstawie Ankiety Oceny jakości współpracy, zgodnie z poniższymi zasadami:
- 1) ocena graficzna jest określona jako średnia wszystkich ocen w danej kategorii, wyrażonych przez Użytkowników, z dokładnością do dziesiątej części grafiki,
 - 2) ocena liczbowo jest określona jako średnia wszystkich ocen w danej kategorii, zaokrąglona do jednego miejsca po przecinku,
 - 3) ocena opisowa odzwierciedla uśrednioną ocenę liczbową w danej kategorii, zgodnie z poniższymi zasadami:
 - a) dla przedziału od 1 do 1,4 przypisana jest ocena opisowa właściwa dla poziomu 1 gwiazdki;
 - b) dla przedziału od 1,5 do 2,4 przypisana jest ocena opisowa właściwa dla poziomu 2 gwiazdek;
 - c) dla przedziału od 2,5 do 3,4 przypisana jest ocena opisowa właściwa dla poziomu 3 gwiazdek;
 - d) dla przedziału od 3,5 do 4,4 przypisana jest ocena opisowa właściwa dla poziomu 4 gwiazdek;

- e) dla przedziału od 4,5 do 5 przypisana jest ocena opisowa właściwa dla poziomu 5 gwiazdek.
10. Średnia ocena współpracy dostępna na e-Wizytówce Uczestnika Programu stanowi średnią arytmetyczną wszystkich ocen liczbowych wyrażonych we wszystkich kategoriach, w których zostały udzielone na podstawie Ankiety Oceny jakości współpracy, zaokrąglona do dwóch miejsc po przecinku.
 11. W sytuacji, gdy jeden adres e-mail zostanie użyty więcej niż jeden raz w celu wyrażenia oceny dla danego Uczestnika Programu, do wyliczenia średniej ocen prezentowanych w e-Wizytówce i Widgedzie, o których mowa w punkcie 9, uwzględniona zostanie ostatnia(tj. najnowsza) wyrażona i potwierdzona dla danego adresu e-mail ocena.
 12. W przypadku wyrażenia i potwierdzenia oceny przez Użytkownika zgodnie z punktem 4 powyżej, brak jest możliwości modyfikacji i usunięcia opinii.