

**Правила написания отзывов на сайте [keramin.by](http://keramin.by).  
унитарного предприятия «Керамин-Столица  
Инвест»**

## **1. ВВЕДЕНИЕ. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.**

1.1. Правила написания отзывов на сайте [keramin.by](http://keramin.by) – это локальный нормативный акт (внутренний регламент), направленный на регулирование процесса написания отзывов на официальном сайте торгового унитарного предприятия «Керамин-Столица Инвест» [keramin.by](http://keramin.by).

1.2. Целью введения Правил написания отзывов на сайте [keramin.by](http://keramin.by) является:

- информирование пользователей об условиях размещения отзывов на сайте [keramin.by](http://keramin.by)
- повышение качества обслуживания,
- обеспечение единых требований к написанию отзывов пользователями,
- поддержание высокого уровня качества обслуживания клиентов,
- повышение лояльности клиентов к компании.

1.3. Пользователь — физическое лицо, размещающее комментарии (отзывы) на сайте [www.keramin.by](http://www.keramin.by) (далее – сайт) и соглашающееся с настоящими Правилами.

1.4. Администрация сайта — представитель унитарного предприятия «Керамин-Столица Инвест»

1.5. Модератор — представитель Администрации сайта, имеющий право проводить Модерацию.

1.6. Модерация — действия Модератора по обеспечению соблюдения Пользователями настоящих Правил.

1.7. Объект комментирования — деятельность унитарного предприятия «Керамин-Столица Инвест», включая, но не ограничиваясь, качество и ассортимент реализуемой продукции, перечень и полноту предоставляемых услуг, и качество послепродажного обслуживания.

1.8. Отзыв — информация, размещенная на сайте Пользователем, отражающая его собственное мнение относительно Объекта комментирования.

## **2. СОГЛАСИЕ С ПРАВИЛАМИ.**

2.1. Настоящие правила размещены на отдельной странице сайта [keramin.by](http://keramin.by), а также ссылка на данные правила размещена непосредственно в форме написания отзывов. Обязательным условием для размещения отзывов на сайте является ознакомление пользователя с настоящими правилами, и подтверждение своей обязанности по соблюдению настоящих Правил путем проставления специальной отметки в форме размещения отзыва.

2.2. Отзыв, размещенный на сайте, отражает личное мнение Пользователя. Мнение Администрации сайта может не совпадать с мнением или позицией Пользователя.

2.3. Незнание настоящих Правил не освобождает Пользователей от ответственности за их нарушение.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.**

3.1. Пользователь вправе свободно высказывать собственное мнение относительно Объекта комментирования в форме, не противоречащей настоящим Правилам и законодательству Республики Беларусь, не нарушающей права третьих лиц.

3.2. Пользователь обязан:

3.2.1. до размещения комментария (отзыва) ознакомиться с настоящими Правилами;

3.2.2. при размещении комментариев (отзывов) соблюдать действующее законодательство Республики Беларусь, настоящие Правила;

3.2.3. при размещении комментариев действовать добросовестно и разумно, уважать честь и достоинство других Пользователей, деловую репутацию организаций, вести себя корректно и вежливо;

3.2.4. самостоятельно нести ответственность за содержание размещенного им отзыва, и регулировать любые возможные претензии со стороны третьих лиц;

3.2.5. не совершать каких-либо действий, направленных на нарушение работы сайта, включая, но не ограничиваясь, хакерские атаки, использование вредоносных программ (вирусов), изменение программного обеспечения сайта и т.д.

3.2.6. не использовать сайт для целей, запрещенных законодательством Республики Беларусь.

3.3. Администрация вправе:

3.3.1. хранить информацию о Пользователе (IP-адреса, данные, указанные при регистрации на сайте, сообщения Пользователя);

3.3.2. вносить изменения в настоящие Правила без предварительного уведомления Пользователей путем размещения на сайте новой редакции настоящих Правил;

3.3.3. использовать информацию о Пользователе при предъявлении к Администрации сайта гражданских исков, претензий, связанных с содержанием отзыва Пользователя, привлечении Администрации сайта к ответственности;

3.3.4. использовать информацию Пользователей в целях улучшения работы сайта;

3.3.5. закрыть, приостановить работу, изменить сайт либо его часть без предварительного уведомления Пользователя.

3.4. Модератор вправе:

3.4.1. удалять и редактировать любую информацию, размещенную Пользователем на сайте, если посчитает, что указанная информация нарушает действующее законодательство Республики Беларусь, требования настоящих Правил, права третьих лиц.

## **4. ТРЕБОВАНИЯ К КОММЕНТАРИЯМ (ОТЗЫВАМ).**

4.1. Отзыв должен:

4.1.1. непосредственно относиться к Объекту комментирования;

4.1.2. дополнять сведения, размещенные на сайте, актуальной информацией и быть полезным иным Пользователям;

4.1.3. быть конструктивным, объективным и подкрепленным фактами, а при необходимости — подтвержденным документами от компетентных органов;

4.1.4. быть вежливым, корректным и соответствующим нормам морали и этики.

4.2. Во избежание создания конфликтных ситуаций, для поддержания атмосферы взаимного уважения пользователей, а также в целях соблюдения законодательства Республики Беларусь при комментировании (размещении отзыва) на сайте запрещается:

4.2.1. нарушать неприкосновенность частной жизни, включая распространение персональных данных третьих лиц (телефоны, адреса и т.п.);

4.2.2. использовать ссылки на порнографические фотографии, аудио- и видеоролики, а также продукцию аналогичного характера;

4.2.3. использовать вульгарную или непристойную, нецензурную лексику;

4.2.4. нарушать права третьих лиц на интеллектуальную собственность;

4.2.5. высказывать угрозы, клевету, оскорблять, порочить честь и достоинство граждан или деловую репутацию организации;

4.2.6. «переходить на личности», то есть в оскорбительной, унижительной форме предъявлять претензии конкретному физическому лицу при комментировании деятельности организации (размещении отзыва о ее деятельности);

4.2.7. размещать отзывы, разжигающие социальную, межнациональную, религиозную или иную рознь;

- 4.2.8. размещать призывы к нарушению законодательства либо рекомендации/инструкции по совершению преступных действий, экстремистские материалы;
- 4.2.9. размещать ссылки на вирусы и другое вредоносное программное обеспечение и/или сведения и/или руководства по их использованию;
- 4.2.10. размещать информацию ограниченного доступа (государственную, служебную или коммерческую тайну);
- 4.2.11. использовать сайт для политических дискуссий;
- 4.2.12. использовать чужие имена граждан, наименования организаций;
- 4.2.13. добавлять отзывы, носящие рекламный характер;
- 4.2.14. добавлять ссылки (переходы) на другие источники;
- 4.2.15. спорить с модератором, обсуждать политику модерирования, действия и/или личности Модераторов либо Администрации сайта;
- 4.2.15. добавлять бессодержательные отзывы;
- 4.2.16. использовать при написании комментария транслит (запись русских слов латинскими буквами).
- 4.2.17. использовать в комментариях ЗАГЛАВНЫЕ БУКВЫ.

## **5. МОДЕРАЦИЯ.**

5.1. На сайте keramin.by осуществляется премодерация, то есть контроль отзывов осуществляется до их размещения Пользователями. Если ваш отзыв не нарушает требования настоящих Правил, он будет опубликован с комментарием организации в течение 7 рабочих дней с момента получения.

5.2. В отдельных случаях, требующих дополнительного выяснения обстоятельств либо детального изучения, срок рассмотрения и публикации отзыва может увеличиться.

5.3. Администрация сайта не несет ответственности перед Пользователем и не возмещает Пользователю убытки, возникшие или возникновение которых возможно в связи с перебоями в работе провайдера, иных лиц или служб, доступом к сайту.

5.4. Модератор самостоятельно, исходя из личного субъективного мнения, оценивает соответствие отзыва Пользователя требованиям настоящих Правил, общим нормам этики и морали, степень конструктивности и достоверности отзыва.

5.5. Если Пользователь считает, что какие-либо отзывы нарушают законодательство Республики Беларусь и/или международные нормы, настоящие Правила, содержат коммерческую тайну или способны нанести ущерб физическим или юридическим лицам, Пользователь имеет право сообщить об этом Модератору, направив письмо по адресу: info@keramin.by.

5.6. В размещении отзыва может быть отказано, а размещенный отзыв может быть удален в случаях:

5.6.1. отзыв не соответствует требованиям настоящих Правил;

5.6.2. сведения, содержащиеся в отзыве подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах;

5.6.3. пользователь, разместивший комментарий (отзыв), обратился к Администрации сайта с просьбой удалить его комментарий (отзыв);

5.6.4. пользователь, разместивший отзыв в течение 24 часов не отвечает на телефонные звонки Администрации сайта (не доступен);

5.6.5. контактные данные, указанные пользователем при заполнении формы отзывов на сайте keramin.by не соответствуют действительности (не являются подлинными).

5.6.6. Пользователь, указавший в отзыве сведения, которые могут быть признаны порочащими честь, достоинство граждан или деловую репутацию организаций, не может подтвердить изложенные факты документально.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

6.1. Правила написания отзывов на сайте keramin.by – локальный нормативный правовой акт для обязательного исполнения пользователями сайта keramin.by, а также специалистами унитарного предприятия «Керамин-Столица Инвест», которые непосредственно участвуют в бизнес-процессе по работе с обращениями клиентов.

6.2. За нарушение (неисполнение) Правил написания отзывов на сайте keramin.by персональную ответственность несет каждый посетитель сайта keramin.by.

6.3. Ежедневный контроль соблюдения пользователями Правил написания отзывов на сайте keramin.by осуществляют специалисты, осуществляющие модерацию отзывов.

6.4. Контроль корректной работы сайта keramin.by, а также, непосредственно, формы отзывов осуществляют специалисты подрядчика (разработчика сайта).

6.5. Настоящие Стандарты Сервиса вступают в силу с 1 июня 2017 года и действуют до их отмены, либо момента внесения изменений (дополнений).

---

РАЗРАБОТАНО:

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора  
по развитию минской ТПС

А.Г. Пузевич

Начальник отдела правовой  
и кадровой работы

И.А. Яцкова