

Gesetz über digitale Dienste (Digital Services Act)

1. Was ist das Gesetz über digitale Dienste (Digital Services Act)?

Wir bei Trendyol haben uns dazu verpflichtet, dir ein sicheres und angenehmes Online-Erlebnis zu bieten. Das [Gesetz über digitale Dienste](#) (auch Digitale Digital Services Act, kurz DSA) entspricht exakt unserem Einsatz für die Erhaltung eines positiven digitalen Raums. Mit diesem Gesetz wurde ein umfassender Rechtsrahmen für digitale Dienstleistungen geschaffen. Der DSA hat das Ziel, Richtlinien rund um Online-Plattformen und -Dienste innerhalb der EU zu modernisieren und harmonisieren. Online-Plattformen unterliegen nach dem Gesetz festgelegten Transparenz- und Rechenschaftspflichten, was zu einer sicheren, berechenbaren und vertrauenswürdigen Online-Landschaft führen soll.

2. Zentrale Kontaktstelle

Die gemäß Artikel 11 des Gesetz über digitale Dienste erforderliche zentrale Kontaktstelle für die Behörden der Mitgliedstaaten, die Europäische Kommission und das Europäische Gremium für Digitale Dienste (Gremium) ist über den folgenden [link](#). erreichbar. Die Kommunikation kann in Englisch, Deutsch und Niederländisch erfolgen.

3. Informationen über die durchschnittlich monatlich aktiven Nutzer:innen auf Trendyol

Im Einklang mit Artikel 24(2) des Gesetz über digitale Dienste teilen wir mit, dass die durchschnittliche monatliche Anzahl der aktiven Nutzer:innen auf unserer Plattform innerhalb der EU für den Zeitraum von August 2024 bis Februar 2025 etwa 27,422 Millionen betrug und bleibt damit unter der Schwelle für die Einstufung als Sehr große Online-Plattformen (VLOPs) gemäß dem Gesetz über digitale Dienste. Weitere Informationen finden Sie im nachstehenden Transparenzbericht.

4. Was ist der Mechanismus für das Melden von Inhalten bei Trendyol?

Ein sicheres und angenehmes Online-Erlebnis für dich zu bereitzustellen, hat für uns oberste Priorität. Wir haben einerseits Maßnahmen ergriffen, um eine sichere Online-Umgebung zu gewährleisten und stellen dir andererseits ein Meldesystem für unpassende Inhalte zur Verfügung. Darüber kannst du Content melden, der deiner Meinung nach gegen unsere Nutzungsbedingungen, andere Trendyol-Richtlinien oder geltende Gesetze verstößt.

Wir bieten unseren Nutzer:innen zwei einfach zu bedienende Meldemechanismen, über die unpassende Artikel, Hassrede, Nacktheit oder andere schädliche Inhalte gemeldet werden können:

Einen Artikel melden: Mit dieser Funktion kannst du deine Bedenken über auf unserer Plattform angebotene Artikel äußern, z. B. Markenrechtsverletzungen, irreführende Beschreibungen oder Sicherheitsbedenken. Klicke einfach auf die Schaltfläche "*Rechtlichen Bedenken melden*" auf der Artikel-Detailseite, um deine Meldung einzureichen.

Eine Bewertung melden: Wenn du auf Artikelseiten Bewertungen findest, die du für unangemessen hältst, kannst du uns über die Schaltfläche "*Melden*" darüber informieren. Das hilft uns, gegen Probleme wie Belästigung, Spam oder Mobbing vorzugehen.

Beachte aber bitte, dass du nur Inhalte melden kannst, die du direkt auf der Trendyol Online-Plattform gefunden hast. Folgende Inhalte kannst du uns nicht melden: E-Mails, Social-Media-Beiträge oder Werbeanzeigen.

5. Wie funktioniert das Melden von Artikeln bei Trendyol?

Als Nutzer:in kannst du Artikel aus verschiedenen Gründen melden. Dazu zählen diese Aspekte:

- Bedenken hinsichtlich des geistigen Eigentums
- Bedenken hinsichtlich unangemessener Inhalte
- Bedenken hinsichtlich der Artikelbeschreibung
- Sicherheit & Compliance von Artikeln
- Sonstige Bedenken

Wenn du die Option "*Andere Bedenken*" nutzt, kannst du uns auch rechtliche Gründe nennen, die nicht in der Liste oben aufgeführt sind.

Bitte beachte, dass der Meldemechanismus eingerichtet wurde, um rechtliche Verstöße gegen unsere Nutzungsbedingungen, andere Richtlinien von Trendyol oder geltende Gesetze gemäß dem Digital Services Act zu melden. Solltest du ein Anliegen zu deinen Bestellungen, zur Lieferung oder zu Rücksendungen haben, wende dich bitte an unseren Kundenservice.

6. Wie funktioniert das Melden von Rezensionen bei Trendyol?

Als Nutzer:in kannst du Rezensionen aus verschiedenen Gründen melden. Dazu zählen diese Aspekte:

- Spam
- Betrug
- Hassrede
- Belästigung oder Mobbing
- Nacktheit oder sexueller Inhalt
- Kindesmissbrauch
- Fehlinformationen
- Gefälschte oder bezahlte Inhalte
- Datenschutzverstoß
- Gewalt
- Selbstmord oder Selbstverletzung
- Illegale politische Symbole oder illegale Organisationen
- Rechtswidriger Inhalt
- Sonstiges

Wenn du die Option "*Andere*" nutzt, kannst du uns auch rechtliche Gründe nennen, die nicht in der Liste oben aufgeführt sind.

Bitte beachte, dass der Meldemechanismus eingerichtet wurde, um rechtliche Verstöße gegen unsere Nutzungsbedingungen, andere Richtlinien von Trendyol oder geltende Gesetze gemäß

dem Digital Services Act zu melden. Solltest du ein Anliegen zu deinen Bestellungen, zur Lieferung oder zu Rücksendungen haben, wende dich bitte an unseren Kundenservice.

7. Was passiert, nachdem ich einen Artikel gemeldet habe?

Wenn du einen Artikel gemeldet hast:

Sobald deine Meldung bei uns eingetroffen ist, erhältst du eine Empfangsbestätigung an deine in der Meldung angegebene E-Mail-Adresse.

Wenn du eine Rezension gemeldet hast:

Sobald eine Meldung mit deiner E-Mail-Adresse bei uns eingetroffen ist, erhältst du eine Empfangsbestätigung von uns. Das geht aber nur, wenn du eine E-Mail-Adresse angegeben hast.

Wenn du eine Meldung (ob zu einem Artikel oder einer Rezension) einreichst, bitten wir dich, Folgendes zu beachten: Du bringst deine aufrichtige Überzeugung zum Ausdruck, dass du die Meldung in gutem Glauben abgibst und dass die von dir angegebenen Informationen richtig und vollständig sind.

8. Wie geht Trendyol mit den Meldungen um?

Sobald deine Meldung bei uns eingeht, überprüfen wir sie umgehend, gründlich und fair. Du erhältst eine Information an die von dir angegebene E-Mail-Adresse, in der wir unsere Entscheidung mitteilen und dir auch angeben, ob wir Maßnahmen ergreifen werden und ob eine automatisierte Verarbeitung oder Entscheidungsfindung stattgefunden hat. Wir erläutern dir auch, welche Rechtsmittel dir zur Verfügung stehen.

Wenn du Ersteller:in des gemeldeten Inhalts bist, informieren wir dich über die Meldung. Wir erläutern unsere Entscheidung und die Gründe dafür. Dabei erklären wir Einzelheiten zu den ergriffenen Maßnahmen, möglichen Rechtsmitteln und ob automatisierte Tools eingesetzt wurden.

Sollten wir feststellen, dass die Meldung gerechtfertigt ist, d. h. ein Verstoß gegen unsere Nutzungsbedingungen, andere Trendyol-Richtlinien oder geltende Gesetze vorliegt, ergreifen wir natürlich sofortige Maßnahmen, z. B. das Entfernen eines Artikels.

9. Was geschieht, wenn du mit unserer Entscheidung nicht einverstanden bist?

Wir werden dich per E-Mail über unsere Entscheidung informieren. Solltest du mit unserer Entscheidung nicht einverstanden sein, kannst du den in der E-Mail enthaltenen Link nutzen, um deinen Widerspruch einzureichen. Du kannst innerhalb von 6 Monaten nach unserer Entscheidung Widerspruch einreichen.

Wenn du den Widerspruch einreichst, beachte bitte Folgendes:

- Solltest du die Meldung eingereicht haben, ergänze bitte die erteilte Nummer zu deiner Meldung.

- Solltest du die betroffene Person oder Vertreter:in des Verkäufers sein, gib bitte deine zugewiesene Fallnummer an.

Einsprüche werden schnell, fair und ohne Diskriminierung bearbeitet. Sollte dein Einspruch genügend Gründe liefern, um unsere Entscheidung zu revidieren, werden wir das sofort tun. Das könnte in diesen Fällen passieren:

- Unsere frühere Entscheidung war unbegründet.
- Unsere frühere Entscheidung, auf die sich die Beschwerde bezog, war unbegründet, weil die Informationen nicht illegal sind und/oder nicht gegen die Nutzungsbedingungen oder andere Richtlinien von Trendyol verstoßen haben.
- Es gibt einen hinreichenden Grund zu glauben, dass die getroffene Maßnahme nicht gerechtfertigt war.

Nachdem wir deine Beschwerde geprüft haben, teilen wir dir unsere Entscheidung und die Gründe dafür mit, einschließlich alternativer Möglichkeiten zur Beilegung der Beschwerde, wie z. B. die Beantragung einer außergerichtlichen Streitbeilegung bei einer zertifizierten außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle gemäß Artikel 21 des DSA und/oder die Einleitung eines Gerichtsverfahrens nach den geltenden Gesetzen vor den zuständigen Gerichten.

Unsere Entscheidungen über eingereichte Widerufe werden unter der Aufsicht entsprechend qualifizierter Mitarbeiter:innen und nicht ausschließlich automatisiert getroffen. So stellen wir sicher, dass Beschwerden sorgfältig bearbeitet werden.

10. Rechtsbehelfe:

Zusätzlich zu unserem Beschwerdesystem nach Artikel 21 des DSA hast du die Möglichkeit, dich an bestimmte außergerichtliche Schlichtungsstellen zu wenden, die vom Koordinator für digitale Dienste ("DSC") zertifiziert sind, um dieses Problem zu lösen.

Die Europäische Kommission unterhält und aktualisiert eine Liste der zertifizierten außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen. Weitere Informationen über diese zertifizierten Stellen findest du auf der [Website der Europäischen Kommission](#).

Hier gilt zu beachten, dass Entscheidungen dieser außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen weder für dich noch für Trendyol bindend sind.

Jede zertifizierte Stelle legt ihre eigenen Regeln und Verfahren für den Umgang mit Streitfällen fest. Weitere Informationen über das Verfahren zur Einreichung einer Klage bei einer außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle findest du auf der Website der zertifizierten Stelle, bei der du eine Klage einreichen möchtest.

Auch wenn du dich zunächst für ein solches außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren entscheidest, kannst du jederzeit ein Verfahren einleiten, um unsere Entscheidung vor einem Gericht mit geltendem Recht anzufechten.

11. Transparenzberichte 2024 [\(PDF\)](#)

