

Закон за цифровите услуги

1- Какво представлява Актът за цифровите услуги?

В Trendyol сме ангажирани да ти осигуряваме безопасно и приятно онлайн изживяване. [Актът за цифровите услуги \(АЦУ\)](#) е изцяло съобразен с нашия ангажимент за поддържане на позитивно цифрово пространство. С това законодателство се създава цялостна регулаторна рамка за цифровите услуги. То има за цел да модернизира и хармонизира правилата, които регулират онлайн платформите и услугите в ЕС. Чрез установяване на задължения за прозрачност и отчетност на онлайн платформите, ЗЦУ насърчава сигурна, предвидима и надеждна онлайн среда.

2- Единно звено за контакт

В съответствие с член 11 от Закона за цифровите услуги (ЗЦУ), определеното единно звено за контакт за органи на държавите членки, Европейската комисия и Европейския съвет за цифрови услуги е достъпно чрез следната [връзка](#). Комуникацията може да се извършва на английски, немски или нидерландски език.

3. Информация за средномесечните активни рецепиенти в Trendyol

Средният брой активни потребители през периода от февруари и август 2025 г. е 32 милиона, което остава под прага за класифициране като Много голяма онлайн платформа (VLOP) съгласно Законодателния акт за цифровите услуги. За повече подробности, моля, вижте доклада за прозрачност по-долу.

4- Механизъм за докладване на съдържание в Trendyol

Осигуряването на безопасно и приятно онлайн изживяване за теб е наш основен приоритет. Въпреки че разполагаме с мерки за осигуряване на сигурна онлайн среда, ние ти предоставяме и система за докладване, която ти дава възможност да докладваш всяко съдържание, което според теб може да нарушава нашите Условия за ползване, други политики на Trendyol или приложими закони.

Независимо дали става въпрос за нарушаващи права продукти, език на омраза, голота или друго вредно съдържание, ние осигуряваме два удобни за потребителя механизма за докладване:

Докладвай продукт: Използвай тази функция, за да докладваш притеснения относно продукти, обявени за разпродажба, като например нарушението на търговска марка, подвеждащи описания или опасения за безопасността. Просто кликни върху бутона „Докладване на правен проблем“ на страницата с подробности за продукта, за да изпратиш доклада си.

Докладване на отзив: Ако на продуктовите страници попаднеш на отзиви, които считаш за неподходящи, можеш да ги докладваш, като използваш бутона „Докладвай“. Това ни помага да вземаме отношение към проблеми като тормоз или спам.

Имай предвид, че можеш да докладваш само съдържание, открито директно на онлайн платформата Trendyol. Това означава, че не можеш да докладваш например имейли, публикации в социалните мрежи или реклами.

5- Как работи докладването на продукт в Trendyol

Като потребител можеш да докладваш продукти по различни причини. Те включват:

- Опасения относно интелектуална собственост
- Опасения за неподходящо съдържание
- Опасения относно описание на артикул
- Опасения относно безопасността и съответствието на артикулите
- Други опасения

Ако използваш опцията „Други опасения“, можеш да ни предоставиш и правни основания, които не са включени в списъка по-горе.

Трябва да имаш предвид, че механизмът за докладване е създаден за правни въпроси, които биха могли да нарушат нашите Условия за ползване, други политики на Trendyol или приложимите закони в съответствие с Акта за цифровите услуги. Ако имаш притеснения относно поръчките, доставката или връщането, моля, обърни се към нашия екип за обслужване на клиенти.

6. Как работи докладването на отзив в Trendyol

Като потребител можеш да докладваш отзиви по различни причини. Те включват:

- Спам
- Измама
- Реч на омраза
- Тормоз или заплахи
- Голота или сексуално съдържание
- Злоупотреба с деца
- Дезинформация
- Фалшиво или платено съдържание
- Нарушаване на поверителността
- Насилие
- Самоубийство или самонараняване
- Незаконни политически символи или незаконни организации
- Незаконно съдържание
- Други

Ако използваш опцията „Други“, можеш да ни предоставиш и правни основания, които не са включени в списъка по-горе.

Трябва да имаш предвид, че механизмът за докладване е създаден за правни проблеми, които биха могли да нарушат нашите Условия за ползване, други политики на Trendyol или приложимите закони в съответствие с Акта за цифровите услуги. Ако имаш притеснения относно твои поръчки, доставка или връщане, моля, обърни се към нашия екип за обслужване на клиенти.

7. Какво се случва, след като докладвам продукт?

Ако докладваш продукт:

Когато Trendyol получи сигнал, незабавно ще ти изпратим потвърждение за получаването му на посочения в доклада имейл.

Ако докладваш отзив:

Когато Trendyol получи доклад, съдържащ твоя имейл адрес, ние незабавно ще ти изпратим потвърждение за получаването му, при условие че имейл адреса е включен в сигнала.

Имай предвид, че с подаването на сигнала (било за продукт, или за отзив) изразяваш искреното си убеждение, че го правиш добросъвестно и че предоставената информация е точна и пълна.

8- Как Trendyol обработва тези доклади?

Когато получим твоя доклад, го разглеждаме бързо, цялостно и справедливо. Ще те информираме за решението си чрез предоставения от теб имейл адрес, включително за мотивите за решението, дали са предприети действия и дали са използвани автоматизирани методи за обработка или вземане на решения. Също така ще опишем наличните за теб средства за правна защита.

Ако докладването съдържа твое, ще те информираме за доклада, за нашето решение и мотивите за него, включително и подробности за предприетите мерки, средствата за правна защита и дали са използвани автоматизирани инструменти.

Разбира се, ако установим, че докладът е основателен, т.е. има нарушение на нашите Условия за ползване, други политики на Trendyol или приложими закони, ще предприемем незабавни действия, например премахване на продукта.

9- Какво да направиш, ако не приемаш нашето решение?

Ще те информираме за решението си по имейл. В случай че не си съгласен/съгласна с нашето решение, можеш да използваш връзката, включена в имейла, за да подадеш жалба. Можеш да подадеш жалбата си в рамките на 6 месеца след нашето решение.

Когато подаваш жалбата, имай предвид, че:

- При докладване на проблем трябва да включиш номера на твоя доклад.

- Ако ти си засегнатото лице или търговец, трябва да посочиш зададения номер на казуса.

Обжалванията се разглеждат бързо, справедливо и без дискриминация. Ако жалбата съдържа достатъчно основания да променим решението си, ще го направим незабавно. Това може да се случи в случай, че:

- Предишното ни решение е неоснователно.
- Предишното ни решение, което се обжалва, е неоснователно, тъй като информацията не е незаконна и/или не нарушава Условиата за ползване или други политики на Trendyol.
- Налице е достатъчно основание да се смята, че предприетата мярка не е оправдана.

След разглеждане на жалбата, ще те информираме за нашето решение и мотиви, включително за алтернативни възможности за уреждане на жалбата, като подаване на заявление за извънсъдебно решаване на спорове до сертифициран орган за извънсъдебно решаване на спорове съгласно член 21 от АЦУ и/или за завеждане на съдебно производство пред компетентните съдилища съгласно приложимите закони.

Решенията ни по подадени жалби се вземат под надзора на служители с подходяща квалификация, а не изключително с автоматизирани средства, за да се гарантира, че жалбите се разглеждат внимателно.

10- Средства за правна защита:

В допълнение към нашата система за обжалване съгласно чл. 21 от АЦУ, имаш възможност да се свържеш с конкретни органи за извънсъдебно уреждане на спорове, които са сертифицирани от Координатора по цифрови услуги (КЦУ), за да ти помогнат да разрешиш този проблем.

Европейската комисия поддържа и актуализира списък на сертифицираните органи за извънсъдебно решаване на спорове. Можеш да намериш повече подробности за тези сертифицирани органи, като посетиш [уебсайта на Европейската комисия](#).

Имай предвид, че решенията, взети от тези органи за извънсъдебно разрешаване на спорове, не са обвързващи нито за теб, нито за Trendyol.

Всеки сертифициран орган очертава свой собствен набор от правила и процедури за разглеждане на спорове. За повече информация относно процедурата за подаване на жалба до орган за извънсъдебно уреждане на спорове, разгледай уебсайта на сертифицирания орган, до който възнамеряваш да подадеш жалба.

Ако решиш да използваш такава процедура за извънсъдебно уреждане на спорове, въпреки това можеш по всяко време да инициираш процедура за оспорване на нашето решение пред компетентен съд.

11- Доклади за прозрачност 2024 ([PDF](#))