

Zákon o právu na digitální služby

1 – Co je nařízení o digitálních službách?

Ve společnosti Trendyol se zavazujeme poskytovat vám bezpečné a pohodlné online služby. Nařízení [o digitálních službách \(DSA z anglického „Digital Services Act“\)](#) je v souladu s naším závazkem udržovat pozitivní digitální prostor. Tato legislativa zavádí komplexní regulační rámec pro digitální služby. Cílem této legislativy je modernizovat a harmonizovat pravidla, kterými se řídí online platformy a služby v EU. Prosazováním povinností transparentnosti a odpovědnosti u online platform podporuje tato legislativa bezpečné, předvídatelné a důvěryhodné online prostředí.

2 – Jednotné kontaktní místo

Podle článku 11 Zákona o právu na digitální služby (DSA) je určené jednotné kontaktní místo pro orgány členských států, Evropskou komisi a Evropskou radu pro digitální služby přístupné prostřednictvím tohoto [odkazu](#). Komunikace může probíhat v angličtině, němčině a nizozemštině.

3 – Informace o průměrném počtu měsíčních aktivních uživatelů na Trendyolu

Průměrný počet aktivních uživatelů za období od února do srpna 2025 je 32 milionu, což zůstává pod prahem pro klasifikaci jako Velmi velké online platformy (VLOP) podle Aktu o digitálních službách. Pro více informací prosím nahlédněte do Zprávy o transparentnosti níže.

4 – Mechanismus pro hlášení obsahu společnosti Trendyol

Poskytování bezpečných a pohodlných online služeb je naší nejvyšší prioritou. Přestože jsme zavedli opatření k zajištění bezpečného online prostředí, poskytujeme vám také systém hlášení, který vám dává možnost upozornit na jakýkoli obsah, o němž se domníváte, že by mohl porušovat naše Podmínky použití, jiné zásady společnosti Trendyol nebo platné zákony.

Ať už narazíte na produkty porušující autorská práva, nenávistné projevy, nahotu nebo jiný škodlivý obsah, nabízíme vám dva uživatelsky přívětivé mechanismy pro nahlášení takového obsahu:

Nahlásit produkt: Pomocí této funkce můžete nahlásit obavy týkající se produktů nabízených k prodeji, jako jsou např. porušení ochranné známky, zavádějící popisy nebo obavy o bezpečnost. Jednoduše klikněte na tlačítko „*Nahlásit právní záležitost*“ na stránce s podrobnostmi o produktu.

Nahlásit recenzi: Pokud na stránkách produktu narazíte na komentáře, které považujete za nevhodné, můžete je nahlásit pomocí tlačítka „*Nahlásit*“. Pomůžete nám tak řešit problémy, jako je obtěžování, spam nebo šikana.

Upozorňujeme, že nahlásit můžete pouze obsah nalezený přímo na online platformě Trendyol. To znamená, že nemůžete například nahlásit e-maily, příspěvky na sociálních sítích nebo reklamy.

5 – Jak na platformě Trendyol funguje nahlášení produktu?

Jako uživatel můžete nahlásit produkty na základě různých důvodů. Patří mezi ně následující:

- Práva duševního vlastnictví
- Nevhodný obsah
- Popis položky
- Záležitosti týkající se bezpečnosti a dodržování předpisů
- Jiné záležitosti

Pokud použijete možnost „*Jiné záležitosti*“, můžete nám sdělit i právní důvody, které nejsou uvedeny na výše uvedeném seznamu.

Upozorňujeme, že mechanismus hlášení slouží pro právní záležitosti ohledně porušení našich podmínek použití, jiných zásad společnosti Trendyol nebo platných zákonů v souladu s nařízením o digitálních službách. Ohledně problémů s objednávkami, doručením nebo vrácením se obraťte na náš tým zákaznické podpory.

6 – Jak na platformě Trendyol funguje nahlášení recenze?

Jako uživatel můžete nahlásit recenze na základě různých důvodů. Patří mezi ně následující:

- Spam
- Podvod
- Nenávistný projev
- Obtěžování nebo šikana
- Nahota nebo sexuální obsah
- Zneužívání dětí
- Dezinformace
- Falešný nebo placený obsah
- Porušení soukromí
- Násilí
- Sebevražda nebo sebepoškozování
- Nezákonné politické symboly nebo nezákonné organizace
- Nezákonný obsah
- Ostatní

Pokud použijete možnost „*Jiné*“, můžete nám sdělit i právní důvody, které nejsou uvedeny na výše uvedeném seznamu.

Upozorňujeme, že mechanismus hlášení slouží pro právní záležitosti ohledně porušení našich podmínek použití, jiných zásad společnosti Trendyol nebo platných zákonů v souladu s nařízením o digitálních službách. Ohledně problémů s objednávkami, doručením nebo vrácením se obraťte na náš tým zákaznické podpory.

7 – Co se stane poté, co nahlásím produkt?

Když nahlásíte produkt:

Po přijetí hlášení vám společnost Trendyol na e-mailovou adresu, kterou jste uvedli v hlášení, ihned pošle potvrzení o přijetí.

Když nahlásíte recenzi:

Jakmile společnost Trendyol obdrží zprávu obsahující vaši e-mailovou adresu, neprodleně vám zašleme potvrzení o přijetí – pokud tedy ve zprávě uvedete svou e-mailovou adresu.

Upozorňujeme, že odesláním hlášení (o produktu nebo recenzi) vyjadřujete své upřímné přesvědčení, že hlášení podáváte v dobré víře a že poskytnuté informace jsou přesné a úplné.

8 – Jak Trendyol tato hlášení zpracovává?

Když od vás obdržíme hlášení, okamžitě ho důkladně a spravedlivě přezkoumáme. O našem rozhodnutí vás budeme informovat prostřednictvím e-mailové adresy, kterou jste nám poskytli, a to včetně důvodů, které k němu vedly, případně zda byly podniknuty nějaké kroky a zda se jednalo o automatizované zpracování, nebo rozhodovací proces. Také vám nastíníme, jaké nápravné prostředky máte k dispozici.

Pokud jste autorem nahlášeného obsahu, budeme vás informovat o hlášení, našem rozhodnutí a jeho důvodech, včetně podrobností o přijatých opatřeních, nápravných prostředcích a o tom, zda byly použity automatizované nástroje.

Samozřejmě pokud zjistíme, že je hlášení oprávněné, tj. že došlo k porušení našich Podmínek použití, dalších zásad společnosti Trendyol nebo platných zákonů, přijmeme okamžitá opatření, například odstraníme produkt.

9 – Co když s naším rozhodnutím nesouhlasíte?

O našem rozhodnutí vás budeme informovat e-mailem. V případě, že s naším rozhodnutím nesouhlasíte, můžete k podání odvolání použít odkaz uvedený v e-mailu. Odvolání můžete podat do 6 měsíců od našeho rozhodnutí.

Při podávání odvolání mějte na paměti následující:

- Pokud jste problém nahlásili, musíte uvést číslo hlášení.
- Jste-li postiženou osobou nebo prodejcem, musíte uvést přidělené číslo případu.

Odvolání jsou vyřizována rychle, spravedlivě a bez diskriminace. Pokud odvolání poskytne dostatečné důvody pro to, abychom naše rozhodnutí změnili, učiníme tak neprodleně. K tomu by mohlo dojít, pokud:

- Naše dřívější rozhodnutí bylo neopodstatněné.
- Naše předchozí rozhodnutí, na které se odvolání vztahuje, bylo neopodstatněné, protože informace nejsou nezákonné a/nebo neporušují Podmínky použití nebo jiné zásady společnosti Trendyol.
- Existuje dostatečný důvod domnívat se, že přijaté opatření nebylo oprávněné.

Po přezkoumání vašeho odvolání vás budeme informovat o našem rozhodnutí a důvodech, včetně alternativních možností řešení odvolání, jako jsou např. podání žádosti o mimosoudní řešení sporu u certifikovaného subjektu pro mimosoudní řešení sporů podle článku 21 DSA, a/ nebo zahájení soudního řízení podle platných zákonů u příslušných soudů.

Naše rozhodnutí o podaných odvoláních jsou přijímána pod dohledem příslušně kvalifikovaných zaměstnanců, nikoli výhradně automatizovaně, aby bylo zajištěno, že jsou stížnosti vyřizovány pečlivě.

10 – Opravné prostředky:

Kromě našeho systému odvolání podle článku 21 DSA máte možnost obrátit se na konkrétní subjekty mimosoudního řešení sporů, které jsou certifikované k řešení tohoto sporu koordinátorem digitálních služeb (dále jen „koordinátor“).

Evropská komise udržuje a aktualizuje seznam certifikovaných subjektů pro mimosoudní řešení sporů. Další podrobnosti o těchto certifikovaných subjektech naleznete na [webových stránkách Evropské komise](#).

Upozorňujeme, že rozhodnutí těchto orgánů pro mimosoudní řešení sporů jsou nezávazná jak pro vás, tak pro společnost Trendyol.

Každý certifikovaný subjekt stanovuje vlastní soubor pravidel a postupů pro řešení sporů. Další informace o postupu při podání žádosti u subjektu pro mimosoudní řešení sporů naleznete na internetových stránkách certifikovaného subjektu, u kterého máte v úmyslu podat nárok.

Pokud se rozhodnete využít takového postupu mimosoudního řešení sporů, můžete přesto kdykoli zahájit řízení a zpochybnit naše rozhodnutí u soudu podle platného práva.

11 – Zprávy o transparentnosti 2024 [\(PDF\)](#)