

Akt o digitálnych službách

1- Čo je zákon o digitálnych službách?

V spoločnosti Trendyol sme oddaní vytváraniu bezpečného a príjemného online prostredia. [Zákon o digitálnych službách \(DSA z anglického Digital Services Act\)](#) je v súlade s naším záväzkom udržiavať pozitívny digitálny priestor. Táto legislatíva stanovuje obsiahly regulačný rámec pre digitálne služby. Jej cieľom je modernizovať a harmonizovať pravidlá, ktorými sa riadia online platformy a služby v EÚ. Propagovaním povinnosti dodržiavať transparentnosť a zodpovednosť pre online platformy zákon DSA posilňuje bezpečné, predvídateľné a dôveryhodné online prostredie.

2- Jednotný kontaktný bod

Podľa článku 11 Aktu o digitálnych službách (DSA) je ustanovený jednotný kontaktný bod pre úrady členských štátov, Európsku komisiu, Európsku radu pre digitálne služby dostupný prostredníctvom nasledujúceho [odkazu](#). Komunikácia môže prebiehať po anglicky, nemecky a holandsky.

3- Informácie o priemernom mesačnom počte aktívnych príjemcov na platforme Trendyol

Priemerný počet aktívnych používateľov za obdobie od februára do augusta 2025 je 32 milióna, čo zostáva pod prahom pre klasifikáciu ako Veľmi veľké online platformy (VLOP) podľa Aktu o digitálnych službách. Pre viac informácií si prosím pozrite nižšie uvedené správy o transparentnosti.

4- Mechanizmus nahlasovania obsahu na platforme Trendyol

Poskytovať vám bezpečné a príjemné online prostredie je pre nás najvyššou prioritou. Hoci máme implementované opatrenia, aby sme zabezpečili bezpečné online prostredie, poskytujeme vám aj systém hlásení, ktorý umožňuje nahlásiť akýkoľvek obsah, o ktorom sa domnievate, že porušuje naše Podmienky používania, iné pravidlá spoločnosti Trendyol alebo príslušné zákony.

Či už narazíte na produkty porušujúce autorské práva, nenávistný prejav, nahotu alebo iný škodlivý obsah, ponúkame vám dva praktické mechanizmy na nahlasovanie obsahu:

Nahlásiť produkt: pomocou tejto funkcie môžete nahlásiť svoje obavy týkajúce sa produktov ponúkaných v predaji, napríklad porušenie ochrannej známky, zavádzajúce popisy alebo obavy o bezpečnosť. Jednoducho kliknite na tlačidlo *Nahlásiť právny problém* na stránke s podrobnosťami o produkte.

Nahlásiť recenziu: ak na stránkach produktov narazíte na komentáre, ktoré považujete za nevhodné, môžete ich nahlásiť pomocou tlačidla *Nahlásiť*. Pomôže nám to vyriešiť problémy, ako sú obťažovanie, spam alebo šikanovanie.

Upozorňujeme, že nahlásiť môžete iba obsah, ktorý nájdete priamo na online platforme Trendyol. Znamená to, že nemôžete nahlásiť napríklad e-maily, príspevky na sociálnych sieťach či reklamy.

5- Ako funguje nahlasovanie produktov na platforme Trendyol

Ako používateľ môžete nahlasovať produkty z rôznych dôvodov. Zahŕňajú:

- Záležitosť týkajúca sa duševného vlastníctva
- Záležitosť týkajúca sa nevhodného obsahu
- Záležitosť týkajúca sa opisu položky
- Záležitosti týkajúce sa bezpečnosti tovaru a dodržiavania predpisov
- Iné záležitosti

Ak použijete možnosť *Iné záležitosti*, môžete uviesť aj právne dôvody, ktoré nie sú uvedené v zozname nižšie.

Upozorňujeme, že mechanizmus nahlasovania slúži na právne záležitosti týkajúce sa porušenia našich podmienok používania, iných zásad spoločnosti Trendyol alebo platných zákonov v súlade so zákonom o digitálnych službách. V prípade problémov s objednávkami, dorúčením alebo vrátením sa obráťte na náš tím zákazníckej podpory.

6- Ako funguje nahlasovanie recenzií na platforme Trendyol

Ako používateľ môžete nahlasovať recenzie z rôznych dôvodov. Zahŕňajú:

- Spam
- Podvod
- Nenávistný prejav
- Obťažovanie alebo šikana
- Nahota alebo sexuálny obsah
- Zneužívanie detí
- Dezinformácie
- Falošný alebo platený obsah
- Porušenie súkromia
- Násilie
- Samovražda alebo sebapoškodzovanie
- Nezákonné politické symboly alebo nezákonné organizácie
- Nezákonný obsah
- Iné

Ak použijete možnosť *Iné*, môžete uviesť aj právne dôvody, ktoré nie sú uvedené v zozname nižšie.

Upozorňujeme, že mechanizmus nahlasovania slúži na právne záležitosti týkajúce sa porušenia našich podmienok používania, iných zásad spoločnosti Trendyol alebo platných zákonov v súlade so zákonom o digitálnych službách. V prípade problémov s objednávkami, dorúčením alebo vrátením sa obráťte na náš tím zákazníckej podpory.

7- Čo sa stane po nahlásení produktu?

Ak nahlásite produkt:

Po prijatí nahlásenia vám spoločnosť Trendyol bezodkladne zašle potvrdenie o prijatí na e-mailovú adresu, ktorá bola uvedená v nahlásení.

Ak nahlásite recenziu:

Keď Trendyol dostane hlásenie obsahujúce vašu e-mailovú adresu, urýchlene vám pošleme potvrdenie o jeho prijatí za predpokladu, že svoju e-mailovú adresu uvediete.

Upozorňujeme, že odoslaním nahlásenia (produktu alebo recenzie) vyjadruješ svoje úprimné presvedčenie, že správu odosielaš v dobrej viere a že poskytnuté informácie sú presné a úplné.

8- Ako Trendyol tieto hlásenia spracúva?

Keď od vás dostaneme hlásenie, okamžite ho dôkladne a spravodlivo preskúmame. Budeme vás informovať o našom rozhodnutí pomocou e-mailovej adresy, ktorú ste uviedli, vrátane dôvodov o rozhodnutí (v prípade, že podnikneme nejaké kroky). Budeme vás tiež informovať, či sa použilo automatické spracovanie alebo manuálne rozhodovanie. Uvedieme aj právne opravné prostriedky, ktoré máte k dispozícii.

Ak ste autorom nahláseného obsahu, budeme vás informovať o nahlásení, našom rozhodnutí a jeho dôvodoch vrátane podrobností o prijatých opatreniach, nápravných prostriedkoch a o tom, či boli použité automatizované nástroje.

Samozrejme platí, že ak usúdime, že hlásenie je opodstatnené, t. j. dochádza k porušeniu našich Podmienok používania, iných pravidiel služby Trendyol alebo príslušných zákonov, podnikneme okamžité kroky, napríklad odstránime produkt.

9- Čo ak s naším rozhodnutím nesúhlasíte?

O našom rozhodnutí vás budeme informovať e-mailom. V prípade, že s naším rozhodnutím nesúhlasíte, môžete použiť odkaz uvedený v e-maile na podanie odvolania. Odvolanie môžete podať do 6 mesiacov od nášho rozhodnutia.

Pri vyplňaní odvolania majte na mysli nasledujúce:

- Ak ste problém nahlásili vy, uveďte číslo nahlásenia.
- Ak ste dotknutou osobou alebo predajca, uveďte priradené číslo prípadu.

Odvolania sa spracúvajú rýchlo, férov a bez diskriminácie. Ak odvolanie poskytne dostatočné dôvody na to, aby sme zvrátili naše rozhodnutie, urobíme tak okamžite. Môže sa to stať, ak:

- Bolo naše predošlé rozhodnutie nepodložené.
- Naše predošlé rozhodnutie, ktoré odvolanie napáda, bolo nepodložené, pretože informácie nie sú nezákonné alebo neporušujú Podmienky používania ani iné pravidlá služby Trendyol.
- Existuje dostatočný dôvod domnievať sa, že prijaté opatrenie nebolo opodstatnené.

Po preskúmaní vášho odvolania vás budeme informovať o našom rozhodnutí a jeho dôvodoch vrátane alternatívnych možností riešenia odvolania, ako napríklad podanie žiadosti

o mimosúdne riešenie sporu na certifikovanom orgáne mimosúdneho riešenia sporov podľa článku 21 zákona o digitálnych službách alebo začatie súdneho konania podľa platných právnych predpisov na príslušných súdoch.

Naše rozhodnutia o podaných odvolaniach sa uskutočnia pod dohľadom náležite kvalifikovaných zamestnancov a nie výlučne iba automatickými prostriedkami, aby sa zabezpečilo, že sťažnosti budú spracované dôsledne.

10- Právne prostriedky nápravy:

Okrem nášho systému podávania odvolaní podľa článku 21 zákona o digitálnych službách máte možnosť obrátiť sa na konkrétne orgány mimosúdneho vyrovnania, ktoré sú na riešenie tohto sporu certifikované koordinátorom digitálnych služieb (ďalej len „koordinátor“).

Európska komisia udržiava a aktualizuje zoznam certifikovaných orgánov mimosúdneho riešenia sporov. Viac informácií o týchto certifikovaných orgánoch nájdete na [webových stránkach Európskej komisie](#).

Upozorňujeme, že rozhodnutia týchto orgánov mimosúdneho riešenia sporov nie sú pre vás ani pre spoločnosť Trendyol záväzné.

Každý certifikovaný orgán stanovuje na riešenie sporov vlastný súbor pravidiel a postupov. Ďalšie informácie o postupe podávania žiadosti pre orgán mimosúdneho urovnávania sporov nájdete na webe certifikovaného orgánu, u ktorého máte v úmysle podať sťažnosť.

Ak by ste sa rozhodli použiť takýto postup mimosúdneho riešenia sporov, môžete napriek tomu kedykoľvek začať konanie na spochybnenie nášho rozhodnutia na príslušnom súde.

11- Správy o transparentnosti 2024 [\(PDF\)](#)