

Πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες

1- Τι είναι η πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες;

Στην Trendyol, δεσμευόμαστε να σας προσφέρουμε μια ασφαλή και ευχάριστη διαδικτυακή εμπειρία. Η [πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες \(DSA\)](#) ευθυγραμμίζεται απόλυτα με τη δέσμευσή μας να διατηρήσουμε έναν θετικό ψηφιακό χώρο. Με την εν λόγω νομοθεσία θεσπίζεται ένα ολοκληρωμένο ρυθμιστικό πλαίσιο για τις ψηφιακές υπηρεσίες. Στόχος του είναι ο εκσυγχρονισμός και η εναρμόνιση των κανόνων που διέπουν τις διαδικτυακές πλατφόρμες και υπηρεσίες εντός της ΕΕ. Στηρίζοντας τις υποχρεώσεις για διαφάνεια και λογοδοσία στις διαδικτυακές πλατφόρμες, η DSA καλλιεργεί ένα ασφαλές, προβλέψιμο και αξιόπιστο διαδικτυακό τοπίο.

2- Ενιαίο σημείο επαφής

Σύμφωνα με το άρθρο 11 της πράξης για τις ψηφιακές υπηρεσίες (DSA), το ορισθέν ενιαίο σημείο επαφής για τις αρχές των κρατών μελών, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το ευρωπαϊκό συμβούλιο ψηφιακών υπηρεσιών είναι προσβάσιμο μέσω του ακόλουθου συνδέσμου [link](#). Η επικοινωνία μπορεί να διεξάγεται στα Αγγλικά, Γερμανικά και Ολλανδικά.

3- Πληροφορίες σχετικά με τον μέσο όρο των μηνιαίων ενεργών αποδεκτών στην πλατφόρμα Trendyol

Ο μέσος αριθμός ενεργών χρηστών κατά την περίοδο από Αύγουστο 2024 έως Φεβρουάριο 2025 είναι 27,422 εκατομμύρια, παραμένοντας κάτω από το όριο για την κατηγοριοποίηση ως Πολύ Μεγάλες Επιγραμμικές Πλατφόρμες (VLOP) σύμφωνα με τον Νόμο για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες. Για περισσότερες λεπτομέρειες, παρακαλούμε να ανατρέξετε στις εκθέσεις διαφάνειας παρακάτω.

4- Μηχανισμός αναφοράς περιεχομένου στην Trendyol

Ύψιστη προτεραιότητά μας είναι να σας προσφέρουμε μια ασφαλή και ευχάριστη διαδικτυακή εμπειρία. Παράλληλα με τα μέτρα που έχουμε λάβει για να εξασφαλίσουμε ένα ασφαλές διαδικτυακό περιβάλλον, σας παρέχουμε επίσης ένα σύστημα αναφοράς που σας δίνει τη δυνατότητα να αναφέρετε οποιοδήποτε περιεχόμενο πιστεύετε ότι μπορεί να παραβιάζει τους Όρους χρήσης, άλλες πολιτικές της Trendyol ή την ισχύουσα νομοθεσία.

Είτε συναντάτε προϊόντα παραποίησης/απομίμησης, είτε ρητορική μίσους, γυμνό ή άλλο επιβλαβές περιεχόμενο, προσφέρουμε δύο φιλικούς προς τον χρήστη μηχανισμούς αναφοράς:

Αναφορά προϊόντος: Χρησιμοποιήστε αυτή τη λειτουργία για να αναφέρετε ζητήματα σχετικά με προϊόντα που προσφέρονται προς πώληση, όπως παραβίαση εμπορικών σημάτων, παραπλανητικές περιγραφές ή ζητήματα σχετικά με την ασφάλεια. Απλώς κάντε κλικ στο κουμπί «Αναφορά ζητήματος νομικού χαρακτήρα» στη σελίδα λεπτομερειών προϊόντος για να υποβάλετε την αναφορά σας.

Αναφορά αξιολόγησης: Εάν συναντήσετε αξιολογήσεις που θεωρείτε ακατάλληλες σε σελίδες προϊόντων, μπορείτε να τις αναφέρετε χρησιμοποιώντας το κουμπί «Αναφορά». Αυτού του είδους η αναφορά μας βοηθά να αντιμετωπίσουμε ζητήματα όπως η παρενόχληση, η ανεπιθύμητη αλληλογραφία ή ο εκφοβισμός.

Λάβετε υπόψη ότι μπορείτε να αναφέρετε μόνο περιεχόμενο που εντοπίζετε απευθείας στη διαδικτυακή πλατφόρμα Trendyol. Αυτό σημαίνει ότι δεν μπορείτε, για παράδειγμα, να αναφέρετε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αναρτήσεις στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή διαφημίσεις.

5- Πώς λειτουργεί η αναφορά προϊόντος στην Trendyol

Ως χρήστης, μπορείτε να αναφέρετε προϊόντα για διάφορους λόγους. Οι λόγοι αναφοράς μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Ζητήματα δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας
- Ζητήματα ακατάλληλου περιεχομένου
- Ζητήματα σχετικά με την περιγραφή προϊόντος
- Ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια και τη συμμόρφωση
- Άλλα ζητήματα

Εάν επιλέξετε «Άλλα ζητήματα», μπορείτε επίσης να μας αναφέρετε νομικούς λόγους που δεν καλύπτονται από την παραπάνω λίστα.

Λάβετε υπόψη ότι ο μηχανισμός αναφοράς έχει δημιουργηθεί για ζητήματα νομικού χαρακτήρα που θα μπορούσαν να παραβιάζουν τους Όρους χρήσης μας, άλλες πολιτικές της Trendyol ή τους ισχύοντες νόμους σύμφωνα με την πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες. Σε περίπτωση ζητήματος σχετικά με τις παραγγελίες, την παράδοση ή τις επιστροφές σας, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την ομάδα υποστήριξης πελατών μας.

6- Πώς λειτουργεί η αναφορά αξιολόγησης στην Trendyol

Ως χρήστης, έχετε τη δυνατότητα να αναφέρετε αξιολογήσεις για διάφορους λόγους. Οι λόγοι αναφοράς μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Σπαμ
- Απάτη
- Ρητορική μίσους
- Παρενόχληση ή εκφοβισμός
- Γυμνό ή σεξουαλικό περιεχόμενο
- Παιδική κακοποίηση
- Παραπληροφόρηση
- Ψευδές ή επί πληρωμή περιεχόμενο
- Παραβίαση απορρήτου
- Βία
- Αυτοκτονία ή αυτοτραυματισμός
- Παράνομα πολιτικά σύμβολα ή παράνομες οργανώσεις
- Παράνομο περιεχόμενο
- Άλλο

Εάν επιλέξετε «Άλλο», μπορείτε επίσης να μας αναφέρετε νομικούς λόγους που δεν καλύπτονται από την παραπάνω λίστα.

Λάβετε υπόψη ότι ο μηχανισμός αναφοράς έχει δημιουργηθεί για ζητήματα νομικού χαρακτήρα που θα μπορούσαν να παραβιάζουν τους Όρους χρήσης μας, άλλες πολιτικές της Trendyol ή ισχύοντες νόμους σύμφωνα με την πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες. Σε περίπτωση ζητήματος σχετικά με παραγγελίες, την παράδοση ή τις επιστροφές σας, επικοινωνήστε με την ομάδα υποστήριξης πελατών μας.

7- Τι συμβαίνει μετά την αναφορά ενός προϊόντος;

Εάν αναφέρετε ένα προϊόν:

Αφού λάβουμε μια αναφορά στην Trendyol, θα σας στείλουμε αμέσως επιβεβαίωση παραλαβής της στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δηλώσατε στην αναφορά.

Εάν αναφέρετε μια αξιολόγηση:

Όταν η Trendyol λάβει μια αναφορά που περιέχει τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας, θα σας στείλουμε αμέσως επιβεβαίωση παραλαβής, εφόσον συμπεριλάβετε τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας στην αναφορά.

Λάβετε υπόψη ότι με την υποβολή της αναφοράς (είτε για προϊόν είτε για αξιολόγηση), εκφράζετε την ειλικρινή σας πεποίθηση ότι υποβάλετε την αναφορά καλόπιστα και ότι οι πληροφορίες που παρέχονται είναι ακριβείς και πλήρεις.

8- Πώς χειρίζεται η Trendyol αυτές τις αναφορές;

Αφού λάβουμε μια αναφορά στην Trendyol, την εξετάζουμε αμέσως, διεξοδικά και δίκαια. Μέσω της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχετε δηλώσει, θα σας ενημερώσουμε για την απόφασή μας, συνοδευόμενη από την αιτιολόγησή της σε περίπτωση που ληφθούν οποιαδήποτε μέτρα, καθώς και εάν χρησιμοποιήθηκαν αυτοματοποιημένες μέθοδοι επεξεργασίας ή λήψης αποφάσεων. Θα σας περιγράψουμε επίσης τα έννομα μέσα προστασίας που έχετε στη διάθεσή σας.

Εάν είστε ο δημιουργός του αναφερόμενου περιεχομένου, θα σας ενημερώσουμε για την αναφορά, την απόφασή μας και τους λόγους που οδήγησαν σε αυτήν, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερειών σχετικά με τυχόν μέτρα που λαμβάνουμε, έννομα μέσα προστασίας, και κατά πόσον χρησιμοποιήθηκαν αυτοματοποιημένα εργαλεία.

Προφανώς, εάν διαπιστώσουμε ότι η αναφορά είναι δικαιολογημένη, δηλαδή έχουν παραβιαστεί οι Όροι χρήσης, άλλες πολιτικές της Trendyol ή η ισχύουσα νομοθεσία, θα λάβουμε άμεσα μέτρα, όπως απομάκρυνση του προϊόντος.

9- Τι γίνεται αν διαφωνείτε με την απόφασή μας;

Θα σας ενημερώσουμε για την απόφασή μας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Σε περίπτωση που διαφωνείτε με την απόφασή μας, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τον σύνδεσμο που περιλαμβάνεται στο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για να υποβάλετε την προσφυγή σας. Μπορείτε να υποβάλετε την προσφυγή σας εντός 6 μηνών από την έκδοση της απόφασής μας.

Κατά την κατάθεση της προσφυγής, λάβετε υπόψη ότι:

- Εάν εσείς αναφέρατε το ζήτημα, πρέπει να συμπεριλάβετε τον αριθμό της αναφοράς σας.
- Εάν είστε το θιγόμενο πρόσωπο ή ο πωλητής, πρέπει να αναφέρετε τον αριθμό υπόθεσης που σας έχει αποδοθεί.

Οι προσφυγές διεκπεραιώνονται άμεσα, δίκαια και χωρίς διακρίσεις. Εάν η προσφυγή παρέχει επαρκείς λόγους για να ανατρέψουμε την απόφασή μας, θα το κάνουμε αμέσως. Αυτό θα μπορούσε να συμβεί εάν:

- Η προηγούμενη απόφασή μας ήταν αβάσιμη.
- Η προηγούμενη απόφασή μας, στην οποία αναφέρεται η προσφυγή, ήταν αβάσιμη, διότι οι πληροφορίες δεν είναι παράνομες ή/και δεν παραβιάζουν τους Όρους χρήσης ή άλλες πολιτικές της Trendyol.
- Έχετε αρκετούς λόγους να πιστεύετε ότι το μέτρο που λήφθηκε δεν ήταν δικαιολογημένο.

Αφού εξετάσουμε την προσφυγή σας, θα σας ενημερώσουμε για την απόφασή μας και τους λόγους, συμπεριλαμβανομένων εναλλακτικών επιλογών για τη διευθέτηση της προσφυγής, όπως η υποβολή αίτησης για εξωδικαστική επίλυση διαφορών σε πιστοποιημένο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών σύμφωνα με το άρθρο 21 του DSA ή/και η κίνηση νομικής διαδικασίας σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων.

Οι αποφάσεις μας σχετικά με τις υποβληθείσες προσφυγές λαμβάνονται υπό την επίβλεψη υπαλλήλων με τα κατάλληλα προσόντα και όχι αποκλειστικά με αυτοματοποιημένα μέσα, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι καταγγελίες αντιμετωπίζονται προσεκτικά.

10- Έννομα μέσα προστασίας:

Εκτός από το σύστημα προσφυγής μας βάσει του άρθρου 21 της DSA, έχετε τη δυνατότητα να απευθυνθείτε σε συγκεκριμένους φορείς εξωδικαστικού συμβιβασμού που έχουν πιστοποιηθεί από τον Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών («ΣΨΥ») για να βοηθήσουν στην επίλυση του ζητήματος.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διατηρεί και επικαιροποιεί κατάλογο πιστοποιημένων φορέων εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Μπορείτε να βρείτε περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με αυτούς τους πιστοποιημένους φορείς στον [ιστότοπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής](#).

Λάβετε υπόψη ότι οι αποφάσεις που λαμβάνονται από αυτούς τους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών δεν είναι δεσμευτικές ούτε για τον χρήστη ούτε για την Trendyol.

Κάθε πιστοποιημένος φορέας περιγράφει το δικό του σύνολο κανόνων και διαδικασιών για τον χειρισμό των διαφορών. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία υποβολής

προσφυγής σε εξωδικαστικό φορέα επίλυσης διαφορών, ανατρέξτε στον ιστότοπο του πιστοποιημένου φορέα στον οποίο σκοπεύετε να υποβάλετε προσφυγή.

Σε περίπτωση που αποφασίσετε να χρησιμοποιήσετε μια τέτοια διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, μπορείτε ανά πάσα στιγμή να προσβάλετε την απόφασή μας ενώπιον δικαστηρίου με βάση το εφαρμοστέο δίκαιο.

11- Εκθέσεις διαφάνειας 2024 [\(PDF\)](#)