

A digitális szolgáltatásokról szóló rendelet

1. Mi az a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet?

A Trendyol elkötelezett amellett, hogy biztonságos és élvezetes online élményt nyújtson. A [digitális szolgáltatásokról szóló rendelet](#) kiválóan illeszkedik a pozitív digitális tér fenntartása iránti elkötelezettségünkhöz. Ez a rendelet átfogó szabályozási keretet fogalmaz meg a digitális szolgáltatások számára. Célja az online platformokra és szolgáltatásokra vonatkozó szabályok EU-n belüli korszerűsítése és harmonizálása. Az online platformok átláthatósági és elszámoltathatósági kötelezettségeinek előmozdításával a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet elősegíti egy biztonságos, kiszámítható és megbízható online környezet kialakulását.

2. Egyedüli kapcsolattartó pont

A digitális szolgáltatásokról szóló rendelet (Digital Services Act vagy DSA) 11. cikkének értelmében a tagállami hatóságok, az Európai Bizottság és a Digitális Szolgáltatások Európai Testülete részére létrehozott egyedüli kapcsolattartó pont a következő [linken](#) érhető el. A kommunikáció angol, német és holland nyelven folyhat.

3. A Trendyol szolgáltatását igénybe vevők havi átlagos száma

A 2024 augusztusáig 2025 februárjától tartó időszakban az aktív felhasználók átlagos száma 27,422 millió volt, amely továbbra is a küszöbérték alatt marad az online óriásplatformoknak (VLOP-k) való besoroláshoz az A digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály alapján. További részletekért kérjük, tekintse meg az alábbi átláthatósági jelentéseket.

4. Tartalomjelentési mechanizmus a Trendyolnál

Legfőbb prioritásunk, hogy biztonságos és élvezetes online élményt nyújtsunk neked. Bár vannak intézkedéseink a biztonságos online környezet biztosítása céljából, emellett egy olyan jelentési rendszert is biztosítunk neked, amely lehetőséget ad minden olyan tartalom jelentésére, amely szerinted sérti a Felhasználási feltételeinket, a Trendyol egyéb irányelveit vagy a vonatkozó törvényeket.

Akár jogsértő termékekkel, gyűlöletbeszéddel, meztelenséggel vagy más káros tartalmakkal találkozol, két felhasználóbarát bejelentési mechanizmust kínálunk:

Termék jelentése: Ezzel a funkcióval jelentheted az eladásra kínált termékekkel kapcsolatos aggályaidat, például védjegybitorlást, félrevezető leírásokat vagy biztonsági aggályokat. A bejelentés elküldéséhez egyszerűen kattints a „*Jogi aggály jelentése*” gombra a termék részletező oldalon.

Vélemény jelentése: Ha a termékoldalakon nem megfelelőnek ítélt véleményt látsz, a „*Jelentés*” gombra kattintva jelentheted. Ez segít nekünk az olyan problémák kezelésében, mint a zaklatás, a kényszerű üzenetek vagy a bántalmazás.

Felhívjuk figyelmedet, hogy csak közvetlenül a Trendyol Online platformon található tartalmakat jelentheted. Ez azt jelenti, hogy nem jelenthetsz például e-maileket, közösségi médiás posztokat vagy hirdetéseket.

5. Hogyan jelenthetek egy terméket a Trendyolnak?

Felhasználóként különböző okok alapján jelenthetsz termékeket. Ezek a következők:

- Szellemi tulajdonjogok
- Nem megfelelő tartalom
- Problémák a termékleírással
- A termék biztonságosságával és megfelelőségével kapcsolatos aggályok
- Egyéb aggályok

Az „*Egyéb aggályok*” opció használatával olyan jogi okokra is hivatkozhat, amelyek nem szerepelnek a fenti listában.

Felhívjuk figyelmedet, hogy a Trendyol jelentési mechanizmusán keresztül olyan jogi aggályaidat oszthatod meg, amelyek sérthetik a Felhasználási feltételeinket, a Trendyol egyéb irányelveit vagy a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet szerinti vonatkozó törvényeket. Ha a rendeléseiddel, a szállítással vagy a visszaküldéssel kapcsolatban merült fel gondod, kérjük, fordulj ügyfélszolgálatunkhoz.

6. Hogyan jelenthetek egy véleményt a Trendyolnak?

Felhasználóként különböző okokból jelentheted a véleményeket. Ezek a következők:

- Spam
- Csalás
- Gyűlöletbeszéd
- Zaklatás vagy bullying
- Meztelenség vagy szexuális tartalom
- Gyerekbántalmazás
- Félrevezető tájékoztatás
- Hamis vagy fiktív tartalom
- Adatvédelmi kihalás
- Erőszak
- Öngyilkosság vagy önkárosítás
- Illegális politikai szimbólumok vagy illegális szervezetek
- Jogellenes tartalom
- Egyéb

Az „*Egyéb*” opció használatával olyan jogi okokra is hivatkozhat, amelyek nem szerepelnek a fenti listában.

Felhívjuk figyelmedet, hogy a Trendyol jelentési mechanizmusán keresztül olyan jogi aggályaidat oszthatod meg, amelyek sérthetik a Felhasználási feltételeinket, a Trendyol egyéb irányelveit vagy a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet szerinti vonatkozó törvényeket. Ha a rendeléseiddel, a szállítással vagy a visszaküldéssel kapcsolatban merült fel gondod, kérjük, fordulj ügyfélszolgálatunkhoz.

7. Mi történik, miután jelentettem egy terméket?

Ha jelentesz egy terméket:

Ha a Trendyol megkapta a jelentést, azonnal küldünk egy visszaigazolást a jelentésben megadott e-mail-címre.

Ha jelentesz egy véleményt:

Ha a Trendyol megkapta a jelentést, azonnal küldünk neked egy visszaigazolást, feltéve, hogy a jelentésben megadtad az e-mail-címed.

Felhívjuk figyelmedet, hogy a jelentés benyújtásával (akár termékről, akár véleményről van szó) megerősíted, hogy a jelentést jóhiszeműen nyújtod be, és hogy a megadott információk pontosak és teljesek.

8. Hogyan kezeli a Trendyol ezeket a jelentéseket?

Amikor a Trendyolhoz bejelentés érkezik, azonnal, alaposan és pártatlanul kivizsgáljuk azt. Az általad megadott e-mail-címen keresztül fogunk tájékoztatni a döntésünkről és annak okairól, illetve arról, hogy tettünk-e intézkedéseket és alkalmaztunk-e automatizált feldolgozási vagy döntéshozatali módszereket. Azt is ismertetjük, hogy milyen jogorvoslati lehetőségek állnak a rendelkezésedre.

Ha te vagy a bejelentett tartalom létrehozója, tájékoztatni fogunk a jelentésről, a döntésünkről és annak okairól, beleértve a megtett intézkedések részleteit, a jogorvoslati lehetőségeket, valamint hogy használtunk-e automatizált eszközöket.

Amennyiben megállapítjuk, hogy a bejelentés megalapozott, azaz a Felhasználási feltételek, más Trendyol-irányelvek vagy a vonatkozó törvények megsértése áll fenn, természetesen azonnali intézkedéseket teszünk, például eltávolítjuk a terméket.

9. Mit tehetsz, ha nem értesz egyet a döntésünkkel?

Döntésünkről e-mailben tájékoztatunk. Amennyiben nem értesz egyet a döntésünkkel, az e-mailben található linken fellebbezhetsz. Fellebbezésedet a döntésünket követő 6 hónapon belül nyújthatod be.

A fellebbezés benyújtásakor:

- Ha te jelentetted a problémát, add meg a jelentés számát.
- Ha érintett személy vagy eladó vagy, add meg a hozzárendelt ügyszámot.

A fellebbezéseket azonnal, pártatlanul és megkülönböztetés nélkül feldolgozzuk. Ha a fellebbezés elegendő indokot szolgáltat döntésünk megváltoztatásához, akkor ezt azonnal megteesszük. Ez akkor történhet meg, ha:

- Korábbi döntésünk megalapozatlan volt.
- Korábbi döntésünk, amelyre a fellebbezés hivatkozik, megalapozatlan volt, mivel az információ nem illegális és/vagy nem sérti a Felhasználási feltételeket vagy a Trendyol egyéb irányelveit.
- Alapos okkal feltételezhető, hogy a megtett intézkedés nem volt indokolt.

Fellebbezésed felülvizsgálata után tájékoztatunk döntésünkről és annak indokairól, beleértve a fellebbezés alternatív lehetőségeit, mint például a peren kívüli vitarendezés kérelmezése a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet 21. cikke szerinti tanúsított peren kívüli vitarendezési testületnél, és/vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti bírósági eljárás kezdeményezése az illetékes bíróságok előtt.

A benyújtott fellebbezésekkel kapcsolatos döntéseinket megfelelően képzett alkalmazottak felügyelete mellett és nem kizárólag automatizált módon hozzuk meg, a panaszok körültekintő kezelésének biztosításához.

10. Jogorvoslatok:

A digitális szolgáltatásokról szóló rendelet 21. cikke szerinti fellebbezési rendszeren felül arra is lehetőséged van, hogy a probléma megoldása érdekében kapcsolatba lépj a digitális szolgáltatási koordinátorok által tanúsított peren kívüli vitarendezési testületekkel.

Az Európai Bizottság fenntartja és frissíti a tanúsított peren kívüli vitarendezési testületek listáját. A tanúsított testületekről további részleteket az [Európai Bizottság weboldalán](#) találhatsz.

Felhívjuk figyelmedet, hogy az ilyen peren kívüli vitarendezési testületek által hozott döntések nem kötelező érvényűek sem rád, sem a Trendyolra nézve.

Minden tanúsított testület saját szabályokat és eljárásokat alkalmaz a viták kezelésére. A peren kívüli vitarendezési testülethez való kérvény benyújtásának folyamatáról további információkat annak a tanúsított szervezetnek a honlapján találsz, amelyhez a kérvényt be kívánod nyújtani.

Akkor is bármikor kezdeményezhetsz eljárást a döntésünk megtámadására az alkalmazandó jog szerinti bíróság előtt, ha ilyen peren kívüli vitarendezési eljárást kértél.

11. Átláthatósági jelentések 2024 [\(PDF\)](#)