

Kodeks usług cyfrowych

1- Czym jest Akt o usługach cyfrowych?

Dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić Ci bezpieczne i przyjemne zakupy online. [Akt o usługach cyfrowych \(DSA\)](#) doskonale wpisuje się w nasze zobowiązanie do utrzymywania bezpiecznego i pozytywnego środowiska cyfrowego. Ustawa ta ustanawia złożone ramy regulacyjne dla usług cyfrowych. Jego celem jest modernizacja i ujednolicenie przepisów dotyczących platform i usług online w UE. Promując obowiązki w zakresie przejrzystości i odpowiedzialności platform internetowych, Kodeks usług cyfrowych wspiera bezpieczny, przewidywalny i godny zaufania środowiska online.

2- Pojedynczy punkt kontaktowy

Zgodnie z art. 11 Kodeksu usług cyfrowych (DSA) wyznaczony pojedynczy punkt kontaktowy dla organów państw członkowskich, Komisji Europejskiej i Europejskiej Rady ds. Usług Cyfrowych jest dostępny [tutaj](#). Komunikacja może być prowadzona w języku angielskim, niemieckim i holenderskim.

3- Informacje o średniej miesięcznej liczbie aktywnych odbiorców Trendyol

Średnia liczba aktywnych użytkowników w okresie od sierpnia 2024 r. do lutego 2025 r. wynosi 27,422 miliona, co pozostaje poniżej progu kwalifikacji jako Bardzo duże platformy internetowe (VLOP) zgodnie z Aktem o usługach cyfrowych. Aby uzyskać więcej szczegółów, prosimy zapoznać się ze sprawozdaniem w zakresie przejrzystości poniżej.

4- Mechanizm zgłaszania treści w Trendyol

Zapewnianie naszym klientom przyjemnego i bezpiecznego korzystania z Internetu jest naszym priorytetem. Oprócz środków mających na celu zapewnienie bezpiecznego środowiska internetowego, udostępniamy Ci również system raportowania, który umożliwi zgłaszanie treści, które Twoim zdaniem mogą naruszać nasze Warunki użytkowania, inne polityki dotyczące Trendyol oraz obowiązujące przepisy prawa.

Produkty naruszające przepisy, mowa nienawiści, nagość lub inne szkodliwe treści – niezależnie od treści, które chcesz zgłosić, oferujemy dwa przyjazne dla użytkownika mechanizmy zgłaszania:

Zgłoś produkt: użyj tej funkcji, aby zgłosić obawy dotyczące produktów w sprzedaży, takie jak naruszenie znaku towarowego, wprowadzające w błąd opisy lub problem z bezpieczeństwem. Aby przesłać zgłoszenie, kliknij przycisk „*Zgłoś problem natury prawnej*” na stronie szczegółów produktu.

„Zgłoś opinię”: jeśli na stronach produktów natkniesz się na komentarze, które uważasz za nieodpowiednie, możesz je zgłosić za pomocą przycisku „*Zgłoś*”. Pomoże nam to zająć się kwestiami takimi jak nękanie, spamowanie lub zastraszanie.

Pamiętaj, że możesz zgłaszać wyłącznie treści znalezione na platformie Trendyol online. Oznacza to, że nie można zgłaszać wiadomości e-mail, postów w mediach społecznościowych, reklam itp.

5- Jak działa zgłaszanie produktu w Trendyol

Jako użytkownik możesz zgłaszać problemy z produktami z różnych powodów. Obejmują one:

- Problem z własnością intelektualną
- Problem z nieodpowiednimi treściami
- Problem z opisem produktu
- Problemy z bezpieczeństwem i zgodnością z przepisami
- Inne problemy

Jeśli skorzystasz z opcji „*Inny problem*”, możesz poruszyć kwestie prawne nieuwzględnione na powyższej liście.

Pamiętaj, że mechanizm zgłaszania służy zgłaszaniu wątpliwości prawnych dotyczących treści, które mogą naruszać nasze Warunki użytkowania, inne polityki Trendyol lub obowiązujące przepisy prawa zgodnie z Aktem o usługach cyfrowych. Jeśli masz wątpliwości dotyczące zamówień, dostawy lub zwrotów, skontaktuj się z naszym zespołem obsługi klienta.

6- Jak działa zgłaszanie opinii

Jako użytkownik możesz zgłaszać opinie z różnych powodów. Na przykład:

- Spam
- Oszustwo
- Mowa nienawiści
- Nękanie lub zastraszanie
- Nagość lub treści seksualne
- Wykorzystywanie dzieci
- Błędne informacje
- Fałszywe lub płatne treści
- Naruszenie prywatności
- Przemoc
- Samobójstwo lub samookaleczenie
- Nielegalne organizacje lub symbole polityczne
- Nielegalne treści
- Inne

Jeśli skorzystasz z opcji „*Inny problem*”, możesz poruszyć kwestie prawne nieuwzględnione na powyższej liście.

Pamiętaj, że mechanizm zgłaszania służy zgłaszaniu wątpliwości prawnych dotyczących treści, które mogą naruszać nasze Warunki użytkowania, inne polityki Trendyol lub obowiązujące przepisy prawa zgodnie z Aktem o usługach cyfrowych. Jeśli masz wątpliwości dotyczące zamówień, dostawy lub zwrotów, skontaktuj się z naszym zespołem obsługi klienta.

7- Co się dzieje po zgłoszeniu produktu?

Jeśli zgłosisz produkt:

Po otrzymaniu Twojego zgłoszenia niezwłocznie wyślemy Ci potwierdzenie odbioru na adres e-mail podany w zgłoszeniu.

Jeśli zgłosisz opinię:

Po otrzymaniu przez Trendyol Twojego zgłoszenia – pod warunkiem że podasz w nim swój adres e-mail – niezwłocznie prześlemy Ci potwierdzenie odbioru.

Wysyłając ten raport (dotyczący produktu lub opinii), potwierdzasz, że robisz to w dobrej wierze oraz że podane informacje są dokładne i kompletne.

8- W jaki sposób Trendyol obsługuje te raporty?

Otrzymane raporty badamy szybko i w sposób dogłębny i sprawiedliwy. Powiadomimy Cię o naszej decyzji na podany przez Ciebie adres e-mail. Poinformujemy Cię też o powodach naszej decyzji, czy podjęte zostały jakiekolwiek działania oraz czy zastosowano zautomatyzowane metody przetwarzania lub podejmowania decyzji. Przedstawimy Ci również przysługujące Ci środki odwoławcze.

Jeśli jesteś twórcą zgłoszonych treści, będziemy Cię informować o raporcie, naszej decyzji oraz jej uzasadnieniu. Otrzymasz również szczegóły dotyczące podjętych działań, dostępnych środków prawnych oraz informacji o ewentualnym wykorzystaniu narzędzi automatycznych.

Oczywiście, jeśli uznamy, że raport jest uzasadniony, tj.: naruszono nasze Warunki użytkowania, inne polityki Trendyol lub obowiązujące przepisy, podejmiemy natychmiastowe działania, takie jak usunięcie produktu.

9- A jeśli nie zgadzasz się z naszą decyzją?

Poinformujemy Cię o naszej decyzji za pośrednictwem poczty elektronicznej. Jeśli nie zgadzasz się z naszą decyzją, możesz skorzystać z linku zamieszczonego w wiadomości e-mail, aby złożyć odwołanie. Odwołanie możesz złożyć w ciągu 6 miesięcy od naszej decyzji.

Przy wnoszeniu odwołania pamiętaj:

- Jeśli jesteś autorem raportu, podaj jego numer.
- Jeśli jesteś osobą poszkodowaną lub poszkodowanym sprzedawcą, podaj przydzielony numer sprawy.

Odwołania są rozpatrywane szybko, sprawiedliwie i bez dyskryminacji. Jeśli odwołanie dostarczy nam wystarczających podstaw do zmiany naszej decyzji, zrobimy to niezwłocznie. Może się tak zdarzyć w następujących przypadkach:

- Nasza wcześniejsza decyzja była bezpodstawna.

- Nasza pierwotna decyzja, do której odnosi się odwołanie, była bezpodstawna, ponieważ informacje nie były zgodne z prawem i/lub nie naruszały Warunków użytkowania ani innych polityk Trendyol.
- Istnieje wystarczający powód, aby sądzić, że podjęte środki nie były uzasadnione.

Po rozpatrzeniu Twojego odwołania poinformujemy Cię o naszej decyzji i jej uzasadnieniu, w tym o alternatywnych możliwościach rozstrzygnięcia odwołania, takich jak złożenie wniosku o pozasądowe rozstrzygnięcie sporu do certyfikowanego organu pozasądowego rozstrzygania sporów zgodnie z art. 21 DSA i/lub wszczęcie postępowania sądowego zgodnie z obowiązującymi przepisami przed właściwymi sądami.

Aby zapewnić uważne rozpatrywanie skarg, nasze decyzje w sprawie odwołań są podejmowane pod nadzorem odpowiednio wykwalifikowanych pracowników, a nie wyłącznie w sposób zautomatyzowany.

10- Środki prawne:

Oprócz naszego systemu odwoławczego na mocy art. 21 DSA możesz też skontaktować się z określonymi, certyfikowanymi przez koordynatora usług cyfrowych instytucjami zajmującymi się pozasądowym rozstrzygnięciem sporów, które pomogą Ci w rozwiązaniu problemu.

Komisja Europejska prowadzi i aktualizuje wykaz certyfikowanych organów pozasądowego rozstrzygania sporów. Więcej informacji na temat tych certyfikowanych organów można znaleźć na [stronie internetowej Komisji Europejskiej](#).

Należy pamiętać, że decyzje podjęte przez te pozasądowe organy rozstrzygania sporów nie są wiążące ani dla Ciebie, ani dla spółki Trendyol.

Każdy certyfikowany organ określa własny zestaw zasad i procedur rozpatrywania sporów. Więcej informacji na temat procesu składania roszczeń do pozasądowego organu rozstrzygania sporów znajdziesz na stronie internetowej certyfikowanego organu, do którego zamierzasz skierować roszczenie.

Jeśli zdecydujesz się skorzystać z takiej procedury pozasądowego rozstrzygania sporów, możesz jednak w dowolnym momencie wszczęć postępowanie w celu zakwestionowania naszej decyzji przed sądem zgodnie z obowiązującym prawem.

11- Sprawozdania dotyczące przejrzystości 2024 [\(PDF\)](#)