

Legea privind serviciile digitale

1. Ce este Legea privind serviciile digitale?

La Trendyol, ne angajăm să vă oferim o experiență online sigură și plăcută. [Legea privind serviciile digitale \(DSA\)](#) se aliniază perfect cu angajamentul nostru de a menține un spațiu digital pozitiv. Această legislație stabilește un cadru de reglementare cuprinzător pentru serviciile digitale. Acesta vizează modernizarea și armonizarea normelor care reglementează platformele și serviciile online în UE. Prin promovarea obligațiilor de transparență și de responsabilitate pentru platformele online, DSA încurajează un peisaj online sigur, previzibil și demn de încredere.

2. Punct de contact unic

În conformitate cu articolul 11 din Legea privind serviciile digitale (DSA), Punctul de contact unic desemnat pentru autoritățile statelor membre, Comisia Europeană și Consiliul European pentru Servicii Digitale este accesibil prin intermediul următorului [link](#). Comunicarea poate fi realizată în limbile engleză, germană și olandeză.

3. Informații privind numărul mediu lunar de destinatari activi pe Trendyol

Numărul mediu de utilizatori activi în perioada august 2024 - februarie 2025 este de 27,422 milioane, ceea ce rămâne sub pragul de clasificare ca Platformele online foarte mari (VLOP) conform Actului legislativ privind serviciile digitale. Pentru mai multe detalii, vă rugăm să consultați rapoartele privind transparența de mai jos.

4. Mecanismul de raportare a conținutului la Trendyol

Asigurarea unei experiențe online sigure și plăcute pentru dvs. este prioritatea noastră principală. Deși dispunem de măsuri pentru a asigura un mediu online sigur, vă punem la dispoziție și un sistem de raportare care vă oferă opțiunea de a raporta orice conținut care credeți că ar putea încălca Termenii de utilizare, alte politici Trendyol sau legile în vigoare.

Indiferent dacă întâlniți produse care încalcă legea, discursuri care incită la ură, nuditate sau alt conținut dăunător, vă oferim două mecanisme de raportare ușor de utilizat:

Raportați un produs: Utilizați această funcție pentru a raporta probleme cu privire la produsele oferite spre vânzare, cum ar fi încălcarea mărcii comerciale, descrieri înșelătoare sau probleme de siguranță. Pur și simplu dați click pe butonul „*Raportați o problemă juridică*” de pe pagina Detalii produs pentru a trimite raportul dvs.

Raportați o recenzie: Dacă întâlniți comentarii pe care le considerați nepotrivite pe paginile produselor, le puteți raporta folosind butonul „*Raportați*” . Acest lucru ne ajută să abordăm probleme precum hărțuirea, spam-ul sau intimidarea.

Vă rugăm să rețineți că puteți raporta doar conținutul găsit direct pe platforma online Trendyol. Acest lucru înseamnă că nu puteți, de exemplu, să raportați e-mailuri, postări pe rețelele de socializare sau reclame.

5. Cum funcționează raportarea unui produs la Trendyol

În calitate de utilizator, puteți raporta produse din diverse motive. Printre acestea se numără:

- Probleme legate de proprietatea intelectuală

Legea privind serviciile digitale

- Probleme legate de conținut neadecvat
- Probleme legate de descrierea articolelor
- Probleme legate de siguranța și conformitatea articolului
- Alte probleme:

Dacă folosiți opțiunea „*Alte probleme*”, ne puteți furniza și motive legale care nu sunt incluse în lista de mai sus.

Vă rugăm să rețineți că mecanismul de raportare este stabilit pentru probleme juridice care ar putea încălca Termenii noștri de utilizare, alte politici Trendyol sau legile aplicabile, în conformitate cu Legea privind serviciile digitale. Dacă aveți o nelămurire cu privire la comenzile dvs., livrare sau returnări, vă rugăm să contactați echipa noastră de asistență pentru clienți.

6. Cum funcționează raportarea unei recenzii la Trendyol

În calitate de utilizator, puteți raporta recenziile pe baza mai multor motive. Printre acestea se numără:

- Spam
- Fraudă
- Discurs care instigă la ură
- Hărțuire sau bullying
- Nuditate sau conținut sexual
- Abuz asupra copiilor
- Dezinformare
- Conținut fals sau plătit
- Încălcarea confidențialității
- Violență
- Suicid sau autoagresiune
- Simboluri politice ilegale sau organizații ilegale
- Conținut ilicit
- Altceva

Dacă folosiți opțiunea „*Altele*”, ne puteți furniza și motive legale care nu sunt incluse în lista de mai sus.

Vă rugăm să rețineți că mecanismul de raportare este stabilit pentru probleme juridice care ar putea încălca Termenii noștri de utilizare, alte politici Trendyol sau legile aplicabile, în conformitate cu Legea privind serviciile digitale. Dacă aveți o nelămurire cu privire la comenzile dvs., livrare sau returnări, vă rugăm să contactați echipa noastră de asistență pentru clienți.

7. Ce se întâmplă după ce raportează un produs?

Dacă raportați un produs:

Atunci când Trendyol primește o raportare, vă vom trimite prompt o confirmare de primire la adresa de e-mail pe care ați furnizat-o în raportare.

Legea privind serviciile digitale

Dacă raportați o recenzie:

Atunci când Trendyol primește un raport care conține adresa dvs. de e-mail, vă vom trimite imediat o confirmare de primire, cu condiția să includeți adresa dvs. de e-mail în raport.

Vă rugăm să rețineți că prin trimiterea raportării (fie despre un produs, fie despre o recenzie), vă exprimați convingerea sinceră că trimiteți raportarea cu bună credință și că informațiile furnizate sunt exacte și complete.

8. Cum gestionează Trendyol aceste rapoarte?

Atunci când primim un raport de la dvs., îl vom analiza prompt, detaliat și corect. Vă vom informa cu privire la decizia noastră prin intermediul adresei de e-mail pe care ne-ați furnizat-o, inclusiv cu privire la motivele care au stat la baza acesteia, dacă se iau măsuri și dacă au fost implicate metode automate de prelucrare sau de luare a deciziilor. De asemenea, vă vom prezenta soluțiile legale de care dispuneți.

Dacă dvs. sunteți creatorul conținutului raportat, vă vom informa cu privire la raport, la decizia noastră și la motivele care au stat la baza acesteia, inclusiv detalii despre orice măsuri luate, soluții legale și dacă au fost utilizate instrumente automate.

Evident, dacă stabilim că raportul este justificat, adică există o încălcare a Termenilor de utilizare, a altor politici Trendyol sau a legilor în vigoare, vom lua măsuri imediate, cum ar fi eliminarea unui produs.

9. Ce se întâmplă dacă nu sunteți de acord cu decizia noastră?

Vă vom informa cu privire la decizia noastră prin e-mail. În cazul în care nu sunteți de acord cu decizia noastră, puteți utiliza linkul inclus în e-mail pentru a depune o contestație. Puteți depune o contestație în termen de 6 luni de la decizia noastră.

La depunerea contestației, vă rugăm să rețineți următoarele:

- Dacă ați raportat problema, trebuie să includeți numărul raportului.
- Dacă sunteți persoana sau comerciantul afectat, trebuie să furnizați numărul de caz care v-a fost atribuit.

Contestațiile sunt tratate cu promptitudine, în mod echitabil și fără discriminare. În cazul în care contestația oferă suficiente motive pentru a ne schimba decizia, vom face acest lucru imediat. Acest lucru s-ar putea întâmpla dacă:

- Decizia noastră anterioară a fost neîntemeiată.
- Decizia noastră anterioară, la care se referă contestația, a fost nefondată, deoarece informațiile nu sunt ilegale și/sau nu încalcă Termenii de utilizare sau alte politici Trendyol.
- Există un motiv suficient pentru a crede că măsura luată nu a fost justificată.

După analizarea contestației dvs., vă vom informa cu privire la decizia și motivele noastre, inclusiv opțiunile alternative de soluționare a apelului, cum ar fi solicitarea de soluționare

Legea privind serviciile digitale

extrajudiciară a litigiului prin intermediul unui organism certificat de soluționare extrajudiciară a litigiilor, în temeiul articolului 21 din DSA, și/sau inițierea unei proceduri legale în conformitate cu legislația aplicabilă, în fața instanțelor competente.

Deciziile noastre cu privire la contestațiile depuse sunt luate sub supravegherea unor angajați cu calificări corespunzătoare și nu exclusiv prin mijloace automate, pentru a ne asigura că plângerile sunt tratate cu atenție.

10. Soluții legale:

În plus față de sistemul nostru de contestații în temeiul Articolului 21 din Legea privind serviciile digitale, aveți posibilitatea de a contacta anumite organisme de soluționare extrajudiciară care sunt certificate de către Coordonatorul de servicii digitale („DSC”) pentru a vă ajuta să rezolvați această problemă.

Comisia Europeană menține și actualizează o listă a organismelor acreditate de soluționare extrajudiciară a litigiilor. Puteți găsi mai multe detalii despre aceste organisme acreditate accesând [site-ul web al Comisiei Europene](#).

Vă rugăm să rețineți că deciziile luate de aceste organisme extrajudiciare de soluționare a litigiilor nu sunt obligatorii pentru niciuna dintre părți, nici pentru dvs., nici pentru Trendyol.

Fiecare organism acreditat își conturează propriul set de reguli și proceduri pentru soluționarea litigiilor. Pentru mai multe informații despre procesul de depunere a unei reclamații la un organism extrajudiciar de soluționare a litigiilor, vă rugăm să consultați site-ul web al organismului certificat unde intenționați să depuneți o reclamație.

În cazul în care decideți să utilizați o astfel de procedură extrajudiciară de soluționare a litigiilor, puteți totuși să inițiați oricând o procedură de contestare a deciziei noastre în fața unei instanțe în conformitate cu legislația în vigoare.

11. Rapoarte privind transparența [\(PDF\)](#)