

A Ogólne Warunki Członkostwa Trusted Shops (TS-AMB_PL)

Niniejsze Ogólne Warunki Członkostwa (TS-AMB_PL), formularz zamówienia i wszystkie inne dokumenty umowne, o których mowa w niniejszym dokumencie oraz w formularzu zamówienia, w tym między innymi Opis Usług (TS-LV) i Cennik (TS-PL), regulują zasady członkostwa w Trusted Shops („Umowa członkostwa”). Umowa członkostwa zawierana jest pomiędzy Trusted Shops SE z siedzibą w Niemczech („Trusted Shops”) a podmiotem prowadzącym stronę internetową („Sklep członkowski”; razem: „Strony”). Jednocześnie Strony zawierają Porozumienie w zakresie przetwarzanych danych osobowych w ramach wspólnej odpowiedzialności, które stanowi załącznik do Umowy członkostwa. Członkostwo sprzedawcy w Trusted Shops rozpoczyna się w momencie przyjęcia w formie tekstowej wniosku o członkostwo przez Trusted Shops („Rozpoczęcie umowy”).

Definicje

„**Obrót brutto**“: O ile nie ustalono inaczej, obrót Sklepu członkowskiego wygenerowany w sklepie internetowym/sklepach internetowych objętym/objętymi Umową członkostwa, w tym także podatek VAT, przed odliczeniem wszystkich anulowań, niezależnie od podstawy prawnej w tych przypadkach (np. odstąpienie od umowy, rękojmia lub inne zrealizowane dobrowolnie lub wynikające z umowy zwroty itp.) oraz niezależnie od tego, czy z anulowaniem związany jest zwrot pieniędzy.

„**Klient**“: Każdy, kto nabywa towary lub usługi za pośrednictwem strony internetowej Sklepu członkowskiego i/lub korzysta z tej strony.

„**Usługi**“: Wszystkie usługi wykonane przez Trusted Shops w ramach członkostwa, w tym system online, udostępnione treści i inne usługi zgodnie ze specyfikacją w Opisie Usług.

„**Strona internetowa**“: Strona/strony internetowa/internetowe wskazane przy składaniu wniosku o członkostwo lub dodane później za pomocą systemu online (np. sklep internetowy, aplikacje

sklepowe lub strony dopasowane do wyświetlania na urządzeniach mobilnych, aplikacje sklepowe na stronach podmiotów trzecich itd.), pod jedną domeną, w jednym wariantcie językowym, ukierunkowane na jeden rynek docelowy, objęte umownymi usługami Trusted Shops.

„**System online**“: Wszystkie udostępnione przez Trusted Shops systemy online i technologie, w szczególności platforma eTrusted, służące do automatycznego rejestrowania, analizowania i zarządzania opiniami związanymi i niezwiązanymi z realizowanymi transakcjami oraz do korzystania z innych funkcji, które można zamawiać w postaci dodatkowych usług.

„**Znaki towarowe Trusted Shops**“: Używane i zarejestrowane przez Trusted Shops nazwy handlowe, znaki towarowe, marki, loga, design oraz ich cechy charakterystyczne, w szczególności słowny znak towarowy „Trusted Shops” oraz słowno-graficzne znaki towarowe „Trusted Shops Guarantee” i „eTrusted”.

Ogólne warunki członkostwa

A1 Używanie znaków towarowych Trusted Shops

A1.1 Trusted Shops jest właścicielem wszystkich istniejących praw własności intelektualnej dotyczących znaków towarowych Trusted Shops, systemu online oraz wszystkich pozostałych usług świadczonych w ramach umowy oraz licencjonowanych treści (w szczególności praw autorskich, praw do znaków towarowych, do projektów oraz praw do lub w związku z bazą danych oraz praw do lub w związku z tajemnicami handlowymi).

A1.2 Sklep członkowski nie może stosować znaków towarowych Trusted Shops ani sprawiać wrażenia, że jego strona internetowa została sprawdzona przez Trusted Shops, chyba że został do tego upoważniony przez Trusted Shops w ramach przyznanej licencji zgodnie z pkt. B2 i/lub C3 i pod warunkiem przestrzegania znajdujących odpowiednie zastosowanie [Warunków licencji](#).

A2 Ceny i warunki płatności

A2.1 Wysokość opłaty członkowskiej zależy od zamówionych usług. Obowiązuje w tym zakresie Cennik. Otrzymane od Trusted Shops faktury należy uregulować w terminie 14 dni od ich otrzymania. W przypadku zalegania z płatnością Trusted Shops zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za monit z wezwaniem do zapłaty w wysokości maksymalnie 40 PLN netto.

A2.2 Jeśli zgodnie z Cennikiem wymagana jest opłata aktywacyjna, to winna ona zostać uiszczona z chwilą zawarcia umowy. Opłata członkowska uiszczana jest w pierwszym roku obowiązywania umowy w chwili zawarcia umowy, a następnie uiszczana jest z góry każdorazowo na początku kolejnego roku obowiązywania umowy.

A2.3 Jeśli Sklep członkowski w czasie trwania roku objętego umową zamówi odpłatne usługi dodatkowe, to kwota za zamówioną dodatkową usługę za okres do końca danego

roku objętego umową jest płatna przy składaniu zamówienia. Począwszy od kolejnego roku obowiązywania umowy kwota za dodatkową usługę stanie się integralną częścią opłaty członkowskiej.

A2.4 Strony mogą zawrzeć porozumienie dot. płatności w ratach. Trusted Shops może wypowiedzieć ww. porozumienie, jeśli Sklep członkowski zalega z zapłatą raty przynajmniej 14 dni.

A2.5 W przypadku ww. wypowiedzenia nieuregulowana opłata członkowska za bieżący rok objęty umową podlega natychmiastowej zapłacie.

A2.6 Trusted Shops jest uprawniony do niewykonania uzgodnionych usług w przypadku, gdy Sklep członkowski, mimo wezwania do zapłaty, zalega 7 dni z uiszczeniem wymaganych nieuregulowanych opłat lub ostatecznie odmawia ich uiszczenia. Zobowiązania płatnicze Sklepu członkowskiego pozostają w takim przypadku w całości wymagalne. W przypadku powtórzenia się takiej sytuacji, Trusted Shops zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zablokowania i zaprzestania świadczenia uzgodnionych usług na czas trwania opóźnienia w płatności.

A2.7 Sklep członkowski z siedzibą w innym państwie członkowskim UE potwierdza prawidłowość podanego numeru identyfikacyjnego VAT UE i upoważnia Trusted Shops do rozliczania sprzedaży z wykorzystaniem tego numeru z zastosowaniem mechanizmu odwrotnego obciążenia (reverse charge).

A2.8 Sklep członkowski wyraża zgodę na przekazywanie wszelkich faktur w formie elektronicznej. Zgoda ta może zostać odwołana w każdym czasie w formie tekstowej.

A2.9 W momencie zawierania umowy oraz każdorazowo na koniec danego roku obowiązywania umowy Sklep członkowski, bez wezwania oraz zgodnie ze stanem

- faktycznym i na podstawie możliwych do zweryfikowania danych dot. obrotu z ostatnich 12 miesięcy udzieli Trusted Shops informacji o jego przewidywanym w danym roku obrotowym obrocie brutto (przed odliczeniem wszystkich anulowań, zwrotów itp.) dla wszystkich zarejestrowanych w Trusted Shops stron internetowych. Trusted Shops ma prawo żądać przedstawienia dowodów w ww. zakresie.
- A2.10 W przypadku nieprzekazania informacji zgodnie z pkt. A2.9, Trusted Shops ma prawo ustalić wysokość osiągniętych obrotów brutto poprzez szacunkowe wyliczenia lub na podstawie innych źródeł informacji i/lub zażądać od Sklepu członkowskiego udokumentowania obrotów brutto z okresu ostatnich dwunastu miesięcy obowiązywania umowy. Sklep członkowski jest uprawniony do wykazania, że rzeczywisty obrót brutto odbiega od wartości ustalonej przez Trusted Shops.
- A2.11 W przypadku, gdy obrót brutto zadeklarowany na podstawie pkt. A2.9 lub ustalony zgodnie z pkt. A2.10 przekroczy lub nie przekroczy przewidywanego obrotu brutto przyjętego dotychczas za podstawę do wyliczenia opłaty, wówczas na kolejny rok obowiązywania umowy można zażądać zaklasyfikowania obrotów do nowego przedziału obrotów wskazanego w Cenniku. Powyższe dotyczy zarówno opłaty podstawowej za członkostwo jak i opłat za zamówione poszczególne usługi dodatkowe zależne od osiąganych obrotów.
- A2.12 Jeśli w trakcie bieżącego roku obowiązywania umowy Trusted Shops stwierdzi, że rzeczywisty obrót brutto znacznie przekracza przyjęty za podstawę przewidywany obrót brutto (przy czym zakłada się tu przekroczenie o co najmniej 20 % i/lub 100 000 PLN), wówczas Trusted Shops jest uprawniony do ponownego ustalenia wysokości opłaty członkowskiej jeszcze w bieżącym roku obowiązywania umowy, począwszy od następnego miesiąca i zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Podstawą obliczenia wysokości obrotu jest w tym przypadku średni miesięczny obrót brutto w przeliczeniu na dany rok obowiązywania umowy. Sklep członkowski jest uprawniony do wykazania, że rzeczywisty obrót brutto odbiega od wartości ustalonej przez Trusted Shops.
- A2.13 Jeżeli zgodnie z powyższymi postanowieniami Sklep członkowski jest zobowiązany lub chce przedstawić potwierdzenia dot. obrotu brutto, wówczas za wiarygodne dowody uznaje się w szczególności:
- a) formalne sprawozdanie dot. ostatniego zakończonego roku obrotowego (sprawozdanie roczne);
 - b) dowód/potwierdzenie otrzymane od doradcy podatkowego lub biegłego rewidenta;
 - c) wyciąg (np. jako zrzut ekranu) z systemu zarządzania towarami lub systemu oprogramowania Sklepu członkowskiego.
- A3 Usługi Trusted Shops**
- A3.1 Zamawiane usługi Trusted Shops określone zostały w Opisie Usług (TS-LV). Jeśli nie wskazano inaczej, zamawiane usługi są każdorazowo realizowane wyłącznie dla jednej strony internetowej.
- A3.2 Trusted Shops przyznaje Sklepowi członkowskiemu w czasie trwania umowy dostęp do systemu online Trusted Shops.
- A3.3 W odniesieniu do dostępności systemu online w modelu oprogramowania jako usługi zastosowanie znajdują postanowienia [Service Level Agreement](#) (Umowa o gwarantowanym poziomie usług).
- A3.4 Z usług może korzystać wyłącznie Sklep członkowski i tylko w odniesieniu do uzgodnionych stron internetowych. Wykorzystywanie usług przez strony internetowe prowadzone przez inny podmiot jest możliwe wyłącznie po uprzednim zawarciu dodatkowego porozumienia umownego (np. przystąpienie do umowy).
- A4 Obowiązki Sklepu członkowskiego**
- A4.1 Sklep członkowski musi na własny koszt stworzyć techniczne warunki niezbędne do korzystania z udostępnionych przez Trusted Shops systemów online i w szczególności musi przygotować własne systemy do korzystania z usług.
- A4.2 Sklep członkowski jest zobowiązany do przestrzegania obowiązującego prawa, w tym w szczególności przepisów prawa konsumenckiego oraz standardów i obowiązków określonych w [Compliance Policy](#) (Polityki zgodności) i [Modern Slavery Code of Conduct](#) (Kodeks postępowania w zakresie zwalczania współczesnego niewolnictwa) oraz do oferowania wyłącznie takich towarów i usług, których sprzedaż i/lub oferowanie nie są prawnie zabronione i nie naruszają [Katalogu Wykluczeń Trusted Shops](#) (TS-ASK) oraz wskazanych powyżej Compliance Policy i/lub kodeksu Modern Slavery Code of Conduct.
- A4.3 Sklep członkowski zobowiązany jest do zabezpieczenia swoich danych dostępu do systemu (nazwa użytkownika i hasło dostępu) przed nieupoważnionym wykorzystaniem przez osoby trzecie oraz do zachowania w tajemnicy hasła dostępu. Sklep członkowski zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Trusted Shops w przypadku, gdy posiada on uzasadnione podejrzenia, że wystąpiły nadużycia dotyczące jego danych dostępu.
- A4.4 Sklep członkowski zobowiązuje się przez cały okres obowiązywania umowy odpowiadać w ciągu pięciu dni na zapytania kierowane przez Trusted Shops i klientów sklepu oraz udostępniać wszelkie dokumenty wymagane do rozpatrzenia tych zapytań. Według uznania Trusted Shops odpowiedź powinna nastąpić za pośrednictwem systemu online, drogą mailową lub pisemnie. Pierwsza odpowiedź na zapytanie nie musi prowadzić do całkowitego wyjaśnienia danej sprawy. Dla zachowania określonego powyżej terminu wystarczy udzielenie pierwszej odpowiedzi/zajęcie stanowiska po raz pierwszy.
- A4.5 Sklep członkowski wyznaczy i udostępni dane kontaktowe co najmniej jednej osoby kontaktowej, do której Trusted Shops może zwracać się z wszelkimi zapytaniami związanymi z niniejszą Umową członkostwa.
- A4.6 Jeśli Sklep członkowski jedynie pośredniczy w zawarciu umowy między klientami a podmiotami trzecimi (usługodawcami), wówczas zobowiązuje się on zapewnić, że przez cały okres obowiązywania Umowy członkostwa usługodawcy będą odpowiednio spełniać obowiązki określone w pkt. G3. Naruszenie obowiązków przez usługodawców będzie traktowane jak naruszenie obowiązków przez Sklep członkowski.
- A4.7 Sklep członkowski przyznaje Trusted Shops i spółkom powiązanym z Trusted Shops w rozumieniu § 15 AktG (niemiecka Ustawa o spółkach akcyjnych) niewyłączne, nieodpłatne prawo do wykorzystywania w okresie obowiązywania umowy logo firmy (znaku towarowego) Sklepu członkowskiego do własnych celów reklamowych i marketingowych na stronach internetowych przedsiębiorstwa, a także w mediach społecznościowych i w newsletterach w celu zwrócenia uwagi na istniejącą współpracę (wskazanie referencyjne).
- A4.8 Sklep członkowski ponosi odpowiedzialność za poprawność wszystkich informacji przekazanych do Trusted Shops. Sklep członkowski jest w szczególności odpowiedzialny za dokładne sprawdzanie wszystkich danych przedsiębiorstwa, wprowadzanych do systemu online lub w nim aktualizowanych, i za zapewnienie, żeby te dane były poprawne i aktualne. Dotyczy to w szczególności wszystkich informacji, które są publikowane w profilach firmy. Trusted Shops nie ponosi odpowiedzialności za błędne lub nieaktualne informacje, które udostępni Sklep członkowski. Jeśli Trusted Shops dowie się o błędnych informacjach, Sklep członkowski jest zobowiązany do dokonania na żądanie ich niezwłocznej korekty. Ponadto Trusted Shops jest uprawniony do samodzielnej aktualizacji takich informacji i ograniczenia według swojego uznania możliwości edycji przez Sklep członkowski. Jeśli Sklepowi członkowskiemu zapewniona zostanie możliwość zmiany jego wyświetlanej nazwy, wówczas nazwa ta musi być tak dobrana, aby wskazywała ona na zarejestrowaną domenę lub nazwę przedsiębiorstwa.
- A4.9 Jeśli zmieni się podmiot prowadzący stronę internetową, Sklep członkowski jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia tego Trusted Shops w formie dokumentowej, aby zawrzeć porozumienie w przedmiocie dalszego

- korzystania z usług. Zmiana podmiotu prowadzącego stronę nie prowadzi do zakończenia Umowy członkostwa i nie uprawnia do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- A5 Gwarancja i odpowiedzialność**
- A5.1 Trusted Shops odpowiada w sposób nieograniczony za szkody wyrządzone przez siebie lub przez swoich pracowników umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa.
- A5.2 Trusted Shops wyklucza odpowiedzialność w wyniku zwykłego niedbalstwa, o ile nie dotyczy ona istotnych obowiązków umownych (obowiązki, których spełnienie umożliwia prawidłowe wykonanie umowy, i których dotrzymania strona umowy może się spodziewać, tzw. obowiązki podstawowe), zagrożenia życia, uszkodzenia ciała, uszczerbku na zdrowiu lub roszczeń wynikających z niemieckiej ustawy o odpowiedzialności za produkt (Produkthaftungsgesetz).
- A5.3 W przypadku zwykłego zaniedbania istotnych obowiązków umownych odpowiedzialność ogranicza się do takich szkód, z powstaniem których zazwyczaj należy się liczyć w ramach umowy. Odpowiedzialność za nietypowe dla umowy szkody, a także dalsze szkody powstałe jako następstwo wady oraz utracone zyski jest wyłączona.
- A5.4 Taka sama zasada obowiązuje w przypadku naruszenia obowiązków przez osoby, którym powierzono wykonanie zobowiązania.
- A5.5 Siła wyższa: Trusted Shops nie kontroluje transferu danych przez Internet i tym samym nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub problemy z dostawą, które wynikają z przyczyn związanych z Internetem. To samo dotyczy innych ważnych wydarzeń takich jak w szczególności problemy techniczne, na które Trusted Shops nie ma wpływu, siła wyższa, spory pracownicze, zamieszki, działania wojenne lub terrorystyczne, które pociągają za sobą nieprzewidywalne skutki w zakresie realizacji usług. Trusted Shops nie gwarantuje w tym zakresie, że oddane do dyspozycji systemy online będą zawsze dostępne i pozbawione błędów.
- A6 Zachowanie poufności**
- Trusted Shops zobowiązuje się do poufnego traktowania wszelkich informacji, danych i dokumentów o poufnym charakterze, udostępnionych przez Sklep członkowski w związku z zawartą Umową członkostwa Trusted Shops i wykorzystywania ich wyłącznie w celu realizacji postanowień umowy.
- A7 Okres obowiązywania umowy, przedłużenie i zakończenie umowy**
- A7.1 Umowa zostaje zawarta na okres co najmniej 12 miesięcy (minimalny okres obowiązywania umowy). Umowa członkowska Trusted Shops ulega każdorazowo automatycznemu przedłużeniu o kolejny jeden rok (12 miesięcy), jeśli nie zostanie wypowiedziana na 3 miesiące przed upływem danego 12-miesięcznego okresu obowiązywania umowy.
- A7.2 Jeśli Sklep członkowski w 12-miesięcznym okresie obowiązywania umowy zamówi odpłatne usługi dodatkowe, wówczas każda taka usługa może zostać wypowiedziana również na 3 miesiące przed zakończeniem danego 12-miesięcznego okresu obowiązywania umowy. Umowy dot. pakietów prawnych są ujmowane osobno, a nie jako usługa dodatkowa i podlegają one własnemu okresowi obowiązywania określonego w warunkach ich użytkowania.
- A7.3 Prawo stron do wypowiedzenia umowy z ważnego powodu bez zachowania okresu wypowiedzenia pozostaje nienaruszone.
- A7.4 Ważny powód do wypowiedzenia umowy przez Trusted Shops bez zachowania okresu wypowiedzenia zachodzi w szczególności, gdy:
- a. pomimo otrzymanego upomnienia Sklep członkowski nie spełnia któregoś z obowiązków określonych w pkt A4 lub ponownie ich nie realizuje bądź zdecydowanie i ostatecznie odmawia ich spełnienia;
- b. Sklep członkowski mimo wezwania do zapłaty zalega przynajmniej 24 dni z zapłatą miesięcznej raty lub rocznej opłaty członkowskiej.
- c. W przypadku wypowiedzenia umowy przez Trusted Shops z ważnego powodu bez zachowywania okresu wypowiedzenia opłaty członkowskie za pierwotny pozostały okres obowiązywania umowy są należne jako zryczałtowana kwota odszkodowania.
- A7.5
- A7.6 Ponowna kalkulacja wysokości opłat członkowskich uzależniona zgodnie z pkt. A2.9 i kolejne od osiągniętego obrotu oraz należności za ewentualnie zamówione pojedyncze usługi dodatkowe zależne od osiąganego obrotu następuje zgodnie z Cennikiem obowiązującym w momencie zawierania umowy lub zgodnie z indywidualnymi uzgodnieniami cenowymi zawartymi przez strony i tym samym nie uprawnia Sklepu członkowskiego do wypowiedzenia umowy bez zachowywania okresu wypowiedzenia.
- A7.7 Po zakończeniu umowy profil firmy w systemie Trusted Shops pozostaje w statusie „wykorzystywany” i Sklep członkowski nadal może korzystać z platformy eTrusted w celu zarządzania wystawionymi tam opiniami. W tym celu Sklep musi się zalogować w systemie w ciągu 6 miesięcy przy wykorzystaniu swoich dotychczasowych danych dostępu. W momencie zalogowania dochodzi do zawarcia umowy o użytkowanie i Sklep akceptuje punkt 2 i punkt 3 [Warunków dodatkowych uzyskania profilu firmy](#) oraz [Warunki korzystania z platformy eTrusted](#). Jeśli w ciągu 6 miesięcy nie nastąpi logowanie, dostęp jest blokowany bez dokonania wypowiedzenia lub bez powiadomienia, a uzyskanie ponownego dostępu do profilu będzie możliwe zgodnie z Warunkami dodatkowymi uzyskania profilu firmy. Niezależnie od powyższego Trusted Shops zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu po zakończeniu umowy z ważnego powodu, co nie wymaga poinformowania o tym fakcie Sklepu członkowskiego.
- A8 Zmiany umowy**
- A8.1 O zmianach w TS-AMB_PL Sklep członkowski zostanie powiadomiony w formie tekstowej. Zmiany traktowane są jako zaakceptowane, jeśli Sklep członkowski nie zgłosi sprzeciwu w formie tekstowej. Trusted Shops zwróci Sklepowi członkowskiemu szczególną uwagę na powyższy skutek braku sprzeciwu w wiadomości powiadamiającej o zmianach. Sprzeciw należy wnieść w ciągu jednego miesiąca od otrzymania zawiadomienia o zmianach.
- A8.2 Zmiany w Katalogu Wykluczeń i Kryteriach Jakości również będą przekazywane Sklepowi członkowskiemu w formie tekstowej i stają się wiążące z chwilą otrzymania powiadomienia. Sprzeciw nie jest w tym przypadku możliwy.
- A9 Postanowienia końcowe**
- A9.1 Oświadczenia dotyczące Umowy członkostwa, w tym oświadczenia o wypowiedzeniu, są ważne jedynie w przypadku złożenia ich w formie tekstowej. W tym zakresie wystarczająca jest w szczególności zwykła forma elektroniczna (wiadomość e-mail).
- A9.2 Do niniejszych Ogólnych Warunków Członkostwa oraz do wszystkich sporów powstałych w związku z nimi lub z nimi związanymi zastosowanie ma wyłącznie prawo niemieckie.
- A9.3 Językiem umowy jest język polski.
- A9.4 Sądem właściwym dla rozstrzygnięcia wszystkich sporów wynikających z niniejszej Umowy i powstałych w związku z nią, o ile jest to prawnie dopuszczalne, jest sąd w Kolonii (Niemcy). To samo obowiązuje w przypadku, gdy Sklep członkowski nie podlega ogólnej właściwości miejscowej sądu w Niemczech lub gdy w chwili złożenia pozwu nie będzie znane jego miejsce siedziby.

B Warunki kwalifikacji do korzystania ze Znak Jakości i oferty Ochrony Kupującego Trusted Shops

Poniższe warunki dotyczą zasad korzystania ze **Znak Jakości Trusted Shops i oferty Ochrony Kupującego Trusted Shops**. W tym celu Sklep członkowski składa również wniosek o zawarcie Umowy Gwarancyjnej Trusted Shops z gwarantami Trusted Shops. Gwarantami Trusted Shops są Atradius Kreditversicherung, oddział Atradius Crjedito y Caución S.A.de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Kolonia, Niemcy oraz R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Niemcy. W przypadku firm z siedzibą w Szwajcarii dodatkowym gwarantem Trusted Shops jest Atradius Credit Insurance N.V., Zweigniederlassung Zürich, Holbeinstrasse 22, 8008 Zurich, Szwajcaria. Umowa Gwarancyjna Trusted Shops wchodzi w życie z chwilą użycia Znak Jakości i zaferowania Ochrony Kupującego i/lub z chwilą złożenia wniosku o przyznanie ram gwarancyjnych.

Definicje

„**Warunki licencji**“: ogólne warunki licencyjne dla znaków towarowych spółki Trusted Shops określające zasady na jakich Trusted Shops udziela Sklepowi członkowskiemu prawa do korzystania ze znaków towarowych Trusted Shops w ramach jego strony internetowej zarejestrowanej do usług członkostwa.

„**Kryteria Jakości**“: standard jakości określony i okresowo dostosowywany przez Trusted Shops, do którego przestrzegania zobowiązany jest Sklep członkowski.

„**Trustbadge**“: widżet udostępniany przez Trusted Shops w celu wyświetlania informacji o usługach Trusted Shops (dot. w szczególności Znak Jakości i/lub systemu opinii) w ramach strony internetowej Sklepu członkowskiego.

B1 Integracja Trustbadge

B1.1 Wraz z rozpoczęciem obowiązywania Umowy członkostwa, strony umowy będą współpracować w celu zintegrowania widżetu Trustbadge ze stroną internetową Sklepu członkowskiego.

B1.2 Integracja kodu Trustbadge jest obowiązkowa. Trusted Shops jest upoważniony do korzystania z Trustbadge w celu gromadzenia danych wymaganych do świadczenia usług Trusted Shops w ramach strony internetowej Sklepu członkowskiego.

B1.3 Sklep członkowski zapewnia, że Trustbadge jest zintegrowany wyłącznie z stroną internetową zarejestrowaną do usług członkostwa oraz zgodnie z [wytocznymi](#) udostępnionymi przez Trusted Shops.

B2 Zasady wykorzystywania Znak Jakości Trusted Shops

B2.1 Po pomyślnie zakończonej certyfikacji oraz pod warunkiem spełnienia [Kryteriów Jakości](#) i przestrzegania [Warunków licencji](#), Trusted Shops udziela Sklepowi członkowskiemu w okresie obowiązywania Umowy w ramach jego zarejestrowanej do usług członkostwa strony internetowej odwoływalne, niewyłączne i nieprzenoszalne prawo do wykorzystywania Znak Jakości Trusted Shops.

B2.2 Trusted Shops będzie wyświetlać Znak Jakości za pośrednictwem widżetu Trustbadge na zarejestrowanej stronie Sklepu członkowskiego, w trakcie trwania Umowy o ile przestrzegane będą [Warunki licencji](#).

B3 Obowiązki związane z wykorzystywaniem znaków towarowych Trusted Shops

B3.1 Sklep członkowski jest zobowiązany do przestrzegania [Warunków licencji](#) przez cały okres obowiązywania umowy członkostwa.

B3.2 W przypadku reklamacji oraz roszczeń dotyczących Ochrony Kupującego i Gwarancji Trusted Shops, Sklep członkowski zobowiązany jest udzielić rzetelnych, dokładnych informacji dotyczących daty dostawy oraz przesłać dowody dostarczenia rzeczy i zwrotu pieniędzy. Ponadto Sklep członkowski zobowiązany jest przedstawić szczegółowe informacje i dowody w zakresie wykrytych przez siebie śladów tzw. nadmiernego użytkowania rzeczy lub innych okoliczności uprawniających go do żądania odszkodowania za zmniejszenie wartości rzeczy i dokonania ewentualnych, prawnie uzasadnionych potrąceń kwotowych.

B3.3 Sklep członkowski zobowiązuje się do zwrotu na rzecz Trusted Shops dokonanych przez Trusted Shops

„**Ochrona Kupującego i Gwarancja Trusted Shops**“: Ochrona/Gwarancja polegająca na możliwości otrzymania zwrotu pieniędzy przez klientów Sklepu członkowskiego zgodnie z warunkami Ochrony Kupującego/Gwarancji. Rozróżnienie pomiędzy Ochroną Kupującego i Gwarancją Trusted Shops znajduje się w § 3 [Warunków korzystania z usług Trusted Shops](#) dla kupujących oraz w pkt. 3 lit. c [Opisu usług \(TS-LV\)](#).

„**Znak Jakości**“: znak słowno-graficzny „Trusted Shops Guarantee” zwany dalej również „Znakiem Jakości”.

płatności w ramach programu Ochrony Kupującego (pkt. 3 [Warunków korzystania z usług Trusted Shops](#) dla kupujących), bez uszczerbku dla możliwości dochodzenia przez Trusted Shops ewentualnych dalszych roszczeń odszkodowawczych. Trusted Shops wystawi w tym celu Sklepowi członkowskiemu fakturę zawierającą wykaz dokonanych płatności i pozostałych poniesionych kosztów. O ile nie ustalono inaczej, obowiązek zwrotu płatności dokonanych przez Trusted Shops istnieje również w przypadku zmiany podmiotu prowadzącego Sklep członkowski.

B3.4 Sklep członkowski udostępni Trusted Shops na żądanie rzetelne informacje umożliwiające odpowiednie sprawdzenie jego zdolności kredytowej. W celu sprawdzenia zdolności kredytowej sklepu członkowskiego Trusted Shops jest uprawniony do przekazania tych informacji współpracującym z nim ubezpieczycielom (gwarantom). Trusted Shops i ubezpieczyciele są umownie zobowiązani do zachowania w tajemnicy informacji poufnych i będą je wykorzystywać wyłącznie w wyżej wskazanym celu i nie będą ich przekazywać osobom trzecim.

B3.5 Sklep członkowski przestrzega obowiązujące Kryteria Jakości i umożliwia rejestrację w programie Ochrony Kupującego Trusted Shops i/lub Gwarancji Trusted Shops.

B3.6 O ile w danym przypadku nie uzgodniono inaczej, w sytuacji zmiany podmiotu prowadzącego Sklep członkowski i/lub sprzedaży Sklepu członkowskiego, Sklep członkowski zobowiązany jest do usunięcia widżetu Trustbadge oraz znaków towarowych i wszelkich innych odniesień do Trusted Shops. Sklep członkowski zobowiązuje się do usunięcia wskazanych powyżej treści bez wezwania ze strony Trusted Shops w momencie uzgodnienia przeniesienia praw na nowy podmiot.

B4 Utrata prawa do wykorzystywania znaków towarowych Trusted Shops

B4.1 Prawo Sklepu członkowskiego do wykorzystywania znaków towarowych Trusted Shops (pkt. B2) wygasa z chwilą i na tak długi okres czasu, jak długo sklep nie spełnia jednego lub więcej [Warunków licencji](#) w odniesieniu do swojej zgłoszonej do członkostwa strony internetowej. Trusted Shops sprawdza według własnego uznania – na bieżąco i wrywkowo, czy Sklep członkowski przestrzega warunków licencji. Prawo do korzystania z znaków towarowych Trusted Shops zostanie również anulowane/odwołane, jeśli Sklep członkowski będzie zalegać z zapłatą należnych opłat przez co najmniej 24 dni pomimo wysłania wiadomości e-mail z przypomnieniem o płatności, a

- także w przypadku stwierdzenia niewystarczającej zdolności kredytowej lub w przypadku nieprzedłożenia dokumentów w celu sprawdzenia zdolności kredytowej (pkt. B3.4). Możliwość korzystania z pozostałych zamówionych usług pozostanie nienaruszona. Obowiązek uiszczania opłat członkowskich również będzie nadal obowiązywać.
- B4.2 Trusted Shops będzie współpracować z Sklepem członkowskim w celu optymalizacji wykorzystywanych usług i jest w szczególności uprawniona do żądania, aby Sklep członkowski w rozsądnym terminie:
- zapewnił zgodność swojej obecności w internecie (zgłoszonej do członkostwa strony internetowej) z [Warunkami licencji](#) i/lub
 - powstrzymał się od działań naruszających warunki członkostwa i licencji w przyszłości i zobowiązał się do tego w pisemnym oświadczeniu pod groźbą finansowej kary umownej; i/lub
 - usunął ze swojej strony internetowej znaki towarowe i wszelkie inne oznaczenia i odniesienia do Trusted Shops.
- B4.3 W przypadku naruszenia [Warunków licencji](#), Trusted Shops przysługuje prawo do dezaktywacji Znak Jakości na stronie internetowej Sklepu członkowskiego. Dopóki warunki licencyjne nie zostaną spełnione, Sklep członkowski nie ma prawa do oferowania programu Ochrony Kupującego Trusted Shops i/lub Gwarancji Trusted Shops. Obowiązek uiszczania opłat członkowskich pozostaje w takim przypadku w całości wymagalny.
- B4.4 Dalsze roszczenia Trusted Shops wynikające z nieuprawnionego wykorzystania znaków towarowych Trusted Shops pozostają nienaruszone.
- B5 Pośrednictwo**
Pkt. A4.6 znajduje odpowiednie zastosowanie do wskazanych powyżej zobowiązań i obowiązków wynikających z punktów B2, B3 i B4.
- B6 Weryfikacja strony internetowej**
W ramach weryfikacji/audytu strony internetowej Sklepu członkowskiego, Trusted Shops sprawdza jedynie jej zgodność z Warunkami licencji. Pozytywny wynik tej weryfikacji nie oznacza, że strona internetowa Sklepu członkowskiego jest zgodna ze wszystkimi znajdującymi zastosowanie regulacjami prawnymi, w szczególności z przepisami dotyczącymi prawa konkurencji lub przepisami zakazującymi stosowania klauzul niedozwolonych.
- B7 Nadzwyczajne wypowiedzenie umowy z ważnych powodów**
Ważny powód do nadzwyczajnego wypowiedzenia Umowy przez Trusted Shops ze skutkiem natychmiastowym zachodzi w szczególności, gdy:
- Sklep członkowski pomimo otrzymanego ostrzeżenia i upływu wyznaczonego terminu w dalszym ciągu nie spełnia obowiązków wynikających z pkt. B2 i B3.3, lub po raz kolejny, wielokrotnie nie wypełnia tych obowiązków, bądź ostatecznie odmawia ich wypełnienia, lub
 - Sklep członkowski podaje swój przewidywany lub faktycznie wygenerowany obrót niezgodnie z prawdą;
 - Umowa Gwarancyjna zawarta między Trusted Shops i Sklepem członkowskim została zakończona ze względu na anulowanie udzielonych ram gwarancyjnych lub została wypowiedziana z innego powodu.

C Warunki wykorzystywania systemu opinii Trusted Shops

Definicje

„**System opinii**“: udostępniany przez Trusted Shops system online przeznaczony do pozyskiwania i zarządzania opiniami, umożliwiający również wyświetlanie opinii na stronie internetowej zgodnie ze specyfikacjami zawartymi w opisie usługi.

„**Trustbadge**“: widżet udostępniany przez Trusted Shops w celu wyświetlania informacji o usługach Trusted Shops (w szczególności Znak Jakości i/lub systemu opinii) w ramach zgłoszonej do członkostwa strony internetowej Sklepu członkowskiego.

C1 Integracja Trustbadge

- C1.1 Wraz z rozpoczęciem obowiązywania Umowy członkostwa, strony umowy będą współpracować w celu zintegrowania widżetu Trustbadge ze stroną internetową Sklepu członkowskiego.
- C1.2 Integracja kodu Trustbadge jest obowiązkowa. Trusted Shops jest upoważniony do korzystania z Trustbadge w celu gromadzenia danych wymaganych do świadczenia usług Trusted Shops w ramach strony internetowej Sklepu członkowskiego.
- C1.3 Sklep członkowski zapewnia, że Trustbadge jest zintegrowany wyłącznie z stroną internetową zarejestrowaną do usług członkostwa oraz zgodnie z [wytzycznymi](#) udostępnionymi przez Trusted Shops.

C2 Obowiązki związane z wykorzystywaniem systemu opinii oraz prawo Trusted Shops do dokonywania kontroli

- C2.1 Sklep członkowski nie może korzystać z systemu opinii w sposób powodujący nadużycia, w szczególności nie może – poprzez samodzielnie lub na jego zlecenie stworzone pozytywne opinie, tworzyć wrażenia, że jakość sklepu lub oferowanych produktów jest wyjątkowo dobra oraz nie może blokować – poprzez wykorzystywanie informacji niezgodnych z prawdą – pojawiania się na jego stronie internetowej negatywnych opinii prawdziwych klientów.
- C2.2 Na żądanie Trusted Shops, Sklep członkowski zobowiązany jest udowodnić autentyczność opinii i/lub

spełnienie wymogów określonych w punkcie C2.8 oraz niezwłocznie przedłożyć dokumenty i dowody na tę okoliczność (np. faktury potwierdzające, że osoba wystawiająca opinię jest prawdziwym klientem Sklepu członkowskiego, korespondencje mailową w zakresie realizacji zamówienia i wysyłki, teksty zgody z pół checkbox, pliki dziennika-log files).

C2.3 Jeśli z punktu widzenia Sklepu członkowskiego otrzymana opinia jest niezgodna z prawem (zawiera wulgarne, obraźliwe treści lub nieprawdziwe stwierdzenia), Trusted Shops dokonuje weryfikacji takiej opinii i dezaktywuje opinie będące obiektywnie niezgodne z prawem. Jeśli zdaniem Sklepu członkowskiego zdjęcie załączone do wystawionej opinii narusza przepisy prawa i/lub warunki korzystania z systemu opinii, wówczas Trusted Shops dokona odpowiedniej weryfikacji takiego zdjęcia. W przypadku stwierdzenia przez Trusted Shops naruszenia prawa lub warunków użytkowania systemu opinii, zdjęcie zostanie usunięte. Pozostała część opinii – jeśli nie jest obiektywnie niezgodna z prawem, pozostanie nienaruszona.

C2.4 Sklepowi członkowskiemu zabrania się stosowania gróźb lub agresywnego zachowania zmierzającego do wywarcia wpływu na klienta sklepu lub pracowników Trusted Shops w celu manipulacji i doprowadzenia do zmiany opinii wystawionej przez klienta.

C2.5 Sklep członkowski nie może oferować swoim klientom żadnych korzyści, specjalnych warunków, zniżek ani

- innych zachęt w celu nakłonienia ich do przesłania pozytywnej lub wycofania negatywnej opinii.
- C2.6 Sklep członkowski powstrzyma się od wszelkich działań mających na celu uniemożliwienie lub utrudnienie korzystania z systemu opinii. Sklep członkowski zobowiązany jest do zintegrowania systemu opinii ze swoją stroną internetową zgodnie z wytycznymi Trusted Shops.
- C2.7 Sklep członkowski może korzystać z systemu opinii wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy w ramach swojej strony internetowej zarejestrowanej do usług członkostwa i wyłącznie do własnych celów, tj. do analizy i wyświetlania opinii własnych klientów, chyba że Trusted Shops wyraźnie zezwoli na piśmie na korzystanie z systemu opinii do innych celów. W szczególności niedozwolone jest odpłatne udostępnianie systemu opinii osobom trzecim lub łączenie opinii klientów Trusted Shops z innymi usługami bez zgody Trusted Shops oraz ich odsprzedaż (reselling).
- C2.8 Jeśli Sklep członkowski chce skorzystać z możliwości poproszenia swoich klientów drogą mailową o wystawienie opinii za pośrednictwem systemu opinii Trusted Shops lub jeśli w takim celu wykorzystuje systemy Trusted Shops, aby za ich pośrednictwem wysłać zaproszenia do wystawienia opinii, wówczas Sklep członkowski zobowiązany jest:
- jednoznacznie poinformować klientów w swojej polityce prywatności lub informacjach dot. ochrony danych osobowych, o celu, do jakiego będzie wykorzystany adres e-mail klienta oraz w stosownych przypadkach inne dane osobowe i
 - zgodnie z wymogami przepisów prawa pozyskać w tym celu przed rozpoczęciem procesów przetwarzania danych wyraźną zgodę każdego klienta na wykorzystanie i w stosownych przypadkach na przekazanie adresu e-mail i ewentualnie również innych danych osobowych, a także
 - zwracać się z prośbą o wystawienie opinii do wszystkich klientów, którzy dokonali zakupu w Sklepie członkowskim bez dokonywania selekcji klientów.
 - formułować prośbę o wyrażenie zgody na wykorzystanie adresu e-mail i w stosownych przypadkach innych danych osobowych, a także prośbę o wystawienie opinii w sposób neutralny, niezależnie od tego, czy liczy się z pozytywną czy z negatywną opinią klienta.
 - przestrzegać obowiązującego prawa podczas dostosowywania treści wiadomości e-mail z zaproszeniem do wystawienia opinii. Wysyłane e-maile nie mogą zawierać treści, która:
 - podlega karze lub prowadzi albo zachęca do popełnienia czynu zabronionego;
 - ma charakter bezprawny, jest niezgodna z prawem;
 - stanowi groźbę, oszustwo, oszczerstwo, nawoływanie do przemocy, jest obraźliwa, myląca, rasistowska, dyskryminująca, nieprzyzwoita, obsceniczna lub pornograficzna;
 - narusza prawa osób trzecich lub zagraża im (włącznie ze wszystkimi prawami własności intelektualnej, np. prawami autorskimi, prawami znaków towarowych);
 - jest szkodliwa pod względem technicznym, np. zawiera złośliwe oprogramowanie;
 - zawiera dane poufne i/lub narusza prywatność osób trzecich lub zagraża jej;
 - zawiera mylące informacje na temat tożsamości (w szczególności poprzez podawanie się za inną osobę);
 - jest niezgodna z prawdą;
 - służy reklamie innych stron internetowych, produktów lub usług (niedozwolone jest między innymi: integrowanie w treści wiadomości numerów telefonów, adresów e-mail lub linków).
- jest niezwiązana z tematem, tzn. zawiera treści, które nie są związane z doświadczeniem zakupowym i zaproszeniem do wystawienia opinii.
- C3 Wykorzystywanie znaków towarowych Trusted Shops**
- Trusted Shops przyznaje Sklepowi członkowskiemu odwoływalne, niewyłączne i nieprzenoszalne prawo do korzystania z poszczególnych znaków towarowych Trusted Shops wskazanych w [Warunkach licencji](#) na zasadach tam określonych. Sklepowi członkowskiemu nie wolno wykorzystywać Znak Jakości Trusted Shops, a tym samym stwarzać wrażenia, że jego obecność w internecie (zarejestrowana do członkostwa strona internetowa) została sprawdzona przez Trusted Shops, chyba że został on do tego rzeczywiście upoważniony poprzez dokonaną rejestrację do usługi członkostwa obejmującą Znak Jakości Trusted Shops i Ochronę Kupującego oraz jednocześnie spełnione zostały [Warunki licencji](#).
- C4 Nadużycie systemu opinii, wypowiedzenie umowy ze skutkiem natychmiastowym**
- C4.1 W przypadku naruszenia przez Sklep członkowski obowiązków określonych w punkcie C2 i/lub [Warunków licencyjnych](#), Trusted Shops bez uszczerbku dla innych przysługujących jej środków prawnych, ma prawo:
- w okresie istnienia naruszenia obowiązków w pełni lub częściowo zablokować dostęp Sklepu członkowskiego do systemu opinii oraz technicznie wstrzymać wyświetlanie widżetu opinii na stronie internetowej sklepu, oraz
 - zażądać od Sklepu członkowskiego zapewnienia zgodności z [Warunkami licencji](#) w rozsądnym terminie, i/lub
 - zażądać od Sklepu internetowego złożenia pisemnego oświadczenia powstrzymania się od dalszych działań stanowiących naruszenie umowy w przyszłości pod groźbą kary umownej; i/lub
 - usunąć integrację z systemem opinii oraz żądać od Sklepu członkowskiego usunięcia z jego strony internetowej wszelkich odniesień do systemu opinii Trusted Shops.
- C4.2 Jeśli pomimo otrzymanego ostrzeżenia Sklep członkowski nadal wykorzystuje system opinii w sposób niezgodny z warunkami określonymi w punkcie C2 lub zamieszcza na swojej stronie niezgodne z warunkami odniesienia do systemu opinii, wówczas Trusted Shops ma prawo do wypowiedzenia umowy w zakresie systemu opinii z ważnych powodów ze skutkiem natychmiastowym.
- C4.3 W przypadku nadużycia systemu opinii (pkt. C2.1) lub manipulacji (pkt. C2.4) lub naruszenia obowiązków określonych w pkt. C2.8, Trusted Shops będzie uprawniony do:
- trwałego usunięcia opinii wystawionych z naruszeniem warunków lub wszystkich wystawionych opinii oraz zresetowania systemu opinii do stanu pierwotnego, oraz
 - natychmiastowego, tzn. bez uprzedniego wysłania ostrzeżenia, wypowiedzenia umowy z ważnych powodów ze skutkiem natychmiastowym w zakresie systemu opinii w przypadku naruszenia jednego z wyżej wymienionych obowiązków wskutek rażącego niedbalstwa lub umyślnego działania.
- C5 Zwolnienie z odpowiedzialności w przypadku korzystania z systemu opinii w sposób niezgodny z umową**
- W przypadku naruszenia praw osób trzecich wskutek zawinonego przez Sklep członkowski nadużycia systemu opinii (pkt. C2.1) lub manipulacji (pkt. C2.4) lub wskutek naruszenia z winy sklepu obowiązków, o których mowa w pkt. C2.8, Sklep członkowski zwalnia

Trusted Shops z obowiązku zaspokojenia wszelkich wynikłych z tego tytułu roszczeń i żądań odszkodowawczych osób trzecich oraz zobowiązuje się pokryć poniesione przez Trusted Shops udokumentowane koszty obrony prawnej.

C6 Wtyczne dotyczące systemu opinii Trusted Shops i wykorzystywania opinii

Zasady zgłaszania opinii oraz możliwości i wymagania związane z wykorzystywaniem opinii zostały określone w [wtycznych dotyczących systemu opinii Trusted Shops i wykorzystywania opinii](#) i muszą one być zawsze przestrzegane przez Sklep członkowski. W przypadku dodawania komentarzy do otrzymanych opinii zastosowanie mają odpowiednio sekcje B i D [Warunków korzystania z systemu opinii Trusted Shops](#).

D Dodatkowe warunki dot. wykorzystywania generatora tekstów prawnych Trusted Shops

Jeśli Umowa członkostwa przewiduje również prawo do wykorzystywania generatora tekstów prawnych Trusted Shops, zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w niniejszym podpunkcie:

D1 Przedmiot i strony umowy

Poniżej uregulowano zasady udostępnienia generatora tekstów prawnych Trusted Shops, użytkownika stworzonych przy jego pomocy tekstów oraz kwestie dot. ich aktualizacji (update service) i warunki przejęcia odpowiedzialności przez Trusted Shops SE (dalej „Trusted Shops“). Za pomocą generatora tekstów prawnych Trusted Shops użytkownik może stworzyć teksty prawne dla swojego sklepu internetowego. Generator tekstów prawnych przeznaczony jest do wykorzystania w sklepach internetowych zarejestrowanych w Polsce i prowadzących sprzedaż towarów konsumentom, których zwykle miejsce pobytu znajduje się na terytorium Polski. Niniejsze warunki obowiązują wyłącznie przedsiębiorców.

D2 Używanie logo i innych znaków towarowych Trusted Shops

Użytkownik nie może stosować podlegających ochronie słownych/graficznych znaków towarowych Trusted Shops (logo), ani sprawiać wrażenia, że jego strona internetowa została sprawdzona przez Trusted Shops, chyba że jest do tego upoważniony przez Trusted Shops z tytułu zawartej umowy członkowskiej.

D3 System online

D3.1 Podczas obowiązywania umowy, Trusted Shops udostępni użytkownikowi system online przeznaczony do użytkowania generatora tekstów prawnych Trusted Shops (zwany dalej również „systemem użytkowym”) wyłącznie do celów jego własnej działalności gospodarczej, na zasadach określonych w niniejszych warunkach. Użytkownik nie otrzymuje prawa wykraczającego poza powyższy zakres, w szczególności do oprogramowania lub ewentualnych usług infrastrukturalnych w zakresie serwerów. Każde użytkowanie w zakresie szerszym niż wynika to z niniejszej umowy, wymaga wcześniejszej, pisemnej zgody Trusted Shops.

D3.2 Trusted Shops w ramach świadczonych usług nie jest zobowiązana do fizycznego udostępnienia lub dostarczenia systemu użytkowego. Użytkownik jest świadom, że dostęp do systemu użytkowego Trusted Shops i korzystanie z niego jest możliwe jedynie za pośrednictwem internetu.

D3.3 Użytkownik uznaje fakt, że nie nabywa żadnej licencji ani prawa do systemu użytkowego, a jego użytkowanie możliwe jest wyłącznie w ramach i w zakresie opisanym w niniejszych warunkach.

D3.4 Treść tekstów sporządzonych przy pomocy generatora tekstów prawnych opiera się częściowo na informacjach udostępnionych przez zewnętrznych dostawców i usługodawców (np. usługodawcy hostingowi, narzędzia trackingowe i wtyczki mediów społecznościowych, czy też dostawcy usług płatniczych) i bazuje na ustawowych przepisach oraz bezwzględnie obowiązujących wymogach. Trusted Shops może zakładać, że informacje udostępnione przez zewnętrznych dostawców i usługodawców są prawidłowe i nie odpowiada za

ewentualne błędne informacje zewnętrznych usługodawców i dostawców.

D4 Wykorzystywanie tekstów

D4.1 Wygenerowane teksty podlegają ochronie praw autorskich. Jakikolwiek wykorzystanie tekstów bez wcześniejszego udzielenia licencji jest zabronione.

D4.2 Trusted Shops przyznaje użytkownikowi niewyłączne, ograniczone do czasu trwania umowy i nieprzenoszalne prawo do wykorzystywania wygenerowanych w generatorze tekstów. Prawo to użytkownik otrzymuje wyłącznie do celów własnego użytku i tylko w odniesieniu do strony internetowej objętej umową o korzystanie z generatora tekstów prawnych Trusted Shops.

D4.3 Wykorzystanie tekstów na innych, nieobjętych umową stronach internetowych, a także ich wykorzystywanie do celów wykraczających poza określone przeznaczenie lub przekazywanie tekstów osobom trzecim, o ile nie następuje to w ramach wykorzystania zgodnego z przeznaczeniem, jest zabronione.

D4.4 Prawo do korzystania z tekstów zgodnie z pkt. D4.2 ustaje lub zostaje wstrzymane, jeśli nie są spełnione lub przestrzegane wszystkie warunki użytkowania określone w pkt. D5.21 oraz D5.2.

D5 Obowiązki związane z użytkowaniem generatora tekstów prawnych

D5.1 Użytkownik jest zobowiązany traktować nazwę użytkownika i hasło ściśle poufnie i nie przekazywać danych dostępowych innym osobom. Ponadto zabrania się użytkownikowi:

a. Korzystania z systemów online Trusted Shops przez nieudostępnione przez Trusted Shops interfejsy (np. skrypty, roboty czy tzw. „web crawlery”),

b. Obchodzenia środków technicznych i zabezpieczeń, aby uzyskać nieuprawniony dostęp do systemów Trusted Shops albo zapewnić taki dostęp osobom trzecim,

c. Ściągania systemu użytkowego Trusted Shops, jego dekompilowania lub analizowania w ramach tzw. „reverse engineering”.

D5.2 Użytkownik musi zapewnić, że przez cały okres korzystania z tekstów wygenerowanych w generatorze Trusted Shops, dla jego strony internetowej spełnione zostaną następujące warunki użytkowania tekstów:

a. Towary mogą być oferowane jedynie konsumentom, których miejsce stałego pobytu znajduje się na terytorium Polski.

b. Oferowanie leków lub innych świadczeń dostępnych na receptę jest zabronione. Umowy nie mogą być zawierane poza stroną internetową (np. zamówienia telefoniczne).

c. Nie można składać oświadczeń o treści zobowiązującej do zaprzestania lub zaniechania działań, które następnie byłyby naruszane przez

- użytkownika w wyniku korzystania z wygenerowanych tekstów.
- d. Zabronione jest przetwarzanie danych osobowych bez podstawy prawnej i gdy dane przetwarzanie nie zostało uwzględnione w wygenerowanej za pomocą generatora polityce prywatności.
- e. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania obowiązującego prawa i nie może naruszać Katalogu Wykluczeń (TS-ASK) Trusted Shops.
- D5.3 Użytkownik zobowiązany jest do udzielenia prawidłowych, zgodnych z rzeczywistym stanem odpowiedzi na pytania zamieszczone w generatorze tekstów prawnych i ponosi odpowiedzialność za ich poprawność. Wszystkie pytania, wyjaśnienia i wskazówki należy starannie przeczytać i stosować się do nich. Jeśli użytkownik ma możliwość wprowadzania informacji w polach tekstowych, wówczas zobowiązany jest wprowadzić rzetelne (prawdziwe) informacje i/lub dane, niebędące w sprzeczności z zadaniem pytaniem oraz zamieszczonymi w generatorze wskazówkami. Za tekst wprowadzany w polach tekstowych wyłączną odpowiedzialność ponosi użytkownik.
- D5.4 Użytkownik po przejściu poszczególnych modułów generatora tekstów prawnych ma obowiązek uważnie przeczytać sporządzone protokoły z podsumowaniem udzielonych odpowiedzi i wygenerowanych tekstów oraz sprawdzić całość pod kątem prawidłowości, spójności i zrozumiałości. Użytkownik jest zobowiązany zadbać o to, aby nie powstały sprzeczności między stanem rzeczywistym w ofercie i na stronie internetowej użytkownika, a odpowiedziami udzielonymi na pytania.
- D5.5 Użytkownik jest odpowiedzialny za prawidłową integrację i stosowanie tekstów na swojej stronie internetowej. Musi przy tym w szczególności zwracać uwagę na to, aby między testami wygenerowanymi w generatorze, a innymi stronami i informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej użytkownika (np. „FAQ”, „Informacje dla klientów”, „Reklamacje”) nie powstawały sprzeczności. Zmiany tekstów wygenerowanych za pomocą generatora tekstów prawnych Trusted Shops są niedopuszczalne. Uzupełnienia lub skreślenia mieszczą się również w kategorii zmiany.
- D5.6 Trusted Shops informuje użytkownika za pomocą poczty e-mail o zmianach stanu prawnego, jeżeli są one istotne dla tekstów prawnych tworzonych za pomocą generatora i przekazuje użytkownikowi wskazówki dot. działań, jakie użytkownik niezwłocznie zobowiązany jest podjąć. Użytkownik musi zabezpieczyć i zapewnić możliwość otrzymywania tych wiadomości, w szczególności regularnie kontrolując również folder poczty ze spamem. Użytkownik musi również zagwarantować dostęp do tych informacji oraz możliwość realizacji wymaganych zmian także w okresach swojej nieobecności.
- D5.7 Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego ponownego udzielenia odpowiedzi na pytania, jeśli po ostatnim wygenerowaniu tekstów dokonuje zmian w swoim sklepie internetowym i zmiany te dotyczą faktów lub kwestii będących przedmiotem pytań.
- D6 Dostępność systemu online**
- Trusted Shops nie gwarantuje, że oddany do dyspozycji użytkownikowi system online będzie zawsze dostępny i pozbawiony błędów. Ze względu na uwarunkowania techniczne, na które Trusted Shops nie ma wpływu, może dochodzić do opóźnień lub chwilowego braku dostępu czy przesyłu danych. Bez względu na wymagane prace konserwacyjne mogą również prowadzić do krótkotrwałych okresów niedostępności systemów online.
- D7 Przejęcie odpowiedzialności za wygenerowane teksty prawne**
- D7.1 Trusted Shops ponosi zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym punkcie odpowiedzialność za teksty sporządzone za pomocą generatora tekstów prawnych Trusted Shops, jeżeli użytkownik stosował się do niniejszych warunków wykorzystywania generatora tekstów prawnych i wykorzystywał stworzone teksty zgodnie z ich przeznaczeniem.
- D7.2 W przypadku, gdy osoby trzecie grożą użytkownikowi dochodzeniem roszczeń lub faktycznie takie roszczenia zgłoszą, wówczas użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie, zgodnie z prawdą oraz w szczególności poinformować o tym fakcie Trusted Shops oraz udostępnić Trusted Shops wszelkie informacje, które są niezbędne do zbadania zasadności tych roszczeń.
- D7.3 Trusted Shops udziela użytkownikowi wsparcia w sytuacji zgłoszenia wobec niego roszczeń prawnych z powodu błędnych tekstów, w przypadku, gdy zostały one wygenerowane zgodnie z niniejszą umową użytkownika. W takiej sytuacji – Trusted Shops zbada zasadność roszczeń i/lub indywidualnych lub zbiorowych skarg konsumenckich. W przypadku, gdyby ewentualne roszczenia lub skargi okazały się zasadne, Trusted Shops rekompensuje użytkownikowi poniesione przez niego w związku z tym uzasadnione koszty ewentualnych odszkodowań i/lub opłaty oraz przejmuje pozasądowe doradztwo prawne i/lub reprezentację sądową za pośrednictwem kancelarii partnerskiej.
- D7.4 Jeśli użytkownikowi po zakończeniu ewentualnego postępowania administracyjnego lub sądowego, przysługuje wymagalne roszczenie o zwrot kosztów od skarbu państwa lub strony przeciwnej, wówczas jest on w tym zakresie zobowiązany do zwrotu kosztów poniesionych przez Trusted Shops.

E Dodatkowe warunki dotyczące usługi „Opinie o produktach”

Jeśli Sklep członkowski korzysta również z dodatkowej usługi „Opinie o produktach”, postanowienia niniejszego podpunktu znajdują zastosowanie w uzupełnieniu do pozostałych Ogólnych Warunków Członkostwa Trusted Shops.

- E1 Dodatkowe obowiązki w zakresie korzystania z usługi opinie o produktach**
- E1.1 W przypadku korzystania z usługi opinie o produktach w zakresie związanym z wykorzystywaniem systemu opinii obowiązują odpowiednio postanowienia wskazane od pkt. C2 do C5 TS-AMB_PL.
- E1.2 Jeśli Sklep członkowski skorzysta z możliwości przekazania Trusted Shops adresów URL do zdjęć produktów w celu wyświetlenia tych zdjęć przez Trusted Shops w formularzach oceny dostępnych na stronach Trusted Shops, Sklep członkowski zobowiązuje się wobec Trusted Shops i zapewnia, że będzie przekazywał wyłącznie linki do takich zdjęć produktów, do których przysługują mu prawa autorskie i względem których jest uprawniony do udzielania licencji na zasadach określonych poniżej lub sam jest w posiadaniu licencji na wykorzystywanie zdjęć i ponadto jest uprawniony do udzielania sublicencji na zasadach określonych poniżej.
- E1.3 Sklep członkowski zapewnia ponadto, że przekazaniu do Trusted Shops podlegać będą tylko takie dane (np. linki do zdjęć, nazwy produktów, numery artykułów, oznaczenia produktów), które odnoszą się do produktów zamówionych, dostarczonych i w związku z tym podlegających ocenie. W szczególności przekazane zdjęcia i nazwa produktu muszą dotyczyć rzeczywiście zamówionych i dostarczonych produktów.
- E1.4 Sklep członkowski nie będzie przekazywał linków do zdjęć, których prezentacja stanowiłaby naruszenie obowiązującego prawa przez Trusted Shops, ani też zdjęć odbieranych przez przeciętnego odbiorcę jako zdjęcia pornograficzne bądź obsceniczne, zdjęć o odniesieniach narodowo-socjalistycznych, rasistowskich czy ksenofobicznych, również w przypadku, gdy powyższe nie narusza przepisów prawa karnego.
- E1.5 Sklep członkowski jest również zobowiązany do nieprzekazywania oznaczeń produktów, które mogłyby naruszać prawa osób trzecich, w szczególności prawa do znaków towarowych.
- E2 Licencja na użytkowanie zdjęć produktów**
- E2.1 Sklep członkowski udziela Trusted Shops niewyłącznego i niepodlegającego cesji prawa do wykorzystywania przekazanych zdjęć produktów bez ograniczeń terytorialnych i czasowych w celach wskazanych w szczególności (jednak niewyłącznie) w niniejszym porozumieniu oraz do prezentowania zdjęć produktów w formularzu oceny i w profilach oceny. Powyższe postanowienie obejmuje w szczególności następujące sposoby użytkowania: powielanie, publikowanie, edycja i rozpowszechnianie (w formie drukowanej, w komunikacji offline i online, mobilnej, w ramach usług typu push, w mediach społecznościowych) oraz sposoby użytkowania, które znane będą dopiero w przyszłości – jeśli staną się one niezbędne dla celów wykonania zobowiązań wynikających z umowy.
- E2.2 Sklep członkowski udziela Trusted Shops ww. praw nieodpłatnie.
- E3 Zwolnienie z odpowiedzialności w przypadku sprzecznego z zapisami umowy korzystania z systemu opinii**
- W przypadku naruszenia praw osób trzecich w drodze zawinione naruszenia zobowiązań wynikających z pkt. E1, Sklep członkowski zwalnia Trusted Shops z odpowiedzialności pokrycia wszelkich roszczeń, w tym roszczeń odszkodowawczych wynikłych z naruszenia i dochodzonych przeciwko Trusted Shops oraz pokryje koszty obrony prawnej według przedłożonych rachunków.
- E4 Korzystanie z opinii produktowych**
- W przypadku korzystania z zebranych opinii o produktach obowiązują [wytyczne dotyczące systemu opinii Trusted Shops i wykorzystywania opinii](#).

F Dodatkowe warunki dotyczące usługi Menedżer Wizerunku

Jeśli Sklep członkowski korzysta również z dodatkowej usługi „Menedżer Wizerunku”, postanowienia niniejszego podpunktu znajdują zastosowanie w uzupełnieniu do pozostałych Ogólnych Warunków Członkostwa Trusted Shops.

Menedżer Wizerunku udostępnia interfejs dla różnych platform z systemami opinii, na których Sklep członkowski prowadzi osobny profil i tym samym umożliwia scentralizowane zarządzanie opiniami zebranymi zarówno za pośrednictwem systemu opinii Trusted Shops, jak i za pośrednictwem innych platform.

Menedżer Wizerunku to usługa świadczona przez Trusted Shops. Wszystkie inne wspierane i/lub połączone lub prezentowane przez interfejs platformy, produkty i usługi oraz operatorzy platform i ich marki nie stanowią własności lub oferty Trusted Shops, a także nie są partnerami Trusted Shops. Ich użytkowanie podlega wyłącznie umowom i ogólnym warunkom użytkowania zawartym pomiędzy danym Sklepem członkowskim a operatorem danej platformy.

- F1 Dodatkowe obowiązki w ramach korzystania z usług Menedżer Wizerunku**
- F1.1 W przypadku Sklepów członkowskich korzystających z usługi Menedżer Wizerunku w odniesieniu do korzystania z systemu opinii zastosowanie znajdują postanowienia zawarte od pkt. C2 do C5 oraz od pkt. E1 do E4 TS-AMB_PL.
- F1.2 Jeśli Sklep członkowski skorzysta z możliwości przekazania do Trusted Shops adresów URL do profili z opiniami i ocenami na innych platformach w taki sposób, że profile te zostaną powiązane z profilem Sklepu członkowskiego w Menedżerze Wizerunku, to zobowiązuje się i zapewnia Trusted Shops, że będzie przekazywał linki wyłącznie do tych profili, których jest prawowitym właścicielem lub przedstawicielem. Na prośbę Trusted Shops Sklep członkowski ma obowiązek przedstawić odpowiednie dowody w rozsądnym terminie określonym przez Trusted Shops.
- F1.3 Sklep członkowski zapewnia jednocześnie, że za pośrednictwem i podczas korzystania z interfejsu Menedżera Wizerunku nie narusza żadnych umownych porozumień zawartych z zewnętrznymi operatorami platform.
- F1.4 Obowiązkowe fragmenty treści szablonów zaproszeń do wystawiania opinii, oznaczone jako takie, nie mogą być zmieniane ani usuwane.
- F2. Zwolnienie z odpowiedzialności w przypadku korzystania z Menedżera Wizerunku niezgodnie z warunkami zawartych umów**
- W przypadku naruszenia przez Sklep członkowski praw osób trzecich przez zawinione naruszenie obowiązków wskazanych w pkt. F1, Sklep członkowski zwalnia

Trusted Shops z odpowiedzialności pokrycia wszelkich roszczeń, w tym roszczeń odszkodowawczych wynikłych z naruszenia i dochodzonych przeciwko Trusted Shops oraz pokryje koszty obrony prawnej według przedłożonych rachunków.

F3. Tymczasowa dezaktywacja profilu z opiniami

W przypadku podejrzenia nadużyć, naruszenia praw osób trzecich, a w szczególności w przypadku zawinionego naruszenia obowiązków określonych w pkt. F1.2, Trusted Shops zastrzega sobie prawo do zablokowania profilu Sklepu członkowskiego z opiniami

lub poszczególnych funkcji Menedżera Wizerunku do czasu wyjaśnienia sytuacji lub do czasu przedstawienia przez Sklep członkowski dowodu obalającego domniemane nadużycie lub naruszenie praw.

G Dodatkowe warunki dotyczące usługi Smart Review Assistant

Jeśli Sklep członkowski korzysta również z dodatkowej usługi „Smart Review Assistant”, postanowienia niniejszego podpunktu znajdują zastosowanie w uzupełnieniu do pozostałych Ogólnych Warunków Członkostwa Trusted Shops.

G1 Zakres i opis usługi

- G1.1 Smart Review Assistant jest dodatkową funkcją w obszarze centrum kontrolnego eTrusted (Control Center), która umożliwia Sklepowi członkowskiemu reagowanie na otrzymane opinie. Za pomocą jednego kliknięcia usługa sztucznej inteligencji generuje proponowaną odpowiedź na otrzymaną opinię, która następnie jest publikowana po jej zatwierdzeniu. W razie stwierdzenia takiej potrzeby – istnieje możliwość modyfikacji treści odpowiedzi. Po kliknięciu w odpowiedni przycisk dostępne jest również wyświetlane w Control Center podsumowanie otrzymanej opinii.
- G1.2 Funkcja ta jest oferowana w różnych pakietach w zależności od przewidywanej liczby opinii otrzymywanych od klientów w danym roku obowiązywania umowy. Sklep członkowski zamawia odpowiedni pakiet zgodnie z cennikiem. W przypadku przekroczenia liczby otrzymanych opinii w danym roku obowiązywania umowy, Sklep członkowski musi zmienić pakiet na wyższy („upgrade”). W przeciwnym razie – po osiągnięciu uzgodnionej liczby opinii funkcja Smart Review Assistant zostanie wyłączona aż do rozpoczęcia kolejnego rocznego okresu obowiązywania umowy. Zamiana pakietu na niższy jest możliwa tylko ze skutkiem od kolejnego roku obowiązywania umowy.
- G1.3 Wygenerować można odpowiedzi wyłącznie na zweryfikowane opinie z ostatnich 12 miesięcy, które zostały zebrane w systemie opinii Trusted Shops dla jednej (1) domeny strony internetowej. Usługa nie jest dostępna w przypadku opinii zaimportowanych z innych systemów/źródeł. Liczba wygenerowanych odpowiedzi nie może przekroczyć liczby otrzymanych opinii niezależnie od tego, czy odpowiedź zostanie opublikowana czy nie.
- G1.4 Prawo Sklepu członkowskiego do korzystania z Smart Review Assistant poprzez Control Center jest ograniczone do okresu obowiązywania umowy i jest niewyłączne, nie podlega sublicencji i jest niezbywalne. Zabronione jest umożliwianie dostępu do Smart Review Assistant osobom trzecim. Sklep członkowski nie jest uprawniony do kopiowania usług lub jakiegokolwiek ich części, ani do ich modyfikowania, dekompilacji, tworzenia dzieł pochodnych lub inżynierii wstecznej, dezasemblacji, tłumaczenia ani do podejmowania innych prób modyfikacji kodu źródłowego. Dotyczy to wyłącznie sytuacji, gdy takie działanie nie jest wyraźnie dozwolone na podstawie § 69d i 69e niemieckiej Ustawy o prawie autorskim (UrhG).
- G1.5 Sklep członkowski otrzymuje niewyłączne, niepodlegające sublicencjonowaniu i niezbywalne prawo do korzystania z wygenerowanych odpowiedzi, które jest ograniczone do okresu obowiązywania umowy.
- G1.6 Smart Review Assistant jest dostępny przez 99% czasu w ciągu miesiąca (z wyłączeniem planowanych prac konserwacyjnych mających na celu wprowadzenie ulepszeń). W związku z prowadzeniem niezbędnych prac konserwacyjnych i wprowadzaniem ulepszeń możliwe jest, że usługi lub poszczególne funkcjonalności będą czasowo niedostępne.

G2 Warunki płatności i czas trwania umowy

- G2.1 Cena usługi zależy od liczby otrzymanych opinii w danym roku obowiązywania umowy. Obowiązuje Cennik usług Trusted Shops.
- G2.2 W przypadku zmiany pakietu na wyższy opłata za użytkowanie w zmienionej wysokości będzie obowiązywać niezwłocznie i będzie naliczana proporcjonalnie do końca bieżącego roku obowiązywania umowy.
- G2.3 Usługa Smart Review Assistant może być zamawiana indywidualnie jako usługa dodatkowa każdorazowo dla poszczególnej domeny strony internetowej sklepu, w jednej wybranej wersji językowej i w odniesieniu do jednego rynku docelowego.
- G2.4 Okres obowiązywania usługi dodatkowej wynika z okresu obowiązywania umowy głównej. Z usługi można zrezygnować zachowując termin wypowiedzenia wynoszący każdorazowo 3 miesiące przed końcem danego rocznego okresu obowiązywania umowy. Dostępność pakietów dodatkowych zależy od wybranego głównego rynku docelowego.
- G2.5 Prawo do nadzwyczajnego wypowiedzenia umowy z ważnych powodów pozostaje nienaruszone.

G3 Obowiązki Sklepu członkowskiego

- G3.1 Sklep członkowski musi na własny koszt stworzyć techniczne warunki umożliwiające korzystanie z udostępnionej przez Trusted Shops funkcji Smart Review Assistant, w szczególności w zakresie odpowiedniego połączenia internetowego, jak również systemu operacyjnego i przeglądarki.
- G3.2 Automatycznie generowane odpowiedzi na opinie muszą zostać zweryfikowane i zatwierdzone przez Sklep członkowski przed ich opublikowaniem.
- G3.3 W odstępie od punktu G3.2, odpowiedzi na pozytywne opinie z co najmniej 4 gwiazdkami mogą być udzielane automatycznie poprzez aktywację oferowanej w tym celu funkcji. Sklep członkowski ponosi odpowiedzialność wobec Trusted Shops za korzystanie z tej funkcji i zwalnia Trusted Shops z wszelkich roszczeń osób trzecich powstałych w związku z wykorzystaniem tej funkcji.

G4 Ograniczenie dostępu

- G4.1 Trusted Shops ma prawo do tymczasowego zablokowania dostępu do Smart Review Assistant, jeśli istnieją konkretne przesłanki, że Sklep członkowski poważnie lub wielokrotnie naruszył przepisy prawne lub niniejsze warunki użytkowania.
- G4.2 Przy podejmowaniu decyzji o zablokowaniu Trusted Shops uwzględni uzasadnione interesy danego Sklepu członkowskiego, w szczególności to, czy istnieją przesłanki wskazujące na to, że naruszenie nie wynika z winy Sklepu członkowskiego. Gdy dane naruszenie zostanie usunięte, Trusted Shops niezwłocznie zniesie blokadę.

H Warunki korzystania z funkcji Analiza Sentymentu

Jeśli Sklep członkowski korzysta również z dodatkowej usługi „Analiza Sentymentu”, postanowienia niniejszego podpunktu znajdują zastosowanie w uzupełnieniu do pozostałych Ogólnych Warunków Członkostwa Trusted Shops.

H1 Zakres i opis usługi

- H1.1 Funkcja Analiza Sentymentu dostarcza zagregowane, jakościowe informacje dotyczące opinii klientów wyodrębniane z analizy opinii klientów dokonywanej za pomocą sztucznej inteligencji. Informacje te są wyświetlane w Control Center (interfejs).
- H1.2 Prawo Sklepu członkowskiego do korzystania z Analizy Sentymentu istnieje przez cały okres trwania umowy głównej.
- H1.3 Funkcja ta umożliwia analizę opinii zebranych w okresie ostatnich 365 dni (licząc od dnia danego użycia funkcji). Trusted Shops zastrzega sobie prawo do zmiany w dowolnym momencie powyższego okresu dni dla którego możliwa jest analiza.

H2 Warunki płatności i czas trwania umowy

- H2.1 Funkcja Analiza Sentymentu jest oferowana w różnych pakietach w zależności od liczby opinii oczekiwanych w danym roku obowiązywania umowy. Sklep członkowski rezerwuje odpowiedni pakiet zgodnie z Cennikiem usług Trusted Shops. Odpowiednie zastosowanie znajduje pkt. A2.3 TS-AMB_PL.
- H2.2 Pod koniec każdego roku obowiązywania umowy sporządzana jest prognoza liczby opinii, które zostaną otrzymane w kolejnym roku obowiązywania umowy, a jeśli liczba ta różni się od liczby opinii uzyskanych w bieżącym roku obowiązywania umowy, obie strony mogą zażądać przejścia na kolejny rok obowiązywania umowy na wyższy pakiet („Upgrade”) lub na mniejszy pakiet („Downgrade”).
- H2.3 Usługa Analiza sentymentu może zostać zarezerwowana indywidualnie jako usługa dodatkowa dla jednej obecności online (strony internetowej sklepu), w ramach jednej domeny, w jednym wariantcie językowym i z ukierunkowaniem na jeden wybrany rynek docelowy. Usługę można wypowiedzieć z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 3 miesiące przed końcem obowiązywania umowy. Dostępność dodatkowych pakietów zależy od wybranego głównego rynku docelowego. Prawo do nadzwyczajnego wypowiedzenia umowy z ważnego powodu pozostaje nienaruszone.

H3 Obowiązki Sklepu członkowskiego

- H3.1 Sklep członkowski może korzystać z funkcji Analiza Sentymentu tylko wtedy, gdy analiza opinii jest dozwolona z prawnego punktu widzenia. W szczególności nie wolno jej używać, jeśli przepisy dotyczące ochrony danych lub branżowe normy zabraniają takiej analizy opinii.
- H3.2 Jeśli Sklep członkowski używając funkcji Analiza Sentymentu naruszy obowiązujące przepisy prawa, wówczas na pierwsze wezwanie Trusted Shops zobowiązuje się on do zwolnienia Trusted Shops z ewentualnych wszelkich roszczeń osób trzecich, które

mogą zostać skierowane przeciwko Trusted Shops w związku z niezgodną z prawem analizą opinii. Trusted Shops ma prawo podjąć odpowiednie środki w celu obrony przed roszczeniami osób trzecich lub obrony swoich praw. Powyższe zwolnienie z odpowiedzialności obejmuje także pokrycie poniesionych przez Trusted Shops kosztów dochodzenia roszczeń i obrony prawnej.

H3.3 Korzystanie z funkcji Analiza Sentymentu podlega zawartemu pomiędzy Sklepem członkowskim a Trusted Shops porozumieniu o ochronie danych osobowych. Umowa ta może mieć formę umowy o współadministrowaniu danymi zgodnie z treścią art. 26 RODO lub formę umowy o powierzeniu przetwarzania danych zgodnie z treścią art. 28 RODO.

H3.4 Sklep członkowski udziela Trusted Shops oraz powiązanim z nią spółkom w rozumieniu § 15 AktG (niemiecka ustawa o spółkach akcyjnych) wyłącznego, nieodpłatnego, trwałego i nieodwołalnego prawa do wykorzystywania wyników generowanych w ramach użytkowania funkcji we własnych celach biznesowych.

H3.5 Sklep członkowski może wykorzystywać wyniki wygenerowane przy użyciu funkcji wyłącznie do celów wewnętrznych i nie może ich publikować, rozpowszechniać ani udostępniać osobom trzecim w jakikolwiek sposób (bezpośrednio lub pośrednio, w całości lub w części), chyba że Trusted Shops udzieli na to wyraźnej zgody. Spółki powiązane w rozumieniu § 15 AktG (niemiecka ustawa o spółkach akcyjnych) nie są osobami trzecimi.

H4 Kontrole i ograniczenia dokonywane przez Trusted Shops

H4.1 Trusted Shops zastrzega sobie prawo do sprawdzenia w każdym momencie, czy nie naruszono obowiązków wynikających z niniejszych warunków i może zablokować korzystanie z poszczególnych funkcji wedle własnego uznania.

H4.2 Prawo Sklepu członkowskiego do korzystania z funkcji Analiza Sentymentu za pośrednictwem interfejsu w Centrum Kontroli jest niewyłączne, nie podlega możliwości sublicencjonowania ani nie jest przenoszalne/zbywalne na inne podmioty. W szczególności Sklep członkowski nie może udzielać osobom trzecim dostępu do Analizy Sentymentu. Sklep członkowski nie ma prawa kopiować, modyfikować, dekompilować, tworzyć utworów pochodnych, dokonywać tzw. inżynierii wstecznej, tłumaczyć lub w jakikolwiek inny sposób próbować zmienić kod źródłowy usługi lub jej części. Powyższe obowiązuje, gdy działanie takie nie jest wyraźnie dozwolone zgodnie z treścią § 69d i 69e niemieckiej ustawy o prawie autorskim (UrhG).

Porozumienie zgodnie z art. 26 ust. 1 Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (RODO)

pomiędzy

Trusted Shops SE

Subbelrather Str. 15c

50823 Kolonia, Niemcy

- zwaną dalej „**Trusted Shops**” -

i

Sklepem członkowskim

- „**Członka**” lub „**Użytkownika**” wymienionego w umowie członkowskiej lub umowie Użytkownika.

- dalej zwanych również indywidualnie "**Stroną**", a łącznie "**Stronami**". Termin „**Użytkownik**” w dalszej części odnosi się również do każdego Członka.

§ 1 – Przedmiot porozumienia

- (1) Trusted Shops oferuje różne produkty służące umacnianiu zaufania do firm. W tym zakresie dane osobowe są przetwarzane w ramach wspólnej odpowiedzialności administratorów. Jeśli sklep członkowski nie działa jako pojedynczy administrator i w działania związane z przetwarzaniem danych objęte niniejszą umową zaangażowani są również inni administratorzy, sklep członkowski poinformuje Trusted Shops o tych innych administratorach, aby mogli oni przystąpić do niniejszej umowy.
- (2) Prawa i obowiązki Stron wynikające z RODO, jak również cele i sposoby przetwarzania danych zostały uregulowane w niniejszym porozumieniu ws. współadministrowania danymi (art. 26 RODO).

§ 2 - Opis przetwarzania danych i odpowiedzialność

- (1) Szczegóły dotyczące celu, sposobu i zakresu przetwarzania danych zostały określone w poszczególnych postanowieniach niniejszego porozumienia i załączniku I.
- (2) Załącznik I niniejszego porozumienia szczegółowo określa poszczególne czynności przetwarzania danych realizowane przez Strony w roli współadministratorów i ustanawia odpowiednie zakresy odpowiedzialności administratorów. Wszędzie tam, gdzie nie podano indywidualnego zakresu odpowiedzialności, w razie wątpliwości obie Strony są w równym stopniu odpowiedzialne za związane z Umową główną przetwarzanie danych.

§ 3 - Realizacja praw osób, których dane dotyczą i obowiązków informacyjnych

- (1) Wnioski i zapytania osób, których współadministrowane dane dotyczą, należy w miarę możliwości kierować do Trusted Shops. Niezależnie od tego osoby, których dane dotyczą mogą kierować swoje zapytania w celu skorzystania z przysługujących im praw do obu stron.
- (2) Strony są zobowiązane do wzajemnego przekazywania sobie żądań do właściwej Strony. W tym celu Strony wzajemnie prześlą sobie adresy kontaktowe i będą informować się o wszelkich zmianach w formie tekstowej. Strony są zobowiązane do udzielenia informacji na temat osoby, której dane dotyczą i która wykonuje przysługujące jej prawa. Strony są zobowiązane do przekazywania skierowanych do nich zapytań do odpowiedzialnej w danym przypadku strony, o ile jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia zapytania lub wniosku osoby, której dane dotyczą. Powyższe nie dotyczy sytuacji, gdy przekazanie tych informacji jest niedopuszczalne na podstawie przepisów prawa o ochronie danych osobowych lub prawa regu-

lującego zasady wykonywania danego zawodu, w szczególności w sytuacji, gdy dana osoba wyraźnie nie życzy sobie ich przekazania. W tym celu strony przekazują sobie wzajemnie adresy kontaktowe i powiadamiają się o wszelkich zmianach w formie tekstowej. Adres kontaktowy Trusted Shops został wskazany w załączniku I do niniejszej umowy i jest również dostępny w polityce prywatności Trusted Shops w punkcie „Nasze dane kontaktowe i Państwa prawa”: <https://www.trustedshops.pl/dane-firmy-ochrona-danych/>. Obie strony w sposób niezależny zobowiązane są do spełnienia obowiązków informacyjnych względem osób, których dane dotyczą.

- (3) Strony mogą określić w załączniku I do niniejszego porozumienia podstawowe obowiązki w zakresie podawania informacji wskazanych w art. 13 i 14 RODO. Każda ze Stron jest zobowiązana do wypełniania obowiązków informacyjnych wynikających z art. 13 i 14 RODO oraz art. 26 ust. 2 zd. 2 RODO wobec osób, których dane dotyczą. Strony zapewniają dostęp do tych informacji przez internet i udostępniają sobie nawzajem adresy internetowe, pod którymi można znaleźć odpowiednie informacje.
- (4) Wymagane informacje przekazywane są przez Strony nieodpłatnie, w precyzyjnej, przejrzystej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie, w jasnym i prostym języku.

§ 4 – Wnioski o usunięcie danych

- (1) W przypadku wniosków o usunięcie danych składanych przez osoby, których dane dotyczą, Strony informują się wzajemnie. Żądanie usunięcia danych zostanie uwzględnione zgodnie z § 3 niniejszego porozumienia, chyba że zaistnieją uzasadnione powody, aby tego nie czynić. Uzasadnione powody mogą stanowić np. ustawowe wymogi dot. okresów przechowywania danych.
- (2) Strony są zobowiązane udokumentować usunięcie danych osobowych.
- (3) Strona, która upubliczniła dane osobowe jest zobowiązana samodzielnie wypełnić obowiązki wynikające z art. 17 ust. 2 RODO. Jeżeli Strony wspólnie upubliczniły dane osobowe na stronach internetowych należących do Trusted Shops, wówczas to Trusted Shops odpowiada za spełnienie obowiązków wynikających z art. 17 ust. 2 RODO.

§ 5 – Bezpieczeństwo danych i zasady ochrony danych

- (1) W zakresie przetwarzania współadministrowanych danych (art. 26 RODO), Strony wzajemnie zobowiązują się do wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych o których mowa w art. 32 RODO.
- (2) Strony będą przestrzegać zasad ochrony danych określonych w art. 5 RODO; w szczególności Strony zobowiązują się do zgodnego z prawem przetwarzania danych w ramach niniejszego porozumienia.
- (3) Strony uzgadniają, że obie Strony podejmą niezbędne środki techniczne i organizacyjne właściwe dla swoich zakresów odpowiedzialności. Środki techniczne i organizacyjne Trusted Shops są w każdej chwili dostępne pod poniższym linkiem: <https://help.etrusted.com/hc/en-gb/articles/360021040178>. Użytkownik jest na własną odpowiedzialność zobowiązany podjąć odpowiednie środki techniczne i organizacyjne i na żądanie ujawnić je Trusted Shops.
- (4) W przypadku nieprawidłowości i błędów w przetwarzaniu danych w ramach niniejszego porozumienia, Strony są zobowiązane wzajemnie się informować i wspierać w ich usuwaniu. Dotyczy to także naruszeń postanowień niniejszego porozumienia.

§ 6 – Naruszenia ochrony danych

- (1) W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych w rozumieniu art. 4 nr 12 RODO (dalej: naruszenia ochrony danych) dotyczącego danych przetwarzanych w ramach niniejszego porozumienia, każda ze Stron niezwłocznie po uzyskaniu informacji o naruszeniu ochrony danych, poinformuje o tym drugą Stronę. Zawiadomienie należy przekazywać w formie tekstowej. Strony udostępniają sobie wzajemnie wszelkie informacje niezbędne do dokonania weryfikacji, usunięcia błędów i oceny zagrożeń i ryzyka dla ochrony danych.
- (2) Obie strony są odpowiedzialne za podjęcie działań i analizę naruszenia ochrony danych. Strony zobowiązują się do wzajemnego wspierania i bezzwłocznego wypełniania wszelkich ewentualnych obowiązków zgłoszeniowych zgodnie z art. 33 i 34 RODO. Obowiązek współdziałania Stron na mocy ust. 1 realizowany będzie w koniecznym i uzasadnionym zakresie.
- (3) Strony są zobowiązane do udokumentowania naruszeń ochrony danych i podjętych w tym zakresie działań naprawczych.

§ 7 – Obowiązki dokumentacyjne

- (1) Strony zobowiązują się do samodzielnego wypełniania obowiązków dokumentacyjnych zawartych w RODO. Dotyczy to w szczególności prowadzenia rejestru czynności przetwarzania danych zgodnie z art. 30 RODO. Strony udostępniają sobie wzajemnie informacje konieczne do prowadzenia rejestru w odpowiedniej formie.
- (2) Strony wspierają się wzajemnie we wszystkich innych obowiązkach dokumentacyjnych, w szczególności wynikających z art. 32 do 36 RODO.

§ 8 – Współpraca z organami nadzorującymi ochronę danych

- (1) Każda ze Stron zobowiązuje się niezwłocznie poinformować drugą Stronę w przypadku otrzymania żądań organu nadzorującego ochronę danych dotyczących działań związanych z przetwarzaniem danych objętych niniejszym porozumieniem.
- (2) Żądania organu nadzorującego ochronę danych będą w takiej sytuacji rozpatrywane wspólnie przez obie Strony, chyba że w poszczególnych przypadkach uzgodniono inaczej.
- (3) Formalne żądania dotyczące niniejszego porozumienia będą – o ile to możliwe – rozpatrywane zawsze przez Trusted Shops. Użytkownik przekazuje żądania do Trusted Shops bez wezwania, pod warunkiem, że żądanie zostało skierowane do Użytkownika.
- (4) Niezbędne informacje, prawa dostępu i wglądu będą udostępniane przez Strony właściwym organom nadzorczym w ramach ich ustawowych uprawnień.
- (5) Prawo Stron do składania środków odwoławczych pozostaje nienaruszone.

§ 9 – Podmiot przetwarzający

- (1) Podmioty przetwarzające w rozumieniu art. 4 nr 8 RODO mogą być w ramach niniejszego porozumienia wykorzystywane przez każdą ze Stron, bez konieczności uzyskiwania uprzedniej zgody drugiej Strony.
- (2) W przypadku powierzenia przetwarzania danych objętych niniejszym porozumieniem, Strona powierzająca dostarcza drugiej Stronie wszelkie niezbędne informacje. Umowa powierzenia przetwarzania danych musi spełniać wymogi określone w art. 28, 29 RODO.
- (3) W przypadku powierzenia danych podmiotowi przetwarzającemu spoza UE/EOG, Strona powierzająca zobowiązana jest za pomocą odpowiednich środków technicznych, organizacyjnych i umownych zapewnić, iż dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w obrębie UE/EOG albo przed ich przekazaniem do państwa trzeciego zapewnić stosowne gwarancje zmierzające do zagwarantowania odpowiedniego stopnia ochrony danych stosownie do treści art. 44 i nast. RODO oraz udokumentować ich zawarcie na piśmie w umowie powierzenia przetwarzania danych. Druga strona ma prawo do sprzeciwu po zapoznaniu się z wdrożonymi gwarancjami. W przypadku sprzeciwu strony zbadają, czy możliwa jest inna odpowiednia gwarancja zapewniająca odpowiedni stopień ochrony danych. Jeśli strony nie znajdą innej odpowiedniej gwarancji, wówczas Użytkownik powinien zgodnie z art. 49 ust. 1 lit. a RODO uzyskać zgodę osoby, której dane dotyczą na przekazanie danych osobowych do państwa trzeciego.
- (4) W przypadku zawarcia umowy powierzenia przetwarzania danych każda ze Stron na żądanie udostępni odpis umowy drugiej Stronie.
- (5) Trusted Shops publikuje informacje o wykorzystywanych podwykonawcach na stronie <https://help.etrusted.com/hc/pl/articles/360021040178>.

§ 10 – Odpowiedzialność

- (1) Strony ponoszą odpowiedzialność wobec osób, których dane dotyczą zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- (2) W stosunkach wewnętrznych odpowiedzialność Stron jest uregulowana zgodnie z ustalonym zakresem odpowiedzialności bez uszczerbku dla postanowień niniejszego porozumienia, a także wszelkich innych ewentualnych porozumień o podziale odpowiedzialności między Stronami. Jeśli obie strony są odpowiedzialne za dany obszar przetwarzania, wówczas odpowiedzialność za szkody określa § 426 niemieckiego kodeksu cywilnego (BGB) oraz art. 82. ust 4 i 5 RODO.

§ 11 - Postanowienia końcowe

- (1) Niniejsze porozumienie stanowi integralną część umowy głównej i staje się skuteczne z chwilą zawarcia umowy głównej. Do okresu obowiązywania oraz rozwiązania niniejszego porozumienia zastosowanie znajdują postanowienia umowy głównej. W przypadku sprzeczności w zakresie postanowień dot. ochrony danych osobowych występujących pomiędzy niniejszym porozumieniem a innymi porozumieniami Stron, w szczególności Umową główną, pierwszeństwo mają przepisy niniejszego porozumienia.
- (2) Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego porozumienia jest lub stanie się nieskuteczne lub zawiera luki nie będzie to miało wpływu na ważność pozostałych postanowień. Strony zobowiązują się do zastąpienia nieskutecznego postanowienia innym, skutecznym postanowieniem, które będzie najbardziej zbliżone do celu nieskutecznego postanowienia i jednocześnie będzie spełniało wymogi ekonomiczne oraz wymogi prawa o ochronie danych.
- (3) Obowiązuje prawo niemieckie.

Załącznik I – Opis współpracy

W przypadku niektórych procesów przetwarzania danych związanych z realizacją usług Trusted Shops, Strony wspólnie ustalają cele i sposoby przetwarzania. W związku z tym, z punktu widzenia przepisów o ochronie danych – zgodnie z treścią art. 26 RODO w odniesieniu do niektórych operacji i czynności ma w takiej sytuacji miejsce tzw. współadministrowanie. Poniżej opisano przebieg współpracy oraz podział obowiązków. Współadministrowanie w zakresie niezbędnych czynności przetwarzania ma miejsce tylko wtedy, gdy Strony zawarły Umowę główną, względnie gdy Użytkownik korzysta z danych produktów. Strony mogą swobodnie przetwarzać dane osobowe uzyskane w ramach współadministrowania do innych własnych celów, o ile jest to dopuszczalne w ramach obowiązujących przepisów o ochronie danych, a osoby, których dane dotyczą, zostaną o tym poinformowane przez daną Stronę.

Jeżeli w ramach opisanych niżej czynności przetwarzania danych Użytkownik ponosi odpowiedzialność za spełnienie obowiązków informacyjnych o których mowa w art. 13 RODO, wówczas jest on zobowiązany umieścić w odpowiednim miejscu odnośnik do informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych w ramach korzystania z usług Trusted Shops. Informacje te są dostępne pod następującym linkiem:

https://www.trustedshops.com/tsdocument/BUYER_AUTO_PROTECTION_TERMS_pl.pdf

Trusted Shops udostępnia również dodatkowe informacje w [Centrum Pomocy](#). Jest tam dostępne również m.in. tabelaryczne zestawienie obowiązków i kompetencji z pomocą którego Użytkownik może poinformować osoby, których dane dotyczą, o zasadniczej treści uzgodnień zawartych w niniejszym porozumieniu dot. współadministrowania (art. 26 ust. 2 zd. 2 RODO). Zestawienie zawiera również niewiążące pomoce robocze w zakresie dokumentowania i ważenia tzw. uzasadnionych interesów administratorów wskazanych w niniejszym porozumieniu.

Wszystkie opisane niżej czynności związane z przetwarzaniem danych wykonywane są przy udziale usługodawców z którymi Trusted Shops zawarł umowę powierzenia przetwarzania danych. W przypadku przekazywania danych do państwa trzeciego, gdy dla danego państwa nie została wydana decyzja stwierdzająca odpowiedni stopień ochrony danych lub zachodzi wyjątek określony w art. 49 RODO, Trusted Shops odpowiada za stworzenie odpowiednich ramowych warunków prawnych, tj. w szczególności za zapewnienie odpowiednich zabezpieczeń. W przypadku przekazania danych objętych współadministrowaniem do państwa trzeciego, Trusted Shops informuje Użytkownika, aby mógł on spełnić obowiązki informacyjne względem osób, których dane dotyczą.

W ramach wszystkich wymienionych czynności przetwarzania danych, w celu zapewnienia bezpieczeństwa i stabilności systemu, Trusted Shops prowadzi rejestrowanie i monitorowanie (logging & monitoring). W niektórych przypadkach wykorzystywane są w tym celu podmioty przetwarzające mające siedzibę w USA i innych państwach trzecich. Podstawą prawną jest w tym zakresie art. 6 ust. 1 pkt 1 lit. f RODO. Trusted Shops przeprowadza w tym zakresie niezbędny test równowagi interesów stron i odpowiada za wszystkie obowiązki dokumentacyjne. Użytkownik musi informować osoby, których dane dotyczą, o przetwarzaniu danych.

W przypadku konieczności skontaktowania się z Trusted Shops, należy to uczynić drogą elektroniczną: ochronadanych@trustedshops.pl.

1. Trustbadge i widżety

1.1 Wyświetlanie widżetu

Kategorie danych: dane dostępne (tzw. pliki dziennika serwera, np. adres IP, data i godzina dostępu itp.)

Trusted Shops udostępnia dla poszczególnych stron internetowych Użytkownika różne widżety (np. Trustbad-ge) i ponosi wyłączną odpowiedzialność za ich treść oraz związane z nimi przetwarzanie danych. W związku z integracją i wykorzystywaniem widżetów w określonych celach, Użytkownik zobowiązany jest spełnić obowiązki informacyjne.

Integracja widżetu na stronie internetowej Użytkownika umożliwia wyświetlanie autentycznych opinii klientów, a w przypadku Trustbadge również gromadzenie opinii klientów. Za wyświetlanie widżetu w internecie odpowiada Użytkownik. Integracja Trustbadge umożliwia wyświetlanie znaku jakości Trusted Shops, zbieranie opinii i wyświetlanie usług Trusted Shops dla kupujących. Użytkownik jest zobowiązany do poinformowania o integracji Trustbadge w swojej polityce prywatności. Użytkownik jest w tym zakresie odpowiedzialny za wskazanie podstawy prawnej i realizację wszystkich pozostałych obowiązków informacyjnych. Jeśli podstawą prawną jest Art. 6 ust. 1 lit. f RODO, Użytkownik jest odpowiedzialny za odpowiednie udokumentowanie podstawy prawnej w tym przeprowadzenie analizy wagi interesów (tzw. test równowagi). Jeśli podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. a RODO, Użytkownik jest odpowiedzialny za udokumentowanie zgody i zapewnienie, że fakt jej udzielenia jest możliwy do udowodnienia. Trusted Shops informuje Użytkownika, jeśli integracja Trustbadge skutkuje czynnościami przetwarzania, na które bezwzględnie należy uzyskać zgodę, np. poprzez konfigurację ustawień plików cookie.

Po wywołaniu Trustbadge są rejestrowane i zapisywane anonimowe pliki dziennika serwera osób odwiedzających witrynę. Zapisywane są w szczególności zanonimizowany adres IP, data i godzina wejścia na stronę oraz adres strony przekierowującej. Ma to na celu zapewnienie bezproblemowego działania strony internetowej oraz rejestrowanie błędów. Podstawą prawną dla sporządzania i przechowywania plików dziennika serwera jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Użytkownik jest zobowiązany poinformować o podstawie prawnej, z kolei Trusted Shops jest odpowiedzialny za udokumentowanie i przeprowadzenie analizy wagi interesów (tzw. test równowagi).

1.2 Testy A/B

Kategorie danych: dane dostępne (tzw. pliki dziennika serwera, np. adres IP, data i godzina dostępu itp.)

Trusted Shops przeprowadza okazjonalnie testy A/B, aby przeanalizować zachowanie osób odwiedzających strony internetowe Użytkowników Trusted Shops w oparciu o różne warianty widżetów. W tym celu konieczne jest zastosowanie plików cookie lub zapisanie informacji w lokalnej pamięci urządzenia użytkownika końcowego. Trusted Shops informuje Użytkownika z odpowiednim wyprzedzeniem o przeprowadzaniu testu A/B. Użytkownik ma możliwość sprzeciwić się przeprowadzeniu testu A/B dla jego własnej strony internetowej. Przed przeprowadzeniem testu A/B Strony uzgadniają odpowiednią podstawę prawną. Użytkownik jest odpowiedzialny za poinformowanie osób, których dane dotyczą o podstawie prawnej oraz, jeśli to konieczne za pozyskanie zgody i jej udokumentowanie.

2. Oferta usługi w zakresie ochrony kupującego Trusted Shops

Czynności przetwarzania danych konieczne do świadczenia usługi ochrony kupującego Trusted Shops wchodzą częściowo w zakres wspólnej odpowiedzialności Użytkownika i Trusted Shops. Czynności przetwarzania w zakresie których ma miejsce współadministrowanie zostały opisane w niniejszym porozumieniu. Za czynności przetwarzania danych w związku z usługą ochrony kupującego, które nie zostały wymienione w niniejszym porozumieniu, odpowiadają oddzielnie Trusted Shops i Użytkownik. W przypadku, gdy z charakteru danego rodzaju przetwarzania wynikać będzie współodpowiedzialność Stron, wówczas zastosowanie znajduje niniejsze porozumienie.

2.1 Rozpoznawanie zarejestrowanych klientów usług Trusted Shops dla kupujących

Kategorie danych: wartość hash adresu e-mail, numer transakcji, data zamówienia, suma zamówienia

Jeśli Trustbadge jest zintegrowany, wartość haszująca adres e-mail przy użyciu którego kupujący robił zakupy w sklepie Użytkownika jest po złożeniu zamówienia wysyłana do Trusted Shops w celu zweryfikowania, czy kupujący dokonał już w przeszłości rejestracji w celu korzystania z usług Trusted Shops – w tym ochrony kupującego Trusted Shops. Weryfikacja ta jest konieczna ze względu na stosunek umowy pomiędzy Trusted Shops a klientami korzystającymi z programu ochrony kupujących Trusted Shops celem zapewnienia po złożeniu zamówienia na stronach internetowych podmiotów trzecich możliwości automatycznego skorzystania z umownych usług. Wartość hash jest pobierana za pomocą zapytania DIV. Prowadzi to do uzyskania przez Trustbadge dostępu do informacji przechowywanych w urządzeniu końcowym kupującego (użytkownika końcowego), w związku z czym zgodnie z obowiązującym na danym rynku docelowym prawem regulującym zasady dostępu do informacji przechowywanych w urządzeniu końcowym kupującego (użytkownika końcowego) oraz regulacjami dyrektywy o prywatności i łączności elektronicznej („e-privacy”) może być wymagane pozyskanie zgody na taki dostęp. W takim przypadku Użytkownik musi zapewnić, że zgoda na taki dostęp zostanie uzyskana zgodnie z obowiązującym prawem na danym rynku docelowym, zanim nastąpi jakikolwiek dostęp do urządzenia końcowego. Użytkownik może również zintegrować narzędzie Trustbadge w sposób, który ze względu na krajowe przepisy na danym rynku może nie wymagać zgody użytkownika. Trusted Shops oferuje w tym celu możliwość odpowiedniej opcji integracji. Informacje na ten temat można znaleźć w Centrum Pomocy w informacjach pomocniczych dotyczących ochrony danych – [rozpoznawanie zarejestrowanych członków kupujących Trusted Shops](#).

Następujące pobranie danych przez Trustbadge obejmuje również dane zamówienia kupującego, które po weryfikacji są automatycznie usuwane (jeżeli klient nie dokonał rejestracji). Podstawą prawną dla pobierania tych danych jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Użytkownik jest zobowiązany poinformować osoby, których dane dotyczą, o podstawie prawnej, z kolei Trusted Shops jest odpowiedzialny za przeprowadzenie analizy ważenia interesów (tzw. test równowagi). Alternatywnie Użytkownik może wybrać podstawę prawną wskazaną w art. 6 ust. 1 lit. a RODO i jest wówczas odpowiedzialny za wszystkie związane z tym obowiązki w zakresie ochrony danych.

Jeżeli weryfikacja wykaże, że kupujący jest już zarejestrowany w celach korzystania z usługi ochrony kupującego, wówczas niezbędne w celu świadczenia tej usługi dane dot. zamówienia są przekazywane Trusted Shops, aby zgodnie z [warunkami umowy o korzystanie z usług Trusted Shops dla kupujących](#) objąć zakup ochroną. Podstawą przetwarzania danych jest zatem w tym przypadku art. 6 ust. 1 lit. b RODO. Spełnienie obowiązków informacyjnych wynikających z RODO (w szczególności z art. 13 RODO) leży w zakresie odpowiedzialności Użytkownika, który może w tym celu skorzystać z przykładowych wzorów zamieszczonych w „Centrum pomocy” Trusted Shops potwierdza objęcie zakupu ochroną kupującego poprzez wyświetlenie odpowiedniego komunikatu na karcie „Trustcard” na stronie finalizującej zamówienie oraz poprzez wysłanie automatycznej wiadomości e-mail i udziela dalszych informacji osobie, której dotyczą dane.

2.2 Pierwsza rejestracja do celów korzystania z usług Trusted Shops dla kupujących

Kategorie danych: adres e-mail, numer transakcji, data zamówienia, suma zamówienia, usługa ochrony kupującego

Jeśli podczas weryfikacji, o której mowa w punkcie 2.1, okaże się, że kupujący nie jest jeszcze zarejestrowany w Trusted Shops w celu korzystania z usług Trusted Shops – w tym usługi ochrony kupującego, wówczas kupujący będzie mieć możliwość dokonania rejestracji za pomocą tzw. karty Trustcard, która jest zintegrowana ze stroną internetową Użytkownika jako część składowa narzędzia Trustbadge. Wraz z rejestracją kupującego do celów skorzystania z usług Trusted Shops w tym usługi ochrony kupującego, dane zamówienia oraz adres e-mail zostają przekazane do Trusted Shops w celu utworzenia konta kupującego i zabezpieczenia danego zakupu internetowego. Użytkownik i Trusted Shops ponoszą wspólną odpowiedzialność za przekazywanie danych. Przekazywanie danych dot. zamówienia odbywa się w celu objęcia zamówienia ochroną kupującego na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celu realizacji umowy zawartej pomiędzy Trusted Shops a kupującym, który dokonał rejestracji. Trusted Shops odpowiada za spełnienie stosownych obowiązków informacyjnych.

3. Zaproszenia do wystawienia opinii, formułowanie opinii

Jeżeli Użytkownik korzysta z systemu opinii Trusted Shops, obowiązują wówczas poniższe postanowienia. W przypadku wysyłania zaproszeń do wystawienia opinii, Użytkownik jest zawsze odpowiedzialny za realizację określonych w art. 13 RODO obowiązków informacyjnych.

Trusted Shops może wykorzystać dane dostarczone przez Użytkownika w ramach publikacji wystawionej opinii, o ile istnieje ku temu podstawa prawna. Publikacja (skrótowego) imienia i nazwiska osoby wystawiającej opinię wynika z warunków użytkowania platformy opinii Trusted Shops zgodnie z art. 6 ust. 1 zdanie 1 lit. b RODO.

3.1. Gromadzenie adresów e-mail i wysyłanie zaproszeń do wystawienia opinii

- a) Wysyłanie zaproszeń do wystawienia opinii do kupujących zarejestrowanych w celu korzystania z ochrony kupującego Trusted Shops

Kategorie danych: adres e-mail, numer transakcji, data zamówienia, zakupiony produkt, ewentualnie imię, nazwisko.

Za wysyłanie zaproszeń do złożenia opinii do zarejestrowanych klientów objętych ochroną kupujących Trusted Shops odpowiedzialny jest Trusted Shops razem z Użytkownikiem. Integrując Trustbadge Użytkownik zobowiązany jest poinformować kupujących, że informacje dot. zamówienia (adres e-mail, numer zamówienia, czas zamówienia) zostaną po złożeniu zamówienia przekazane do Trusted Shops w celu wysłania zaproszenia do wystawienia opinii. Tylko w ten sposób można przypisać daną opinie kupującego do odpowiedniego zamówienia. Podstawą prawną przekazania danych do Trusted Shops jest realizacja umowy zawartej pomiędzy Trusted Shops a kupującym, który dokonał rejestracji (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Wysłanie zaproszenia do wystawienia opinii również odbywa się na podstawie umowy istniejącej pomiędzy Trusted Shops, a zarejestrowanym kupującym (§ 6 ust. 1 lit. b RODO). Trusted Shops jest odpowiedzialny za wysyłanie zaproszeń do wystawienia opinii, przy czym Użytkownik może współdecydować o czasie wysłania zaproszeń.

- b) Wysyłanie zaproszeń do wystawienia opinii do kupujących niezarejestrowanych w celu korzystania z ochrony kupującego Trusted Shops

Kategorie danych: adres e-mail, numer transakcji, data zamówienia, zakupiony produkt, ewentualnie imię, nazwisko, a także inne dane opcjonalnie podane przez Użytkownika.

Wysłanie zaproszenia do wystawienia opinii za pomocą narzędzia Review Collector, Event API lub funkcji Auto Collection następuje do kupujących, którzy nie są zarejestrowani do korzystania z usługi ochrony kupującego Trusted Shops. Użytkownik i Trusted Shops ponoszą wspólną odpowiedzialność za przetwarzanie danych. Podstawą prawną dla gromadzenia adresów e-mail i wysyłania zaproszeń do złożenia opinii jest art. 6 ust. 1 lit. a RODO. Gromadzenie danych w celu wysłania zaproszeń do wystawienia opinii należy do obowiązków Użytkownika, który jest przy tym wyłącznie odpowiedzialny za uzyskanie niezbędnej zgody od osoby, której dane dotyczą oraz za wszystkie pozostałe związane z tym obowiązki. W szczególności jest on zobowiązany poinformować osoby, których dane dotyczą o przekazywaniu wymaganych informacji dot. zamówienia do Trusted Shops. Jeżeli nie uzyskano zgody na przekazanie danych, Użytkownik musi zapewnić odpowiednią podstawę prawną i udokumentować ją. Trusted Shops jest odpowiedzialne za wysłanie zaproszenia do wystawienia opinii, przy czym Użytkownik może współdecydować o czasie wysłania zaproszenia.

- c) Wysyłanie zaproszeń do wystawienia opinii przy użyciu Trustcard

Kategorie danych: adres e-mail, numer transakcji, data zamówienia, ewentualnie zakupiony produkt, ewentualnie imię, nazwisko.

Jeśli Użytkownik zintegrował narzędzie Trustbadge, ale nie oferuje ochrony kupującego, po dokonaniu przez kupującego zamówienia na stronie Użytkownik istnieje możliwość zaproponowania mu wyrażenia zgody na otrzymywanie zaproszeń do wystawienia opinii. Jeśli kupujący wyrazi na to zgodę, Trusted Shops i Użytkownik są wspólnie odpowiedzialni za dane przetwarzane w celu wysłania zaproszeń. Trusted Shops jest odpowiedzialne za wysłanie zaproszeń do wystawienia opinii i pozyskanie zgody kupującego, przy czym Użytkownik może współdecydować o czasie wysłania zaproszenia. Kupujący, którzy są zarejestrowani do korzystania z usług Trusted Shops w tym ochrony kupującego otrzymują zaproszenie do wystawienia opinii, nawet jeśli dany Użytkownik nie oferuje ochrony kupującego. Użytkownik jest zobowiązany spełnić obowiązki wynikające z 3.1 litera a. W odniesieniu do rozpoznawania zarejestrowanych klientów usług Trusted Shops dla kupujących obowiązuje odpowiednio pkt. 2.1 niniejszej umowy.

- d) Wysyłanie zaproszeń do wystawienia opinii przez Użytkownik przy użyciu API Trusted Shops

Kategorie danych: adres e-mail, numer transakcji, data zamówienia, ewentualnie zakupiony produkt, ewentualnie imię, nazwisko.

Korzystając z API Użytkownik może wysłać zaproszenia do wystawienia opinii wykorzystując w tym celu specjalny link, który jest tworzony przez Trusted Shops na podstawie danych zamówienia przesłanych przez Użytkownika. Użytkownik jest zobowiązany zapewnić podstawę prawną i spełnić wymagane obowiązki informacyjne w zakresie przekazania danych do Trusted Shops. Przetwarzanie danych przez Trusted Shops odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

- e) Korzystanie z Menedżera Wizerunku

Kategorie danych: zgodnie z lit. a) - d) niniejszego ustępu

Jeżeli Użytkownik korzysta z Menedżera Wizerunku Trusted Shops w celu wysyłania zaproszeń do wystawienia opinii zawierających linki odsyłające do platform opinii podmiotów trzecich, wówczas jest on względem osób, których dane dotyczą odpowiedzialny za spełnienie wymaganych obowiązków informacyjnych. W pozostałym zakresie zastosowanie znajdują regulacje niniejszego porozumienia (zaproszenia do wystawienia opinii wysyłane są zgodnie z postanowieniami lit. a-d niniejszego punktu).

3.2. Wystawianie opinii

Kategorie danych: dane dostępne (tzw. pliki dziennika serwera, np. adres IP, czas dostępu itp.), adres e-mail, ewentualnie imię i nazwisko, ewentualnie lokalizacja, wystawiona opinia i ocena (tekst i gwiazdki oceny), numer transakcji, ewentualnie zakupiony produkt i dodane zdjęcia.

Trusted Shops jest odpowiedzialne za działanie platformy/systemu opinii (w szczególności centrum kontroli), za pośrednictwem której osoba, której dane dotyczą zamieszcza swoją opinię. Za zbieranie opinii i ich publikację odpowiadają wspólnie Użytkownik i Trusted Shops. Trusted Shops jest odpowiedzialny za podstawę prawną i realizację obowiązków informacyjnych. Dotyczy to również innych czynności przetwarzania danych wykonywanych w ramach platformy, np. analityki internetowej. Co do zasady wyłącznie Trusted Shops ponosi odpowiedzialność za dane przetwarzane w ramach analityki internetowej. Jednak, jeżeli dane te zostaną udostępnione Użytkownikowi, wówczas ponosi on wspólną odpowiedzialność z Trusted Shops. Trusted Shops odpowiada wówczas za realizację obowiązków wynikających z art. 26 ust. 2 RODO.

Osoby wystawiające opinię mają możliwość dołączania zdjęć do swoich opinii. Aby zapobiec, że na publikowanych w ten sposób zdjęciach widoczne będą osoby lub obraźliwe, bezprawne treści, każde zdjęcie jest przed publikacją analizowane przez AWS Rekognition. Podstawą prawną jest w tym zakresie art. 6 ust. 1 pkt 1 lit. f RODO.

W przypadku komentowania przez Użytkownika opinii wystawionych przez kupujących lub nawiązania w inny sposób kontaktu między Użytkownikiem a osobą, która sformułowała opinię, w szczególności za pośrednictwem systemów Trusted Shops, Użytkownik jest odpowiedzialny za zapewnienie istnienia odpowiedniej podstawy prawnej przetwarzania danych. Trusted Shops ma prawo do usunięcia treści opinii, jeśli osoba, której dane dotyczą, zażąda ich usunięcia i/lub jeśli Użytkownik nie jest w stanie udowodnić podstawy prawnej przetwarzania danych.

3.3. Blokowanie adresów e-mail

Kategorie danych: adres e-mail

Jeżeli osoba, której dane dotyczą nie chce otrzymywać zaproszeń do wystawienia opinii, ma ona możliwość cofnięcia swojej zgody składając stosowne oświadczenie wobec Użytkownika. Cofnięcie zgody dotyczy wyłącznie zaproszeń do wystawienia opinii, które są związane z danym Użytkownikiem. Osoba, której dane dotyczą ma również możliwość generalnego zrezygnowania z subskrypcji wszystkich zaproszeń do wystawienia opinii – niezależnie od tego jakiego Użytkownika one dotyczą. Można to uczynić klikając w link rezygnacji zamieszczony w stopce każdej wiadomości z zaproszeniem do wystawienia opinii lub kontaktując się w tym celu drogą mailową z Trusted Shops. W takiej sytuacji Trusted Shops umieszcza dany adres e-mail na liście bloko-

wania, aby zapobiec wysyłaniu niechcianych zaproszeń do wystawienia opinii w przyszłości. Trusted Shops ponosi wyłączną odpowiedzialność za listę blokowania, ma ona jednak wpływ na czynności przetwarzania, które podlegają wspólnej odpowiedzialności.

Ponadto osoba, której dane dotyczą, może skorzystać z linku rezygnacji z subskrypcji zamieszczonego w stopce zaproszenia do wystawienia opinii i zrezygnować z otrzymywania dalszych zaproszeń do wystawienia opinii związanych z danym konkretną domeną (np. konkretnym sklepem, w którym dana osoba dokonała zakupu) i dla której zostało wysłane zaproszenie do wystawienia opinii. Użytkownik i Trusted Shops są wspólnie odpowiedzialni za listę blokowania związaną z daną domeną. Podstawą prawną przetwarzania adresu e-mail na liście blokowania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

3.4. Integracja z Google

Kategoria danych: otrzymana opinia (tekst i oceny w postaci gwiazdek)

Jeśli Użytkownik zdecyduje się na wyświetlanie zebranych opinii i ocen również na swoim profilu firmowym Google (integracja z Google), wówczas zebrane opinie będą codziennie przesyłane do konta Użytkownika w ramach Google Merchant Center. Google nie otrzymuje żadnych danych osobowych, a jedynie tekst opinii i powiązaną z nim oceną w postaci ilości gwiazdek. Możliwe jest jednak (a przynajmniej nie można tego wykluczyć), że osoba wystawiająca opinię opublikuje w treści opinii dane osobowe, co sprawi że dane te zostaną w takim przypadku udostępnione również Google. Podstawą prawną przetwarzania jest w tym zakresie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, ponieważ korzystanie z tekstu opinii opiera się na umownych warunkach użytkownika.

4. Centrum kontroli (Control Center)

4.1. Funkcje ogólne

Kategorie danych: Dane dostępne (tzw. pliki dziennika serwera, np. adres IP, czas dostępu itp.), adres e-mail, ewentualnie imię i nazwisko i lokalizacja, wystawiona opinia i ocena (tekst i gwiazdki oceny), numer transakcji, ewentualnie zakupiony produkt.

Za pośrednictwem centrum kontroli, Trusted Shops udostępnia Użytkownikowi różne informacje, które stanowią dane osobowe lub są związane z przetwarzaniem danych osobowych. Obejmuje to w szczególności dane analityczne opisane w punkcie 3.2 niniejszego porozumienia dotyczące wysyłania i otrzymywania zaproszeń do składania opinii, zarządzania opiniami poprzez komentowanie lub zgłaszanie do weryfikacji, a także opcje konfiguracji dostępne w momencie wysyłania i publikacji zaproszeń do wystawienia opinii.

Jeżeli Użytkownik chciałby powiązać systemy Trusted Shops z własnymi systemami lub systemami zarządzanymi przez siebie (w szczególności CRM lub system ticketowy), wówczas to Użytkownik odpowiada za wszystkie związane z tym obowiązki wynikające z RODO. W przypadku korzystania z usług zewnętrznego dostawcy Użytkownik musi w szczególności zadbać o zawarcie wszystkich niezbędnych umów (np. umowa powierzenia przetwarzania danych) oraz zapewnić odpowiednie i skuteczne środki ochrony prawnej – konieczne dla bezpiecznego przekazania danych osobowych do państwa trzeciego.

4.2. Smart Review Assistant

Kategorie danych: otrzymana opinia (tekst i oceny w postaci gwiazdek)

Trusted Shops opcjonalnie udostępnia Użytkownikowi wspierany przez sztuczną inteligencję (AI) system do komentowania otrzymanych opinii. System analizuje komentarz oceniający i proponuje Użytkownikowi komentarz zwrotny, który następnie Użytkownik może zaakceptować do publikacji. Usługodawca nie otrzymuje żadnych danych osobowych, a jedynie tekst opinii i powiązaną z nim ocenę w postaci gwiazdek. Możliwe jest jednak, że osoba oceniająca opublikuje dane osobowe w tekście oceny, więc w takich przypadkach usługodawca otrzyma dane osobowe. Podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 pkt 1 lit. b DSGVO, ponieważ korzystanie z tekstu oceny opiera się na warunkach użytkownika. Podstawą prawną analizy komentarza wystawionego przez oceniającego jest art. 6 ust. 1 pkt 1 lit. f RODO. Użytkownik jest zobowiązany do przeprowadzenia testu równowagi i spełnienie obowiązków informacyjnych względem osób, których dane dotyczą zgodnie z art. 13 RODO. Trusted Shops jest natomiast odpowiedzialne za techniczne wdrożenie i związane z tym obowiązki wynikające z RODO.

4.3. Analiza sentymentu

Kategorie danych: otrzymana opinia (tekst i oceny w postaci gwiazdek)

Trusted Shops opcjonalnie udostępnia Użytkownikowi wspierany przez sztuczną inteligencję (AI) system w celu uzyskania zagregowanych informacji dot. opinii („Review Insights”). Usługodawca nie otrzymuje żadnych danych osobowych, a jedynie tekst opinii i powiązaną z nim ocenę w postaci gwiazdek. Możliwe jest jednak, że osoba oceniająca opublikuje dane osobowe w tekście oceny, więc w takich przypadkach usługodawca otrzyma dane osobowe. Podstawą prawną analizy komentarza wystawionego przez oceniającego jest art. 6 ust. 1 pkt 1 lit. f RODO. Użytkownik jest zobowiązany do przeprowadzenia testu równowagi i spełnienia obowiązków informacyjnych względem osób, których dane dotyczą zgodnie z art. 13 RODO. Trusted Shops jest natomiast odpowiedzialne za techniczne wdrożenie i związane z tym obowiązki wynikające z RODO.



Kryteria jakości Trusted Shops

Znak jakości Trusted Shops potwierdza, że spełnione zostały poniższe kryteria. Jest on przyznawany przez Trusted Shops i nie można go kupić. Utwierdza klientów w poczuciu, że mogą dokonywać zakupów bez obaw. Jeśli kryteria jakości nie będą przestrzegane, a pomimo próśb nie zostaną wprowadzone żadne poprawki, znak jakości zostanie anulowany i nie będzie mógł być wyświetlany.

Każdy sklep z aktywnym znakiem jakości Trusted Shops spełnia poniższe kryteria:



Zweryfikowana tożsamość oraz wiarygodność kredytowa

Na początku współpracy sprawdzamy podmiotowość firmy, a także jej wiarygodność kredytową. Monitorujemy ją również na bieżąco.



Aktywna Ochrona Kupującego

Wszyscy kupujący muszą być w stanie zabezpieczyć swoje zakupy przed stratami finansowymi za pomocą Trustbadge®, który jest zintegrowany ze sklepem internetowym.



Zgodność z przepisami ochrony konsumentów

Realizujemy zamówienia testowe, analizując poniższe punkty:

- Jasno wskazana **grupa docelowa** (konsumentów i/lub B2B)
- Przejrzyste informacje na temat **tożsamości sprzedawcy**
- Łatwa do znalezienia **forma kontaktu** (również telefonicznie)
- **Ceny oraz ich składowe, koszty wysyłki, jak również terminy dostaw** są wyświetlane w sposób przejrzysty
- Zrozumiała **procedura odstąpienia od umowy** wraz z co najmniej czternastodniowym terminem na odstąpienie bez niedopuszczalnych wyjątków

- Informacja na temat procedury zwrotu, warunków zwrotu oraz kosztach przesyłki zwrotnej jest łatwa do znalezienia
- Wszystkie oferowane produkty lub usługi są dozwolone oraz nie naruszają [Katalogu Wykluczeń Trusted Shops](#)
- Proces składania zamówienia jest jasny i zrozumiały
- Produkty, usługi, ceny, dodatkowe koszty, oraz przycisk kończący zamówienie są w przejrzysty sposób zaprezentowane na stronie zamówienia
- E-mail potwierdzający zamówienie wysyłany jest niezwłocznie i zawiera listę zakupionych produktów, ceny oraz wszelkie dodatkowe koszty przesyłki
- Przesyłanie danych jest bezpieczne i w pełni zaszyfrowane

Przynajmniej 4,0 gwiazdki w opiniach Trusted Shops

Zebrane opinie odpowiadają średniej ocenie wynoszącej co najmniej 4 gwiazdki. Codzienny monitoring uwzględnia nie tylko ostatnie 30 dni, ale również ostatnie 12 miesięcy.

Sprawna komunikacja z klientami

W ciągu ostatnich 30 dni sklep internetowy odpowiedział na co najmniej 95% zapytań dotyczących Ochrony Kupującego w ciągu pięciu dni za pośrednictwem systemu Trusted Shops.

Niski wskaźnik zwrotów w ramach Ochrony Kupującego

W ciągu ostatnich 30 dni średnio 95% wszystkich zamówień zostało przetworzonych bez żądania zwrotu pieniędzy.



Katalog wykluczeń

Trusted Shops nie oferuje usług dla przedsiębiorstw, których oferta produktów lub usług jest niezgodna z prawem lub niepożądana w świetle polityki biznesowej Trusted Shops. Warunkiem zawarcia umowy o świadczenie usług przez Trusted Shops jest pomyślna kontrola zgodności z niniejszym katalogiem wykluczeń.

I. Podstawowa zasada

Usługi Trusted Shops nie mogą być świadczone w przypadku sprzedawców oferujących produkty i/lub usługi, których oferowanie i/lub sprzedawanie jest jednoznacznie zabronione przez obowiązujące przepisy, w tym także w przypadku, gdy nie można jednoznacznie stwierdzić, że dane produkty/usługi mogą być oferowane legalnie. Usługi Trusted Shops nie mogą być również świadczone w przypadku produktów/usług, które mogą wprowadzać konsumentów w błąd lub być dla nich szkodliwe, a także zagrażać reputacji i dobremu wizerunkowi Trusted Shops.

II. Kategorie wykluczonych produktów i usług

Katalog wykluczeń obejmuje między innymi następujące kategorie produktów i usług:

1. Produkty i usługi propagujące nazizm, zawierające treści rasistowskie lub dyskryminujące

Produkty i/lub usługi zawierające dyskryminujące treści/ilustracje lub produkty/usługi, które mają narodowosocjalistyczne lub inne dyskryminujące inklinacje i charakter, np. produkty ze swastykami, flagami III Rzeszy, blackfacing, produkty wyrażające wrogość lub nawołujące do wrogości wobec osób LGBTQ itp.

2. Broń i amunicja

Broń oraz przedmioty pełniące równoważną rolę, np. karabiny, pistolety, broń wojenna, pistolety imitujące długiopisy, noże motylkowe, nunchaku.

3. Repliki broni

Repliki ludzko przypominające broń, na przykład repliki rewolwerów, pistoletów lub karabinów, broń typu ASG oraz markery do paintballa itp.

4. Podrobione produkty, produkty naruszające zasady ochrony gatunkowej

Produkty, których sprzedaż narusza prawa własności intelektualnej lub jest sprzeczna z zasadami ochrony gatunkowej, np. prawdziwe futra, chronione gatunki zwierząt, imitacje produktów i podrobione produkty.

5. Narkotyki i inne produkty zagrażające zdrowiu

Nielegalne narkotyki, takie jak kokaina, heroina lub nielegalnie oferowane konopie indyjskie, a także inne szkodliwe i/lub psychoaktywne substancje, które są oferowane w celu odurzenia jak np. pochodne LSD.

6. Gry losowe bez odpowiedniego zezwolenia

Wszystkie rodzaje gier losowych, dla których właściwe władze państwowe nie udzieliły odpowiedniego dla takiej działalności zezwolenia lub których legalność jest wątpliwa, np. kasyna internetowe, loterie itp.

7. Wątpliwe rodzaje usług finansowych lub sprzedawanie praw o wątpliwym charakterze

Produkty finansowe oferowane bez wyraźnego zezwolenia dla usugodawcy lub zatwierdzenia samego produktu, takie jak np. kryptowaluty, NFT czy oferty pochodzące z szarej strefy rynku kapitałowego, a także oferty nabycia nieruchomości gruntowych i podobnych praw we wszechświecie – np. oferty nabycia nieruchomości gruntowych na księżycu, sprzedaż gwiazd, nadawanie wybranych imion gwiazdom.

8. Pornografia i artykuły erotyczne o kontrowersyjnym charakterze

Oferty pornograficzne lub niepożądane z punktu widzenia polityki społecznej oferty z obszaru erotyki, np. produkty do skrajnych form praktyk BDSM, lalki erotyczne przypominające dzieci itp.

9. Dokumenty, dokumenty tożsamości, prace akademickie i dyplomy

Dokumenty urzędowe (skradzione, autentyczne lub sfałszowane) oraz nieautentyczne świadectwa, dyplomy lub poświadczenia kwalifikacji, np. tytuł doktora, usługi ghostwritingu prac dyplomowych itp.

10. Nieautentyczne opinie, szkodliwe oprogramowanie, konta itp.

Sprzedaż ocen, polubień i obserwujących, sprzedaż danych prywatnych bez jednoznacznej i właściwej podstawy prawnej, dzielenie i boostowanie kont w grach, podejrzane oprogramowanie, oferowanie usług nielegalnego pozyskiwania danych.

Opis usług (TS-LV)

Nasza oferta skierowana jest wyłącznie do przedsiębiorców.

Świadczymy nasze usługi dla wskazanej przez Ciebie konkretnej domeny (strony internetowej), dedykowanej dla jednego rynku docelowego w jednym wariantcie językowym. Prowadzisz więcej niż jeden sklep internetowy? W celu zamówienia usług dla Twoich pozostałych sklepów (np. dodatkowy wariant językowy; kolejna domena), należy dokonać dodatkowej rejestracji (certyfikacji) dla każdej kolejnej, osobnej domeny (strony internetowej). Wszystkie usługi są świadczone w języku wybranego rynku docelowego.

Chcesz uzyskać jeszcze więcej korzyści z członkostwa w Trusted Shops? Sprawdź nasze usługi dodatkowe. Każda taka usługa może być zarezerwowana indywidualnie dla danego sklepu, pod jedną domeną, w jednym wariantcie językowym, dedykowanym dla konkretnego rynku docelowego. Dostępność każdego pakietu dodatkowego zależy od głównego rynku docelowego Twojego sklepu internetowego, dla którego ma zostać aktywowana usługa. Dostępne opcje można sprawdzić w systemie Trusted Shops i zarezerwować za pośrednictwem Centrum Kontroli.

I. Zestaw usług dla Twojej strony internetowej (certyfikat)

1. Trustbadge®

Trustbadge® to technologia umożliwiająca oferowanie klientom wszystkich usług w jednym miejscu. Znajduje się on zawsze w polu widzenia odwiedzających Twoją stronę i wyświetla Znak Jakości, łączną średnią ocenę opiniujących w ramach systemu opinii oraz gwiazdki oceny (w zależności od statusu członkostwa). Uzyskanie Znaku Jakości Trusted Shops umożliwi Ci skorzystanie z dodatkowego wsparcia, jakie Trusted Shops oferuje Twoim klientom, jest to program Ochrony Kupującego. Po pomyślnym uzyskaniu certyfikatu (Znaku Jakości) będziesz mógł wyświetlać Znak Jakości Trusted Shops za pomocą Trustbadge® na wszystkich stronach w ramach zarejestrowanej domeny.

Dynamiczny widget Trustbadge®, który można łatwo zintegrować, jest aktualizowany raz dziennie i automatycznie przesyłany do sklepu. Po jednorazowej i prostej integracji nie trzeba już podejmować żadnych działań technicznych.

Po kliknięciu na Trustbadge® Twój klient zostanie przeniesiony do szczegółowego i zoptymalizowanego pod kątem SEO profilu Twojej firmy w ramach systemu opinii, zarządzanego przez Trusted Shops (na stronie profilowej widoczne są m.in. łączna średnia ocena, indywidualne oceny poszczególnych kupujących dot. poszczególnych zamówień, liczba ocen i opinie klientów).

2. System Opinii Trusted Shops

a) Zbieraj i pokazuj prawdziwe opinie

Opinie i oceny klientów są dla kupujących ważnym wskaźnikiem wiarygodności sklepu online.

System opinii udostępniony w uzgodnionym języku obejmuje następujące funkcje:

- Klienci sklepu internetowego mają za pośrednictwem formularza udostępnianego przez Trusted Shops możliwość oceny sklepu w oparciu o co najmniej jedno z trzech zdefiniowanych kryteriów dotyczących: obsługi, dostawy i towaru.

Dla każdego kryterium można przyznać gwiazdki w skali od 1 do 5, przy czym 5 gwiazdek oznacza najwyższą ocenę.

- Jeśli za pośrednictwem swojej strony internetowej sprzedajesz usługi (nie towary), dostępny jest dla Ciebie nasz system opinii 1 kategorii. Twoi klienci mogą oceniać Twój sklep online według jednego

kryterium „Usługa”. Jeśli sprzedajesz towary, wówczas będziesz korzystać z naszego systemu 3 kategorii. W tym przypadku nie będzie możliwe korzystanie z systemu 1 kategorii.

Jeśli początkowo korzystasz z systemu 1-kategorii, a następnie oferujesz również towary, musisz przejść na system 3-kategorii. Wszystkie zgromadzone oceny zostaną wówczas zresetowane. To samo dotyczy przejścia z systemu 3 kategorii na system 1 kategorii.

- Uzyskiwanie opinii klientów (komentarzy) następuje za pośrednictwem formularza internetowego udostępnionego przez Trusted Shops.

Opinie i oceny klientów (zwane dalej łącznie „opiniami”) mogą być przeglądane przez Ciebie i pracowników Trusted Shops w chronionym portalu systemu internetowego (platforma eTrusted). Będziesz mieć możliwość pobrania opinii, analizowania ich i wykorzystania do celów reklamowych. Należy zwrócić uwagę na warunki korzystania z opinii w trakcie i po zakończeniu okresu obowiązywania umowy.

b) Profil ratingowy firmy zoptymalizowany pod kątem SEO

Zoptymalizowany pod kątem SEO profil firmy w ramach systemu opinii (profil opinii) składa się z opinii klientów i podsumowania ocen przesłanych w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Ogólna ocena jest tworzona na podstawie wszystkich zweryfikowanych ocen z ostatnich 12 miesięcy, w których poszczególne kryteria są wazone zgodnie z liczbą otrzymanych ocen. Profil oceny zawiera informacje o liczbie gwiazdek uzyskanych w 5-gwiazdkowej skali oceny na podstawie średniej ważonej.

Średnia łączna ocena (ocena ogólna) jest również obliczana w następujący sposób:

Skala 5-gwiazdkowa – ocena ogólna

5 do 4,5 Bardzo dobry

< 4,5 do 3,5 Dobry

< 3,5 do 2,5 Zadowolający

< 2,5 do 1,5 Dostateczny

< 1,5 do 0 Słaby

c) Aplikacja mobilna

Dzięki aplikacji mobilnej (iOS/Android) zawsze masz dostęp do otrzymanych opinii: sprawdzaj, komentuj i zarządzaj swoimi opiniami, nawet gdy jesteś w ruchu.

d) Liczba recenzji na miesiąc

Nie ma ograniczeń co do liczby recenzji! Ważne, aby uzyskać jak najwięcej informacji zwrotnych i opinii.

e) Komentowanie opinii

Zostaniesz powiadomiony o nowych opiniach e-mailem, aby móc szybko zareagować i np. skomentować te opinie klientów, które wymagają wyjaśnienia. Jest to dobra okazja, aby odpowiedzieć na komentarze i ewentualną krytykę oraz zademonstrować swoją otwartość oraz orientację na rozwiązanie problemu jeśli taki się pojawił. W ten sposób możesz zwiększyć zadowolenie klientów i zmienić tych niezadowolonych w powracających.

f) Zgłaszaj opinie które naruszają prawo

Jeśli opinia nie jest zgodna ze stanem faktycznym, narusza obowiązujące prawo lub inne postanowienia warunków użytkowania systemu opinii, możesz w każdej chwili zgłosić naruszenie prawa – sprawdzimy wówczas stan faktyczny i w przypadku stwierdzenia, iż dana opinia narusza prawo lub jest nieprawdziwa, dokonamy jej dezaktywacji.

g) Social Media Creator

Aby wesprzeć Cię w marketingu, oferujemy funkcję Social Media Creator w sekcji Marketing Twojego Centrum Kontroli eTrusted. Umożliwia ona efektywne wykorzystanie najlepszych recenzji poprzez wstawianie ich do atrakcyjnych szablonów, pobieranie obrazów w różnych formatach i przesyłanie ich do kanałów mediów społecznościowych. Znajdziesz tu między innymi szablony dla Facebooka, Twittera, Instagrama i LinkedIn.

h) Dystrybucja za pośrednictwem Facebooka i Twittera

Kupujący online mają również możliwość udostępniania swoich opinii bezpośrednio na Facebooku, Twitterze i Google+.

i) Rich snippets (fragmenty rozszerzone)

Korzystając z rich snippets, gwiazdki recenzji mogą być również wyświetlane w organicznych wynikach wyszukiwania Google.

3. Certyfikacja i kwalifikacja do uzyskania Znak Jakości

Usługa certyfikacji obejmuje kompleksowy audyt Twojego sklepu w oparciu o Kryteria Jakości Trusted Shops. Po pomyślnym zakończeniu audytu potwierdzającego spełnienie [Kryteriów Jakości](#) oraz pod warunkiem przestrzegania naszych [warunków licencyjnych](#), jako Członek Trusted Shops otrzymasz Znak Jakości.

Kryteria Jakości Trusted Shops opierają się na europejskich przepisach dotyczących zakupów online i uwzględniają aktualne wytyczne oraz znane zagrożenia. Ponadto są one zgodne z zalecanymi Kryteriami Jakości D21 i uwzględniają wiele wymogów organizacji ochrony konsumentów.

Ponadto Trusted Shops udostępnia klientom certyfikowanych sklepów ze Znakiem Jakości możliwość skorzystania z Ochrony Kupującego Trusted Shops. Gwarancja Trusted Shops, czyli gwarancja zwrotu pieniędzy, jest częścią Ochrony Kupującego Trusted Shops i chroni kupujących online przed utratą pieniędzy za zakup. Pozostałe usługi obejmują obsługę klienta i rozstrzygnięcie ewentualnych sporów.

a) Indywidualny raport z audytu

W ramach audytu eksperckiego Trusted Shops tworzy indywidualny raport z audytu w oparciu o Kryteria Jakości Trusted Shops. Raport zawiera informacje o tym, w jakim stopniu Twój sklep internetowy spełnia Kryteria Jakości Trusted Shops oraz w których punktach, zdaniem Trusted Shops, istnieje potencjał do poprawy. Otrzymasz jasne wyjaśnienia i informacje na temat każdego punktu, dzięki czemu będziesz mógł samodzielnie poprawić błędy, a tym samym zwiększyć zaufanie do swojej obecności w Internecie.

b) Uzyskanie Znak Jakości Trusted Shops

Jeśli spełniasz wszystkie Kryteria Jakości, warunki licencji i pomyślnie przeszedłeś opisaną powyżej certyfikację (audyt), wówczas otrzymasz prawo do wyświetlania w swoim certyfikowanym sklepie Znak Jakości. Dzięki Znakowi Jakości Trusted Shops możesz zaprezentować się jako bezpieczny, rzetelny i sprawdzony sklep internetowy i przekonać do siebie nawet najbardziej krytycznych klientów, którzy dzięki połączeniu Znak Jakości, programu Ochrony Kupującego Trusted Shops i doskonałej obsługi będą mogli cieszyć się kompleksowym bezpieczeństwem.

Po kliknięciu na Znak Jakości Trusted Shops klient odwiedzający Twój sklep otrzymuje za pośrednictwem bezpiecznego połączenia internetowego (SSL) potwierdzenie autentyczności certyfikatu oraz dalsze informacje o witrynie (np. nazwa firmy, adres, forma prawna itp.) oraz o usługach świadczonych przez Trusted Shops. W ten sposób Twoi klienci internetowi mogą przekonać się, że sklep jest bezpiecznym miejscem do robienia zakupów online i godny zaufania.

c) Ochrona Kupującego i Gwarancja Trusted Shops dla klientów sklepu

Po dokonaniu zakupu w certyfikowanym sklepie internetowym ze Znakiem Jakości klienci mogą zarejestrować się w celu uzyskania Ochrony Kupującego i Gwarancji Trusted Shops. Korzystanie z Ochrony Kupującego Trusted Shops i Gwarancji jest opcjonalne dla klientów sklepu internetowego. Po rejestracji klient otrzymuje odpowiednie potwierdzenie wysyłane w wiadomości e-mail.

Na niektórych rynkach (np. Niemcy) klienci mogą najpierw zarejestrować się do Członkostwa Trusted Shops Basic (obejmującym ochronę kupującego do 100 euro na zakup), a następnie opcjonalnie przejść na Członkostwo Trusted Shops PLUS z ochroną do 20 000 euro na zakup (Gwarancja Trusted Shops). Na części rynków docelowych (np. Polska) nie istnieje rozróżnienie między członkostwem BASIC i PLUS. W tych krajach klienci mogą zarejestrować się tylko w celu uzyskania bezpłatnej Ochrony Kupującego Trusted Shops, z maksymalną kwotą ochrony zależną od danego rynku docelowego.

Ochrona Kupującego ma zastosowanie we wszystkich przypadkach niedostarczenia towaru i niezwrócenia pieniędzy po zwrocie towaru. W ramach Ochrony Kupującego Trusted Shops pośredniczymy również między Tobą a Twoimi klientami w przypadku nieporozumień i ewentualnych sporów.

W okresie autoryzowanego korzystania ze Znaku Jakości, Trusted Shops udostępni sklepowi system online za pośrednictwem którego pracownicy sklepu oraz klienci sklepu mogą przeglądać transakcje objęte Ochroną Kupującego lub Gwarancją i kontaktować się z Trusted Shops. To właśnie za pośrednictwem tego systemu klienci sklepu mają możliwość zgłaszania bezpośrednio do Trusted Shops wszelkich problemów, które wystąpiły po dokonaniu zakupu objętego Ochroną Kupującego. O takim ewentualnym zgłoszeniu zostaniesz automatycznie poinformowany za pośrednictwem wiadomości e-mail.

d) Obsługa klienta za pośrednictwem poczty e-mail, strony internetowej i kontakt telefoniczny

Klienci, którzy mają problem ze swoim zakupem objętym Ochroną Kupującego mogą w celu uzyskania wsparcia skontaktować się z naszym doświadczonym, wielojęzycznym centrum obsługi za pośrednictwem poczty elektronicznej, systemu internetowego lub telefonu. Pozwala to Tobie rozszerzyć i zoptymalizować własne usługi o neutralne i oparte na współpracy mediacje prowadzone przez Trusted Shops w przypadku spornych sytuacji dotyczących zakupów objętych Ochroną Kupującego.

e) Logowanie i zarządzanie w systemie Trusted Shops

W bezpiecznym i osobistym obszarze logowania Trusted Shops można przeglądać i komentować opinie, zgłaszać i aktualizować informacje dotyczące Ochrony Kupującego lub Gwarancji oraz pobierać ważne dokumenty. Mając dostęp administratora możesz tworzyć również konta dostępu dla swoich pracowników i przyznawać im prawa dostępu do różnych obszarów (np. przetwarzania spraw dotyczących Ochrony Kupującego lub Gwarancji oraz zarządzanie opiniami o sklepie).

4. Widżety opinii

W bibliotece widżetów eTrusted znajdują się nowoczesne widżety, które pomagają wizualizować na stronie internetowej Twojego sklepu zweryfikowane opinie klientów oraz Twoją ogólną łączną ocenę w ramach systemu opinii Trusted Shops. Ich wygląd można dostosować do układu strony internetowej.

5. Centrum sterowania – Control Center

Wszystko w jednym miejscu. Dzięki osobistemu dostępowi możesz zarządzać, analizować i odpowiadać na otrzymane opinie oraz wnioski dotyczące zakupów objętych Ochroną Kupującego. Możesz także zmienić lub zaktualizować swoje dane i zamówić dodatkowe usługi.

6. Trustbadge dostępny również na urządzeniach mobilnych

Jeśli Twój sklep jest dostosowany do urządzeń mobilnych, nasze narzędzie zaufania – Trustbadge® naturalnie przystosowuje się do urządzenia, z którego klient uzyskuje dostęp do Twojej strony internetowej.

II Usługi dodatkowe

1. Menedżer Wizerunku

Buduj reputację w sieci – jedno narzędzie, wiele platform! Dzięki funkcji Menedżera Wizerunku możesz korzystać z potężnego silnika recenzji eTrusted, aby szybko poprawić swoje oceny na innych istotnych z punktu widzenia SEO platformach – takich jak Google czy Trustpilot – i utrzymać je na wysokim poziomie w dłuższej perspektywie. Porównuj swoje wyniki na różnych platformach i kieruj prośby o opinie do profili, które chcesz poprawić. Możesz to zrobić dla wszystkich lub niektórych swoich sklepów, na stałe lub w danych okresach, automatycznie lub ręcznie. Możesz planować, zarządzać i kontrolować wszystkie te kroki bezpośrednio z Centrum Kontroli eTrusted.

2. Smart Review Assistant

Odpowiadanie na opinie klientów jest ważne. Nasz inteligentny asystent opinii pomaga skuteczniej odpowiadać na opinie, wykorzystując sztuczną inteligencję do tworzenia w ciągu kilku sekund unikalnych odpowiedzi na otrzymane opinie. Wszystko, co musisz zrobić, to zatwierdzić sugerowaną odpowiedź, zanim zostanie ona opublikowana na stronach profilu klienta. Dodatkowo w Centrum Kontroli tworzone i wyświetlane jest podsumowanie opinii. Smart Review Assistant jest zarządzany bezpośrednio z Centrum Kontroli eTrusted.

3. Analiza sentymentu

Uzyskaj ważny wgląd w opinie klientów. Analiza sentymentu identyfikuje mocne i słabe strony sklepu i pomaga szybko rozpoznać obszary, które można zoptymalizować w celu zapewnienia niezmiennie wysokiej satysfakcji klientów. Opinie klientów są automatycznie analizowane przy użyciu sztucznej inteligencji według odpowiednich kryteriów, takich jak wysyłka i obsługa klienta, i wyświetlane w Centrum Kontroli eTrusted w uporządkowanym przeglądzie, który można filtrować według różnych cech recenzji.

4. Opinie o produktach

Zwiększ sprzedaż, oferując swoim klientom unikalne informacje o produktach. Integracja Trustbadge umożliwia również automatyczne zbieranie opinii o produktach. Poprzez udostępnienie opinii na stronach produktów, klienci otrzymują wiarygodne informacje i częściej dokonują zakupów.

5. Integracja z Google

W ramach tej usługi oferujemy interfejs, dzięki któremu możesz przenieść zebrane opinie i oceny sklepu internetowego dot. oferowanych w nim produktów do usługi Google Shopping / Google Adwords, jeżeli usługi te są oferowane na danym runku docelowym. Przyciągające wzrok gwiazdki oceny wpłyną na wzrost liczby kliknięć na Twoje reklamy, a także lepszy ogólny wynik jakości i ranking w Google.

II Pakiety prawne Trusted Shops

Do zestawu usług Członkostwa w Community of Trust można dodatkowo w ramach oddzielnej umowy zamówić jeden z pakietów prawnych dla sprzedawców internetowych. Zakres dostępnych usług zależy od wybranego pakietu prawnego. Opis pakietów jest dostępny [tutaj](#). Warunki dot. użytkowania generatora tekstów prawnych Trusted Shops oraz świadczenia pozostałych usług w ramach pakietów dostępne są [tutaj](#).

Pakiet prawny	Miesięczna opłata netto
Legal Pro	PLN 59.00
Legal Premium	PLN 129.00
Legal Enterprise	PLN 259.00

Cennik Trusted Shops (TS-PL)

1. Opłata członkowska

1.1. Miesięczna opłata podstawowa

Stała opłata miesięczna z tytułu Członkostwa w Community of Trust obliczana jest według poniższej tabeli:

Roczny obrót brutto sklepu internetowego	Miesięczna opłata podstawowa*
do PLN 400.000	PLN 40
do PLN 800.000	PLN 70
do PLN 1.200.000	PLN 100
do PLN 2.100.000	PLN 150
do PLN 3.000.000	PLN 200
do PLN 4.000.000	PLN 380
do PLN 6.000.000	PLN 500
do PLN 10.000.000	PLN 780
do PLN 15.000.000	PLN 1.080
do PLN 20.000.000	PLN 1.380
powyżej PLN 20.000.000	Wzrost wysokości opłaty jest odpowiednio kontynuowany. Konkretna kwota zostanie uzgodniona w każdym przypadku indywidualnie.

Miesięczna podstawowa opłata członkowska obliczana jest zgodnie z Ogólnymi Warunkami Członkostwa na podstawie rocznego obrotu generowanego przez Członka (Sklep członkowski), osiąganego za pośrednictwem wszystkich jego domen/stron internetowych zarejestrowanych w Trusted Shops. Opłata obejmuje również zmienną składkę z tytułu Ochrony Kupującego Trusted Shops lub Gwarancji Trusted Shops (okres ochrony: 30 dni).

1.2. Zestaw usług dla strony internetowej (certyfikat)*: PLN 119

Pakiet usług obejmuje korzystanie z platformy eTrusted do zarządzania opiniami. Prawdziwe opinie o sklepie mogą być gromadzone i wyświetlane za pośrednictwem naszego widżetu zaufania – Trustbadge oraz zoptymalizowanego pod kątem SEO profilu firmy w ramach systemu opinii. Proces kwalifikacji do korzystania ze Znaku Jakości Trusted Shops rozpoczyna się wraz z rozpoczęciem Członkostwa[#].

1.3. Przedłużenie okresu zabezpieczenia: indywidualna oferta cenowa na zapytanie

Za uiszczeniem dodatkowej opłaty okres obowiązywania Ochrony Kupującego Trusted Shops i/lub Gwarancji Trusted Shops może zostać na życzenie wydłużony z standardowych 30 dni na 60, 90 lub 120 dni.

1.4. Opcjonalne usługi dodatkowe

Pakiet dodatkowy można zamówić indywidualnie dla każdej strony internetowej (sklepu), w ramach jednej domeny, w jednym wariantcie językowym z ukierunkowaniem na jeden rynek docelowy. Każda z usług może zostać wypowiedziana na 3 miesiące przed zakończeniem danego roku obowiązywania Umowy.

* Ceny miesięczne zawierające łącznie opłatę członkowską i składkę ubezpieczeniową z tytułu Gwarancji Trusted Shops. Płatność następuje z góry; wskazane ceny nie zawierają podatku VAT. Minimalny okres obowiązywania umowy: 1 rok.

** Miesięczna cena zależy od rocznych dochodów brutto danego sklepu. Wskazana cena dotyczy sklepów o przychodach do 5.000.000 zł.

[#] Dostępne dla sklepów internetowych z jednym z następujących rynków docelowych: Niemcy, Austria, Szwajcaria, Belgia, Holandia, Włochy, Francja, Wielka Brytania, Polska, Hiszpania, Europa (zbiorczo)

Pakiet dodatkowy	Miesięczna cena
Integracja z Google	PLN 90
Menedżer Wizerunku	od PLN 129**
Opinie o produktach	od PLN 60**
Smart Review Assistant (w zależności od liczby opinii w roku obowiązywania umowy)	
200 opinii	PLN 80
500	PLN 120
1.000	PLN 200
2.000	PLN 320
5.000	PLN 600
10.000	PLN 1.000
20.000	PLN 1.600
50.000	PLN 4.000
100.000	PLN 7.200
200.000	PLN 12.000
Analiza sentymentu (w zależności od liczby opinii w roku obowiązywania umowy)	
1.000 opinii	PLN 350
5.000	PLN 800
20.000	PLN 1.700
200.000	PLN 3.500

2. Dalsze koszty z tytułu Członkostwa

2.1. Jednorazowa opłata aktywacyjna	PLN 199
2.2. Opłata manipulacyjna za obsługę roszczenia odszkodowawczego lub reklamacji	PLN 100
2.3. Koszt sporządzenia każdego dodatkowego protokołu z audytu w przypadku niewłaściwego wprowadzenia wymaganych zmian	PLN 200

3. Opcjonalne usługi dodatkowe dla posiadaczy Pakietów Członkowskich Trusted Shops

3.1. Certyfikacja w trybie ekspresowym	PLN 800
Sporządzenie indywidualnego protokołu z przeprowadzonego audytu w trybie przyspieszonym w ciągu maksymalnie 3 dni roboczych (przy posiadaniu wiarygodności finansowej)	
3.2. Zmiana właściciela sklepu internetowego	PLN 200
Przejęcie praw strony umowy certyfikowanego sklepu z zachowaniem treści umowy (ogólne warunki członkostwa itp.)	
3.3. Zmiana oprogramowania sklepu	PLN 800
Ponowna certyfikacja ze względu na zmianę oprogramowania sklepu	
3.4. Ponowny audyt sklepu	PLN 800
Ponowny audyt ze względu na szeroki zakres zmian istotnych elementów sklepu, ważnych z punktu widzenia certyfikacji	

* Ceny miesięczne zawierające łącznie opłatę członkowską i składkę ubezpieczeniową z tytułu Gwarancji Trusted Shops. Płatność następuje z góry; wskazane ceny nie zawierają podatku VAT. Minimalny okres obowiązywania umowy: 1 rok.

** Miesięczna cena zależy od rocznych dochodów brutto sklepu w Internecie. Podana cena wywoławcza dotyczy sklepów o przychodach do 5.000.000 zł.

Dostępne dla sklepów internetowych z jednym z następujących rynków docelowych: Niemcy, Austria, Szwajcaria, Belgia, Holandia, Włochy, Francja, Wielka Brytania, Polska, Hiszpania, Europa (zbiorczo)

4. Pakiety prawne

Do Członkostwa w Community of Trust można dodatkowo w ramach oddzielnej umowy zamówić jeden z pakietów prawnych dla sprzedawców internetowych. Zakres dostępnych usług zależy od wybranego pakietu prawnego. Opis pakietów jest dostępny [tutaj](#). Warunki dot. użytkowania generatora tekstów prawnych Trusted Shops oraz świadczenia pozostałych usług w ramach pakietów dostępne są [tutaj](#).

Pakiet prawny	Miesięczna opłata netto
Legal Pro	PLN 59.00
Legal Premium	PLN 129.00
Legal Enterprise	PLN 259.00

* Ceny miesięczne zawierające łącznie opłatę członkowską i składkę ubezpieczeniową z tytułu Gwarancji Trusted Shops. Płatność następuje z góry; wskazane ceny nie zawierają podatku VAT. Minimalny okres obowiązywania umowy: 1 rok.

** Miesięczna cena zależy od rocznych dochodów brutto sklepu w Internecie. Podana cena wywoławcza dotyczy sklepów o przychodach do 5.000.000 zł.

Dostępne dla sklepów internetowych z jednym z następujących rynków docelowych: Niemcy, Austria, Szwajcaria, Belgia, Holandia, Włochy, Francja, Wielka Brytania, Polska, Hiszpania, Europa (zbiorczo)

Ogólne warunki Gwarancji Trusted Shops

§ 1 Przedmiot Gwarancji Trusted Shops

- Po dokonaniu kontroli wiarygodności kredytowej sklepu internetowego Atradius, na zlecenie przedmiotowego sklepu internetowego, przejmując zabezpieczenie transakcji dokonanych za pośrednictwem Internetu, zobowiązując się wobec klientów dokonujących zakupów za pośrednictwem Internetu, na ich życzenie, do uiszczenia płatności w przypadku zaistnienia przesłanek wymienionych w § 2 pkt 3.
- Pośrednictwo oraz wykonanie Umowy Gwarancyjnej Trusted Shops w imieniu i na zlecenie firmy Atradius przejmując firma Trusted Shops SE, Kolonia (zwana dalej Trusted Shops).

§ 2 Zakres przejęcia odpowiedzialności

- W oparciu o przewidywane obroty sklepu internetowego za pośrednictwem Internetu w odniesieniu do roku obrachunkowego, sklep internetowy składa wniosek o przyznanie odpowiedniej linii gwarancyjnej. Na poczet linii gwarancyjnej przyznanej po dokonaniu kontroli wiarygodności kredytowej każdorazowo zaliczane są kwoty obowiązujących jeszcze gwarancji.
- W przypadku wzrostu ryzyka lub pozyskania informacji wskazujących na możliwość pogorszenia wiarygodności kredytowej sklepu internetowego lub z innych powodów uznanych przez Atradius za uzasadnione, Atradius uprawniony jest do obniżenia w przyszłości linii gwarancyjnej lub jej anulowania. A chwilą zawarcia niniejszej umowy sklepowi internetowemu zostaje na okres nieokreślony przyznana kwota gwarancji określona w Umowie Gwarancyjnej Trusted Shops. Z chwilą, gdy obroty sklepu internetowego osiągną poziom rzędu 70% przyznanej linii gwarancyjnej, Trusted Shops we współpracy z firmą Atradius poczyni starania w celu dokonania odpowiedniego dostosowania linii gwarancyjnej. Powyższe będzie ewentualnie uzależnione od wyników ponownej kontroli wiarygodności kredytowej sklepu internetowego zgodnie z postanowieniami § 3.
- Udzielając niniejszej Gwarancji Trusted Shops, Atradius zapewnia klientowi dokonującemu zakupów za pośrednictwem Internetu zwrot dokonanej przez niego przedpłaty w przypadkach wymienionych w [przedmiocie gwarancji \(TS-GAE\)](#).
- W przypadku, gdy klient dokonujący transakcji za pośrednictwem Internetu z powodów przez siebie niezawinionych nie dotrzyma określonego terminu, wówczas firma Atradius ma prawo uznać, że mimo to przedmiotowy termin został dotrzymany.

§ 3 Przesłanki przejęcia odpowiedzialności

- W celu umożliwienia firmie Atradius dokonania odpowiedniej kontroli wiarygodności kredytowej przed przejęciem ryzyka odpowiedzialności, sklep internetowy podaje firmie Atradius nazwę banku prowadzącego rachunek bankowy sklepu oraz upoważni ją do pozyskania informacji bankowych. Jeśli informacje te okazały się niewystarczające dla dokonania oceny końcowej względnie do udzielenia niezbędnej linii gwarancyjnej, wówczas, na żądanie, sklep przedłoży firmie Atradius inne dokumenty, w danym przypadku roczne sprawozdanie finansowe z ostatnich dwóch lat oraz w razie zaistnienia takiej potrzeby udzieli wyjaśnień odnośnie tych sprawozdań oraz odnośnie dynamiki działalności gospodarczej w okresie, który upłynął od ostatniego dnia bilansowego. W okresie obowiązywania umowy sklep internetowy będzie dostarczać do firmy Atradius bez wezwania również kolejne roczne sprawozdania finansowe.
- Ponadto w okresie obowiązywania umowy sklep internetowy bez wezwania będzie informować firmę Atradius o wszystkich istotnych zmianach, które mogą mieć znaczenie dla oceny zdolności kredytowej podmiotu, jak na przykład zmiana współólnika, zmiany kapitałowe, wypowiedzenie linii kredytowych itp.
- W okresie obowiązywania Umowy Gwarancyjnej Trusted Shops firma Atradius uprawniona jest w każdej chwili do żądania przekazania informacji dotyczących bieżącej dynamiki działalności gospodarczej oraz innych powiązań, które wydają się być istotne dla oceny zdolności kredytowej.
- Firma Atradius zobowiązuje się do traktowania wszystkich informacji, danych oraz dokumentów otrzymanych od sklepu internetowego w związku z Umową Gwarancyjną Trusted Shops jako poufne i wykorzystywania ich wyłącznie w celu dokonania oceny wiarygodności kredytowej.

§ 4 Realizacja zleceń w zakresie zabezpieczenia

- W odniesieniu do przejęcia, zmiany oraz zrealizowania świadczeń gwarancyjnych Trusted Shops obowiązują zastępujące zasady:
- Sklep internetowy:**
 - dopóki spełnione są przesłanki przejęcia odpowiedzialności przez Atradius, uprawniony jest do oferowania swoim klientom na własnej stronie internetowej zabezpieczenia transakcji internetowych klienta;
 - w okresie obowiązywania umowy zobowiązuje się do dotrymania warunków użytkowania, o których mowa w § 2 ust. 4 Ogólnych warunków członkostwa (TS-AMB_PL);

20240815_TS-AGB_PL_v3.54.doc

3. Firma Atradius

- prowadzi konto dotyczące sklepu internetowego, które informuje o stopniu wykorzystania linii gwarancyjnej z tytułu zabezpieczenia transakcji dokonywanych za pośrednictwem Internetu;
- na powyższym koncie księguje gwarancje w dacie ich wystawienia. Wyksiegowanie następuje po zrealizowaniu transakcji leżącej u podstaw danej gwarancji.

§ 5 Wykorzystanie gwarancji

1. Sklep internetowy

- ze starannością rzetelnego kupca ma obowiązek podjąć na własny koszt wszelkie stosowne działania, mające na celu zapobieżenie powstaniu szkody;
- w przypadku, gdy mimo to zostanie wykorzystana gwarancja firmy Atradius,
 - w ciągu 5 dni roboczych w odpowiedni sposób przestawi dowód na okoliczność zrealizowania dostawy;
 - w przypadku dostaw towarów udzieli informacji co do tego, czy dostarczony przedmiot zakupu został zwrócony w terminie ustalonym w umowie kupna;
- w przypadku wykorzystania gwarancji, na żądanie firmy Atradius udostępni wszystkie dokumenty oraz informacje, które są niezbędne do realizacji świadczeń gwarancyjnych, w szczególności konkretne dowody dotyczące terminów dostawy, dokumenty potwierdzające realizację dostawy oraz zwrotu, a także szczegółowe dowody dotyczące śladów użytkowania lub innych okoliczności, uprawniających do obniżenia wartości lub dokonania potrąceń.

2. Atradius

- w przypadku wykorzystania gwarancji upoważniony jest do dokonania płatności bez konieczności sprawdzenia, czy sklepowi internetowemu przysługuje prawo do zgłoszenia zarzutu lub sprzeciwu w stosunku do roszczenia;
- w przypadku wykorzystania gwarancji ma prawo do wypłacenia kwoty różnicy między ceną zakupu i kwotą zwrotu, jeżeli klient dokonujący zakupu w sklepie internetowym kwestionuje prawo sklepu internetowego do zmniejszenia wartości lub dokonania potrąceń;
- informuje korzystającego z zabezpieczenia klienta dokonującego zakupu w sklepie internetowym o ewentualnym zastrzeżeniu ze strony sklepu internetowego;
- ma prawo do zrealizowania płatności na rzecz tej osoby, którą po starannej kontroli może uznać za uprawnioną do jej otrzymania;
- w przypadku dokonania płatności niezwłocznie poinformuje o tym fakcie sklep internetowy.

§ 6 Ustalenia w przedmiocie regresu

Sklep internetowy zobowiązany jest do zwrotu na rzecz Atradius każdej płatności zrealizowanej z tytułu Gwarancji Trusted Shops wraz z kosztami, bez naruszenia prawa do dalszych roszczeń odszkodowawczych. Z tytułu realizacji przedmiotowych płatności Atradius wystawi sklepowi internetowemu każdorazowo na ostatni dzień miesiąca fakturę zawierającą ich szczegółowe zestawienie. Wypłacone przez firmę Atradius świadczenia od chwili dokonania płatności przez firmę Atradius do czasu jej zwrotu przez sklep internetowy są oprocentowane zgodnie z przepisem z § 288 ust. 2 i § 247 niemieckiego Kodeksu Cywilnego BGB. Ponadto firma Atradius może żądać udostępnienia środków pieniężnych przez sklep internetowy już od momentu wykorzystania środków z tytułu gwarancji.

Sklep internetowy zwróci firmie Atradius wszelkie koszty dochodzenia praw oraz inne koszty powstałe po stronie firmy Atradius w związku ze skorzystaniem przez klienta dokonującego zakupów za pośrednictwem Internetu z Gwarancji Trusted Shops.

Może zaistnieć taka sytuacja, że ze względów proceduralno-technicznych płatności zostaną dokonane przez Trusted Shops. W takich przypadkach płatności te traktowane są względem sklepu internetowego jak płatności dokonane przez firmę Atradius. Firma Trusted Shops SE ma prawo do dochodzenia roszczeń regresowych w imieniu firmy Atradius.

§ 7 Składka ubezpieczeniowa

Wysokość składki ubezpieczeniowej uzależniona jest od faktycznego wykorzystania linii gwarancyjnej (limitu) przyznanego przez firmę Atradius i obliczana jest na podstawie poniższego wzoru: suma gwarancji x okres czasu w dniach x stawka składki ubezpieczeniowej zgodnie z Umową Gwarancyjną Trusted Shops.

§ 8 Działalność w zakresie pośrednictwa

O ile sklep internetowy nie jest stroną umów z użytkownikiem końcowym w zakresie dostaw towarów lub usług, a jedynie umożliwia zawieranie umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług za pośrednictwem portalu internetowego z wykorzystaniem oprogramowania sklepu internetowego lub

podobnych platform (pośrednik), wówczas jest on zobowiązany zapewnić, aby każdy podmiot będący stroną umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług (świadczeniodawca) przez cały okres obowiązywania umowy właściwie wypełniał obowiązki, o których mowa w § 5. W stosunku do sklepu internetowego firma Atradius uprawniona jest do dochodzenia praw, o których mowa w § 6, w przypadku, gdy zgodnie z dyspozycją § 5 ust. 2 będzie musiała dokonać płatności na rzecz klienta świadczeniodawcy.

§ 9 Zakończenie umowy

- Umowa Gwarancyjna Trusted Shops automatycznie wygasa z chwilą uchylecia przyznanego limitu gwarancyjnego lub zakończenia umowy członkostwa pomiędzy sklepem internetowym i Trusted Shops SE.
- Strony umowy mają prawo do wypowiedzenia umowy z ważnych przyczyn w trybie nadzwyczajnym. Ze strony firmy Atradius ważną przyczyną wypowiedzenia umowy w trybie nadzwyczajnym zachodzi w szczególności wówczas, gdy
 - w ciągu 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania wezwania do dokonania płatności sklep internetowy nie zwrócił kwot, które firma Atradius wypłaciła z tytułu gwarancji wykorzystanych przez klientów dokonujących zakupów w sklepie internetowym, wraz z powstałymi z tego tytułu kosztami oraz odsetkami (§ 6); lub
 - sklep internetowy przekazał firmie Atradius nieprawdziwe dane dotyczące oceny jego zdolności kredytowej, chyba że podanie tych danych nie było wynikiem działania umyślnego lub rażącego niedbalstwa; lub
 - zgodnie z oceną Atradius dojdzie do poważnego zagrożenia sytuacji majątkowej sklepu internetowego, względnie nastąpi poważne pogorszenie jego sytuacji majątkowej lub Atradius uzyska potwierdzające taką ocenę informacje, albo też sklep internetowy stanie się niewypłacalny w rozumieniu prawa o upadłości.

Sklep internetowy również po zakończeniu umowy gwarancyjnej ponosi odpowiedzialność za dokonane już wypłaty z tytułu obowiązujących jeszcze Gwarancji Trusted Shops.

§ 10 Odpowiedzialność firmy Atradius

W stosunku do sklepu internetowego Atradius ponosi odpowiedzialność jedynie za działanie umyślne lub za rażące niedbalstwo, jednak nie za szkody powstałe w wyniku wojny, działań wojennych, zamachów terrorystycznych, zamieszek wewnętrznych, strajków, konfiskat, wprowadzonych przez władze państwowe restrykcji dotyczących obrotu towarowego lub płatniczego, klęsk żywiołowych lub oddziaływania energii jądrowej.

§ 11 Postanowienia końcowe

Zmiany lub uzupełnienia Umowy Gwarancyjnej Trusted Shops mają moc obowiązującą jedynie wówczas, o ile zostaną sporządzone w formie aneksu lub zostaną w innej formie potwierdzone przez firmę Atradius na piśmie. Dodatkowe porozumienia umowne w formie ustnej nie mają mocy obowiązującej. Oświadczenia woli i zawiadomienia wymagają formy pisemnej.

- W stosunku do Umowy Gwarancyjnej Trusted Shops zastosowanie ma prawo niemieckie.
- Miejscem wykonania umowy jest Kolonia, a sądem właściwym jest sąd w Kolonii.

Zażalenia sklep internetowy może kierować do właściwego urzędu nadzoru, tzn. Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen (Federalny Urząd Nadzoru nad Usługami Finansowymi – Dział Ubezpieczeń), Graurheindorfer Straße 8, 53117 Bonn.