

## Ogólne Warunki Członkostwa (TS-AMB\_PL)

Jeśli Sklep Członkowski wybierze Usługę Członkostwa obejmującą Znak Jakości wraz z Ochroną Kupującego, wówczas za pośrednictwem Trusted Shops SE z Gwarantami Trusted Shops zawierana jest również Umowa Gwarancji Trusted Shops. Gwarantami Trusted Shops są Atradius Kreditversicherung, oddział Atradius Credito 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, Klausstraße 43, 8008 Zürich. Kryteria Jakości Trusted Shops (TS-QAL) również stają się wówczas wiążącą częścią Umowy.

### § 1 Przedmiot i zawarcie Umowy

#### 1.1 Przedmiot Umowy

Przedmiot Umowy Członkowskiej Trusted Shops (Umowa) został zdefiniowany w niniejszych Ogólnych Warunkach Członkostwa oraz w postanowieniach zamieszczonych w Opisie usług (TS-LV\_PL), a także w Cenniku Trusted Shops (TS-PL\_PL). Jednocześnie w zakresie przetwarzanych danych Strony zawierają Porozumienie zgodnie z art. 26 ust. 1 Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (RODO), które stanowi załącznik do Umowy Członkostwa Trusted Shops. Dokumenty te regulują zasady członkostwa w Trusted Shops, w szczególności zakres usług świadczonych przez Trusted Shops zakres przyznanych praw do wykorzystywania znaków towarowych Trusted Shops, zasady uiszczania opłat członkowskich oraz umowne obowiązki sklepu członkowskiego.

#### 1.2 Zawarcie Umowy

Sklep członkowski w formie pisemnej, drogą mailową lub z wykorzystaniem formularza internetowego składa wniosek o członkostwo w Trusted Shops oświadczając jednocześnie, że jest podmiotem prowadzącym we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową (jest przedsiębiorcą w rozumieniu § 43[1] Kodeksu Cywilnego). Członkostwo w Trusted Shops wnioskującego sklepu internetowego rozpoczyna się z chwilą zaakceptowania złożonego wniosku przez Trusted Shops na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

#### 1.3 Obowiązek zachowania 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 i wykorzystywania ich wyłącznie w celu realizacji postanowień Umowy.

### § 2 Korzystanie z znaków towarowych Trusted Shops

#### 2.1 Wykorzystywanie znaków towarowych Trusted Shops na stronie internetowej

Trusted Shops udziela sklepowi członkowskiemu w ramach jego obecności w internecie (zarejestrowanej stronie internetowej) i w okresie obowiązywania Umowy członkostwa niewyłączne, niezbywalne i odwoływalne prawo do wykorzystywania Znak Jakości Trusted Shops na zasadach określonych w [Ogólnych warunkach licencyjnych dla znaków towarowych spółki Trusted Shops](#) (dalej: „warunki licencji”). Trusted Shops będzie wyświetlać Znak Jakości w ramach narzędzia Trustbadge na zarejestrowanej stronie sklepu członkowskiego, o ile przestrzegane będą wskazane powyżej warunki licencji.

#### 2.2 Obowiązki związane z wykorzystywaniem znaków towarowych Trusted Shops

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

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 użytkownika rzeczy lub innych okoliczności uprawniających go do żądania odszkodowania za zmniejszenie wartości rzeczy i dokonania ewentualnych, prawnie uzasadnionych potrąceń kwotowych.

Sklep członkowski zobowiązuje się do zwrotu na rzecz Trusted Shops dokonanych przez Trusted Shops płatności w ramach programu Ochrony Kupującego (§ 3 [Warunków korzystania z usług Trusted Shops dla kupujących](#)), bez uszczerbku dla możliwości dochodzenia przez Trusted Shops ewentualnych dalszych roszczeń odszkodowawczych dotyczących poniesionych uzasadnionych kosztów. Trusted Shops wystawi w tym celu sklepowi członkowskiemu fakturę zawierającą wykaz dokonanych płatności i pozostałych poniesionych kosztów.

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. Zastosowanie znajduje § 1.3 niniejszych warunków Umowy.

#### 2.3 Wygaśnięcie prawa do wykorzystywania znaków towarowych Trusted Shops

Prawo sklepu członkowskiego do wykorzystywania znaków towarowych Trusted Shops (§ 2 TS-AMB\_PL) wygasa z chwilą i na tak długi okres czasu, jak długo sklep nie spełnia jednego lub więcej [warunków licencji](#) w odniesieniu do swojej obecności w internecie (zarejestrowanej stronie internetowej). Trusted Shops sprawdza według własnego uznania – na bieżąco i wyrywkowo, czy sklep członkowski przestrzega [warunków licencji](#).

Prawo do korzystania z znaków towarowych Trusted Shops zostanie również anulowane/odwołane, jeśli sklep członkowski będzie zalegał 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 (§ 2.2 TS-AMB\_PL). Z pozostałych zamówionych usług będzie można w dalszym ciągu korzystać. Obowiązek uiszczania opłat członkowskich również będzie nadal obowiązywać.

Trusted Shops ma prawo żądać od sklepu członkowskiego, aby w rozsądnym terminie:

- zapewnił zgodność swojej obecności w internecie (zarejestrowanej stronie internetowej) z warunkami licencji i/lub
- powstrzymał się od działań naruszających warunki licencji i niniejszej umowy członkostwa 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.

W przypadku naruszania [warunków licencji](#), Trusted Shops przysługuje prawo do dezaktywacji Znak Jakości na stronie internetowej sklepu członkowskiego. Przestrzeganie [warunków licencji](#) jest niezbędne w celu uzyskania możliwości oferowania rejestracji do programu Ochrony Kupującego i Gwarancji Trusted Shops. Dopóki warunki licencyjne nie zostaną spełnione, sklep członkowski nie ma prawa do oferowania programu Ochrony Kupującego Trusted Shops i Gwarancji Trusted Shops. Zobowiązania płatnicze sklepu członkowskiego pozostają w takim przypadku w całości wymagalne.

### § 3 Usługi realizowane przez Trusted Shops

Zakres usług oferowanych przez Trusted Shops znajduje się w Opisie Usług (TS-LV\_PL). W odniesieniu do dostępności systemów online jako usługi dostarczanej przez Trusted Shops zastosowanie znajdują postanowienia [Service Level Agreement](#).

### § 4 Opłaty, termin i warunki płatności

#### 4.1 Wysokość opłaty członkowskiej

Wysokość opłaty członkowskiej zależy od zakresu usług realizowanych przez Trusted Shops w ramach poszczególnych pakietów. Obowiązuje Cennik Trusted Shops (TS-PL\_PL). Otrzymał od Trusted Shops faktury za świadczone usługi należy opłacić w ciągu 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 do 40 PLN netto.

Jeśli sklep członkowski w czasie trwania umowy rocznej zamówi dodatkowo płatne usługi, to opłata członkowska zwiększy się o wysokość opłaty za każdą z zamówionych usług i będzie obowiązywać do końca danego roku obowiązywania Umowy.

Wysokość opłaty członkowskiej zależy od rocznego obrotu brutto danego sklepu członkowskiego uzyskanego za pośrednictwem wszystkich stron internetowych zarejestrowanych w systemie Trusted Shops. Sklep członkowski zobowiązany jest w tym celu do przedstawienia informacji zgodnie ze stanem faktycznym. Opłata członkowska obejmuje również zmienną składkę z tytułu Ochrony Kupującego Trusted Shops i Gwarancji Trusted Shops (okres ochrony: 30 dni). O ile strony nie ustaliły inaczej, „obrót brutto” oznacza obrót wygenerowany przez wszystkie strony/domeny sklepu członkowskiego objętego Umową Członkostwa Trusted Shops, w tym także podatek VAT i dotyczy stanu przed odliczeniem wszystkich anulowań i zwrotów, niezależnie od ich przyczyny prawnej (np. ustawowe prawo odstąpienia od umowy, zwroty w ramach rękojmi, lub inne zrealizowane dobrowolnie lub wynikające z umowy zwroty itp.) oraz niezależnie od tego, czy ze zwrotem związany jest zwrot pieniędzy.

## 4.2 Rozliczenia

### 4.2.1 Termin płatności

Jeśli zgodnie z Cennikiem Trusted Shops (TS-PL\_PL) wymagana jest opłata aktywacyjna, to winna ona zostać uiszczona z chwilą zawarcia Umowy. Obowiązek uiszczenia opłaty członkowskiej powstaje w chwili zawarcia Umowy z góry za cały rok, a następnie każdorazowo na początku kolejnego roku obowiązywania Umowy.

Jeśli sklep członkowski w czasie trwania umowy rocznej zamówi dodatkowo płatne usługi, to kwota za każdą zamówioną usługę za okres do końca danego roku obowiązywania Umowy jest płatna z góry przy składaniu zamówienia. Począwszy od kolejnego roku obowiązywania Umowy kwota za dodatkową usługę stanie się integralną częścią opłaty członkowskiej.

Strony mogą ustalić, że płatności będą dokonywane w 12 równych, miesięcznych ratach płatnych z góry.

### 4.2.2 Zwłoka w płatności

W przypadku gdy strony ustaliły płatność w 12 równych, miesięcznych ratach, a sklep członkowski zalega z uiszczeniem wymaganej raty 14 dni, Trusted Shops przysługuje prawo wypowiedzenia płatności w systemie ratalnym. W przypadku takiego wypowiedzenia cała zaległa roczna opłata członkowska za dany rok obowiązywania umowy staje się natychmiast wymagalna i sklep członkowski jest wówczas zobowiązany do natychmiastowego uiszczenia wymagalnej całości pozostałej, nieopłaconej części rocznej opłaty członkowskiej.

Trusted Shops jest uprawnione do zablokowania znaku jakości i zawieszenia świadczenia ustalonych umownych usług w przypadku, gdy sklep członkowski mimo wezwania do zapłaty zalega 7 dni z uiszczeniem wymaganych zaległych 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.

Trusted Shops może naliczyć odsetki od wszystkich zaległych kwot, od dat powstania obowiązku ich opłacenia określonych zgodnie z niniejszymi Ogólnymi Warunkami Członkostwa. Na tej podstawie odsetki mogą zostać naliczone od daty powstania obowiązku opłacenia kwoty do momentu jej zapłaty w maksymalnej wysokości przewidzianej prawem.

### 4.2.3 Mechanizm odwrotnego obciążenia (reverse charge)

Sklep członkowski z siedzibą w innym państwie członkowskim UE potwierdza prawidłowość podanego numeru identyfikacyjnego VAT i upoważnia Trusted Shops do fakturowania pod tym numerem sprzedaży usług według mechanizmu odwrotnego obciążenia (reverse charge).

### 4.2.4 Przekazywanie faktur

Sklep członkowski wyraża zgodę na przekazywanie wszelkich faktur za pośrednictwem poczty elektronicznej. Zgoda ta może zostać w każdej chwili odwołana w formie pisemnej.

### 4.3 Rabat

Rabat przyznany sklepowi internetowemu z tytułu korzystania z wstępnie certyfikowanego oprogramowania sklepu zgodnie z Cennikiem Trusted Shops (TS-PL\_PL) przestaje obowiązywać w momencie zmiany na inne, niecertyfikowane oprogramowanie. W takim przypadku obowiązują standardowe ceny podane w Cenniku Trusted Shops (TS-PL\_PL).

## 4.4 Korekta kalkulacji opłat członkowskich

### 4.4.1 Obowiązek udzielania informacji

Przy zawieraniu Umowy oraz zawsze na koniec każdego roku obowiązywania Umowy, sklep członkowski, bez wezwania oraz zgodnie z prawdą i na podstawie możliwych do zweryfikowania danych dot. sprzedaży w okresie ostatnich 12 miesięcy udzieli Trusted Shops informacji o przewidywanym w danym roku obrocie brutto (przed odliczeniem wszystkich zwrotów itp.) osiągniętym przez wszystkie

należące do niego i zarejestrowane w Trusted Shops sklepy/strony internetowe. Trusted Shops ma prawo żądać przedstawienia dowodów potwierdzających prawidłowość danych w oparciu, o które dokonano wyliczenia obrotu.

### 4.4.2 Korekta na podstawie własnych informacji Trusted Shops

W przypadku nieprzekazania przez sklep członkowski informacji o których mowa w § 4.4.1 powyżej, Trusted Shops ma prawo ustalić wysokość osiągniętych obrotów brutto poprzez analizę szacunkowych danych 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 udowodnienia, że rzeczywisty obrót brutto odbiega od wartości ustalonej przez Trusted Shops.

### 4.4.3 Korekta kalkulacji na kolejny okres obowiązywania Umowy

W przypadku, gdy obrót brutto zadeklarowany przez sklep członkowski (§ 4.4.1) lub ustalony przez Trusted Shops (§ 4.4.2) przekroczy lub nie przekroczy rocznego obrotu przyjętego wcześniej za podstawę do wyliczenia stałej opłaty miesięcznej, wówczas na kolejny okres obowiązywania umowy każda ze stron może zażądać zmiany i zaklasyfikowania obrotów do odpowiedniego, nowego przedziału obrotów wskazanego w Cenniku Trusted Shops. Powyższe dotyczy także ewentualnych innych opłat za opcjonalne usługi dodatkowe, jeżeli ich wysokość jest zależna od osiągniętych obrotów.

### 4.4.4 Korekta kalkulacji w bieżącym okresie obowiązywania umowy

Jeśli w trakcie bieżącego roku obowiązywania Umowy, Trusted Shops stwierdzi, że rzeczywisty obrót brutto znacznie przekracza przyjęty za podstawę przewidywany obrót brutto (przy czym zawsze zakłada się przekroczenie o co najmniej 20% i/lub 100.000 PLN), wówczas Trusted Shops jest uprawniony do skorygowania i ponownego ustalenia wysokości opłaty członkowskiej jeszcze w danym, bieżącym roku obowiązywania Umowy, począwszy od następnego miesiąca i zgodnie z obowiązującym Cennikiem Trusted Shops (TS-PL\_PL). Podstawą analizy i szacowania obrotu jest w tym przypadku oszacowany dotychczasowy średni miesięczny obrót brutto sklepu członkowskiego w przeliczeniu na perspektywę roczną (rocznego okresu obowiązywania Umowy). Sklep członkowski jest uprawniony do udowodnienia, że jego rzeczywisty obrót brutto odbiega od wartości ustalonej przez Trusted Shop.

### 4.4.5 Dowody potwierdzające obrót brutto

Jeżeli zgodnie z powyższymi postanowieniami, sklep członkowski jest zobowiązany lub chce przedstawić potwierdzenia dot. obrotu brutto, wówczas za wiarygodne dowody uznaje się w szczególności:

- sprawozdanie roczne z zakończonego ostatniego roku obrotowego
- dowód/potwierdzenie otrzymane od doradcy podatkowego lub biegłego rewidenta
- wyciąg (np. nagranie ekranu komputera) z wykorzystywanego systemu zarządzania towarami lub systemu oprogramowania sklepu.

## 4.5 Korekta cen

W przypadku podwyżki wynagrodzeń, kosztów materiałów, hostingu, ubezpieczenia i kosztów marketingowych po upływie roku obowiązywania Umowy, Trusted Shops ma prawo odpowiednio podnieść stawki opłat członkowskich stosownie do wzrostu tych kosztów. Sklep członkowski ma prawo do wypowiedzenia Umowy w trybie nadzwyczajnym z ważnych powodów jedynie w przypadku, gdy wysokość podwyżki wyniesie więcej niż 5% rocznych opłat wynikających z zawartej Umowy.

## § 5 Integracja Ochrony Kupującego i Gwarancji Trusted Shops

### 5.1 Integracja rejestracji do Ochrony Kupującego i Gwarancji

Sklep członkowski zgodnie z wskazówkami przekazanymi mu przez Trusted Shops integruje na zarejestrowanej stronie sklepu element służący rejestracji klientów sklepu w systemie Trusted Shops w celu korzystania z Ochrony Kupującego i Gwarancji Trusted Shops. Trusted Shops udostępnia sklepowi teksty dla zarejestrowanych stron oraz e-maile potwierdzające. Sklep członkowski będzie korzystał wyłącznie z udostępnionych mu tekstów.

## § 6 Obowiązki sklepu członkowskiego w ramach korzystania z usług realizowanych przez Trusted Shops

### 6.1 Stworzenie warunków do korzystania z systemów

Sklep członkowski musi na własny koszt stworzyć techniczne warunki umożliwiające korzystanie z narzędzi i systemów internetowych Trusted Shops, w szczególności musi przygotować własne systemy do korzystania z usług oraz dostosować procedury wewnętrzne do Kryteriów Jakości Trusted Shops (TS-QAL\_PL).

### 6.2 Dane dostępu

Sklep członkowski zobowiązany jest do zabezpieczenia swoich danych dostępu (nazwa użytkownika i hasło) przed nieupoważnionym wykorzystaniem przez osoby trzecie oraz do zachowania poufnego

charakteru hasła dostępu. Sklep członkowski zobowiązany jest do niezwłocznego skontaktowania się z Trusted Shops w przypadku uzasadnionych podejrzeń o wystąpieniu nadużycia w tym zakresie.

### 6.3 Przeszczególnienie obowiązującego prawa oraz pozostałych wiążących wytycznych Trusted Shops

Sklep członkowski musi dostosować praktyki biznesowe do [Kryteriów Jakości Trusted Shops \(TS-QAL\\_PL\)](#) i jest zobowiązany do ich przestrzegania przez cały okres obowiązywania Umowy. Sklep członkowski jest również zobowiązany do przestrzegania obowiązującego prawa, w tym w szczególności przepisów prawa konsumenckiego oraz standardów i obowiązków określonych w [Compliance Policy](#) (Polityka zgodności) i [Modern Slavery Code of Conduct](#) (Kodeks postępowania przeciwko współczesnemu niewolnictwu). Sklep członkowski jest również zobowiązany 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 Modern Slavery Code of Conduct.

### 6.4 Obowiązki w zakresie obsługi wszelkich zapytań, w tym reklamacji, skarg i zażaleń

Przez cały okres obowiązywania Umowy, w celu zapewnienia szybkiej obsługi zapytań, sklep członkowski zobowiązuje się odpowiadać na zapytania Trusted Shops i kupujących w ciągu pięciu dni od daty przesłania zapytania oraz udostępniać wszelkie dokumenty wymagane do ich rozpatrzenia. Odpowiedzi i niezbędne dokumenty należy dostarczyć za pośrednictwem udostępnionego przez Trusted Shops panelu administracyjnego Trusted Shops, drogą mailową, albo pisemnie. Wstępna odpowiedź na zapytanie nie musi prowadzić do ostatecznego/całkowitego wyjaśnienia sprawy. Dla zachowania określonego powyżej terminu wystarczy udzielenie wstępnej odpowiedzi/oświadczenia.

Sklep członkowski wskaże co najmniej jedną osobę kontaktową wraz z jej danymi kontaktowymi, do której Trusted Shops może zwracać się z wszelkimi zapytaniami związanymi z realizacją niniejszej Umowy członkostwa.

### 6.5 Pośrednictwo

Jeśli sklep członkowski jedynie pośredniczy w zawarciu umowy między kupującymi a podmiotami trzecimi (usługodawcami), wówczas zobowiązuje się on zapewnić, że przez cały okres obowiązywania Umowy członkostwa usługodawcy będą odpowiednio spełniać obowiązki określone w niniejszych warunkach członkostwa. Naruszenie obowiązków przez poszczególnych usługodawców będzie traktowane jak naruszenie obowiązków przez pośredniczący sklep członkowski.

### 6.6 Wskazanie referencyjne

Sklep członkowski przynajmniej Trusted Shops i spółkom powiązanym z Trusted Shops w rozumieniu § 15 AktG (niemiecka ustawa o spółkach akcyjnych) niewyłącznie, nieodpłatnie prawo do wykorzystywania w okresie obowiązywania umowy członkostwa logo firmy (marki) sklepu członkowskiego do własnych celów reklamowych i marketingowych Trusted Shops na stronach internetowych Trusted Shops, a także w mediach społecznościowych i w newsletterach w celu zwrócenia uwagi na istniejącą współpracę (wskazanie referencyjne).

### 6.7 Obowiązki związane z wykorzystywaniem Systemu Opinii o Sklepie oraz prawo Trusted Shops do dokonywania kontroli

#### 6.7.1 Zakaz nadużyć

Sklep członkowski nie może korzystać z systemu Opinii o Sklepie w sposób powodujący nadużycia, w szczególności zaś nie może, poprzez samodzielnie lub na jego zlecenie wygenerowane pozytywne opinie, tworzyć wrażenia, że jakoś sklepu jest wyjątkowo dobra oraz nie może blokować – poprzez umieszczanie informacji niezgodnych z prawdą – pojawiania się na stronie internetowej rzeczywistych negatywnych opinii prawdziwych klientów.

Na żądanie sklep członkowski zobowiązany jest niezwłocznie przekazać Trusted Shops dokumenty oraz dowody, w celu udokumentowania autentyczności zamieszczonej opinii (np. faktury dokumentujące fakt, że osoba zamieszczająca opinię jest klientem sklepu członkowskiego). W przypadku naruszeń, zastosowanie znajduje § 7 niniejszych ogólnych warunków członkostwa (TS-AMB\_PL).

#### 6.7.2 Dezaktywacja opinii naruszających obowiązujące prawo

W przypadku, gdy zdaniem sklepu członkowskiego opinia klienta narusza obowiązujące prawo (np. zawiera obraźliwe słowa lub nieprawdziwe stwierdzenia), Trusted Shops sprawdzi dokładnie taką opinię i dezaktywuje opinie naruszające obowiązujące prawo. Przyznane gwiazdki i emotikony (smiley) pozostaną zachowane.

#### 6.7.3 Zakaz manipulacji

Sklep członkowski nie może groźbami czy agresywnym zachowaniem wywierać wpływu na klientów lub na pracowników Trusted Shops w celu dokonania zmiany wystawionej opinii o sklepie. Sklep członkowski nie może oferować swoim klientom żadnych korzyści, specjalnych

warunków realizacji transakcji czy rabatów, ani też zachęcać ich w inny sposób do wystawienia pozytywnej opinii o sklepie.

Sklep członkowski nie będzie podejmował żadnych działań, których celem jest obniżenie skuteczności i wiarygodności systemu Opinii o Sklepie lub utrudnienie korzystania z niego we właściwy sposób. Podczas integracji Systemu Opinii o Sklepie należy przestrzegać wskazań technicznych Trusted Shops (Podręcznik integracyjny Trusted Shops). W przypadku naruszeń, zastosowanie znajduje § 7 niniejszych ogólnych warunków członkostwa (TS-AMB\_PL).

#### 6.7.4 Zakaz umieszczania treści niezgodnych z prawem

Sklep członkowski zobowiązany jest do przestrzegania obowiązujących przepisów prawa i postępowania zgodnie z nimi. Zabrania się umieszczania, oferowania, udostępniania lub rozpowszechniania w inny sposób na stronie internetowej, która wykorzystuje system Opinii o Sklepie, treści zabronionych prawem, w szczególności zaś wulgaryzmów, treści rasistowskich, nawołujących do agresji, dyskryminujących lub pornograficznych. Zabronione jest również stosowanie treści i elementów nieetycznych, dwuznacznych lub innych, których niezgodność z prawem Trusted Shops może zakładać, chociaż nie może jej stwierdzić jednoznacznie.

#### 6.7.5 Ograniczone prawo do korzystania z systemu

Sklep członkowski wykorzystuje System Opinii o Sklepie jedynie do własnych celów, tzn. do umożliwienia wystawiania opinii przez swoich klientów i ich publikowania, o ile Trusted Shops jednoznacznie nie wyrazi pisemnej zgody na korzystanie z niego do innych celów. Niedozwolone jest w szczególności stwarzanie osobom trzecim możliwości odpłatnego korzystania z bezpłatnej wersji lub też łączenia odpłatnej wersji z innymi usługami bez zgody Trusted Shops i dystrybuowania jej za cenę łączną wraz z usługą (reselling).

#### 6.7.6 Wykorzystywanie znaków towarowych spółki Trusted Shops w ramach Systemu Opinii

Sklepowi członkowskiemu nie wolno wykorzystywać Znaku Jakości Trusted Shops, a tym samym stwarzać wrażenia, że jego obecność w internecie (zarejestrowana strona internetowa) została sprawdzona przez Trusted Shops, chyba że został on do tego rzeczywiście upoważniony poprzez dokonanie rejestracji do usługi członkostwa obejmującej Znak Jakości Trusted Shops i Ochronę Kupującego oraz jednocześnie spełnione zostały warunki licencji wskazane w § 2.1 niniejszych ogólnych warunków członkostwa (TS-AMB\_PL).

#### 6.7.7 Zgoda klientów na wykorzystywanie ich adresu mailowego

Jeśli sklep członkowski chce skorzystać z możliwości poproszenia swoich klientów drogą mailową o wystawienie opinii w Systemie Opinii o Sklepie lub jeśli w takim celu wykorzystuje systemy Trusted Shops, aby za ich pośrednictwem wysyłać prośby o wystawienie przedmiotowej opinii, wówczas zobowiązany jest:

- jednoznacznie poinformować klientów w swoich informacjach o ochronie danych osobowych, o celu, do jakiego będzie wykorzystany adres mailowy i
- przed jego wykorzystaniem uzyskać na to wyraźną zgodę każdego klienta zgodnie z przepisami prawa, oraz
- zwracać się z prośbą o wystawienie opinii bez dokonywania jakichkolwiek rozróżnień do wszystkich klientów, którzy faktycznie dokonali zakupu w sklepie członkowskim i ponadto wyraźnie wyrazili zgodę na wykorzystanie adresu mailowego (sklep członkowski nie może zwracać się z prośbą o wystawienie opinii jedynie do wybranych klientów, lecz – albo zwraca się z prośbą o wystawienie opinii do wszystkich klientów, albo nie zwraca się z przedmiotową prośbą do żadnego klienta), oraz
- formułować prośbę o wystawienie opinii w sposób neutralny, niezależnie od tego, czy liczy się z pozytywną czy z negatywną opinią klienta.
- Jeśli sklep członkowski należący do Trusted Shops chce wysłać klientom wiadomość e-mail z prośbą o wystawienie opinii, musi przestrzegać obowiązującego prawa podczas przygotowania jej treści. Wysyłane e-maile nie mogą zawierać treści, która:

- podlega karze lub prowadzi albo zachęca do popełnienia czynu zabronionego;
- 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 użytkownika (w szczególności poprzez podawanie się za inną osobę);
- nie jest zgodna z prawdą;
- służy reklamie innych stron internetowych, produktów lub usług (nieodzwolone jest między innymi: podawanie numerów telefonów, adresów e-mail lub linków).

- jest niezwiązana z tematem.

Na żądanie sklep członkowski zobowiązany jest niezwłocznie dostarczyć Trusted Shops dokumenty oraz dowody, w celu udokumentowania przestrzegania wymogów, o których mowa w niniejszym § 6.7.7 (np. wykaz klientów i adresów mailowych znajdujących się na liście mailingowej, otrzymane zgody, pliki dziennika – log files).

#### 6.7.8 Udzielanie odpowiedzi na zapytania dot. opinii

Sklep członkowski przez cały okres obowiązywania Umowy zobowiązany jest do udzielania na zapytania Trusted Shops odpowiedzi i informacji umożliwiających wyjaśnienie wyrażone niekorzystnych opinii klientów (zwłaszcza w przypadku zgłoszenia przez sklep sprzeciwu wobec tych opinii). Odpowiedzi i informacji sklep zobowiązuje się udzielić w ciągu pięciu dni od daty przesłania zapytania – w stosowny sposób – za pośrednictwem udostępnionego przez Trusted Shops panelu administracyjnego Trusted Shops, drogą mailową lub pisemnie.

#### § 7 Nadużycie Systemu Opinii o Sklepie; wypowiedzenie umowy ze skutkiem natychmiastowym

W przypadku naruszenia przez sklep członkowski obowiązków i warunków korzystania z Systemu Opinii określonych w § 6.7 niniejszych ogólnych warunków członkostwa (TS-AMB\_PL), Trusted Shops, bez uszczerbku dla innych przysługujących mu środków prawnych, ma prawo:

- w okresie istnienia naruszenia obowiązku w pełni lub częściowo zablokować dostęp sklepu członkowskiego do Systemu Opinii oraz technicznie wstrzymać wyświetlanie widgetu Opinii o Sklepie na stronie internetowej sklepu, oraz
- wezwać sklep członkowski do zapewnienia w stosownym terminie przestrzegania warunków korzystania z systemu i/lub usunięcia ze strony internetowej sklepu Systemu Opinii oraz wszelkich linków do tego systemu.

Jeśli pomimo otrzymanego upomnienia sklep członkowski nadal wykorzystuje System Opinii lub zamieszcza linki do tego systemu w sposób niezgodny z warunkami określonymi w § 6.7 niniejszych ogólnych warunków członkostwa (TS-AMB\_PL), wówczas Trusted Shops ma prawo do wypowiedzenia umowy z ważnych powodów ze skutkiem natychmiastowym.

W przypadku naruszenia zakazu nadużywania systemu (regulacja zawarta w § 6.7.1 TS-AMB\_PL) lub zakazu manipulacji (regulacja zawarta w § 6.7.3 TS-AMB\_PL) w odniesieniu do systemu Opinii o Sklepie, lub naruszenia obowiązków, o których mowa w § 6.7.6 i § 6.7.7 TS-AMB\_PL, Trusted Shops ma ponadto prawo:

- do trwałego usunięcia opinii wystawionych z naruszeniem powyższych zakazów lub wszystkich wystawionych opinii oraz zresetowania systemu do stanu pierwotnego, oraz
- w przypadku naruszenia jednego z wyżej wymienionych obowiązków wskutek rażącego niedbalstwa lub umyślnego działania - do natychmiastowego, tzn. bez uprzedniego wysłania upomnienia, wypowiedzenia umowy z ważnych powodów ze skutkiem natychmiastowym.

#### 7.1 Zwolnienie z odpowiedzialności w przypadku korzystania z Systemu Opinii o Sklepie w sposób niezgodny z umową

W przypadku naruszenia w ramach korzystania z Systemu Opinii praw osób trzecich wskutek zawinionego przez sklep członkowski nadużycia (regulacja zawarta w § 6.7.1 TS-AMB\_PL) lub manipulacji (regulacja zawarta w § 6.7.3 TS-AMB\_PL) lub wskutek naruszenia z winy sklepu obowiązków, o których mowa w § 6.7.7 TS-AMB\_PL, 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, w tym także ewentualne koszty obrony prawnej w ramach postępowania sądowego.

#### § 8 Rękojmia i odpowiedzialność cywilna

##### 8.1 Audyt dotyczący przestrzegania Kryteriów Jakości

Pozytywny wynik audytu wykonywanego pod kątem spełniania Kryteriów Jakości Trusted Shops nie jest równoznaczny z zapewnieniem o spełnianiu przez sklep członkowski wszelkich obowiązujących wymogów prawnych.

##### 8.2 Dostępność systemu internetowego

Trusted Shops nie gwarantuje dostępności i bezbłędnego działania udostępnionych systemów internetowych przez cały czas. Ze względu na trudności techniczne, niezależne od Trusted Shops, mogą wystąpić przerwy w uzyskaniu dostępu do systemu lub zakłócenia transmisji.

##### 8.3 Błędy techniczne

Trusted Shops zwraca uwagę na fakt, iż nie ma możliwości stworzenia takich programów komputerowych, które gwarantowałyby bezbłędne działanie w każdych warunkach i przy każdych wymaganiach.

#### 8.4 Odpowiedzialność cywilna

Trusted Shops ponosi nieograniczoną odpowiedzialność cywilną za szkody spowodowane przez siebie lub swoich pracowników celowo lub w wyniku rażącego niedbalstwa.

Trusted Shops wyklucza odpowiedzialność w przypadku drobnego niedbalstwa, jednak pod warunkiem, że nie dotyczy ono naruszenia żadnych istotnych obowiązków wynikających z Umowy (obowiązków, których spełnienie jest warunkiem podstawowym dla prawidłowego wykonania Umowy, a druga strona Umowy może zakładać, iż będą one dotrzymane), nie powoduje zagrożenia życia, uszczerbku na zdrowiu lub ciele.

W przypadku drobnego niedbalstwa jednego z istotnych warunków Umowy, odpowiedzialność ograniczona jest do takich szkód, z których powstaniem w ramach Umowy w normalnych warunkach należy się liczyć. Odpowiedzialność za szkody nietypowe dla Umowy, szkody pośrednie spowodowane przez wady oraz za utratę zysku jest wykluczona. Powyższe regulacje dotyczą również naruszenia obowiązków przez inne osoby biorące udział w wykonaniu niniejszej Umowy.

#### § 9 Okres obowiązywania Umowy, przedłużenie i zakończenie Umowy

##### 9.1 Okres obowiązywania Umowy, wypowiedzenie

Okres obowiązywania Umowy oraz okres wypowiedzenia zależą od rodzaju pakietu członkowskiego.

W przypadku odpłatnych pakietów członkowskich, umowa zawarta zostaje na okres jednego roku. Umowa Członkowska Trusted Shops przedłuża się za każdym razem automatycznie o kolejny rok, jeśli nie zostanie wypowiedziana na 3 miesiące przed zakończeniem danego roku obowiązywania Umowy.

W przypadku bezpłatnych pakietów członkowskich Umowa zawarta zostaje na czas nieokreślony z możliwością jej wypowiedzenia w dowolnym momencie ze skutkiem na koniec miesiąca.

Jeśli sklep członkowski w czasie trwania danej umowy rocznej zamówi dodatkowo płatne usługi, każda taka usługa może zostać wypowiedziana również na 3 miesiące przed zakończeniem danego roku obowiązywania Umowy.

Powyższe regulacje nie stanowią naruszenia prawa obu stron do nadzwyczajnego wypowiedzenia Umowy z ważnego powodu.

##### 9.2 Nadzwyczajne wypowiedzenie Umowy przez Trusted Shops

Ważny powód do wypowiedzenia Umowy przez Trusted Shops ze skutkiem natychmiastowym zachodzi w szczególności, gdy:

- pomimo otrzymanego upomnienia sklep członkowski nie spełnia któregoś z obowiązków określonych w § od 6.3 do § 6.7.8 niniejszych ogólnych warunków członkostwa TS-AMB\_PL lub ponownie je zaniedbuje bądź poważnie i ostatecznie odmawia ich wykonywania;
- sklep członkowski podaje swój przewidywany lub faktycznie wygenerowany obrót niezgodnie z prawdą;
- sklep członkowski mimo wezwania do zapłaty zalega 24 dni z zapłatą rocznej opłaty członkowskiej lub miesięcznej raty
- Umowa Gwarancyjna zawarta między Trusted Shops i sklepem członkowskim została zakończona ze względu na przekroczenie przyznanego limitu gwarancyjnego lub z jakiegokolwiek innego powodu.

W przypadku nadzwyczajnego wypowiedzenia umowy przez Trusted Shops, opłaty członkowskie za pozostały okres obowiązywania umowy są należne jako zryczałtowana kwota odszkodowania.

Korekta opłaty członkowskiej i ewentualnych innych opłat (których wysokość jest zależna od osiągniętych obrotów) dokonywana jest w oparciu o postanowienia § 4.4 niniejszych ogólnych warunków członkostwa (TS-AMB\_PL) i odbywa się zgodnie z obowiązującymi w momencie zawierania umowy – Cennikiem Trusted Shops (TS-PL\_PL) lub indywidualnymi uzgodnieniami i tym samym nie uprawnia sklepu członkowskiego do nadzwyczajnego wypowiedzenia umowy.

#### § 10 Zmiany Umowy

O zmianach w Ogólnych Warunkach Członkostwa (TS-AMB\_PL) Sklep członkowski zostanie powiadomiony pisemnie lub drogą mailową. Sklep członkowski może w formie pisemnej wyrazić sprzeciw wobec nowych Ogólnych Warunków Członkostwa; brak sprzeciwu jest łożsamy z akceptacją nowych warunków. Sprzeciw należy zgłosić w ciągu miesiąca od daty otrzymania zawiadomienia o zmianie ogólnych warunków. Zawiadomienie o zmianie będzie zawierało informację przypominającą o terminie zgłoszenia sprzeciwu oraz informowało o konsekwencjach braku jego złożenia.

Zmiany w Katalogu Wykluczeń i Kryteriach Jakości Trusted Shops są również przekazywane sklepowi członkowskiemu w formie tekstowej (za taką strony uznają również formę mailową) i stają się wiążące z chwilą otrzymania powiadomienia. Sprzeciw nie jest w tym przypadku możliwy.

## § 11 Postanowienia końcowe

### 11.1 Forma pisemna

Oświadczenia dotyczące Umowy są ważne jedynie w formie pisemnej lub w przypadku złożenia ich drogą mailową. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej, forma mailowa jest skuteczna, jeżeli otrzymanie i przyjęcie wypowiedzenia wysłanego mailowo zostanie potwierdzone przez Trusted Shops.

### 11.2 Prawo właściwe dla Umowy

Prawem właściwym dla niniejszej Umowy w tym dla rozstrzygania wszelkich sporów z niej wynikających, względnie pozostających w związku z nią jest wyłącznie prawo niemieckie.

## A Dodatkowe warunki dot. użytkowania generatora tekstów prawnych Trusted Shops

Jeżeli Umowa przewiduje również prawo do użytkowania generatora tekstów prawnych Trusted Shops, zastosowanie mają postanowienia zawarte w niniejszym podpunkcie:

### A1 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 przejścia 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 prowadzących sprzedaż towarów konsumpcyjnym, których zwykle miejsce pobytu znajduje się na terytorium Polski. Niniejsze warunki obowiązują wyłącznie przedsiębiorców.

### A2 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.

### A3 System online

A3.1 Podczas obowiązywania umowy, Trusted Shops udostępni użytkownikowi system online przeznaczony do użytkowania generatora tekstów prawnych Trusted Shops (zwany także „systemem użytkowym”) wyłącznie do celów jego własnej działalności gospodarczej, zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy. 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.

A3.2 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.

A3.3 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 niniejszej umowie.

A3.4 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 usługodawców i dostawców.

### A4 Wykorzystywanie tekstów

A4.1 Wygenerowane teksty podlegają ochronie praw autorskich. Jakiegokolwiek wykorzystanie tekstów bez wcześniejszego udzielenia licencji jest zabronione.

A4.2 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 własnego użytku i tylko w odniesieniu do strony internetowej objętej umową o korzystanie z generatora tekstów prawnych Trusted Shops.

A4.3 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.

### 11.3 Właściwość umowna sądu

Miejscem jurysdykcji dla wszystkich sporów wynikających z i w związku z niniejszą Umową, o ile jest to prawnie dopuszczalne, jest Kolonia (Niemcy). Powyższe dotyczy również sytuacji, gdy klep członkowski nie posiada ogólnej jurysdykcji w Niemczech lub gdy jego miejsce zamieszkania lub zwykłego pobytu jest nieznanne w momencie wniesienia pozwu.

A4.4 Prawo do korzystania z tekstów zgodnie z pkt. A4.2 ustaje lub zostaje wstrzymane, jeśli nie są spełnione lub przestrzegane wszystkie warunki użytkowania określone w pkt. A5.2.

### A5 Obowiązki związane z użytkowaniem generatora tekstów prawnych

A5.1 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”.

A5.2 Użytkownik musi zapewnić, że przez cały okres korzystania z tekstów wygenerowanych w generatorze Trusted Shops, dla jego strony internetowej zostaną spełnione 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.

A5.3 Użytkownik zobowiązany jest do udzielenia prawidłowych 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 zadanym pytaniem oraz zamieszczonymi w generatorze wskazówkami. Za tekst wprowadzany w polach tekstowych wyłączną odpowiedzialność ponosi użytkownik.

A5.4 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 na stronie internetowej użytkownika, a odpowiedziami udzielonymi na pytania.

A5.5 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.
- A5.6 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 folder poczty ze spamem. Użytkownik musi również zagwarantować dostęp do tych informacji oraz możliwość realizacji wymaganych zmian także w okresach swojej nieobecności.
- A5.7 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.
- A6 Gwarancja i odpowiedzialność**
- A6.1 Trusted Shops nie gwarantuje, że oddane do dyspozycji systemy online będą zawsze dostępne i pozbawione błędów. Ze względu na uwarunkowania techniczne, na które Trusted Shops nie ma wpływu, może dochodzić do opóźnień lub chwilowego braku dostępu czy przesyłu danych. Bezwzględnie wymagane prace konserwacyjne mogą również prowadzić do krótkotrwałych okresów niedostępności systemów online.
- A6.2 Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie, zgodnie z prawdą i w pełnym zakresie poinformować Trusted Shops w przypadku groźących lub zgłoszonych roszczeń osób trzecich i udostępnić Trusted Shops wszystkie informacje, które są niezbędne do weryfikacji zasadności tych roszczeń.
- A7 Przejęcie odpowiedzialności za wygenerowane teksty prawne**
- A7.1 Trusted Shops ponosi zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym pkt. A7 odpowiedzialność za teksty sporządzone za pomocą generatora tekstów prawnych Trusted Shops, jeżeli
- A7.2 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.
- A7.3 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.
- A7.4 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.

## B Dodatkowe warunki dotyczące usługi „Ocena produktu”

Jeśli sklep członkowski będący Członkiem, korzysta również z opcji „Ocena produktu”, oprócz pozostałych warunków Umowy Członkowskiej obowiązują postanowienia niniejszego podpunktu.

- B1 Dodatkowe obowiązki w zakresie korzystania z usługi oceny produktu**
- B1.1 W zakresie korzystania z systemu oceny produktu obowiązują odpowiednio postanowienia § 6.5.
- B1.2 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, członek zobowiązuje się wobec Trusted Shops i zapewnia, że będzie przekazywał wyłącznie łącza 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.
- B1.3 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. Sklep 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.
- B1.4 Sklep członkowski jest również zobowiązany do nieprzekazywania oznaczeń produktów, które mogłyby naruszać prawa osób trzecich, w szczególności prawa do znaków towarowych.
- B2 Licencja na użytkowanie zdjęć produktów**
- B2.1 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.
- B2.2 Członek udziela Trusted Shops ww. praw nieodpłatnie.
- B3 Zwolnienie z odpowiedzialności w przypadku sprzecznego z zapisami umowy korzystania z systemu oceniania**
- W przypadku naruszenia praw osób trzecich w drodze zawinionego naruszenia zobowiązań wynikających z pkt. B1, sklep członkowski zwolni 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.
- B4 Korzystanie z opcji oceny produktu**
- Sklep członkowski jest uprawniony do korzystania z otrzymanych ocen produktów we własnych celach reklamowych. Sublicencja ta pozostaje zachowana także po ustaniu Umowy Członkostwa.

## C Dodatkowe warunki dotyczące usługi Menedżer Wizerunku

Jeśli sklep członkowski w ramach swojego Członkostwa korzysta również z usługi Menedżer Wizerunku, niniejsze postanowienia stosuje się dodatkowo do Ogólnych Warunków Członkostwa Trusted Shops.

Menedżer Wizerunku udostępnia interfejs do różnych platform z systemami opinii i ocen, na których sklep członkowski prowadzi osobny profil i tym samym umożliwia scentralizowane zarządzanie opiniami i ocenami zebranych 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 sklepem członkowskim jako użytkownikiem a operatorem danej platformy.

### C1 Dodatkowe obowiązki w ramach korzystania z usług Menedżer Wizerunku

C1.1 W przypadku sklepów członkowskich korzystających z usługi Menedżer Wizerunku w odniesieniu do korzystania z systemu opinii zastosowanie znajdują zasadniczo postanowienia zawarte w § 6 ust. 6.5 i § 7 Ogólnych Warunków Członkostwa oraz Warunki dotyczące usługi „Ocena produktu”.

C1.2 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.

C1.3 Sklep członkowski zapewnia jednocześnie, że za pośrednictwem i podczas korzystania z interfejsu Menedżera Wizerunku nie narusza żadnych porozumień umownych zawartych z danym operatorem platformy.

C1.4 Obowiązkowe fragmenty treści szablonów zaproszeń do wystawiania opinii, oznaczone jako takie, nie mogą być zmieniana ani usuwana.

### C2 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 punkcie C1, sklep członkowski zwalnia Trusted Shops ze wszystkich wynikających z tego naruszenia roszczeń i żądań odszkodowawczych osób trzecich, zgłoszonych wobec Trusted Shops i przyjmuje na siebie w całości ciężar ekonomiczny tych roszczeń i żądań odszkodowawczych, a także zwalnia i rekompensuje Trusted Shops udokumentowane koszty obrony prawnej poniesione z tego tytułu przez Trusted Shops.

### C3 Tymczasowa dezaktywacja profilu z opiniami i ocenami

W przypadku podejrzenia nadużycia, w szczególności obowiązków wynikających z punktu C 1.2, Trusted Shops zastrzega sobie prawo do zablokowania profilu z opiniami i ocenami sklepu członkowskiego lub poszczególnych funkcji Menedżera Wizerunku do czasu wyjaśnienia sytuacji lub do czasu przedstawienia przez sklep członkowski dowodu obalającego domniemane nadużycie.

## D Warunki korzystania z Smart Review Assistant od Trusted Shops

Jeżeli Członek (sklep członkowski) lub Użytkownik zamówił usługę „Smart Review Assistant”, postanowienia niniejszego podpunktu mają zastosowanie w uzupełnieniu do pozostałych Ogólnych Warunków Członkostwa Trusted Shops.

### D1 Zakres i opis usługi

- D1.1 Smart Review Assistant jest dodatkową funkcją w obszarze centrum kontrolnego eTrusted (Control Center), która umożliwia Członkowi/Użytkownikowi 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.
- D1.2 Funkcja ta jest oferowana w różnych pakietach w zależności od przewidywanej liczby opinii otrzymywanych od klientów w danym roku obowiązywania umowy. Członek zamawia odpowiedni pakiet zgodnie z cennikiem. W przypadku przekroczenia liczby otrzymanych opinii w danym roku obowiązywania umowy, Członek 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.
- D1.3 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.
- D1.4 Prawo Członka do korzystania z Smart Review Assistant poprzez Control Center jest ograniczone do okresu obowiązywania umowy, jest niewyłączne, nie podlega sublicencji i jest niezbywalne. Zabronione jest umożliwianie dostępu do Smart Review Assistant osobom trzecim. Użytkownik 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).

- D1.5 Użytkownik otrzymuje niewyłączne, niepodlegające sublicencjonowaniu i niezbywalne prawo do korzystania z wygenerowanych odpowiedzi, które jest ograniczone do okresu obowiązywania umowy.

- D2 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.

### Warunki płatności i czas trwania umowy

- D2.1 Cena usługi zależy od liczby otrzymanych opinii w danym roku obowiązywania umowy. Obowiązuje uzgodniony cennik.
- D2.2 W przypadku zmiany pakietu na wyższy opłata za użytkowanie w zmiennej wysokości będzie obowiązywać niezwłocznie i będzie naliczana proporcjonalnie do końca bieżącego roku obowiązywania umowy.
- D2.3 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.
- D2.4 Okres obowiązywania usługi dodatkowej wynika z okresu obowiązywania umowy głównej (Umowy Członkostwa lub Umowy Użytkownika Platformy e-Trusted). 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.
- D2.5 Prawo do nadzwyczajnego wypowiedzenia umowy z ważnych powodów pozostaje nienaruszone.

### D3 Obowiązki Członka

- D3.1 Członek musi na własny koszt stworzyć techniczne warunki umożliwiające korzystanie z udostępnionej przez Trusted Shops funkcji Smart Review Assistant, w szczególności w zakresie wystarczającego połączenia internetowego, jak również systemu operacyjnego i przeglądarki.
- D3.2 Automatycznie generowane odpowiedzi na opinie muszą zostać zweryfikowane i zatwierdzone przez Użytkownika przed ich opublikowaniem.
- D3.3 Niezależnie od punktu 4.2, odpowiedzi na pozytywne opinie z co najmniej 4 gwiazdkami mogą być udzielane automatycznie poprzez aktywację oferowanej w tym celu funkcji. Użytkownik 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.

#### D4 Ograniczenie dostępu

- D4.1 Trusted Shops ma prawo do czasowego zablokowania dostępu do Smart Review Assistant, jeśli istnieją konkretne przesłanki, że Członek poważnie lub wielokrotnie naruszył przepisy prawne lub niniejsze warunki użytkowania.
- D4.2 Przy podejmowaniu decyzji o zablokowaniu Trusted Shops uwzględni uzasadnione interesy danego Członka, w szczególności to, czy istnieją przesłanki wskazujące na to, że naruszenie nie wynika z winy Członka. Gdy dane naruszenie zostanie usunięte, Trusted Shops niezwłocznie zniesie blokadę.

## E Warunki korzystania z funkcji Analiza Sentymentu

### E1 Zakres i opis usługi

- E1.1 Funkcja Analiza Sentymentu dostarcza zagregowane, jakościowe informacje na temat opinii klientów wyodrębniane z analizy opinii klientów dokonywanej za pomocą sztucznej inteligencji. Informacje te są wyświetlane w Control Center (interfejs).
- E1.2 Prawo Sklepu członkowskiego lub Użytkownika do korzystania z Analizy Sentymentu istnieje przez cały okres trwania umowy głównej (tj. Umowy Członkostwa Trusted Shops lub Umowy Użytkownika eTrusted Experience Feedback).
- E1.3 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.

### E2 Warunki płatności i czas trwania umowy

- E2.1 Funkcja Analiza Sentymentu jest oferowana w różnych pakietach w zależności od liczby opinii oczekiwanych w danym roku obowiązywania umowy. Członek rezerwuje odpowiedni pakiet zgodnie z Cennikiem. Odpowiednie zastosowanie znajduje § 4.2.1 TS-AMB\_PL.
- E2.2 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”).

### E3 Obowiązki Członka

- E3.1 Członek 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 dane branżowe normy zabraniają takiej analizy opinii.
- E3.2 Jeśli Członek 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.

- E3.3 Korzystanie z funkcji Analiza Sentymentu podlega zawartemu pomiędzy Członkiem 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.
- E3.4 Członek 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.
- E3.5 Członek 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.

### E4 Kontrole i ograniczenia zastrzeżone przez Trusted Shops

- E4.1 Trusted Shops zastrzega sobie prawo do sprawdzenia w dowolnym momencie, czy doszło do naruszenia zobowiązań wynikających z niniejszej umowy i według własnego uznania może zablokować możliwość dalszego korzystania z funkcji Analiza Sentymentu.
- E4.2 Prawo Członka do korzystania z funkcji Analiza Sentymentu za pośrednictwem interfejsu użytkownika w Centrum Kontroli jest niewyłączne, nie podlega możliwości sublicencjonowania ani nie jest przenoszalne/zbywalne na inne podmioty. W szczególności Członek nie może udzielać osobom trzecim dostępu do Analizy Sentymentu. Członek 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](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 poinformować osoby, których dane dotyczą, o przetwarzaniu danych.

W przypadku konieczności skontaktowania się z Trusted Shops, należy to uczynić drogą elektroniczną: [ochronadanych@trustedshops.pl](mailto: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. Trustbadge) 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 wchodzi 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 potwierdzając objęcie zakupu ochroną kupującego poprzez wyświetlenie odpowiedniego komunikatu na karcie „Trustcard” na stronie finalizującej zamówienie oraz poprzez wysłanie automatycznej wiadomości e-mail i udzielenia 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 miał 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 kupującego 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 wysyłania 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 dostępowe (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 blokowania, 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 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.



# 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 (konsumenci 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 długopisy, 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 czy oferowane niezgodnie z prawem konopie indyjskie, a także inne substancje psychoaktywne, które oferowane są w celu odurzenia, na przykład legalne dopalacze, kratom, roztwory dwutlenku chloru (CDS/CDL), ayahuasca.

### 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 usługodawcy 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 sfalszowane) 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)

Niniejsza oferta kierowana jest wyłącznie do przedsiębiorców.

Usługi wynikające z członkostwa	
Ochrona Kupującego - Gwarancja Trusted Shops	✓
Audyt	✓
Regulamin e-sklepu	✓
Serwis i mediacja	✓
Opinie klientów Trusted Shops	✓
Liczba certyfikatów (domen)	1

Opcjonalne usługi dodatkowe*	
Integracja opinii w Google	zamówienie opcjonalne*
Opinie o produktach	zamówienie opcjonalne*
Smart Review Assistant	zamówienie opcjonalne*
Menedżer Wizerunku	zamówienie opcjonalne*
Analiza sentymentu	zamówienie opcjonalne*

\* Dostępność opcjonalnej usługi dodatkowej zależy od głównego rynku docelowego, dla którego dana usługa ma zostać zamówiona.

Usługi świadczone są z reguły dla jednej witryny internetowej (sklepu), pod jedną domeną, w jednym wariantcie językowym z ukierunkowaniem na jeden rynek docelowy. W celu zamówienia usług dla kolejnych witryn internetowych (np. kolejny wariant językowy, kolejna domena i rynek docelowy) należy zakupić dodatkowe certyfikaty. Wszystkie usługi świadczone są w języku danego rynku docelowego.

## Usługi wynikające z członkostwa

### I) Ochrona kupującego Trusted Shops - Gwarancja dla klientów Państwa e-sklepu

Po dokonaniu zakupu w sklepie internetowym, Państwa klienci mogą zgłosić się do skorzystania z ochrony kupującego i gwarancji Trusted Shops. Korzystanie z ochrony kupującego i gwarancji Trusted Shops jest dla klientów Państwa sklepu internetowego opcjonalne. W przypadku zgłoszenia Państwa klient otrzyma od nas drogą elektroniczną stosowne potwierdzenie objęcia jego zakupu gwarancją.

Na niektórych rynkach docelowych (np. rynek niemiecki) Państwa klienci po dokonaniu zakupu mogą zarejestrować swoje członkostwo w Trusted Shops w wariantcie Basic (obejmuje ono ochronę kupującego do kwoty 100 € za każdy zakup) i przeprowadzić opcjonalny upgrade do Trusted Shops PLUS z ochroną do 20.000 € na zakup (Gwarancja Trusted Shops).

W innych krajach rejestracja jako członek kupujący nie jest możliwa. W takim przypadku Twoi klienci mogą od razu bezpłatnie zarejestrować się w Gwarancji Trusted Shops.

Ochrona kupującego – Gwarancja Trusted Shops chroni kupujących w przypadku braku dostawy/świadczenia lub braku zwrotu pieniędzy po odstąpieniu od umowy przez kupującego. W takich przypadkach Trusted Shops gwarantuje kupującemu zwrot pieniędzy, co zabezpiecza go przed utratą pieniędzy wpłaconych podczas zakupów. W ramach systemu ochrony kupującego Trusted Shops pośredniczymy również w przypadku powstania sporu pomiędzy Państwem a kupującym.

Trusted Shops udostępnia system online, w którym Państwa pracownicy i klienci (kupujący) mają wgląd w zawarte gwarancje. Ponadto Państwa klienci (kupujący) mogą za pośrednictwem tego systemu zgłaszać roszczenia z tytułu ochrony kupującego i gwarancji. Dzięki temu systemowi kupujący mają możliwość zgłaszania problemów, które wystąpiły po zakupie towarów bezpośrednio do Trusted Shops. O każdym takim ewentualnym zgłoszeniu zostaną Państwo automatycznie poinformowani e-mailem.

## **II) Audyt**

W ramach członkostwa Trusted Shops otrzymują Państwo również obszerny audyt sklepu internetowego przeprowadzany na podstawie [Kryteriów Jakości Trusted Shops](#).

### ***Kryteria Jakości Trusted Shops***

Państwa sklep internetowy zostanie poddany audytowi na podstawie katalogu [Kryteriów Jakości Trusted Shops](#). Katalog ten został stworzony w oparciu o polskie i europejskie przepisy prawa dotyczące zakupów na odległość (np. w Internecie), a także aktualne orzecznictwo sądowe. Uwzględni on również wytyczne i tzw. „dobre praktyki” określane przez stowarzyszenia zajmujące się ochroną praw konsumentów. Dzięki przestrzeganiu tych niezależnych kryteriów jakości w pozytywny sposób odróżnią się Państwo od rynkowej konkurencji.

W oparciu o otrzymywane od kupujących zgłoszenia w ramach Gwarancji Trusted Shops (Ochrona Kupującego), a także opinie o sklepie zamieszczone przez klientów za pośrednictwem systemu opinii Trusted Shops, dokonujemy pomiaru tzw. ogólnych wskaźników jakości. Wskaźniki jakości Trusted Shops dostarczają Państwu cennych informacji dotyczących Państwa sklepu w porównaniu ze sklepami Państwa konkurentów. Jeżeli wskaźniki jakości dotyczące Państwa sklepu oznaczone są kolorem zielonym, mogą być Państwo zadowoleni, a również i my z czystym sumieniem możemy dalej polecać i rekomendować Państwa sklep jako godny zaufania. W przypadku, gdy wskaźniki jakości dotyczące Państwa sklepu oznaczone są kolorem żółtym, zalecana jest ich analiza i obserwacja. Jeżeli pojedyncze wskaźniki jakości lub kilka wskaźników jakości dotyczących Państwa sklepu oznaczone są kolorem czerwonym, wymagane jest podjęcie pilnych działań.

Przy pomocy grafik w udostępnionym systemie internetowym Trusted Shops zweryfikują Państwo zarówno ogólne tendencje, jak również krótkotrwałe wahania wskaźników jakości. W ten sposób mogą Państwo odpowiednio wcześniej podjąć stosowne działania i poprawić jakość Państwa sklepu internetowego.

### ***Indywidualny protokół z audytu***

W ramach audytu przeprowadzonego na podstawie katalogu Kryteriów Jakości Trusted Shops, przygotowany zostanie dla Państwa indywidualny protokół z audytu. Sformułowany w punktach protokół z audytu informuje w jakim zakresie strona internetowa Państwa sklepu spełnia Kryteria Jakości Trusted Shops oraz które postanowienia wymagają zmian według naszych ekspertów. Do każdej sugestii eksperta dołączone zostanie zrozumiałe uzasadnienie wraz z wskazówkami pozwalającymi na samodzielne skorygowanie błędów. Otrzymują Państwo zatem rzeczywistą, praktyczną pomoc i cenne porady w celu zapewnienia bezpiecznych i przyjaznych zakupów online.

### ***Znak Jakości Trusted Shops***

Znak Jakości Trusted Shops pozwala – po pomyślnym zakończeniu audytu – zaprezentować Państwa sklep internetowy jako bezpieczne i sprawdzone miejsce zakupów online i przekonać do korzystania z jego oferty nawet najbardziej sceptycznych klientów internetowych, którzy dzięki połączeniu znaku jakości, gwarancji zwrotu pieniędzy (ochrona kupującego) i serwisu mediacji mogą dokonywać bezpiecznych zakupów online.

Po kliknięciu na Znak Jakości Trusted Shops klient odwiedzający Państwa sklep otrzyma poprzez bezpieczne połączenie (SSL) potwierdzenie autentyczności certyfikatu oraz dodatkowe informacje o sklepie internetowym (np. nazwę firmy, jej adres, formę prawną itp.), a także usługach świadczonych przez Trusted Shops. Dzięki temu, jeszcze przed dokonaniem zakupu, uwaga klienta zwracana jest na wdrożone przez sprzedawcę rozwiązania wzmacniające zaufanie do jego sklepu.

### ***Logowanie i zarządzanie kontem sprzedawcy***

W specjalnym internetowym systemie Trusted Shops dla sprzedawców internetowych i panelu administracyjnym po zalogowaniu się za pomocą loginu i hasła, otrzymują Państwo wgląd do otrzymanych opinii klientów oraz możliwość ich komentowania. System umożliwia również obsługę roszczeń dot. Gwarancji Trusted Shops (ochrona kupującego). Jako administrator danego konta (profilu) mogą Państwo zakładać konta dostępu swoim pracownikom i udzielać im praw dostępu do różnych obszarów (np. obsługi roszczeń gwarancyjnych lub komentowanie opinii klientów).



### III) Regulamin e-sklepu

Odpowiadając na pytania w naszym generatorze tekstów prawnych, szybko i łatwo wygenerują Państwo dokumenty prawne dopasowane do potrzeb Państwa sklepu internetowego – regulamin, pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy i politykę prywatności. Przez cały okres obowiązywania umowy, będą Państwo również otrzymywać powiadomienia i aktualizacje w przypadku istotnych dla wygenerowanych tekstów zmian w przepisach prawa lub orzecznictwie.

### IV) Serwis i mediacja

W przypadku problemów z realizacją zamówienia (np. w przypadku anulowania transakcji) klienci certyfikowanych przez Trusted Shops sklepów mogą zwrócić się do naszej obsługi klienta i uzyskać pomoc. Dzięki tej współpracy sprzedawca internetowy może zoptymalizować i rozszerzyć swoje usługi o niezależny serwis obsługi klienta.

### V) System opinii klientów Trusted Shops

System Opinii Trusted Shops umożliwia klientom ocenienie zakupu dokonanego w danym sklepie internetowym. Łatwy w integracji widget ze Znakiem Jakości Trusted Shops w atrakcyjny wizualnie sposób zwraca uwagę odwiedzających Państwa sklep na otrzymane opinie o sklepie. Widget oprócz znaku jakości prezentuje również ogólną sumaryczną ocenę sklepu obliczaną na podstawie ocen wystawionych przez dotychczasowych klientów.

Na wystawione opinie dotyczące Państwa sklepu mogą Państwa odpowiadać. Możliwe do zweryfikowania oceny i komentarze stanowią dla kupujących online ważną wskazówkę dotyczącą wiarygodności sklepu internetowego. Dlatego budująca zaufanie usługa Opinii klientów Trusted Shops jest idealnym uzupełnieniem Znaku Jakości. System Opinii Trusted Shops oferuje dodatkowo następujące funkcjonalności:

- Klienci sklepu mają możliwość ocenienia za pomocą punktów w skali od 1 do 5, przy czym 5 gwiazdek odpowiada możliwie najwyższej (najlepszej) ocenie.
- Oceny i komentarze (określane łącznie jako „Oceny”) z ostatnich 12 miesięcy są trwale zapisywane oraz widoczne dla sklepu internetowego i pracowników Trusted Shops w panelu administracyjnym Trusted Shops. Dostęp do systemu Trusted Shops i panelu administracyjnego jest chronionym hasłem.
- Łatwy do zintegrowania widget jest codziennie automatycznie aktualizowany i wyświetla nowo otrzymane opinie klientów. Po jednorazowej, prostej integracji nie są wymagane żadne dodatkowe nakłady pracy.

### Control-Center (My Trusted Shops)

W systemie My Trusted Shops w panelu administracyjnym dla sprzedawców internetowych pod adresem <https://app.etrusted.com> mogą Państwo otrzymać wgląd we wszystkie otrzymane Oceny klientów Państwa sklepu. Ponadto za pomocą tego systemu mogą Państwo:

- Wysłać maile z prośbą o wystawienie opinii o zakupie w Państwa sklepie.
- Reagować i odpowiadać (komentować) w czasie rzeczywistym na otrzymane oceny. Zachęcamy do komentowania zwłaszcza otrzymanych negatywnych opinii, które mogą wymagać wyjaśnień istotnych dla pozostałych kupujących lub potencjalnych nowych klientów. Jest to idealna okazja, aby odpowiedzieć na uwagi i krytyczne komentarze oraz wykazać się troską o klientów. W ten sposób mogą Państwo zwiększyć ich satysfakcję oraz jeśli coś rzeczywiście poszło niepomyślnie odzyskać niezadowolonych z transakcji klientów.
- Zgłaszać opinie jako fałszywe (niezgodne z rzeczywistym stanem faktycznym i przebiegiem wydarzeń) lub naruszające prawo. W takim przypadku sprawdzamy opinie wobec której zgłoszono zastrzeżenia i dokonujemy analizy danej sytuacji. Jeśli opinia zawiera np. treści bezprawne i narusza obowiązujące prawo (np. obraźliwe oceny), zostanie ona przez nas dezaktywowana.

### Strona profilowa sprzedawcy z podsumowaniem opinii

Warto zamieścić link do swojej indywidualnej strony z przeglądem otrzymanych Ocen. Strona z podsumowaniem Ocen składa się z komentarzy klientów oraz Ocen wystawionych w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Na podstawie wszystkich ocen z ostatnich 12 miesięcy ustalana jest Ocena łączna według następującej 5-gwiazdkowej skali:

Skala 5-gwiazdkowa:      Ocena łączna:  
5 do 4,5                      bardzo dobry

< 4,5 do 3,5	dobry
< 3,5 do 2,5	dostateczny
< 2,5 do 1,5	mierny
< 1,5 do 0	niedostateczny

Oceny z ostatnich 12 miesięcy i strona z podsumowaniem są w sposób trwały przechowywane, a pracownicy Państwa sklepu internetowego i pracownicy Trusted Shops mają do nich dostęp w zabezpieczonym hasłem panelu administracyjnym Trusted Shops.

### **Social Media Creator**

Aby pomóc Ci w marketingu opinii, oferujemy funkcję Social Media Creator w sekcji Marketing w Twoim Centrum Kontroli eTrusted. Dzięki temu możesz efektywnie wykorzystać swoje najlepsze opinie, wstawiając je do atrakcyjnych szablonów, pobierając zdjęcia w różnych formatach i przesyłając je do swoich kanałów social media. Znajdziesz tu szablony między innymi dla Facebooka, Twittera, Instagrama czy LinkedIn.

## **VI) Liczba certyfikatów (domen)**

W pakiecie członkowskim Trusted Shops zawarty jest standardowo jeden (1) certyfikat obowiązujący w odniesieniu do jednej witryny internetowej pod jedną domeną na jednym rynku docelowym. Jeżeli chcą Państwo poddać audytowi kolejny sklep (np. kolejny wariant językowy sklepu) i/lub inny sklep pod inną domeną, wówczas w korzystnej cenie mogą Państwo zamówić dodatkowy certyfikat.

## **Opcjonalne usługi dodatkowe**

Usługi dodatkowe do Umowy Członkostwa Trusted Shops można zamówić dla strony internetowej w ramach jednej domeny, w jednym wariantcie językowym w ramach jednego rynku docelowego. Każda usługa dodatkowa może zostać wypowiedziana najpóźniej na 3 miesiące przed zakończeniem danego roku obowiązywania Umowy Członkostwa. W przeciwnym razie usługa dodatkowa ulega automatycznemu przedłużeniu o kolejny rok.

- **Integracja z Google**

W ramach tej usługi oferujemy interfejs, dzięki któremu mogą Państwo przenieść oceny sklepu internetowego i opinie o oferowanych w nim produktach do usługi Google Shopping / Google Adwords, jeżeli są ona 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.

- **Menedżer Wizerunku**

Uzyskaj dobre oceny – na każdej platformie, z jednego źródła! Dzięki funkcji „Menedżer Wizerunku” możesz wykorzystać potężny system opinii eTrusted, aby szybko poprawić swoje oceny na innych otwartych i istotnych w procesach SEO platformach – takich jak Google, Faccebook, Trustpilot itp. i utrzymać je na wysokim poziomie w dłuższej perspektywie. Porównuj swoje oceny i opinie na różnych platformach i stwórz dopasowane do nich zaproszenia do wystawienia opinii. Możesz to zrobić dla Twoich wszystkich lub tylko wybranych sklepów i punktów kontaktowych, na stałe lub na określony okres czasu, automatycznie lub ręcznie. Wszystkie te kroki planujesz i kontrolujesz bezpośrednio z Panelu Kontroli eTrusted.

- **Smart Review Assistant**

Właściwe podejście do opinii klientów jest ważne. Nasz Smart Review Assistant pomaga reagować na opinie w sposób bardziej efektywny, wykorzystując sztuczną inteligencję do tworzenia unikalnych odpowiedzi na opinie w ciągu zaledwie kilku sekund. Wystarczy tylko zatwierdzić proponowaną odpowiedź, zanim zostanie ona opublikowana na stronach profilu dla klientów. Dodatkowo tworzone jest podsumowanie opinii, które wyświetlane jest w centrum kontrolnym. Smart Review Assistant jest zarządzany bezpośrednio z centrum kontrolnego eTrusted.

- **Opinie o produktach**

Opinie o produktach budują zaufanie do Twojej oferty. Dają klientom cenne wskazówki przed dokonaniem zamówienia. Wyświetlając opinie o produktach, możesz zmniejszyć zarówno współczynnik odrzuceń, jak i liczbę zwrotów. Wykorzystaj naszą technologię Trustbadge, aby zintegrować je w swoim sklepie.

- **Analiza sentymentu**

Uzyskaj ważny wgląd w opinie klientów. Funkcja 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 na Twoim koncie w eTrusted Control Center w uporządkowanym przeglądzie, który można filtrować według różnych kryteriów.

## Cennik Trusted Shops

### 1. Opłata członkowska

#### 1.1. Stała opłata miesięczna

Stała opłata miesięczna obliczana jest według poniższej tabeli:

Roczny obrót brutto sklepu internetowego	Stała opłata miesięczna*
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 zł
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.

Stała opłata miesięczna 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. Miesięczna opłata za certyfikat

Dodatkowo za każdy zamówiony certyfikat doliczana jest miesięczna opłata w wysokości PLN 119.

#### 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.

\*) Opłaty są należne miesięcznie łącznie ze składką członkowską i składką ubezpieczeniową z tytułu Gwarancji Trusted Shops. Płatność następuje z góry; wskazane ceny nie zawierają podatku VAT.

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

<b>Pakiet dodatkowy</b>	<b>Miesięczna cena</b>
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

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

## 3. Opcjonalne usługi dodatkowe dla posiadaczy pakietów członkowskich Trusted Shops

<b>3.1. Certyfikacja w trybie ekspresowym</b>	PLN 800
Sporządzenie indywidualnego protokołu z przeprowadzonego audytu w trybie przyspieszonym w ciągu maksymalnie 3 dni roboczych (przy posiadaniu wiarygodności finansowej)	
<b>3.2. Zmiana właściciela sklepu internetowego</b>	PLN 200
Przejęcie praw strony umowy certyfikowanego sklepu z zachowaniem treści umowy (ogólne warunki handlowe itp.)	
<b>3.3. Zmiana oprogramowania sklepu</b>	PLN 800
Ponowna certyfikacja ze względu na zmianę oprogramowania sklepu	
<b>5.4 Ponowny audyt sklepu</b>	PLN 800
Ponowny audyt ze względu na szeroki zakres zmian istotnych elementów sklepu, ważnych z punktu widzenia certyfikacji	

\*) Opłaty należne za miesiąc łącznie ze składką członkowską i składką ubezpieczeniową z tytułu Gwarancji Trusted Shops. Płatność z góry; ceny bez podatku VAT.

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

# 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. Z 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 oświadczeniu 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 uchylenia 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 zwróci 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.