

## Warunki korzystania z usług Trusted Shops

### 1. Rejestracja:

- 1.1. Rejestracji mogą dokonać wyłącznie kupujący, których zwykle miejsce pobytu znajduje się na terenie Polski. W celu dokonania rejestracji konieczne jest podanie ważnego adresu e-mail.
- 1.2. Rejestracja do usługi podstawowej (ochrona kupującego Trusted Shops) jest bezpłatna.
- 1.3. Umowa zostaje zawarta wraz z wysłaniem formularza rejestracyjnego. Zachowujemy tekst umowy i przesyłamy go Państwu mailem. Prosimy o sprawdzenie wprowadzonych danych przed przesłaniem zgłoszenia rejestracyjnego. Ewentualne błędy można poprawić za pomocą funkcji „cofnij” w przeglądarce. Umożliwi to nadpisanie/edycje wprowadzonych uprzednio danych w formularzu.
- 1.4. Stroną umowy jest Trusted Shops AG, Subbelrather Str. 15c, 50823 Kolonia, Niemcy.

### 2. Usługi podstawowe

Do usług podstawowych należą:

- 2.1. Ochrona kupującego:
  - Po rejestracji do usług podstawowych mogą Państwo bezpłatnie skorzystać z ochrony kupującego Trusted Shops zabezpieczającej zakupy we wszystkich certyfikowanych sklepach internetowych do maksymalnej wysokości wynoszącej 10.000 złotych na każde dokonane zamówienie.
  - Certyfikowane sklepy internetowe to sklepy, które swoją ofertę kierują przede wszystkim do kupujących, których zwykle miejsce pobytu znajduje się na terenie Polski (główny rynek docelowy) i posiadają znak jakości Trusted Shops. Certyfikat musi być aktywny (ważny) w momencie składania zamówienia. Ważność certyfikatu można zweryfikować za pomocą wyszukiwarki dostępnej na stronie <https://www.trustedshops.pl/>.
  - W wielu certyfikowanych sklepach internetowych ochrona kupującego przysługuje automatycznie po dokonaniu zakupu i jest potwierdzana mailem. Powyższe nie dotyczy sklepów internetowych, które oferują odpłatną gwarancję Trusted Shops.
- 2.2. Obsługa klienta i pomoc w rozstrzygnięciu sporów realizowana za pośrednictwem poczty elektronicznej
- 2.3. Możliwość otrzymywania bonów rabatowych od certyfikowanych sklepów internetowych
- 2.4. Dostęp do prawdziwych opinii innych kupujących: w ramach usług Trusted Shops korzystają Państwo z opinii innych kupujących i otrzymują drogą elektroniczną zaproszenia do wystawienia własnej opinii. Powyższe dotyczy wszystkich sklepów internetowych, które zintegrowały Trustbadge w celu prezentowania opinii Trusted Shops.
- 2.5. Dostęp do osobistego konta Trusted Shops: po zalogowaniu się na swoje konto Trusted Shops mogą Państwo zarządzać swoimi zabezpieczonymi ochroną kupującego zamówieniami, opiniami i wszystkimi ustawieniami dotyczącymi usług Trusted Shops.

### 3. Ochrona kupującego w ramach usług podstawowych

- 3.1. Jeżeli po dokonaniu zakupu w certyfikowanym sklepie internetowym zarejestrowali się Państwo do ochrony kupującego, Trusted Shops udzieli Państwu pomocy w niżej wymienionych przypadkach i skontaktuje się ze sprzedającym (tzw. procedura arbitrażowa) w celu rozwiązania problemu (np. zgodnie z umową wykonanie wzajemnych zobowiązań lub inne polubowne rozwiązanie), lub zwróci na niniejszych warunkach faktycznie dokonane przez Państwa płatności. Trusted Shops wybiera rodzaj udzielanej pomocy wedle własnego uznania.
- 3.2. Ochrona kupującego ma zastosowanie w przypadkach wymienionych w pkt. 3.3. Należy również spełnić dodatkowe wymagania podane w punktach od 3.4 do 3.8.

### 3.3. Przypadki objęte Gwarancją

Gwarancją objęty jest zwrot faktycznie dokonanych, uzgodnionych umownie płatności („Dokonane Płatności”) w niżej opisanych przypadkach, pod warunkiem, że Dokonane Płatności nie zostały zwrócone w ciągu 7 dni przez Sklep Internetowy mimo roszczenia o zwrot i mimo wezwania.

- **Zwrot pieniędzy w przypadku braku dostawy lub świadczenia**
  - a) Towar lub treści cyfrowe nie zostały dostarczone lub udostępnione;
  - b) Usługa nie została wykonana z winy usługodawcy;
  - c) Nie można zrealizować imprezy turystycznej oferowanej w pakiecie bez oferty adekwatnej usługi zastępczej z powodu odmowy realizacji takiej imprezy przez jej organizatora. Gwarancja nie służy zabezpieczeniu biura podróży przed niewypłacalnością i nie stanowi

również uzupełnienia takiego zabezpieczenia (np. przy osiągnięciu/przekroczeniu górnej granicy odpowiedzialności cywilnej). Tego rodzaju zabezpieczenie wymaga posiadania przez biura podróży stosownego ubezpieczenia na wypadek niewypłacalności. Gwarancja w odniesieniu do internetowych biur podróży nie obejmuje przypadków, które objęte są lub mogą zostać objęte ochroną w ramach ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej, nie stanowi ona również uzupełnienia takiego zabezpieczenia (np. osiągnięcie górnej granicy odpowiedzialności cywilnej lub w przypadku istnienia klauzuli udziałów własnych); do tego celu służy wyłącznie ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej.

Zakupiony w Sklepie Internetowym bon na dostawę towaru lub treści cyfrowych lub na wykonanie usługi nie zostanie mimo swojej ważności zrealizowany, mimo iż Sklep został do tego prawidłowo wezwany a zakupiony bon w ramach prawa do odstąpienia został w sposób dopuszczalny zwrócony. Gwarancja obowiązuje tylko w uzgodnionym okresie trwania ochrony; w szczególności nie obowiązuje w przypadkach utraty ważności bonu lub jego niezrealizowania z innych przyczyn;

Brak realizacji usługi w przypadku umów dostawy energii (prąd, gaz, ciepło, woda);

W przypadku pośrednictwa lub zawarcia umowy ubezpieczenia umowa nie doszła do skutku mimo dokonanej płatności; Gwarancja nie służy do zabezpieczenia roszczeń w rozumieniu odpowiedzialności cywilnej w zakresie szkód majątkowych i nie stanowi również uzupełnienia takiego zabezpieczenia (np. przy osiągnięciu/przekroczeniu górnej granicy odpowiedzialności cywilnej). Gwarancja nie służy również zabezpieczeniu wykonania usług ubezpieczeniowych.

### Zwrot pieniędzy w przypadku niezwrócenia płatności po odstąpieniu od umowy, odesłaniu towaru lub niedostarczenia przesyłki

Brak lub niekompletny zwrot w przypadku odstąpienia od umowy; Skorzystano z ustawowego prawa odstąpienia od umowy zawieranej na odległość w obowiązującym terminie oraz odesłano towar do Sklepu Internetowego z zachowaniem uzgodnionych w umowie sprzedaży warunków i terminów, przy czym możliwe było śledzenie zwrotu towaru (np. w przypadku listów poleconych, pakietów; nie obowiązuje dla paczek).

Brak lub niekompletny zwrot Dokonanych Płatności po uzgodnionym odesłaniu towarów; Zwrot towaru dokonany został w porozumieniu ze Sklepem Internetowym i dany Sklep Internetowy nie dokonał lub dokonał niekompletnego zwrotu płatności po otrzymaniu zwróconego towaru.

Brak lub niekompletny zwrot Dokonanych Płatności w razie niedostarczenia zamówionego online towaru z winy Sklepu Internetowego w przypadkach doręczenia lub odesłania w ramach ustawowego prawa do odstąpienia

Gwarancja w żadnym wypadku nie służy zabezpieczeniu innych roszczeń niezwiązanych z zawartymi umowami, nie służy ona również zabezpieczeniu roszczeń z tytułu rękopisów i ewentualnych roszczeń z tytułu odszkodowania.

### Warunki objęcia Gwarancją

Gwarancja obejmuje wyżej opisane przypadki, jeśli dany przypadek zaistnieje w okresie uzgodnionego czasu trwania ochrony (patrz punkt 3.6) po wpłynięciu zamówienia do Sklepu Internetowego, jednak maksymalnie do uzgodnionej wysokości zabezpieczenia (patrz punkt 3.6). W przypadku świadczeń cyklicznych Gwarancja dotyczy wyłącznie świadczeń częściowych i Dokonanych Płatności w okresie trwania ochrony. W celu wyjaśnienia przypadków związanych z objęciem gwarancją prosimy o zgłoszenie online w systemie Trusted Shops

### Gwarant:

Gwarancja Trusted Shops oferowana jest Państwu przez jednego z niżej wymienionych Gwarantów:

Atradius Kreditversicherung, oddział firmy Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14,

- 50679 Kolonia, główny pełnomocnik: Dr. Thomas Langen, Sąd Rejonowy w Kolonii, nr HRB 89229, główny przedmiot działalności: ubezpieczenia kredytowe.
- R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Sąd Rejonowy w Wiesbaden, nr HRB 7934.
- Dany Gwarant zostanie wybrany przez firmę Trusted Shops AG, a jego dane prześlemy Państwu do wiadomości mailem po zgłoszeniu akcesu do ochrony kupującego.
- 3.6. **Wysokość zabezpieczenia i okres trwania ochrony:**
- Wysokość zabezpieczenia oraz okres trwania ochrony widoczny jest w certyfikacie po kliknięciu na logo znaku jakości zamieszczone w witrynie danego sklepu internetowego. Potwierdzenie obowiązywania Gwarancji Trusted Shops z podaniem wysokości zabezpieczenia i czasu trwania ochrony otrzymają Państwo mailem.
- 3.7. **Zgłoszenie i obsługa szkody**
- 3.7.1. **Terminy**
- W razie wystąpienia przypadku opisanego w punkcie 3.3 w czasie trwania ochrony mają Państwo prawo występować do Gwaranta o zwrot pieniędzy („Wniosek o zwrot”) do 5 dni po wygaśnięciu okresu ochrony.
- 3.7.2. **Dowody**
- Gwarant stosuje się do ustawowych przepisów dot. przeprowadzania dowodów i decyduje o objęciu gwarancją na podstawie terminowo przedłożonych dowodów z uwzględnieniem uzgodnionych umownie postanowień i warunków objęcia gwarancją. Wszelkie niezbędne dowody, w szczególności dot. Dokonanych Płatności i zwrotów należy przedłożyć Gwarantowi w odpowiedniej formie (np. kopia wyciągu z rachunku bankowego, pokwitowanie nadania przesyłki za pobraniem, kopia potwierdzenia dostarczenia przesyłki przez pocztę, zeznania świadków) w ciągu 5 dni kalendarzowych od chwili złożenia wniosku o zwrot.
- 3.7.3. **Zwrot**
- Po potwierdzeniu przez Gwaranta obowiązku zwrotu, Trusted Shops AG wezwie dany Sklep Internetowy do dokonania takiego zwrotu. W przypadku, gdy Sklep Internetowy nie zwróci Państwu Dokonanych Płatności w ciągu 5 dni kalendarzowych, otrzymają Państwo zwrot pieniędzy od Gwaranta w ramach Gwarancji Trusted Shops.
- 3.8. **Obowiązek minimalizacji szkody i porozumienie w przedmiocie cesji**
- Są Państwo zobowiązani do podjęcia wszelkich stosownych działań mających na celu zapobieżenie powstaniu szkody i/lub odzyskanie Dokonanych Płatności. Z chwilą otrzymania zwrotu pieniędzy na podstawie Gwarancji dokonują Państwo jednocześnie na rzecz Gwaranta nieodwołalnej cesji wszelkich praw oraz roszczeń w stosunku do Sklepu Internetowego i osób trzecich (np. ubezpieczycieli w przypadku ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej), mających związek z zabezpieczoną transakcją łącznie z uprawnieniami dodatkowymi. Gwarant przyjmuje przedmiotową cesję.
- 4. Prawo do odstąpienia od umowy przysługujące konsumentowi**
- Konsumentom przysługuje poniższe prawo do odstąpienia od umowy.
- Prawo do odstąpienia od umowy**
- Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
- Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.
- Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas (Trusted Shops AG, Subbelrather Straße 15c, 50823 Kolonia, Niemcy, Tel.: +48 22 462 6403, Fax: +49 221 77536 89, [guarantee@trustedshops.com](mailto:guarantee@trustedshops.com)) o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
- Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. Skutki odstąpienia od umowy
- W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń

spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.

Koniec pouczenia w przedmiocie odstąpienia od umowy.

Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- An Trusted Shops AG, Subbelrather Straße 15c, 50823 Köln, Fax: +49 221 77536 89, [guarantee@trustedshops.com](mailto:guarantee@trustedshops.com):  
 - Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) umowy dostawy następujących rzeczy(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*)  
 - Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)  
 - Imię i nazwisko konsumenta(-ów)  
 - Adres konsumenta(-ów)  
 - Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)  
 - Data

(\*)Niepotrzebne skreślić

**5. Postanowienia końcowe**

**5.1. Okres obowiązywania umowy i jej wypowiedzenie**

Umowa o świadczenie usług podstawowych jest zawierana na czas nieokreślony, a strony mogą ją wypowiedzieć ze skutkiem natychmiastowym.

**5.2. Zmiany warunków**

Zmiany warunków użytkowania zostaną Państwu przedstawione w formie dokumentowej, najpóźniej sześć tygodni przed proponowaną datą ich wejścia w życie. Uznaje się, że przyjmują Państwo naszą ofertę, jeżeli nie złożą Państwo sprzeciwu w formie dokumentowej zanim zmiany staną się skuteczne. O powyższym skutku prawnym braku złożenia sprzeciwu zostaną Państwo poinformowani także w danej informacji o zmianach warunków. W razie braku sprzeciwu podstawą dalszych stosunków handlowych stanie się zmieniona wersja warunków korzystania z usług Trusted Shops i/lub wprowadzone zmiany. Trusted Shops zastrzega sobie prawo do rozszerzenia lub ograniczenia w przyszłości zakresu świadczeń dostępnych w ramach bezpłatnej usługi podstawowej.

5.3. Do niniejszych warunków oraz do wszystkich sporów wynikających z ich stosowania lub z nimi związanych zastosowanie ma wyłącznie prawo niemieckie. W przypadku umów zawartych z konsumentem, powyższy wybór prawa obowiązuje jedynie w takim zakresie, w jakim udzielonej ochrony nie znoszą bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa kraju, w którym konsument ma zwykle miejsce pobytu.

5.4. Jeśli klient jest przedsiębiorcą, osobą prawną, prawem publicznym lub wyodrębnionym podmiotem publiczno-prawnym, sądem właściwym jest sąd w Kolonii, o ile w danym przypadku nie obowiązuje jurysdykcja wyłączna. Powyższe obowiązuje również, gdy klient nie podlega ogólnej właściwości miejscowej sądu w Niemczech lub w chwili złożenia pozwu nie jest znane jego miejsce zamieszkania lub zwykle miejsce pobytu.

5.5. Językiem umowy jest język polski.

5.6. Oświadczenia dotyczące umowy w zakresie realizowania usługi podstawowej są ważne tylko wtedy, gdy zostaną złożone w formie dokumentowej.

5.7. Zażalenia mogą Państwo kierować do właściwego organu nadzoru, tzn. do Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen [Federalny Urząd Nadzoru nad Usługami Finansowymi, Dział Ubezpieczeń], Gaurheindorfer Straße 18, 53117 Bonn, Niemcy.

5.8. Informacja w zakresie możliwości internetowego rozstrzygnięcia sporów zgodnie z art. 14 ust. 1 Rozporządzenia w sprawie ODR w sporach konsumenckich: Komisja Europejska udostępniła pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> platformę do rozstrzygnięcia sporów przez Internet (tzw. platforma ODR). Użytkownicy mają możliwość korzystania z tej platformy w celu rozstrzygnięcia sporów. Jesteśmy gotowi wziąć udział w pozasądowym postępowaniu arbitrażowym.

## Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w ramach korzystania z usług Trusted Shops

Niniejszy dokument zawiera informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych (zwanymi dalej danymi) w ramach korzystania z ochrony kupującego Trusted Shops i innych usług Trusted Shops. Obowiązuje on uzupełniająco do ogólnych informacji dotyczących ochrony danych, które można pobrać [tutaj](#). Znajdą tam Państwo informacje o administratorze danych i przysługujących Państwu prawach. W przypadku pytań w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych prosimy o kontakt drogą mailową: [ochronadanych@trustedshops.pl](mailto:ochronadanych@trustedshops.pl).

### 1. Definicje pojęć

O ile nie podano konkretnej definicji, a terminy są legalnie zdefiniowane w art. 4 RODO, zastosowanie mają definicje wynikające z RODO.

**„Zaproszenie do wystawienia opinii”**: Zaproszenie do wystawienia opinii to wiadomość wysyłana e-mailem lub SMS-em zawierająca osobisty link umożliwiający przesłanie opinii na temat określonego przedsięwzięcia.

**„Udzielający gwarancji”**: w celu świadczenia usługi Trusted Shops, Trusted Shops korzysta z usług ubezpieczycieli jako gwarantów. Konkretny gwarant zabezpieczający zakup jest zawsze wskazany przy zawieraniu ochrony kupującego.

**„Współadministrowanie”**: Współadministrowanie stanowi sytuację, w której Trusted Shops zgodnie z art. 26 RODO jest wspólnie odpowiedzialny z jednym lub kilkoma administratorami za przetwarzanie danych, ponieważ cele i sposoby przetwarzania są wspólnie ustalone.

**„Przedsiębiorstwo partnerskie”**: określenie przedsiębiorstwo partnerskie dotyczy firmy (np. sklepu internetowego), który korzysta z usług Trusted Shops (np. ochrona kupującego, platforma opinii, widżety) i w razie potrzeby przetwarza dane osobowe razem z Trusted Shops.

**„Strona internetowa”**: Strona(-y) internetowa(e) (np. strona sklepu internetowego, strona sklepu na platformach sprzedaży, aplikacja sklepowa na stronach podmiotów trzecich, wszelkie domeny i witryny internetowe itp.) przedsiębiorstwa partnerskiego, które posiada znak jakości Trusted Shops, korzysta z systemu opinii i/lub innych usług Trusted Shops, które są związane z czynnościami w zakresie przetwarzania danych, opisanymi w niniejszym dokumencie.

**„Trustbadge/widżety”**: Trusted Shops udostępnia różne widżety, które mogą być integrowane ze stronami internetowymi innych przedsiębiorstw. Widżety służą np. do wyświetlania średniej wartości zebranych ocen lub do informowania o certyfikacji i ochronie kupujących Trusted Shops oraz do umożliwienia korzystania z usług Trusted Shops. Trustbadge jest specjalną formą widżetu.

**„Trustcard”**: Trustcard pojawia się na stronie internetowej przedsiębiorstwa partnerskiego po złożeniu zamówienia. Klikając odpowiednio oznaczony przycisk mają Państwo możliwość zgłoszenia się do otrzymywania zaproszeń do wystawiania opinii i/lub do ochrony kupującego lub gwarancji.

**„Ochrona kupującego” (gwarancja)**: Ochrona kupującego Trusted Shops jest gwarancją polegającą na zabezpieczeniu zakupów, które są dokonywane w certyfikowanym przedsiębiorstwie partnerskim posiadającym Znak Jakości Trusted Shops. Dalsze informacje znajdą Państwo [tutaj](#).

### 2. Informacje dotyczące administratora danych

Opisane poniżej usługi są świadczone przez spółkę Trusted Shops AG (zwaną dalej Trusted Shops) będącą administratorem danych osobowych. Dane kontaktowe mogą Państwo znaleźć w [stopce redakcyjnej](#) i w ogólnych informacjach [dotyczących ochrony danych](#). W przypadku niektórych określonych czynności przetwarzania ma miejsce tzw. współadministrowanie zgodnie z art. 26 RODO. W ramach współadministrowania Trusted Shops określa cele i sposoby przetwarzania wspólnie z jednym lub kilkoma innymi administratorami danych. Może temu również towarzyszyć wymiana danych. Czynności przetwarzania, w przypadku których ma miejsce współadministrowanie oraz zakresy odpowiedzialności zostały odpowiednio określone w niniejszym dokumencie.

### 3. Gromadzenie danych w celu korzystania z usług

#### 3.1 Gromadzenie danych osobowych podczas wyświetlania widżetów

W celu wyświetlenia znaku jakości Trusted Shops i ewentualnie zebranych opinii oraz w celu zaoferowania klientom po złożeniu zamówienia produktów Trusted Shops, ze stroną internetową przedsiębiorstwa partnerskiego zintegrowany jest tzw. Trustbadge Trusted Shops lub inne widżety. Trustbadge udostępniany jest przez dostawcę CDN (Content-Delivery-Network – sieć dostawy treści; podwykonawca). Trusted Shops korzysta z usługodawcy z USA, przy czym przetwarzanie odbywa się na serwerach w kraju, z którego wywoływana jest strona internetowa. Jeśli uzyskają Państwo dostęp do strony internetowej zlokalizowanej na serwerach w UE, przetwarzanie będzie odbywało się na obszarze UE. Zgodnie z art. 26 RODO przedsiębiorstwo partnerskie i Trusted Shops są wspólnie odpowiedzialne za dane przetwarzane w celu wyświetlania Trustbadge/widżetu.

W celu wyświetlenia Trustbadge/widżetu, technicznie konieczne jest między innymi przetwarzanie Państwa adresu IP. Przetwarzanie odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO i jest niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionego interesu sklepu polegającego na oferowaniu ochrony kupującego lub reklamowaniu się za jego pośrednictwem i za pomocą zebranych opinii. Jeżeli przedsiębiorstwo partnerskie poprosi Państwa o zgodę, podstawą prawną jest wówczas art. 6 ust. 1 lit. a RODO.

Podczas wywoływania Trustbadge/widżetów serwer internetowy automatycznie zapamiętuje tzw. log serwera, który zawiera również Państwa adres IP, datę i godzinę wywołania, ilość przekazanych danych oraz składającego zapytanie dostawcę usług (dane dostępne) i dokumentuje wywołanie. Log serwera jest przechowywany przez 90 dni, a następnie usuwany lub anonimizowany. Podstawę prawną stanowi art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Przetwarzanie jest niezbędne w celu zapobiegania nadużyciom i oszustwom, optymalizacji oferty i stron internetowych, a także zapewnienia prawidłowego funkcjonowania strony internetowej lub Trustbadge/widżetu.

#### 3.2 Rejestracja poprzez stronę internetową Trusted Shops lub stronę internetową sklepu

Dane osobowe podają Państwo sami, rejestrując się w celu korzystania z [usług Trusted Shops](#). W tym celu gromadzone są następujące dane:

##### **Ochrona kupującego:**

- Imię i nazwisko (tylko w przypadku rejestracji poprzez stronę internetową Trusted Shops)
- Adres e-mail
- ewent. hasło (podczas logowania do Consumer-World)

Dane są gromadzone po raz pierwszy poprzez rejestrację bezpośrednio na naszej stronie internetowej lub za pomocą tzw. karty Trustcard służącej do korzystania z usług Trusted Shops po dokonaniu zakupu na stronie certyfikowanego przez Trusted Shops przedsiębiorstwa partnerskiego (sklepu). Aby w celu realizacji zamówionych usług Trusted Shops, każdy Państwa zakup w certyfikowanym przedsiębiorstwie partnerskim ze znakiem jakości Trusted Shops mógł być zabezpieczony ochroną kupującego, przedsiębiorstwo partnerskie, w którym dokonali Państwo zakupu, przekazuje nam dane dotyczące zamówienia. To, czy są Państwo już zarejestrowani do usługi ochrony kupującego jest wstępnie sprawdzane poprzez przekazanie przez przedsiębiorstwo partnerskie do Trusted Shops naturalnego parametru – Państwa zaszyfrowanego adresu e-mail zabezpieczonego za pomocą jednokierunkowej funkcji kryptologicznej. Po weryfikacji zgodności parametr jest automatycznie usuwany. Jeśli w wyniku weryfikacji okaże się, że są Państwo zarejestrowani do korzystania z usług Trusted Shops, wskazane poniżej dane dot. zamówienia zostaną automatycznie przesłane do Trusted Shops AG.

- Adres e-mail
- Nr ID sklepu
- Nr zamówienia
- Suma zamówienia i waluta
- Termin złożenia zamówienia
- Rodzaj płatności

Zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO w ramach wykonywania umowy, Państwa dane zostaną również wykorzystane do przedstawienia oferty usług Trusted Shops dla kupujących. Jeśli otrzymamy dane wymagane do świadczenia usług za pośrednictwem Trustbadge zintegrowanego ze stroną przedsiębiorstwa partnerskiego, w którym dokonali Państwo zakupów, wówczas przedsiębiorstwo partnerskie wspólnie z Trusted Shops są podmiotami odpowiedzialnymi za przetwarzanie Państwa danych. Dalsze informacje znajdą Państwo w punkcie 12.

### 3.3 Logowanie za pośrednictwem Facebooka lub Google

Mają Państwo również możliwość połączenia swojego konta Trusted Shops dla Kupujących ze swoim kontem na Facebooku lub kontem Google. W tym celu, aby zalogować się na swoje konto członkowskie Trusted Shops dla Kupujących należy dokonać uwierzytelnienia na Facebooku lub Google za pomocą Państwa danych logowania.

Przy pierwszym połączeniu kont zostaną Państwo poproszeni o wyrażenie zgody na przekazanie do Trusted Shops następujących danych:

Facebook: Adres e-mail, nazwisko, zdjęcie profilowe, przedział wiekowy (np. 35-39), język, kraj i inne dane, które ustawili Państwo jako publicznie i widoczne na swoim profilu na Facebooku.

Google: Adres e-mail, nazwisko, zdjęcie profilowe i inne dane, które ustawili Państwo jako publicznie widoczne na swoim profilu na Google.

Dane, które Trusted Shops otrzymuje od Facebooka lub Google, są wykorzystywane na podstawie Państwa zgody udzielonej zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a RODO w celu utworzenia profilu Kupującego. Przy pierwszym połączeniu Facebook otrzymuje adres e-mail od Trusted Shops w celu zidentyfikowania Państwa jako użytkownika, a później tylko identyfikator, który został zdefiniowany dla Państwa między dwoma systemami jako funkcja uwierzytelniania. Dalszych danych Facebook ani Google nie otrzymują. W każdej chwili mogą Państwo anulować połączenie między kontami i odwołać przekazywanie danych ze skutkiem na przyszłość, odpowiednio zmieniając swoje ustawienia na Facebooku ([tutaj](#)) lub Google ([tutaj](#)).

Facebook, Inc. i Google LLC mają swoją siedzibę w USA. Prosimy zwrócić uwagę na ryzyko związane z przetwarzaniem danych osobowych w USA.

## **4. Przetwarzanie danych w ramach zdarzenia objętego ochroną kupującego lub gwarancją**

Po zgłoszeniu przez Państwo zdarzenia objętego ochroną kupującego lub gwarancji, w celu weryfikacji zdarzenia i obowiązku zwrotu pieniędzy, w razie potrzeby zostaną pobrane od Państwa, również następujące dane:

- Dowody dokonanych płatności
  - Kopia wyciągu z konta bankowego
  - Pokwitowanie nadania przesyłki za pobraniem
  - Zeznania świadków
- Dowody zwrotu
  - Kopia potwierdzenia dostarczenia przesyłki
  - Zeznania świadków
  - Dokumenty tożsamości, takie jak np. kopie dowodów osobistych

Znajdujące się na dokumentach (np. kopiach dowodów osobistych i wyciągów bankowych) dane osobowe, które nie są wymagane, mogą i powinny zostać przez Państwa zaczerpnięte.

Na mocy umowy dot. korzystania z usług Trusted Shops dla kupujących, są Państwo zobowiązani dostarczyć wymagane dowody. Jeśli tego Państwo nie zrobią i w rezultacie nie będziemy w stanie zweryfikować stanu faktycznego, zwrot kosztów nie będzie możliwy.

Zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO Państwa dane zostaną wykorzystane w celu wykonania umowy i spełnienia świadczeń wynikających z oferowanych usług Trusted Shops dla kupujących. Jeżeli będziemy przetwarzać dane w związku ze wszczętą przez Państwa sprawą dotyczącą zdarzenia objętego gwarancją, odbywa się to również na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celu zapewnienia umownych usług. W pozostałych przypadkach zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO my i sklep przetwarzamy dane do celów wynikających z nadrzędnych prawnie uzasadnionych interesów służących ustalaniu, czy w danym przypadku istnieje obowiązek zwrotu pieniędzy.

## **5. Wysyłanie zaproszeń do wystawienia opinii**

Jeśli zarejestrowali się Państwo u nas w celu korzystania z naszych usług dla kupujących, wówczas zaproszenia do wystawienia opinii wysyłane są w ramach umowy o korzystaniu z usług. Przetwarzanie danych odbywa się wówczas na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celu realizacji umowy (zapewnienie możliwości wystawienia opinii).

Jeśli w trakcie lub po złożeniu zamówienia wyrazili Państwo wyraźną zgodę (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) na korzystanie przez przedsiębiorstwo partnerskie z systemu opinii Trusted Shops, wówczas wykorzystamy Państwa adres e-mail, aby w imieniu przedsiębiorstwa partnerskiego wysyłać do Państwa zaproszenie do wystawienia opinii. Zgodę mogą Państwo cofnąć w każdej chwili wysyłając w tym celu stosowną wiadomość do danego przedsiębiorstwa partnerskiego.

Przedsiębiorstwo partnerskie dla którego Trusted Shops wysłało zaproszenie do wystawienia opinii, otrzymuje od Trusted Shops informacje o statusie zaproszenia (np. czy zostało wysłane i czy dotarło). Odbywa się to zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu przedsiębiorstwa partnerskiego polegającego na otrzymywaniu informacji o wysłanych w jego imieniu zaproszeniach do wystawienia opinii oraz możliwości dokonywania optymalizacji na tej podstawie, jak również w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Trusted Shops w zakresie oferowania tej usługi.

Jeżeli użytkownik przekazuje ocenę poprzez system opinii Trusted Shops, Trusted Shops oraz oceniane przedsiębiorstwo musi otrzymać w ramach wspólnej umowy użytkownika zgodnie z art. 6 ust. 1 zd. 1 lit. b RODO adres e-mail użytkownika, aby zagwarantować ważność i wiarygodność opinii oraz aby – jeżeli jest to konieczne – móc skontaktować się z użytkownikiem w celu wyjaśnienia ewentualnych skarg i weryfikacji podanej opinii. W tym celu adres e-mail zapisywany jest razem z numerem transakcji oraz przekazaną opinią i przekazywany dla ocenianego przedsiębiorstwa.

Dane przedsiębiorstwo partnerskie, w którym dokonali Państwo zakupu, jest wspólnie z Trusted Shops odpowiedzialne za wysyłanie zaproszeń do wystawienia opinii oraz za gromadzenie i wyświetlanie informacji o ich statusie. Więcej informacji znajdą Państwo w punkcie 12.

Mogą Państwo na stałe zrezygnować z otrzymywania zaproszeń do wystawiania opinii, niezależnie od tego, jakiego przedsiębiorstwa partnerskiego dotyczą zaproszenia wysyłane przez Trusted Shops. W takim przypadku, Państwa adres e-mail zostanie umieszczony na wewnętrznej liście adresów zablokowanych. Przetwarzanie odbywa się wówczas na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO w celu realizacji naszego prawnie uzasadnionego interesu polegającego na zapobieganiu wysyłaniu zaproszeń do wystawiania opinii użytkownikom, którzy na trwałe zrezygnowali z tej usługi. Aby zrezygnować na stałe z możliwości otrzymywania zaproszeń do wystawienia opinii, prosimy o wysłanie wiadomości e-mail na nasz adres kontaktowy wskazany na wstępie niniejszego dokumentu lub kliknięcie w odpowiedni link znajdujący się w każdej wiadomości e-mail z zaproszeniem do wystawienia opinii.

## **6. Consumer-World**

Podczas rejestracji w serwisie Trusted Shops, na podstawie adresu e-mail tworzony jest profil, który umożliwia zalogowanie się do konta na <https://my.trustedshops.com/>. Mają tam Państwo między innymi możliwość przeglądania zabezpieczonych gwarancją zakupów z ostatnich 12 miesięcy, wszczynania spraw dotyczących

ochrony kupującego i wystawiania opinii. Ponadto mogą Państwo upublicznić swój profil opiniującego, dzięki czemu przesłane opinie będą wyświetlane w sposób bardziej spersonalizowany.

Utworzenie profilu oraz jakiegokolwiek przetwarzanie danych osobowych w Consumer-World odbywa się w celu wypełnienia zobowiązań umownych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO.

## **7. Wystawienie opinii**

Jeśli klikną Państwo na link z zaproszeniem do wystawienia opinii lub zalogują się do Consumer-Word (tylko dla zarejestrowanych użytkowników), mają Państwo możliwość wystawienia opinii dla przedsiębiorstwa partnerskiego, w którym dokonali Państwo zakupu lub dla zakupionego produktu. W momencie przesyłania opinii mogą Państwo również skorzystać z dostępnego linku do warunków świadczenia usługi i informacji dot. ochrony danych. Przedsiębiorstwo partnerskie ma możliwość przeglądania, zarządzania i komentowania wystawionych przez Państwa opinii w systemie udostępnionym przez Trusted Shops. Ponadto przesłane opinie mogą być eksportowane przez przedsiębiorstwo partnerskie i wykorzystane do innych celów. Odpowiednie przedsiębiorstwo partnerskie i Trusted Shops są zgodnie z art. 26 RODO wspólnie odpowiedzialni za przetwarzanie danych w związku ze zbieraniem opinii w systemach Trusted Shops. Za dalsze przetwarzanie danych, w szczególności za eksport opinii i ich dalsze przetwarzanie oraz wszelkie związane z tym obowiązki odpowiada wyłącznie dane przedsiębiorstwo partnerskie.

## **8. Przetwarzanie do celów reklamowych**

Zastrzegamy dla siebie możliwość wykorzystywania Państwa adresu e-mail, który otrzymaliśmy podczas rejestracji w Trusted Shops, w celu wysyłania reklam naszych produktów lub usług o podobnym charakterze. Wysyłanie takich e-maili reklamowych odbywa się zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO w celu realizacji naszego prawnie uzasadnionego interesu, polegającego na promowaniu naszych produktów.

## **9. Odbiorcy i kategorie odbiorców, w tym transfery do państw trzecich**

W dalszej części informujemy o odbiorcach lub kategoriach odbiorców, tj. dalszych administratorach lub podmiotach przetwarzających, które otrzymują dane osobowe od Trusted Shops podczas korzystania z usług Trusted Shops. Informujemy również o wszelkich związanych z tym transferach do krajów trzecich.

### Gwaranci:

Ochrona kupującego Trusted Shops jest ofertą spółki Trusted Shops AG. Gwarancja Trusted Shops jest oferowana przez jednego z następujących gwarantów (ubezpieczycieli):

- Atradius Kreditversicherung, oddział Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Kolonia, Niemcy, główny pełnomocnik: Dr. Thomas Langen, Sąd Rejonowy w Kolonii HRB 89229, główny przedmiot działalności: Ubezpieczenia kredytowe, polityka prywatności: <https://atradius.de/datenschutz.html>
- R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Sąd Rejonowy w Wiesbaden, nr HRB 7934, polityka prywatności: <https://www.ruv.de/datenschutz>

Gwarant jest wybierany przez Trusted Shops AG, a jego dane przekazujemy Państwu do wiadomości po zarejestrowaniu się do ochrony kupującego. Przekazanie Państwa danych osobowych, które zostały zgromadzone podczas korzystania z ochrony kupującego Trusted Shops, odbywa się wyłącznie pomiędzy Trusted Shops AG a odpowiednio wybranym gwarantem i tylko w zakresie niezbędnym do zweryfikowania i/lub realizacji gwarancji. Dane te nie są przekazywane dalszym podmiotom trzecim. Gwarant otrzymuje dane osobowe tylko w takim zakresie, w jakim jest to konieczne do realizacji usługi gwarancyjnej. Podstawę prawną przekazania danych stanowi art. 6 ust. 1 lit. b RODO. Przekazanie informacji jest konieczne w celu wykonania usługi gwarancyjnej oferowanej przez Gwaranta.

### Przedsiębiorstwo partnerskie

Jeśli otrzymają Państwo zaproszenie do wystawienia opinii i sporządzą ją Państwo, dane przedsiębiorstwo partnerskie otrzyma od Trusted Shops informacje opisane w niniejszej polityce prywatności.

W przypadku złożenia przez Państwa wniosku o objęcie danego zdarzenia ochroną kupującego, konieczne może być również przekazanie danych do przedsiębiorstwa partnerskiego, którego dane zdarzenie i Państwa wniosek dotyczy. Celem jest sprawdzenie wiarygodności Państwa informacji i umożliwienie przedsiębiorstwu

partnerskiemu wypowiedzenia się w tej sprawie. Podstawę prawną stanowi art. 6 ust. 1 lit. b RODO, ponieważ przekazanie danych jest konieczne do zapewnienia poprawnej realizacji usługi ochrony kupującego. Podstawą prawną przekazania danych jest ponadto art. 6 ust. 1 lit. f RODO, gdyż jest to także konieczne do zabezpieczenia naszego prawnie uzasadnionego interesu polegającego na możliwości weryfikacji i ustalenia, czy w danym przypadku występuje zasadność wypłacenia gwarancji. Ponadto, także przedsiębiorstwo partnerskie ma prawnie uzasadniony interes w zakresie dot. ustosunkowywania się do Państwa twierdzeń i obrony przed roszczeniami.

### Zewnętrzni usługodawcy

Ponadto w celu realizacji umowy i świadczenia naszych usług korzystamy z usług różnych usługodawców (podmiotów przetwarzających), np. w zakresie hostingu, wysyłania wiadomości pocztą elektroniczną lub zarządzania subskrypcjami i płatnościami. Przetwarzanie danych odbywa się co do zasady w krajach członkowskich Unii Europejskiej (UE) lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG). Przekazywanie Państwa danych osobowych zebranych w ramach korzystania z ochrony kupującego Trusted Shops do państw trzecich ma miejsce wyłącznie w celu przypadku kontaktu z naszym działem obsługi klienta, ponieważ do obsługi Państwa wniosków i zapytań korzystamy z narzędzia umożliwiającego ich ticketowanie. Z naszymi usługodawcami uzgodniliśmy obowiązywanie standardowych klauzul ochrony danych zgodnie z art. 46 ust. 2 lit. c RODO. Ponadto nasz dostawca usług w zakresie systemu ticketowego stosuje zgodnie z art. 47 RODO tzw. reguły korporacyjne zaakceptowane przez właściwy organ nadzorczy. W przypadku niektórych Państw trzecich mogą jednak występować pewne zagrożenia związane z przetwarzaniem danych osobowych. Prosimy o zapoznanie się z rozdziałem „Przekazywanie danych do państw trzecich” w polityce prywatności na naszej stronie internetowej.

•

### **10. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji wraz z profilowaniem**

W ramach korzystania z ochrony kupującego Trusted Shops nie jest stosowane tzw. „zautomatyzowane podejmowanie decyzji” i nie dochodzi do profilowania w rozumieniu art. 22 i 4 nr 4 RODO.

### **11. Okres przechowywania danych osobowych**

Dane osobowe są przechowywane co do zasady tak długo, jak długo będą Państwo zarejestrowani w systemie Trusted Shops. Ponadto okres przechowywania danych wynika z konieczności realizacji określonych celów przetwarzania i obowiązujących ustawowych okresów przechowywania określonych w niemieckich przepisach podatkowych i kodeksie handlowym wynoszących 6 lat lub 10 lat. Dane są zatem przechowywane co najmniej przez ustawowy okres przechowywania. Jeżeli dane osobowe są wymagane do celów weryfikacji i dokumentacji, okres ich przechowywania wynosi 3 lata.

### **12. Informacje o współadministrowaniu zgodnie z art. 26 ust. 2 zd. 2 RODO**

#### Współadministrowanie z przedsiębiorstwem partnerskim

Trusted Shops zawarł z każdym przedsiębiorstwem partnerskim z którym współadministruje dane, porozumienie zgodnie z art. 26 RODO.

Przedsiębiorstwo partnerskie jest odpowiedzialne za spełnienie obowiązków informacyjnych i zapewnienie podstawy prawnej w związku z gromadzeniem i przetwarzaniem danych osobowych (np. w odniesieniu do przekazywania danych zamówienia w celu zawarcia ochrony kupującego lub w odniesieniu do przekazywania danych zamówienia w celu wysłania zaproszeń do wystawienia opinii). Jeśli dane są przechowywane w systemach przedsiębiorstwa partnerskiego, przedsiębiorstwo to jest odpowiedzialne za wszystkie związane z tym obowiązki, w szczególności za zapewnienie bezpieczeństwa przetwarzania i przestrzegania obowiązku usuwania danych.

Trusted Shops odpowiada za spełnienie obowiązków informacyjnych i innych obowiązków wynikających z RODO, gdy dane osobowe są gromadzone na stronach internetowych Trusted Shops (np. podczas wystawiania opinii) lub przetwarzane w systemach Trusted Shops. Odnosi się to w szczególności do zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzania.



Osoby których współadministrowane dane dotyczą mogą zgłaszać swoje wnioski i prawa centralnie wobec Trusted Shops. Mają Państwo również prawo do bezpośredniego kontaktu z danym przedsiębiorstwem partnerskim. Państwa żądanie zostanie przekazane do innego administratora, jeśli będzie to konieczne do jego rozpatrzenia.

#### Współadministrowanie danymi z gwarantem

Trusted Shops AG jest razem z danym gwarantem współadministratorem w rozumieniu § 26 ust. 1 RODO.

Trusted Shops AG ponosi odpowiedzialność za realizację obowiązków dotyczących ochrony danych zawarte w RODO, o ile przetwarzanie danych odbywa się przez Trusted Shops AG. Gwarant ponosi natomiast odpowiedzialność za wszystkie czynności przetwarzania danych dokonywane przez siebie na przekazanych mu danych i związane z tym obowiązki w zakresie ochrony danych.

Prosimy o kontakt z Trusted Shops AG w przypadku pytań dotyczących ochrony danych lub chęci skorzystania ze swoich ustawowych praw w związku z przetwarzaniem danych w ramach ochrony kupującego. Mają Państwo również prawo do bezpośredniego kontaktu z gwarantem. Więcej informacji dotyczących zasad ochrony danych osobowych obowiązujących w organizacji poszczególnych gwarantów można znaleźć w wskazanych w pkt. 9 politykach prywatności gwarantów.