

## Warunki korzystania z usług Trusted Shops

W odniesieniu do korzystania z usług Trusted Shops obowiązują niżej określone warunki.

- 1. Rejestracja:** Aby skorzystać z usług Trusted Shops, należy dokonać jednorazowej rejestracji. Można to zrobić po zawarciu gwarancji Trusted Shops lub inną metodą udostępnioną przez Trusted Shops. Prosimy o sprawdzenie poprawności danych i poprawienie ewentualnych błędów w formularzu zamówienia przed jego przesłaniem.
  - a. Składając zamówienie należy podać ważny adres mailowy. Klient dokonujący zakupu musi mieć więcej niż 18 lat.
  - b. Uczestnictwo jest bezpłatne. W każdym czasie istnieje możliwość zamówienia dodatkowych usług, które są odpłatne.
  - c. Wymienione poniżej poszczególne usługi można deaktywować i ponownie aktywować w systemie Trusted Shops.
  - d. Umowa zostaje zawarta z chwilą wysłania internetowego formularza zgłoszeniowego z wnioskiem o członkostwo w Trusted Shops. Mogą Państwo zawrzeć umowę w języku: polskim, angielskim, francuskim, włoskim, hiszpańskim lub holenderskim. Zapisujemy treść umowy i następnie wysyłamy ją Państwu drogą mailową.
- 2. Automatyczna gwarancja<sup>1</sup>:** Po rejestracji i dokonaniu zakupu bezpłatne gwarancje Trusted Shops będą automatycznie zawierane w większości uczestniczących w programie Trusted Shops sklepach. Nie dotyczy to sklepów internetowych, które oferują gwarancję Trusted Shops za dodatkową odpłatą. Ponowne rozpoznanie użytkownika nastąpi na podstawie zanonimizowanych danych.
- 3. Prawdziwe opinie innych użytkowników:** w ramach członkostwa korzystają Państwo z opinii innych użytkowników i będą Państwo otrzymywali drogą mailową przypomnienia o możliwości dodania własnych opinii.
- 4. Osobiste konto w serwisie Trusted Shops:** Po zalogowaniu do systemu Trusted Shops mogą Państwo zarządzać swoimi ubezpieczonymi zamówieniami, dodanymi opiniami i pozostałymi funkcjonalnościami oferowanymi przez serwis Trusted Shops.
- 5. Uczestniczące w programie sklepy internetowe:** Uczestniczące w programie sklepy internetowe spełniają następujące kryteria:
  - a. Są to sklepy internetowe posiadające certyfikat Trusted Shops.
  - b. Są to sklepy internetowe posiadające Trustbadge wraz ze znakiem jakości. Certyfikat musi być ważny.
  - c. Gwarancja Trusted Shops jest oferowana bezpłatnie.
- 6. Potwierdzenie:** Gdy, po złożeniu zamówienia w uczestniczącym w programie sklepie internetowym, zostanie zawarta automatyczna gwarancja, użytkownik otrzyma potwierdzenie zawarcia gwarancji na dwa sposoby.
  - a. Zawarcie gwarancji potwierdzone jest automatycznie na otwierającej się z boku karcie Trustcard.
  - b. Ponadto zawarcie gwarancji potwierdzone jest bezzwłocznie mailem.
- 7. Brak potwierdzenia:** Jeżeli żadne z tych potwierdzeń nie doszło do użytkownika, oznacza to, że nie nastąpiło automatyczne zawarcie gwarancji. W takim przypadku istnieje możliwość zawarcia gwarancji poprzez kliknięcie na odpowiedni przycisk oraz wypełnienie i wysłanie formularza gwarancyjnego.
- 8. Okres obowiązywania:** Umowa o korzystanie z automatycznej gwarancji Trusted Shops obowiązuje na czas nieokreślony i można ją wypowiedzieć e-mailem zawsze ze skutkiem natychmiastowym.
- 9. Zmiany:** Trusted Shops zastrzega sobie prawo do rozszerzenia programu o dodatkowe, płatne opcje lub do ograniczenia korzystania z bezpłatnych usług i świadczeń. W takiej sytuacji zostaną zmienione niniejsze warunki korzystania z automatycznej gwarancji Trusted Shops. Zmiany w warunkach korzystania zostaną podane do wiadomości w formie tekstowej najpóźniej sześć tygodni przed zaproponowanym terminem ich wejścia w życie. Uznaje się, że zgoda na zmiany została udzielona, jeżeli Państwa odmowa nie wpłynie przed zaproponowanym terminem ich wejścia w życie. Przed każdą ofertą zostaną Państwo powiadomieni o skutku tej zgody. Podstawą dalszych relacji biznesowych z Trusted Shops będzie zmieniona wersja warunków uczestnictwa lub dodatkowo wprowadzone warunki.

<sup>1</sup>Gwarancja Trusted Shops to gwarancja zwrotu pieniędzy stanowiąca zabezpieczenie przed utratą zapłaconych pieniędzy. Do dalszych usług należy obsługa klienta i arbitraż w przypadku spraw spornych. Obowiązują przy tym [warunki gwarancji Trusted Shops](#).

## Oświadczenie gwarancyjne Trusted Shops

A.	Co to jest gwarancja Trusted Shops? .....	1
B.	Przypadki objęte Gwarancją .....	1
	Zwrot pieniędzy w przypadku braku dostawy lub świadczenia .....	1
	Zwrot pieniędzy w przypadku niezwrócenia płatności po odstąpieniu od umowy, odesłaniu towaru lub niedostarczenia przesyłki .....	2
C.	Warunki objęcia Gwarancją .....	2
D.	Gwarant:.....	2
E.	Wysokość zabezpieczenia i okres trwania ochrony:.....	2
F.	Zgłoszenie i obsługa szkody .....	2
G.	Obowiązek minimalizacji szkody i porozumienie w przedmiocie cesji.....	3
H.	Postanowienia końcowe.....	3
	Prawo do odstąpienia od umowy przysługujące konsumentowi.....	4

### A. Co to jest gwarancja Trusted Shops?

Gwarancja Trusted Shops („Gwarancja“) zabezpiecza Państwa zakupy/zamówienia w sklepie internetowym sprawdzonym przez firmę Trusted Shops GmbH i wyróżnionym Znakiem Jakości Trusted Shops („Sklep Internetowy“). Jeśli po dokonaniu zakupu/zamówienia w sklepie internetowym zarejestrowaliście się Państwo jako użytkownicy Gwarancji Trusted Shops, zawarcie Gwarancji zostało potwierdzone poprzez podanie jej numeru drogą mailową i przysługuje Państwu roszczenie o zwrot pieniędzy w rozumieniu niniejszego porozumienia, otrzymacie Państwo zwrot dokonanych płatności w przypadkach opisanych poniżej. Gwarancja Trusted Shops oferowana jest przez Gwaranta Trusted Shops (patrz punkt D). Obsługą przypadków objętych gwarancją zajmuje się na zlecenie Gwaranta firma Trusted Shops GmbH.

### B. 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.
- d) 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;
- e) Brak realizacji usługi w przypadku umów dostawy energii (prąd, gaz, ciepło, woda);

- f) 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**

- g) 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).
- h) 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.
- i) 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 rękojmi i ewentualnych roszczeń z tytułu odszkodowania.

### **C. Warunki objęcia Gwarancją**

Gwarancja obejmuje wyżej opisane przypadki, jeśli dany przypadek **zaistnieje w okresie uzgodnionego czasu trwania ochrony (patrz punkt E)** po wpłynięciu zamówienia do Sklepu Internetowego, jednak maksymalnie do uzgodnionej **wysokości zabezpieczenia (patrz punkt E)**. 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

### **D. Gwarant:**

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

1. Atradius Kreditversicherung, oddział firmy Atradius Credit Insurance N.V., Opladener Straße 14, 50679 Kolonia, główny pełnomocnik: Dr. Thomas Langen, Sąd Rejonowy w Kolonii, nr HRB 53815, główny przedmiot działalności: ubezpieczenia kredytowe.
2. R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Sąd Rejonowy w Wiesbaden, nr HRB 7934.

Dany Gwarant zostanie wybrany przez firmę Trusted Shops GmbH, a jego dane prześlemy Państwu do wiadomości mailem po zgłoszeniu akcesu do ochrony kupującego.

### **E. 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.

### **F. Zgłoszenie i obsługa szkody**

#### **1. Terminy**

W razie wystąpienia przypadku opisanego w punkcie B w czasie trwania ochrony mają Państwo prawo występować do Gwaranta o zwrot pieniędzy („Wniosek o zwrot“) do 7 dni po wygaśnięciu okresu ochrony.

#### **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 7 dni kalendarzowych od chwili złożenia wniosku o zwrot.

### **3. Zwrot**

Po potwierdzeniu przez Gwaranta obowiązku zwrotu, Trusted Shops GmbH wezwie dany Sklep Internetowy do dokonania takiego zwrotu. W przypadku, gdy Sklep Internetowy nie zwróci Państwu Dokonanych Płatności w ciągu 7 dni kalendarzowych, otrzymają Państwo zwrot pieniędzy od Gwaranta w ramach Gwarancji Trusted Shops.

### **G. 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 zabezpieczaną transakcją łącznie z uprawnieniami dodatkowymi. Gwarant przyjmuje przedmiotową cesję.

### **H. Postanowienia końcowe**

W stosunku do niniejszego porozumienia oraz do wszystkich sporów wynikających z przedmiotowego porozumienia lub z nim związanych zastosowanie ma wyłącznie prawo niemieckie. W przypadku umów zawartych z konsumentem, wybór przedmiotowego prawa obowiązuje jedynie o ile nie pozbawia on ochrony wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa kraju, w którym konsument ma stałe miejsce pobytu. Językiem umowy jest język polski.

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

Informacja nt. rozstrzygania sporów zgodnie z art. 14 ust. 1 rozporządzenia ODR: Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> Komisja Europejska udostępnia internetowy system rozstrzygania sporów konsumenckich (ODR).

## **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 GmbH, 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 GmbH, 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