

Ogólne Warunki Członkostwa (TS-AMB_PL)

§ 1 Przedmiot Umowy i zawarcie Umowy

1.1 Przedmiot Umowy

Przedmiot Umowy Członkowskiej Trusted Shops (Umowa) został zdefiniowany w niniejszych Ogólnych Warunkach Członkostwa oraz w regulacjach przyjętych w Wykazie usług (TS-LV_PL) zawierającym opis „pakietów członkowskich”, a także w Cenniku Trusted Shops (TS-PL_PL). Jednocześnie strony zawierają Umowę o powierzenie przetwarzania danych osobowych, która stanowi załącznik do Umowy Członkostwa w Trusted Shops. Dokumenty te regulują zasady członkostwa w Trusted Shops, w szczególności zaś zakres usług świadczonych przez Trusted Shops w ramach poszczególnych pakietów, zakres przyznanego praw do używania oznaczeń Trusted Shops, zasady uiszczania opłat członkowskich oraz obowiązki sklepu internetowego.

1.2 Zawarcie Umowy

Sklep internetowy 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.

§ 2 Korzystanie z oznaczeń Trusted Shops

2.1 Wykorzystywanie oznaczeń na stronie internetowej

Trusted Shops udziela sklepowi internetowemu niewyłącznego i niezbywalnego prawa do wykorzystywania oznaczeń „Trusted Shops” (słowa) i „Trusted Shops Guarantee” (oznaczenia graficzne) w tekstach udostępnionych przez Trusted Shops na swojej stronie internetowej w okresie obowiązywania Umowy w niezmienionej formie, wielkości, układzie graficznym i prezentacji, sprawdzonej przez Trusted Shops, zdefiniowanej w Umowie jako strona internetowa (np. sklep internetowy, aplikacje dla przenośnych urządzeń elektronicznych, aplikacje sklepu na stronach osób trzecich) z linkiem weryfikującym, udostępnionym przez Trusted Shops na podanych poniżej warunkach, o ile jest to integralną częścią uzgodnionego pakietu członkowskiego.

Trusted Shops wyraża zgodę na wykorzystywanie przez sklep internetowy oznaczeń wymienionych powyżej nie tylko na audytowanej stronie internetowej, ale również w broszurach, katalogach i e-mailach w celu zwrócenia uwagi na fakt, iż dany sklep internetowy posiada certyfikat, pod warunkiem, że takie działanie nie wywoła mylnego wrażenia, iż Trusted Shops sygnuje ofertę niebędącą przedmiotem Umowy. Trusted Shops może wyrazić zgodę na wykorzystywanie powyższych oznaczeń także w innych przypadkach.

2.2 Okres wykorzystywania oznaczeń

Prawo do używania oznaczeń zostanie udzielone po pomyślnym zakończeniu pierwszego audytu sklepu internetowego przez Trusted Shops na czas obowiązywania Umowy, pod warunkiem spełnienia przez sklep warunków korzystania z oznaczeń Trusted Shops (§ 2.4 TS-AMB_PL).

2.3 Prawo do kontroli

2.3.1 Audyt i monitoring

Po zawarciu Umowy Członkowskiej strona internetowa sklepu w ramach audytu zostanie skontrolowana pod kątem spełnienia Kryteriów Jakości Trusted Shops (TS-QAL_PL), o ile powyższa czynność ujęta jest w zakresie czynności zdefiniowanych w uzgodnionej Umowie Członkowskiej. Sklep internetowy poinformuje Trusted Shops o wykonaniu zaleceń zawartych w protokole. Trusted Shops sprawdzi następnie prawidłowość dokonanych zmian („validacja”). Jeśli sklep internetowy nadal nie będzie spełniał Kryteriów Jakości Trusted Shops, co spowoduje konieczność przeprowadzenia kolejnych validacji, to koszty wykonywanych przez Trusted Shops działań mogą zostać doliczone do rachunku sklepu internetowego zgodnie ze stawkami określonymi w Cenniku Trusted Shops (TS-PL_PL).

Trusted Shops ma prawo w nieregularnych odstępach czasu – według swojego uznania –sprawdzać („audyt okresowy”), czy spełniane są warunki wykorzystywania oznaczeń Trusted Shops (§ 2.4).

Trusted Shops monitoruje na bieżąco wskaźniki jakości stanowiące część składową Kryteriów Jakości, tak jak opisano to w TS-QAL_PL oraz TS-LV_PL.

2.3.2 Obowiązek współpracy

Sklep internetowy w trakcie trwania Umowy Członkowskiej zobowiązany jest zapewnić, iż przestrzegane będą warunki korzystania z oznaczeń Trusted Shops (§ 2.4 TS-AMB_PL). W tym zakresie Sklep internetowy zobowiązuje się współpracować z Trusted Shops i udzielać odpowiedzi na wszelkie zapytania dotyczące wdrożenia i spełnienia przesłanek koniecznych do korzystania z oznaczeń Trusted Shops.

2.3.3 Obowiązek zachowania poufności

Trusted Shops zobowiązuje się do poufnego traktowania wszelkich informacji, danych i dokumentów o poufnym charakterze, udostępnionych mu przez sklep internetowy w związku z zawartą Umową i wykorzystywania ich wyłącznie w celu realizacji postanowień Umowy.

2.4 Warunki korzystania z oznaczeń Trusted Shops

2.4.1 Spełnienie przesłanek koniecznych do korzystania z prawa do używania oznaczeń Trusted Shops

Prawo do używania oznaczeń Trusted Shops przysługuje jedynie tak długo, dopóki sklep internetowy:

- spełnia warunki zawarte w regulacjach dotyczących Kryteriów Jakości Trusted Shops w aktualnie obowiązującym brzmieniu (TS-QAL_PL);
- w przypadku klientów spoza terytorium Polski przestrzega Kryteriów Jakości Trusted Shops obowiązujących w kraju, w którym konsument ma swoją siedzibę (dostępne pod adresem www.trustedshops.com, w wykazie plików do pobrania (Pobierz) po wybraniu strony danego kraju);
- swój klientom (kupującym w Internecie) oferuje Gwarancję Trusted Shops zgodnie z warunkami Umowy Gwarancyjnej Trusted Shops (warunkiem jest wcześniejsze zawarcie Umowy Gwarancyjnej);
- spełnia obowiązki udzielania informacji i współdziałania, określone w § 6 TS-AMB_PL;
- na swojej stronie internetowej nie stosuje żadnych własnych lub udostępnionych przez osoby trzecie tak zwanych znaków jakości, poufnych symboli, znaków gwarancji itp., których stosowanie jest niezgodne z zasadami uczciwej konkurencji lub przepisami o znakach towarowych.
- gdy pozostałe stosowane znaki jakości zostały przyznane w oparciu o obiektywne kryteria kontrolne przez neutralną, niezależną jednostkę stawiającą wymagania wyższe, niż ustawowe i przeprowadzającą regularne kontrole.

2.4.2 Wygaśnięcie prawa do używania oznaczeń Trusted Shops

Prawo do używania oznaczeń Trusted Shops wygasa, jeśli i w czasie kiedy sklep internetowy nie spełnia jednego lub kilku z warunków wymienionych powyżej (§ 2.4.1 TS-AMB_PL). W takim przypadku Trusted Shops poinformuje sklep internetowy o naruszeniu zasad i wyznaczy stosowny czas na wprowadzenie zmian, zapewniających spełnienie wszystkich wymaganych warunków.

Jeśli po upływie wyznaczonego terminu warunki korzystania z oznaczeń Trusted Shops nie zostaną spełnione, Trusted Shops zastrzega sobie prawo do zmiany statusu znaku jakości na „zablokowany”, co spowoduje brak możliwości zgłoszenia chęci skorzystania z Gwarancji Trusted Shops przez klientów sklepu internetowego.

Trusted Shops – według swojego uznania – skontroluje ponownie sklep internetowy po założeniu blokady [zablokowaniu znaku jakości] zgodnie z § 2.4.2 TS-AMB_PL, pod kątem spełnienia warunków korzystania z oznaczeń Trusted Shops. W przypadku wyeliminowania czynników stanowiących naruszenie warunków korzystania z oznaczeń, Trusted Shops zmieni status znaku jakości z „zablokowany” na „ważny”. Wszelkie koszty związane z koniecznością przeprowadzenia przez Trusted Shops ponownej kontroli sklepu internetowego ze względu na niespełnianie przez niego warunków korzystania z prawa do używania oznaczeń ponosi sklep internetowy według stawek określonych w Cenniku Trusted Shops (TS-PL_PL).

§ 3 Usługi realizowane przez Trusted Shops

Zakres usług w poszczególnych pakietach (między innymi udostępnienie systemu internetowego Trusted Shops, obsługa szkół i

zażaleń, usługi marketingowe, PR i usługi dodatkowe świadczone przez Trusted Shops) przedstawiono dokładnie w Wykazie Usług (TS-LV_PL).

§ 4 Ceny 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).

Jeśli sklep internetowy 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 roku obowiązywania Umowy.

Wysokość opłaty członkowskiej zależy od rocznego obrotu danego sklepu internetowego uzyskanego za pośrednictwem wszystkich stron internetowych zarejestrowanych w systemie Trusted Shops. Sklep internetowy zobowiązany jest w tym celu do przedstawienia informacji zgodnie ze stanem faktycznym. Opłata członkowska zawiera w takim przypadku również zmienną stawkę za Gwarancję Trusted Shops (§ 7 TS-AGB_PL).

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 internetowy w czasie trwania umowy rocznej zamówi dodatkowo płatne usługi, to kwota za każdą zamówioną usługę za okres do końca roku obowiązywania Umowy jest płatna 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 równych, miesięcznych ratach płatnych z góry.

4.2.2 Mechanizm odwrotnego obciążenia (reverse charge)

Sklep internetowy potwierdza prawidłowość podanego numeru identyfikacyjnego VAT i upoważnia Trusted Shops do rozliczania pod tym numerem obrotów według mechanizmu odwrotnego obciążenia (reverse charge).

Oferowane przez Trusted Shops GmbH z siedzibą w Kolonii, Niemcy, usługi nie obejmują należności licencyjnych jak również innych usług wymienionych w art. 12 „Umowy pomiędzy Republiką Federalną Niemiec a Rzeczpospolitą Polską w sprawie unikania podwójnego opodatkowania i w zakresie podatków od dochodu i od majątku” i nie podlegają w związku z tym, w nawiązaniu do art. 21 „Ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych”, podatkowi dochodowemu.

4.2.3 Przekazywanie faktur

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

4.3 Upust

Upust 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

Jeżeli Umowa przewiduje audyty zgodnie z § 2.3 TS-AMB_PL, postanawia się, co następuje:

4.4.1 Obowiązek udzielania informacji

Zawsze na koniec każdego roku obowiązywania Umowy sklep internetowy, bez wezwania, udzieli informacji o obrocie brutto, który został faktycznie wygenerowany przez wszystkie należące do niego i zarejestrowane w Trusted Shops strony internetowe w danym roku obrotowym.

4.4.2 Korekta rozliczenia

W przypadku, gdy rzeczywisty obrót jest wyższy o ponad 10% niż przewidywany obrót zakładany przy obliczaniu opłaty członkowskiej, za zakończony rok obowiązywania umowy przeprowadzona zostanie korekta rozliczenia i wyliczona kwota dopłaty. Jeśli rzeczywisty obrót kwalifikuje się do wyższej kategorii obrotu zgodnie z przyjętym Cennikiem Trusted Shops (TS-PL_PL), to za zakończony rok obowiązywania Umowy obliczona zostanie dopłata w wysokości różnicy między opłatami właściwymi dla poprzednich i aktualnych obrotów.

4.4.3 Dostosowanie opłaty członkowskiej

Wysokość opłaty członkowskiej może zostać ustalona na nowo już w bieżącym roku obowiązywania Umowy według Cennika Trusted Shops (TS-PL_PL), jeśli w ciągu trzech miesięcy od zawarcia Umowy okaże się, że skalkulowany na podstawie liczby zarejestrowanych gwarancji Trusted Shops obrót znacznie przewyższa obrót zakładany. Podstawą obliczenia wysokości opłaty jest w takim przypadku średni obrót miesięczny, przyjęty z góry na rok obowiązywania Umowy.

4.5 Zwłoka w zapłacie

W przypadku, gdy strony ustaliły płatność w miesięcznych, równych ratach, a sklep internetowy zalega z uiszczeniem wymaganej raty 30 dni, Trusted Shops przysługuje prawo wypowiedzenia płatności w systemie ratalnym. W takiej sytuacji sprzedawca internetowy będzie zobowiązany do natychmiastowego uiszczenia wymagalnej całości pozostałej, nieopłaconej części rocznej opłaty członkowskiej.

Trusted Shops zastrzega sobie również prawo zablokowania znaku jakości i zawieszenia świadczenia ustalonych usług w przypadku, gdy sklep internetowy mimo wezwania do zapłaty zalega 30 dni z uiszczeniem wymaganych opłat. 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.

4.6 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 internetowy ma prawo do wypowiedzenia Umowy w trybie nadzwyczajnym jedynie w przypadku, gdy podwyżka wynosi więcej niż 5% za rok obowiązywania Umowy.

§ 5 Integracja Gwarancji

5.1 Integracja opcji pobrania gwarancji

Sklep internetowy integruje element służący rejestracji klientów sklepu w systemie Ochrony Kupującego zgodnie ze wskazówkami przekazanymi przez Trusted Shops. Trusted Shops udostępni sklepowi internetowemu teksty dla stron zgłoszeniowych oraz e-maile potwierdzające. Sklep internetowy będzie korzystał wyłącznie z udostępnionych mu tekstów.

5.1.1 Wersja Classic

Możliwość rejestracji w systemie Ochrony Kupującego Trusted Shops oferowana jest w sklepie internetowym na stronie z potwierdzeniem złożenia zamówienia. Zgłoszenie to jest dla klientów sklepu nieodpłatne (wersja Classic).

5.1.2 Wersja Excellence

W przypadku wersji Excellence, której integracja możliwa jest w wyniku zawarcia odrębnego porozumienia, sklep internetowy oferuje kupującemu Gwarancję Trusted Shops w trakcie składania zamówienia, przy czym kupujący ponosi koszt Gwarancji Trusted Shops.

5.2 Koszty gwarancji

W przypadku skorzystania z wersji Excellence, koszty gwarancji są zróżnicowane i kształtują się w zależności od wysokości i okresu zabezpieczenia. Koszty gwarancji znajdują się w Cenniku Trusted Shops (TS-PL_PL). Sklep internetowy informuje klientów o wysokości tych kosztów na stronie umożliwiającej pobrania gwarancji oraz w e-mailu potwierdzającym przyjęcie zamówienia złożonego przez klienta i przejmuje uprawnienia do inkasa.

5.3 Partycypacja w kosztach reklamy

W przypadku integracji wersji Excellence, sklep internetowy otrzyma od Trusted Shops za pośrednictwem w zawarciu Umowy Gwarancyjnej dopłatę do kosztów reklamy w zależności od Refund Applikation Ratio (RAR). Wysokość dopłaty wynika z Cennika Trusted Shops obowiązującego w momencie zawierania Umowy (TS-PL_PL).

§ 6 Obowiązki sklepu internetowego

6.1 Stworzenie warunków do korzystania z systemów

Sklep internetowy musi w ciągu trzech miesięcy od daty rozpoczęcia obowiązywania Umowy na własny koszt stworzyć techniczne warunki umożliwiające korzystanie z 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 internetowy 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 internetowy zobowiązany jest do niezwłocznego skontaktowania się z Trusted Shops w przypadku uzasadnionych podejrzeń o wystąpieniu nadużycia w tym zakresie.

6.3 Obowiązki podczas korzystania z oznaczeń Trusted Shops

Jeżeli Umowa przewiduje również prawo do korzystania z oznaczeń Trusted Shops, zastosowanie mają postanowienia zawarte w niniejszym podpunkcie:

6.3.1 Przestrzeganie Kryteriów Jakości Trusted Shops

W ciągu trzech miesięcy od daty rozpoczęcia obowiązywania Umowy sklep internetowy musi dostosować praktyki biznesowe do Kryteriów Jakości Trusted Shops (TS-QAL_PL).

6.3.2 Zmiany strony internetowej

Jeśli po zakończeniu ostatniego audytu sklep internetowy dokona zmian wyglądu lub istotnych zmian technicznych na swojej stronie internetowej i jeśli zmiany te odnoszą się do Kryteriów Jakości Trusted Shops (np. tłumaczenie na inne języki, zmiana Ogólnych Warunków Handlowych, relaunch strony internetowej, zmiany w zakresie bezpieczeństwa informatycznego), to jest on zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o tym Trusted Shops. Koszty dodatkowych niezbędnych audytów mogą zostać rozliczone zgodnie z Cennikiem Trusted Shops obowiązującym w dacie zawierania Umowy (TS-PL_PL).

6.3.3 Obsługa szkód, skarg i zażaleń

W celu zapewnienia szybkiej obsługi zapytań od klientów, sklep internetowy zobowiązuje się odpowiadać na zapytania Trusted Shops i klientów przez cały okres obowiązywania Umowy, w ciągu pięciu dni roboczych od daty przesłania zapytania, w stosowny sposób, za pośrednictwem udostępnionego przez Trusted Shops panelu administracyjnego Trusted Shops, drogą mailową, albo pisemnie oraz przekazywać w tym okresie wszelkie dokumenty niezbędne do udzielenia odpowiedzi na zapytania, niezależnie od tego, czy klient zdecydował się na Gwarancję Trusted Shops.

Sklep internetowy zobowiązany jest w szczególności wyznaczyć ze swojej strony osobę odpowiedzialną za kontakt z Trusted Shops oraz dokładnie określić terminy dostaw, przedłożyć dokumenty dotyczące wysyłki i naprawy szkód oraz przekazać szczegółowe informacje na temat śladów użytkownika oraz wszelkich okoliczności stanowiących podstawę do obniżenia wartości zakupionego towaru lub potrąceń kwotowych.

Jeśli mimo wezwania i po upływie terminu wskazanego powyżej sklep internetowy świadomie nie wywiąże się z obowiązku współpracy, Trusted Shops ma prawo żądać uiszczenia opłaty manipulacyjnej za obsługę każdego roszczenia odszkodowawczego lub reklamacji zgodnie z Cennikiem Trusted Shops (TS-PL_PL). Sklep internetowy ma prawo udokumentować, że szkoda nie wystąpiła lub wynikające z niej żądanie odszkodowawcze jest mniejsze niż kwota zryczałtowana.

6.4 Pośrednictwo

W przypadku, gdy sklep internetowy w ramach dostawy towaru lub usługi nie jest bezpośrednim partnerem handlowym klienta (ostatecznego), lecz pośredniczy w zawarciu Umowy sprzedaży lub zawarciu Umowy o realizację usług za pośrednictwem portalu internetowego, pośredniczy w korzystaniu z oprogramowania sklepu (shop software) lub innych platform (jest pośrednikiem), zobowiązany jest zagwarantować, że partnerzy handlowi zawierający Umowę kupna – sprzedaży lub umowę o realizację usług (usługodawca) w całym okresie obowiązywania Umowy będą wywiązywali się z obowiązków wynikających z § 2 i § 6 TS-AMB_PL. W przypadku naruszenia tych postanowień przez usługodawcę istnieje możliwość nalożenia na pośrednika sankcji karnych określonych w § 7.1 TS-AMB_PL. Pośrednik zobowiązany jest zgłosić Trusted Shops wszystkich usługodawców, z podaniem pełnej identyfikacji oferenta i nazwiska osoby do kontaktu.

6.5 Obowiązki związane z korzystaniem z systemu Opinii o Sklepie oraz prawo do dokonywania kontroli

6.5.1 Zakaz nadużyć

Sklep internetowy 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 mylnego wrażenia, że jakość sklepu internetowego jest wyjątkowo dobra, oraz nie może blokować – poprzez umieszczanie informacji niezgodnych z prawdą – pojawiania się na stronie internetowej rzeczywistych negatywnych opinii klientów.

Na żądanie sklep internetowy 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 internetowego). Patrz ust. 7.2 odnośnie skutków prawnych naruszenia zakazu niewłaściwego wykorzystania

6.5.2 Dezaktywacja opinii naruszających obowiązujące prawo

W przypadku, gdy zdaniem sklepu internetowego 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.

6.5.3 Zakaz manipulacji

Sklep internetowy nie może groźbami czy agresywnym zachowaniem wywierać wpływu na klientów lub na pracowników Trusted Shops w celu dokonania zmiany wystawionej opinii o sklepie. Sklep internetowy nie może oferować swoim klientom żadnych korzyści, specjalnych warunków realizacji transakcji czy upustów, ani też zachęcać ich w inny sposób do wystawienia pozytywnej opinii o sklepie.

Sklep internetowy 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 wskazówek technicznych Trusted Shops (Podręcznik integracyjny Trusted Shops).

Patrz ust. 7.2 odnośnie skutków prawnych naruszenia zakazu manipulacji.

6.5.4 Zakaz umieszczania treści niezgodnych z prawem

Sklep internetowy 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.

6.5.5 Ograniczone prawo do korzystania z systemu

Sklep internetowy 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).

6.5.6 Oznaczenia Trusted Shops

Sklep internetowy nie ma prawa wykorzystywać oznaczeń Trusted Shops – znaków słownych i znaków graficznych, ani też stwarzać pozorów, że jego strona jest sprawdzana przez Trusted Shops, chyba że zawarł Umowę Członkowską z Trusted Shops lub też jest upoważniony do tego rodzaju działań poprzez udostępnione mu przez Trusted Shops materiały reklamowe (zob. § 2.2 TS-AMB_PL). Do opisu systemu Opinii o Sklepie oraz do korzystania z niego w celach reklamowych mogą być wykorzystywane wyłącznie elementy tekstowe i graficzne udostępnione przez Trusted Shops.

6.5.7 Zgoda klientów na korzystanie z adresu mailowego

Jeśli sklep internetowy 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 którego 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 internetowym i ponadto wyraźnie wyrazili zgodę na wykorzystanie adresu mailowego (sklep internetowy 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 internetowy należący do Trusted Shops chce wysłać klientom wiadomość e-mail z prośbą o wystawienie opinii, musi przestrzegać obowiązującego prawa podczas przygotowania jego 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 internetowy zobowiązany jest niezwłocznie dostarczyć Trusted Shops dokumenty oraz dowody, w celu udokumentowania przestrzegania wymogów, o których mowa w niniejszym § 6.5.7 (np. wykaz klientów i adresów mailowych znajdujących się na liście mailingowej, otrzymane zgody, pliki dziennika – file logs).

6.5.8 Udzielanie odpowiedzi na zapytania

Sklep internetowy zobowiązany jest do udzielania odpowiedzi na zapytania Trusted Shops, umożliwiające wyjaśnienie wyraźnie niekorzystnych opinii klientów – zwłaszcza w przypadku zgłoszenia przez sklep sprzeciwu (veto) – przez cały okres obowiązywania Umowy, w ciągu pięciu dni roboczych od daty przesłania zapytania, w stosowny sposób, za pośrednictwem udostępnionego przez Trusted Shops panelu administracyjnego Trusted Shops, drogą mailową, albo pisemnie.

§ 7 Nadużycie oznaczeń Trusted Shops / systemu Opinii o Sklepie

7.1 Niewłaściwe wykorzystanie oznaczeń Trusted Shops; wypowiedzenie Umowy ze skutkiem natychmiastowym

W przypadku niespełnienia warunków określonych w § 2.4 TS-AMB_PL i przy jednoczesnym wykorzystywaniu przez sklep internetowy jednego lub kilku oznaczeń Trusted Shops, Trusted Shops może wezwać sklep internetowy do spełnienia warunków określonych w § 2.4 TS-AMB_PL w wyznaczonym przez Trusted Shops terminie lub do usunięcia z strony internetowej sklepu wszelkich informacji, odnośników i linków do Trusted Shops (upomnienie).

Jeśli sklep internetowy nadal posługuje się znakiem jakości mimo upomnienia, nie spełniwszy jednocześnie warunków określonych w § 2.4 TS-AMB_PL, Trusted Shops może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym. Wypowiedzenie Umowy ze skutkiem natychmiastowym nie narusza prawa Trusted Shops do dochodzenia innych roszczeń z tytułu bezprawnego wykorzystywania jego oznaczeń.

7.2 Niewłaściwe wykorzystanie systemu Opinii o Sklepie; wypowiedzenie Umowy ze skutkiem natychmiastowym

W przypadku naruszenia przez sklep internetowy obowiązków i warunków korzystania z systemu określonych w § 6.5, Trusted Shops, bez uszczerbku dla innych przysługujących mu środków prawnych, ma prawo:

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

Jeśli pomimo otrzymanego upomnienia sklep internetowy nadal wykorzystuje system Opinii o sklepie lub zamieszcza linki do tego systemu, nie spełniwszy warunków określonych w § 6.5, wówczas Trusted Shops ma prawo do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym.

W przypadku naruszenia zakazu nadużyć (regulacja zawarta w § 6.5.1) lub zakazu manipulacji (regulacja zawarta w § 6.5.3) w odniesieniu do systemu Opinii o Sklepie, lub naruszenia obowiązków, o których mowa w § 6.5.7, Trusted Shops ma ponadto prawo:

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

20180814_TS-AMB_PL_v5.9

7.3 Zwolnienie z odpowiedzialności w przypadku korzystania z systemu Opinii o Sklepie w sposób niezgodny z umową

W przypadku naruszenia praw osób trzecich wskutek zawinionego przez sklep nadużycia (regulacja zawarta w § 6.5.1) lub manipulacji (regulacja zawarta w § 6.5.3) w odniesieniu do systemu Opinii o sklepie, lub wskutek naruszenia z winy sklepu obowiązków, o których mowa w § 6.5.7, sklep internetowy zwolni Trusted Shops z obowiązku zaspokojenia wszelkich wyników z tego tytułu roszczeń i żądań odszkodowawczych oraz udokumentowanych kosztów adwokackich w stosownej wysokości, poniesionych w procesie obrony w ramach postępowania sądowego.

§ 8 Rękojmia i odpowiedzialność cywilna

8.1 Kontrola przestrzegania warunków użytkowania

Trusted Shops w ramach audytu opisanego w § 2.3 TS-AMB_PL sprawdzi wyłącznie, czy sklep internetowy spełnia warunki określone w § 2.4 TS-AMB_PL, dotyczące praw do używania oznaczeń Trusted Shops.

Trusted Shops nie może i nie prowadzi jakiegokolwiek oceny prawnej. Pozytywny wynik audytu nie obejmuje zatem zapewnienia o spełnianiu przez sklep internetowy wszelkich obowiązujących wymogów prawnych, w szczególności zaś o przestrzeganiu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Nie obejmuje także zapewnienia, że nie są stosowane niedozwolone klauzule, ani też że zostały spełnione wszelkie wymogi techniczne.

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, lub że naruszenia te nie dotyczą odpowiedzialności za produkt niebezpieczny.

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 Umowy.

§ 9 Okres obowiązywania Umowy, przedłużenie Umowy 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 jeden rok. Umowa Członkowska Trusted Shops przedłuża się 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 internetowy w czasie trwania 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 do nadzwyczajnego wypowiedzenia Umowy z ważnego powodu.

9.2 Nadzwyczajne wypowiedzenie Umowy

Z zastrzeżeniem, że zgodnie z wskazówkami zamieszczonymi na stronie <https://www.trustedshops.pl/handlowcy/integracja/trustbadge.html> sklep członkowski dokona integracji Trustbadge w ciągu czterech tygodni od zawarcia umowy o członkostwo, Trusted Shops przyznaje mu w pierwszym roku trwania umowy specjalne prawo do jej wypowiedzenia z koniecznością zachowania terminu jednego miesiąca przed upływem pierwszych sześciu miesięcy umowy.

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

- a) sklep internetowy nie wypełnia któregoś z obowiązków określonych w § 6.3 do § 6.5 TS-AMB_PL mimo upomnienia lub ponownie je zaniedbuje lub poważnie i ostatecznie odmawia ich wykonywania;
- b) sklep internetowy podaje swój przewidywany lub faktycznie wygenerowany obrót niezgodnie z prawdą;
- c) sklep internetowy mimo wezwania do zapłaty zalega 30 dni z zapłatą rocznej opłaty członkowskiej lub miesięcznej raty
- d) Umowa Gwarancyjna zawarta między Trusted Shops i sklepem internetowym została zakończona ze względu na przekroczenie przyznanego limitu gwarancyjnego lub z jakiegokolwiek innego powodu.

§ 10 Zmiany Umowy

O zmianach w Ogólnych Warunkach Członkostwa (TS-AMB_PL) oraz Kryteriach Jakości (TS-QAL_PL) sklep internetowy zostanie powiadomiony pisemnie lub drogą mailową. Sklep internetowy może w formie pisemnej wyrazić brak akceptacji dla nowych Ogólnych Warunków Członkostwa lub Kryteriów Jakości; brak sprzeciwu jest

tożsamy z akceptacją nowych warunków. Sprzeciw należy zgłosić w ciągu miesiąca od daty otrzymania zawiadomienia. Zawiadomienie o zmianie będzie zawierało informację o terminie zgłoszenia sprzeciwu oraz konsekwencjach braku jego złożenia.

§ 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 pod rygorem nieważności.

11.2 Prawo polskie i właściwość sądu

Prawem właściwym do Umowy oraz rozstrzygnięcia wszelkich sporów z niej wynikających, względnie pozostających w związku z nią jest wyłącznie prawo polskie.

11.3 Właściwość sądu

Wszelkie spory wynikłe z Umowy będą podlegały jurysdykcji sądów polskich.

A Warunki usług Regulamin e-sklepu i Regulamin z Gwarancją Premium

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

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>A1 Spełnienie przesłanek koniecznych do korzystania z generatora tekstów prawnych Trusted Shops</p> <p>A1.1 Generator tekstów prawnych Trusted Shops służy do generowania informacji odnośnie ochrony danych (polityka prywatności), regulaminu oraz pouczenia o prawie do odstąpienia od umowy z przeznaczeniem do wykorzystania w sklepach internetowych prowadzących sprzedaż towarów konsumentom, których zwykle miejsce pobytu znajduje się na terytorium Polski. W przypadku Regulaminu z Gwarancją Premium sklep internetowy zobowiązany jest korzystać z wygenerowanych tekstów zgodnie z zakresem opisu usługi oraz informacjami zawartymi w dokumentacji dostępnej po zalogowaniu w panelu dla sprzedawcy internetowego.</p> <p>A1.2 W przypadku, gdy sklep internetowy będący Członkiem korzysta z generatora tekstów prawnych Trusted Shops, obowiązują niżej wymienione ograniczenia użytkowania tekstów na stronie internetowej sklepu:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Sklep korzystający z wygenerowanych tekstów może oferować jedynie towary przeznaczone do sprzedaży konsumentom, którzy posiadają zwykle miejsce pobytu na terytorium Polski. Wykorzystanie wygenerowanych tekstów na stronach internetowych sklepów, które w Internecie oferują (również) realizację usług, lub takich sklepów, w których umowa zawierana jest poza stroną internetową sklepu (na przykład zamówienia drogą telefoniczną), nie jest objęte umową.b. Niedozwolone jest korzystanie z tekstów pochodzących z generatora Trusted Shops w sklepach, które sprzedają towary objęte przymusem kontraktowym lub towary, w stosunku do których obowiązują inne ustawowe ograniczenia w zakresie ich nabywania, w szczególności wydawnictwa przeznaczone tylko dla osób pełnoletnich, alkohol oraz broń.c. Przy stosowaniu wygenerowanej polityki prywatności należy zwracać uwagę na zakaz udostępniania danych poza obszar UE oraz zakaz udostępniania danych, na udostępnienie których należy uzyskać odrębną zgodę klienta. <p>A2 Obowiązki w przypadku użytkowania generatora tekstów prawnych Trusted Shops</p> <p>A2.1 Użytkownik zobowiązany jest do zabezpieczenia swoich danych dostępu (nazwa użytkownika i hasło) przed nieuprawnionym wykorzystaniem przez osoby trzecie oraz do zachowania poufnego charakteru hasła dostępu. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Trusted Shops w przypadku uzasadnionego podejrzenia co do wystąpienia przypadku nieuprawionej rejestracji.</p> <p>A2.2 Użytkownik zobowiązany jest do udzielenia prawidłowych odpowiedzi na pytania zamieszczone w generatorze tekstów prawnych i ponosi odpowiedzialność za ich poprawność. Wszystkie pytania i wskazówki należy starannie przeczytać i stosować się do nich. W przypadkach, w których użytkownik ma możliwość wprowadzenia informacji w polach tekstowych, dozwolone jest wprowadzenie tylko takich informacji, które są tam przewidziane i które nie są sprzeczne z zadaniem pytaniem oraz wskazówkami zamieszczonymi w systemie. Za informacje wprowadzone w polach tekstowych wyłączną odpowiedzialność ponosi użytkownik.</p> <p>A2.3 Na podstawie obowiązujących przepisów prawnych Trusted Shops nie może i nie jest uprawniony do świadczenia doradztwa prawnego. W przypadku wątpliwości na użytkownika spoczywa obowiązek zasięgnięcia fachowej porady prawnika.</p> | <p>A2.4 Po zakończeniu edycji tekstu w modułach generatora tekstów prawnych użytkownik zobowiązany jest do starannego przeczytania wygenerowanych protokołów i skontrolowania ich pod kątem zgodności. Użytkownik zobowiązany jest zadbać o to, aby nie powstała sprzeczność między stanem faktycznym dotyczącym jego sklepu internetowego i odpowiedziami udzielonymi na zadane pytania.</p> <p>A3 Prawo do wykorzystywania wygenerowanych tekstów prawnych</p> <p>A3.1 Trusted Shops udziela użytkownikowi niewyłącznego, ograniczonego do okresu obowiązywania umowy i niezbywalnego prawa do wykorzystywania wygenerowanych w języku polskim tekstów wyłącznie na użytek własny i jedynie na uzgodnionej stronie internetowej.</p> <p>A3.2 Wykorzystanie na kolejnych stronach internetowych, które nie stanowią przedmiotu Umowy, wykorzystanie wykraczające poza użytkowanie zgodne z przeznaczeniem lub udostępnianie tekstów osobom trzecim, o ile powyższe wykracza poza ramy wykorzystania zgodnego z przeznaczeniem, jest zabronione.</p> <p>A3.3 Użytkowanie generatora tekstów prawnych Trusted Shops nie obejmuje udzielenia prawa do używania jakichkolwiek oznaczeń Trusted Shops, w tym m.in. znaków słownych / znaków graficznych / znaków słowo-graficznych (logo). Użytkownikowi zabrania się używania jakichkolwiek oznaczeń Trusted Shops, w tym m.in. znaków słownych / znaków graficznych / znaków słowo-graficznych lub stwarzania wrażenia, że jego strona internetowa jest sprawdzana przez Trusted Shops, chyba, że do takich działań jest on upoważniony z tytułu zawartej Umowy Członkowskiej Trusted Shops lub udzielenia mu w inny sposób przedmiotowej licencji przez Trusted Shops.</p> <p>A3.4 Trusted Shops udostępnia użytkownikowi teksty zawierające również znaki słowne „Trusted Shops”. Użytkownik ma prawo do używania znaków (zawartych w w/w tekstach) słownych w korespondencji handlowej wyłącznie w sytuacji, gdy wykorzystuje – w ramach tej korespondencji - powyższe teksty, i to jedynie w okresie obowiązywania umowy. Powyższe prawo wygasa, gdy udostępnione teksty zostaną zmienione lub uzupełnione.</p> <p>A4 Wykorzystanie wygenerowanych tekstów</p> <p>A4.1 Użytkownik ponosi sam odpowiedzialność za prawidłowe wykorzystanie tekstów w swoim sklepie internetowym. Musi on przy tym zwracać w szczególności uwagę na to, aby nie powstała sprzeczność między wygenerowanymi tekstami i kolejnymi stronami wykorzystywanymi w sklepie (np. "FAQ" – najczęściej zadawane pytania, "Informacje dla klientów"). Trusted Shops nie ponosi odpowiedzialności za informacje wprowadzone przez użytkownika w polach tekstowych. Wprowadzanie zmian w wygenerowanych tekstach jest niedozwolone, przy czym uzupełnienia lub skreślenia uważane są również za zmiany. W ramach udostępnianego przez Trusted Shops systemu użytkownik nie może zamieszczać treści o charakterze bezprawnym.</p> <p>A4.2 Trusted Shops informuje użytkownika drogą mailową oraz w ramach systemu internetowego o zmianach stanu prawnego, istotnych w odniesieniu do wygenerowanych tekstów oraz przekazuje użytkownikowi instrukcje co do wymaganego działania, które użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie wykonać. Użytkownik zobowiązany jest zapewnić odbiór powyższych informacji, w szczególności poprzez regularne przeglądanie folderów spamu (w ramach zarządzanego przez</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- siebie konta poczty elektronicznej). W czasie nieobecności użytkownik zobowiązany jest zapewnić możliwość odbioru zmian i odpowiednich powiadomień dotyczących wymaganych zmian oraz ich wprowadzenie.
- A4.3 Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego ponownego udzielenia odpowiedzi na pytania w przypadku, gdy po dniu ostatniego generowania tekstów wprowadza zmianę w swoim sklepie internetowym dotyczącą faktów ujętych w pytaniach.
- A5 Zapewnienie wsparcia w ramach usługi Regulamin z Gwarancją Premium**
- A5.1 Niżej wymienione zapewnienie dodatkowego wsparcia (gwarancja premium) obowiązuje wyłącznie w stosunku do Członków, którzy zamówili je jako opcję dodatkową do Umowy Członkowskiej. Niniejsze zapewnienie nie narusza praw Członka do wystąpienia z roszczeniami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa, które to roszczenia współistnieją z niniejszym zapewnieniem i których niniejsze zapewnienie nie ogranicza.
- W ramach gwarancji premium, pod warunkiem spełnienia przez członkowski sklep internetowy przesłanek koniecznych do korzystania z generatora tekstów prawnych Trusted Shops, Trusted Shops udziela sklepowi wsparcia w przypadku otrzymania przez sklep internetowy zgłoszenia wobec niego roszczeń z tytułu zgodnego z Umową wykorzystania tekstów wygenerowanych przez generator tekstów prawnych, stosownie do poniższych regulacji:
- Trusted Shops bada zasadność roszczenia i informuje sklep internetowy o wyniku postępowania wyjaśniającego.
 - W przypadku, gdy roszczenie jest zasadne, Trusted Shops ponosi odpowiedzialność zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- A5.2 W przypadku, gdy w ocenie Trusted Shops zgłoszone roszczenia są niezasadne, Trusted Shops, w ramach niniejszego zapewnienia (gwarancja premium), pokryje koszty obsługi prawnej ze strony podmiotu wyznaczonego przez Trusted Shops, należne do chwili zakończenia postępowania przed sądem drugiej instancji, zwalniając z tego obowiązku Członka. Dalsze roszczenia z tytułu niniejszego zapewnienia są wykluczone.
- A5.3 **Obowiązek współpracy**
- W przypadku, gdy osoby trzecie grożą Członkowi dochodzeniem roszczeń lub faktycznie takie roszczenia zgłoszą, wówczas Członek 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 roszczeń. Członek zobowiązany jest do współdziałania w procesie obrony w ramach postępowania sądowego w sposób przez niego wykonalny, tj. poprzez udostępnienie informacji oraz ewent. złożenie wymaganych oświadczeń.
- W przypadku, gdy Członek nie zgadza się z wynikiem postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez Trusted Shops lub propozycjami ze strony Trusted Shops co do sposobu postępowania, wówczas zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Trusted Shops. W razie nieosiągnięcia porozumienia co do dalszego postępowania Trusted Shops może odmówić dalszych świadczeń z tytułu niniejszego zapewnienia. Powyższa regulacja nie narusza prawa Członka do wystąpienia z roszczeniami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa. Przedmiotowe roszczenia przysługują mu bez ograniczeń.
- A5.4 **Utrata prawa do dochodzenia roszczeń z tytułu niniejszego zapewnienia**
- W każdym indywidualnym przypadku niewywiązywania się Członka z obowiązków nałożonych na niego z tytułu niniejszego zapewnienia oraz z obowiązków, o których mowa w pkt. A2, następuje utrata prawa do dochodzenia roszczeń z tytułu niniejszego zapewnienia.

B Dodatkowe warunki dotyczące usługi „Ocena produktu”

Jeśli sklep internetowy 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 członkowski sklep internetowy 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 internetowy 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 narodo-socjalistycznych, rasistowskich czy ksenofobicznych, również w przypadku, gdy powyższe nie narusza przepisów prawa karnego.
- B1.4 Sklep internetowy 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 internetowy udziela Trusted Shops niewyłącznego i niepodlegającego cesji prawa do wykorzystywania przekazanych zdjęć produktów bez ograniczeń terytorialnych i czasowych w celach wskazanych w szczególności, jednak nie wyłącznie 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 internetowy 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 internetowy jest uprawniony do korzystania z otrzymanych ocen produktów we własnych celach reklamowych. Sublicencja ta pozostaje zachowana także po ustaniu Umowy Członkostwa.

Załącznik do Umowy Członkowskiej Trusted Shops Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

pomiędzy wymienionym w umowie członkowskiej członkiem

a **Trusted Shops GmbH, Subbelrather Str. 15C, 50823 Kolonia**

- Administrator danych -
- zwany dalej **Zleceniodawcą** -
- Podmiot przetwarzający -
- zwany dalej **Zleceniobiorcą** -
- zwanymi łącznie w dalszej treści **Stronami** -

Strony zawarły Umowę o Członkostwo w Trusted Shops (zwaną dalej **umową członkostwa**), w ramach której dane osobowe mogą być przetwarzane przez Zleceniobiorcę na zlecenie Zleceniodawcy na podstawie niniejszej **umowy powierzenia przetwarzania danych**. Niniejszy załącznik konkretyzuje zobowiązania stron w zakresie ochrony danych osobowych wynikające z powierzenia przetwarzania danych w ramach realizacji umowy członkowskiej. Znajduje on zastosowanie do wszystkich wymienionych niżej czynności, które pozostają w związku z umową członkostwa i w przypadku których pracownicy Zleceniobiorcy lub osoby trzecie upoważnione przez Zleceniobiorcę przetwarzają powierzone dane osobowe Zleceniodawcy (zwane dalej **danymi**):

- Graficzna prezentacja Trustbadge, jako treści podmiotu trzeciego w ramach strony internetowej członka objętej umową członkostwa (pliki dziennika, tzw. „logfile”);
- Gromadzenie adresów e-mail i wysyłanie drogą mailową przypomnień o możliwości wyrażenia opinii o zakupie, o ile kwestie te nie zostały uregulowane osobnym porozumieniem umownym pomiędzy Trusted Shops a osobą, której dane dotyczą; powyższe dotyczy przede wszystkim stosowania opcjonalnych funkcji „Review Collector” i „AutoCollection”.
- Gromadzenie danych kontaktowych (np. nazwa, adres e-mail, adres pocztowy i numer telefonu) w przypadku korzystania z usługi Regulamin z gwarancją lub Regulamin z gwarancją premium.

Dodatkowe załączniki do niniejszej Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych znajdują się pod adresem:

http://support.trustedshops.com/lp/en/legal_order_processing_appendices

Zgodnie z ustaleniami niniejszej umowy sklep członkowski będzie informowany o zmianach.

Definicje

W przypadku użycia w niniejszej umowie powierzenia przetwarzania danych pojęć, które zdefiniowane zostały w art. 4 Rozporządzenia UE 2016/679 o ochronie danych (zwanym dalej **RODO**) – definicje tam zawarte obowiązują również w zakresie niniejszej umowy powierzenia.

A Przedmiot i czas trwania powierzenia

A1 Przedmiot i czas trwania powierzenia przetwarzania danych oraz rodzaj i cel przetwarzania wynikają z umowy członkostwa oraz jej załączników.

A2 Dane objęte powierzeniem przetwarzania oraz kategorie osób, których dane dotyczą zostały określone w **Załączniku nr 1** do niniejszej umowy powierzenia przetwarzania danych.

A3 Czas trwania umowy powierzenia przetwarzania danych zależy od czasu trwania umowy członkowskiej, o ile z postanowień niniejszego załącznika nie wynikają zobowiązania wykraczające poza ten zakres czasu.

B Obowiązki Zleceniobiorcy

B1 Zleceniobiorca i każda podlegająca mu osoba, która ma dostęp do danych osobowych mogą przetwarzać dane poszczególnych osób wyłącznie w ramach niniejszego powierzenia przetwarzania danych i w zakresie zgodnym z udokumentowanymi poleceniami Zleceniodawcy, chyba że zachodzi przypadek wyjątkowy określony w art. 28 ust. 3 a) RODO.

B1.1 Zleceniobiorca niezwłocznie poinformuje Zleceniodawcę jeśli uzna, że dane polecenie narusza stosowane przepisy.

Zleceniobiorca może w takim przypadku nie wykonać polecenia do czasu, aż zostanie ono potwierdzone lub zmienione przez Zleceniodawcę.

B1.2 Polecenia dot. przetwarzania danych są pierwotnie określone w umowie członkostwa i mogą następnie zostać przez Zleceniodawcę uzupełnione lub zastąpione innymi poleceniami skierowanymi w formie pisemnej lub elektronicznej (forma tekstowa) do wskazanego przez Zleceniobiorcę adresata. Polecenia ustne należy niezwłocznie potwierdzać w formie pisemnej lub tekstowej.

B1.3 Polecenia wykraczające poza uzgodnione w umowie świadczenia będą traktowane jako wnioski o zmianę zakresu przetwarzania danych w ramach ich powierzenia. Ewentualne powstałe z tego tytułu uzasadnione koszty ponosi Zleceniodawca.

B2 Zleceniobiorca zobowiązany jest w swoim zakresie odpowiedzialności tak planować wewnętrzną organizację w przedsiębiorstwie, aby sprostać szczególnym wymogom ochrony danych. Podejmie on działania techniczne i organizacyjne celem zapewnienia odpowiedniej ochrony danych powierzonych mu przez Zleceniodawcę. Działania te będą odpowiadać wymogom Rozporządzenia o ochronie danych osobowych (art. 32 RODO). W związku z

- powierzeniem przetwarzania danych Zleceniobiorca podejmie działania techniczne i organizacyjne, zapewniające poufność, integralność, dostępność i wytrzymałość systemów i usług.
- B2.1 Przed rozpoczęciem przetwarzania Zleceniobiorca winien udokumentować wdrożenie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych odpowiedzialnych dla charakteru i zakresu danych przetwarzanych w ramach powierzenia i w razie takiej woli – przekazać je Zleceniodawcy do sprawdzenia.
- B2.2 Uzgodnione i udokumentowane środki techniczne i organizacyjne, zostały dołączone jako **Załącznik nr 2** i stanowią integralną część niniejszej umowy powierzenia danych. Środki te są znane Zleceniodawcy i ponosi on odpowiedzialność za to, żeby zapewniały one odpowiedni poziom ochrony w odniesieniu do ryzyka związanego z przetwarzaniem danych.
- B2.3 Wdrożone środki techniczne i organizacyjne podlegają ciągłym ulepszeniom technicznym i aktualizacjom. W tym zakresie Zleceniobiorca może realizować alternatywne, adekwatne działania mające na celu zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa danych. Istotne zmiany należy dokumentować.
- B3** Zleceniobiorca nie może powierzonych mu danych samowolnie poprawiać, usuwać lub ograniczać ich przetwarzania. Może to uczynić jedynie na udokumentowane polecenie Zleceniodawcy.
- B3.1 Nie dotyczy to sytuacji, kiedy osoba, której dane dotyczą – w odniesieniu do swoich praw zwróci się bezpośrednio do Zleceniobiorcy. W takim przypadku Zleceniobiorca skontaktuje się z Zleceniodawcą w celu wyjaśnienia, kto z nich powinien podjąć obowiązkowe działania informacyjne lub inne czynności zmierzające do poszanowania uprawnień przysługujących osobie, której dane dotyczą. W przypadku zezwolenia udzielonego przez Zleceniodawcę, Zleceniobiorca – w ramach swoich możliwości będzie uprawniony do podjęcia wszelkich niezbędnych działań zmierzających do poszanowania praw osoby, której dane dotyczą.
- B3.2 Zleceniobiorca będzie w miarę możliwości poprzez odpowiednie działania techniczne i organizacyjne wspierał Zleceniodawcę w opracowywaniu i odpowiadaniu na wnioski osób, których dane dotyczą. Powstałe w wyniku tego uzasadnione koszty ponosi Zleceniodawca.
- B3.3 O ile jest to objęte zakresem świadczenia, Zleceniobiorca winien po udokumentowanym poleceniu Zleceniodawcy niezwłocznie zapewnić przedstawienie koncepcji w zakresie usuwania danych, realizowania prawa do bycia zapomnianym, poprawiania danych lub ich przeniesienia.
- B4** Niezależnie od obowiązków określonych postanowieniami niniejszej umowy powierzenia przetwarzania danych Zleceniobiorca winien ponadto przestrzegać ustawowych obowiązków określonych w art. 28 do art. 33 RODO. W tym kontekście zapewnia on w szczególności przestrzeganie następujących wytycznych:
- B4.1 Zleceniobiorca przekazuje Zleceniodawcy dane kontaktowe wewnętrznego inspektora ochrony danych, o ile należy go powołać zgodnie z art. 37 RODO. Wewnętrzny inspektor ochrony danych wykonuje swoje czynności w oparciu o art. 38 i nast. RODO.
- Jeśli Zleceniobiorca nie jest zobowiązany do powołania inspektora ochrony danych, wtedy wskazuje Zleceniodawcy osobę kontaktową do spraw związanych z przetwarzaniem danych osobowych.
- B4.2 Celem zachowania zasad poufności zgodnie z art. 28 ust. 3 zdanie 2 lit. b, a także art. 29, 32 ust. 4 RODO, Zleceniobiorca wykorzystuje do wykonania prac tylko takich pracowników, których zobowiązano do zachowania poufności i którzy zostali zapoznani z istotnymi postanowieniami w zakresie ochrony danych osobowych. Zleceniobiorca zapewnia, że pracownikom zajmującym się przetwarzaniem powierzonych danych oraz innym osobom działającym na rzecz Zleceniobiorcy nie wolno przetwarzać danych poza ramami niniejszego powierzenia przetwarzania danych.
- B4.3 Zleceniobiorca wspiera Zleceniodawcę w miarę swoich możliwości przy odpowiadaniu na zapytania organów kontrolnych lub zapytania i roszczenia osób, których dane dotyczą, zgodnie z rozdziałem III RODO, art. 82 RODO oraz w zakresie przestrzegania obowiązków określonych w art. 32 do 36 RODO. Powstałe w wyniku tego uzasadnione koszty ponosi Zleceniodawca.
- B4.4 Zleceniobiorca niezwłocznie powiadomi Zleceniodawcę w przypadku poważnych zakłóceń istotnych procesów w przedsiębiorstwie lub w przypadku poważnych naruszeń dot. bezpieczeństwa powierzonych danych spowodowanych ze strony Zleceniobiorcy lub osób zatrudnionych u niego. Zleceniobiorca informuje również o podjętych na podstawie niniejszej umowy ustaleniach, a także w przypadku zaistnienia innych nieprawidłowości w zakresie przetwarzania powierzonych danych. Zleceniobiorca podejmie niezbędne działania celem zabezpieczenia danych i zmniejszenia możliwych negatywnych skutków dla osób, których dane dotyczą.
- B4.5 Zleceniobiorca poinformuje niezwłocznie Zleceniodawcę o czynnościach kontrolnych i działaniach organu nadzorującego, o ile dotyczą one niniejszego powierzenia przetwarzania danych. Powyższe obowiązuje również wtedy, gdy właściwy organ prowadzi wobec Zleceniobiorcy dochodzenie w ramach postępowania o wykroczenie lub postępowania karnego i ma ono związek z przetwarzaniem powierzonych danych osobowych.
- B4.6 Jeśli Zleceniodawca podlega kontroli organu nadzorującego, jest objęty postępowaniem o wykroczenie lub postępowaniem karnym, zgłoszono wobec niego roszczenie lub postępowanie o wykroczenie lub osoby trzeciej lub inne roszczenie w związku z przetwarzaniem przez Zleceniobiorcę powierzonych danych, to Zleceniobiorca winien go wspierać w miarę swoich najlepszych możliwości. Powstałe w wyniku tego uzasadnione koszty ponosi Zleceniodawca.
- B4.7 Zleceniobiorca kontroluje regularnie wewnętrzne procesy oraz działania techniczne i organizacyjne, aby zapewnić, że przetwarzanie w zakresie jego odpowiedzialności odbywa się zgodnie z wymogami obowiązującego prawa o ochronie danych osobowych i zapewniona jest ochrona praw osób, których dane dotyczą.
- C** **Obowiązki Zleceniodawcy**
- C1** Zleceniodawca („administrator danych“ w rozumieniu Art. 4 pkt. 7 RODO) odpowiada w ramach niniejszej umowy za przestrzeganie regulacji ustawowych dot. ochrony danych, w szczególności za legalność przekazywania danych do Zleceniobiorcy oraz za legalność przetwarzania danych. Zleceniodawca jest w szczególności odpowiedzialny za skuteczne uzyskiwanie wymaganych zgód osób, których dane dotyczą, w ramach realizacji zlecenia.
- C2** Zleceniodawca winien niezwłocznie przekazać Zleceniobiorcy pełną informację, jeśli w wynikach zlecenia stwierdzi błędy lub nieprawidłowości w zakresie postanowień o ochronie danych osobowych.
- C3** Zleceniodawca podaje Zleceniobiorcy osobę kontaktową w kwestii pytań dot. ochrony danych w ramach niniejszej umowy.
- D** **Podwykonawcy**
- D1** Stosunki podwykonawcze w rozumieniu niniejszej umowy to takie usługi, do których wykonania Zleceniobiorca angażuje dalszych zleceniobiorców (podwykonawców) w odniesieniu do całości lub części świadczeń uzgodnionych w niniejszej umowie.
- D1.1 Nie należą do nich dodatkowe, poboczne świadczenia, z których korzysta Zleceniobiorca jak np. usługi telekomunikacyjne, pocztowe, transportowe, konserwacja i serwis oraz utylizacja nośników danych i inne działania zapewniające poufność, integralność, dostępność i możliwość użytkowania sprzętu i oprogramowania służącego do przetwarzania danych – chyba że podwykonawca w toku tych czynności może uzyskać dostęp do danych osobowych. Jednakże także wtedy, gdy podwykonawcy nie uzyskują dostępu do danych osobowych, Zleceniobiorca – w celu zagwarantowania ochrony i bezpieczeństwa zgromadzonych danych – zobowiązany

- jest do zawarcia odpowiednich i zgodnych z prawem porozumień, a także do podjęcia odpowiednich działań kontrolnych.
- D2** Zleceniobiorca może udzielać zleceń podwykonawcom („dalsze powierzenie”) tylko po wcześniejszym wyraźnym udzieleniu pisemnej lub udokumentowanej zgody przez Zleceniodawcę.
- D2.1** Zleceniodawca wyraża zgodę na udzielenie dalszego powierzenia danych (tzw. podpowierzenie) podwykonawcom wymienionym w **Załączniku nr 3** – pod warunkiem zawarcia między Zleceniobiorcą, a podwykonawcą umowy podpowierzenia przetwarzania danych, która nakłada na podwykonawcę na podstawie umowy lub innego instrumentu prawnego, które podlegają prawu Unii lub prawu danego państwa członkowskiego – takie same obowiązki w zakresie ochrony danych jak te, które na podstawie umowy lub innego instrumentu prawnego (art. 28 ust. 3 RODO) wiążą podmiot przetwarzający i administratora danych.
- D2.2** Przeniesienie dalszego powierzenia (podpowierzenia) na kolejne podmioty lub zmiana aktualnych podwykonawców są dopuszczalne wyłącznie, jeśli:
- Zleceniobiorca pisemnie lub w formie tekstowej zgłosi Zleceniodawcy takie przeniesienie na podwykonawcę z 30 dniowym wyprzedzeniem;
 - Zleceniodawca do momentu przekazania danych nie zgłosi wobec Zleceniobiorcy pisemnie lub w formie tekstowej sprzeciwu odnośnie planowanego przeniesienia oraz;
 - Zostanie zawarte umowne porozumienie zgodnie z art. 28 ust. 2-4 RODO.
- D2.3** Jeśli w powyższym okresie nie zostanie wniesiony sprzeciw, uznaje się, że zgoda na zmianę podwykonawcy została udzielona. Jeśli zostanie zgłoszony sprzeciw, a strony nie będą mogły dojść do porozumienia, wówczas stronom do momentu dalszego powierzenia danych podwykonawcy przyznane zostaje prawo do wypowiedzenia umowy członkostwa bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- D2.4** Przekazanie danych osobowych Zleceniodawcy do podwykonawcy i podjęcie przez niego pierwszych czynności możliwe są dopiero wtedy, gdy spełnione będą warunki udzielenia podzlecenia (dalszego powierzenia danych).
- D3** Jeśli podwykonawca wykonuje uzgodnioną usługę poza terytorium Unii Europejskiej/Europejskim Obszarem Gospodarczym, wówczas obowiązują dodatkowe wymogi określone w ust. E. Wymogi te znajdują również zastosowanie w sytuacji, gdy w przetwarzaniu danych zaangażowani mają zostać usługodawcy w rozumieniu ust. D1.1 zdanie 2.
- E** **Miejsce przetwarzania**
- E1** Gromadzenie, przetwarzanie lub wykorzystywanie danych przez Zleceniobiorcę odbywa się wyłącznie w kraju członkowskim Unii Europejskiej lub innym państwie będącym stroną Porozumienia o Europejskim Obszarze Gospodarczym.
- E2** W poszczególnych przypadkach Zleceniobiorca może od tego odstąpić, jeśli zapewnił, że przekazanie danych (ich dalsze powierzenie) do krajów trzecich odbywać będzie się z zapewnieniem niezbędnych środków ochrony określonych w art. 44 i kolejnych RODO.
- F** **Prawa Zleceniodawcy do kontroli**
- F1** W razie potrzeby Zleceniobiorca potwierdza Zleceniodawcy przestrzeganie obowiązków określonych w niniejszej umowie i stosowanie odpowiednich środków ochrony bezpieczeństwa danych.
- F2** Środki ochrony, które nie dotyczą tylko procesów przetwarzania w ramach niniejszego powierzenia przetwarzania danych, mogą według wyboru Zleceniobiorcy zostać potwierdzone przez:
- F2.1** Przeprowadzenie wewnętrznego audytu;
- F2.2** Wewnętrzne zasady postępowania wraz z zewnętrznym potwierdzeniem ich przestrzegania;
- F2.3** Przestrzeganie zatwierdzonych zasad postępowania zgodnie z art. 40 RODO;
- F2.4** Certyfikacje zgodnie z zatwierdzoną procedurą certyfikowania na podstawie art. 42 RODO;
- F2.5** Aktualną opinię, raporty lub wyciągi z raportów niezależnych instancji (np. biegłych rewidentów, inspektora ochrony danych, działu bezpieczeństwa IT, kontroli ksiąg, audytorów ochrony danych osobowych, audytorów jakości);
- F2.6** Stosowny certyfikat uzyskany w wyniku audytu bezpieczeństwa informatycznego lub audytu bezpieczeństwa danych osobowych (zgodnie z zakresem ochrony BSI [Federalnego Urzędu Bezpieczeństwa Techniki Informatycznej]).
- G** **Usuwanie i zwrot danych osobowych**
- G1** Bez wiedzy Zleceniodawcy nie będą sporządzane kopie ani duplikaty danych. Nie dotyczy to kopii zapasowych, o ile są one niezbędne do zagwarantowania prawidłowego przetwarzania danych, a także danych, które są niezbędne do realizacji ustawowych obowiązków w zakresie przechowywania.
- G2** Po rozwiązaniu lub zakończeniu okresu obowiązywania umowy członkostwa lub wcześniej na żądanie Zleceniodawcy, a także wraz z rozwiązaniem niniejszej umowy powierzenia danych – Zleceniobiorca powinien przekazać Zleceniodawcy będące w jego posiadaniu wszelkie dokumenty, wyniki dotyczące przetwarzania oraz związane z powierzeniem zbiory danych lub dokonać ich zniszczenia zgodnie z przepisami o ochronie danych – jeśli zgodnie z prawem unijnym lub stosowanym prawem państw członkowskich nie istnieje obowiązek sprawozdawczy wymagający przechowywania określonego rodzaju danych osobowych. Powyższe obowiązuje także dla materiałów testowych. Protokół usunięcia należy okazać na żądanie.
- G3** Dokumentację służącą wykazaniu poprawności i zgodności z przetwarzania danych będą przechowywane przez Zleceniobiorcę zgodnie z obowiązującymi okresami przechowywania wykraczającymi poza czas trwania umowy członkostwa. W celu zwolnienia z tego obowiązku Zleceniobiorca może je przekazać Zleceniodawcy po zakończeniu obowiązywania umowy.
- G4** Jeśli w wyniku odmiennych wytycznych przy wydaniu lub usuwaniu danych powstaną dodatkowe koszty, wówczas ponosi je Zleceniodawca.
- H** **Odpowiedzialność i odszkodowanie**
- Zleceniodawca i Zleceniobiorca ponoszą odpowiedzialność wobec osoby, której dane dotyczą – zgodnie z zasadami określonymi w art. 82 RODO – również gdy stanowi to odstępstwo od uzgodnionych w umowie członkostwa zasad odpowiedzialności.
- I** **Obowiązki informacyjne, forma pisemna i wybór prawa**
- I1** W przypadku zagrożenia danych powierzonych Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę powstałego w wyniku dokonania zastawu lub zajęcia, postępowania upadłościowego lub ugodowego lub w konsekwencji innych zdarzeń czy działań osób trzecich, Zleceniobiorca niezwłocznie powinien zawiadomić o takim zagrożeniu Zleceniodawcę. W związku z powyższym Zleceniobiorca poinformuje również poszczególnych administratorów danych, że władztwo i prawo własności do danych przysługują wyłącznie Zleceniodawcy jako „administratorowi tych danych” w rozumieniu unijnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO).
- I2** Zmiany i uzupełnienia niniejszego załącznika i wszystkich jego części – wraz z ewentualnymi zapewnieniami Zleceniobiorcy – wymagają pisemnego porozumienia, które może zostać dokonane również w formie elektronicznej (tekstowej), a także wyraźnego wskazania na to, że chodzi o zmianę lub uzupełnienie niniejszych warunków. Dotyczy to również rezygnacji z wymogu zachowania tej formy.
- I3** W przypadku sprzeczności – w kwestiach dotyczących ochrony danych regulacje niniejszego załącznika mają pierwszeństwo przed regulacjami umowy członkostwa.

Kryteria jakości Trusted Shops

Sklep internetowy zobowiązany jest do przestrzegania regulacji prawnych w zakresie sprzedaży na odległość, handlu elektronicznego i ochrony danych osobowych w elektronicznym obrocie handlowym.

1. Identyfikacja i kontakt ze sprzedawcą

Dane identyfikacyjne, czyli nazwa firmy i adres jej siedziby są podane w sposób jasny i zrozumiały oraz łatwe do odnalezienia na stronie sklepu internetowego. Sklep internetowy oferuje szybki i łatwy sposób kontaktu, wraz z numerem telefonu.

2. Ochrona i bezpieczeństwo danych osobowych

Sklep internetowy gromadzi, przetwarza, wykorzystuje oraz udostępnia osobom trzecim dane osobowe tylko w sytuacji, gdy jest to dozwolone przez prawo lub gdy klient udzielił na to swojej wyraźnej zgody.

Sklep internetowy informuje w sposób zrozumiały o fakcie wykorzystania danych osobowych.

Jeśli sklep internetowy rozsyła reklamę drogą mailową, musi dać odbiorcy takich wiadomości możliwość rezygnacji z otrzymywania kolejnych reklam pocztą elektroniczną.

Sklep internetowy w odpowiedni sposób chroni dane osobowe swoich klientów przed nadużyciami. W szczególności chroni i przekazuje wrażliwe informacje dotyczące płatności (dane rachunków bankowych, dane kart kredytowych) wyłącznie w postaci zaszyfrowanej.

3. Produkty i koszty

Wszystkie oferowane produkty są opisane jasno i zrozumiale.

W sklepie oferowane są tylko takie produkty, których sprzedaż nie jest zakazana przez prawo i które nie są wymienione w katalogu wyłączeń Trusted Shops. O ile jest to konieczne, stosowane są odpowiednie metody kontroli wieku.

Wszystkie ceny produktów, koszty wysyłki oraz pozostałe koszty dodatkowe podawane są w sposób jednoznaczny i przejrzysty.

4. Dostawa i płatność

Sklep internetowy informuje klienta o przewidywanym terminie dostawy lub konkretnej dacie dostawy. Jeśli – w wyjątkowym przypadku – niemożliwe jest dotrzymanie terminu lub daty dostawy, sprzedawca niezwłocznie informuje klienta o tym fakcie.

Sklep internetowy podaje informacje o oferowanych w sklepie sposobach płatności oraz ich ewentualnych kosztach, o obszarze dostawy najpóźniej z chwilą rozpoczęcia przez klienta składania zamówienia. Sklep ponosi ryzyko transportu towaru do konsumenta.

5. Proces składania zamówienia

Proces składania zamówienia jest jasny, zrozumiały i skonstruowany w taki sposób, aby konsument mógł łatwo rozpoznać, w którym momencie składa wiążące zamówienie

objęte obowiązkiem zapłaty. Zamawiający otrzymuje informacje o produktach, cenach produktów, kosztach wysyłki oraz pozostałych kosztach dodatkowych, zanim zamówienie zostanie wysłane. Wpłynięcie zamówienia musi zostać potwierdzone niezwłocznie pocztą elektroniczną.

6. Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

Sprzedawca internetowy informuje konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy i o ewentualnych wyjątkach od tego prawa. Sklep internetowy nie ogranicza prawa do odstąpienia od umowy w sposób niedopuszczalny przez prawo.

7. Gwarancja Trusted Shops

Sklep internetowy oferuje gwarancję Trusted Shops. Po nabyciu gwarancji klient jest zabezpieczony przed utratą pieniędzy w przypadku braku dostawy lub braku zwrotu pieniędzy po odstąpieniu od umowy, i to niezależnie od metody płatności.

8. Wskaźniki jakości

Trusted Shops na bieżąco mierzy poniższe wskaźniki jakości. Sklep jest zobowiązany do ich przestrzegania.

8.1. Opinie klientów

Łączna ocena sklepu w systemie opinii Trusted Shops musi wynosić co najmniej 3,0 gwiazdek.

8.2 Zwroty

Co najmniej 95% zamówień objętych gwarancją Trusted Shops musi zostać zrealizowane bez konieczności wnioskowania o zwrot pieniędzy z wykorzystaniem gwarancji Trusted Shops.

8.3. Reakcji

Na co najmniej 95% zapytań Trusted Shops dotyczących przypadków gwarancyjnych sklep internetowy musi odpowiedzieć w ciągu 5 dni roboczych.

Katalog wykluczeń (katalog ofert, które nie mogą zostać objęte certyfikacją)

1. Wyroby, których sprzedaż jest prawnie zabroniona.

Do kategorii tej zaliczane są w szczególności, ale nie wyłącznie, niedozwolone rodzaje broni oraz nielegalne środki odurzające.

Przykłady: noże motylkowe, noże ukryte w innych przedmiotach, kastety, maczugi

Ponadto kategoria ta obejmuje produkty, których sprzedaż na podstawie przepisów prawnych jest ograniczona, o ile nie są spełnione odpowiednie wymogi prawne.

Przykład: leki wydawane z przepisu lekarza

2. Broń strzelecka i amunicja.

Do kategorii tej zalicza się wszelkie rodzaje broni palnej, ale również broń pneumatyczną, wykorzystującą energię sprężonego powietrza, gazu lub sprężyny gazowej, o ile nie jest możliwe jej nabycie bez zezwolenia.

Przykłady: karabiny, pistolety, kusze, wymagająca zezwolenia broń typu ASG oraz markery do paintballa

3. Repliki broni

Kategoria ta obejmuje zarówno repliki broni palnej, łudząco przypominające prawdziwą broń, jak również broń palną pozbawioną cech użytkowych.

Przykłady: broń typu ASG lub markery do paintballa będące repliką prawdziwych karabinów lub pistoletów, broń o charakterze dekoracyjnym (karabiny, rewolwery, pistolety)

4. Artykuły erotyczne o kontrowersyjnym charakterze

Za artykuły takie uznaje się materiały, ilustracje oraz inne treści, które w odczuciu przeciętnego odbiorcy mają charakter pornograficzny lub obsceniczny.

Przykłady: filmy pornograficzne, eksponowanie wyrobów w dosadny sposób bez uzasadnionej potrzeby, kontrowersyjne fetysze (np. adult baby, skrajne formy praktyk BDSM)

Poza tym kategoria ta obejmuje artykuły erotyczne stwarzające znaczne zagrożenie odniesienia trwałego uszczerbku na zdrowiu.

Przykłady: sprzęt medyczny w rodzaju cewników i igieł do wlewów, które powinny być stosowane jedynie przez fachowy personel medyczny

5. Wyroby odwołujące się do treści narodowosocjalistycznych, rasistowskich i ksenofobicznych, również w przypadku, gdy nie zachodzi naruszenie przepisów prawa karnego

Dotyczy to przede wszystkim artykułów, które mogą służyć do propagowania ideologii narodowosocjalistycznej lub które przedstawiają reżim narodowosocjalistyczny w sposób bezkrytyczny, bagatelizują go lub gloryfikują.

Przykłady: Artykuły oznaczone swastyką i emblematami formacji SS, flagą wojenną Rzeszy (w jakiegokolwiek wersji), portrety i figurki nazistowskich funkcjonariuszy i żołnierzy, problematyczne hasła („Z niemieckim pozdrowieniem”)

6. Nieautentyczne dokumenty i podrobione dokumenty tożsamości

Oprócz podrobionych urzędowych dokumentów stwierdzających tożsamość kategoria ta obejmuje również nieautentyczne świadectwa i dokumenty potwierdzające kwalifikacje.

Przykład: sprzedaż tytułów doktorskich

7. Pozaziemskie nieruchomości gruntowe i podobne prawa własności

Kategoria ta obejmuje wszelkiego rodzaju oferty zakupu praw własności gruntów znajdujących się we Wszechświecie oraz podobnych praw, bowiem tego typu transakcje nie są dopuszczalne prawnie.

Przykłady: działki na Księżycu, prawo do nadania nazw gwiazdom

8. Usługi paranormalne

Kategoria ta obejmuje usługi z zakresu ezoteryki i magii – w szczególności, jeśli obiecują one udzielenie pomocy w przypadku zaburzeń psychicznych.

Przykłady: oferty porad ezoterycznych przez telefon, w tzw. chat-roomie lub drogą mailową, przepowiednie, kłutwy i zaklęcia

9. Wyroby stanowiące potencjalne zagrożenie dla zdrowia

Jako problematyczne traktowane są w szczególności substancje psychoaktywne, oferowane w celach wprowadzenia się w stan odurzenia.

Przykłady: legalne substancje o właściwościach psychoaktywnych („Legal Highs”), legalne zioła o właściwościach psychoaktywnych, („Herbal Highs”), środki o właściwościach psychoaktywnych typu „Research Chemicals”

Opis usług

Oferta kierowana jest wyłącznie do przedsiębiorców.

Usługi wynikające z członkostwa	
Gwarancja Trusted Shops	✓
Audyt	✓
Regulamin e-sklepu	✓
Serwis i mediacja	✓
Podręcznik dla Sprzedawców Internetowych (PDF)	✓
Opinie klientów Trusted Shops	✓
Liczba certyfikatów (domen)	1

Opcjonalne usługi dodatkowe	
Regulamin z Gwarancją Premium	zamówienie opcjonalne*
Opinia eksperta prawnego	zamówienie opcjonalne*
Opinie o produktach	zamówienie opcjonalne*
integracja z Google	zamówienie opcjonalne*
Review collector	zamówienie opcjonalne*
Pakiet Traffic	zamówienie opcjonalne*

* Dostępność każdej opcjonalnej usługi dodatkowej zależy od głównego rynku docelowego sklepu internetowego, 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) należy zakupić tzw. „Certyfikaty Dodatkowe“.

Wszystkie usługi świadczone są w języku obowiązującym na rynku, który został wybrany przez sprzedawcę internetowego jako rynek docelowy.

Usługi wynikające z członkostwa

I) Ochrona kupującego Trusted Shops i 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 stosowne potwierdzenie.

W niektórych krajach Państwa klienci po dokonaniu zakupu mogą zarejestrować swoje członkostwo w Trusted Shops w wariantcie Basic (obejmującym ochronę kupującego do kwoty 100 € za każdy zakup) i dokonać opcjonalnej aktualizacji do wariantu Trusted Shops PLUS z zabezpieczeniem do kwoty 20.000 € za każdy zakup (gwarancja Trusted Shops). Z kolei w innych krajach kupujący nie mają możliwości zgłoszenia się do członkostwa w Trusted Shops. W tym przypadku Państwa klienci mogą zgłosić się do skorzystania z ochrony kupującego i gwarancji Trusted Shops.

Zabezpieczenie to chroni we wszystkich przypadkach w sytuacji braku dostawy/świadczenia lub braku zwrotu pieniędzy po odstąpieniu od umowy przez klienta. W ramach systemu ochrony kupującego Trusted Shops pośredniczymy również w przypadku powstania sporu pomiędzy Państwem a klientem. Dzięki tej współpracy sprzedawca może zoptymalizować i rozszerzyć własny serwis o usługę ochrony kupującego Trusted Shops.

II) Audyt

Oferowany pakiet zawiera obszerny audyt sklepu internetowego przeprowadzany na podstawie Kryteriów Jakości Trusted Shops oraz Ochronę Kupującego Trusted Shops. Gwarancja Zwrotu Pieniędzy Trusted Shops stanowi składnik tej ochrony i zabezpiecza kupującego przed utratą pieniędzy wpłaconych podczas zakupów. Do dalszych usług należy obsługa klienta i arbitraż w przypadku spraw spornych.

Sprawdzenie, czy sklep spełnia Kryteria Jakości Trusted Shops

Sklep internetowy zostanie poddany audytowi na podstawie katalogu [Kryteriów Jakości](#) Trusted Shops.

Podstawą katalogu są polskie i europejskie przepisy dotyczące zakupów w Internecie, a także aktualne orzecznictwo. Uwzględnia on ponadto liczne wymogi stowarzyszeń zajmujących się ochroną praw konsumentów. Dzięki ich przestrzeganiu w pozytywny sposób odróżni się Państwo od konkurencji.

W oparciu o zgłoszenia zdarzeń objętych Gwarancją Trusted Shops, dokonane przez Państwa klientów oraz opinie o sklepie zamieszczone przez klientów, Trusted Shops dokonuje pomiaru ważnych wskaźników jakości. Wskaźniki jakości Trusted Shops dostarczają Państwu cennych informacji dotyczących Państwa sklepu w porównaniu ze sklepami Państwa konkurentów. Wskaźniki jakości dotyczące Państwa sklepu plasują się w obszarze oznaczonym kolorem zielonym? W takim przypadku mogą być Państwo zadowoleni, a również i my z czystym sumieniem możemy polecać Państwa sklep jako sklep godny zaufania. Wskaźniki jakości dotyczące Państwa sklepu znajdują się w obszarze oznaczonym kolorem żółtym? W takim przypadku przedmiotowe wskaźniki powinni Państwo poddać obserwacji. Pojedyncze wskaźniki jakości lub kilka wskaźników jakości dotyczących Państwa sklepu znajduje się w obszarze oznaczonym kolorem czerwonym? Taka sytuacja wymaga pilnego podjęcia działania.

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

Indywidualny protokół z audytu

W ramach audytu, na podstawie katalogu Kryteriów Jakości Trusted Shops, przygotowany zostanie indywidualny protokół z audytu. Sformułowany w punktach protokół z audytu informuje, na ile strona internetowa spełnia Kryteria Jakości Trusted Shops i które zapisy wymagają zmian według naszych ekspertów. Do każdej sugestii dołączone zostaną zrozumiałe wyjaśnienia i wskazówki, pozwalające na samodzielne skorygowanie błędów i zwiększenie w ten sposób zaufania do sklepu. Otrzymują Państwo zatem rzeczywistą, praktyczną pomoc ze strony ekspertów i cenne porady w celu zapewnienia bezpieczeństwa obsługi online.

Znak Jakości Trusted Shops

Znak Jakości Trusted Shops pozwala – po pomyślnym zakończeniu audytu – zaprezentować sklep internetowy jako bezpieczne i sprawdzone miejsce zakupów oraz przekonać do siebie nawet sceptycznych klientów internetowych, którzy dzięki połączeniu znaku jakości, gwarancji zwrotu pieniędzy i serwisu mogą dokonywać bezpiecznych zakupów online.

Po kliknięciu na Znak Jakości Trusted Shops odwiedzający sklep otrzyma poprzez bezpieczne połączenie (SSL) potwierdzenie autentyczności certyfikatu oraz dodatkowe informacje o danym sklepie internetowym (np. nazwę firmy, jej adres, formę prawną itp.) i usługach Trusted Shops. Dzięki temu, jeszcze przed dokonaniem zakupu, odwiedzający może się przekonać, że sklep jest godny zaufania i bezpieczny.

Logowanie i zarządzanie użytkownikami

W zabezpieczonym i osobistym obszarze logowania w panelu administracyjnym Trusted Shops mają Państwo możliwość wglądu do opinii klientów i ich skomentowania, obsługi roszczeń gwarancyjnych i pobierania ważnych dokumentów. Wykorzystując prawa administratora mogą Państwo zakładać konta dostępu swoim pracownikom i udzielać im praw dostępu do różnych obszarów (np. obsługi roszczeń gwarancyjnych lub opinii klientów).

III) Regulamin e-sklepu

Odpowiadając na pytania dotyczące e-sklepu w dostępnym online generatorze tekstów prawnych, szybko i łatwo pobiorą Państwo bezpieczne i dopasowane do potrzeb Państwa sklepu dokumenty, takie jak

regulamin sklepu internetowego, pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy i polityka prywatności. Będą Państwo także otrzymywać aktualizacje przez cały czas trwania umowy.

IV) Serwis i mediacja

W przypadku problemów z zamówieniami przez Internet klienci sklepu mogą zwrócić się do naszego doświadczonego, wielojęzycznego personelu centrum obsługi klienta i uzyskać pomoc, np. w przypadku anulowania transakcji. Można kontaktować się z nim telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, lub systemu internetowego. Dzięki tej współpracy sprzedawca internetowy może zoptymalizować i rozszerzyć swoje własne usługi o niezależny i przystępny serwis.

V) Podręcznik dla Sprzedawców Internetowych (PDF)

Nawet w przypadku, gdy sprzedawcy internetowi nie posiadają fachowej wiedzy prawniczej, Podręcznik dla Sprzedawców Internetowych Trusted Shops umożliwia im zaprojektowanie procesu zakupowego w sklepie internetowym zgodnie z Kryteriami Jakości Trusted Shops: od identyfikacji dostawcy, poprzez politykę prywatności, opis produktów, gromadzenie danych klientów, stronę zamówienia, strony informacyjne i ogólne warunki handlowe, aż po potwierdzenie zamówienia e-mailem.

VI) Trusted Shops system Opinii klientów

Funkcja Opinii o Sklepie umożliwia wystawienie niezależnej oceny danego sklepu internetowego w wybranym języku. Łatwy w integracji widget ze Znakiem Jakości Trusted Shops pozwoli w atrakcyjny wizualnie sposób zwrócić uwagę odwiedzających na wyróżnienie sklepu certyfikatem oraz zaprezentować ogólną ocenę sklepu wystawioną przez dotychczasowych klientów.

Pozytywne i możliwe do zweryfikowania oceny i komentarze stanowią dla kupujących online ważną wskazówkę dotyczącą wiarygodności sklepu internetowego. Dlatego usługa Opinii klientów Trusted Shops jest idealnym uzupełnieniem Znaku Jakości oraz narzędziem, które pomaga budować zaufanie. System Opinii klientów w wybranym języku oferuje dodatkowo następujące funkcjonalności:

- Klienci sklepu mają możliwość ocenienia go za pomocą udostępnionego przez Trusted Shops formularza w oparciu o co najmniej jedno z trzech ustalonych kryteriów (obsługa, dostawa i towar). W każdej z kategorii można przyznać od 1 do 5 gwiazdek, przy czym 5 gwiazdek odpowiada najwyższej ocenie.
- W przypadku, gdy strona internetowa służy do sprzedaży usług, udostępniamy specjalną wersję systemu opinii, w której oceniana jest tylko jedna kategoria (obsługa). W przypadku sprzedaży towarów udostępniamy wyłącznie system opinii w wersji z 3 kategoriami. W przypadku, gdy podczas korzystania z wersji z 1 kategorią zakres usług strony internetowej rozszerzony zostanie o handel towarami, wówczas wymagana będzie zmiana na wersję systemu z 3 kategoriami, a wszystkie zebrane opinie zostaną wycofane. Takie zasady obowiązują także w przypadku zmiany z systemu z 3 kategoriami na wersję z 1 kategorią.
- Zbieranie opinii klientów odbywa się za pośrednictwem udostępnionego przez Trusted Shops formularza online.

Oceny i komentarze (określane łącznie jako „Oceny”) są trwale zapisywane oraz widoczne dla sklepu internetowego i pracowników Trusted Shops w panelu administracyjnym Trusted Shops chronionym hasłem przez okres 12 miesięcy.

Liczba Ocen miesięcznie

Nie ograniczamy liczby Ocen! Celem jest uzyskanie jak największej liczby opinii i poznanie zdania konsumentów.

Komentowanie Ocen

Za pomocą e-maila otrzymają Państwo powiadomienie, gdy pojawią się nowe Oceny. Zachęcamy do komentowania opinii, które mogą wymagać wyjaśnień istotnych dla innych 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 odzyskać niezadowolonych użytkowników.

Zgłaszanie nieuzasadnionych opinii klientów

Jeżeli opinia klienta nie jest zgodna ze stanem faktycznym, można w każdej chwili to zgłosić – następnie my sprawdzimy stan faktyczny.

- Jeśli z punktu widzenia sklepu internetowego Ocena narusza obowiązujące prawo (chodzi np. o obiektywnie nieprawdziwe lub obraźliwe oceny), Trusted Shops sprawdzi daną Ocenę i dezaktywuje Ocenę niezgodne z prawem.
- Przyznane gwiazdki i emotikony (smiley) pozostaną zawsze zachowane.

Pokaz oceny łącznej w sklepie

Sklep internetowy może zaprezentować widget utworzony przez Trusted Shops i stanowiący profil oceny (średnia Ocena, Ocena w postaci gwiazdek i ostatni komentarz klienta), bezpośrednio na swojej stronie internetowej.

Po pomyślnym zakończeniu audytu w widżecie wyświetlą się również (słowne oraz graficzne) oznaczenia Trusted Shops oraz Znak Jakości Trusted Shops. Jeśli sklep internetowy nie otrzymał certyfikacji od Trusted Shops, wyświetlone zostaną tylko opinie klienta (włącznie z oddanymi ocenami klientów); nie zostanie w tym przypadku przyznane prawo do korzystania z oznaczeń słownych Trusted Shops.

Kiedy klient kliknie na widget, wyświetli się szczegółowy profil oceny uwzględniający średnią Ocenę, poszczególne Oceny oraz liczbę Ocen i komentarzy klientów.

Codzienna aktualizacja widgetu

Łatwy do zintegrowania widget jest codziennie automatycznie aktualizowany i wyświetlany na stronie sklepu. Po jednorazowej prostej integracji nie wymaga on już żadnych dodatkowych nakładów pracy.

Profil oceny (gwiazdki, Oceny, komentarze klientów)

Warto utworzyć na stronie link do swojej indywidualnej strony z przeglądem Ocen. Profil oceny składa się z komentarzy klientów oraz z podsumowania Ocen dodanych w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Na podstawie wszystkich ocen z ostatnich 12 miesięcy ustalana jest łączna Ocena, która obejmuje poszczególne kryteria proporcjonalnie do liczby dodanych Ocen. Profil oceny zawiera informację, jaka jest średnia liczba otrzymanych gwiazdek w 5-gwiazdkowej skali Ocen.

Dodatkowo obliczona zostaje średnia Ocena według następującej skali:

Skala 5-gwiazdkowa	Ocena ogólna
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 i profil ocen przechowywane są w sposób trwały, a pracownicy danego sklepu internetowego i pracownicy Trusted Shops mają do nich dostęp w zabezpieczonym panelu administracyjnym Trusted Shops przez okres 12 miesięcy.

Integracja z Facebookiem i Twitterem

Kupujący w Internecie mają możliwość rozpowszechniania swoich Ocen na Facebooku i Twitterze.

Statystyki Ocen

Po zalogowaniu się w zabezpieczonym panelu administracyjnym Trusted Shops można m.in. uzyskać dostęp do pełnego przeglądu wszystkich informacji oraz korzystać z list Ocen z funkcją filtrowania i wyszukiwania.

VII) Liczba certyfikatów (domen)

W ilu sklepach internetowych chcą Państwo wykorzystać znak jakości? W pakiecie zawarty jest jeden (1) certyfikat obowiązujący w stosunku do jednej witryny internetowej pod jedną domeną. Jeżeli chcą Państwo poddać audytowi kolejny sklep (np. kolejny wariant językowy sklepu) i/lub inny sklep pod inną domeną, aby i tam zaprezentować znak jakości, wówczas w korzystnej cenie mogą Państwo zamówić certyfikat dodatkowy.

VIII) Podręcznik dla Sprzedawców Internetowych – aktualizacje

W okresie obowiązywania członkostwa sprzedawca otrzymuje bezpłatnie wszelkie aktualizacje naszych podstawowych dokumentów. Należą do nich Podręcznik dla Sprzedawców Internetowych, formularz protokołu z audytu i wszystkie wzory sformułowań. Należy korzystać z tych dokumentów, aby zawsze być na bieżąco i zapobiec ewentualnym zagrożeniom natury prawnej.

Opcjonalne usługi dodatkowe

Czy chcecie Państwo uzyskać jeszcze więcej ze swojego Członkostwa Trusted Shops? W takim razie zachęcamy do zamawiania naszych usług dodatkowych. Każdą usługę można zamówić indywidualnie dla każdej strony internetowej (sklepu), w ramach jednej domeny, w jednym wariantcie językowym, koncentrując się na rynku docelowym (każdorazowo z 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia do końca roku umownego).

Dostępność każdej usługi dodatkowej zależy od głównego rynku docelowego sklepu internetowego, dla którego dane usługi mają być zamówione. Dostępne opcje są wyszczególnione w ofercie.

I) Regulamin z Gwarancją Premium

Dzięki Regulaminowi z Gwarancją Premium Trusted Shops zyskują Państwo wsparcie i dodatkową ochronę przed pozwami i karami finansowymi związanymi z zapisami w regulaminie sklepu internetowego.

Nasza gwarancja zapewni Państwu opiekę prawną w przypadku pozwów dotyczących tekstów stworzonych w naszym generatorze tekstów prawnych (regulamin, polityka prywatności, pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy) nawet wtedy, gdy taki pozew jest niezasadniony. Jeśli otrzymają Państwo od kogoś pismo lub mail z zastrzeżeniami dotyczącymi wygenerowanych tekstów, także zajmiemy się wyjaśnieniem sprawy.

Powyższy pakiet przeznaczony jest wyłącznie dla sklepów internetowych prowadzących sprzedaż towarów konsumentom końcowym posiadającym miejsce pobytu w Polsce.

Teksty prawne B2C	<p>Możliwość pobrania bezpiecznych i dopasowanych do indywidualnych potrzeb sklepu dokumentów prawnych: regulaminu, polityki prywatności i pouczenia o prawie do odstąpienia od umowy.</p> <p>Treść regulaminu obejmuje informacje dotyczące zakresu obowiązywania, kontrahentów, zawarcia umowy, warunków dostawy, płatności, zastrzeżenia własności, szkód transportowych, rękopisami, gwarancji, zakresu odpowiedzialności, kodeksu postępowania, ochrony małoletnich, postanowień końcowych.</p> <p>Dokumenty przeznaczone są dla sklepów, które prowadzą sprzedaż w Polsce.</p>
Aktualizacje	<p>W przypadku zmian w przepisach prawnych lub orzecznictwie otrzymają Państwo wiadomość e-mail z informacją, które teksty należy zmienić.</p>
Gwarancja odpowiedzialności za teksty prawne	<p>Pełna odpowiedzialność prawników za wszystkie teksty powstałe w generatorze tekstów prawnych Trusted Shops</p>
Reprezentacja w przypadku pozwów o nieprawidłowości prawne	<p>Pozasądowe i sądowe doradztwo i reprezentowanie przez wyspecjalizowanych prawników nawet w przypadku niezasadnionych pozwów o nieprawidłowości prawne w wygenerowanych tekstach.</p>

II) Opinia eksperta prawnego (usługa przeznaczona na rynek niemiecki)

Zapewniamy zabezpieczenie przed upomnieniami (tzw. Abmahnungen), które obejmuje kluczowe elementy sklepu internetowego: od strony z informacjami o sprzedawcy po proces składania zamówienia.

Powyższy pakiet przeznaczony jest wyłącznie dla sklepów internetowych prowadzących sprzedaż towarów konsumentom końcowym posiadającym miejsce pobytu w Republice Federalnej Niemiec. Obowiązują Ogólne [warunki opinii eksperta prawnego i odpowiedzialność prawną](#).

Wykorzystując nasz system internetowy, szybko i łatwo wygenerują Państwo teksty prawne do swojego sklepu internetowego (strona z informacjami o sprzedawcy, polityka prywatności, pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy, względnie o prawie do zwrotu towaru, oraz regulamin). Stosując je, zyskają Państwo zabezpieczenie przed upomnieniami (tzw. Abmahnungen), nie ponosząc przy tym wysokich kosztów adwokackich. Stworzone przez ekspertów z wieloletnim doświadczeniem teksty są zawsze zgodne z aktualnymi przepisami. Na życzenie udzielimy Państwu porad drogą telefoniczną oraz pomożemy w stworzeniu tekstów do Państwa sklepu.

W każdym kolejnym roku obowiązywania umowy przeprowadzamy indywidualną kontrolę sklepu we współpracy z naszym partnerem, kancelarią prawną Wilde Beuger Solmecke. Sprawdzamy, czy teksty prawne zostały skonstruowane poprawnie. W odniesieniu do usług w zakresie doradztwa prawnego obowiązują Ogólne [warunki obsługi klientów kancelarii adwokackich](#).

Ponosimy odpowiedzialność za prawidłowość tekstów i świadczonych usług doradczych. Udzielamy także pomocy w przypadku otrzymania nieuzasadnionych upomnień i to bez żadnych ograniczeń!

III) Opinie o produktach

Zapewnij swoim klientom jeszcze więcej informacji podczas zakupów i zwiększ konwersję. Integracja znaku jakości Trusted Shops umożliwia automatyczne zbieranie opinii o produktach oferowanych w sklepie. Ich przejrzysta prezentacja na stronach z opisami produktów zapewnia klientom wiarygodne informacje i sprawia, że chętniej robią zakupy.

IV) integracja z Google

Opinie klienta będą codziennie automatycznie przekazywane za pośrednictwem interfejsu do usługi Google Shopping / Google Adwords, o ile Google oferuje te usługi w kraju, w którym zlokalizowany jest dany sklep internetowy.

V) Review collector

Review collector umożliwia jeszcze łatwiejsze gromadzenie opinii. Wystarczy załadować listę z adresami e-mail oraz numerami zamówień klientów, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie próśb o opinie od Trusted Shops. Już po kilku kliknięciach wybrani klienci otrzymają od Trusted Shops mail z prośbą o dodanie opinii. Niedługo potem zaczną pojawiać się nowe opinie.

W zależności od zapotrzebowania można zamówić dostęp do funkcji review collector w różnych wariantach. Różnią się one miesięcznym limitem maili z prośbą o opinię. Można zacząć je wysyłać po zawarciu umowy. Limit maili z prośbą o opinię może zostać wyczerpany już po załadowaniu pierwszej listy klientów. Istnieje także możliwość załadowania w panelu kilku list klientów w tym samym miesiącu kalendarzowym. Każdego dnia rozpoczynającego miesiąc kalendarzowy niewykorzystany limit maili zostaje anulowany. Wówczas zostaje przyznany nowy limit na kolejny miesiąc kalendarzowy.

VI) Pakiet Traffic

W pełni korzystaj z możliwości, jakie zapewnia członkostwo w Trusted Shops. Generuj większy ruch na stronie, zwiększ liczbę transakcji i zyskaj większą liczbę stałych klientów.

Rozbudowany profil sklepu z linkiem do strony kampanii

Stosując indywidualne głębokie linkowanie (deep linking) i umieszczając kod rabatowy na profilu sklepu, zyskasz lepszą pozycję w rankingu wyszukiwarek i pozyskasz nowych odwiedzających. W ten sposób zwiększysz ruch na stronie sklepu.

Większa sprzedaż dzięki exit intent popup

Exit intent popup to okienko otwierające się wtedy, gdy internauta zamierza opuścić stronę sklepu. Jest to idealny moment, aby zaoferować mu np. atrakcyjny rabat. Dzięki exit intent popup więcej odwiedzających pozostaje na stronie sklepu, współczynnik przerwanych zakupów maleje, a obroty sklepu rosną.

Oferty na stronie z podziękowaniami za opinię

Klient właśnie dodał opinię? To najlepszy moment, aby odwdziżyć się mu za ocenę atrakcyjną ofertą i zmotywować go do kolejnych zakupów.

1. Opłata członkowska

1.1. Stała opłata miesięczna

Stała opłata miesięczna obliczana jest według poniższej tabeli:

Roczny obrót sklepu internetowego	Miesięczna opłata członkowska*
do 400.000 zł	40 zł
do 800.000 zł	70 zł
do 1.200.000 zł	100 zł
do 2.100.000 zł	150 zł
do 3.000.000 zł	200 zł
do 4.000.000 zł	380 zł
do 6.000.000 zł	500 zł
powyżej 6.000.000 zł	Chętnie złożymy Państwu indywidualną ofertę.

1.2. Opłata członkowska w przypadku stosowania wstępnie certyfikowanego oprogramowania sklepu **

W przypadku korzystania ze wstępnie certyfikowanego oprogramowania sklepu internetowego stała opłata miesięczna ulega obniżeniu. Pozostałe ceny nie ulegają zmianie.

Roczny obrót sklepu internetowego	Miesięczna opłata członkowska*
do 400.000 zł	0 zł
do 800.000 zł	30 zł
do 1.200.000 zł	60 zł
do 2.100.000 zł	110 zł
do 3.000.000 zł	160 zł
do 4.000.000 zł	340 zł
do 6.000.000 zł	460 zł
powyżej 6.000.000 zł	Chętnie złożymy Państwu indywidualną ofertę.

1.3. Miesięczna opłata za certyfikat

Do tego dochodzi miesięczna opłata za każdy zamówiony certyfikat w wysokości 119 zł.

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. Niektóre pakiety przeznaczone są wyłącznie na rynek niemiecki – usługi te świadczone są wyłącznie w języku niemieckim. Każda usługa może zostać wypowiedziana osobno, na 3 miesiące przed zakończeniem danego roku obowiązywania Umowy.

Pakiet dodatkowy	Miesięczna cena za każdy pakiet dodatkowy
Regulamin z Gwarancją Premium	60 zł
Integracja z Google	90 zł
Opinie o produktach	60 zł
Review collector 1000/3000	70/180 zł
Pakiet Traffic	60 zł
Lokalne opinie & Integracja z Google	179 zł
<u>Pakiety przeznaczone na rynek niemiecki:</u>	
Ochrona przed „Abmahnung” Pro	60 zł
Ochrona przed „Abmahnung” Premium	120 zł
Ochrona przed „Abmahnung” Enterprise	360 zł
Ochrona RODO („DSGVO Schutz”)	120 zł

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

**) Lista dostawców wstępnie certyfikowanego oprogramowania dla sklepów internetowych znajduje się na stronie www.trustedshops.pl

Płatne z góry; ceny bez podatku VAT; zastrzegamy sobie prawo do wprowadzenia zmian.

20180718_TS-PL_PL_v3.8

2. Dalsze koszty z tytułu członkostwa

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

3. Koszty z tytułu korzystania z gwarancji typu Excellence

Kosztami z tytułu korzystania z Gwarancji Trusted Shops należy obciążyć klienta w wysokości, jak niżej:

Wysokość gwarancji	Okres gwarancji	Cena z podatkiem VAT
do 500 zł	30 dni	1,99 zł
do 1.500 zł	30 dni	2,99 zł
do 2.500 zł	30 dni	4,99 zł
do 5.000 zł	30 dni	9,99 zł
do 10.000 zł	30 dni	19,99 zł
do 20.000 zł	30 dni	39,99 zł

W przypadku 60-dniowego okresu ochrony wyżej wymienione ceny należy pomnożyć przez 2, w odniesieniu do 90-dniowego okresu ochrony – przez 3, a w przypadku 120-dniowego okresu ochrony – przez 4.

4. Prowizja w przypadku integracji gwarancji typu Excellence

W przypadku pośredniczenia w zawarciu umowy w przedmiocie Ochrony Kupującego Trusted Shops sklep internetowy otrzymuje od TS prowizję w wysokości uzależnionej od Refund Application Ratio (RAR):

Refund Application Ratio (RAR)	Prowizja
> 2%	0%
2% - 1%	15%
< 1%	30%

Obliczany co miesiąc wskaźnik RAR za miesiąc ubiegły uzyskuje się poprzez podzielenie liczby wniosków o zwrot przez ilość transakcji dokonanych w miesiącu rozliczeniowym. Wnioskiem o zwrot jest każdy wypadek wypłaty świadczenia w rozumieniu oświadczenia gwarancyjnego (TS-GAE_PL), zgłoszony przez klienta sklepu internetowego za pośrednictwem systemu Trusted Shops. Pod pojęciem transakcji rozumiany jest każdy przypadek rejestracji przystąpienia do Gwarancji Trusted Shops. Na koniec każdego miesiąca rozliczeniowego Trusted Shops wystawia sklepowi internetowemu fakturę na kwotę odpowiadającą kwocie wypłaconych świadczeń gwarancyjnych, pomniejszoną o wysokość należnej prowizji.

5. Opcjonalne usługi dodatkowe dla posiadaczy pakietów członkowskich Trusted Shops

5.1. Certyfikacja w trybie ekspresowym	800 zł
Sporządzenie indywidualnego protokołu z przeprowadzonego audytu w trybie przyspieszonym w ciągu maksymalnie 3 dni roboczych (przy posiadaniu wiarygodności finansowej)	
5.2. Zmiana właściciela sklepu internetowego	200 zł
Przejęcie praw strony umowy certyfikowanego sklepu z zachowaniem treści umowy (ogólne warunki handlowe itp.)	
5.3. Zmiana oprogramowania sklepu	800 zł
Ponowna certyfikacja ze względu na zmianę oprogramowania sklepu	
5.4. Ponowny audyt sklepu	800 zł
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.

**) Lista dostawców wstępnie certyfikowanego oprogramowania dla sklepów internetowych znajduje się na stronie www.trustedshops.pl

Płatne z góry; ceny bez podatku VAT; zastrzegamy sobie prawo do wprowadzenia zmian.

20180718_TS-PL_PL_v3.8

Ogólne warunki Gwarancji Trusted Shops

§ 1 Przedmiot Gwarancji Trusted Shops

- Po dokonaniu kontroli wiarygodności kredytowej sklepu internetowego Atradius, na zlecenie przedmiotowego sklepu internetowego, przejmuje 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 przejmuje firma Trusted Shops GmbH, 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 dokonującym zakupów za pośrednictwem Internetu zwrot dokonanej przez niego przedpłaty w przypadkach wymienionych w oświadczeniu w przedmiocie gwarancji (załącznik 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 współnika, 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);

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. Wyksięgowanie 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 w sprawie 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 dalszej idących 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 GmbH 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 GmbH.
- 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 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. Dodatkowo 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.

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 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.
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). Konsumentom mają możliwość korzystania z tej platformy celem pozasądowego rozstrzygania sporów. Jesteśmy gotowi wziąć udział w pozasądowym postępowaniu rozwiązywania sporów przed komisją rozjemczą dla konsumentów.

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) 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:

- 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