Warunki korzystania z usług Trusted Shops

1 Definicje

Kupujący

Kupującymi są wyłącznie osoby fizyczne posiadające miejsce zwykłego pobytu na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego, Szwajcarii lub Wielkiej Brytanii, które dokonują zakupów w uczestniczących w programie sklepach internetowych. Tylko takie osoby fizyczne są uprawnione do rejestracji w serwisie Trusted Shops.

Konsumenci

Konsumentem jest każda osoba fizyczna zawierająca czynność prawną w celach, które nie mogą być przypisane w przeważającej mierze jej działalności gospodarczej ani samodzielnej działalności zawodowej.

Trustbadge

Element wizualny udostępniony przez Trusted Shops w celu wyświetlania informacji o uprawnieniach sprzedawcy do korzystania z certyfikatu jakości, otrzymanych opiniach klientów oraz innych indywidualnych usługach Trusted Shops w sklepie internetowym.

Karta Trustcard

Trustcard pojawia się w sklepie internetowym uczestniczących w programie sprzedawców w trakcie składania zamówienia. Klikając odpowiednio oznaczony przycisk, kupujący mają możliwość zarejestrowania się w celu otrzymywania zaproszeń do wystawiania opinii i/lub ochrony kupujących lub całkowitego zabezpieczenia swojego zakupu.

#trstd login

Za pomocą przycisku #trstd login możesz jako odwiedzający stronę internetową partnera #trstd login zarejestrować się bezpośrednio w serwisie Trusted Shops w celu korzystania z naszych usług lub zalogować się na swoje istniejące konto Trusted Shops. Dzięki zapisaniu osobistego hasła „Secret", Twoje konto #trstd login zostanie spersonalizowane, co gwarantuje, że przy każdym logowaniu za pośrednictwem #trstd login możesz sprawdzić, czy jesteś połączony ze społecznością Community of Trust i czy strona internetowa ze zintegrowanym #trstd login jest godna zaufania.

Znak Jakości / Certyfikat

Jeżeli uczestniczący w programie sklep internetowy spełnia Kryteria Jakości Trusted Shops, a wskaźniki jakości mieszczą się w wymaganym zakresie, otrzymuje on Certyfikat – Znak Jakości Trusted Shops.

Sklepy internetowe uczestniczące w programie

Sklepy internetowe uczestniczące w programie to takie, które posiadają ważny Certyfikat – Znak Jakości Trusted Shops. Jego ważność można sprawdzić w dowolnym momencie na stronie profilowej sklepu w portalu udostępnionym przez Trusted Shops, do którego

link znajduje się na stronie Trusted Shops. Ważność Certyfikatu (Znaku Jakości) można sprawdzić również za pomocą wyszukiwarki sklepów udostępnionej na stronie Trusted Shops.

Gwarancja Trusted Shops

Gwarancja Trusted Shops to gwarancja zwrotu pieniędzy, która zabezpiecza zakupy kupujących zgodnie z Warunkami Gwarancji zawartymi w załączniku nr 2.

2 Warunki ogólne

2.1 Rejestracja

Kupujący muszą podać ważny, osobisty adres e-mail. Umowa zostaje zawarta z właścicielem adresu poczty elektronicznej użytego podczas rejestracji (osoba fizyczna) i jest jednocześnie powiązana z tym zarejestrowanym adresem e-mail. W przypadku posługiwania się innym adresem poczty elektronicznej podczas zakupów w sklepach internetowych uczestniczących w programie, korzystanie z usług Trusted Shops w ramach istniejącej umowy jest możliwe tylko wtedy, gdy ten dodatkowy osobisty adres e-mail zarejestrowanego kupującego został uprzednio dodany przez Trusted Shops do umowy/profilu Kupującego. Dodawanie adresów poczty elektronicznej osób trzecich jest niedozwolone.

Rejestracja do usług podstawowych jest bezpłatna. Twoim umownym partnerem jest spółka Trusted Shops SE, Subbelrather Str. 15c, 50823 Kolonia, Niemcy.

Umowa zostaje zawarta z chwilą wysłania formularza rejestracyjnego – za pośrednictwem karty Trustcard bezpośrednio w uczestniczącym w programie sklepie internetowym lub na stronie internetowej Trusted Shops. Przechowujemy treść umowy i wysyłamy ją do Ciebie pocztą elektroniczną. Przed wysłaniem zgłoszenia prosimy o sprawdzenie wprowadzonych danych i poprawienie ewentualnych błędów, wpisując odpowiednie informacje w polach formularza.

2.2 Usługi podstawowe

Do usług podstawowych należą:

2.2.1 Ochrona Kupującego

Po zarejestrowaniu się w ramach usług podstawowych możesz korzystać z Ochrony Kupującego Trusted Shops zgodnie z załącznikiem nr 1 we wszystkich uczestniczących w programie sklepach internetowych.

2.2.2 Obsługa klienta i prowadzenie mediacji za pośrednictwem poczty elektronicznej
2.2.3 Vouchery uczestniczących w programie sklepów internetowych
2.2.4 Prawdziwe opinie innych kupujących

W ramach usług podstawowych objętych niniejszą umową uczestniczysz w naszym programie opinii i otrzymujesz e-mailowe przypomnienia o możliwości wystawienia

własnych opinii i oceny danego doświadczenia zakupowego. Dzięki temu zarówno Ty, jak i wszyscy inni Kupujący możecie korzystać z prawdziwych opinii innych osób. Udział w tym opartym na mailowych zaproszeniach programie opinii gwarantuje, że możesz opiniować i oceniać jedynie faktycznie dokonane zakupy, co sprawia, że inni Kupujący mogą polegać na tych prawdziwych opiniach. W ramach tego programu możliwe jest otrzymywanie zaproszeń do wystawiania opinii w systemie Trusted Shops i innych portalach publikujących opinie dotyczące zakupów. Dotyczy to wszystkich sklepów internetowych, które zintegrowały ze swoją stroną narzędzie Trustbadge w celu prezentowania opinii Trusted Shops. Do wystawiania opinii mają dodatkowo zastosowanie Warunki korzystania z systemu opinii Trusted Shops.

2.2.5 Twoje osobiste konto Trusted Shops

Po zalogowaniu się na konto Trusted Shops będziesz mógł zarządzać swoimi objętymi ochroną zakupami, opiniami i wszystkimi ustawieniami dotyczącymi usług Trusted Shops.

2.2.6 #trstd login

Po zalogowaniu się za pomocą #trstd login na stronie internetowej partnera #trstd login można uzyskać dodatkowe informacje na temat odwiedzanego sklepu, w szczególności na temat statusu członkostwa partnera #trstd login oraz ewentualnie dostępnej w danym sklepie partnera ochronie kupującego oferowanej przez Trusted Shops / w tym wysokości kwoty zabezpieczenia. Dzięki temu uczestnicy wspólnoty Trusted Shops – Community of Trust, czyli zarówno sklepy partnerów #trstd login, jak i Kupujący, są bliżej siebie, dzięki czemu obie strony mogą czerpać korzyści z dodatkowych informacji, które są wzajemnie udostępniane.

Za pomocą #trstd login można uzyskać wgląd w istniejące konto użytkownika. Oznacza to w szczególności możliwość zarządzania objętymi ochroną zamówieniami, możliwość wystawiania opinii i pobierania kuponów rabatowych na zakupy.

Za pomocą #trstd login możesz na swoim koncie wprowadzać, aktualizować i wykorzystywać informacje.

W osobistej książce adresowej możesz zapisać wszystkie adresy, z których korzystasz podczas zakupów. Za pomocą #trstd login można wybrać z tych adresów adres pasujący do danego zakupu. Pola adresowe w procesie zamawiania są automatycznie wypełniane za pomocą #trstd login.

Za pomocą #trstd login można również dokonywać różnych personalizacji na koncie. Obejmują one w szczególności:

- zapisanie swojego imienia i nazwiska
- wgranie zdjęcia profilowego
- podanie cech osobistych, takich jak wiek, rozmiar butów lub ubrania

- podanie osobistych zainteresowań, takich jak uprawiane sporty, informacje o zwierzętach domowych
- podanie różnych preferencji, takich jak ulubiona marka

Wszystkie te informacje mogą w ramach Twojej umowy o świadczenie usług Trusted Shops w połączeniu z niniejszymi warunkami dotyczącymi #trstd login zostać udostępniane danemu sklepowi partnera #trstd login w celu realizacji zakupów i umożliwienia spersonalizowanych zakupów. Więcej informacji znajdziesz w informacjach dot. ochrony danych.

Jeśli masz zainstalowaną aplikację Trusted Shops i aktywowane w niej powiadomienia push, możesz podczas korzystania z #trstd login otrzymywać powiadomienie push. Informują one o procesie logowania i służą jako dodatkowa warstwa bezpieczeństwa w celu potwierdzenia, że masz do czynienia z bezpiecznym sklepem będącym partnerem #trstd login.

Usługa #trstd login znajduje się obecnie w fazie testowej, więc opisane funkcje mogą nie być zawsze w pełni dostępne. Użytkownikom nie przysługuje prawo do domagania się zapewnienia dostępności wymienionych funkcji.

3 Dodatkowe warunki dotyczące usług PLUS

W niektórych krajach oferujemy możliwość dodatkowego upgradu do usługi PLUS. W przypadku wyboru usługi PLUS obowiązują dodatkowo warunki zawarte w poniższym podrozdziale.

3.1 Usługi PLUS

Usługi PLUS można zarezerwować za opłatą na stronie internetowej Trusted Shops, odpowiednio zastosowanie mają postanowienia punktu 2.1.

Oprócz usług podstawowych jako użytkownik usług PLUS możesz korzystać we wszystkich uczestniczących w programie sklepach internetowych z Ochrony Kupującego PLUS zgodnie z załącznikiem nr 1 w połączeniu z załącznikiem nr 2.

3.2 Upgrade do usługi PLUS

W przypadku upgradu z usług podstawowych do usługi PLUS – Ochrona Kupującego w wersji PLUS zostanie dodana do wszystkich istniejących zakupów zabezpieczonych Ochroną Kupującego Trusted Shops na poziomie podstawowym. Warunkiem jest, aby Certyfikat sklepu internetowego (czyli Znak Jakości Trusted Shops), w którym dokonano zakupu, był ważny w momencie dokonywania upgradu do usługi PLUS.

3.3 Płatność i konsekwencje opóźnienia w płatności

Pierwsza opłata za korzystanie z usług jest wymagalna natychmiast po zamówieniu płatnych usług PLUS. Kolejne opłaty są wymagalne z góry na początku przedłużenia umowy

na okres jednego roku. W przypadku wypowiedzenia umowy w trakcie okresu przedłużenia obowiązywania umowy ewentualne nadpłacone kwoty zostaną zwrócone.

Płatność uznaje się za terminową, jeżeli opłata może zostać pobrana w dniu wymagalności i nie zostanie złożony sprzeciw przeciwko uzasadnionemu pobraniu.

Jeżeli nie mogliśmy pobrać opłaty nie z Twojej winy, płatność będzie nadal traktowana jako dokonana w terminie, nawet jeżeli nastąpi niezwłocznie po naszym wezwaniu do zapłaty złożonym w formie tekstowej.

W przypadku zgłoszenia sprzeciwu przeciwko uzasadnionemu pobraniu opłaty lub gdy opłata nie zostanie dokonana niezwłocznie po złożeniu przez nas wezwania do zapłaty w formie tekstowej, jak określono powyżej, zwłoka w płatności następuje 14 dni po zamówieniu usługi PLUS. Jesteśmy uprawnieni do żądania odszkodowania za szkody poniesione w wyniku opóźnienia.

Jeżeli kwota nie mogła zostać pobrana w dniu wymagalności, lecz dopiero w późniejszym terminie, ochrona zapewniana w ramach Ochrony Kupującego PLUS rozpoczyna się dopiero od tego późniejszego momentu, o ile poinformowaliśmy Cię o tej konsekwencji prawnej w formie tekstowej. Nie ma to zastosowania, jeżeli udowodnisz, że nie ponosisz odpowiedzialności za brak płatności.

Jeżeli kwota nie została pobrana w terminie wymagalności, wówczas dopóki opłata nie zostanie przez Ciebie zrealizowana, możemy odstąpić od umowy dotyczącej usługi PLUS. Nie możemy odstąpić od umowy, jeżeli udowodnisz, że nie ponosisz odpowiedzialności za brak płatności.

4 Postanowienia końcowe

4.1 Okres obowiązywania i wypowiedzenie

Umowa dotycząca usług podstawowych jest zawarta na czas nieokreślony i może zostać wypowiedziana przez każdą ze stron ze skutkiem natychmiastowym. W szczególności Trusted Shops zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia umowy i trwałego zablokowania konta w przypadku naruszenia niniejszych warunków korzystania z usług oraz warunków korzystania z Systemu Opinii Trusted Shops.

4.2 Okres obowiązywania i wypowiedzenie (PLUS)

Umowa dotycząca usługi PLUS ma minimalny okres obowiązywania wynoszący 12 miesięcy i po przedłuża się na czas nieokreślony, o ile nie zostanie wypowiedziana na miesiąc przed upływem bieżącego okresu obowiązywania umowy. Po przedłużeniu umowy na czas nieokreślony można ją wypowiedzieć w dowolnym momencie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W przypadku wypowiedzenia płatnych usług PLUS umowa dotycząca bezpłatnych usług podstawowych pozostaje w mocy, chyba że zostanie wyraźnie w tym samym czasie wypowiedziana.

4.3 Zmiany umowy

Zmiany warunków korzystania z usług zostaną przedstawione w formie tekstowej najpóźniej sześć tygodni przed datą ich wejścia w życie. Uważa się, że użytkownik udzielił zgody na zmianę naszej oferty, jeżeli nie zgłosił w formie tekstowej swojego sprzeciwu przed proponowaną datą wejścia zmian w życie. O skutkach tej zgody użytkownik zostanie poinformowany w odpowiedniej ofercie. Dalszą współpracę Trusted Shops oprze wówczas na zmienionej wersji warunków korzystania z usług i/lub warunkach wprowadzonych dodatkowo. Trusted Shops zastrzega sobie prawo do rozszerzenia lub ograniczenia zakresu bezpłatnych usług w przyszłości.

4.4 Prawo właściwe

Do niniejszej umowy oraz wszelkich sporów wynikających z niej lub z nią związanych zastosowanie ma wyłącznie prawo niemieckie. W przypadku umów z konsumentami wybór prawa właściwego ma zastosowanie tylko w takim zakresie, w jakim nie pozbawia ochrony zapewnianej przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa państwa, w którym konsument ma miejsce swojego zwykłego pobytu.

4.5 Język umowy, wymogi formalne, nadzór finansowy

Językiem umowy jest język polski. Oświadczenia dotyczące umowy o świadczenie usług wymagają przekazania w formie tekstowej pod rygorem nieważności.

Skargi można kierować do właściwego organu nadzorczego, Federalnego Urzędu Nadzoru Usług Finansowych – Dział Ubezpieczeń *(„Bundesaufsichtsamt für Finanzdienstleistungsaufsicht – Bereich Versicherungen”)*, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Niemcy.

Załącznik nr 1: Warunki Ochrony Kupującego

Jako użytkownik usług Trusted Shops możesz skorzystać z Ochrony Kupującego Trusted Shops we wszystkich sklepach internetowych uczestniczących w programie. Certyfikat – Znak Jakości sklepu internetowego musi być ważny w momencie zabezpieczania zakupu Ochroną Kupującego. Wyjątek stanowią sklepy internetowe, które zabezpieczenie Trusted Shops oferują wyłącznie jako opcjonalną, płatną usługę dodatkową w koszyku zakupowym.

1 Zawarcie Ochrony Kupującego

Jeżeli (1) podczas zakupów lub bezpośrednio po nich zarejestrowałeś się w uczestniczącym w programie sklepie internetowym w celu uzyskania Ochrony Kupującego oraz (2) zawarcie Ochrony Kupującego zostało potwierdzone za pośrednictwem poczty elektronicznej wraz z podaniem numeru Ochrony Kupującego, Trusted Shops zapewni Ci wsparcie w wymienionych przypadkach.

W wielu uczestniczących w programie sklepach internetowych zawarcie Ochrony Kupującego następuje automatycznie po dokonaniu zakupów i jest potwierdzane e-mailem.

W innych sklepach zawarcie Ochrony Kupującego może i musi nastąpić poprzez naciśnięcie odpowiedniego przycisku podczas zakupów.

Jeżeli nie doszło do zawarcie Ochrony Kupującego (automatyczne lub za pośrednictwem odpowiedniego przycisku) i nie zostało ono potwierdzone e-mailem, wówczas dana transakcja zakupu nie jest objęta Ochroną Kupującego.

2 Ochrona Kupującego Basic

Ochrona Kupującego Basic jest dostępna dla wszystkich zarejestrowanych użytkowników usług podstawowych w przypadku zakupów dokonywanych w uczestniczących w programie sklepach internetowych, które kierują swoją ofertę przede wszystkim do Kupujących posiadających miejsce zwykłego pobytu w Niemczech, Austrii lub Holandii.

2.1 Usługi wsparcia

Oferowane jest następujące wsparcie: Trusted Shops może wywrzeć wpływ na sprzedawcę (tzw. procedura mediacyjna) w celu rozwiązania problemu (np. wypełnienie zobowiązań umownych przez obie strony lub inne polubowne rozwiązanie) i/lub może zwrócić faktycznie dokonane płatności na poniższych warunkach (zgodnie z punktem 2.2 załącznika nr 1).

W przypadku Ochrony Kupującego w podstawowej wersji Basic kwota zabezpieczenia jest ograniczona do 100 EUR na zakup. Trusted Shops wybiera rodzaj wsparcia według własnego uznania, Kupującemu nie przysługuje prawo domagania się otrzymania zwrotu płatności.

2.2 Zdarzenia objęte ochroną i rozliczenie

Ochrona Kupującego Basic ma zastosowanie w przypadkach wymienionych w punkcie 1 załącznika nr 2. Warunki zdarzeń objętych ochroną (załącznik nr 2, pkt 2), zgłoszenia szkody i dowody (załącznik nr 2, pkt 5), obowiązki ograniczenia szkody i umowy cesji (załącznik nr 2, pkt 6) mają również zastosowanie do Ochrony Kupującego Basic. Miejsce wymienionego gwaranta zajmuje spółka Trusted Shops SE.

3 Ochrona Kupującego Classic

Ochrona kupujących Classic jest dostępna dla wszystkich zarejestrowanych użytkowników w przypadku zakupów dokonywanych w uczestniczących w programie sklepach internetowych, które kierują swoją ofertę przede wszystkim do Kupujących mających miejsce zwykłego pobytu w Europejskim Obszarze Gospodarczym (z wyjątkiem Niemiec, Austrii, Holandii), Szwajcarii lub Wielkiej Brytanii.

3.1 Usługi wsparcia

Oferowane jest następujące wsparcie: Trusted Shops może wywrzeć wpływ na sprzedawcę (tzw. procedura mediacyjna) w celu rozwiązania problemu (np. wypełnienie zobowiązań umownych przez obie strony lub inne polubowne rozwiązanie) i/lub może zwrócić faktycznie dokonane płatności na poniższych warunkach (zgodnie z punktem 2.2 załącznika nr 1).

3.2 Gwarancja Trusted Shops

W przypadku zawarcia Ochrony Kupującego Classic dany zakup jest objęty gwarancją Trusted Shops zgodnie z załącznikiem nr 2.

- Kwota zabezpieczenia w ramach Ochrony Kupującego Classic wynosi do 2 500 EUR wartości zakupu na jedno zamówienie (lub w przypadku sklepów internetowych skierowanych do Kupujących mających miejsce zwykłego pobytu w Wielkiej Brytanii: 2 500 GBP; w przypadku sklepów internetowych skierowanych do Kupujących mających miejsce zwykłego pobytu w Polsce: 10 000 PLN; w przypadku sklepów internetowych skierowanych do Kupujących mających miejsce zwykłego pobytu w Szwajcarii: 4 000 CHF).
- Trusted Shops zapewnia uzyskanie od swoich gwarantów zabezpieczenia danego zakupu. Ochrona Kupującego Classic jest następnie oferowana przez gwarantów Trusted Shops zgodnie z punktem 3 załącznika nr 2.

4 Ochrona Kupującego PLUS

Ochrona Kupującego PLUS jest dostępna dla wszystkich zarejestrowanych użytkowników usług PLUS w uczestniczących w programie sklepach internetowych, które kierują swoją ofertę przede wszystkim do Kupujących mających miejsce zwykłego pobytu w Niemczech, Austrii lub Holandii.

4.1 Usługi wsparcia

Oferowane jest następujące wsparcie: obsługa klienta i prowadzenie mediacji, również telefonicznie, z osobistym doradcą. Trusted Shops może wywrzeć wpływ na sprzedawcę (tzw. procedura mediacyjna) w celu rozwiązania problemu (np. wypełnienie zobowiązań umownych przez obie strony lub inne polubowne rozwiązanie) i/lub może zwrócić faktycznie dokonane płatności na poniższych warunkach (zgodnie z punktem 2.2 załącznika nr 1).

4.2 Gwarancja Trusted Shops

W przypadku zawarcia Ochrony Kupującego PLUS dany zakup jest objęty gwarancją Trusted Shops zgodnie z załącznikiem nr 2.

- Wysokość zabezpieczenia w ramach Ochrony Kupującego PLUS wynosi do 20 000 EUR wartości zakupów na jedno zamówienie.

- Trusted Shops zapewnia uzyskanie od swoich gwarantów zabezpieczenia danego zakupu. Ochrona Kupującego PLUS jest następnie oferowana przez gwarantów Trusted Shops zgodnie z punktem 3 załącznika nr 2.

5 Indywidualne zabezpieczenie

Usługi określone w punkcie 4 załącznika nr 1 („Ochrona Kupującego PLUS") można również dodatkowo zamówić w celu jednorazowego zabezpieczenia pojedynczego zakupu. Staniesz się jednocześnie użytkownikiem usług podstawowych, o ile nie byłeś wcześniej zarejestrowany w ramach usług podstawowych. W przypadku przyszłych zamówień w uczestniczących w programie sklepach internetowych otrzymasz usługi podstawowe. Jeżeli w momencie wykupienia indywidualnego zabezpieczenia jesteś już zarejestrowany/na w ramach usług podstawowych, postanowień punktu 3.2 („Upgrade do usługi PLUS") Warunków korzystania z usług Trusted Shops nie stosuje się. W przypadku wszystkich wcześniejszych (i późniejszych) zakupów w uczestniczących w programie sklepach internetowych świadczone są usługi podstawowe.

Załącznik nr 2: Gwarancja Trusted Shops (Ochrona Kupującego PLUS)

Gwarancja Trusted Shops (zwana dalej „Gwarancją") zabezpiecza Twoje zakupy lub zamówienia w sklepie internetowym („sklep internetowy") sprawdzonym przez Trusted Shops SE i wyróżnionym Znakiem Jakości Trusted Shops. Jeżeli podczas zakupów w uczestniczącym w programie sklepie internetowym lub bezpośrednio po nich zarejestrowałeś się do celów Gwarancji Trusted Shops, a następnie zawarcie Gwarancji zostało potwierdzone e-mailem wraz z podaniem numeru gwarancji i przysługuje Ci prawo do zwrotu płatności w rozumieniu niniejszej umowy, wówczas w przypadkach wymienionych poniżej (zdarzenia objęte ochroną), otrzymasz zwrot dokonanych płatności. Gwarancja Trusted Shops jest oferowana przez gwaranta Trusted Shops (patrz punkt 3 załącznika nr 2 „Gwarant"). Obsługą przypadków gwarancyjnych zajmuje się Trusted Shops SE w imieniu gwaranta.

1 Zdarzenia objęte ochroną

Gwarancja obejmuje zwrot płatności, których Kupujący faktycznie dokonał na rzecz uczestniczącego w programie sklepu internetowego przed zgłoszeniem roszczenia („Dokonane płatności"), o ile płatności te zostały uzgodnione w umowie, były już wymagalne w momencie ich dokonania i mieszczą się w jednym z poniższych przypadków zdarzeń objętych ochroną:

1.1 Zwrot pieniędzy w przypadku niedostarczenia towarów lub niewykonania usługi;

- Towar lub treści cyfrowe nie zostały dostarczone lub udostępnione;

- Usługa nie została wykonana z winy uczestniczącego w programie sklepu internetowego;
- Nie można było odbyć wycieczki zorganizowanej bez oferty alternatywnej dopuszczalnej zgodnie z prawem z powodu ostatecznego odwołania wycieczki przez jej organizatora. W tym przypadku gwarancja nie służy jednak zabezpieczeniu przed niewypłacalnością i nie stanowi uzupełnienia takiego zabezpieczenia (np. w przypadku osiągnięcia/przekroczenia maksymalnych limitów odpowiedzialności). Takie zabezpieczenie podlega wyłącznie certyfikatowi zabezpieczenia podróży. Gwarancja nie obejmuje również przypadków, które są lub mogą być objęte ubezpieczeniem od kosztów rezygnacji z podróży w przypadku internetowych organizatorów wycieczek, ani nie stanowi jej uzupełnienia (np. w przypadku osiągnięcia maksymalnych limitów odpowiedzialności lub udziału własnego); w tym celu służy wyłącznie ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z podróży;
- Voucher zakupiony w sklepie internetowym na dostawę towaru, treści cyfrowej lub usługi nie zostanie zrealizowany pomimo swojej ważności, mimo że zgodnie z prawem zażądałeś od zobowiązanego sklepu internetowego jego realizacji lub zakupiony voucher został zwrócony w ramach prawa do odstąpienia od umowy. Gwarancja jest ważna tylko w uzgodnionym okresie ochrony, nie obowiązuje w szczególności, jeżeli voucher stracił już swoją ważność, lub nie zrealizowałeś go z innych powodów;
- W przypadku umowy na dostawę energii (prąd, gaz, ciepło z sieci ciepłowniczych, woda) usługa nie jest świadczona;
- W przypadku pośrednictwa lub zawarcia ubezpieczenia gdy umowa ubezpieczenia nie doszła do skutku pomimo dokonania płatności. W tym przypadku gwarancja nie służy jednak zabezpieczeniu w rozumieniu odpowiedzialności cywilnej za szkody majątkowe i nie stanowi uzupełnienia takiego zabezpieczenia (np. w przypadku osiągnięcia/przekroczenia maksymalnych limitów odpowiedzialności). Gwarancja nie służy również zabezpieczeniu świadczenia usług ubezpieczeniowych.

1.2 Zwrot pieniędzy w przypadku braku zwrotu płatności po odstąpieniu od umowy, zwrocie towaru lub utracie podczas transportu

- Brak lub niepełny zwrot płatności po odstąpieniu od umowy; musisz skorzystać z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy w wyznaczonym terminie zgodnie z przepisami dotyczącymi umów sprzedaży zawieranych na odległość i zwrócić towar do sklepu internetowego zgodnie z warunkami i terminami uzgodnionymi w umowie kupna, przy czym musisz zapewnić istnienie możliwości śledzenia dostarczenia zwrotu towaru (np. w przypadku przesyłek poleconych, rejestrowanych paczek).
- Brak lub niepełny zwrot dokonanych płatności po uzgodnionym odesłaniu towaru; zwróciłeś towar do sklepu internetowego zgodnie z ustaleniami zawartymi

między Tobą a sklepem internetowym, a sklep internetowy nie dokonał uzgodnionego zwrotu pieniędzy po otrzymaniu odesłanego towaru lub dokonał zwrotu w niepełnej wysokości.
- Brak lub niepełny zwrot dokonanych płatności po utracie podczas dostawy zamówionego towaru (za którą odpowiedzialność ponosi sklep internetowy) lub brak zwrotu w ramach ustawowego prawa do odstąpienia od umowy.

2 Warunki wystąpienia zdarzeń objętych ochroną i zakres ochrony

Gwarancja obowiązuje w wyżej wymienionych przypadkach, jeżeli spełnione są wszystkie poniższe warunki:

- Zdarzenie objęte ochroną musi wystąpić w okresie obowiązywania Gwarancji (zob. punkt 4 załącznika nr 2 „Kwota zabezpieczenia i okres ochrony”) po otrzymaniu zamówienia przez sklep internetowy.
- W celu wyjaśnienia zdarzeń objętych ochroną należy w okresie ochrony zgłosić je na swoim koncie Trusted Shops.
- Sklep internetowy został przez Państwa w sposób udokumentowany wezwany do zwrotu dokonanych płatności.
- W przypadku zawiadomienia o niedostarczeniu / niewykonaniu usługi musi w każdym przypadku upłynąć uzgodniony termin dostawy lub wykonania usługi, a Państwo muszą wezwać do wykonania usługi lub dostawy w odpowiednim terminie dodatkowym. Wyjątek stanowią transakcje o bezwzględnie wiążącym terminie, w przypadku których dostawa lub wykonanie usługi zostało uzgodnione na określony termin.

Gwarancja obejmuje zasadniczo zabezpieczenie roszczeń ustawowych i umownych w zakresie określonym w punkcie 1 załącznika nr 2 („Zdarzenia objęte ochroną”). Kupującym, którzy nie są konsumentami, przysługuje zatem prawo występowania z innymi (z reguły o mniejszym zakresie) roszczeniami niż konsumenci. Gwarancja w żadnym wypadku nie obejmuje zabezpieczenia innych roszczeń poza zawartymi umowami, nie obejmuje również zabezpieczenia roszczeń z tytułu rękojmi lub ewentualnych roszczeń odszkodowawczych. W przypadku umów dotyczących pośrednictwa w świadczeniu usług, zabezpieczone jest wyłącznie świadczenie usługi pośrednictwa należnej od sklepu internetowego. W przypadku biletów zakupionych w sklepie internetowym ochrona nie dotyczy samej organizacji imprezy lub podobnego wydarzenia.

3 Gwarant

Gwarancja Trusted Shops jest oferowana przez jednego z następujących gwarantów Trusted Shops:

- Atradius Kreditversicherung, Oddział spółki Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, Opladener Straße 14, 50679 Köln, główny pełnomocnik:

dr Thomas Langen, Sąd Rejonowy w Kolonii, HRB 89229, działalność podstawowa: ubezpieczanie kredytów

- R+V Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Sąd Rejonowy Wiesbaden, HRB 7934

Obsługą przypadków gwarancyjnych zajmuje się Trusted Shops SE w imieniu gwaranta. Dany Gwarant zostanie wybrany przez Trusted Shops SE, a jego dane przekażemy Państwu do wiadomości mailem po zgłoszeniu akcesu do ochrony kupującego.

4 Kwota zabezpieczenia i okres ochrony

Okres ochrony wynosi 30 dni, chyba że w indywidualnym przypadku oferowana jest dłuższe zabezpieczenie. Maksymalna wysokość zabezpieczenia oraz okres trwania ochrony widoczne są w Certyfikacie – Znaku Jakości, 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.

5 Zgłoszenie szkody i jej rozpatrzenie

Terminy: Jeżeli w okresie ochrony wystąpi jedna z sytuacji wymienionych w punkcie 1 załącznika nr 2 („Zdarzenia objęte ochroną”), możesz do końca okresu ochrony złożyć do gwaranta wniosek o zwrot dokonanych płatności („Zgłoszenie gwarancyjne”). Odpowiedzi na pytania od Trusted Shops dotyczące zgłoszenia w ramach procesu wyjaśniającego należy udzielić w odpowiednim terminie. Termin zostanie podany w zapytaniu.

Dowody: Gwarant jest związany przepisami prawa dotyczącymi dowodów i rozstrzyga sprawę gwarancyjną na podstawie dowodów przedłożonych w terminie, z uwzględnieniem postanowień umownych i warunków gwarancji.

Wszystkie niezbędne dowody, w szczególności dotyczące płatności i zwrotów, należy przedłożyć gwarantowi w odpowiedniej formie (np. kopia wyciągu z rachunku, pokwitowanie przesyłki za pobraniem, kopia potwierdzenia nadania przesyłki, zeznania świadków) w odpowiednim terminie od złożenia wniosku gwarancyjnego lub od momentu wystąpienia z odpowiednim zapytaniem w ramach procesu wyjaśniającego. Pod uwagę brane są wyłącznie dowody przedłożone w odpowiednim terminie. Następnie sprawa zostanie rozstrzygnięta na podstawie dotychczasowych informacji i dowodów i ostatecznie zamknięta. Ochrona zostanie wówczas automatycznie zakończona.

Zwrot kosztów: Jeżeli gwarant stwierdził obowiązek zwrotu płatności, sklep internetowy zostanie wezwany przez Trusted Shops do zwrotu płatności. Jeżeli sklep internetowy nie zwróci Tobie dokonanej płatności w odpowiednim terminie, otrzymasz zwrot pieniędzy w ramach Gwarancji Trusted Shops od gwaranta, jednak maksymalnie do uzgodnionej kwoty zabezpieczenia (zob. punkt 4 załącznika nr 2 „Wysokość zabezpieczenia i okres ochrony”). W przypadku usług cyklicznych ochrona kupującego obejmuje wyłącznie usługi częściowe, które mają być świadczone w okresie ubezpieczenia, oraz dokonane płatności.

6 Obowiązek ograniczenia szkód i umowa cesji

Jesteś zobowiązany do podjęcia wszelkich środków w celu uniknięcia wystąpienia zdarzenia objętego ochroną i/lub odzyskania już dokonanych płatności. W przypadku uzyskania zwrotu kosztów z tytułu gwarancji, cedujesz nieodwołalnie na Trusted Shops SE wszystkie roszczenia i wierzytelności wobec sklepu internetowego i osób trzecich (np. ubezpieczycieli, takich jak ubezpieczyciele od kosztów rezygnacji z podróży) związane z zabezpieczoną transakcją, wraz ze wszystkimi prawami dodatkowymi. Trusted Shops SE cesję tę przyjmuje.

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

Informacje dotyczące przetwarzania Państwa danych osobowych w ramach korzystania z usług Trusted Shops znajdują się tutaj.