

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.

Konsument

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 zarejestrować się bezpośrednio w serwisie Trusted Shops lub zalogować na swoje konto Trusted Shops jako istniejący użytkownik. Dzięki zapisaniu osobistego hasła, 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 w jednym z uczestniczących w programie sklepów internetowych można uzyskać dodatkowe informacje na temat odwiedzanego sklepu, w szczególności na temat statusu członkostwa uczestniczącego w programie sklepu internetowego oraz ewentualnie dostępnej w danym sklepie ochronie oferowanej przez Trusted Shops / jej wysokości. Dzięki temu uczestnicy wspólnoty Trusted Shops – Community of Trust, czyli zarówno uczestniczące w programie sklepy internetowe, 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 przeglądać istniejące konto użytkownika. Oznacza to w szczególności możliwość zarządzania objętymi ochroną zamówieniami, wystawiania opinii i pobierania voucherów na zakupy.

Za pomocą loginu trstd możesz na swoim koncie wprowadzać, aktualizować i wykorzystywać informacje:

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

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 logowania trstd login zostać udostępniane danemu sklepowi internetowemu uczestniczącemu w programie w celu realizacji zakupów i umożliwienia spersonalizowanych zakupów. Więcej informacji znajdziesz w informacjach dot. ochrony danych.

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 upgrade 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 upgrade 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 upgrade 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.

5 Prawo do odstąpienia od umowy

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 SE, 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)

- Do Trusted Shops SE, Subbelrather Straße 15c, 50823 Kolonia, Niemcy, service@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)

(*) Niepotrzebne skreślić.

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 zabezpieczenia 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 faktycznie dokonanych przed zgłoszeniem przez Kupującego zdarzenia objętego ochroną wymagalnych płatności uzgodnionych w umowie na rzecz uczestniczącego w programie sklepu internetowego („Dokonane płatności”). Zdarzenia objęte ochroną kupującego obejmują następujące przypadki:

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; zwrócisz 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 firmę Trusted Shops SE, a jego dane przekazemy 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 wnioski 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 gwaranta 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. Gwarant cesję tę przyjmuje.

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

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

1. Definicje

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

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

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

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

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

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

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

„trstd login”: trstd login to przycisk, który może być zintegrowany z stroną internetową Trusted Shops lub przedsiębiorstwami/sklepami internetowymi certyfikowanymi przez Trusted Shops („Przedsiębiorstwo partnerskie”). Poprzez logowanie za pośrednictwem trstd login osoby odwiedzające stronę internetową przedsiębiorstwa partnerskiego (np. certyfikowanego sklepu członkowskiego) mogą bezpośrednio zarejestrować się w ce-

lach korzystania z usług Trusted Shops („Członkostwo dla Konsumentów”) lub zalogować się na swoje istniejące już konto konsumenta Trusted Shops („Konto”).

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

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

2. Informacje dotyczące administratora danych

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

3. Gromadzenie danych w celu korzystania z usług

3.1. Gromadzenie danych osobowych podczas wyświetlania widżetów

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

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

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

3.2. Rejestracja poprzez stronę internetową Trusted Shops lub stronę internetowa sklepu

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

Ochrona kupującego:

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

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

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

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

3.3. Logowanie za pośrednictwem Facebooka lub Google

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Wysyłanie zaproszeń do wystawienia opinii

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

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

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

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

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

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

6. Konto konsumenta i trstd login

Konto konsumenta

Po zarejestrowaniu się do korzystania z usług Trusted Shops utworzone zostanie dla Państwa konto konsumenta z wykorzystaniem Państwa adresu e-mail w celu umożliwienia logowania do indywidualnego konta. Na swoim koncie mogą Państwo m.in. przeglądać swoje zabezpieczone ochroną kupującego zakupy z ostatnich 12 miesięcy,

otwierać sprawy w ramach programu ochrony kupującego oraz dodawać opinie o sprzedawcach. Mogą Państwo również opublikować swój profil ocen, aby dodane opinie były wyświetlane w bardziej spersonalizowany sposób. W osobistej książce adresowej mogą Państwo zapisywać adresy do dostawy używane podczas zakupów.

Stworzenie profilu oraz wszelkie przetwarzanie danych osobowych w ramach konta konsumenta odbywa się w celu wykonania zobowiązań umownych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO.

trstd login

W zakresie, w jakim trstd login jest zintegrowany z stronami internetowymi przedsiębiorstw partnerskich (np. z certyfikowanymi sklepami członkowskimi), Trusted Shops oraz dane przedsiębiorstwo partnerskie są zgodnie z art. 26 RODO współadministratorami danych w odniesieniu do opisanych poniżej procesów przetwarzania danych. W zakresie, w jakim trstd login jest zintegrowany z stronami internetowymi Trusted Shops, Trusted Shops jest samodzielnym administratorem danych w ramach opisanych poniżej procesów przetwarzania danych.

a. Gromadzenie danych osobowych podczas wyświetlania trstd login

Trstd login jest udostępniany za pośrednictwem dostawcy usług w zakresie sieci dostarczania treści (CDN – Content Delivery Network). Trusted Shops korzysta w tym celu z usługodawcy z siedzibą w USA, przy czym przetwarzanie odbywa się zazwyczaj na serwerach w kraju, z którego następuje wywołanie danej strony internetowej. Jeśli wywołują Państwo stronę z obszaru UE, przetwarzanie odbywa się regularnie na terenie UE. Trusted Shops i współpracujący z nami usługodawca w zakresie dostarczania treści CDN odpowiadają jako współadministratorzy (art. 26 RODO) wspólnie za wyświetlanie trstd login.

W celu wyświetlenia trstd login technicznie niezbędne jest m.in. przetwarzanie Państwa adresu IP. Przetwarzanie to opiera się na art. 6 ust. 1 lit. f RODO i jest konieczne do realizacji prawnie uzasadnionych interesów Trusted Shops oraz danego przedsiębiorstwa partnerskiego (np. certyfikowanego sklepu członkowskiego). Jeśli dane przedsiębiorstwo partnerskie prosi Państwa o zgodę i zostanie ona udzielona, wówczas podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. a RODO.

Podczas wywoływania trstd login serwer WWW automatycznie zapisuje tzw. plik dziennika serwera (server logfile), który zawiera również Państwa adres IP, datę i godzinę wywołania, ilość przesyłanych danych oraz nazwę dostawcy usług internetowych (tzw. dane dostępne) i dokumentuje wywołanie. Plik dziennika serwera jest przechowywany przez 7 dni, a następnie usuwany lub anonimizowany. Podstawą prawną tego przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO. To przetwarzanie danych jest niezbędne do zapobiegania nadużyciom i oszustwom, optymalizacji oferty i strony internetowej oraz zapewnienia bezawaryjnego działania strony internetowej i trstd login.

Aby technicznie udostępnić logowanie trstd i rozpoznać zarejestrowanych użytkowników, wykorzystywane są pliki cookie oraz inne technologie. Przetwarzanie odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO oraz art. 399 ust. 3 pkt 2 PKE.

b. Wykorzystanie informacji do celów marketingowych i analitycznych

Trusted Shops oraz przedsiębiorstwa partnerskie (np. certyfikowane sklepy członkowskie), wykorzystują podane przez Państwa informacje do celów analitycznych, ogólnej optymalizacji strony internetowej oraz w celu przedstawiania Państwu dopasowanych indywidualnych ofert. To przetwarzanie danych odbywa się zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f

RODO w celu realizacji opisanych powyżej nadrzędnych, prawnie uzasadnionych interesów Trusted Shops oraz przedsiębiorstwa partnerskiego.

c. Gromadzenie informacji o zamówieniach do celów personalizacji ofert, marketingu i analizy

Jeżeli są Państwo zalogowani za pośrednictwem trstd login zintegrowanego z stroną internetową członkowskiego sklepu internetowego, Trusted Shops gromadzi informacje dot. zamówień, takie jak np. zakupiony produkt w celu przekazywania tych informacji przedsiębiorstwom partnerskim w formie zagregowanej lub spersonalizowanej. Przekazywanie ewentualnych danych osobowych odbywa się tylko po uprzednim wyrażeniu przez Państwa zgody i wyłącznie wtedy, gdy są Państwo zalogowani za pośrednictwem trstd login na stronie internetowej danego przedsiębiorstwa partnerskiego.

Jeżeli odwiedzenie stron internetowych przedsiębiorstw partnerskich następuje poprzez zalogowanie za pośrednictwem trstd login, wówczas informacje o zamówieniach dotyczące Państwa zakupów na stronach internetowych partnerskich sklepów są udostępniane odwiedzanemu przez Państwa przedsiębiorstwu partnerskiemu na podstawie nadrzędnych, prawnie uzasadnionych interesów Trusted Shops i odwiedzanego przedsiębiorstwa partnerskiego, polegających na optymalnym marketingu produktów oraz spersonalizowanej obsłudze klienta.

d. Przekazanie adresu dostawy sklepom partnerskim

Za pomocą trstd login mogą Państwo wybrać z książki adresowej adres potrzebny do danego zakupu, aby automatycznie uzupełnić pola z danymi dostawy w procesie zamówienia w danym sklepie partnerskim. Dane te są przekazywane sklepowi partnerskiemu dopiero po pełnym złożeniu zamówienia. Podstawą prawną przekazania adresu dostawy jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO.

7. Wystawienie opinii

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

8. Przetwarzanie do celów reklamowych

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

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

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

Gwaranci:

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

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

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

Przedsiębiorstwo partnerskie

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

W przypadku złożenia przez Państwa wniosku o objęcie danego zdarzenia ochroną kupującego, konieczne może być również przekazanie danych do przedsiębiorstwa partnerskiego, którego dane zdarzenie i Państwa wniosek dotyczy. Celem jest sprawdzenie wiarygodności Państwa informacji i umożliwienie przedsiębiorstwu partnerskiemu wypowiedzenia się w tej sprawie. Podstawę prawną stanowi art. 6 ust. 1 lit. b RODO, ponieważ przekazanie danych jest konieczne do zapewnienia poprawnej realizacji usługi ochrony kupującego. Podstawą prawną przekazania danych jest ponadto art. 6 ust. 1 lit. f RODO, gdyż jest to także konieczne do zabezpieczenia naszego prawnie uzasadnionego interesu polegającego na możliwości weryfikacji i ustalenia, czy w danym przypadku występuje zasadność wypłacenia gwarancji. Ponadto, także przedsiębiorstwo partnerskie ma prawnie uzasadniony interes w zakresie dot. ustosunkowywania się do Państwa twierdzeń i obrony przed roszczeniami.

Zewnętrzni usługodawcy

Ponadto w celu realizacji umowy i świadczenia naszych usług korzystamy z usług różnych usługodawców (podmiotów przetwarzających), np. w zakresie hostingu, wysyłania wiadomości pocztą elektroniczną lub zarządzania subskrypcjami i płatnościami. Przetwarzanie danych odbywa się co do zasady w krajach członkowskich Unii Europejskiej (UE) lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG). Przekazywanie Państwa da-

nych osobowych zebranych w ramach korzystania z ochrony kupującego Trusted Shops do państw trzecich ma miejsce wyłącznie w celu przypadku kontaktu z naszym działem obsługi klienta, ponieważ do obsługi Państwa wniosków i zapytań korzystamy z narzędzia umożliwiającego ich ticketowanie. Z naszymi usługodawcami uzgodniliśmy obowiązywanie standardowych klauzul ochrony danych zgodnie z art. 46 ust. 2 lit. c RODO. Ponadto nasz dostawca usług w zakresie systemu ticketowego stosuje zgodnie z art. 47 RODO tzw. reguły korporacyjne zaakceptowane przez właściwy organ nadzorczy. W przypadku niektórych Państw trzecich mogą jednak występować pewne zagrożenia związane z przetwarzaniem danych osobowych. Prosimy o zapoznanie się z rozdziałem „Przekazywanie danych do państw trzecich” w polityce prywatności na naszej stronie internetowej.

10. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji wraz z profilowaniem

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

11. Okres przechowywania danych osobowych

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

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

Współadministrowanie z przedsiębiorstwem partnerskim

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

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

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

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

Współadministrowanie danymi z gwarantem

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

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

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