

Szanowny Kliencie, chcemy, aby strona sklepu internetowego www.tim.pl była wolna od treści niezgodnych z prawem, naruszających prawa osób trzecich oraz innych treści, które są niezgodne z regulaminem sklepu..

Prosimy o zapoznanie się z poniższym wyciągiem z treści regulaminu sklepu internetowego www.tim.pl zawierającym:

- 1) opis zasad publikowania przez użytkowników sklepu internetowego treści pod opiniami o towarach i w komentarzach do opinii,
- 2) opis zasad moderacji treści przez TIM S.A.,
- 3) opis zasad zgłaszania nielegalnych treści
- 4) informacje o **punkcie kontaktowym** dla użytkowników sklepu internetowego, organów państwowych, unijnych oraz Rady Usług Cyfrowych na potrzeby stosowania przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 (Akt o usługach cyfrowych).

W celu kontaktu z TIM S.A. za pośrednictwem ww. punktu kontaktowego, należy posługiwać się **językiem polskim**.

WYCIĄG Z REGULAMINU SKLEPU WWW.TIM.PL

VI. OGRANICZENIA DOTYCZĄCE TREŚCI – NIELEGALNE TREŚCI ORAZ TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM.

1. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania ze Sklepu internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich.
2. Do zamieszczania Opinii i Ocen mają zastosowanie, poza niniejszym Regulaminem, również postanowienia dokumentu - Warunki Oceny i Zasady Komunikacji (dalej Warunki Oceny), stanowiące załącznik do ogólnych warunków umowy podmiotu świadczącego na rzecz Zleceniodawcy usługę zbierania Opinii i Ocen – który jest akceptowany przez Usługobiorcę na etapie przesyłania Opinii lub Oceny – za pośrednictwem formularza udostępnianego przez podmiot świadczący na rzecz Zleceniodawcy usługę zbierania Opinii i Ocen.
3. Treści niedopuszczalne w Opinii:
 - 1) Zakazane jest zamieszczanie przez Usługobiorcę Treści, które stanowią nielegalne treści w rozumieniu aktu o usługach cyfrowych (DSA) lub w inny sposób są niezgodne z Warunkami Oceny.
 - 2) Usługobiorca nie może zamieszczać Treści, które:
 - a) są przestępcze oraz w inny sposób nielegalne , w szczególności zawierają obelgi, oszczerstwa, bezprawne groźby, oszczerczą krytykę, nieprawdziwe twierdzenia, treści szkodliwe dla nieletnich, treści gloryfikujące przemoc i/lub dyskryminację, treści rasistowskie, itp.
 - b) mogą lub wydają się naruszać prawa autorskie, prawa do znaków towarowych, inne prawa wyłączne lub prawa osobiste osób trzecich.
 - c) stanowią oświadczenia dotyczące działania leczniczego i skuteczności produktów oraz wyrobów farmaceutycznych, zabiegów medycznych,

terapii, itp.

- d) stanowią dokładne informacje na temat cen lub innych kosztów (np. kosztów wysyłki).
- e) zawierają dane osobowe (w szczególności imiona, nazwiska, adresy, adresy IP, numery identyfikacyjne klientów, inne numery identyfikacyjne, dane bankowe lub karty kredytowej, limity ubezpieczeniowe, wiek, data urodzenia), jak również następujące dane przedsiębiorstwa: firma, dane telekomunikacyjne (numer telefonu, faksu, adresu e-mail).
- f) powielają indywidualną korespondencję (np. fragmenty korespondencji mailowej).
- g) stanowią hiperłącza do zewnętrznych treści lub skryptów.
- h) nie mają jakiegokolwiek wartości informacyjnej (np. bezsensowne ciągi cyfr, sekwencje liter, symbole).
- i) odnoszą się wyłącznie do innych Opinii.
- j) stanowią wypowiedzi na temat Towarów, a są zamieszczane w Opiniach dotyczących Usługodawcy.
- k) stanowią wypowiedzi na temat Usługodawcy, a są zamieszczane w Opiniach dotyczących Towarów.
- l) bezpośrednio lub pośrednio odnoszą się do konkurentów lub ich produktów albo odnoszą się do producenta ocenianego produktu, w szczególności nakłaniają do zakupu; ogólne odniesienia bez wskazania konkretnego dostawcy lub produktów są dopuszczalne.
- m) odnoszą się wyłącznie do innych Opinii, innych sprzedawców lub innych produktów niż te, o których mowa.
- n) mają charakter terrorystyczny.
- o) mają charakter spamu lub notorycznie pojawiają się w Sklepie internetowym bez uzasadnionego celu.

4. Niedopuszczalne są Opinie:

- a) w których Ocena w formie gwiazdek jest sprzeczna z Opinią w postaci tekstowej (np. ocena na 1 gwiazdkę i niezmiennie pozytywny komentarz).
- b) które są uzasadnione okolicznościami wyraźnie niezwiązanymi z usługą Usługodawcy lub cechami ocenianego produktu (np. Usługodawca otrzymuje złą Opinię, gdyż produkt nie spełnia oczekiwań Usługobiorcy. W takim przypadku negatywna Opinia powinna dotyczyć produktu, a nie Usługodawcy).
- c) w których Opinie o produkcie zostały zawarte w Ocenie Usługodawcy i odwrotnie. Usługodawca ma prawo przenieść je do prawidłowej kategorii.
- d) w których Ocena w formie gwiazdek i/lub Opinia są przypisywane do okoliczności nieobjętych zakresem odpowiedzialności Usługodawcy (np. opóźnienia w dostawie ze względu na strajk pocztowy) lub które były widoczne przed zawarciem umowy (np. dłuższy czas dostawy wskazany na stronie Usługodawcy).

VII. MODERACJA TREŚCI

1. Usługodawca ocenia przed publikacją wszystkie przesłane Oceny i/lub Opinie – zarówno pozytywne, jak i negatywne – pod kątem niedopuszczalnych Treści.
2. Usługodawca przeprowadza weryfikację Ocen i/lub Opinii z zachowaniem należytej staranności, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należyтым uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron, w tym z poszanowaniem wolności wypowiedzi oraz wolności i pluralizm mediów.
3. W razie wykrycia niezgodności Treści z niniejszym Regulaminem lub Warunkami Oceny, Treść może zostać zablokowana i stać się niewidoczna dla innych Usługobiorców lub zostać usunięta ze Sklepu internetowego lub w inny sposób może zostać ograniczona jej widoczność.
4. Cała Ocena i/lub Opinia zostanie usunięta, jeżeli będzie to właściwe lub konieczne, uwzględniając okoliczności każdego indywidualnego przypadku, w szczególności, jeśli negatywna Opinia jest oparta na stwierdzeniach, które okazały się fałszywe lub które należy uznać za nieprawdziwe.
5. Na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów prawa Usługodawca upoważniony jest do usuwania Oceny i/lub Opinii w całości lub części. Ponadto Usługodawca zastrzega sobie prawo do Usunięcia Oceny i/lub Opinii w całości lub części bądź jej zmiany redakcyjnej i edycyjnej, w niezbędnym zakresie, jeśli:
 - 1) Usługodawca jest zobowiązany do tego z mocy prawa,
 - 2) Usługodawca lub Usługobiorca zobowiązali się usunąć lub usunęli Ocenę i/lub Opinię w ramach wyroku sądowego wobec osoby trzeciej,
 - 3) Usługodawca po rozpatrzeniu wszystkich okoliczności, uznaje, że Ocena i/lub Opinia może naruszać prawa Usługodawcy lub prawa osób trzecich, gdyż zawiera fałszywe lub niezgodne z prawem stwierdzenia,
 - 4) Istnieją inne okoliczności, w których Usługodawca uzna interwencję za konieczną.
 - 5) Przesłany obraz i/lub wideo zawierają niedopuszczalne Treści. W żadnym wypadku Usługodawca nie retuszuje, skraca itp. takiej zawartości, by spełniała ona wymagania.
 - 6) Stanowi kolejną opinię odnoszącą się do tej samej transakcji (dotyczącą tego samego numeru zamówienia),
 - 7) Odnosi się do innego podmiotu niż opiniowany Usługodawca,
 - 8) Odnosi się do innych transakcji niż transakcja opiniowana,
 - 9) Wystawiona została z tymczasowego adresu e-mail,
 - 10) Została wystawiona w sposób wskazujący na zautomatyzowanie wystawienia lub za pomocą rozwiązań pozwalających na uniknięcie analizy ruchu sieciowego,
 - 11) Odnosi się do wadliwego numeru zamówienia lub innego niż opiniowany Towar lub usługa,
 - 12) Narusza obowiązujące przepisy prawa, dobre obyczaje lub godzi w uczucia religijne,
 - 13) Narusza prawa patentowe, prawa autorskie, tajemnicę przedsiębiorstwa lub inne prawa własności intelektualnej,
 - 14) Jest wyłącznie streszczeniem filmu, książki lub płyty, itp.,
 - 15) Jest skopiowana w całości lub częściowo od innych Usługobiorców, producenta opiniowanego Towaru, sklepu internetowego lub z innych dostępnych źródeł.

- 16) Usługodawca może przyznać prawo do ponownego przesłania Oceny i/lub Opinii osobom, które prześlą niedopuszczalną Ocenę i/lub Opinię.

VIII. ZGŁASZANIE TREŚCI

1. Dowolna osoba lub dowolny podmiot mogą zgłosić Usługodawcy obecność w Treści, które dana osoba lub dany podmiot uważają za nielegalne treści w rozumieniu aktu o usługach cyfrowych (DSA).
2. Zgłoszenie może nastąpić drogą elektroniczną za pośrednictwem elektronicznego formularza dostępnego w bezpośrednim sąsiedztwie danej Opinii/Oceny lub na adres: moderacja@zaufane.pl lub korespondencyjnie na adres: Zaufane.pl, ul. Trembeckiego 11a, 35-234 Rzeszów.
3. Zgłoszenie, powinno zawierać:
 - 1) uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, że Treści są niezgodne z niniejszym Regulaminem, Warunkami Oceny lub prawem;
 - 2) wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL oraz dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Treści, stosownie do rodzaju Treści;
 - 3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE;
 - 4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
4. Zgłoszenie powinno umożliwiać identyfikację zgłaszającego, natomiast nie jest to element obowiązkowy, chyba że tożsamość jest konieczna do ustalenia, czy dane Treści stanowią potencjalne Treści nielegalne.
5. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia Usługodawca przesyła osobie zgłaszającej potwierdzenie otrzymania zgłoszenia — drogą elektroniczną, na podany adres e-mail (o ile zgłoszenie zawiera informacje kontaktowe pozwalające na przesłanie potwierdzenia).
6. W przypadku, gdy zgłoszenie jest niepełne lub zawiera inne błędy uniemożliwiające rozpatrzenie zgłoszenia Usługodawca może zwrócić się do zgłaszającego z prośbą o uzupełnienie lub poprawienie zgłoszenia, w tym w szczególności gdy dotyczy to m.in. potwierdzenia posiadanych praw, które są potencjalnie naruszane. Brak uzupełnienia lub poprawienia zgłoszenia najpóźniej w terminie 14 dni od dnia wezwania przez Usługodawcę może stanowić podstawę do pozostawienia zgłoszenia bez rozpoznania. Zgłoszenie pozostawia się bez rozpoznania także, w przypadku kiedy zgłaszający nie podał danych kontaktowych, a istnieje potrzeba uzupełnienia lub poprawienia zgłoszenia.

7. Weryfikacja Treści przez Usługodawcę w związku ze zgłoszeniem następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia pozwalającego na jego rozpatrzenie, chyba że z uwagi na rodzaj nielegalnych Treści, które są objęte zgłoszeniem oraz pilność działań, weryfikacja powinna nastąpić wcześniej (np. gdy Treści wiążą się z zagrożeniem życia lub bezpieczeństwa osób).
8. Usługodawca przeprowadza weryfikację z zachowaniem należytej staranności.
9. Zgłaszanie i weryfikacja Treści ma na celu usunięcie informacji uznawanych za nielegalne Treści lub uniemożliwieniu dostępu do nich, z tym zastrzeżeniem, że nie może to prowadzić do nadmiernego naruszania wolności wypowiedzi i informacji innych Usługobiorców.
10. W trakcie dokonywania weryfikacji Usługodawca jest uprawniony do zablokowania Treści w taki sposób, aby stały się niewidoczne dla innych Usługobiorców lub do podjęcia innych działań.
11. Po dokonaniu weryfikacji Usługodawca może trwale zawiesić lub usunąć Treści Usługobiorcy, jako naruszające niniejszy Regulamin lub Warunki Oceny lub w inny sposób ograniczyć ich widoczność albo uznać, że Treści nie naruszają niniejszego Regulaminu lub Warunków Oceny.
12. W przypadku podjęcia działań, o których mowa powyżej Usługodawca niezwłocznie powiadamia o tym zarówno zgłaszającego, jak i Usługobiorcę, który zamieścił Treści podając uzasadnienie dla swojej decyzji.
13. Od decyzji Usługodawcy Usługobiorca, który zamieścił te Treści lub zgłaszający mogą złożyć odwołanie na zasadach opisanych w cz. IX Regulaminu.
14. W przypadku gdy z przyczyn technicznych lub operacyjnych, Usługodawca nie może usunąć określonej informacji, Usługodawca informuje o tym zgłaszającego.
15. Usługobiorca, którego Treść nie została opublikowana lub została usunięta przez Usługodawcę ma prawo odwołać się od takiej decyzji do sądu powszechnego.

IX. PROCEDURA ODWOŁAWCZA

1. W przypadku, gdy:
 - 1) Usługodawca nie zablokował lub nie usunął Treści lub nie ograniczył widoczności mimo zgłoszenia ze strony innego Usługobiorcy lub osoby trzeciej;
 - 2) Treści zostały zablokowane lub usunięte lub których widoczność została ograniczona niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu lub Warunków Oceny,
Usługobiorca, który przekazał Treści, lub osoba, która zgłosiła Treści do weryfikacji, może złożyć odwołanie.
2. Decyzja Usługodawcy musi zawierać uzasadnienie, które umożliwi złożenie odwołania, z zastrzeżeniem sytuacji, gdy istnieją podstawy prawne do odmowy

uzasadnienia decyzji. Uzasadnienie musi spełniać obejmować takie informacje, jak:

- 1) wskazanie, czy decyzja obejmuje usunięcie Treści, uniemożliwienie dostępu do nich, depozycjonowanie lub ograniczenie widoczności Treści lub zawieszenie lub zakończenie płatności pieniężnych odnoszących się do takich Treści albo nakłada inne środki, o których mowa w niniejszym Regulaminie lub Warunkach Oceny, w odniesieniu do tych Treści, oraz, w stosownych przypadkach, zakres terytorialny decyzji i okres jej obowiązywania;
 - 2) fakty i okoliczności, na podstawie których podjęto decyzję, w tym w stosownych przypadkach informację, czy decyzję podjęto na podstawie zgłoszenia dokonanego przez innego Usługobiorcę lub osobę trzecią, czy na podstawie dobrowolnych czynności sprawdzających prowadzonych z własnej inicjatywy Usługodawcy oraz, gdy jest to absolutnie niezbędne, tożsamość zgłaszającego;
 - 3) w stosownych przypadkach informacje na temat wykorzystania zautomatyzowanych środków podczas podejmowania decyzji, w tym informację, czy decyzję podjęto w odniesieniu do Treści wykrytych lub zidentyfikowanych z wykorzystaniem zautomatyzowanych środków;
 - 4) jeżeli decyzja dotyczy potencjalnie niedozwolonych Treści, wskazanie podstawy prawnej, na której opiera się decyzja, oraz wyjaśnienia dotyczące powodów, dla których na tej podstawie uznaje się dane Treści za niedozwolone,
 - 5) jeżeli decyzja opiera się na zarzucanej niezgodności informacji z warunkami korzystania z usług, wskazanie podstawy umownej, na której opiera się decyzja, oraz wyjaśnienia dotyczące powodów, dla których uznaje się dane informacje za niezgodne z tą podstawą;
 - 6) jasne i przyjazne dla Usługobiorcy informacje na temat przysługujących Usługobiorcy lub zgłaszającemu możliwości odwołania się od decyzji.
3. Odwołanie można złożyć: drogą elektroniczną na adres: moderacja@zaufane.pl lub korespondencyjnie na adres: Zaufane.pl, ul. Trembeckiego 11a, 35-234 Rzeszów.
 4. Odwołanie powinno zawierać niezbędne informacje pozwalające na jego rozpatrzenie, w tym m.in. dane identyfikacyjne i kontaktowe odwołującego się oraz szczegółowe uzasadnienie wskazujące na nieprawidłowości w decyzji Usługodawcy.
 5. Usługodawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie odwołania drogą elektroniczną na wskazany e-mail.
 6. Odwołanie jest rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia złożenia odwołania.

7. W przypadku gdy odwołanie zawiera wystarczające podstawy do uznania, że decyzja Usługodawcy jest nieprawidłowa/nieuzasadniona, Usługodawca niezwłocznie uchyla swoją decyzję.
8. Odwołanie zostanie rozpatrzone przez Usługodawcę. Odwołania nie będą rozpatrywane w sposób zautomatyzowany.

IX. PUNKT KONTAKTOWY

Usługodawca tworzy jeden wspólny punkt kontaktowy przeznaczony do kontaktu z Usługobiorcami oraz z organami państw członkowskich, Komisją Europejską i Radą Usług Cyfrowych na potrzeby stosowania Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych), poprzez udostępnienie adresu poczty elektronicznej: moderacja@zaufane.pl. Komunikacja odbywa się w języku polskim i angielskim. Dodatkowo kontakt w sprawach związanych z ww. rozporządzeniem jest możliwy dla Usługobiorców również za pośrednictwem ogólnego formularza kontaktowego na stronie Sklepu internetowego, w zakładce **Kontakt**.

X. WSPÓŁPRACA Z ORGANAMI

1. Usługodawca ma obowiązek podjęcia określonych działań w stosunku do Treści, co do których otrzymał nakaz, o którym mowa w art. 9 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych), wydany przez odpowiednie krajowe organy sądowe lub administracyjne na podstawie mającego zastosowanie prawa Unii lub mającego zastosowanie prawa krajowego zgodnego z prawem Unii.
2. Usługodawca poinformuje Usługobiorcę, którego dotyczy ww. nakaz, o otrzymanym nakazie i o działaniach podjętych w odpowiedzi na ten nakaz. Takie informacje przekazane Usługobiorcy będą obejmowały uzasadnienie, istniejące możliwości odwołania się oraz opis terytorialnego zakresu stosowania nakazu.
3. Usługodawca może przekazać pozostające w jego posiadaniu dane Usługobiorcy sądom, prokuraturze, policji i innym uprawnionym organom lub instytucjom w związku z prowadzonymi przez ww. organy i instytucje postępowaniami dotyczącymi dodania Treści przez Usługobiorcę.
4. W przypadku otrzymania przez Usługodawcę żądania udostępnienia informacji o Usługobiorcy zgodnie z art. 10 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych), Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o otrzymanym nakazie i działaniach podjętych w odpowiedzi na ten nakaz. Takie informacje będą obejmowały uzasadnienie i istniejące możliwości odwołania się.