

Stosowanie rozporządzeń Unii Europejskiej

Zgodnie z przepisami Aktu o Usługach Cyfrowych¹ na platformy internetowe nałożone zostały obowiązki w zakresie przejrzystości i sprawozdawczości. Większość przepisów Aktu o Usługach Cyfrowych zaczęło obowiązywać od 17 lutego 2024 roku.

Natomiast, do 17 lutego 2023 r., a następnie co najmniej raz na sześć miesięcy, dostawcy platform internetowych są zobowiązani do opublikowania informacji na temat średniej liczby aktywnych miesięcznie odbiorców usługi. Wobec powyższego wskazuje się, iż średnia, miesięczna liczba aktywnych użytkowników na ERLI.pl z ostatnich 6 miesięcy wynosi 6 496 181 (data ostatniej aktualizacji: luty 2024 roku).

Wobec nałożonego na operatora ERLI.pl (Erli S.A.) zobowiązania do podania informacji niezbędnych do łatwego zidentyfikowania i kontaktu z operatorem ERLI.pl, niniejszym wskazujemy adres punktu kontaktowego:

dsa@erli.pl

Językiem możliwym do wykorzystania do kontaktu jest język polski.

Zgodnie z treścią Regulaminu dla Sprzedających (art. 5 ust. 5) i Regulaminu dla Kupujących (art. art. 5 ust. 4), Sprzedający ponosi pełną odpowiedzialność za treść umieszczanych przez siebie informacji. Dodatkowo, Sprzedający zobowiązuje się, że wszelkie informacje związane ze Sprzedającym (publikowane w ramach ERLI.pl), wystawieniem Towaru na sprzedaż bądź prezentowane w związku z dostawą Towarów lub w ramach komunikacji z użytkownikami:

- a. są w pełni rzetelne i zgodne z wymogami prawa, w tym uwzględniają informacje wymagane przepisami dotyczącymi ochrony konsumentów,
- b. dotyczą wyłącznie wystawianego Towaru,
- c. nie naruszają praw osób trzecich lub ERLI.pl,
- d. nie wprowadzają w błąd co do właściwości Towaru,
- e. nie zachęcają do zakupu Towaru poza ERLI.pl, w tym nie zawierają reklam, treści ogłoszeniowych,
- f. nie zawierają oznaczeń domen internetowych bądź linków do stron internetowych innych niż w ramach ERLI.pl oraz innych form promocji towarów i usług nieoferowanych w ERLI.pl,
- g. nie ulegną zmianie w stosunku do Użytkowników, którzy złożyli ofertę zakupu Towaru przed dokonaniem danej zmiany.

Operator ERLI.pl działając na podstawie urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiedzy (w szczególności) wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do danych, które naruszają ww. zasady.

Nadto, operator ERLI.pl umożliwia w ramach ERLI.pl:

- a. wystawienie przez Kupujących oceny oraz dodanie komentarza dotyczącego przebiegu czynności związanych z zawarciem i realizacją umowy sprzedaży Towaru z danym Sprzedającym, w tym odnoszące się między innymi do kontaktu ze Sprzedającym lub terminowością realizacji umowy,
- b. wystawienie przez Kupujących opinii o nabytym Towarze, w tym poprzez dodanie zdjęcia nabytego Towaru

¹ Rozporządzenie 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) (Tekst mający znaczenie dla EOG).

c. zadawanie pytań i udzielanie odpowiedzi pomiędzy Kupującymi i Sprzedającymi.

W ramach ERLI.pl oznaczany jest autor danej opinii lub komentarza poprzez dodanie adresu e-mail, z którego została wystawiona dana opinia lub komentarz. Oceny, komentarze i opinie są jawne i dostępne dla osób odwiedzających ERLI.pl. Ocenę, komentarz lub opinię może wystawić jedynie Kupujący, który faktycznie zawarł z danym Sprzedającym umowę sprzedaży. W tym celu, w ramach ERLI.pl dostępna jest dla Kupującego opcja „ocień zakupy” w odniesieniu do Towaru nabytego przez tego Kupującego w ramach ERLI.pl. Dodatkowo, operator ERLI.pl udostępnia Kupującemu w wiadomości e-mail wysłanej Kupującemu po nabyciu danego Towaru opcję „ocień zakupy”. Korzystając z opcji „ocień zakupy” Kupujący powinni formułować swoje opinie w sposób odzwierciedlający ich faktyczną ocenę danego produktu, wskazując na dostrzeżone zalety lub wady nabytego produktu z własnej perspektywy. Komentarze i opinie winny być sformułowane zwięźle i przejrzyste, natomiast niedopuszczalne jest publikowanie komentarzy i opinii sprzecznych z prawem, dobrymi obyczajami, nieprawdziwych lub naruszających prawa osób trzecich, w tym w szczególności:

- a. ujawniających dane osobowe Użytkowników lub innych osób, między innymi: imiona, nazwiska, miejsce zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu,
- b. zawierających adres strony internetowej niezwiązany z ERLI.pl,
- c. związanych z pornografią, używkami, wzywających do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej, wulgaryzmami, przemocą, obrażaniem uczuć religijnych,
- d. o treści powszechnie uznanej za naganną moralnie i społecznie niewłaściwą,

Użytkownicy publikują swoje komentarze wyłącznie na własną odpowiedzialność.

Operator ERLI.pl nie ingeruje w oceny, komentarze i opinie. Operator ERLI.pl usunie ocenę lub usunie albo edytuje komentarz lub opinię, w przypadku:

- a. przedłożenia orzeczenia sądu zawierającego nakaz usunięcia albo edycji,
- b. otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy sprzedaży Towaru, której dotyczy komentarz,
- c. zgody obu Użytkowników uczestniczących w danej umowie sprzedaży Towaru,
- d. gdy treść opinii lub komentarza narusza Regulamin dla Kupujących lub prawa osób trzecich.

Operator ERLI.pl uniemożliwi ponowne ocenienie bądź skomentowanie lub zaopiniowanie w zakresie tej samej umowy sprzedaży Towaru.

W przypadku powtórzenia się konieczności usunięcia oceny lub usunięcia albo edytowania komentarza lub opinii danego Użytkownika z uwagi na naruszenia obowiązujących na ERLI.pl zasad, operator ERLI.pl może zablokować temu Użytkownikowi możliwość wystawiania komentarzy lub zablokować mu dostęp do Konta.

Użytkownicy mają możliwość komunikowania się w sprawie Towarów wyłącznie poprzez narzędzia udostępnione w ramach ERLI.pl. Komunikacja nie powinna być sprzeczna z zasadami określonymi w Regulaminie dla Kupujących, dobrymi obyczajami i w sposób nienaruszających praw operatora ERLI.pl, innych Użytkowników lub osób trzecich, w tym również w sposób nieposiadający znamion niezamówionej informacji handlowej, reklamy lub zmierzający do dokonania sprzedaży Towaru poza ERLI.pl. Operator ERLI.pl jest uprawniony do czuwania nad przebiegiem komunikacji między Użytkownikami oraz podejmowania działań w przypadku, gdy w jej ramach dochodzi do naruszenia Regulaminu dla Kupujących lub praw osób trzecich.

Wszelkie decyzje podejmowane w ramach działań dotyczących usuwania, edytowania komentarzy, opinii, ocen, a także moderowania przebiegu komunikacji między Użytkownikami w ramach wewnętrznej

platformy komunikacyjnej są wynikiem działalności człowieka odpowiedniego działu. Operator ERLI.pl nie podejmuje działań związanych z moderowaniem treści w oparciu o algorytmy.

Skarga dotycząca nielegalnej treści opublikowanej na ERLI.pl może zostać złożona na adres e-mail dsa@erli.pl lub w formie pisemnej na adres operatora ERLI.pl. Dodatkowo, operator ERLI.pl udostępnia w sekcji „Pomoc i kontakt” formularz pozwalający na łatwe i przystępne dla Użytkownika zgłoszenie nielegalnej treści. W celu zgłoszenia nielegalnej treści należy wypełnić przedmiotowy formularz podając: Imię, nazwisko (nazwę), adres e-mail, treść zgłoszenia, a także wskazanie podstaw i faktów dotyczących zgłoszenia. W przypadku, gdy zgłoszenia dokonuje zaufany podmiot sygnalizujący², należy wskazać ten fakt w treści zgłoszenia, bowiem zgłoszenia tego podmiotu będą rozpatrywane w pierwszej kolejności.

Zgłoszenie będzie rozpatrzone niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania. Reklamacja powinna zawierać co najmniej adres e-mail, podany podczas rejestracji Konta, lub inny w przypadku, gdy reklamę zgłasza Użytkownik nieposiadający Konta, Imię, nazwisko osoby zgłaszającej, lub nazwę podmiotu zaufania, jeżeli reklamę zgłasza taki podmiot, opis zgłaszanych zastrzeżeń oraz oczekiwany sposób rozstrzygnięcia sprawy.

Jeżeli podane w skardze dane lub informacje wymagają uzupełnienia dla prawidłowego jej rozpatrzenia, przed rozpatrzeniem skargi operator ERLI.pl zwróci się do składającego skargę na adres e-mail o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie i terminie.

Operator ERLI.pl rozpoznaje skargę w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Sprzedawcy, który opublikował treść będącą przedmiotem skargi, otrzyma informację o sposobie rozpatrzenia skargi drogą korespondencji elektronicznej, na podany przez niego adres. W przypadku odrzucenia skargi operator ERLI.pl powiadomi o tym Użytkownika, podając powody tej decyzji.

Osobie zgłaszającej reklamę przysługuje prawo odwołania od decyzji reklamacyjnej w terminie 6 miesięcy od dnia jej doręczenia.

Operator ERLI.pl zastrzega sobie prawo do zablokowania możliwości zgłaszania nielegalnych treści Użytkownikowi, który jej nadużywa i zgłasza nieuzasadnione skargi.

W przypadku braku osiągnięcia porozumienia z operatorem ERLI.pl, w tym w zakresie skarg, których nie udało się rozstrzygnąć, operator ERLI.pl – na wniosek Sprzedawczego - jest gotowy podjąć próbę osiągnięcia porozumienia w drodze pozasądowego rozstrzygania sporów za pośrednictwem mediatorów współpracujących z Wielkopolskim Centrum Arbitrażu i Mediacji przy Wielkopolskiej Izbie Przemysłowo-Handlowej. Lista mediatorów oraz regulamin mediacji dostępne są na stronach internetowych <https://caim.com.pl>. Mediacja jest odpłatna, przy czym operator ERLI.pl ponosi rozsądną część całkowitych kosztów mediacji zgodnie z przepisami prawa.

Sprzedawcy zachowuje pełną swobodę zaproponowania inny certyfikowany organ pozasądowego rozstrzygania sporów, z pomocą którego jest gotów podjąć mediacje.

Możliwość skorzystania z mediacji jest dobrowolna, przy czym Sprzedawcy zachowuje prawo do wszczęcia postępowania przed sądem powszechnym.

² Status „zaufanego podmiotu sygnalizującego” na podstawie niniejszego rozporządzenia jest przyznawany, na wniosek dowolnego podmiotu, przez koordynatora ds. usług cyfrowych państwa członkowskiego, w którym wnioskodawca ma siedzibę, wnioskodawcy, który wykaże, że spełnia wszystkie następujące warunki: a) dysponuje szczególną wiedzą ekspercką i kompetencjami do celów wykrywania, identyfikowania i zgłaszania nielegalnych treści; b) jest niezależny od dostawców platform internetowych; c) podejmuje działania mające na celu dokonywanie zgłoszeń w sposób dokładny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności.