Regolamento di collaborazione in partnership nell'ambito del sito web TrustMate.io (il «Regolamento»)

La presente versione in lingua italiana è una traduzione fornita a scopo puramente informativo. In caso di discrepanze tra le versioni linguistiche, prevale la versione in lingua polacca.

Il presente regolamento è stato redatto sulla base delle disposizioni di legge vigenti nel territorio della Repubblica di Polonia e disciplina le regole di funzionamento e le condizioni di utilizzo del sito web TrustMate.io, disponibile all'indirizzo URL https://trustmate.io (di seguito il «Sito»), che consente di raccogliere opinioni sui Partner del Sito e di costruirne un'immagine affidabile. Le disposizioni del Regolamento, unitamente ai relativi allegati e alle disposizioni di legge vigenti nel territorio della Repubblica di Polonia, definiscono i diritti e gli obblighi dei Partner del Sito che utilizzano il Sito.

§ 1. Disposizioni generali

1. Il presente Regolamento si applica ai servizi prestati da TrustMate S.A. consistenti nella messa a disposizione dei Partner del Sito di strumenti per la creazione, sul Sito TrustMate.io, del profilo del Partner del Sito e per la raccolta di opinioni sul Partner del Sito, nonché – a seconda del Pacchetto di Servizi scelto dal Partner del Sito – che assicurano al Partner del Sito supporto di marketing, commerciale e di assistenza da parte di TrustMate S.A.
2. La conclusione da parte di un imprenditore di un contratto con TrustMate S.A. equivale all'accettazione incondizionata del presente Regolamento.
3. Ciascun imprenditore è tenuto a prendere conoscenza del contenuto del presente Regolamento e a osservarne le disposizioni dal momento in cui intraprende qualsiasi azione volta a utilizzare i servizi prestati da TrustMate S.A. tramite il Sito.

§ 2. Definizioni utilizzate nel presente Regolamento

1. **TrustMate o Fornitore** – TrustMate S.A. con sede a Breslavia (Wrocław), ul. Bartoszowicka 3, 51-641 Wrocław, KRS 0000737597, NIP 8971854393, REGON 369980751, capitale sociale di 3.163.170 PLN interamente versato, che presta i Servizi conformemente al contenuto del Regolamento.
2. **Partner del Sito o Destinatario dei Servizi** – imprenditore che utilizza i servizi del Fornitore, parte del contratto di prestazione dei servizi di cui al presente Regolamento, persona fisica, persona giuridica o unità organizzativa priva di personalità giuridica, che si impegna a rispettare il presente Regolamento.
3. **Servizi** – servizi prestati dal Fornitore a favore del Partner del Sito nell'ambito del Sito.
4. **Contratto** – contratto di prestazione dei Servizi sul Sito, concluso a tempo determinato o indeterminato tra il Destinatario dei Servizi e il Fornitore secondo la procedura stabilita nel presente Regolamento, avente ad oggetto la prestazione dei Servizi di cui al Regolamento.

5. **Sito** – sito web disponibile all'indirizzo https://trustmate.io, tramite il quale TrustMate S.A. presta i servizi di cui al presente Regolamento.
6. **Account** – insieme di risorse gestito dal Fornitore per il Destinatario dei Servizi, in cui sono raccolti i dati del Destinatario dei Servizi e le informazioni sulle sue attività nell'ambito del Sito, accessibile al Destinatario dei Servizi previo inserimento della password. L'Account consente tra l'altro di utilizzare il Pannello e di gestire il Profilo Aziendale.
7. **Pannello** – modulo di gestione degli strumenti informatici e dei Servizi messi a disposizione dal Fornitore sul Sito a seconda del Pacchetto di Servizi scelto dal Destinatario dei Servizi, mediante il quale il Partner del Sito può gestire i Servizi disponibili, utilizzare gli strumenti e ordinare servizi aggiuntivi.
8. **Profilo Aziendale** – sottopagina del Sito in cui sono visualizzate le informazioni sul Partner del Sito e sull'attività economica da esso svolta (informazioni inserite dal Partner del Sito nel Pannello), le opinioni sul Partner del Sito, le foto ad esso collegate, le statistiche delle valutazioni attribuite al Partner del Sito, nonché sottopagina del Sito in cui sono visualizzate informazioni e opinioni sui soggetti inseriti nel Sito dal Fornitore o dagli Utenti del Sito.
9. **Utente** – persona che utilizza il Sito alle condizioni del Regolamento per la prestazione di servizi agli Utenti nell'ambito del sito web TrustMate.io, che non sia al contempo un Partner del Sito titolare di un Account sul Sito.
10. **Cliente** – persona che ha concluso con il Partner del Sito un contratto di vendita o di prestazione di servizi, che può essere invitata dal Partner del Sito a rilasciare un'opinione verificata sul Sito oppure pubblicare un'opinione direttamente dalla sottopagina del Partner del Sito sul Sito, previa conferma tramite messaggio e-mail oppure mediante accesso al proprio account Google o Facebook.
11. **Contenuti** – tutte le dichiarazioni e i materiali pubblicati sul Sito dagli Utenti o dai Partner del Sito, in particolare: opinioni, recensioni, commenti, valutazioni, descrizioni, testi, informazioni e fotografie, nonché loghi e marchi appartenenti ai Partner del Sito.
12. **Pacchetto di Servizi** – ambito dei servizi, definito funzionalmente e quantitativamente, prestati dal Fornitore a titolo oneroso o gratuito, definito nel Listino Prezzi.
13. **Listino Prezzi** – Allegato n. 2 al Regolamento, che indica quali Servizi rientrano nei singoli Pacchetti di Servizi, gratuiti e a pagamento, nonché l'importo del corrispettivo dovuto al Fornitore per la loro prestazione.
14. **Regolamento** – il presente documento, che costituisce le condizioni generali del Contratto concluso tra il Fornitore e il Partner del Sito.

§ 3. Oggetto del contratto

1. Oggetto del contratto è la messa a disposizione da parte del Fornitore delle funzionalità del Sito destinate ai Partner del Sito sotto forma di un Pannello di amministrazione che consente, tra l'altro, di gestire sul Sito il Profilo Aziendale del Partner del Sito. L'ambito dei servizi messi a disposizione del Partner del Sito dipende dal Pacchetto di Servizi scelto – gratuito o a pagamento.
2. Le tipologie di Pacchetti di Servizi e il relativo Listino Prezzi sono disponibili nell'offerta commerciale corrente del Fornitore.

§ 4. Profilo Aziendale

1. Il Profilo Aziendale di un soggetto che presta servizi o conclude contratti di vendita può essere creato sul Sito sia dal Partner del Sito stesso, sia dagli Utenti del Sito che desiderano rilasciare un'opinione su un soggetto che non ha ancora un Profilo Aziendale sul Sito.
2. Nel caso in cui l'Account sul Sito sia creato da un Partner del Sito il cui Profilo Aziendale sia stato precedentemente inserito nel Sito dal Fornitore o da un Utente che ha rilasciato un'opinione, il Partner del Sito assumerà la gestione del Profilo Aziendale già esistente e otterrà l'accesso ai dati raccolti in esso e alle opinioni che lo riguardano.
3. Nel caso in cui l'Account sul Sito sia creato da un Partner del Sito che non possiede ancora un Profilo Aziendale sul Sito, il Profilo Aziendale del Partner del Sito sarà creato automaticamente sul Sito.
4. Il Partner del Sito, rendendo disponibili nell'ambito del Profilo Aziendale determinati dati, materiali e descrizioni di prodotti o servizi, dichiara di disporre delle relative autorizzazioni, in particolare a titolo di diritti patrimoniali d'autore di cui è titolare o di licenze a lui concesse, che gli consentono di rendere disponibili nell'ambito del Sito opere connesse ai prodotti o servizi da lui offerti. Il Partner del Sito è l'unico responsabile dei danni e delle violazioni derivanti dalla comunicazione di dati non veritieri o dalla mancanza delle opportune autorizzazioni sui Contenuti da lui pubblicati nell'ambito del Profilo Aziendale.
5. Il Partner del Sito che offre prodotti o servizi destinati esclusivamente a persone maggiorenni ne informa il Fornitore. Il Fornitore può contrassegnare il Profilo Aziendale, le schede prodotto o altri Contenuti relativi a tale Partner del Sito con l'indicazione «18+» e renderli disponibili solo dopo la conferma da parte della persona che visita il Sito di aver compiuto 18 anni. Il Fornitore può introdurre tale contrassegno anche di propria iniziativa.

§ 5. Registrazione del Partner del Sito sul Sito e conclusione del Contratto

1. L'utilizzo delle funzionalità del Sito da parte del Partner del Sito è possibile dopo la creazione da parte del Partner del Sito di un Account sul Sito.
2. Per creare un Account sul Sito è necessario compilare il modulo di registrazione inserendo i dati anagrafici di base relativi all'attività economica svolta dal Partner del Sito, tra cui: denominazione, forma giuridica, indirizzo (via, numero civico, codice postale, località), nonché nome, cognome e indirizzo di posta elettronica della persona che crea l'Account in nome e per conto del Partner del Sito. L'indirizzo dell'attività economica indicato deve corrispondere a quello iscritto nel registro competente relativo all'attività economica svolta.
3. Il modulo di registrazione è disponibile rispettivamente:
    1) sulla pagina del Sito, dopo aver selezionato la casella attiva contrassegnata da una dicitura che indica l'aggiunta di un'azienda – per il Partner del Sito il cui Profilo Aziendale non è ancora presente sul Sito;
    2) sulla sottopagina del Sito con il Profilo Aziendale del Partner del Sito, dopo aver selezionato la casella attiva contrassegnata da una dicitura che indica l'assunzione dell'amministrazione del Profilo Aziendale dell'azienda – per il Partner del Sito il cui Profilo Aziendale è stato precedentemente creato sul Sito da un Utente o dal Fornitore.
4. Durante la registrazione dell'Account sul Sito il Partner del Sito sceglie autonomamente la password di accesso all'Account, che è tenuto a mantenere segreta. Il Partner del Sito è

pienamente responsabile di tutte le conseguenze di fatto e di diritto derivanti dall'accesso all'Account e dal suo utilizzo da parte di persone che si servono della password del Partner del Sito.

5. La registrazione di un Partner del Sito che sia una persona giuridica o un'unità organizzativa priva di personalità giuridica, nonché le altre attività del Partner del Sito sul Sito, sono possibili esclusivamente tramite una persona debitamente autorizzata ad agire in suo nome, la quale, registrando il Partner del Sito sul Sito, attesta che i dati del Partner del Sito da essa forniti sono conformi alla realtà e non violano i diritti di terzi.
6. Per la registrazione sul Sito è necessario che il Partner del Sito acconsenta a vincolarsi alle condizioni del presente Regolamento selezionando la casella attiva contrassegnata da una dicitura che indica l'accettazione incondizionata del Regolamento nel modulo di registrazione disponibile nel processo di creazione dell'Account, nonché che accetti gli altri consensi o dichiarazioni richiesti, ove previsti.
7. Al momento della registrazione sul Sito al Partner del Sito viene assegnato un Pacchetto di Servizi gratuito. Il Partner del Sito può in qualsiasi momento scegliere il Pacchetto di Servizi a pagamento a lui più adatto e pagare il corrispettivo dovuto secondo il Listino Prezzi corrente, disponibile sulla pagina del Sito.
8. L'Account sarà attivato nel momento in cui il Partner del Sito seleziona la casella attiva contrassegnata da una dicitura che indica l'accettazione incondizionata del Regolamento.
9. La pubblicazione di contenuti sul Sito da parte del Partner del Sito è possibile previa verifica dell'identità del Partner del Sito da parte del Servizio Clienti del Fornitore. La verifica ha lo scopo di garantire che agli Utenti siano presentati sul Sito esclusivamente contenuti veritieri. In caso di fondati dubbi circa la veridicità o la completezza dei dati forniti dal Partner del Sito, il Fornitore si riserva il diritto di rifiutare la creazione dell'Account e la conclusione del Contratto fino a quando il Partner del Sito non abbia fornito i chiarimenti necessari entro il termine indicato dal Fornitore. Qualora i fondati dubbi circa la veridicità o la completezza dei dati forniti dal Partner del Sito riguardino un Account già attivo, il Fornitore ha il diritto di chiedere al Partner del Sito di fornire i chiarimenti necessari entro il termine indicato dal Fornitore. La mancata fornitura di chiarimenti da parte del Partner del Sito o la fornitura di chiarimenti inattendibili autorizza il Fornitore a bloccare l'Account e a risolvere il Contratto con effetto immediato. Il Fornitore può chiedere la conferma della veridicità dei dati per tutto il periodo di funzionamento dell'Account.
10. Il contratto di prestazione dei servizi messi a disposizione dal Fornitore nell'ambito dei Pacchetti di Servizi a pagamento si conclude al momento dell'accredito sul conto del Fornitore del corrispettivo per il Pacchetto di Servizi scelto dal Partner del Sito. In tal caso il contratto si conclude a tempo indeterminato.

§ 6. Requisiti tecnici e sicurezza nell'utilizzo del Sito

1. Ai fini di un utilizzo corretto e completo dei Servizi prestati dal Fornitore tramite il Sito, il Partner del Sito deve disporre di:
    1) un dispositivo con accesso a Internet, dotato di un browser web che supporti la tecnologia dei cookie. L'utilizzo del Sito è possibile esclusivamente tramite browser web. Per utilizzare la piena funzionalità di alcuni Servizi disponibili sul Sito è necessario abilitare nel browser web il supporto del protocollo di trasmissione sicura dei dati SSL, di JavaScript e dei cookie;
    2) un account di posta elettronica (e-mail) attivo, funzionante su qualsiasi server.

2. Il Fornitore non è tenuto a garantire i servizi del Sito se il sistema informatico e di telecomunicazione del Partner del Sito non soddisfa i requisiti di cui al comma 1. In particolare, il Partner del Sito non ha il diritto di presentare o far valere pretese a tale titolo.

3. Per garantire la sicurezza nell'utilizzo del Sito si raccomanda che il dispositivo utilizzato dal Partner del Sito disponga in particolare di:

    1) un sistema antivirus con la versione più recente delle definizioni dei virus e degli aggiornamenti. Si raccomanda che il programma antivirus sia costantemente aggiornato, immediatamente dopo la pubblicazione degli aggiornamenti installabili;

    2) un firewall efficace;

    3) tutti gli aggiornamenti disponibili del sistema operativo e del browser web relativi alla sicurezza;

    4) la funzione di accettazione dei cookie e di JavaScript attivata nel browser web;

    5) un software che consenta la lettura di file in formato PDF.

4. Oltre alle minacce derivanti dall'infezione del sistema informatico, tra le possibili minacce rientrano anche gli attacchi informatici (hacker). Il Fornitore dichiara di applicare misure di sicurezza volte a impedire o a rendere notevolmente più difficile l'intrusione nel sistema informatico e di telecomunicazione del Partner del Sito e di aver implementato filtri antifrode che impediscono la pubblicazione di Contenuti non conformi al Regolamento, al buon costume o alla leale concorrenza. Nonostante l'adozione della dovuta diligenza nel garantire la sicurezza nell'utilizzo dei Servizi prestati tramite il Sito, è possibile che si verifichino abusi. In tal caso, tutti gli incidenti che indicano una violazione della sicurezza nell'utilizzo dei servizi devono essere segnalati all'indirizzo: support@trustmate.io.

5. Alcune aree del Sito possono utilizzare i cookie, ossia file di testo salvati sul computer del Partner del Sito, che lo identificano nella misura necessaria a consentire l'utilizzo di alcune funzionalità del Sito. Condizione per il funzionamento dei cookie è la loro accettazione da parte del browser e la loro mancata cancellazione dal disco. È possibile configurare il browser web in modo da disabilitare completamente la possibilità di memorizzare i cookie sul disco rigido del computer. L'effetto di tale modifica può tuttavia essere la perdita di alcune funzioni del Sito. Informazioni dettagliate al riguardo sono descritte nel documento «Informativa sulla privacy e sui cookie», che costituisce l'Allegato n. 1 al presente Regolamento.

6. Il Fornitore precisa che il mancato rispetto dei requisiti tecnici può causare il malfunzionamento del Profilo Aziendale, di cui il Fornitore non è responsabile.

7. Il Fornitore non è responsabile dei problemi tecnici connessi al malfunzionamento delle apparecchiature elettroniche in possesso del Partner del Sito né della mancanza dei parametri che consentono al Partner del Sito di ricevere i dati.

8. Il Fornitore non è responsabile dei rischi connessi all'utilizzo da parte del Partner del Sito di servizi prestati per via elettronica. In particolare, il Fornitore non è responsabile dei danni che non siano conseguenza di sua colpa o negligenza, né di quelli la cui causa esclusiva sia l'azione del Partner del Sito o di terzi dei quali il Fornitore non risponde.

§ 7. Interruzioni del funzionamento del Sito

1. Il Fornitore compie ogni sforzo affinché il Sito funzioni in modo corretto e continuo. Il Fornitore precisa tuttavia che nel funzionamento del Sito possono verificarsi interruzioni dovute a guasti ed

errori tecnici. In ogni caso il Fornitore si adopera per limitare il più possibile gli effetti negativi delle interruzioni verificatesi nel funzionamento del Sito.

2. Si considera guasto tecnico la situazione in cui la grande maggioranza dei soggetti che utilizzano il Sito ha perso la possibilità di utilizzare le funzioni fondamentali del Sito connesse alla pubblicazione, alla consultazione e alla lettura dei Contenuti pubblicati sul Sito e alla creazione di un Account sul Sito.
3. Si considera errore tecnico qualsiasi problema tecnico connesso al funzionamento del Sito diverso da quello indicato al comma 2.
4. Per sviluppare il Sito e ridurre al minimo il rischio di guasti sono necessarie interruzioni tecniche periodiche, durante le quali vengono apportate le opportune modifiche al sistema informatico. Il reparto IT del Fornitore fa in modo che le interruzioni tecniche non siano gravose e a tal fine, per quanto possibile, le programma nelle ore notturne.
5. Il Fornitore, nei limiti delle possibilità tecniche, informerà i soggetti che utilizzano il Sito dell'interruzione verificatasi nel funzionamento del Sito con i mezzi a sua disposizione, in particolare mediante la pubblicazione di un apposito avviso sulla pagina del Sito, e intraprenderà senza indugio azioni volte a ripristinare la funzionalità del Sito e a limitare gli effetti negativi delle interruzioni verificatesi nel funzionamento del Sito.

§ 8. Pagamenti e periodi di fatturazione

1. L'utilizzo dei singoli Servizi prestati dal Fornitore nell'ambito del Sito è a pagamento, ad eccezione del pacchetto Free e dei periodi di prova.
2. L'ambito dei Servizi prestati al Partner del Sito, compresi i Servizi prestati nell'ambito dei singoli Pacchetti di Servizi, e l'importo dei corrispettivi per la loro prestazione sono indicati nel Listino Prezzi corrente, disponibile sulla pagina del Sito e nel Pannello nella sezione relativa ai pagamenti.
3. L'importo dei corrispettivi dovuti al Fornitore dipende dall'ambito dei servizi prestati dal Fornitore a favore del Partner del Sito, dal periodo della loro prestazione e dalla modalità di pagamento scelta.
4. I corrispettivi per i servizi prestati indicati nel Listino Prezzi sono espressi in importi netti.
5. Il Fornitore applica esclusivamente sistemi di pagamento senza contanti.
6. Nel Pannello, nella sezione Pagamenti, il Partner del Sito ha accesso alle informazioni su come effettuare il pagamento del Canone di Abbonamento.
7. Il Partner del Sito può scegliere uno dei tre periodi di fatturazione:
    1) un periodo di fatturazione mensile, nell'ambito del quale i canoni mensili sono pagati esclusivamente mediante carta di credito/debito, il che autorizza il Fornitore ad addebitare sul conto della carta di credito/debito del Partner del Sito l'intero importo dovuto a titolo di canone nel periodo di fatturazione in questione, in via anticipata, nonché in ciascun successivo periodo di fatturazione di prestazione dei Servizi da parte del Fornitore, senza necessità di darne comunicazione al Partner del Sito;
    2) periodi di fatturazione semestrale e annuale, nell'ambito dei quali i canoni sono pagati in via anticipata per il periodo di fatturazione in questione mediante carta di credito/debito, il che autorizza il Fornitore ad addebitare sul conto della carta di credito/debito del Partner del Sito l'intero importo dovuto a titolo di canone nel periodo di fatturazione in questione nonché in ciascun successivo periodo di fatturazione di prestazione dei servizi da parte del Fornitore,

senza necessità di darne comunicazione al Partner del Sito, oppure mediante bonifico tradizionale o sotto forma di pagamento elettronico con bonifico rapido tramite l'intermediario di pagamento prescelto.

8. Scegliendo la carta di credito/debito come modalità di pagamento del Canone di Abbonamento, il Partner del Sito acconsente contestualmente all'addebito automatico sulla carta di credito o sul conto bancario dell'intero importo dei corrispettivi dovuti nel Periodo di Abbonamento in questione. Contestualmente il Partner del Sito acconsente all'utilizzo da parte del Fornitore di soggetti esterni che intermediano nel processo di pagamento, nonché alla comunicazione a questi ultimi dei dati relativi alle transazioni.

9. In caso di scelta della carta di credito/debito come modalità di pagamento del Canone di Abbonamento, il corrispettivo per ciascun successivo Periodo di Abbonamento sarà addebitato automaticamente, fino a quando il Partner del Sito non comunichi la volontà di rinunciare ai pagamenti ricorrenti. Tale rinuncia deve essere comunicata fino a 14 giorni prima dell'inizio del nuovo Periodo di Abbonamento tramite e-mail all'indirizzo support@trustmate.io oppure scollegando la carta nel Pannello di gestione dell'account aziendale, nella sezione pagamenti.

10. Il Partner del Sito ottiene l'accesso al Pacchetto di Servizi scelto per il primo periodo di fatturazione da lui scelto dopo il pagamento del corrispettivo richiesto secondo il Listino Prezzi corrente. Il pagamento si considera effettuato al momento dell'accredito sul conto bancario del Fornitore.

11. Il corretto pagamento del Canone di Abbonamento sarà registrato dal Fornitore entro un massimo di 3 giorni lavorativi dall'accredito del bonifico sul conto bancario del Fornitore.

12. Il giorno di inizio del Periodo di Abbonamento è il giorno di accredito del primo versamento. Il Periodo di Abbonamento termina allo scadere del giorno corrispondente al giorno iniziale in cui è iniziato il Periodo di Abbonamento e, qualora tale giorno non esista nel mese successivo, l'ultimo giorno del mese in questione.

13. Tutti i pagamenti tra il Fornitore e il Partner del Sito sono effettuati elettronicamente. Il Partner del Sito acconsente all'emissione e alla trasmissione delle fatture IVA in formato elettronico. Tale consenso può essere revocato in qualsiasi momento per iscritto o tramite posta elettronica (biznes@trustmate.io). Dopo aver ricevuto il pagamento, il Fornitore emette una fattura in formato elettronico, che invia in formato PDF all'indirizzo e-mail indicato dal Partner del Sito durante il processo di registrazione sul Sito.

14. Il mancato pagamento del corrispettivo da parte del Partner del Sito entro il termine richiesto comporta la cessazione della prestazione di tutti i servizi a pagamento da parte del Fornitore, il blocco dei servizi a pagamento dell'Account e la disattivazione di tutti i contenuti aggiunti dal Partner del Sito, compresi commenti e mediazioni, qualora fossero connessi al Pacchetto di Servizi a pagamento. In tal caso il Fornitore informerà il Partner del Sito tramite posta elettronica della cessazione della prestazione dei servizi a pagamento e dell'ambito dei servizi che saranno prestati nell'ambito del Pacchetto di Servizi gratuito. La ripresa della prestazione dei servizi nell'ambito del precedente Pacchetto di Servizi a pagamento da parte del Fornitore avviene automaticamente dopo il pagamento da parte del Partner del Sito del corrispettivo dovuto mediante carta di credito/debito per il periodo successivo oppure dopo l'accredito del corrispettivo dovuto sul conto bancario del Fornitore in caso di pagamento effettuato con bonifico tradizionale o sotto forma di pagamento elettronico con bonifico rapido tramite il sistema dell'intermediario di pagamento.

15. Alle condizioni stabilite nel Listino Prezzi, il Fornitore ha il diritto di applicare sconti sui corrispettivi per i Servizi prestati per un determinato periodo di fatturazione.
16. Il Partner del Sito può chiedere al Fornitore la modifica del Piano di Abbonamento. La modifica del Piano di Abbonamento è efficace dal momento del pagamento da parte del Partner del Sito del corrispettivo per l'attivazione del Piano di Abbonamento scelto. Il corrispettivo è ridotto proporzionalmente al numero di giorni trascorsi dall'inizio del Periodo di Abbonamento in corso. L'importo del corrispettivo sarà presentato al Partner del Sito nel Pannello, nella sezione pagamenti. Qualora il nuovo Piano di Abbonamento sia più economico di quello precedente, la modifica può essere effettuata a decorrere dal nuovo Periodo di Abbonamento.
17. Il Fornitore ha il diritto di organizzare iniziative promozionali per i Partner del Sito, nell'ambito delle quali metterà a disposizione dei Partner del Sito, gratuitamente, la possibilità di utilizzare per un periodo limitato servizi aggiuntivi non compresi nel Pacchetto di Servizi in questione. Le condizioni e il periodo di validità delle singole iniziative promozionali sono decisi dal Fornitore. Il Partner del Sito non ha il diritto di presentare o far valere pretese per la mancata o inesatta esecuzione dei servizi aggiuntivi gratuiti nell'ambito di una determinata iniziativa promozionale.
18. Tutte le modifiche del Listino Prezzi saranno annunciate sulla pagina del Sito e saranno vincolanti per il Partner del Sito solo a partire dal Periodo di Abbonamento successivo. Il Partner del Sito potrà rinunciare ai servizi qualora non accetti i nuovi corrispettivi.
19. Qualora sia necessario restituire fondi per una transazione effettuata con carta di pagamento, il Fornitore effettuerà il rimborso sul conto bancario associato alla carta di pagamento del Partner del Sito.
20. In caso di pagamento con carta, il termine di esecuzione decorre dal momento dell'autorizzazione positiva della transazione. Il momento della registrazione contabile del pagamento è il momento dell'emissione della fattura IVA.
21. Il Fornitore, in collaborazione con l'operatore di pagamento, mette a disposizione le seguenti soluzioni: carte di pagamento (Visa, Visa Electron, Maestro, MasterCard, MasterCard Electronic) e pagamenti online.

§ 9. Diritti e obblighi di TrustMate

1. Il Fornitore presta i Servizi a favore del Partner del Sito nell'ambito e alle condizioni stabiliti nel Contratto, con la dovuta diligenza.
2. Il Fornitore non fornisce garanzie sui Servizi definiti dal presente Regolamento.
3. Il Fornitore si riserva il diritto di effettuare lavori di manutenzione e di rinnovamento del sistema informatico e di telecomunicazione, di eliminazione di difetti e di informazioni errate o non aggiornate, di ammodernamento, nonché di modifica della veste grafica del Sito, che possono causare difficoltà o impedire temporaneamente al Partner del Sito l'utilizzo dei servizi.
4. Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere la prestazione dei Servizi, di bloccare l'Account del Partner del Sito, senza diritto al rimborso dei corrispettivi pagati, e, nei casi giustificati, di risolvere il Contratto con effetto immediato, in particolare quando:
    1) il Partner del Sito non rispetta il Regolamento o quando, per colpa del Partner del Sito, la prestazione dei Servizi a suo favore risulti impossibile;
    2) è stata ricevuta una segnalazione o una notifica previamente confermata da cui risulta che il Partner del Sito agisce a danno dei Clienti o degli Utenti del Sito;

3) sussiste il fondato sospetto che l'attività del Partner del Sito sia contraria alle disposizioni di legge vigenti;

4) il Partner del Sito lede gli interessi e il buon nome del Fornitore;

5) sulla base delle misure di protezione tecniche è sorto il fondato sospetto di manipolazione da parte del Partner del Sito di statistiche e classifiche, in particolare mediante una manipolazione non etica e sleale della propria immagine o di quella di altri imprenditori.

5. Il Fornitore ha il diritto di bloccare o nascondere contenuti, valutazioni, dichiarazioni, grafiche, fotografie e video in ogni caso in cui violino le disposizioni del Regolamento o siano contrari alla legge vigente. Con riferimento alle opinioni degli Utenti e dei Clienti, tale facoltà è esercitata alle condizioni stabilite nell'Allegato n. 4 (Regole di segnalazione e moderazione delle Recensioni).

6. Il Fornitore ha il diritto di modificare l'importo dei corrispettivi, l'ambito e la tipologia dei Servizi prestati ai Partner del Sito, compresi i Servizi prestati nell'ambito dei singoli Pacchetti di Servizi.

7. Il Fornitore ha il diritto di utilizzare sul Sito tutti i segni che identificano il Partner del Sito, in particolare la ditta, il logo e i marchi.

8. Il Fornitore ha il diritto di richiamare i risultati della collaborazione con il Partner del Sito a fini di marketing, in particolare mediante la diffusione dei loghi, della ditta e dei marchi del Partner del Sito nelle campagne realizzate.

§ 10. Diritti e obblighi del Partner del Sito

1. Il Partner del Sito è tenuto a utilizzare il Sito in conformità alle disposizioni del Contratto e del Regolamento, alle disposizioni di legge vigenti e al buon costume, sia nei confronti del Fornitore sia nei confronti di terzi.

2. Il Partner del Sito è tenuto a fornire esclusivamente dati veritieri e ad aggiornarli entro un termine non superiore a 7 (sette) giorni lavorativi dalla loro modifica. La comunicazione da parte del Partner del Sito di dati non veritieri o il mancato aggiornamento degli stessi entro il termine costituisce una violazione grave del Regolamento.

3. Il Partner del Sito è tenuto ad astenersi da azioni volte a manipolare l'attendibilità delle dichiarazioni e delle valutazioni sul Sito, in particolare commissionando la pubblicazione di opinioni sulla propria attività o sull'attività di concorrenti, nonché stipulando accordi con altri soggetti al fine di accrescere reciprocamente la credibilità e rafforzare l'immagine.

4. Il Partner del Sito non inserirà nel Sito dati e contenuti contrari alla legge, non veritieri, contrari al buon costume e lesivi dei diritti di terzi, né contenenti parole generalmente considerate volgari od offensive.

5. Il Partner del Sito è tenuto a collaborare con il Fornitore in merito a ogni reclamo o notifica presentati da Clienti o Utenti relativi ad azioni non autorizzate del Partner del Sito nell'ambito del Sito e ad altre violazioni del Regolamento.

6. Il Partner del Sito ha il diritto di richiamare i risultati della collaborazione con il Fornitore a fini di marketing, in particolare mediante la diffusione delle proprie valutazioni ottenute tramite il Sito e della partecipazione a programmi per i consumatori, fermo restando quanto previsto ai commi 9–13.

7. Il Partner del Sito non utilizzerà strumenti automatizzati per scaricare contenuti dal Sito.

8. Il Partner del Sito è tenuto ad acconsentire alla possibilità che gli Utenti finali valutino la sua attività e condividano le valutazioni sui social network.
9. Il Partner del Sito può utilizzare i marchi, i loghi, i segni distintivi e le grafiche di TrustMate, compresi i segni dei programmi e dei certificati TrustMate («Marchi TrustMate»), esclusivamente durante il periodo di validità del Contratto ed esclusivamente in relazione ai Servizi, in particolare al fine di informare sulle valutazioni ottenute sul Sito.
10. Il Partner del Sito utilizza esclusivamente la versione aggiornata dei Marchi TrustMate, conformemente alle regole per il loro utilizzo (brand book) messe a disposizione nel Pannello. È vietato modificare i Marchi TrustMate, compresa la modifica delle loro proporzioni, dei colori o degli elementi, combinarli con altri segni e utilizzarli in modo da suggerire una valutazione, uno status o un riconoscimento che il Partner del Sito non possiede.
11. In caso di modifica dei Marchi TrustMate o delle regole per il loro utilizzo, il Partner del Sito adeguerà le modalità del loro utilizzo entro 30 giorni dal ricevimento dell'informazione sulla modifica.
12. Dopo la risoluzione o la scadenza del Contratto il Partner del Sito cessa senza indugio di utilizzare i Marchi TrustMate e li rimuove dai propri siti web e materiali.
13. In caso di violazione dei commi 9–12 il Fornitore invita il Partner del Sito a cessare la violazione entro un termine stabilito e, decorso inutilmente tale termine, può applicare le misure di cui al § 9, comma 4.

§ 11. Responsabilità

1. Il compito del Fornitore consiste esclusivamente nel fornire meccanismi volti a raccogliere opinioni, ad aiutare a costruire un'immagine affidabile del Partner del Sito su Internet, ad acquisire contatti di nuovi clienti, ad aumentare la conversione delle vendite o della prestazione di servizi e a migliorare l'efficacia delle attività del Partner del Sito su Internet.
2. Il Fornitore non è responsabile delle azioni e delle omissioni degli Utenti e dei Clienti nei confronti del Partner del Sito, compresi il contenuto delle opinioni e delle dichiarazioni e le conseguenze del loro utilizzo. L'esclusione della responsabilità del Fornitore non si applica ai casi di responsabilità obbligatoria prevista dalla legge.
3. Il Fornitore non è in alcun modo responsabile delle conseguenze della divulgazione a terzi, da parte del Partner del Sito, della password di accesso all'Account.
4. Il Fornitore si adopera con diligenza per mantenere la continuità dei Servizi prestati, ma non è responsabile dell'indisponibilità del Sito causata da disturbi tecnici, dall'ampliamento del Sito, da forza maggiore o da azioni od omissioni di terzi.

§ 12. Tutela della privacy

1. Il titolare del trattamento dei dati personali dei Partner del Sito che utilizzano le funzionalità del Sito è il Fornitore, che opera con la ditta TrustMate S.A. con sede a Breslavia (Wrocław), ul. Bartoszowicka 3, 51-641 Wrocław, KRS 0000737597, NIP 8971854393.
2. Il Fornitore raccoglie e tratta i dati personali forniti dal Partner del Sito conformemente alle disposizioni di legge vigenti e all'Informativa sulla privacy e sui cookie. L'Informativa sulla privacy e sui cookie costituisce l'Allegato n. 1 al Regolamento. Le regole di trattamento dei dati personali da

parte di TrustMate e i diritti spettanti agli interessati sono riportati nella sezione Informativa sulla privacy e sui cookie.

§ 13. Regole di utilizzo dei Contenuti pubblicati sul Sito

1. Tutti i Contenuti, comprese le opinioni, le recensioni, le dichiarazioni e le informazioni relative al Partner del Sito, possono essere presentati in tutto o in parte dal Fornitore nell'ambito del Sito, compresi il Profilo Aziendale e i siti partner, in qualsiasi modo e per qualsiasi scopo conforme alla legge vigente, in particolare a fini promozionali e di marketing. La presentazione di un estratto di un'opinione non costituisce una modifica del suo contenuto; le regole di moderazione delle opinioni, compresi i casi di rimozione, occultamento o spostamento, sono stabilite nell'Allegato n. 4 (Regole di segnalazione e moderazione delle Recensioni).
2. Il Partner del Sito non ha il diritto di verificare e approvare le modalità con cui il Fornitore presenta i Contenuti che lo riguardano, purché siano conformi al Regolamento e alla legge vigente. La facoltà del Fornitore di cui al comma 1 resta in vigore anche dopo la risoluzione del Contratto, fermo restando il comma 6.
3. In ogni caso in cui i Contenuti pubblicati sul Sito dal Partner del Sito costituiscano un'opera ai sensi della legge polacca sul diritto d'autore e sui diritti connessi, il Partner del Sito, al momento della loro pubblicazione sul Sito, concede al Fornitore una licenza gratuita, non esclusiva e illimitata nel tempo e nello spazio per l'utilizzo di tale opera, con diritto di concedere sublicenze a favore dei partner del Fornitore, nei seguenti campi di sfruttamento: fissazione con qualsiasi tecnica, riproduzione con tecnica analogica e digitale, inserimento nella memoria del computer, inserimento in una rete informatica o multimediale, immissione in commercio, messa a disposizione del pubblico nel luogo e nel momento scelti dal Fornitore, visualizzazione, trasmissione, ritrasmissione, riproduzione, inserimento in banche dati, utilizzo a fini di promozione del Fornitore e di presentazione sul Sito.
4. In ogni caso in cui i Contenuti pubblicati sul Sito dal Partner del Sito costituiscano un'opera ai sensi della legge polacca sul diritto d'autore e sui diritti connessi, il Partner del Sito autorizza il Fornitore a esercitare gratuitamente il diritto d'autore derivato sull'opera, ossia in particolare a modificarla, ad apportarvi abbreviazioni e modifiche redazionali, con diritto di concedere ulteriormente tale autorizzazione, senza supervisione autoriale da parte del Partner del Sito.
5. La risoluzione del Contratto che comporta la cancellazione dell'Account del Partner del Sito non incide sulla validità della suddetta licenza, fermo restando il comma 6.
6. Il Partner del Sito può in qualsiasi momento, anche dopo la risoluzione del Contratto, chiedere al Fornitore la rimozione di tutti o di alcuni dei Contenuti pubblicati dal Partner del Sito sul Sito. In tal caso la relativa richiesta deve essere presentata per iscritto, mediante invio di raccomandata all'indirizzo: TrustMate S.A., ul. Bartoszowicka 3, 51-641 Wrocław, oppure mediante invio di un messaggio di posta elettronica all'indirizzo e-mail: support@trustmate.io.

§ 14. Sondaggi post-transazione degli Utenti e dei Clienti

1. Nell'ambito delle funzionalità del Sito il Fornitore consente al Partner del Sito di inviare tramite il Sito ai propri Utenti o Clienti, mediante SMS o e-mail, inviti a rilasciare opinioni confermate dall'acquisto o dall'esecuzione del servizio.
2. Il Partner del Sito che utilizza la funzionalità del Sito di cui al comma 1 dichiara di essere titolare del trattamento dei dati personali nei confronti dei propri Utenti o Clienti e che i dati personali da

lui inseriti nel Sito sono stati raccolti e sono trattati in modo conforme alla legge, sulla base degli opportuni consensi degli Utenti o dei Clienti, oppure che sussiste un'altra base giuridica per il trattamento dei dati personali da parte del Partner del Sito.

3. Condizione per l'esercizio da parte del Partner del Sito delle facoltà di cui al comma 1 è la conclusione da parte del Partner del Sito di un accordo separato per il trattamento dei dati personali dei suoi Utenti o Clienti, nell'ambito del quale il Fornitore, in qualità di responsabile del trattamento, sarà autorizzato a trattare i dati personali degli Utenti o dei Clienti del Partner del Sito al fine di rilevarne la soddisfazione in relazione all'acquisto effettuato o al servizio eseguito.
4. In caso di mancata compilazione del sondaggio da parte dell'Utente o del Cliente del Partner del Sito entro 180 giorni dalla data di invio dell'invito a rilasciare un'opinione, i dati dell'Utente o del Cliente trasmessi a tal fine saranno cancellati dal Sito.
5. Al fine di tutelare gli Utenti e i Clienti da un numero eccessivo di messaggi, il Fornitore può limitare il numero e la frequenza degli inviti a rilasciare un'opinione inviati allo stesso Utente o Cliente, in particolare nelle categorie di prodotti o servizi acquistati ripetutamente o periodicamente (ad es. cibo per animali, catering dietetico, abbonamenti e consegne regolari). Gli inviti che superano il limite non vengono inviati.
6. I limiti di cui al comma 5 sono stabiliti dal Fornitore secondo criteri oggettivi, quali la categoria del prodotto o del servizio e l'intervallo di tempo dal precedente invito o dalla precedente opinione, e sono applicati in modo uniforme, indipendentemente dalla valutazione attesa. Le informazioni sui limiti vigenti sono disponibili nel Pannello.

§ 15. Procedura di reclamo

1. Il Partner del Sito ha il diritto di presentare reclami in caso di mancata o inesatta prestazione dei Servizi da parte del Fornitore nell'ambito del Sito o di errato calcolo dei corrispettivi per la loro prestazione. I reclami presentati non possono riguardare in particolare: anomalie nel funzionamento del browser web utilizzato, interruzioni dell'accesso a Internet, le apparecchiature del Partner del Sito o le connessioni internet, circostanze delle quali il Fornitore non è esclusivamente responsabile, nonché altre circostanze connesse all'attività di soggetti delle cui azioni il Fornitore non risponde.
2. L'unico soggetto legittimato a esaminare i reclami è il Fornitore.
3. I reclami possono essere presentati per iscritto, mediante invio di raccomandata all'indirizzo: TrustMate S.A., ul. Bartoszowicka 3, 51-641 Wrocław, oppure mediante invio di un messaggio di posta elettronica all'indirizzo e-mail: support@trustmate.io (l'oggetto del messaggio e-mail deve contenere la parola «reklamacja» (reclamo)).
4. Il reclamo deve essere redatto in lingua polacca e contenere l'oggetto del reclamo e una motivazione concisa e comprensibile. I reclami contenenti contenuti volgari od offensivi non saranno esaminati.
5. Il Fornitore esaminerà il reclamo entro 30 giorni dalla data del suo ricevimento oppure, in caso di ricevimento di un reclamo incompleto o privo delle informazioni necessarie al suo esame, chiederà al Partner del Sito informazioni aggiuntive relative al reclamo e lo esaminerà entro 30 giorni dal ricevimento di tali informazioni. La mancata risposta al reclamo entro 30 giorni equivale al suo accoglimento.

6. Le informazioni sull'esito del reclamo saranno trasmesse al Partner del Sito tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato nel processo di registrazione.
7. Il Fornitore precisa che l'esame del reclamo può richiedere un intervento tecnico sull'Account del Partner del Sito.
8. Il diritto di far valere dinanzi al tribunale ordinario le pretese derivanti dai Servizi prestati dal Fornitore spetta dopo l'esaurimento della procedura di reclamo.

§ 16. Risoluzione del contratto

1. Il Contratto concluso a tempo indeterminato di cui al § 5, comma 10, del Regolamento può essere risolto da ciascuna delle Parti senza indicarne il motivo con un preavviso di un mese con effetto alla fine del mese di calendario. La dichiarazione di recesso può essere presentata all'altra Parte per iscritto o tramite posta elettronica.
2. Il Contratto concluso a tempo determinato o indeterminato può essere risolto dal Fornitore con effetto immediato, senza preavviso, mediante dichiarazione indirizzata al Partner del Sito per iscritto o tramite posta elettronica, che indichi la natura della violazione o il tipo di obbligazione non adempiuta, nei seguenti casi:
    1) violazione grave delle disposizioni del Regolamento da parte del Partner del Sito;
    2) mancata accettazione delle modifiche del Regolamento da parte del Partner del Sito;
    3) compimento da parte del Partner del Sito di atti illeciti o di azioni volte a violare la sicurezza dei dati presenti sul Sito oppure tentativo non autorizzato di accesso al Sito.
3. Il Contratto concluso a tempo determinato o indeterminato può essere risolto dal Partner del Sito con effetto immediato, senza preavviso, mediante dichiarazione indirizzata al Fornitore tramite invio di raccomandata all'indirizzo: TrustMate S.A., ul. Bartoszowicka 3, 51-641 Wrocław, oppure tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: support@trustmate.io, che indichi la natura della violazione o il tipo di obbligazione non adempiuta, nei seguenti casi:
    1) prestazione dei servizi da parte del Fornitore in modo gravemente difforme dal Contratto;
    2) mancata accettazione delle modifiche del Regolamento.
4. In caso di risoluzione del Contratto, i corrispettivi pagati dal Partner del Sito non sono rimborsabili.
5. Nessuna delle Parti è responsabile del mancato guadagno dell'altra Parte connesso all'esecuzione, alla scadenza o alla risoluzione del Contratto.
6. Dopo la risoluzione del Contratto, il Fornitore si riserva il diritto di presentare senza limiti di tempo i dati del Partner del Sito unitamente alle opinioni sul Profilo Aziendale per un periodo a discrezione del Fornitore.

§ 17. Modifica del Regolamento

1. Il Fornitore ha il diritto di modificare unilateralmente le disposizioni del Regolamento in qualsiasi momento.
2. Il Fornitore comunicherà ai Partner del Sito la modifica del Regolamento mediante la pubblicazione di un apposito avviso sul Sito. Le modifiche del Regolamento entrano in vigore il giorno della pubblicazione del suo testo consolidato sul Sito, salvo che in esso sia stabilita una diversa data di entrata in vigore del nuovo Regolamento. Ciascun Partner del Sito è tenuto a

prendere conoscenza del contenuto del Regolamento modificato. L'utilizzo del Sito dopo la pubblicazione del Regolamento modificato sul Sito equivale all'accettazione del nuovo contenuto del Regolamento da parte del Partner del Sito.

3. In caso di mancata accettazione del Regolamento nuovo o modificato da parte del Partner del Sito, questi deve astenersi dall'accedere al Sito e informare senza indugio il Fornitore di tale decisione.
4. La mancata accettazione del Regolamento nuovo o modificato da parte del Partner del Sito equivale alla sua rinuncia all'utilizzo dei Servizi prestati tramite il Sito e costituisce motivo di risoluzione del Contratto con effetto immediato.

§ 18. Disposizioni finali

1. Il presente Regolamento è disponibile ininterrottamente nel piè di pagina della home page del Sito, in modo da consentirne in qualsiasi momento l'acquisizione, la riproduzione e la registrazione del contenuto mediante stampa o salvataggio su un supporto durevole.
2. Costituiscono parte integrante del Regolamento i suoi allegati elencati al § 19.
3. Per quanto non disciplinato dal presente Regolamento si applicano le disposizioni del diritto polacco generalmente vigente.
4. Il Fornitore può cedere i diritti derivanti dal Contratto a qualsiasi terzo senza il consenso del Partner del Sito.
5. Qualora una qualsiasi disposizione, esistente o futura, o parte di una disposizione del Regolamento venga ritenuta nulla o inapplicabile, in tutto o in parte, per qualsiasi motivo, ora o in futuro, la sua nullità o inapplicabilità non pregiudica l'applicabilità delle restanti disposizioni del presente Regolamento. Il presente Regolamento sarà interpretato conformemente alle disposizioni di legge come se la disposizione inapplicabile non vi fosse mai stata contenuta.
6. In caso di controversia, le parti cercheranno di risolverla in via amichevole. La legge applicabile alla risoluzione di tutte le controversie sorte in relazione al presente Regolamento è la legge polacca. Qualora non sia possibile risolvere la controversia in via amichevole, essa sarà sottoposta alla decisione del tribunale ordinario territorialmente competente per la sede del Fornitore.

§ 19. Allegati al Regolamento

1. Allegato n. 1 – Informativa sulla privacy e sui cookie.
2. Allegato n. 2 – Listino Prezzi.
3. Allegato n. 3 – Regole TrustCare.
4. Allegato n. 4 – Regole di segnalazione e moderazione delle Recensioni.

Data dell'ultimo aggiornamento: 21.10.2026. Il Regolamento nella presente versione è in vigore dal 21.10.2026.

ALLEGATO N. 1

Informativa sulla privacy e sui cookie

al Regolamento di collaborazione in partnership nell'ambito del sito web TrustMate.io

L'Informativa sulla privacy e sui cookie costituisce un documento separato, messo a disposizione sul Sito nel piè di pagina della home page, in modo da consentirne l'acquisizione, la riproduzione e la registrazione. Il contenuto dell'Informativa sulla privacy e sui cookie non è modificato dal presente testo consolidato.

ALLEGATO N. 2

Listino Prezzi

al Regolamento di collaborazione in partnership nell'ambito del sito web TrustMate.io

Il Listino Prezzi costituisce un documento separato, disponibile sulla pagina del Sito e nel Pannello nella sezione relativa ai pagamenti (§ 8, comma 2, del Regolamento) e, nel caso di Contratti conclusi sulla base di un'offerta individuale, anche in tale offerta. Il Listino Prezzi stabilisce in particolare la disponibilità di TrustCare nei singoli Pacchetti di Servizi (§ 1, comma 3, dell'Allegato n. 3).

ALLEGATO N. 3

Regole TrustCare

al Regolamento di collaborazione in partnership nell'ambito del sito web TrustMate.io

§ 1. Disposizioni generali e definizioni

1. Il presente Allegato stabilisce le regole di utilizzo da parte del Partner del Sito della funzione TrustCare, nonché i diritti e gli obblighi del Partner del Sito e di TrustMate ad essa connessi. L'Allegato costituisce parte integrante del Regolamento.
2. TrustCare sostituisce la precedente funzione di mediazione. Ogniqualvolta il Regolamento, il Listino Prezzi o altri documenti di TrustMate fanno riferimento alle mediazioni, si intende TrustCare.
3. La disponibilità di TrustCare nei singoli Pacchetti di Servizi è stabilita nel Listino Prezzi.
4. I termini con iniziale maiuscola non definiti nell'Allegato hanno il significato loro attribuito nel Regolamento. Inoltre:
    1) **Recensione** – valutazione espressa su una scala di stelle, unitamente all'eventuale descrizione e ad altri Contenuti, pubblicata sul Sito da un Utente o da un Cliente. La Recensione può riguardare il Partner del Sito («Recensione dell'azienda», presentata sul Profilo Aziendale) oppure un prodotto offerto dal Partner del Sito («Recensione del prodotto»).
    2) **Autore della Recensione** – Utente o Cliente che ha pubblicato una Recensione oppure ha avviato una Conversazione prima della sua pubblicazione.
    3) **Valutazione negativa** – valutazione pari a 1–3 stelle.
    4) **TrustCare** – funzione del Sito che consente al Partner del Sito e all'Autore della Recensione di scambiarsi messaggi al fine di chiarire o risolvere un problema segnalato dall'Autore della Recensione.
    5) **Conversazione** – scambio di messaggi nell'ambito di TrustCare relativo a una singola questione, dal suo inizio alla sua conclusione.
    6) **Pagina della Conversazione** – pagina web sulla quale l'Autore della Recensione conduce la Conversazione, presentata nei colori del modulo di recensione del Partner del Sito.
    7) **Etichetta TrustCare** – informazione visualizzata accanto alla Recensione, che indica lo stato della Conversazione.
    8) **Giorno** – giorno di calendario.

§ 2. Attivazione di TrustCare e impostazioni nel Pannello

1. Il Partner del Sito può attivare nel Pannello la possibilità per l'Autore della Recensione di avviare una Conversazione prima della pubblicazione della Recensione (percorso: TrustCare → Impostazioni → TrustCare nel modulo di recensione). L'opzione si attiva separatamente per le Recensioni dell'azienda e per le Recensioni del prodotto.
2. Il Partner del Sito può impostare nel Pannello l'avvio automatico della Conversazione dopo la pubblicazione di una Recensione con Valutazione negativa, anche esclusivamente al di fuori dell'orario di lavoro indicato dal Partner del Sito, nonché i modelli dei messaggi utilizzati in tali Conversazioni.

3. Il Partner del Sito indica nel Pannello i destinatari delle notifiche relative alle Conversazioni. Il Partner del Sito è responsabile dell'aggiornamento di tali dati e della ricezione tempestiva delle notifiche.

4. Il Partner del Sito può impostare nel configuratore del widget il colore e la posizione dell'Etichetta TrustCare. Il Partner del Sito non può nascondere né disattivare l'Etichetta TrustCare, modificarne il testo o presentarla in modo ingannevole.

§ 3. Avvio e svolgimento della Conversazione

1. La Conversazione può essere avviata:
    1) dall'Autore della Recensione prima della pubblicazione della Recensione, se il Partner del Sito ha attivato l'opzione di cui al § 2, comma 1 – il Partner del Sito riceve in tal caso un messaggio e-mail con la richiesta di intervenire;
    2) dal Partner del Sito, dopo la pubblicazione di una Recensione con Valutazione negativa – manualmente nel Pannello («Avvia TrustCare» accanto alla Recensione) oppure automaticamente, ai sensi del § 2, comma 2. L'Autore della Recensione riceve in tal caso un messaggio e-mail con la richiesta di prendere posizione in merito alla Recensione.
2. La Conversazione avviata prima della pubblicazione della Recensione non è pubblica. L'Autore della Recensione può tuttavia pubblicare la Recensione in qualsiasi momento e il Partner del Sito ne prende atto.
3. Il Partner del Sito conduce le Conversazioni nel Pannello. Le Conversazioni in attesa di risposta del Partner del Sito sono evidenziate in cima all'elenco.
4. Ciascuna parte dispone di 7 Giorni per rispondere all'ultimo messaggio dell'altra parte. Dopo 4 Giorni senza risposta TrustMate invia un promemoria alla parte che non ha risposto.
5. La Conversazione in cui entrambe le parti rispondono nei termini non ha limiti di tempo.
6. Se il Partner del Sito non risponde entro il termine di cui al comma 4, la Conversazione si conclude e l'Autore della Recensione riceve un'informazione sulla possibilità di pubblicare la Recensione.
7. Se l'Autore della Recensione non avvia la Conversazione iniziata dal Partner del Sito o non risponde entro il termine di cui al comma 4, la Conversazione si conclude e accanto alla Recensione viene visualizzata l'Etichetta TrustCare di cui al § 5, comma 3, punto 2. La mancata risposta dell'Autore della Recensione non costituisce motivo per nascondere o rimuovere la Recensione.
8. Il Partner del Sito può aggiungere allegati ai messaggi e inviare nuovamente all'Autore della Recensione il link alla Pagina della Conversazione.

§ 4. Obblighi del Partner del Sito in TrustCare

1. Il Partner del Sito conduce le Conversazioni in buona fede, al fine di chiarire o risolvere il problema dell'Autore della Recensione, nel rispetto dei suoi diritti in quanto consumatore.
2. Nell'ambito della Conversazione il Partner del Sito può scusarsi con l'Autore della Recensione e proporgli una soluzione del problema, tra cui un rimborso, una sostituzione, uno sconto, un buono o un altro indennizzo, anche eccedente gli obblighi derivanti dalle disposizioni di legge.
3. La proposta di cui al comma 2 non può essere subordinata alla modifica della valutazione, alla modifica del contenuto o al ritiro della Recensione, né essere offerta in cambio di tale azione. Dopo la risoluzione della questione, il Partner del Sito può informare l'Autore della Recensione che ha la

possibilità di aggiornare la Recensione, se lo ritiene opportuno. La decisione sull'aggiornamento della Recensione spetta esclusivamente all'Autore della Recensione.

4. Al Partner del Sito è inoltre vietato in particolare:
    1) esercitare pressioni sull'Autore della Recensione, compresi solleciti ripetuti al di fuori del meccanismo dei promemoria TrustCare, minacciare azioni legali al fine di imporre la modifica della Recensione oppure contattare l'Autore della Recensione in merito attraverso altri canali contro la sua volontà;
    2) pubblicare, rendere disponibile a terzi o citare il contenuto della Conversazione al di fuori del Sito senza il consenso dell'Autore della Recensione, salvo che ciò sia necessario per l'esercizio dei diritti del consumatore o per l'adempimento di obblighi derivanti dalle disposizioni di legge;
    3) inserire nella Conversazione contenuti volgari, offensivi, pubblicitari o non pertinenti alla questione.
5. Il Partner del Sito può utilizzare i dati personali dell'Autore della Recensione ottenuti nell'ambito della Conversazione esclusivamente al fine di gestire la questione oggetto della Conversazione e di adempiere agli obblighi derivanti dalle disposizioni di legge. L'utilizzo di tali dati a fini di marketing richiede una base giuridica separata.
6. L'avvio della Conversazione, anche automatica, non sostituisce gli obblighi del Partner del Sito nei confronti dei consumatori derivanti dalle disposizioni di legge, in particolare quelli relativi alla gestione dei reclami.

§ 5. Conclusione della Conversazione ed Etichette TrustCare

1. Il Partner del Sito può chiudere la Conversazione in qualsiasi momento.
2. Solo l'Autore della Recensione può modificare la valutazione o il contenuto della Recensione oppure ritirarla. La modifica della valutazione da parte dell'Autore della Recensione conclude la Conversazione. Se l'Autore della Recensione aumenta la valutazione fino a un livello positivo, il Partner del Sito riceve una notifica.
3. Accanto alla Recensione pubblicata cui si riferisce la Conversazione viene visualizzata l'Etichetta TrustCare:
    1) «L'azienda sta parlando con il cliente» – durante la Conversazione;
    2) «Nessuna risposta dal cliente» – se l'Autore della Recensione non ha avviato la Conversazione.
4. L'Etichetta TrustCare è visualizzata sul Profilo Aziendale e nei widget del Partner del Sito. La Recensione rimane pubblicata integralmente indipendentemente dallo svolgimento e dall'esito della Conversazione. La conclusione della Conversazione, in qualsiasi modo avvenga, non costituisce motivo per nascondere, comprimere o rimuovere la Recensione.
5. Dopo la conclusione della Conversazione, salvo il caso di cui al comma 3, punto 2, l'Etichetta TrustCare cessa di essere visualizzata.
6. Dopo la conclusione della Conversazione TrustMate può invitare l'Autore della Recensione, una sola volta, a pubblicare o aggiornare la Recensione sul Partner del Sito. Il testo dell'invito è predisposto da TrustMate; l'invito non suggerisce la valutazione attesa.

§ 6. Pannello e statistiche

1. Nel Pannello il Partner del Sito ha accesso a tutte le Conversazioni in un'unica vista, comprendente l'elenco delle Conversazioni, il contenuto delle Recensioni e i messaggi.
2. TrustMate mette a disposizione nel Pannello statistiche relative a TrustCare.
3. L'Autore della Recensione riceve i messaggi e-mail connessi alla Conversazione e conduce la Conversazione sulla Pagina della Conversazione nei colori del modulo di recensione del Partner del Sito. Il testo dei messaggi di sistema TrustCare è stabilito da TrustMate.

§ 7. Violazioni e facoltà di TrustMate

1. TrustMate può nascondere un messaggio del Partner del Sito che viola il § 4, comma 3 o 4, nonché concludere la Conversazione in cui si è verificata tale violazione.
2. In caso di violazione grave o ripetuta del § 4, TrustMate può, previa diffida a cessare le violazioni, disattivare temporaneamente o definitivamente per il Partner del Sito la possibilità di utilizzare TrustCare oppure applicare le misure previste al § 9, comma 4, del Regolamento. La previa diffida non è richiesta se la violazione è palese.
3. TrustMate informa il Partner del Sito dell'applicazione della misura di cui al comma 1 o 2, indicandone la motivazione. Il Partner del Sito può presentare ricorso alle condizioni stabilite al § 8 dell'Allegato n. 4 (Regole di segnalazione e moderazione delle Recensioni).
4. TrustMate non è parte della Conversazione, non risolve la controversia tra il Partner del Sito e l'Autore della Recensione e non risponde degli accordi tra le parti né della loro esecuzione.

ALLEGATO N. 4

Regole di segnalazione e moderazione delle Recensioni

al Regolamento di collaborazione in partnership nell'ambito del sito web TrustMate.io

§ 1. Disposizioni generali e definizioni

1. Il presente Allegato stabilisce le regole di moderazione delle Recensioni relative al Partner del Sito e ai suoi prodotti, le regole di segnalazione delle Recensioni da parte del Partner del Sito e la procedura di ricorso contro le decisioni di TrustMate. L'Allegato costituisce parte integrante del Regolamento e integra il § 9, comma 5, e il § 13 del Regolamento.
2. I termini con iniziale maiuscola non definiti nell'Allegato hanno il significato loro attribuito nel Regolamento. Inoltre:
    1) **Recensione** – valutazione espressa su una scala di stelle, unitamente all'eventuale descrizione e ad altri Contenuti, pubblicata sul Sito da un Utente o da un Cliente.
    2) **Recensione dell'azienda** – Recensione relativa al Partner del Sito in quanto venditore o prestatore di servizi, presentata sul Profilo Aziendale.
    3) **Recensione del prodotto** – Recensione relativa a un prodotto offerto dal Partner del Sito, presentata sulla scheda di tale prodotto.
    4) **Autore della Recensione** – Utente o Cliente che ha pubblicato una Recensione.
    5) **Moderazione** – attività di TrustMate, automatiche o svolte dai dipendenti di TrustMate, consistenti nella verifica delle Recensioni sotto il profilo della conformità alla legge e al Regolamento, nonché nell'adozione delle decisioni di cui al § 6.
    6) **Segnalazione** – notifica del Partner del Sito relativa a una Recensione che a suo parere viola la legge o il Regolamento oppure è stata pubblicata nel luogo sbagliato, presentata ai sensi del § 5.
    7) **DSA** – Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 ottobre 2022, relativo a un mercato unico dei servizi digitali (regolamento sui servizi digitali).

§ 2. Principi seguiti da TrustMate

1. TrustMate rende disponibili le Recensioni in qualità di prestatore di un servizio di hosting e agisce in modo neutrale nei confronti del Partner del Sito e dell'Autore della Recensione. TrustMate svolge la Moderazione in modo diligente, obiettivo e proporzionato.
2. TrustMate applica le stesse regole e gli stessi strumenti di Moderazione alle Recensioni positive e negative, comprese le Recensioni sul Partner del Sito e sui suoi concorrenti. In particolare:
    1) la Recensione contenente solo una valutazione, senza descrizione, è ugualmente valida indipendentemente dall'entità della valutazione;
    2) i confronti con altri venditori o prodotti sono ammessi alle stesse condizioni nelle Recensioni positive e negative;
    3) lo spam e le sequenze casuali di caratteri vengono rimossi indipendentemente dalla valutazione.
3. TrustMate non risolve controversie sui fatti tra il Partner del Sito e l'Autore della Recensione; in particolare non valuta se l'Autore della Recensione abbia utilizzato correttamente il prodotto, se

abbia preso conoscenza delle istruzioni o se il suo resoconto dello svolgimento dell'acquisto sia accurato.

4. Il Partner del Sito prende atto che:
    1) le Recensioni relative al Partner del Sito e ai suoi prodotti, comprese quelle negative, sono pubblicate senza previa approvazione del Partner del Sito;
    2) il Partner del Sito non può autonomamente rimuovere, nascondere, comprimere né modificare una Recensione e può influire su una Recensione esclusivamente tramite una risposta pubblica, TrustCare oppure una Segnalazione;
    3) la Recensione può essere rimossa, nascosta o spostata esclusivamente nei casi stabiliti nel presente Allegato.

§ 3. Che cosa può segnalare il Partner

1. Il Partner del Sito può segnalare per la verifica qualsiasi Recensione relativa al Partner del Sito o ai suoi prodotti in merito alla quale abbia riserve. La Segnalazione è fondata in particolare quando la Recensione:
    1) contiene dati personali di terzi, in particolare nomi e cognomi, numeri di telefono o indirizzi e-mail di dipendenti del Partner del Sito;
    2) contiene contenuti volgari, ingiuriosi, che incitano all'odio o alla violenza, pornografici, che incitano a commettere un reato o altrimenti manifestamente illeciti;
    3) contiene link a siti web, codici sconto oppure pubblicità di prodotti o servizi di terzi;
    4) non ha alcun nesso con l'acquisto o l'utilizzo di un servizio del Partner del Sito, in particolare costituisce una dichiarazione politica o ideologica oppure fa parte di un'azione coordinata di rilascio di Recensioni non connessa ad acquisti;
    5) riguarda un altro soggetto, un'altra transazione o un altro prodotto, oppure duplica un'altra Recensione dello stesso autore relativa alla stessa transazione;
    6) è stata pubblicata al fine di manipolare le valutazioni, in particolare da un concorrente del Partner del Sito o in modo automatizzato;
    7) è una Recensione del prodotto che riguarda interamente la gestione dell'acquisto e non il prodotto e dovrebbe essere spostata sul Profilo Aziendale ai sensi del § 7;
    8) contiene una valutazione in evidente contraddizione con il contenuto, che indica un errore nella scelta della valutazione;
    9) è oggetto di una decisione giudiziaria definitiva o di un ordine vincolante di un'autorità competente che ne dispone la rimozione o il blocco.
2. Se il Partner del Sito ha fondati dubbi sul fatto che l'Autore della Recensione abbia effettuato l'acquisto o utilizzato il servizio, può indicarlo nella Segnalazione, allegando documenti attendibili, in particolare una schermata del sistema di vendita del Partner del Sito che mostri la ricerca dell'indirizzo e-mail dell'Autore della Recensione e l'assenza di ordini ad esso associati. TrustMate chiede in tal caso all'Autore della Recensione di confermare l'acquisto entro 14 giorni. Se il Partner del Sito ha presentato documenti attendibili e l'Autore della Recensione non conferma l'acquisto entro tale termine, TrustMate rimuove la Recensione. Se il Partner del Sito non ha presentato documenti attendibili, la mancata risposta dell'Autore della Recensione non comporta alcuna modifica della Recensione.

§ 4. Che cosa non costituisce motivo di rimozione o modifica della Recensione

1. TrustMate non rimuove, non nasconde, non comprime né modifica una Recensione, né la esclude dalle statistiche, esclusivamente per il fatto che:
    1) la Recensione contiene una valutazione bassa o una critica del Partner del Sito o del suo prodotto;
    2) la Recensione contiene solo una valutazione, senza descrizione;
    3) il Partner del Sito non concorda con la descrizione dei fatti presentata dall'Autore della Recensione;
    4) il Partner del Sito sostiene che l'Autore della Recensione abbia utilizzato il prodotto in modo non conforme alle istruzioni o alla sua destinazione;
    5) la Recensione valuta l'aspetto, la prima impressione o la qualità di fabbricazione di un prodotto non ancora utilizzato, anche se acquistato come regalo;
    6) la Recensione confronta il Partner del Sito o il suo prodotto con la concorrenza;
    7) il Partner del Sito o il suo rappresentante contesta genericamente alla Recensione la non veridicità o la violazione dei diritti della personalità, qualora l'illiceità della Recensione non risulti inequivocabilmente dal suo contenuto né dai documenti allegati alla Segnalazione e non sia stata confermata da una decisione giudiziaria definitiva;
    8) l'Autore della Recensione non ha avviato la Conversazione nell'ambito di TrustCare oppure non ha risposto durante la stessa;
    9) il Partner del Sito ha risolto il problema dell'Autore della Recensione e l'Autore della Recensione non ha aggiornato la Recensione.

§ 5. Come presentare una Segnalazione

1. Il Partner del Sito presenta la Segnalazione nel Pannello, mediante l'opzione «Segnala recensione» disponibile accanto alla Recensione, oppure – in caso di malfunzionamento di tale meccanismo – tramite e-mail all'indirizzo support@trustmate.io.
2. La Segnalazione deve contenere:
    1) l'indicazione della Recensione, in particolare l'indirizzo web al quale è disponibile, se la Segnalazione non è presentata nel Pannello;
    2) l'indicazione del motivo della Segnalazione tra quelli stabiliti al § 3, comma 1, e la spiegazione dei motivi per cui, secondo il Partner del Sito, la Recensione viola la legge o il Regolamento;
    3) i dati della persona che presenta la Segnalazione in nome del Partner del Sito e un indirizzo e-mail di contatto;
    4) la dichiarazione che la Segnalazione è presentata in buona fede e che le informazioni in essa contenute sono veritiere e complete.
3. Se la Segnalazione si basa su una decisione giudiziaria o su un ordine di un'autorità, il Partner del Sito ne allega una copia. Se la Segnalazione riguarda la contestazione della non veridicità della Recensione o della violazione dei diritti della personalità, il Partner del Sito allega documenti che consentano di accertare l'illiceità della Recensione senza un'analisi dettagliata della controversia.
4. Se la Segnalazione non contiene gli elementi di cui al comma 2, TrustMate può invitare il Partner del Sito a integrarla. Fino all'integrazione, il termine di cui al § 6, comma 2, non inizia a decorrere.
5. Ogni Segnalazione riguarda una sola Recensione.

§ 6. Esame della Segnalazione e possibili decisioni

1. TrustMate conferma il ricevimento della Segnalazione. La Segnalazione è esaminata da un dipendente di TrustMate; TrustMate può avvalersi a tal fine di strumenti automatizzati, ma non adotta la decisione di rigetto della Segnalazione esclusivamente mediante tali strumenti.
2. TrustMate esamina la Segnalazione in modo diligente, obiettivo e senza indebito ritardo, di norma entro 14 giorni dal ricevimento della Segnalazione completa.
3. Durante l'esame della Segnalazione la Recensione rimane pubblicata, salvo che la sua illiceità sia evidente, in particolare nei casi di cui al § 3, comma 1, punti 1 e 2.
4. TrustMate può chiedere all'Autore della Recensione chiarimenti o la conferma dell'acquisto.
5. A seguito dell'esame della Segnalazione TrustMate:
   1) rigetta la Segnalazione e la Recensione rimane invariata;
   2) sposta la Recensione del prodotto sul Profilo Aziendale ai sensi del § 7;
   3) si rivolge all'Autore della Recensione chiedendo di chiarire la valutazione intesa, se sussiste un errore evidente nella valutazione, alle condizioni stabilite al § 6 dell'Allegato n. 4 al Regolamento per la prestazione di servizi agli Utenti (Regole di pubblicazione e moderazione delle Recensioni);
   4) rimuove o nasconde la Recensione.
6. TrustMate non modifica il contenuto della Recensione, né in particolare ne rimuove, anonimizza o modifica parti. Le decisioni di cui al comma 5, punti 2 e 4, riguardano sempre la Recensione nella sua interezza.
7. TrustMate informa il Partner del Sito della decisione, indicandone la motivazione. Se la decisione limita la visibilità della Recensione o ne modifica il luogo di pubblicazione, TrustMate ne informa anche l'Autore della Recensione, indicando il motivo della decisione, l'informazione che è stata adottata a seguito di una Segnalazione e la possibilità di ricorso.
8. TrustMate non comunica all'Autore della Recensione i dati della persona che presenta la Segnalazione in nome del Partner del Sito, ad eccezione della denominazione del Partner del Sito.

§ 7. Spostamento della Recensione dalla scheda prodotto al Profilo Aziendale

1. TrustMate sposta una Recensione del prodotto sul Profilo Aziendale esclusivamente quando la Recensione riguarda interamente la gestione dell'acquisto da parte del Partner del Sito, in particolare la consegna, il servizio clienti, il pagamento, l'imballaggio esterno o gli omaggi del venditore non connessi all'offerta del prodotto, e non contiene alcuna valutazione delle caratteristiche, della qualità o dello stato del prodotto.
2. La Recensione rimane sulla scheda prodotto se contiene anche solo una valutazione parziale del prodotto, in particolare la descrizione del suo stato alla consegna, informazioni su parti, accessori o istruzioni mancanti, la valutazione della prima impressione o della qualità di fabbricazione oppure informazioni sulla mancanza di un omaggio facente parte dell'offerta del prodotto.
3. Lo spostamento non modifica il contenuto né la valutazione della Recensione. Dal momento dello spostamento la Recensione è inclusa nelle statistiche delle Recensioni dell'azienda anziché nelle statistiche del prodotto.

§ 8. Ricorso e altri mezzi di tutela

1. Il Partner del Sito può presentare ricorso contro la decisione di rigetto della Segnalazione oppure contro un'altra decisione di TrustMate relativa a una Recensione sul Partner del Sito o sul suo prodotto, nonché contro le decisioni di cui al § 9, commi 3 e 4, del presente Allegato e al § 7 dell'Allegato n. 3, entro 6 mesi dal ricevimento dell'informazione sulla decisione, tramite e-mail all'indirizzo support@trustmate.io con la dicitura «odwołanie» (ricorso).
2. Il ricorso deve indicare la decisione cui si riferisce e le circostanze che ne giustificano la modifica. Il Partner del Sito può allegare nuove prove.
3. Il ricorso è esaminato sotto la supervisione di personale adeguatamente qualificato, non esclusivamente mediante mezzi automatizzati, senza indebito ritardo, di norma entro 14 giorni. TrustMate informa il Partner del Sito dell'esito, indicandone la motivazione.
4. Il Partner del Sito può inoltre rivolgersi a un organismo certificato di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'art. 21 del DSA oppure far valere i propri diritti dinanzi al tribunale ordinario. La disposizione del § 15, comma 8, del Regolamento non limita il diritto di avvalersi di tali mezzi.
5. Ai ricorsi relativi alle Recensioni non si applica il § 15, comma 5, del Regolamento nella parte in cui prevede che il reclamo si consideri accolto dopo la scadenza del termine.

§ 9. Obblighi del Partner e abusi

1. Il Partner del Sito utilizza le Segnalazioni conformemente alla loro destinazione, in buona fede e nel rispetto dei diritti degli Autori delle Recensioni.
2. Fermo restando il § 10, comma 3, del Regolamento, al Partner del Sito è vietato in particolare:
    1) ordinare, pubblicare o commissionare la pubblicazione di Recensioni sulla propria attività o sull'attività di concorrenti;
    2) offrire ai Clienti vantaggi subordinati al rilascio di una Recensione positiva, alla modifica della valutazione o al ritiro della Recensione;
    3) invitare a rilasciare una Recensione esclusivamente i Clienti che il Partner del Sito ritiene soddisfatti;
    4) inserire nella risposta pubblica a una Recensione dati personali dell'Autore della Recensione, contenuti offensivi o informazioni sui dettagli dell'ordine che l'Autore della Recensione non ha divulgato.
3. Se il Partner del Sito presenta frequentemente Segnalazioni manifestamente infondate, TrustMate può, previo avvertimento, sospendere l'esame delle Segnalazioni del Partner del Sito per un periodo ragionevole, non superiore a 3 mesi. TrustMate informa il Partner del Sito della sospensione, indicandone la motivazione.
4. In caso di violazione del comma 2 TrustMate può applicare le misure previste al § 9, commi 4 e 5, del Regolamento, nonché rimuovere le Recensioni pubblicate in violazione del comma 2, punti 1 e 2.