TrustMate

Regolamento per la prestazione di servizi agli Utenti 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 agli Utenti interessati di presentare sul Sito le proprie opinioni soggettive sui venditori di beni o sui fornitori di servizi, nonché sulla qualità dei prodotti o servizi acquistati. 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 degli Utenti che utilizzano il Sito.

§ 1. 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** – soggetto avente la qualità di imprenditore che utilizza i servizi del Fornitore sulla base di un contratto separato.
3. **Servizio** – servizio prestato dal Fornitore per via elettronica a favore dell'Utente conformemente alle disposizioni del presente Regolamento.
4. **Contratto** – contratto di prestazione dei Servizi concluso tra il Fornitore e l'Utente mediante l'accettazione del Regolamento da parte dell'Utente.
5. **Sito** – sito web disponibile all'indirizzo https://trustmate.io, tramite il quale il Fornitore presta i servizi di cui al presente Regolamento a favore degli Utenti e, sulla base di un contratto separato, a favore dei Partner del Sito.
6. **Account Utente** – insieme di risorse gestito dal Fornitore per l'Utente Registrato, in cui sono raccolti i dati e le informazioni sulle attività dell'Utente Registrato nell'ambito del Sito, accessibile all'Utente Registrato dopo l'accesso (login).
7. **Pannello** – modulo di gestione degli strumenti informatici e dei servizi messi a disposizione del Partner del Sito sul Sito sulla base di un contratto separato.
8. **Profilo Aziendale** – sottopagina del Sito in cui sono visualizzate le informazioni sul Partner del Sito e sull'attività economica da esso svolta, 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** – soggetto (persona fisica, in particolare consumatore, avente piena capacità di agire; persona giuridica o unità organizzativa priva di personalità giuridica), diverso dal Partner del Sito, che soddisfa le condizioni del Regolamento e ha effettuato la Registrazione sul Sito, a seguito della quale è stato creato per esso un Account Utente protetto da password – Utente Registrato, oppure soggetto (persona fisica, in particolare consumatore, avente piena capacità di agire; persona giuridica o unità organizzativa priva di personalità giuridica), diverso dal Partner del Sito, che soddisfa le condizioni del Regolamento e utilizza i Servizi prestati tramite il Sito, ma non possiede un Account Utente sul Sito – Utente Non Registrato. Ogniqualvolta il presente Regolamento fa riferimento all'Utente, si intendono sia l'Utente Registrato sia l'Utente Non Registrato.
10. **Consumatore** – persona fisica che compie atti giuridici nell'ambito del Sito non connessi alla propria attività imprenditoriale o professionale, che può essere invitata dal Partner del Sito a rilasciare un'opinione verificata sul Sito.
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.
12. **Classifiche** – soluzione informatica nell'ambito del Sito destinata alla pubblicazione automatica di elenchi di venditori, fornitori, prodotti o servizi a seguito dell'inserimento di Contenuti da parte degli Utenti.
13. **Indirizzo e-mail** – indirizzo di posta elettronica che consente di ricevere, inviare, salvare, conservare ed eliminare messaggi nell'ambito di un servizio di posta elettronica fornito da un soggetto diverso dal Fornitore.
14. **Modulo** – modulo mediante il quale l'Utente pubblica Contenuti, comprese le valutazioni, sul Sito.
15. **Regolamento** – il presente Regolamento unitamente a tutti gli allegati ai quali esso rinvia.
16. **GDPR** – Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU UE L 119 del 4.5.2016, pag. 1).

§ 2. Disposizioni generali

1. Il presente Regolamento, unitamente agli allegati, definisce le regole di funzionamento del sito web TrustMate.io, disponibile all'indirizzo URL https://trustmate.io, il cui amministratore è il Fornitore. Il Regolamento stabilisce le regole fondamentali di funzionamento del Sito e le condizioni di prestazione e di utilizzo dei servizi disponibili tramite il Sito.
2. 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.
3. Le disposizioni del Regolamento non mirano a limitare o escludere alcun diritto degli Utenti derivante dalle disposizioni di legge. Il Fornitore rispetta tutti i diritti degli Utenti previsti dalle disposizioni di legge vigenti, in particolare quelli previsti dalla legge polacca del 23 aprile 1964 – Codice civile e dalla legge polacca del 30 maggio 2014 sui diritti dei consumatori.
4. Costituiscono parte integrante del Regolamento i suoi allegati elencati al § 18, compresa l'Informativa sulla privacy e sui cookie.

5. Ciascun Utente, prima di iniziare a utilizzare il Sito, è tenuto a prendere conoscenza del presente Regolamento. L'inizio dell'utilizzo dei Servizi equivale all'accettazione incondizionata delle condizioni del Regolamento. L'Utente è tenuto a rispettare le disposizioni del Regolamento dal momento in cui intraprende azioni volte a utilizzare i servizi prestati tramite il Sito. La registrazione dell'Account sul Sito o la pubblicazione di Contenuti mediante il Modulo può richiedere una conferma separata dell'accettazione del Regolamento, ad esempio selezionando la casella attiva «Accetto il regolamento» o cliccando sul link di attivazione.
6. Il Fornitore ha il diritto di prestare nell'ambito del Sito altri servizi, anche a pagamento, alle condizioni stabilite in regolamenti separati.
7. Il Fornitore si riserva il diritto di utilizzare il Sito per svolgere attività pubblicitarie e di annunci nei confronti degli Utenti e di terzi, in particolare per pubblicare sul Sito pubblicità e altri elementi di promozione dei propri servizi nonché dei servizi e dei beni di terzi.
8. Il sito web è di proprietà del Fornitore. Tutti i diritti sul Sito, compresi i diritti patrimoniali d'autore e i diritti di proprietà intellettuale sul suo nome, sul dominio internet, sulla pagina web del Sito, nonché su modelli, moduli e loghi, appartengono al Fornitore e il loro utilizzo può avvenire esclusivamente nei modi stabiliti dal Regolamento e in conformità con esso.

§ 3. Tipologia e ambito dei Servizi prestati tramite il Sito

1. Tramite il Sito il Fornitore presta servizi consistenti in:
    1) messa a disposizione gratuita della funzionalità del Sito che consente all'Utente di pubblicare Contenuti sui venditori di beni o sui fornitori di servizi, nonché sulla qualità dei prodotti o servizi acquistati, mediante il Modulo messo a disposizione;
    2) possibilità gratuita per gli Utenti di consultare e leggere i Contenuti pubblicati sul Sito;
    3) possibilità gratuita di creare un Account Utente sul Sito;
    4) possibilità gratuita di utilizzare la funzione TrustCare alle condizioni stabilite nell'Allegato n. 3 (Regole TrustCare).

§ 4. Condizioni tecniche e sicurezza nell'utilizzo del Sito

1. Ai fini di un utilizzo corretto e completo dei Servizi prestati dal Fornitore tramite il Sito, l'Utente 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 dell'Utente 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 dell'Utente non soddisfa i requisiti di cui al comma 1. In particolare, l'Utente 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 dall'Utente 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 dell'Utente 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. Il Fornitore non è responsabile dei problemi tecnici connessi al malfunzionamento delle apparecchiature elettroniche in possesso dell'Utente né della mancanza dei parametri che consentono all'Utente di ricevere i dati.
6. Il Fornitore non è responsabile dei rischi connessi all'utilizzo da parte dell'Utente 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 dell'Utente o di terzi dei quali il Fornitore non risponde.

§ 5. 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 degli Utenti ha perso la possibilità di utilizzare le funzioni fondamentali del Sito connesse alla pubblicazione dei Contenuti degli Utenti, alla consultazione e lettura da parte degli Utenti 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 per gli Utenti e a tal fine, per quanto possibile, le programma nelle ore notturne.
5. Il Fornitore, nei limiti delle possibilità tecniche, informerà gli Utenti 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.

§ 6. Regole di utilizzo del Sito

1. I Servizi prestati dal Fornitore tramite il Sito possono essere utilizzati dagli Utenti. Qualora l'Utente sia una persona fisica, condizione necessaria per l'utilizzo dei servizi disponibili tramite il Sito è aver compiuto 18 anni e avere piena capacità di agire.
2. L'utilizzo delle funzionalità del Sito da parte dell'Utente è gratuito e non dà diritto all'Utente ad alcun compenso per i Contenuti pubblicati sul Sito.
3. Durante il rilascio di un'opinione, il Fornitore può chiedere all'Utente di fornire l'indirizzo e-mail, il numero d'ordine o altri dati che consentano di identificare il venditore dei beni o il fornitore dei servizi, nonché il prodotto o servizio acquistato.
4. I Contenuti pubblicati dagli Utenti sono conservati sul Sito e possono essere indicizzati dai motori di ricerca e presentati su siti web diversi da quelli dei Partner del Sito.
5. Nell'utilizzare il Sito, gli Utenti sono tenuti ad agire in conformità alla legge, ai principi di convivenza sociale, alle disposizioni del presente Regolamento, al buon costume e alle regole di comportamento generalmente accettate da tutti gli utenti di Internet, volte a tutelare i loro interessi e quelli di terzi (Netiquette).
6. È vietato all'Utente utilizzare i Servizi prestati nell'ambito del Sito in modo contrario alla legge o al buon costume o lesivo degli interessi legittimi del Fornitore e di terzi; in particolare è vietato:
    1) utilizzare soluzioni informatiche automatizzate;
    2) intraprendere azioni che possano incidere sulla stabilità e sulla disponibilità del Sito;
    3) intraprendere azioni volte a manipolare dichiarazioni e valutazioni;
    4) pubblicare opinioni sulla propria attività dell'Utente;
    5) pubblicare Contenuti tematicamente non correlati al contenuto del Servizio;
    6) utilizzare bot, robot, worm e altre soluzioni informatiche che incidono negativamente sul Sito o sulla sua efficienza commerciale;
    7) pubblicare contenuti comprendenti software, informazioni o altri materiali contenenti virus o altri elementi dannosi o distruttivi.
7. È inammissibile pubblicare sul Sito in particolare:
    1) espressioni volgari e contenuti pornografici e osceni;
    2) messaggi che costituiscono pubblicità, compresa la pubblicità occulta;
    3) testi provenienti da terzi aventi carattere di opera ai sensi della legge polacca sul diritto d'autore e sui diritti connessi, a meno che tale pubblicazione rientri nei limiti della citazione;
    4) dati personali di altri Utenti o di dipendenti del Partner del Sito;
    5) contenuti non veritieri, illeciti o costituenti atto di concorrenza sleale, in particolare contenuti che violino in qualsiasi modo i diritti acquisiti da terzi, compresi senza limitazione i diritti su marchi, denominazioni commerciali, ditte e indicazioni di origine, nonché i diritti d'autore di terzi;
    6) contenuti che violino i diritti della personalità di terzi o che incitino all'odio razziale, alla xenofobia e a conflitti interculturali.

8. Il Fornitore ha il diritto di rimuovere, nascondere o spostare Contenuti esclusivamente nei casi e alle condizioni stabiliti nel Regolamento, compreso l'Allegato n. 4 (Regole di pubblicazione e moderazione delle Recensioni). Tali decisioni riguardano sempre i Contenuti nella loro interezza: il Fornitore non apporta modifiche redazionali o editoriali ai Contenuti, non ne rimuove parti e non modifica la valutazione a punteggio dell'opinione; in caso di errore evidente nella valutazione può chiedere chiarimenti all'Utente, conformemente al § 6 dell'Allegato n. 4. La rimozione, l'occultamento o lo spostamento di Contenuti può avvenire in particolare quando:
    1) il Contenuto pubblicato viola le regole di utilizzo del Sito;
    2) il Contenuto pubblicato costituisce una duplicazione di un Contenuto già esistente relativo alla stessa transazione (allo stesso numero d'ordine);
    3) il Contenuto pubblicato riguarda un soggetto, una transazione, un bene o un servizio diverso da quello oggetto di opinione;
    4) il Contenuto pubblicato proviene da un indirizzo e-mail temporaneo;
    5) la dichiarazione o l'opinione è stata rilasciata in un modo che indica un rilascio automatizzato o mediante soluzioni che consentono di eludere l'analisi del traffico di rete (è stata rilevata dai filtri automatici);
    6) il Contenuto è stato copiato in tutto o in parte da altri Utenti o dal soggetto il cui bene o servizio è oggetto di opinione;
    7) il testo dell'opinione o della dichiarazione contiene dati personali di terzi.
9. I Contenuti relativi a prodotti o servizi destinati esclusivamente a persone maggiorenni, in particolare i Profili Aziendali, le schede prodotto e le opinioni relative ai Partner del Sito che offrono tali prodotti o servizi, possono essere resi disponibili sul Sito solo dopo la visualizzazione dell'avvertenza «18+» e la conferma da parte della persona che visita il Sito di aver compiuto 18 anni. Il Fornitore contrassegna tali Contenuti di propria iniziativa o sulla base delle informazioni trasmesse dal Partner del Sito. La persona che non ha compiuto 18 anni non deve confermare la maggiore età né prendere visione dei Contenuti contrassegnati «18+».

§ 7. Registrazione dell'Account Utente sul Sito

1. La registrazione e la gestione dell'Account Utente sul Sito sono gratuite.
2. La registrazione di un Account sul Sito non è necessaria per utilizzare i Servizi prestati dal Fornitore, ma il possesso di un Account consente all'Utente di pubblicare Contenuti (opinioni) sul Sito senza che sia necessario che il Fornitore ne confermi l'attendibilità.
3. La registrazione dell'Account sul Sito avviene mediante un account Facebook, un account Google o mediante l'indirizzo e-mail dell'Utente.
4. L'Utente non ha il diritto di rendere disponibile il proprio Account a terzi né di utilizzare gli account di altri Utenti.
5. Nel processo di Registrazione dell'Account l'Utente:
    1) fornisce i seguenti dati conformi allo stato attuale: l'indirizzo e-mail, che sarà utilizzato come Login, e la Password;
    2) è tenuto a prendere conoscenza del Regolamento e ad accettarlo.
6. In risposta, il Fornitore invia un messaggio e-mail con il link di attivazione dell'Account all'indirizzo e-mail indicato dall'Utente nel processo di Registrazione.

7. Effettuando la Registrazione dell'Account sul Sito, l'Utente dichiara, selezionando l'apposita casella, che:
    1) i dati da lui forniti sono completi e conformi alla realtà, non violano alcun diritto di terzi, ha preso conoscenza del Regolamento e si impegna a rispettarlo;
    2) prende atto delle informazioni fornite dal Fornitore in merito ai diritti dell'Utente in materia di trattamento dei suoi dati personali, tra cui il diritto di accesso, di rettifica, di portabilità, di limitazione o di richiesta di cancellazione dei dati personali dell'Utente trattati dal Fornitore in relazione alla prestazione del Servizio, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento;
    3) prende atto che la richiesta di cancellazione dei suoi dati personali dal Sito equivale alla cessazione della prestazione del Servizio da parte del Fornitore.
8. Il clic dell'Utente sul link di attivazione comporta la registrazione (attivazione) dell'Account Utente.
9. Il contratto di prestazione del Servizio di Account Utente si conclude al momento dell'attivazione dell'Account Utente sul Sito.
10. L'Utente Registrato ha il diritto di modificare la Password in qualsiasi momento dopo aver effettuato l'accesso all'Account Utente a lui assegnato.
11. L'Utente Registrato è responsabile della sicurezza e del corretto utilizzo del Login e della Password, che deve mantenere riservati. Qualora si verifichino circostanze che facciano sospettare che il Login o la Password dell'Utente Registrato siano entrati in possesso di una persona non autorizzata, l'Utente Registrato è tenuto a darne immediata comunicazione al Fornitore.
12. Il Fornitore non è responsabile dei danni connessi alla divulgazione da parte dell'Utente Registrato del Login o della Password a persone non autorizzate, né di quelli connessi all'utilizzo del Login e della Password dell'Utente Registrato da parte di terzi, anche all'insaputa e contro la volontà di tale Utente.
13. Il Servizio connesso alla gestione dell'Account Utente è prestato gratuitamente.
14. L'Utente Registrato può in qualsiasi momento e senza indicarne il motivo richiedere la cancellazione del proprio Account inviando una richiesta di cancellazione dell'account sul Sito all'indirizzo e-mail support@trustmate.io. In tal caso il Contratto si risolve.
15. Qualora venga accertata una violazione da parte dell'Utente delle disposizioni di legge o del Regolamento, il suo Account può essere cancellato e l'Utente rimosso dalla registrazione al Sito. Quanto sopra non priva il Fornitore della possibilità di avvalersi nei confronti dell'Utente di altri mezzi previsti dalla legge né esclude la responsabilità dell'Utente per le violazioni dei diritti di terzi da lui commesse.

§ 8. Contenuti pubblicati dagli Utenti del Sito

1. I Contenuti pubblicati sul Sito sono redatti autonomamente dall'Utente e costituiscono un'opinione soggettiva sui venditori di beni o sui fornitori di servizi, nonché sulla qualità dei prodotti o servizi acquistati.
2. Tutti i Contenuti dell'Utente pubblicati sul Sito devono essere redatti in modo chiaro e comprensibile e conforme alle disposizioni del Regolamento.
3. L'Utente è l'unico responsabile dei Contenuti da lui redatti, in particolare di qualsiasi violazione dei diritti di terzi.

4. I Contenuti dell'Utente pubblicati sul Sito sono accessibili al pubblico per le persone che utilizzano Internet.

5. Il Fornitore precisa di non disporre delle possibilità tecniche né organizzative per monitorare o verificare in modo continuo e regolare tutti i Contenuti pubblicati sul Sito dagli Utenti. Chiunque venga a conoscenza del fatto che i Contenuti pubblicati sul Sito sono contrari alla legge o alle disposizioni del Regolamento può segnalarli al Fornitore mediante il pulsante «Segnala» disponibile accanto all'opinione oppure tramite e-mail all'indirizzo support@trustmate.io. Le regole per la presentazione e l'esame delle segnalazioni, per la comunicazione delle decisioni e per i ricorsi contro di esse sono stabilite nell'Allegato n. 4 (Regole di pubblicazione e moderazione delle Recensioni).

§ 9. Regole di utilizzo dei Contenuti pubblicati sul Sito

1. Tutte le opinioni, recensioni e dichiarazioni pubblicate dagli Utenti del Sito, nonché i commenti a tali opinioni e recensioni, compreso l'identificativo (nickname), possono essere utilizzati 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, anche a fini promozionali e di marketing.

2. Il Fornitore ha il diritto di promuovere le funzionalità del Sito e i Servizi prestati tramite di esso mediante la pubblicazione, in tutto o in parte, delle recensioni e delle dichiarazioni degli Utenti del Sito, nonché dei commenti a tali opinioni e recensioni, in qualsiasi fonte di informazione (in particolare: stampa, opuscoli e manifesti pubblicitari, pubblicazioni elettroniche, siti web, statistiche, rapporti, prospetti) e tramite qualsiasi mezzo di comunicazione (in particolare: radio, televisione).

3. In ogni caso in cui il Contenuto (dichiarazione, opinione, recensione) dell'Utente costituisca un'opera ai sensi della legge polacca sul diritto d'autore e sui diritti connessi, l'Utente, al momento della sua 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 il Contenuto (dichiarazione, opinione, recensione) dell'Utente costituisca un'opera ai sensi della legge polacca sul diritto d'autore e sui diritti connessi, l'Utente 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, nonché a includere nell'opera contenuti provenienti da un altro Utente o a includere l'opera o parte di essa in altre opere, senza supervisione autoriale da parte dell'Utente. Le facoltà di cui al primo periodo non comprendono la modifica del testo né della valutazione dell'opinione presentata sul Sito come opinione dell'Utente; le regole di moderazione delle opinioni sono stabilite nell'Allegato n. 4.

5. La cancellazione dell'Account dell'Utente Registrato o la rimozione del Contenuto aggiunto dall'Utente Non Registrato non incide sulla validità della suddetta licenza e le facoltà del Fornitore di cui ai commi 1 e 2 restano in vigore anche dopo la risoluzione del Contratto.

§ 10. Diritti e obblighi del Fornitore

1. Il Fornitore si impegna a prestare in modo ininterrotto e continuativo i Servizi definiti dal presente Regolamento, con la dovuta diligenza.
2. Il Fornitore non fornisce garanzie sui Servizi definiti dal presente Regolamento.
3. Il Fornitore non risponde dei problemi tecnici che impediscono la prestazione dei servizi verificatisi a causa di forza maggiore e di eventi dei quali il Fornitore non è responsabile, ad esempio a seguito dell'azione di terzi o dell'Utente.
4. 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 all'Utente l'utilizzo dei servizi.
5. In casi particolari che incidono sulla sicurezza o sulla stabilità del sistema informatico e di telecomunicazione, il Fornitore ha il diritto di sospendere temporaneamente o limitare la prestazione dei servizi, senza preavviso, e di effettuare lavori di manutenzione volti a ripristinare la sicurezza e la stabilità del sistema informatico e di telecomunicazione.
6. Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere la prestazione dei Servizi, compresa la cancellazione dell'Account dell'Utente Registrato, in particolare quando:
    1) l'Utente non rispetta il Regolamento o quando, per colpa dell'Utente, la prestazione dei Servizi a suo favore risulti impossibile;
    2) è stata ricevuta una segnalazione o una notifica previamente confermata da cui risulta che l'Utente agisce a danno dei Partner del Sito o di altri Utenti del Sito;
    3) l'Utente lede gli interessi e il buon nome del Fornitore.
7. Il Fornitore ha il diritto di bloccare o nascondere Contenuti (dichiarazioni, valutazioni, grafiche, materiali, fotografie, video) in ogni caso in cui violino le disposizioni del Regolamento o siano contrari alla legge vigente, alle condizioni stabilite nell'Allegato n. 4.
8. Il Fornitore ha il diritto di applicare misure di protezione antispam e antiflood e di prevenire tentativi di ingerenza artificiale e sleale nell'immagine di terzi.

§ 11. Diritti e obblighi degli Utenti del Sito

1. L'Utente 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. L'Utente Registrato è tenuto a fornire esclusivamente dati veritieri. La comunicazione da parte dell'Utente di dati non veritieri costituisce una violazione grave del Regolamento.
3. L'Utente non pubblicherà sul Sito Contenuti contrari alla legge, non veritieri, contrari al buon costume e lesivi dei diritti di terzi, né contenenti parole generalmente considerate volgari od offensive.

§ 12. Dati personali

1. Il titolare del trattamento dei dati personali (ai sensi dell'art. 4, punto 7, del GDPR) degli Utenti che utilizzano le funzionalità del Sito è TrustMate S.A. con sede a Breslavia (Wrocław), ul.

Bartoszowicka 3, 51-641 Wrocław, KRS 0000737597, NIP 8971854393.

2. Il Fornitore ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO), che può essere contattato per questioni relative alla protezione dei dati personali e all'esercizio dei relativi diritti. A tal fine è possibile contattarlo per via elettronica all'indirizzo support@trustmate.io (oggetto del messaggio: «RODO» (GDPR)), nonché per posta ordinaria all'indirizzo TrustMate S.A., ul. Bartoszowicka 3, 51-641 Wrocław, con la dicitura «RODO» (GDPR).

3. Il Fornitore garantisce che i dati personali inseriti dall'Utente nel Sito saranno trattati in conformità al GDPR e alla legge polacca del 18 luglio 2002 sulla prestazione di servizi per via elettronica, nei modi e per le finalità stabiliti nel Regolamento e nell'Informativa sulla privacy e sui cookie.

4. I dati personali degli Utenti possono essere trattati per le seguenti finalità e sulle seguenti basi giuridiche:
   1) conclusione ed esecuzione del Contratto di prestazione dei Servizi (base giuridica del trattamento: art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR);
   2) comunicazione corrente in merito a questioni connesse alla prestazione dei servizi nell'ambito del Sito (base giuridica del trattamento: art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR);
   3) consentire la registrazione e la gestione dell'Account Utente creato nell'ambito del Sito (qualora l'Utente crei tale account) e fornire altre funzionalità tramite il Sito (base giuridica del trattamento: art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR);
   4) esame dei reclami connessi al Contratto concluso (base giuridica del trattamento: art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR);
   5) ricezione e gestione di segnalazioni e richieste diverse dai reclami indirizzate al Fornitore (ad esempio tramite i dati di contatto indicati sul sito web del Sito), che costituisce un legittimo interesse del Fornitore (base giuridica del trattamento: art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR);
   6) ricezione delle dichiarazioni di recesso dal Contratto concluso nel caso di Utenti che siano Consumatori, conformemente alle disposizioni del presente Regolamento e alle disposizioni del capitolo 4 della legge polacca del 30 maggio 2014 sui diritti dei consumatori, che costituisce un legittimo interesse del Fornitore (base giuridica del trattamento: art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR);
   7) esame e azione per il riconoscimento di pretese, difesa da pretese, nonché ai fini dell'attuazione di modalità extragiudiziali di esame dei reclami e di soddisfazione delle pretese, che costituisce un legittimo interesse del Fornitore (base giuridica del trattamento: art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR);
   8) monitoraggio delle modalità di utilizzo da parte degli Utenti dei servizi prestati nell'ambito del Sito sotto il profilo del rispetto delle disposizioni del Regolamento, nonché sviluppo delle funzionalità del Sito e miglioramento del funzionamento dei servizi prestati tramite di esso, che costituisce un legittimo interesse del Fornitore (base giuridica del trattamento: art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR);
   9) finalità di marketing diretto, che costituisce un legittimo interesse del Fornitore (base giuridica del trattamento: art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR);
   10) svolgimento di analisi statistiche, che costituisce un legittimo interesse del Fornitore (base giuridica del trattamento: art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR);
   11) conservazione dei dati ai fini della dimostrazione del corretto adempimento degli obblighi di legge gravanti sul Fornitore, che costituisce un suo legittimo interesse (base giuridica del

trattamento: art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR).

5. Qualora l'Utente utilizzi il Sito in violazione delle disposizioni di legge, in modo contrario al Regolamento o a danno del Fornitore, il Fornitore si riserva il diritto di trattare i dati personali dell'Utente nella misura necessaria ad accertare la responsabilità dell'Utente e a chiamarlo a risponderne ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR, ossia al fine di perseguire il legittimo interesse del Fornitore. In tal caso il Fornitore si riserva la facoltà di impedire all'Utente l'accesso al Sito.

6. I dati personali degli Utenti possono essere comunicati alle seguenti categorie di destinatari:
   1) partner e subappaltatori del Fornitore che gli forniscono supporto tecnico nella gestione, nella manutenzione e nello sviluppo del Sito, quali: soggetti che prestano servizi di hosting, fornitori di software, soggetti che prestano l'assistenza tecnica del Sito, fornitori di software per l'invio di corrispondenza per via elettronica, agenzie di marketing, con i quali il Fornitore ha concluso gli accordi per il trattamento dei dati personali previsti dalla legge;
   2) soggetti che supportano il Fornitore nell'attuazione delle disposizioni di legge vigenti nonché dei diritti e degli obblighi derivanti dal presente Regolamento, in relazione alla prestazione di servizi tramite il Sito, quali studi legali, con i quali il Fornitore ha concluso gli accordi per il trattamento dei dati personali previsti dalla legge;
   3) Partner del Sito – nella misura necessaria a condurre la Conversazione nell'ambito di TrustCare e a verificare l'acquisto in relazione a una segnalazione riguardante un'opinione, alle condizioni stabilite negli Allegati n. 3 e 4.

7. I dati personali acquisiti saranno conservati dal Fornitore per il periodo di prestazione dei servizi all'Utente nell'ambito del Sito sulla base del Contratto e inoltre:
   1) fino alla prescrizione delle potenziali pretese derivanti dal Contratto concluso;
   2) per il tempo di adempimento degli obblighi derivanti dalle disposizioni di legge;
   3) per il periodo necessario affinché il Fornitore possa documentare dinanzi agli organi della pubblica amministrazione, compresa l'autorità di controllo in materia di protezione dei dati personali, il corretto adempimento degli obblighi di legge su di esso gravanti;
   4) per finalità di archiviazione, quando ciò riguardi lo storico della corrispondenza intercorsa e delle risposte fornite alle richieste presentate (non direttamente connesse ai contratti conclusi), per un periodo non superiore a 3 anni dall'acquisizione dei dati;
   5) per finalità di marketing diretto – per la durata del Contratto o fino alla presentazione di un'opposizione al trattamento dei dati per tale finalità;
   6) fino alla revoca del consenso al trattamento dei dati o alla loro perdita di attualità (accertata dal Fornitore) – qualora il trattamento dei dati avvenga sulla base del consenso prestato da una determinata persona.

8. Il Fornitore garantisce a ciascun Utente il diritto di esercitare tutti i diritti a lui spettanti previsti dal GDPR, ossia il diritto di chiedere l'accesso ai propri dati personali, il diritto alla loro rettifica, cancellazione o di chiedere la limitazione del trattamento, il diritto alla portabilità dei dati, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento, alle condizioni e nei casi previsti dalle disposizioni del GDPR.

9. In caso di trattamento dei dati personali da parte del Fornitore per il perseguimento di legittimi interessi (di cui sopra), ciascun Utente ha il diritto di opporsi al trattamento dei dati per motivi connessi alla sua situazione particolare.

10. I dati trattati per il perseguimento del legittimo interesse consistente nello svolgimento del marketing diretto del Fornitore saranno trattati esclusivamente fino alla presentazione di un'opposizione a tale forma di trattamento. L'Utente ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei suoi dati personali per finalità di marketing diretto.
11. In caso di trattamento da parte del Fornitore dei dati personali sulla base del consenso espresso dall'Utente, l'Utente ha il diritto di revocare in qualsiasi momento il consenso al trattamento dei propri dati, senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca del consenso.
12. Il conferimento dei dati personali in relazione a:
    1) Utenti che desiderano creare un Account sul Sito – ai fini della registrazione e della creazione dell'Account Utente è necessario fornire i dati comprendenti l'indirizzo e-mail e il nome dell'Utente. Il mancato conferimento di tali dati impedirà la creazione dell'Account e, di conseguenza, la conclusione del Contratto, ma l'Utente potrà continuare a utilizzare le funzionalità del Sito disponibili senza la necessità di Registrazione dell'Account;
    2) Utenti che presentano una dichiarazione di recesso dal Contratto – ai fini della presentazione della dichiarazione di volontà di recesso dal contratto concluso a distanza è necessario fornire i seguenti dati: nome, cognome, indirizzo e-mail, indirizzo. Il mancato conferimento di tali informazioni impedirà la valida presentazione della dichiarazione di volontà di recesso dal contratto;
    3) Utenti che presentano reclami in relazione al Contratto concluso con il Fornitore alle condizioni stabilite nel presente Regolamento – ai fini della presentazione del reclamo e per consentirne l'esame da parte del Fornitore è necessario fornire l'indirizzo e-mail che l'Utente ha indicato durante la Registrazione dell'Account Utente sul Sito;
    4) altri casi – è facoltativo.
13. Il Fornitore non effettua operazioni di trattamento automatizzato dei dati degli Utenti che comportino contestualmente l'adozione nei loro confronti di decisioni che producano effetti giuridici o che incidano in modo analogo significativamente sulla loro situazione. L'eventuale trattamento automatizzato dei dati, compresa la profilazione, servirà esclusivamente all'analisi delle preferenze individuali degli Utenti che utilizzano il Sito.
14. Ogni persona i cui dati personali sono trattati dal Fornitore ha il diritto di proporre reclamo in relazione al trattamento dei propri dati personali all'autorità di controllo, che è il Presidente dell'Ufficio per la protezione dei dati personali (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych), ul. Stawki 2, 00-193 Varsavia, Polonia.

§ 13. Procedura di reclamo

1. L'Utente ha il diritto di presentare reclami in caso di mancata o inesatta prestazione dei Servizi da parte del Fornitore nell'ambito del Sito. I reclami presentati non possono riguardare in particolare: anomalie nel funzionamento del browser web utilizzato, interruzioni dell'accesso a Internet, le apparecchiature dell'Utente 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 10 giorni lavorativi dalla data del suo ricevimento oppure, in caso di ricevimento di un reclamo incompleto o privo delle informazioni necessarie al suo esame, chiederà informazioni aggiuntive relative al reclamo e lo esaminerà entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento di tali informazioni.
6. Il Fornitore si riserva il diritto di prorogare il termine indicato al comma 5 di ulteriori 7 giorni qualora l'esame del reclamo richieda ulteriori azioni e accertamenti o incontri ostacoli indipendenti dal Fornitore.
7. Il Fornitore precisa che l'esame del reclamo può richiedere un intervento tecnico sull'Account Utente.
8. Le informazioni sull'esito del reclamo saranno trasmesse tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail dell'Utente.
9. L'Utente che sia un Consumatore dispone, a titolo esemplificativo, delle seguenti possibilità di ricorso a modalità extragiudiziali di esame dei reclami e di soddisfazione delle pretese:
    1) l'Utente ha il diritto di rivolgersi a un tribunale arbitrale permanente per i consumatori di cui all'art. 37 della legge polacca del 15 dicembre 2000 sull'Ispettorato del Commercio (Inspekcja Handlowa), con richiesta di risoluzione della controversia derivante dal Contratto concluso;
    2) l'Utente ha il diritto di rivolgersi all'ispettore provinciale dell'Ispettorato del Commercio, ai sensi dell'art. 36 della legge polacca del 15 dicembre 2000 sull'Ispettorato del Commercio, con richiesta di avvio di un procedimento di mediazione per la composizione amichevole della controversia tra l'Utente e il Fornitore;
    3) l'Utente può ottenere assistenza gratuita per la risoluzione della controversia tra lui e il Fornitore avvalendosi anche dell'assistenza gratuita del difensore civico dei consumatori distrettuale (comunale) o di un'organizzazione sociale tra i cui compiti statutari rientra la tutela dei consumatori (tra l'altro la Federacja Konsumentów e la Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

§ 14. Recesso dal Contratto

1. L'Utente che sia un Consumatore ha il diritto di recedere dal Contratto di prestazione di servizi da parte del Fornitore entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto, senza indicarne il motivo. In caso di dubbio, la data di conclusione del Contratto è il giorno in cui l'Utente ha aggiunto l'opinione o ha registrato l'Account e questi sono stati attivati.
2. L'Utente recede dal Contratto presentando al Fornitore una dichiarazione di recesso:
    1) sul modulo il cui modello costituisce l'Allegato n. 1 al presente Regolamento. Per il rispetto del termine di 14 giorni è sufficiente inviare la dichiarazione prima della sua scadenza. Il Fornitore conferma senza indugio all'Utente il ricevimento del modulo presentato tramite Internet;
    2) per iscritto, sotto forma di una dichiarazione da cui risulti la volontà di recedere dal Contratto. Per il rispetto del termine di 14 giorni è sufficiente inviare la dichiarazione prima della sua scadenza all'indirizzo: TrustMate S.A., ul. Bartoszowicka 3, 51-641 Wrocław;

3) in forma elettronica, sotto forma di una dichiarazione da cui risulti la volontà di recedere dal Contratto. Per il rispetto del termine di 14 giorni è sufficiente inviare la dichiarazione prima della sua scadenza tramite posta elettronica all'indirizzo: support@trustmate.io.

3. In caso di valido recesso dal Contratto, quest'ultimo si considera non concluso.
4. Il diritto di recesso dal contratto concluso a distanza non spetta all'Utente che sia un Consumatore nel caso in cui abbia acconsentito all'inizio della prestazione del servizio prima della scadenza del termine di 14 giorni per il recesso dal contratto e sia stato informato dal Fornitore della perdita del diritto di recesso dal contratto.
5. Il consenso all'inizio della prestazione del servizio prima della scadenza del termine di 14 giorni per il recesso dal contratto, di cui al comma 4, è espresso, nel caso dell'Utente Registrato, al momento del clic sul link di attivazione nella procedura di registrazione dell'Account e, nel caso dell'Utente Non Registrato, al momento della pubblicazione del Contenuto sul Sito.

§ 15. Risoluzione del Contratto

1. Sia l'Utente sia il Fornitore possono recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza indicarne il motivo, fatti salvi i diritti acquisiti dall'altra parte prima della risoluzione del Contratto e le disposizioni indicate di seguito.
2. La dichiarazione di volontà di recesso dal Contratto da parte dell'Utente può essere presentata per iscritto mediante invio all'indirizzo: TrustMate S.A., ul. Bartoszowicka 3, 51-641 Wrocław oppure in forma elettronica, tramite posta elettronica all'indirizzo: support@trustmate.io. Nel caso dell'Utente Registrato, la valida presentazione della dichiarazione di cui al primo periodo comporta la cancellazione dell'Account.
3. Le regole e la procedura di risoluzione del contratto nel caso del Partner del Sito sono stabilite in un regolamento separato.
4. Il Fornitore ha il diritto di risolvere il Contratto e di bloccare l'accesso all'Account Utente o di cancellare l'Account dell'Utente che utilizza il Sito in modo contrario alla legge o alle disposizioni del presente Regolamento. La risoluzione del Contratto effettuata dal Fornitore in tale situazione ha effetto immediato con riferimento a tutti i Servizi prestati tramite il Sito e può comportare la cancellazione di tutti i dati dell'Utente, compresi i suoi Contenuti pubblicati sul Sito.

§ 16. Modifica del Regolamento

1. Il Fornitore ha il diritto di modificare unilateralmente le disposizioni del Regolamento in qualsiasi momento, nei limiti consentiti dalla legge vigente. Le modifiche del Regolamento non possono ledere i diritti acquisiti dagli Utenti.
2. Il Fornitore comunicherà agli Utenti 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 Utente 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 dell'Utente.
3. In caso di mancata accettazione del Regolamento nuovo o modificato da parte dell'Utente Registrato, questi deve astenersi dall'accedere al Sito e informare senza indugio il Fornitore di tale

decisione. La mancata accettazione del Regolamento nuovo o modificato da parte dell'Utente che non possiede un account sul Sito costituisce motivo per informarne immediatamente il Fornitore e per astenersi dall'utilizzo del Sito.

4. La mancata accettazione del Regolamento nuovo o modificato da parte dell'Utente equivale alla sua rinuncia all'utilizzo dei Servizi prestati tramite il Sito e costituisce motivo di risoluzione del Contratto con effetto immediato.

§ 17. Disposizioni finali

1. Per quanto non disciplinato dal presente Regolamento si applicano le disposizioni del diritto polacco generalmente vigente.
2. 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.
3. 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 competente.

§ 18. Allegati al Regolamento

1. Allegato n. 1 – Modulo tipo di recesso dal Contratto.
2. Allegato n. 2 – Informativa sulla privacy e sui cookie.
3. Allegato n. 3 – Regole TrustCare.
4. Allegato n. 4 – Regole di pubblicazione e moderazione delle Recensioni.

Data dell'ultimo aggiornamento: 19.10.2026. Il Regolamento nella presente versione è in vigore dal 19.10.2026.

ALLEGATO N. 1

Modulo tipo di recesso dal Contratto

al Regolamento per la prestazione di servizi agli Utenti nell'ambito del sito web TrustMate.io

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal Contratto)

Destinatario: TrustMate S.A., ul. Bartoszowicka 3, 51-641 Wrocław, indirizzo e-mail: support@trustmate.io

Con la presente io/noi(*) notifico/notifichiamo(*) il recesso dal mio/nostro(*) contratto di prestazione del seguente servizio: .....

Data di conclusione del contratto: .....

Nome e cognome del/dei consumatore/i: .....

Indirizzo del/dei consumatore/i: .....

Indirizzo e-mail indicato sul Sito: .....

Firma del/dei consumatore/i (solo se il presente modulo è inviato in versione cartacea):

.....

Data: .....

(*) Cancellare la dicitura inutile.

ALLEGATO N. 2

Informativa sulla privacy e sui cookie

al Regolamento per la prestazione di servizi agli Utenti 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. 3

Regole TrustCare

al Regolamento per la prestazione di servizi agli Utenti nell'ambito del sito web TrustMate.io

§ 1. Disposizioni generali e definizioni

1. Il presente Allegato stabilisce le regole di utilizzo da parte dell'Utente della funzione TrustCare sul Sito. L'Allegato costituisce parte integrante del Regolamento.
2. TrustCare sostituisce la precedente funzione di mediazione. Ogniqualvolta il Regolamento o altri documenti del Fornitore fanno riferimento alla mediazione tra l'Utente e il Partner del Sito, si intende TrustCare.
3. L'utilizzo di TrustCare è gratuito e facoltativo.
4. I termini con iniziale maiuscola non definiti nel presente Allegato hanno il significato loro attribuito nel Regolamento. Ai fini dell'Allegato si adottano inoltre le seguenti definizioni:
    1) **Recensione** – valutazione espressa su una scala di stelle, unitamente all'eventuale descrizione e ad altri Contenuti, pubblicata dall'Utente mediante il Modulo. La Recensione può riguardare il Partner del Sito («Recensione dell'azienda») oppure un prodotto offerto dal Partner del Sito («Recensione del prodotto»).
    2) **Valutazione negativa** – valutazione pari a 1–3 stelle, che indica l'insoddisfazione dell'Utente.
    3) **TrustCare** – funzione del Sito che consente all'Utente e al Partner del Sito di scambiarsi messaggi al fine di chiarire o risolvere un problema segnalato dall'Utente, compreso il problema oggetto della Recensione.
    4) **Conversazione** – scambio di messaggi nell'ambito di TrustCare relativo a una singola questione, dal suo inizio alla sua conclusione. I messaggi inviati nella Conversazione («messaggi TrustCare») non sono Recensioni e non vengono pubblicati.
    5) **Pagina della Conversazione** – pagina web messa a disposizione dell'Utente dal Fornitore, sulla quale l'Utente conduce la Conversazione.
    6) **Etichetta TrustCare** – informazione visualizzata accanto alla Recensione, che indica lo stato della Conversazione relativa a tale Recensione.
    7) **Giorno** – giorno di calendario.

§ 2. Avvio di TrustCare

1. La Conversazione può essere avviata:
    1) dall'Utente, prima della pubblicazione della Recensione, conformemente ai commi 2–6;
    2) dal Partner del Sito, dopo la pubblicazione da parte dell'Utente di una Recensione con Valutazione negativa, conformemente ai commi 7–9.
2. Se il Partner del Sito ha reso disponibile tale possibilità, l'Utente che ha selezionato nel Modulo una Valutazione negativa può, prima di pubblicare la Recensione, avviare una Conversazione con il Partner del Sito. Tale possibilità può essere disponibile separatamente per le Recensioni dell'azienda e per le Recensioni del prodotto.
3. L'avvio della Conversazione da parte dell'Utente non comporta la pubblicazione della Recensione.

4. Il contenuto dei messaggi TrustCare, compreso il messaggio con cui l'Utente avvia la Conversazione, non costituisce una Recensione. È trasmesso esclusivamente al Partner del Sito e non è pubblicato sul Sito né nei widget del Partner del Sito.
5. L'avvio della Conversazione non priva l'Utente del diritto di pubblicare una Recensione. L'Utente può pubblicare la Recensione in qualsiasi momento: invece di avviare la Conversazione, durante la stessa oppure dopo la sua conclusione.
6. Il Fornitore informa il Partner del Sito dell'avvio della Conversazione da parte dell'Utente tramite messaggio e-mail.
7. Il Partner del Sito può avviare una Conversazione relativa a una Recensione pubblicata con Valutazione negativa, anche automaticamente, secondo le impostazioni configurate dal Partner del Sito nel Pannello.
8. Il Fornitore informa l'Utente dell'avvio della Conversazione da parte del Partner del Sito tramite messaggio e-mail contenente la richiesta di prendere posizione in merito alla Recensione e il link alla Pagina della Conversazione.
9. Alla Conversazione avviata dal Partner del Sito si applicano le stesse regole previste per la Conversazione avviata dall'Utente, fermo restando quanto previsto al § 5 in merito all'Etichetta TrustCare.

§ 3. Svolgimento della Conversazione e termini

1. La Conversazione si svolge sulla Pagina della Conversazione. Il Fornitore informa l'Utente dei nuovi messaggi del Partner del Sito tramite messaggio e-mail.
2. Ciascuna parte dispone di 7 Giorni per rispondere all'ultimo messaggio dell'altra parte.
3. Se una parte non risponde entro 4 Giorni, il Fornitore le invia un promemoria. Il promemoria è inviato sia all'Utente sia al Partner del Sito.
4. La Conversazione in cui entrambe le parti rispondono nei termini non ha limiti di tempo e prosegue fino alla sua conclusione ai sensi del § 5.
5. Se l'Utente non risponde entro il termine di cui al comma 2, la Conversazione si conclude ai sensi del § 5, comma 1, punto 3.
6. Se il Partner del Sito non risponde entro il termine di cui al comma 2, la Conversazione si conclude e l'Utente riceve un'informazione sulla possibilità di pubblicare la Recensione.
7. Nella Conversazione l'Utente e il Partner del Sito possono inviare allegati nei formati e fino alle dimensioni indicati sulla Pagina della Conversazione.
8. Il Partner del Sito può inviare nuovamente all'Utente il link alla Pagina della Conversazione.

§ 4. Diritti dell'Utente

1. L'Utente non è obbligato ad avviare né a proseguire la Conversazione. La mancata risposta dell'Utente equivale al mantenimento della Recensione nella sua formulazione attuale e non ne comporta l'occultamento né la rimozione.
2. Solo l'Utente decide il contenuto e la valutazione della propria Recensione. In qualsiasi momento, anche durante la Conversazione, l'Utente può:
    1) aggiornare la valutazione o il contenuto della Recensione;

2) ritirare la Recensione;

3) pubblicare la Recensione, se la Conversazione è stata avviata prima della sua pubblicazione.

3. Il Partner del Sito non può modificare, nascondere né rimuovere la Recensione dell'Utente nell'ambito di TrustCare. L'avvio, lo svolgimento e la conclusione della Conversazione, compresa la sua chiusura da parte del Partner del Sito, non incidono sulla pubblicazione della Recensione.

4. Nell'ambito della Conversazione il Partner del Sito può proporre all'Utente una soluzione del problema, tra cui un rimborso, una sostituzione, uno sconto, un buono o un altro indennizzo. La proposta non può tuttavia essere subordinata alla modifica della valutazione, alla modifica del contenuto o al ritiro della Recensione, né essere offerta in cambio di tale azione. La decisione su un eventuale aggiornamento della Recensione spetta esclusivamente all'Utente. L'Utente che riceve una proposta subordinata alla modifica della Recensione può segnalarla al Fornitore ai sensi del comma 6.

5. Dopo la conclusione della Conversazione il Fornitore può invitare l'Utente, una sola volta, a pubblicare la Recensione o ad aggiornarla. L'accoglimento dell'invito è facoltativo.

6. L'Utente può segnalare al Fornitore irregolarità connesse alla Conversazione, in particolare un comportamento del Partner del Sito in violazione del comma 4 oppure un'Etichetta TrustCare non conforme alla realtà, tramite e-mail all'indirizzo support@trustmate.io.

§ 5. Conclusione di TrustCare ed Etichette TrustCare

1. La Conversazione si conclude quando:

   1) il Partner del Sito la chiude;

   2) l'Utente modifica la valutazione della Recensione cui si riferisce la Conversazione oppure ritira tale Recensione;

   3) l'Utente non risponde entro il termine di cui al § 3, comma 2;

   4) si verifica il caso di cui al § 3, comma 6.

2. Se la Conversazione riguarda una Recensione pubblicata, accanto alla Recensione viene visualizzata l'Etichetta TrustCare con il seguente testo:

   1) «L'azienda sta parlando con il cliente» – durante la Conversazione;

   2) «Nessuna risposta dal cliente» – se l'Utente non ha avviato la Conversazione iniziata dal Partner del Sito.

3. L'Etichetta TrustCare è visualizzata sul Sito, compreso il Profilo Aziendale del Partner del Sito, e nei widget mediante i quali il Partner del Sito presenta le Recensioni sul proprio sito web. Cliccando sull'Etichetta TrustCare il visitatore visualizza una breve spiegazione di cosa sia TrustCare.

4. L'Etichetta TrustCare informa esclusivamente sullo stato della Conversazione. Non costituisce una valutazione del Fornitore in merito alla fondatezza della Recensione o alle posizioni delle parti e non modifica il contenuto né la valutazione della Recensione.

5. Dopo la conclusione della Conversazione, salvo il caso di cui al comma 2, punto 2, l'Etichetta TrustCare cessa di essere visualizzata.

§ 6. Comunicazione, dati personali e contenuti nella Conversazione

1. I messaggi e gli allegati inviati dall'Utente nella Conversazione sono resi disponibili al Partner del Sito cui si riferisce la Conversazione e al Fornitore nella misura necessaria alla prestazione del servizio, all'esame delle segnalazioni e alla garanzia della sicurezza del Sito. Il contenuto della Conversazione non viene pubblicato.
2. Ai messaggi inviati nella Conversazione si applicano le regole relative ai Contenuti stabilite nel Regolamento. In particolare è vietato inviare contenuti volgari, offensivi, che incitano all'odio o illeciti, nonché divulgare senza giustificazione dati di terzi.
3. Il Fornitore può nascondere un messaggio che viola il comma 2 e, in caso di violazioni gravi o ripetute, concludere la Conversazione. Il Fornitore ne informa l'Utente indicandone la motivazione.
4. Il Fornitore invia all'Utente i messaggi e-mail connessi alla Conversazione all'indirizzo indicato dall'Utente nel Modulo o ricevuto dal Partner del Sito in relazione all'invito a rilasciare una Recensione. Tali messaggi sono necessari per lo svolgimento della Conversazione e non hanno carattere di marketing.
5. Le regole dettagliate del trattamento dei dati personali in relazione a TrustCare, compresi i ruoli del Fornitore e del Partner del Sito e il periodo di conservazione del contenuto della Conversazione, sono stabilite nell'Informativa sulla privacy e sui cookie (Allegato n. 2).

ALLEGATO N. 4

Regole di pubblicazione e moderazione delle Recensioni

al Regolamento per la prestazione di servizi agli Utenti nell'ambito del sito web TrustMate.io

§ 1. Disposizioni generali e definizioni

1. Il presente Allegato stabilisce le regole di pubblicazione, moderazione e segnalazione delle Recensioni pubblicate dagli Utenti sul Sito, nonché i relativi diritti dell'Utente. L'Allegato costituisce parte integrante del Regolamento e ne integra le disposizioni relative ai Contenuti, in particolare il § 6, comma 8, il § 8 e il § 10, comma 7, del Regolamento.
2. Pubblicando una Recensione, l'Utente accetta il Regolamento unitamente al presente Allegato.
3. 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 dall'Utente mediante il Modulo.
   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 sul Sito o sul sito web del Partner del Sito.
   4) **Moderazione** – attività del Fornitore, automatiche o svolte dai dipendenti del Fornitore, consistenti nella verifica delle Recensioni sotto il profilo della conformità alla legge e al Regolamento, nonché nell'adozione delle decisioni e delle azioni di cui ai §§ 4–6.
   5) **Segnalazione** – notifica relativa a una Recensione che, secondo il segnalante, viola la legge o il Regolamento, presentata ai sensi del § 7.
   6) **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. Regole di Moderazione

1. Il Fornitore svolge la Moderazione in modo diligente, obiettivo e proporzionato, nel rispetto della libertà di espressione degli Utenti e dei diritti dei Partner del Sito e di terzi.
2. Il Fornitore applica le stesse regole e gli stessi strumenti di Moderazione alle Recensioni positive e negative. In particolare:
   1) la Recensione non può essere rimossa, nascosta né esclusa dalle statistiche per il fatto di contenere una valutazione bassa o una critica;
   2) la Recensione contenente solo una valutazione, senza descrizione, è ugualmente valida indipendentemente dal fatto che la valutazione sia alta o bassa;
   3) i confronti con altri venditori o prodotti sono ammessi alle stesse condizioni nelle Recensioni positive e negative;
   4) i contenuti incomprensibili o le sequenze casuali di caratteri vengono rimossi indipendentemente dalla valutazione.
3. Il Fornitore rende disponibili le Recensioni in qualità di prestatore di un servizio di hosting. Il Fornitore non risolve controversie sui fatti tra l'Utente e il Partner del Sito; in particolare non

valuta se l'Utente 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 non può autonomamente rimuovere, nascondere, modificare né approvare prima della pubblicazione la Recensione dell'Utente. Il Partner del Sito può soltanto segnalare la Recensione per la verifica da parte del Fornitore ai sensi del § 7.

§ 3. Che cosa accetta l'Utente pubblicando una Recensione

1. La Recensione esprime l'opinione soggettiva dell'Utente sulla propria esperienza con il Partner del Sito o con il prodotto e deve essere veritiera. L'Utente è responsabile del contenuto della Recensione.
2. Pubblicando una Recensione, l'Utente prende atto e accetta che:
    1) la Recensione è accessibile al pubblico sul Sito, può essere presentata nei widget sul sito web del Partner del Sito, indicizzata dai motori di ricerca e presentata su siti di terzi, alle condizioni stabilite nel Regolamento;
    2) la Recensione è soggetta a Moderazione, anche automatica, prima e dopo la pubblicazione;
    3) il Fornitore può chiedere all'Utente di confermare l'acquisto o l'utilizzo del servizio, in particolare di indicare il numero d'ordine;
    4) la Recensione può essere spostata tra la scheda prodotto e il Profilo Aziendale alle condizioni stabilite al § 4;
    5) la Recensione può essere rimossa o nascosta esclusivamente nei casi stabiliti al § 5 e, in caso di errore evidente nella valutazione, il Fornitore può chiedere chiarimenti all'Utente, ai sensi del § 6;
    6) accanto alla Recensione può essere visualizzata l'Etichetta TrustCare, ai sensi dell'Allegato n. 3 (Regole TrustCare);
    7) il Partner del Sito cui si riferisce la Recensione può rispondervi pubblicamente, avviare TrustCare oppure segnalare la Recensione per la verifica da parte del Fornitore.
3. La pubblicazione di Recensioni è gratuita. L'Utente non può ricevere dal Partner del Sito né da terzi compensi o altri vantaggi subordinati al contenuto o alla valutazione della Recensione.

§ 4. Spostamento della Recensione tra la scheda prodotto e il Profilo Aziendale

1. Il Fornitore può spostare una Recensione del prodotto sul Profilo Aziendale del Partner del Sito e da quel momento presentarla come Recensione dell'azienda esclusivamente quando la Recensione riguarda interamente la gestione dell'acquisto da parte del Partner del Sito e non contiene alcuna valutazione delle caratteristiche, della qualità o dello stato del prodotto. Ciò riguarda in particolare le Recensioni che si riferiscono esclusivamente a:
    1) svolgimento o tempi di consegna;
    2) contatto con il servizio clienti;
    3) pagamento;
    4) imballaggio esterno della spedizione oppure omaggi del venditore non connessi all'offerta del prodotto in questione.
2. La Recensione del prodotto rimane sulla scheda prodotto se contiene anche solo una valutazione parziale del prodotto, in particolare:

1) la descrizione dello stato del prodotto ricevuto, ad es. danni, sporcizia o segni di utilizzo;
2) informazioni su parti, accessori o istruzioni mancanti;
3) la valutazione dell'aspetto, della prima impressione o della qualità di fabbricazione, anche se il prodotto non è stato ancora utilizzato;
4) informazioni sulla mancanza di un omaggio che faceva parte dell'offerta del prodotto in questione;
5) la descrizione di un difetto o di un danno verificatosi durante l'utilizzo, indipendentemente dal fatto che il prodotto sia stato utilizzato conformemente alle istruzioni.

3. Lo spostamento non modifica il contenuto né la valutazione della Recensione e non ne comporta l'occultamento. Dal momento dello spostamento la Recensione è inclusa nelle statistiche delle Recensioni dell'azienda anziché nelle statistiche del prodotto.
4. Il Fornitore informa l'Utente dello spostamento della Recensione, indicandone la motivazione. L'Utente può presentare ricorso contro tale decisione ai sensi del § 8.

§ 5. Quando una Recensione può essere rimossa o nascosta

1. Il Fornitore rimuove o nasconde una Recensione esclusivamente quando:
   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 illeciti;
   3) contiene link a siti web, codici sconto oppure pubblicità di prodotti o servizi, anche occulta;
   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 Partner del Sito, un'altra transazione, un altro prodotto o un altro servizio, oppure duplica un'altra Recensione dello stesso Utente relativa alla stessa transazione;
   6) il Partner del Sito ha presentato documenti attendibili indicanti che l'Utente non ha effettuato l'acquisto né utilizzato il servizio e l'Utente, invitato dal Fornitore a confermare l'acquisto, non lo ha confermato entro 14 giorni;
   7) è stata pubblicata in violazione delle regole del Regolamento, in particolare è una Recensione sulla propria attività, è stata generata automaticamente, copiata da un altro autore oppure pubblicata al fine di manipolare le valutazioni;
   8) è stata pubblicata utilizzando un indirizzo e-mail temporaneo (usa e getta);
   9) è un contenuto incomprensibile o una sequenza casuale di caratteri;
   10) il Fornitore riceve una decisione giudiziaria definitiva o un ordine vincolante di un'autorità competente che dispone la rimozione o il blocco della Recensione, oppure l'illiceità della Recensione è dimostrata nella Segnalazione ai sensi del § 7, comma 6.
2. Il Fornitore non rimuove, non nasconde né modifica una Recensione esclusivamente per il fatto che:
   1) la Recensione contiene una valutazione bassa o una critica;
   2) il Partner del Sito non concorda con la descrizione dei fatti presentata dall'Utente;
   3) il Partner del Sito sostiene che l'Utente abbia utilizzato il prodotto in modo improprio;

4) il Partner del Sito o il suo rappresentante contesta genericamente alla Recensione la non veridicità o la violazione dei diritti della personalità, e la contestazione non soddisfa le condizioni stabilite al § 7, comma 6;

5) l'Utente non ha risposto nell'ambito di TrustCare.

3. Il Fornitore non modifica il contenuto della Recensione, né in particolare ne rimuove, anonimizza o modifica parti. Le decisioni di cui al comma 1 e al § 4 riguardano sempre la Recensione nella sua interezza. Il Fornitore non modifica neppure la valutazione a punteggio della Recensione; in caso di errore evidente nella valutazione procede ai sensi del § 6.

§ 6. Errori evidenti nella valutazione

1. Se la valutazione della Recensione è in contraddizione palese ed evidente con il suo contenuto, in particolare quando una valutazione di 1 stella è accompagnata esclusivamente da contenuti o simboli che esprimono inequivocabilmente approvazione (ad es. « 👍 👍 👍 ») oppure una valutazione di 5 stelle è accompagnata esclusivamente da contenuti o simboli che esprimono inequivocabilmente disapprovazione (ad es. « 👎 👎 👎 »), il Fornitore può rivolgersi all'Utente chiedendo di chiarire e confermare la valutazione intesa.
2. L'Utente può modificare autonomamente la valutazione ai sensi del § 9 oppure confermare che la valutazione corrisponde alla sua intenzione.
3. Se l'Utente non risponde o conferma la valutazione, la Recensione rimane nella sua formulazione attuale.
4. Il Fornitore non modifica autonomamente la valutazione a punteggio della Recensione, neppure nel caso di cui al comma 1.

§ 7. Segnalazioni relative alle Recensioni

1. Chiunque, compresi l'Utente, il Partner del Sito e i terzi, può segnalare al Fornitore una Recensione che a suo parere viola la legge o il Regolamento.
2. La Segnalazione può essere effettuata mediante il pulsante «Segnala» disponibile accanto alla Recensione oppure tramite e-mail all'indirizzo support@trustmate.io.
3. La Segnalazione deve contenere:
   1) la spiegazione dei motivi per cui, secondo il segnalante, la Recensione viola la legge o il Regolamento;
   2) l'indicazione della Recensione, in particolare l'indirizzo web al quale è disponibile;
   3) il nome e cognome o la denominazione e l'indirizzo e-mail del segnalante, salvo i casi in cui le disposizioni di legge ammettono la segnalazione anonima;
   4) la dichiarazione che il segnalante agisce in buona fede e che le informazioni contenute nella segnalazione sono veritiere e complete.
4. Il Fornitore conferma il ricevimento della Segnalazione, la esamina in modo diligente, obiettivo e senza indebito ritardo, di norma entro 14 giorni, e informa il segnalante della decisione.
5. Durante l'esame della Segnalazione la Recensione rimane pubblicata, salvo che la sua illiceità sia evidente.

6. Se la Segnalazione riguarda la contestazione della non veridicità della Recensione o della violazione dei diritti della personalità, il Fornitore rimuove o nasconde la Recensione quando, sulla base della Segnalazione e dei documenti ad essa allegati, l'illiceità della Recensione è manifesta senza un'analisi giuridica o fattuale dettagliata. Se l'accertamento dell'illiceità richiedesse la risoluzione di una controversia sui fatti tra l'Utente e il Partner del Sito, il Fornitore non risolve tale controversia e il presupposto per la rimozione della Recensione è una decisione giudiziaria definitiva o un ordine vincolante di un'autorità competente.
7. Il Fornitore può chiedere all'Utente chiarimenti o la conferma dell'acquisto in relazione alla Segnalazione.

§ 8. Comunicazione della decisione e ricorso

1. Il Fornitore informa l'Utente di ogni decisione di rimozione, occultamento o spostamento della Recensione, nonché della decisione di cui al comma 2, terzo periodo, al più tardi al momento della sua esecuzione. La comunicazione contiene:
    1) la descrizione della decisione e della sua portata;
    2) i fatti su cui si fonda e l'indicazione della disposizione del Regolamento o della norma di legge su cui la decisione si basa;
    3) l'informazione se la decisione è stata adottata a seguito di una Segnalazione e se nella sua adozione sono stati utilizzati mezzi automatizzati;
    4) l'informazione sulla possibilità di ricorso e sugli altri mezzi di cui ai commi 2–5.
2. Contro la decisione di rimozione, occultamento o spostamento della Recensione può presentare ricorso l'Utente la cui Recensione è oggetto della decisione. Contro la decisione di rigetto della Segnalazione o relativa alle modalità del suo esame può presentare ricorso la persona che ha presentato la Segnalazione. Il ricorso è ammesso anche contro la decisione di sospensione di cui al comma 6, nonché contro la decisione di sospensione della prestazione dei Servizi o di cancellazione dell'Account Utente a causa della pubblicazione di contenuti contrari alla legge o al Regolamento (§ 7, comma 15, e § 10, comma 6, del Regolamento). Il ricorso è presentato entro 6 mesi dal ricevimento dell'informazione sulla decisione, tramite e-mail all'indirizzo support@trustmate.io con la dicitura «odwołanie» (ricorso).
3. Il ricorso è esaminato sotto la supervisione di personale adeguatamente qualificato e non esclusivamente mediante mezzi automatizzati. Il Fornitore esamina il ricorso senza indebito ritardo, di norma entro 14 giorni, e informa il ricorrente dell'esito, indicandone la motivazione.
4. Se il ricorso è fondato, il Fornitore modifica senza indugio la decisione, in particolare ripristina la Recensione oppure l'accesso ai Servizi allo stato precedente alla decisione.
5. Il ricorrente 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. Le disposizioni del § 13 del Regolamento relative alle modalità extragiudiziali di esame dei reclami si applicano per analogia.
6. Il Fornitore può, previo avvertimento, sospendere temporaneamente l'esame delle Segnalazioni presentate da una persona che presenta frequentemente Segnalazioni manifestamente infondate, oppure sospendere la possibilità di pubblicare Recensioni per l'Utente che pubblica frequentemente contenuti manifestamente illeciti.

§ 9. Modifica e ritiro della Recensione da parte dell'Utente

1. L'Utente può in qualsiasi momento aggiornare la valutazione o il contenuto della propria Recensione oppure ritirarla mediante il link inviato nel messaggio e-mail di conferma della pubblicazione della Recensione, nell'Account Utente oppure contattando il Fornitore.
2. Dopo la conclusione di TrustCare oppure dopo la risoluzione della questione dell'Utente da parte del Partner del Sito, il Fornitore può inviare all'Utente una notifica con la possibilità di aggiornare la Recensione. L'aggiornamento è facoltativo e l'assenza di reazione equivale al mantenimento della Recensione invariata.
3. La Recensione aggiornata sostituisce la versione precedente.
4. La Recensione ritirata cessa di essere presentata sul Sito e nei widget del Partner del Sito e non è inclusa nelle statistiche. Il Fornitore può conservare i dati relativi alla Recensione ritirata nella misura e per il periodo stabiliti nell'Informativa sulla privacy e sui cookie (Allegato n. 2).