

REGULAMIN ŚWIADCZENIA PRZEZ ORGANIZATORA PLATFORMY USŁUG HOSTINGU

(obowiązujący do 21.12.2025)

(dalej: **Regulamin DSA**)

Organizator Platformy, świadczy usługi hostingu w rozumieniu art. 3 lit. g (iii) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z 19 października 2022 roku w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (dalej: **DSA**).

Organizator Platformy wdrożył zasady postępowania w stosunku do odbiorców usługi pośrednictwa, osób i podmiotów dokonujących zgłoszeń treści nielegalnych lub niezgodnych z regulaminami Platformy, osób i podmiotów, wobec których Organizator Platformy wydał decyzję, osób i podmiotów odwołujących się od decyzji Organizatora Platformy (dalej: **Odbiorca Usługi**).

Regulamin DSA określa również sposób komunikacji Organizatora Platformy z organami państw członkowskich, Komisją i Radą Usług Cyfrowych oraz zaufanymi podmiotami sygnalizującymi.

Przyjęte zasady są niezbędne dla bezpiecznego i przejrzystego korzystania ze środowiska internetowego Platformy przez Odbiorców Usług, w tym do wychwycenia i przeciwdziałania udostępnianiu treści nielegalnych lub niezgodnych z regulaminem Platformy.

1. PUNKT KONTAKTOWY DLA ODBIORCÓW USŁUGI

1. Organizator Platformy wyznaczył pojedynczy punkt kontaktowy do bezpośredniej komunikacji dla Odbiorców Usług, dostępny pod adresem e – mail: dsa@drmax.com.pl.
2. może odbywać się w języku polskim lub języku angielskim.

2. PUNKT KONTAKTOWY DLA ORGANÓW PAŃSTW CZŁONKOWSKICH, KOMISJI I EUROPEJSKIEJ RADY DS. USŁUG CYFROWYCH

1. Organizator Platformy wyznaczył pojedynczy punkt kontaktowy do bezpośredniej komunikacji dla organów państw członkowskich, Komisji i Europejskiej Rady ds. Usług Cyfrowych, dostępny pod adresem e – mail: dsa@drmax.com.pl.
2. Komunikacja może odbywać się w języku polskim lub języku angielskim.

3. TREŚCI NIELEGALNE ORAZ NIEZGODNE Z REGULAMINEM PLATFORMY

1. Treść nielegalna to informacja, która same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży produktów lub świadczenia usług na Platformie, nie są zgodne z prawem europejskim lub z prawem jakiegokolwiek państwa członkowskiego UE, które jest zgodne z prawem europejskim, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa.
2. Treść niezgodna z regulaminem Platformy to informacja, która:

1. prezentuje informacje, materiały lub linki, które promują sprzedaż Produktów poza Sklepem, np. odsyłanie do zewnętrznych stron, sklepów czy platform konkurencyjnych względem Platformy;
2. udostępnia reklamy, ogłoszeń lub informacje dotyczących Produktów, które nie są oferowane w ramach Sklepu;
3. prezentuje Produkty niespełniające wymagań regulaminu Platformy albo dystrybuowane niezgodnie z przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego czy dobrymi obyczajami;
4. dotyczy oferowania Produktów różniących się od opisu zamieszczonego w Karcie Produktu;
5. podaje nieprecyzyjne lub mylące informacje, np. o stanie produktu, zakresie gwarancji;
6. narusza indywidualne oraz zbiorowe interesy konsumentów, w tym wiąże się ze stosowaniem nieuczciwych praktyk cenowych, takich jak sztuczne obniżanie ceny Produktu przy jednoczesnym zawyżaniu kosztów dostawy;
7. dotyczy dystrybucji Produktów nieoryginalnych, bez oryginalnego opakowania lub pozbawionych niezbędnej dokumentacji;
8. dotyczy dystrybucji Produktów niespełniających wymogów prawnych w zakresie etykietowania, jakości handlowej, bezpieczeństwa czy dopuszczenia do obrotu;
9. dotyczy dystrybucji Produktów nie posiadających dokumentacji w języku polskim, np. oznaczeń producenta, informacji o składzie czy terminie przydatności;
10. dotyczy dystrybucji Produktów wymagających zezwoleń, koncesji czy rejestracji – bez ich uprzedniego uzyskania;
11. dotyczy dystrybucji Produktów niedopuszczonych do obrotu na terenie UE, wprowadzonych nielegalnie lub z nieopłaconymi należnościami publicznoprawnymi (np. cła, podatki);
12. dotyczy dystrybucji Produktów, wobec których toczą się postępowania sądowe, zabezpieczające lub egzekucyjne, lub do których zgłoszono roszczenia osób trzecich.
13. propaguje nienawiść, dyskryminację, przemoc, treści niemoralne lub nieetyczne, związane z totalitaryzmem albo zakazanymi symbolami;
14. narusza dobra osobiste osób trzecich (osobiste i majątkowe prawa autorskie, znaki patentowe i znaki przemysłowe);
15. narusza majątkowe prawa autorskie osób trzecich;
16. dotyczy dystrybucji Produktów przeterminowanych, wstrzymanych lub wycofanych z obrotu;

17. dotyczy dystrybucji Produktów będących substancjami psychotropowymi, narkotykami lub środkami odurzającymi
18. dotyczy dystrybucji Produktów wydawanych z przepisu lekarza;
19. dotyczy dystrybucji Produktów, których wydanie ograniczone jest wiekiem pacjenta;
20. dotyczy dystrybucji Produktów znajdujących się w obwieszczeniu Ministra Zdrowia w sprawie wykazu produktów leczniczych, środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz wyrobów medycznych zagrożonych brakiem dostępności na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
21. dotyczy dystrybucji Produktów używanych;
22. dotyczy dystrybucji Produktów będących surowcami farmaceutycznymi.

4. WEWNĘTRZNY SYSTEM ZGŁASZANIA

1. Jeżeli uznasz, że informacje dostępne na Platformie są nielegalne lub niezgodne z regulaminem Platformy, powiadom Organizatora Platformy wysyłając wiadomość elektroniczną na adres e – mail: dsa@drmax.com.pl.
2. W zgłoszeniu wskaż:
 1. uzasadnione wyjaśnienie powodów, dlaczego uważasz, że dane informacje są nielegalne;
 2. dokładną elektroniczną lokalizację informacji, np. konkretne adresy URL i dodatkowe informacje umożliwiające Organizatorowi Platformy identyfikację nielegalnych lub niezgodnych z regulaminem Platformy treści;
 3. imię, nazwisko oraz adres e – mail osoby lub podmiotu, który dokonuje zgłoszenia (dalej: **Zgłaszający**);
 4. oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie Zgłaszającego, że informacje i zarzuty zawarte w zgłoszeniu są prawidłowe i kompletne.
3. Organizator Platformy niezwłocznie przekaże Zgłaszającemu na podany adres e – mail informację o otrzymaniu zgłoszenia.
4. Zgłoszenia zaufanych podmiotów sygnalizujących w rozumieniu art. 22 DSA będą rozpatrywane priorytetowo
5. Jeżeli zgłoszenie nie będzie zawierać informacji określonych w ust. 2, Organizator Platformy może zwrócić się do Zgłaszającego o ich uzupełnienie. Jeżeli Zgłaszający nie uzupełni informacji w ciągu 5 dni od otrzymania wezwania do ich uzupełnienia, zgłoszenie nie zostanie rozpatrzone.

6. Organizator Platformy może zaniechać żądania od Zgłaszającego uzupełnienia informacji, jeżeli uzna, że informacje wskazane w zgłoszeniu są wystarczające do zidentyfikowania nielegalnej lub niezgodnej z regulaminem Platformy treści.
7. Organizator Platformy, w ciągu 14 dni od otrzymania zgłoszenia, dostarczy Zgłaszającemu decyzję wraz z uzasadnieniem.
8. Organizator Platformy może podjąć decyzję wobec Odbiorcy Usługi, której skutkiem może być zastosowanie następujących środków:
 1. odmowa udostępnienia treści;
 2. usunięcie treści;
 3. depozycjonowanie treści;
 4. ograniczenie lub wyłączenie monetyzacji treści;
 5. zawieszenie lub zakończenie świadczenia usługi na rzecz użytkownika Odbiorcy Usług,
 6. zawieszenie lub zamknięcie konta Odbiorcy Usługi.
9. Organizator Platformy przekaze wszystkim zainteresowanym Odbiorcom Usługi jasne i konkretne uzasadnienie w odniesieniu do środków zastosowanych w ust. 8.
10. Organizator Platformy we własnym zakresie weryfikuje czy dane informacje stanowią nielegalną albo niezgodną z regulaminem Platformy treść oraz może wydać decyzję zgodnie z ust. 8 bez odrębnego zgłoszenia Odbiorcy Usługi.

5. WEWNĘTRZNY SYSTEM ROZPATRYWANIA SKARG

1. Odbiorca Usługi może złożyć skargę od decyzji Organizatora Platformy wydanej na podstawie działu 4 ust. 8.
2. Skargę należy złożyć na adres e – mail: dsa@drmax.com.pl w ciągu 6 miesięcy od otrzymania od Organizatora Platformy informacji o podjętej decyzji.
3. Organizator Platformy rozpatrzy skargę w ciągu 14 dni od daty jej otrzymania oraz w sposób niearbitralny, terminowy, niedyskryminujący oraz obiektywny.

6. POZASĄDOWE ROZSTRZYGANIE SPORÓW

1. Odbiorcy Usługi mają prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygania sporów certyfikowanego zgodnie z art. 21 ust. 3 DSA w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących tych decyzji, w tym w odniesieniu do skarg, które nie zostały rozstrzygnięte w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg.

7. ŚRODKI PODEJMOWANE PRZECIWKO NADUŻYCIOM I OCHRONA PRZED NIMI

1. Organizator Platformy zawiesza, na wskazany przez niego okres i po wydaniu uprzedniego ostrzeżenia, świadczenie usług na rzecz Odbiorcy Usługi często przekazującego nielegalne lub niezgodnie z regulaminem Platformy treści oraz dokonującego bezzasadnych zgłoszeń. Organizator Platformy, przy podejmowaniu w/w decyzji, uwzględni wszystkie istotne fakty i okoliczności wynikające z informacji dostępnych dla Organizatora Platformy.
2. Organizator Platformy, przy podejmowaniu decyzji o zawieszeniu, ocenia w sposób terminowy i obiektywny, z zachowaniem należytej staranności czy Odbiorca Usługi dopuszcza się nadużycia uwzględniając wszystkie istotne fakty i okoliczności wynikające z informacji dostępnych dla Organizatora Platformy. Okoliczności takie obejmują co najmniej:
 1. liczbę bezwzględną oczywiście nielegalnych lub niezgodnych z regulaminem Platformy treści lub oczywiście bezzasadnych zgłoszeń lub skarg, które zostały odpowiednio przekazane, dokonane lub wniesione w danym okresie;
 2. względny stosunek takiej liczby do całkowitej liczby informacji lub zgłoszeń odpowiednio przekazanych lub dokonanych w danym okresie;
 3. ciężar nadużywania, w tym charakter nielegalnych treści i jego konsekwencje (np. Organizator Platformy weźmie pod uwagę rodzaj naruszenia, tj. czy doszło do naruszenia indywidualnych lub zbiorowych interesów konsumenta bądź zasad przetwarzania danych osobowych bądź Odbiorca usługi dopuścił się omyłki pisarskiej, która nie ma wpływu na innych Odbiorców Usług);
 4. zamiar Odbiorcy Usługi, jeżeli Organizator Platformy jest w stanie to określić (np. Organizator Platformy dokona oceny czy osoba lub podmiot zgłaszający działa z zamiarem prowadzenia szkodliwej działalności konkurencyjnej względem Organizatora Platformy lub Sprzedawców).
3. Odbiorca Usługi może złożyć skargę na decyzję Organizatora Platformy zgodnie z działem 4, jak również może skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporu zgodnie z działem 6.

8. PRAWO DO INFORMACJI

1. Jeżeli Organizator Platformy poweźmie wiadomość, niezależnie od wykorzystanych środków, o nielegalnym Produkcie oferowanym przez

Sprzedawcę, Organizator Platformy zawiadomi osoby, które nabyły nielegalny Produkt o:

1. tym, że Produkt jest nielegalny;
 2. tożsamości Sprzedawcy;
 3. odpowiednich środkach odwoławczych.
2. Jeżeli Organizator Platformy nie posiada danych kontaktowych wszystkich zainteresowanych osób, które nabyły nielegalny Produkt, zobowiązuje się udostępnić informacje wskazane w ust. 1 na stronie **drmax.pl**.
 3. Obowiązek Organizatora Platformy do podania informacji jest ograniczony do przypadków nabycia nielegalnych Produktów w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających moment, w którym Organizator Platformy powziął wiadomość o ich nielegalnym charakterze Produktu.

9. SYSTEM REKOMENDACJI STOSOWANY NA PLATFORMIE

1. Organizator Platformy stosuje na Platformie system rekomendacji biorąc pod uwagę zachowania Odbiorców Usługi.
2. Organizator Platformy stosuje system rekomendacji w odniesieniu do:
 1. **strony internetowej Platformy, poszczególnych podstron Platformy i oknach wyświetlanych na Platformie (tzw. pop – up)** – informacje prezentowane są w oparciu o następujące zachowania Odbiorcy Usługi, innych odbiorców usługi oraz parametry:
 - a. wyświetlanie kategorii produktów z poziomu wyszukiwarki lub wybranych zakładek,
 - b. wyświetlanie strony internetowej Platformy, w tym poszczególnych podstron Platformy,
 - c. dodanie produktu do koszyka,
 - d. usunięcie produktu z koszyka,
 - e. historia zakupów,
 - f. dostępność
 - g. Dodatkowo, na stronie internetowej Platformy, podstronach Platformy oraz oknach wyświetlanych na Platformie (tzw. pop – up), Odbiorcy Usługi mogą być wyświetlane oferty sponsorowane;
 2. **listy produktów** – informacje prezentowane są:
 - a. w wyszukiwarce Platformy po wpisaniu przez Odbiorcę Usługi wybranej frazy;
 - b. w wybranej przez Odbiorcę Usługi kategorii produktów w oparciu o dostępną funkcjonalność pozwalającą Odbiorcy Usługi wybrać sposób sortowania produktów przy uwzględnieniu następujących kryteriów:

- **pozycja** – domyślne ułożenie produktów według najlepszego dopasowania do wyszukiwanej przez Odbiorcę Usługi frazy. Na tę ocenę wpływa zgodność frazy z nazwą i właściwościami produktu oraz popularność oparta na aktywności innych Odbiorców Usługi (np. jak często produkt jest kupowany).
- **cena rosnąco** – produkty będą ułożone w kolejności od najniższej ceny produktu do najwyższej ceny produktu (bez uwzględnienia kosztów dostawy),
- **cena malejąco** – produkty będą ułożone w kolejności od najwyższej ceny produktu do najniższej ceny produktu (bez uwzględnienia kosztów dostawy),
- **nazwa rosnąco** – nazwa produktu od A do Z
- **nazwa malejąco** – nazwa produktu od Z do A.
- Dodatkowo, w rozwinięciu pola wyszukiwarki oraz na początku listy produktów, Odbiorcy Usługi mogą być wyświetlane oferty sponsorowane;

3. **karty produktu, etapu poprzedzającego dodanie produktu do koszyka oraz koszyka** – informacje prezentowane będą biorąc pod uwagę zachowania pozostałych Odbiorców Usługi, którzy wybrali dany produkt. Informacje będą oznaczone jako „Klienci kupili również”, „Produkty powiązane”, „Inni kupili również”, „Inne osoby kupują również”. Dodatkowo, na karcie produktu, na etapie poprzedzającym dodanie produktu do koszyka oraz w koszyku mogą być wyświetlane oferty sponsorowane.

3. Jeżeli Odbiorca Usługi wyraził zgodę na prezentowanie spersonalizowanych treści, treści te będą dopasowywane do zachowań i zainteresowań Odbiorcy Usługi. Jeżeli Odbiorca Usługi nie wyraził zgody na prezentowanie spersonalizowanych treści albo cofnął zgodę, treści będą wyświetlane w sposób identyczny jak pozostałym Odbiorcom Usług, którzy nie wyrazili zgody na personalizowane treści, tj. wyświetlane będą produkty, które są najczęściej kupowane przez innych kupujących.
4. Odbiorca Usługi może w każdym czasie wyłączyć personalizowane treści prezentowane w ramach systemu rekomendacji. Wystarczy, że Odbiorca Usługi zmieni ustawienia plików cookies.
5. Na stronie internetowej Platformy prezentowane są treści reklamowe. Rekomendacja tych treści dokonywana jest w oparciu o zachowanie Odbiorcy Usługi oraz użyte przez Odbiorcę Usługi frazy.
6. Organizator Platformy nie udostępnia Odbiorcom Usługi reklam spersonalizowanych w oparciu o dane wrażliwe.

10. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Zasady przetwarzania danych osobowych znajdują się w polityce prywatności dostępnej <https://www.drmax.pl/polityka-prywatnosci> oraz polityce cookies dostępnej <https://www.drmax.pl/plikicookies>.

11. SPRAWOZDAWCZOŚĆ

1. Organizator Platformy raz w roku podaje do publicznej wiadomości sprawozdanie z moderowania treści, które dostępne będzie na stronie **drmax.pl**.
2. Organizator Platformy raz na sześć miesięcy podaje do publicznej wiadomości informację o średniej miesięcznej liczbie aktywnych Odbiorców Usługi, która dostępna będzie na stronie **drmax.pl**.

12. ZMIANY REGULAMINU DSA

1. O zmianie Regulaminu DSA poinformujemy Odbiorcę Usługi przez komunikat opublikowany na stronie Platformy, zaś w przypadku zarejestrowanych Odbiorców Usług wysyłając wiadomość na adres e – mail.
2. Zmiany w Regulaminie DSA będą obowiązywać po 7 dniach od poinformowania Odbiorcę Usługi o zmianach.