

Общи условия

Здравейте,

Електронният магазин се управлява от TWT GROUP дружество с ограничена отговорност (адрес на седалището и адрес за кореспонденция: ул. „Маршалковска“ 58, 00-545 Варшава), вписано в Регистъра на предприемачите към Националния съдебен регистър под номер KRS 0001013146, (регистрационен съд, в който се съхранява документацията на дружеството: Окръжен съд Варшава, XII Търговски отдел на Националния съдебен регистър) NIP (полски данъчен номер): 7011124910, REGON (полски статистически номер): 524195794, имейл адрес: info@tw-group.pl, телефон за връзка: +48 574 736 596.

По-долу ще намерите общите условия, в които се съдържа информация, наред с другото, за правилата за функциониране на уебсайта, който сте посетили, начина за създаване на поръчка, водещ до сключване на договор, подробности относно изпълнението на сключения договор, видовете плащания, достъпни на уебсайта, процедурата за отказ от договора или процедурата по рекламация.

При всякакви коментари, въпроси, съмнения, ние сме на Ваше разположение на имейл адрес info@tw-group.pl или на телефонен номер +48 574 736 596. Нашият отдел за обслужване на клиенти работи от понеделник до петък от 09:00 до 16:00 часа.

Съдържание

- § 1. Дефиниции
- § 2. Предварителни разпоредби
- § 3. Подаване на поръчка и сключване на Договор по телефона
- § 4. Електронни услуги, свързани с Уебсайта
- § 5. Съдържание на Уебсайта
- § 6. Потребителски акаунт
- § 7. Подаване на поръчка и сключване на Договор
- § 8. Предварителна продажба
- § 9. Цена и плащания
- § 10. Ваучери
- § 11. Изпълнение на поръчка, отнасяща се до закупени стоки
- § 12. Абониране за Бюлетин с цел получаване на Цифрово съдържание
- § 13. Отказ от Договора от страна на Потребител или ТПП без посочване на причина
- § 14. Отговорност за дефекти и отговорност за съответствие на Стоката с Договора
- § 15. Замяна или ремонт на Стока, която не съответства на Договора
- § 16. Намаляване на Цената или отказ от Договора в случай на Стока, която не съответства на Договора
- § 17. Отговорност за съответствие на Цифровото съдържание с Договора
- § 18. Привеждане на Цифровото съдържание в съответствие с Договора
- § 19. ОРБП и обща безопасност на Стоките

- § 20. Предоставяне на Потребителско съдържание
- § 21. Модериране на Потребителско съдържание
- § 22. Сигнализиране за Потребителско съдържание
- § 23. Санкции за недопустимо Потребителско съдържание
- § 24. Обжалвания
- § 25. Отзиви
- § 26. Лични данни и бисквитки (cookies)
- § 27. Права на интелектуална собственост
- § 28. Извънсъдебни начини за разглеждане на рекламации и предявяване на иски
- § 29. Рекламации и покани
- § 30. Заключителни разпоредби

§ 1. Дефиниции

За целите на Общите условия се приемат следните значения на посочените по-долу понятия:

1. **Цена** - стойност, изразена в парични единици, която Купувачът е длъжен да заплати на Продавача за Продукта;
2. **ОРБП** - Регламент (ЕС) 2023/988 на Европейския парламент и на Съвета от 10 май 2023 година относно общата безопасност на продуктите, за изменение на Регламент (ЕС) № 1025/2012 на Европейския парламент и на Съвета и на Директива (ЕС) 2020/1828 на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 2001/95/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и на Директива 87/357/ЕИО на Съвета;
3. **Код за отстъпка** - уникален код (поредица от знаци), който може да бъде използван от Купувача за намаляване на Цената;
4. **Потребител** - физическо лице, което сключва Договор с Продавача, който не е пряко свързан с неговата стопанска или професионална дейност;
5. **Потребителски акаунт** - съвкупност от ресурси и права в рамките на информационната система на Уебсайта, присвоени на конкретен Купувач;
6. **Купувач** - физическо лице, юридическо лице или организационна единица с правоспособност, по-специално Потребител или ТПП;
7. **Бюлетин** - имейл съобщения, съдържащи информация за новости, промоции или Продукти, свързани с Уебсайта;
8. **Продукт** - Стока или Ваучер;
9. **Търговец с права на потребител (ТПП)** - физическо лице, което сключва Договор с Продавача, пряко свързан с неговата стопанска дейност, когато от съдържанието на Договора следва, че той няма професионален характер за това лице, произтичащ по-специално от предмета на извършваната от него стопанска дейност, предоставен въз основа на разпоредбите за Централния регистър и информация за стопанската дейност (в Полша);

10. **Предварителна продажба** - процес на събиране от Продавача на поръчки за Продукти, които ще бъдат налични за продажба в определен срок, и сключване на Договори преди планирания срок за пускане на Продуктите в продажба;
11. **Общи условия** - общите условия на Уебсайта.
12. **Уебсайт** - интернет страницата на Продавача, за която се отнасят тези общи условия;
13. **Продавач** - TWT GROUP дружество с ограничена отговорност (адрес на седалището и адрес за кореспонденция: ул. „Маршалковска“ 58, 00-545 Варшава), вписано в Регистъра на предприемачите към Националния съдебен регистър под номер KRS 0001013146, (регистрационен съд, в който се съхранява документацията на дружеството: Окръжен съд Варшава, XII Търговски отдел на Националния съдебен регистър) NIP (полски данъчен номер): 7011124910, REGON (полски статистически номер): 524195794, имейл адрес: info@tw-tgroup.pl, телефон за връзка: +48 574 736 596.
14. **Стока** - движима вещ, предлагана от Продавача в рамките на Магазина, включително СЦЕ, както и в рамките на продажба по телефона;
15. **Стока с цифрови елементи (СЦЕ)** - Стока, предлагана от Продавача, съдържаща Цифрово съдържание или Цифрова услуга, без които Стоката не може да функционира правилно. Цифровото съдържание или Цифровите услуги могат да бъдат предоставяни от Продавача или от трета страна;
16. **Аутлет стока** - Стока, по отношение на която Купувачът е бил изрично информиран, че конкретна характеристика на Стоката се отклонява от типичните изисквания за съответствие с Договора, напр. по отношение на пълнота, качество, функционалност и др.;
17. **Цифрово съдържание** - данни, произведени и доставени в цифров вид;
18. **Договор по телефона** - форма на сключване на договор от разстояние, при която Купувачът се свързва с Продавача с цел подаване на поръчка за Продукт по време на телефонен разговор или при която Продавачът се свързва с Купувача с цел продажба на Продукт.
19. **Траен носител** - средство, което позволява съхраняването на информация по начин, който позволява бъдещото ѝ възпроизвеждане в непроменен вид, напр. имейл съобщение, SMS, запис на разговор.
20. **Потребителско съдържание** - всяка информация, предоставена от Купувача или лице, посетило страницата, с цел съхранението ѝ по тяхно искане в информационната система на Уебсайта, евентуално с цел публикуването ѝ в Уебсайта, напр. допълнителна, доброволна информация, предоставена в Потребителския акаунт, коментар или отзив за Продукт, въпрос или бележки под Цифрово съдържание, публикация в тематична група или група за подкрепа, свързана с Цифрово съдържание;
21. **Договор** - договор, сключен между Продавача и Купувача, чийто предмет е продажбата на Стоки или предоставянето на Цифрово съдържание;
22. **Електронни услуги** - всички услуги, предоставяни по електронен път от Продавача на Купувача посредством Уебсайта;
23. **Ваучер** - уникален код (поредица от знаци), който може да бъде използван от Купувача за заплащане на Цената или част от Цената;

§ 2. Предварителни разпоредби

1. Чрез Уебсайта Продавачът предоставя Електронни услуги и извършва продажба на Продукти. Купувачът може да закупи Продукти, посочени на страниците на Уебсайта или определени в рамките на Предварителна продажба.
2. Уебсайтът не се използва за сключване на Договори между Купувачи.
3. Общите условия определят правилата и условията за използване на Уебсайта, както и правата и задълженията на Продавача и Купувачите.
4. Продавачът е определил електронно звено за контакт, свързано с Уебсайта, предназначено за пряка комуникация с органите на държавите членки, Комисията, Съвета по цифровите услуги: имейл: info@twt-group.pl. Същото звено за контакт може да бъде използвано от Купувача за пряка и бърза комуникация с Продавача. Комуникацията може да се води на полски или английски език.

§ 3. Подаване на поръчка и сключване на Договор по телефона

1. Продавачът извършва продажба на Продукти и по телефона
2. Всички разговори, водени между Продавача и Купувача по телефона, се записват.
3. Ако Продавачът се свърже с Купувача по телефона с цел сключване на договор, той ще го информира за целта на разговора и ще предостави своите идентификационни данни.
4. За да подаде поръчка по телефона, Купувачът предоставя на Продавача своя телефонен номер в съответния формуляр в Уебсайта. В такъв случай служител или изпълнител на Продавача ще се свърже с Купувача в най-кратък възможен срок.
5. Когато Купувачът по време на телефонен разговор изрично информира представителя на Продавача, че иска да закупи Продукт, Продавачът по време на разговора ще предостави на Купувача информация относно:
 - основните характеристики на престацията на търговеца,
 - идентификацията на търговеца,
 - общата цена или възнаграждение,
 - правото на отказ от договора,
 - срока на договора, а ако договорът е сключен за неопределен срок – начина и предпоставките за неговото прекратяване.
6. След договаряне на условията на поръчката, Продавачът ще изпрати на Купувача обобщение на поръчката на Траен носител (напр. по имейл, SMS, чрез предоставяне на потребителя на запис от телефонния разговор за продажба под формата на файл, изпратен по имейл или SMS).
7. В случай на поръчки, направени по телефона, Купувачът има възможност за плащане само при получаване (с наложен платеж).
8. За поръчки, направени по телефона, се прилагат съответно разпоредбите на настоящите Общи условия, които се отнасят за продажба от разстояние, т.е. напр. право на отказ, право на рекламация на продукта, задължения за информиране при продажба на договори от разстояние.

§ 4. Електронни услуги, свързани с Уебсайта

1. Продавачът предоставя на Купувача Електронни услуги, свързани с използването на Уебсайта, които се състоят в осигуряване на възможност на Купувача за:
 - 1) разглеждане на публично достъпното съдържание на Уебсайта;
 - 2) регистрация на Потребителски акаунт и използване на Потребителския акаунт;
 - 3) подаване на поръчка и сключване на Договор;
 - 4) Подаване на поръчка и сключване на Договор без регистрация на Потребителски акаунт,
 - 5) абониране за Бюлетин,
 - 6) предоставяне на Потребителско съдържание.
2. Електронните услуги се предоставят на Купувача безвъзмездно.
3. За използването на Електронните услуги не е необходимо компютърното оборудване или софтуерът на Купувача да отговарят на специални технически условия. Достатъчни са:
 - 1) достъп до интернет: със стабилна интернет връзка с минимална скорост 10 Mbps (download) и 3 Mbps (upload), а за оптимална производителност 30 Mbps (download) и 10 Mbps (upload),
 - 2) За използване на магазина се изисква устройство със система Windows 10/11, macOS 14+, Linux (Ubuntu 22.04+), Android 13+ или iOS/iPadOS 17+, браузър Chrome 131+, Firefox 134.x, Edge 122+, Safari 17+ (Safari Mobile 18.x),
 - 3) стандартен, актуален интернет браузър, вж. § 4, ал. 3, т. 2, с активирана поддръжка на бисквитки (cookies),
 - 4) наличие на активен имейл адрес и телефонен номер.
4. Забранено е по време на използване на Електронните услуги да се предоставя съдържание с незаконен характер, по-специално чрез изпращане на такова съдържание посредством формулярите, достъпни в Уебсайта.
5. С цел осигуряване на безопасността на Купувача и предаването на данни във връзка с използването на Уебсайта, Продавачът предприема технически и организационни мерки, съответстващи на степента на заплахата за сигурността на предоставяните Електронни услуги, по-специално мерки за предотвратяване на достъпа до и промяната на лични данни от неоправомощени лица.
6. Продавачът предприема действия за осигуряване на напълно коректното функциониране на Уебсайта. Купувачът следва да информира Продавача за всякакви нередности или прекъсвания във функционирането на Уебсайта.
7. С оглед на това, че Уебсайтът представлява информационна система, управлявана от Продавача, Продавачът може да извършва технически и информационни дейности, които имат за цел развитието на Уебсайта и предоставянето на Електронни услуги на възможно най-високо ниво.
8. В рамките на развитието на Уебсайта Продавачът може по-специално:
 - 1) да добавя нови функции, както и да променя или премахва съществуващи функции в рамките на Уебсайта;
 - 2) да въведе Уебсайта за друг вид устройства, напр. за мобилни устройства;
 - 3) да предостави приложение, свързано с Уебсайта.

§ 5. Съдържание на Уебсайта

1. Публично достъпното съдържание на Уебсайта включва съдържание като текстове, снимки, графики, аудио и видео записи.
2. Разглеждането на публично достъпното съдържание на Уебсайта е възможно анонимно, т.е. без предоставяне на лични данни.
3. Съдържанието на Уебсайта е обект на авторскоправна закрила.
4. Подробности относно интелектуалната собственост са описани в § 27 от Общите условия.

§ 6. Потребителски акаунт

1. Регистрацията на Потребителски акаунт изисква попълване и изпращане на регистрационен формуляр, достъпен в Уебсайта, или изразяване на желание за регистрация на Потребителски акаунт чрез маркиране на съответното поле за отметка (checkbox) във формуляра за поръчка.
2. Регистрацията на Потребителски акаунт изисква предоставяне на лични данни, необходими за тази цел.
3. Потребителският акаунт е присвоен към имейл адреса, предоставен от Купувача.
4. В Потребителския акаунт се съхранява информация за Купувача, включително история на направените от него поръчки в Уебсайта.
5. Купувачът може да попълни в Потребителския акаунт допълнителна, доброволна информация, като профилна снимка, адрес на уебсайт, дата на раждане, кратка биография.
6. Тази информация представлява Потребителско съдържание. Купувачът влиза в Потребителския акаунт, като използва имейл адреса, присвоен към Потребителския акаунт (потребителско име), и дефинирана от него парола. Купувачът е длъжен да защити достъпа до Потребителския акаунт от достъп на неоправомощени лица, а освен това е длъжен да не предоставя потребителското име и паролата на трети лица.
7. Купувачът може по всяко време да изтрие Потребителския акаунт. Ако Купувачът не може да намери съответната опция за тази цел след влизане в Потребителския акаунт, той следва да се свърже с Продавача по този въпрос чрез имейл. Изтриването на Потребителския акаунт води до загуба на достъп до Цифровото съдържание, присвоено към Потребителския акаунт.

§ 7. Подаване на поръчка и сключване на Договор

1. Купувачът може да подаде поръчка като регистриран клиент или като гост (без регистрация).
2. Регистриран клиент е Купувач, който има Потребителски акаунт в Уебсайта.
3. Ако Купувачът има Потребителски акаунт в Уебсайта, преди да подаде поръчка, той трябва да влезе в него. Влизането е възможно и по време на подаване на поръчката.
4. Всички описания на Продукти, достъпни на страниците на Уебсайта, не представляват оферта по смисъла на съответните разпоредби на гражданското право, а покана за сключване на Договор.
5. Подаването на поръчка се извършва чрез добавяне на Продуктите, които интересуват Купувача, в количката, а след това попълване на формуляра за поръчка. Във формуляра е необходимо да се предоставят данни, необходими за изпълнението на поръчката. На етапа на подаване на поръчката се избира методът на плащане за поръчката. Условие за подаване на поръчка е приемането на Общите условия, с които Купувачът трябва предварително да се е запознал. В случай на всякакви съмнения относно Общите условия, Купувачът може да се свърже с Продавача.

6. В случай на Стоки, които са Аутлет стоки, допълнително условие за подаване на поръчка е маркирането на поле за отметка (checkbox), че Купувачът изразява съгласие за придобиване на непълноценна Стока.
7. Във формуляра за поръчка Купувачът трябва да предостави верни лични данни. Купувачът носи отговорност за предоставянето на неверни лични данни. Продавачът си запазва правото да спре изпълнението на поръчката в ситуация, когато Купувачът е предоставил неверни данни или когато тези данни будят основателни съмнения у Продавача относно тяхната коректност. В такъв случай Купувачът ще бъде информиран по телефона или по имейл за съмненията на Продавача. В такава ситуация Купувачът има право да изясни всички обстоятелства, свързани с проверката на верността на предоставените данни. В случай на липса на данни, позволяващи на Продавача да установи контакт с Купувача, Продавачът ще предостави всички разяснения след установяване на контакт от страна на Купувача.
8. Купувачът декларира, че всички данни, предоставени от него във формуляра за поръчка, са верни, докато Продавачът не е длъжен да проверява тяхната вярност и коректност, въпреки че има такова право съгласно ал. 7.
9. Процесът на подаване на поръчка завършва с натискане на бутона, финализиращ поръчката. Натискането на бутона, финализиращ поръчката, представлява отправяне на оферта от страна на Купувача за закупуване на избраните Продукти от Продавача при условията, посочени във формуляра за поръчка.
10. След получаване на поръчката, Продавачът, най-късно в срок от 7 дни от датата на получаване на поръчката, може:
 - 1) да приеме офертата, направена от Купувача, като приеме поръчката за изпълнение — в такъв случай Договорът се сключва в момента на доставяне на съобщение до Купувача, потвърждаващо приемането на поръчката за изпълнение,
 - 2) може да не приеме офертата на Купувача и да анулира направената поръчка — в такъв случай Договорът не се сключва, а на Купувача се възстановяват всички плащания, ако Купувачът ги е извършил на етапа на подаване на поръчката.

§ 8. Предварителна продажба

1. Продавачът може да организира Предварителна продажба по отношение на някои видове Продукти.
2. Продуктите, обхванати от Предварителна продажба, са ясно обозначени в рамките на Уебсайта като Продукти, достъпни в Предварителна продажба. На страницата на такива Продукти Продавачът публикува информация от коя дата Продуктите най-вероятно ще бъдат налични и от коя дата Продуктите най-вероятно ще бъдат предавани на Купувачите.
3. За целите на сключване на Договори в рамките на Предварителна продажба, разпоредбите на § 7 се прилагат съответно.
4. Продавачът си запазва правото да променя срока, посочен в ал. 2, особено в резултат на забавяне в доставката на Продукта от трети страни (напр. производители). Продавачът ще информира Купувачите за всички промени в сроковете, свързани с Предварителната продажба, чрез публикуване на информация в Уебсайта и изпращане на имейл съобщение на адреса, предоставен от Купувача.

5. В случай че продажбата на Продукти не е възможна при условията, предвидени в Предварителната продажба (напр. доставчиците не доставят достатъчно количество или видове материали, настъпи увеличение на цената на материалите и т.н.), Продавачът ще информира Купувача за тези обстоятелства.
6. Ако Купувач, който е Потребител или ТПП, не е съгласен с удължаването на срока за доставка на Продукта или с промяната на условията за продажба на Продукта, той може да се откаже от закупуването на Продукта, а Продавачът възстановява на такъв Купувач всички плащания, извършени в рамките на Предварителната продажба.

§ 9. Цена и плащания

1. Наличните методи за плащане на поръчката са описани на страницата на Уебсайта и представени на Купувача на етапа на подаване на поръчката. Купувачът има възможност да поръча Стока, като използва плащане с наложен платеж, т.е. да заплати покупката на Стоката при получаване, или с електронно плащане.
2. Ако Купувачът е избрал при подаване на поръчката онлайн плащане, след натискане на бутона, финализиращ поръчката, той ще бъде пренасочен към портал за плащания, обслужван от външен платежен оператор, за да извърши плащането за поръчката. Ако Купувачът е избрал плащане с банков превод, след натискане на бутона, финализиращ поръчката, той ще бъде пренасочен към страница на Уебсайта с потвърждение на поръчката и инструкции за извършване на плащането. Плащането за поръчката трябва да се извърши в срок от 5 дни от подаването на поръчката. След изтичането на този срок Продавачът може да приеме, че Купувачът се е отказал от закупуването на Продукта, и да анулира направената поръчка.
3. Ако Купувачът е избрал плащане с наложен платеж, след натискане на бутона, финализиращ поръчката, Купувачът ще бъде пренасочен към страница на Уебсайта с потвърждение на поръчката.
4. Електронните плащания, включително тези, извършвани с платежна карта, се обслужват от:
 - 1) Visa
 - 2) Visa Electron
 - 3) MasterCard
 - 4) MasterCard Electronic
 - 5) Maestro
 - 6) Przelewy24
 - 7) PayPal
 - 8) PayPro S.A.
 - 9) BLIK
 - 10) PayPo
 - 11) Наложен платеж (в брой при получаване на поръчката)
 - 12) Pay By Link
5. Ако Купувачът поиска издаване на фактура, тя се доставя на Купувача по електронен път на имейл адреса, посочен във формуляра за поръчка.
6. Всички Цени, посочени на страниците на Уебсайта, са цени с включен ДДС.

7. Продавачът има право да предоставя на Купувачите отстъпки, намаления или други преференции, свързани с Цената, по свой избор, по-специално в рамките на организирана промоционална кампания. Подробностите за промоционалните кампании се определят от отделни правилници на промоционалните кампании. Купувачът няма право да изисква отстъпки, намаления или други преференции, които не произтичат от промоционална кампания.
8. Купувач, който притежава Код за отстъпка, може да го използва при подаване на поръчка, като въведе Кода за отстъпка на предвиденото за това място, съгласно инструкциите, достъпни на страницата на формуляра за поръчка. Прилагането на Кодове за отстъпка може да бъде ограничено само до определени Продукти или група Продукти, съгласно информацията, предоставена при предоставянето на съответния Код за отстъпка. Възможността за използване на определен Код за отстъпка може да бъде ограничена във времето, съгласно информацията, предоставена при предоставянето на съответния Код за отстъпка. Кодовете за отстъпка могат да бъдат предоставяни при различни обстоятелства, напр. в замяна на абонамент за Бюлетин, като награда в конкурси, организирани от Продавача, като подарък за Купувача и т.н.
9. Във всеки случай на информиране за намаляване на Цените на Продуктите, Продавачът, освен информацията за намалената Цена, публикува и информация за най-ниската Цена на Продукта, която е била в сила през 30-дневния период преди въвеждането на намалението. Ако даден Продукт се предлага за продажба за период, по-кратък от 30 дни, освен информацията за намалената Цена, Продавачът публикува и информация за найниската Цена на Продукта, която е била в сила в периода от деня на започване на предлагането на този Продукт за продажба до деня на въвеждане на намалението.

§ 10. Ваучери

1. Ваучерът може да бъде в печатна или цифрова форма.
2. Ваучерът в печатна форма се доставя на Купувача по същия начин като Стоката.
3. Ваучерът в цифрова форма се изпраща на имейл адреса, посочен от Купувача във формуляра за поръчка.
4. Продавачът не издава дубликати на унищожени или изгубени Ваучери, доставени на Купувача в печатна форма. Представяйки доказателство за покупка, Купувачът обаче може да поиска изпращане на Ваучера в цифрова форма.
5. Ваучерът има определена номинална стойност бруто, посочена в описанието на Ваучера в Уебсайта.
6. Ваучерът може да бъде използван като форма на плащане за поръчка, направена от Купувача, чрез въвеждане на кода на предвиденото за това място, съгласно инструкциите, достъпни на страницата на формуляра за поръчка, но не подлежи на замяна за парични средства нито изцяло, нито частично, с изключение на предвиденото в ал. 10.
7. В случай че сумата за плащане за поръчката е по-ниска от стойността на Ваучера, Продавачът не възстановява разликата на Купувача. В случай че сумата за плащане за поръчката е по-висока от стойността на Ваучера, Купувачът доплаща разликата.
8. Използването на Ваучера може да бъде ограничено до определени Продукти или групи Продукти. Ограниченията, свързани с Ваучера, винаги са посочени в описанието на Ваучера в Уебсайта.
9. Ваучерът може да бъде използван само веднъж.
10. Ваучерът може да има срок на валидност, след изтичането на който използването на Ваучера не е възможно. Ако Ваучерът има срок на валидност, той е посочен в описанието на Ваучера в Уебсайта.

Потребителят или ТПП могат да се обърнат към Продавача с искане за парично възстановяване на стойността на неизползвания Ваучер след изтичане на срока му на валидност.

11. В случай на отказ от Договор, покойто плащането е извършено с използване на Ваучер, Продавачът има право да извърши възстановяване на плащането чрез предоставяне на Купувача на Ваучер на стойност, съответстваща на възстановяваната сума. Купувачът няма право да изисква възстановяване на плащането в пари.
12. Продавачът е отговорен за съответствието на Ваучера с Договора. В случай на Ваучер в печатна форма, за правилата за отговорност на Продавача се прилагат съответно разпоредбите на Общите условия относно отговорността за съответствие на Стоката с Договора. В случай на Ваучер в цифрова форма, за правилата за отговорност на Продавача се прилагат съответно разпоредбите на Общите условия относно отговорността за съответствие на Цифровото съдържание с Договора.

§ 11. Изпълнение на поръчка, отнасяща се до Стоки

1. Изпълнението на поръчката се състои в комплектоване на поръчаните Стоки, опаковането им с цел доставка до Купувача и предаване на пратката на Купувача съгласно избора от Купувача начин на доставка на поръчката.
2. Разходите за доставка на Стоката се поемат от Купувача, освен ако от информацията, представена на Купувача в Уебсайта, не следва друго.
3. Поръчката се счита за изпълнена в момента на предаване на пратката на Купувача (поверяване на пратката на превозвач, занимаващ се с превоз, или в случай на избор на плащане с наложен платеж – в момента на заплащане на пратката със Стоката от Купувача). В случай на доставка чрез превозвач, Продавачът информира Купувача за подготовката на Стоката за изпращане и за предаването на пратката на превозвача. Точният срок за доставка на Стоката се определя от превозвача, освен ако превозвачът не дава възможност на Купувача да определи точно датата и часа на доставка на пратката. Ако превозвачът предоставя такава функционалност, Продавачът предава на Купувача данните, необходими за проследяване на транспорта на Стоката, по-специално линк към уебсайта на превозвача или към приложението на превозвача.
4. Купувачът е длъжен да прегледа пратката своевременно и по начин, приет за пратки от този вид. Ако Купувачът установи, че по време на превоза е настъпила загуба или повреда на Стоките, той е длъжен да извърши всички необходими действия за установяване на отговорността на превозвача, напр. под формата на съставяне на протокол за щети (чл. 545 § 2 от полския Граждански кодекс).
5. Срокът за изпълнение на поръчката е посочен при всяка Стока. Поръчаните Стоки трябва да бъдат предадени на Потребителя или ТПП в срок до 30 дни, освен ако в описанието на Стоката не е изрично посочен от Продавача по-дълъг срок. В такава ситуация, подавайки поръчка, Купувачът изразява съгласие за по-дългия срок за изпълнение на поръчката, произтичащ от описанието на Стоката.
6. Ако Купувачът поръчва Стоки с различен срок за изпълнение, за Продавача обвързващият срок за изпълнение на цялата поръчка е най-дългият от всички Стоки, включени в поръчката, като Продавачът може да предложи разделяне на поръчката на няколко независими пратки с цел ускоряване на срока за изпълнение по отношение на част от Стоките.

§ 12. Абониране за Бюлетин с цел получаване на Цифрово съдържание

1. Продавачът може да осигури възможност за получаване на Цифрово съдържание, описано в Уебсайта, без необходимост от заплащане на Цена, но в замяна на абонамент за Бюлетин.

2. Абонирането за Бюлетин изисква попълване и изпращане на формуляр, достъпен в Уебсайта.
3. Абонирането за Бюлетин изисква предоставяне на лични данни, необходими за тази цел.
4. Ако Купувачът се абонира за Бюлетин, за да получи Цифрово съдържание, абонаментът за Бюлетин води едновременно до сключване на Договор за предоставяне на Цифрово съдържание. Купувачът обаче не плаща Цена за предоставянето на Цифровото съдържание. Формата на плащане за предоставянето на Цифровото съдържание в този случай е абонаментът за Бюлетин.
5. След сключване на Договор за предоставяне на Цифрово съдържание по описания по-горе начин, Купувачът получава на посочения имейл адрес съобщение с инструкции за изтегляне или получаване на достъп до Цифровото съдържание, платено с абонамент за Бюлетин.
6. Купувачът може по всяко време да се откаже от получаването на Бюлетин. Това не засяга сключения Договор за предоставяне на Цифрово съдържание.
7. Ако Купувачът се интересува от Цифрово съдържание, което е обозначено в Уебсайта като достъпно в замяна на абонамент за Бюлетин, но не желае да се абонира за Бюлетин, той може да закупи това Цифрово съдържание, като се свърже индивидуално с Продавача.

§ 13. Отказ от Договора от страна на Потребител или ТПП без посочване на причина

1. Потребителят или ТПП има право да се откаже от Договор, сключен чрез Уебсайта, без да посочва причина в срок от:
 - 1) 14 дни от деня на влизане във владение на Стоката от Потребителя или ТПП, или от посочено от Потребителя или ТПП трето лице, различно от превозвача. В случай че Договорът обхваща много Стоки, които се доставят поотделно, на партиди или на части, срокът за отказ от Договора се брои от влизането във владение на последната Стока, нейната партида или част;
 - 2) 14 дни от деня на сключването на Договора — в случай на Договори, различни от договор за продажба на Стоки.
2. Правото на отказ от Договора не се прилага по отношение на Договор:
 - 1) в който предмет на продажбата е непредварително изработена Стока, произведена по спецификация на Потребителя или ТПП или служеща за задоволяване на неговите индивидуализирани нужди;
 - 2) в който предмет на продажбата е Стока, която бързо се разваля или има кратък срок на годност;
 - 3) в който предмет на продажбата е Стока, доставена в запечатана опаковка, която след отваряне на опаковката не може да бъде върната поради съображения за защита на здравето или хигиена, ако опаковката е била отворена след доставката;
 - 4) в който предмет на продажбата са Стоки, които след доставката, поради своя характер, се смесват неразделно с други вещи;
 - 5) в който предмет на продажбата са звукозаписи или видеозаписи или компютърни програми, доставени в запечатана опаковка, ако опаковката е била отворена след доставката.
3. За да се откаже от Договора, Потребителят или ТПП трябва да информира Продавача за своето решение да се откаже от Договора чрез недвусмислено изявление – например чрез писмо, изпратено по пощата или по имейл.

4. Потребителят или ТПП може да използва образеца на формуляр за отказ от Договора, достъпен на адрес формуляр за отказ от договор, но това не е задължително.
5. За да се спази срокът за отказ от Договора, е достатъчно Потребителят или ТПП да изпрати информация относно упражняването на правото си на отказ от Договора преди изтичането на срока за отказ от Договора.
6. Потребителят или ТПП е длъжен да върне Стоката на Продавача или да я предаде на упълномощено от Продавача лице за получаване незабавно, но не по-късно от 14 дни от деня, в който се е отказал от Договора, освен ако Продавачът не е предложил сам да вземе Стоката. За спазване на срока е достатъчно изпращането на Стоката преди неговото изтичане.
7. Потребителят или ТПП поема преките разходи за връщане на Стоката, които ще бъдат приспаднати от възстановяваните на Потребителя или ТПП средства.
8. В случай на отказ от Договора, Продавачът възстановява на Потребителя или ТПП всички получени от Потребителя или ТПП плащания, включително разходите за доставка на Стоката (с изключение на допълнителните разходи, произтичащи от избран от Потребителя или ТПП начин на доставка, различен от най-евтиния стандартен начин на доставка, предлаган при подаване на поръчката, и преките разходи за връщане на Стоката), незабавно и във всички случаи не по-късно от 14 дни от деня, в който Продавачът е бил информиран за решението за упражняване на правото на отказ от Договора.
9. Възстановяването на плащанията се извършва чрез същите методи на плащане, които са били използвани при първоначалната трансакция, освен ако Потребителят или ТПП изрично не се е съгласил на друго решение. Във всички случаи Потребителят или ТПП не поема никакви такси във връзка с това възстановяване.
10. Ако Продавачът не е предложил сам да вземе Стоката от Потребителя или ТПП, той може да задържи възстановяването на плащанията, получени от Потребителя или ТПП, до получаването на Стоката обратно или до предоставянето от Потребителя или ТПП на доказателство за нейното изпращане, в зависимост от това кое събитие настъпи по-рано.
11. В случай на желание за упражняване на правото на отказ от договора, моля, запознайте се с процедурата за отказ от договора, достъпна на линка процедура за отказ от договор.
12. Потребителят или ТПП носи отговорност за намаляването на стойността на Стоката, което е резултат от използването ѝ по начин, надхвърлящ необходимото за установяване на характера, характеристиките и функционирането на Стоката. Продавачът има право да извърши прихващане на своето вземане към Купувача на това основание съгласно чл. 498 и следващите от полския Граждански кодекс.

§ 14. Отговорност за дефекти и отговорност за съответствие на Стоката с Договора

1. Гаранцията за качество за дефекти на Стоките, за която се говори в разпоредбите на Гражданския кодекс, е изключена в случай на Договори за продажба на Стоки, които се сключват от Купувачи, различни от Потребител или ТПП.
2. Към Договорите за продажба на Стоки, които се сключват от Потребител или ТПП, се прилагат разпоредбите за отговорност за съответствие на Стоката с Договора, които се съдържат в закона за правата на потребителите, като се вземат предвид разпоредбите на Общите условия.
3. Продавачът е отговорен спрямо Потребителя и ТПП за съответствието на Стоката с Договора. Съответствието на Стоката с Договора се оценява съгласно разпоредбите на закона за правата на

потребителите. В случай на установяване на несъответствие с договора, Потребителят и ТПП имат право да подадат рекламация до Продавача по начина, определен в този раздел.

4. За да улесни Потребителя или ТПП при реализирането на правата, свързани с отговорността на Продавача за съответствието на Стоката или Цифровото съдържание с Договора, Продавачът е подготвил инструкция за ползване на правото на рекламация, достъпна на линка процедура по рекламация <https://twt-group.pl/bg/sp/documents/>. Продавачът е подготвил и образец на формуляр за рекламация, който Потребителят или ТПП може да използва. Образецът е достъпен на адрес [формуляр за рекламация](#).
5. Продавачът носи отговорност за липсата на съответствие на Стоката с Договора, съществуваща в момента на доставката ѝ и проявила се в рамките на две години от този момент, освен ако:
 - 1) срокът на годност на Стоката за употреба, определен от Продавача, неговите праводатели или лица, действащи от тяхно име, е по-дълъг;
 - 2) Договорът се отнася за Аутлет стока, където Купувачът изрично е изразил съгласие за придобиване на Аутлет стока.
6. В случай на СЦЕ, Продавачът носи отговорност за липсата на съответствие с Договора на Цифровото съдържание или цифровите услуги, предоставяни непрекъснато, което е възникнало или се е проявило във времето, в което съгласно Договора е трябвало да бъдат предоставяни, но не по-малко от две години от момента на доставка на СЦЕ.

§ 15. Замяна или ремонт на Стока, която не съответства на Договора

1. Ако Стоката не съответства на Договора, Потребителят или ТПП може да поиска нейния ремонт или замяна.
2. Продавачът може:
 - 1) да извърши замяна, когато Потребителят или ТПП иска ремонт, или
 - 2) да извърши ремонт, когато Потребителят или ТПП иска замяна, ако привеждането на Стоката в съответствие с Договора по изборния от Потребителя или ТПП начин е невъзможно или би изисквало прекомерни разходи за Продавача.
3. Ако ремонтът и замяната са невъзможни или биха изисквали прекомерни разходи за Продавача, той може да откаже замяна или ремонт с цел привеждане на Стоката в съответствие с Договора.
4. Потребителят или ТПП предоставя на Продавача Стоката, подлежаща на ремонт или замяна, а Продавачът я взема за своя сметка. Разходите за ремонт или замяна, включително по-специално разходите за пощенски такси, транспорт, труд и материали, се поемат от Продавача.
5. Продавачът извършва ремонта или замяната в разумен срок, не по-дълъг от 21 дни, от момента, в който Продавачът е бил информиран от Потребителя или ТПП за липсата на съответствие на Стоката с Договора, и без прекомерни неудобства за Потребителя или ТПП, като се вземат предвид спецификата на Стоката и целта, за която Потребителят или ТПП я е придобил.

§ 16. Намаляване на Цената или отказ от Договора в случай на Стока, която не съответства на Договора

1. Ако Стоката не съответства на Договора, Потребителят или ТПП може да подаде декларация за намаляване на Цената или за отказ от Договора, когато:

- 1) Продавачът е отказал ремонт или замяна на Стоката съгласно § 15, ал. 3;
 - 2) Продавачът не е привел Стоката в съответствие с Договора;
 - 3) липсата на съответствие на Стоката с Договора продължава да съществува, въпреки че Продавачът се е опитал да приведе Стоката в съответствие с Договора;
 - 4) липсата на съответствие на Стоката с Договора е толкова съществена, че оправдава намаляване на Цената или отказ от Договора без предварително използване на средствата, посочени в § 15, ал. 1;
 - 5) от декларацията на Продавача или от обстоятелствата ясно следва, че той няма да приведе Стоката в съответствие с Договора в разумен срок или без прекомерни неудобства за Потребителя или ТПП.
2. Намалената Цена трябва да бъде в такава пропорция спрямо Цената, произтичаща от Договора, в каквато стойността на Стоката, която не съответства на Договора, е спрямо стойността на Стоката, която съответства на Договора.
 3. Продавачът възстановява на Потребителя или ТПП сумите, дължими в резултат на упражняване на правото на намаляване на Цената, незабавно, не по-късно от 14 дни от деня на получаване на декларацията на Потребителя или ТПП за намаляване на Цената.
 4. Потребителят или ТПП не може да се откаже от Договора, ако липсата на съответствие на Стоката с Договора е несъществена. Приема се, че липсата на съответствие на Стоката с Договора е съществена.
 5. Ако липсата на съответствие с Договора се отнася само за някои от Стоките, доставени въз основа на Договора, Потребителят или ТПП може да се откаже от Договора само по отношение на тези Стоки, както и по отношение на други Стоки, придобити от Потребителя или ТПП заедно със Стоките, които не съответстват на Договора, ако не може разумно да се очаква Потребителят или ТПП да се съгласи да запази само Стоките, които съответстват на Договора.
 6. В случай на отказ от Договора, Потребителят или ТПП незабавно връща Стоката на Продавача за негова сметка. Продавачът възстановява на Потребителя или ТПП Цената незабавно, не по-късно от 14 дни от деня на получаване на Стоката или на доказателство за нейното изпращане.
 7. Продавачът извършва възстановяването на сумата, като използва същия начин на плащане, какъвто е използвал Потребителят или ТПП, освен ако Потребителят или ТПП изрично не се е съгласил на друг начин на възстановяване, който не е свързан с никакви разходи за него.

§ 17. Отговорност за съответствие на Цифровото съдържание с Договора

1. Гаранцията за качество за дефекти на Цифровото съдържание, за която се говори в разпоредбите на Гражданския кодекс, е изключена в случай на Договори, които се сключват от Купувачи, различни от Потребител или ТПП.
2. Към Договорите, които се сключват от Потребител или ТПП, се прилагат разпоредбите за отговорност за съответствие на Цифровото съдържание с Договора, които се съдържат в закона за правата на потребителите, като се вземат предвид разпоредбите на Общите условия.
3. Продавачът е отговорен спрямо Потребителя и ТПП за съответствието на Цифровото съдържание с Договора. Съответствието на Цифровото съдържание с Договора се оценява съгласно разпоредбите на закона за правата на потребителите.

4. Продавачът носи отговорност за липсата на съответствие на Цифровото съдържание с Договора, което е съществувало в момента на доставката им и се е проявило в рамките на две години от този момент.

§ 18. Привеждане на Цифровото съдържание в съответствие с Договора

1. Ако Цифровото съдържание не съответства на Договора, Потребителят или ТПП може да поиска привеждане на Цифровото съдържание в съответствие с Договора.
2. Ако привеждането на Цифровото съдържание в съответствие с Договора е невъзможно или би изисквало прекомерни разходи за Продавача, той може да откаже да приведе Цифровото съдържание в съответствие с Договора.
3. Продавачът привежда Цифровото съдържание в съответствие с Договора в разумен срок, не по-дълъг от 21 дни, от момента, в който Продавачът е бил информиран от Потребителя или ТПП за липсата на съответствие на Цифровото съдържание с Договора, и без прекомерни неудобства за Потребителя или ТПП, като се вземат предвид техният характер и целта, за която се използват.
4. Разходите за привеждане на Цифровото съдържание в съответствие с Договора се поемат от Продавача.

§ 19. ОРБП и обща безопасност на Стоките

1. Продавачът посочва в Уебсайта само такива Стоки, които са в съответствие с изискванията на ОРБП или съответните разпоредби от хармонизиращото законодателство на ЕС.
2. С цел изпълнение на задълженията за информиране, предвидени в чл. 19 от ОРБП, в описанието на всяка Стока Продавачът предоставя такава информация, като:
 - 1) име и фамилия или наименование, регистрирано търговско наименование или регистрирана търговска марка на производителя и пощенски и електронен адрес, на който може да се осъществи контакт с него;
 - 2) в случай че производителят няма местоживееие или седалище в Европейски съюз – име и фамилия или наименование, пощенски и електронен адрес на отговорното лице по смисъла на чл. 16, ал. 1 от настоящия регламент или чл. 4, ал. 1 от Регламент (ЕС) 2019/1020;
 - 3) информация, позволяваща идентифицирането на Продукта, включително негово изображение, вид, както и други идентификатори на Продукта;
 - 4) всякакви предупреждения или информация относно безопасността, които трябва да бъдат поставени върху Продукта или върху опаковката, или съдържащи се в придружаващ документ.
3. За целите на всички въпроси, свързани с безопасността на Стоките, Продавачът е определил електронно звено за контакт: gpsr@twt-group.pl. Купувачът може да изпраща на този имейл адрес всякакви запитвания относно безопасността на Стоката, както и да уведомява Продавача за всякакви инциденти, свързани със Стоката. Купувачът може да използва за тази цел специален формуляр, който е подготвен от Продавача.
4. В случай че Стока, предоставена от Продавача на пазара, се окаже небезопасен продукт по смисъла на ОРБП, Продавачът има право да предприеме коригиращи мерки, свързани с това, от свое име или от името на други икономически оператори, участващи във веригата на доставки. По-специално, Продавачът може да се свърже с Купувача с цел изтегляне на закупения Продукт или предаване на съответни декларации.

5. Купувач, който е закупил Стока, която е небезопасен продукт по смисъла на ОРБП, може да има право на съответните средства за правна защита, предвидени в разпоредбите на ОРБП и останалите актове на правото на Съюза.

§ 20. Предоставяне на Потребителско съдържание

1. Чрез Уебсайта Купувачът може да предоставя Потребителско съдържание с цел съхранението му по искане на Купувача в информационната система на Уебсайта, евентуално с цел публикуването му в Уебсайта.
2. Забранено е предоставянето на Потребителско съдържание, което:
 - 1) представлява незаконно съдържание по смисъла на Законодателния акт за цифровите услуги (ЗАЦУ) или
 - 2) е в противоречие с Общите условия.
3. Под Потребителско съдържание, което е в противоречие с Общите условия, се разбира Потребителско съдържание, което:
 - 1) нарушава правилата за публикуване на отзиви, определени в § 25 от Общите условия;
 - 2) не съответства на тематиката на съдържанието, достъпно в Уебсайта;
 - 3) дублира съдържание, публикувано по-рано в Уебсайта;
 - 4) съдържа линкове или друго съдържание със спам характер;
 - 5) служи за извършване на конкурентна дейност спрямо Продавача, напр. промотиране на конкурентни уебсайтове;
 - 6) служи за извършване на непозволен рекламна, промоционална, маркетингови дейности, по-специално чрез публикуване на реклами, продажба и промотиране на продукти, услуги, проекти, кампании за набиране на средства;
 - 7) служи за извършване на дейности, забранени от закона, напр. опити за измама и изнудване на финансови средства от други Купувачи;
 - 8) подбужда към насилие срещу всякакви живи същества, включително животни, или възхвалява такова насилие;
 - 9) пропагандира всякакъв фашистки или друг тоталитарен държавен строй;
 - 10) подбужда към омраза на основата на различия по пол, сексуална ориентация, националност, етническа принадлежност, раса, вероизповедание или поради липса на вероизповедание, или възхвалява такава омраза;
 - 11) обижда група от населението или отделни лица поради тяхната пола, сексуална, национална, етническа, расова принадлежност, вероизповедание или поради липса на вероизповедание;
 - 12) съдържа съдържание с шовинистичен или мизогинистичен характер, както и носещо белези на пола дискриминация;
 - 13) клевети или обижда всяко трето лице;
 - 14) накърнява личните права на всяко трето лице;
 - 15) нарушава авторските права на всяко трето лице;
 - 16) съдържа вулгаризми или друго съдържание с обиден характер;

- 17) подбужда към опасно поведение или възхвалява такова поведение;
 - 18) обижда религиозните чувства;
 - 19) може да предизвика дискомфорт у други Купувачи, по-специално чрез липса на емпатия или уважение към други Купувачи;
 - 20) нарушава действащия правен ред или добрите нрави по начин, различен от определения в т. 1 – 19.
4. Ако Продавачът получи достоверна информация за възможността за извършване на престъпление или нарушение от страна на Купувача във връзка с предоставеното Потребителско съдържание, Продавачът има право и е длъжен да уведоми за това съответните служби или органи на публичната власт, както и да им предаде данните относно Купувача. Същото се отнася и за ситуация, в която служби или органи на публичната власт се обърнат към Продавача с искане за предоставяне на данни на Купувача, по-специално за нуждите наводени граждански или наказателни производства.

§ 21. Модериране на Потребителско съдържание

1. Продавачът може по всяко време да проверява Потребителското съдържание. Продавачът извършва проверката по неарбитражен, обективен начин и с дължимата грижа. Същевременно Продавачът си запазва правото, че няма задължение за предварителен контрол на Потребителското съдържание, по-специално чрез превантивен контрол (напр. в рамките на предварително одобряване на Потребителското съдържание) или под каквато и да е друга форма на проверка на Потребителското съдържание.
2. В случай на установяване на несъответствие на Потребителското съдържание с Общите условия, Потребителското съдържание може да бъде блокирано и да стане невидимо за други Купувачи или да бъде премахнато от Уебсайта.
3. В случай на блокиране или премахване на Потребителско съдържание, Продавачът незабавно уведомява за това Купувача, който е предоставил Потребителското съдържание, подлежащо на блокиране или премахване, като посочва обосновка за своето решение.
4. В случай на блокиране или премахване на Потребителско съдържание като несъответстващо на Общите условия, Купувачът, който е публикувал това Потребителско съдържание, може да подаде обжалване съгласно правилата, описани в § 24 от Общите условия.
5. Продавачът гарантира, че обжалванията относно Потребителското съдържание няма да се разглеждат по автоматизиран начин — за проверката на основателността на блокирането или премахването на Потребителското съдържание ще отговаря персоналът на Продавача.

§ 22. Сигнализиране за Потребителско съдържание

1. Всяко лице или субект може да сигнализира на Продавача за наличието в Уебсайта на Потребителско съдържание, което даденото лице или субект счита за незаконно съдържание по смисъла на Законодателния акт за цифровите услуги (ЗАЦУ).
2. Сигналът може да бъде подаден:
 - 1) по имейл, на адрес gpsr@twi-group.pl;
 - 2) чрез контактния формуляр, публикуван в Уебсайта;

- 3) чрез специалната функционалност "Сигнализирай за нарушение" или "Сигнализирай за СПАМ", която се намира до Потребителското съдържание.
3. Сигналът, посочен в ал. 1, трябва да съдържа всички елементи, изисквани съгласно Законодателния акт за цифровите услуги (ЗАЦУ), като например:
 - 1) достатъчно обосновано обяснение на причините, поради които даденото лице или субект твърди, че Потребителското съдържание е в противоречие с Общите условия;
 - 2) ясно посочване на точното електронно местоположение на информацията, като например точния URL адрес или точните URL адреси, и, когато е приложимо, допълнителна информация, позволяваща идентифицирането на Потребителското съдържание, съобразено с вида на Потребителското съдържание и конкретния вид хостинг услуга;
 - 3) име и фамилия или наименование и имейл адрес на лицето или субекта, подаващи сигнала, с изключение на сигнал, отнасящ се до информация, считана за свързана с едно от престъпленията, посочени в чл. 3–7 от Директива 2011/93/ЕС;
 - 4) декларация, потвърждаваща добросъвестното убеждение на лицето или субекта, подаващи сигнала, че информацията и твърденията в него са точни и пълни.
4. След получаване на сигнала, посочен в ал. 1, Продавачът незабавно потвърждава на подателя получаването на сигнала — по електронен път, на посочения електронен адрес. В случай че сигналът е непълен или съдържа други грешки, Продавачът може да се обърне към подателя с молба за допълване или коригиране на сигнала. Ако подателят не извърши допълването или коригирането на сигнала най-късно в срок от 14 дни от деня на поканата от Продавача, сигналът се оставя без разглеждане.
5. Проверката на Потребителското съдържание от Продавача ще се извърши най-късно в срок от 14 дни от деня на получаване на пълния и правилен сигнал. Продавачът извършва проверката по неарбитражен, обективен начин и с дължимата грижа. С цел проверка на Потребителското съдържание Продавачът може да поиска от подателя допълнителна информация или документи, напр. потвърждаващи притежаването на права, които проверяваното Потребителско съдържание потенциално нарушава.
6. По време на извършване на проверката Продавачът има право да блокира Потребителското съдържание по такъв начин, че то да стане невидимо за други Купувачи.
7. След извършване на проверката Продавачът може трайно да блокира или премахне Потребителското съдържание като нарушаващо Общите условия или да счете, че Потребителското съдържание не нарушава Общите условия. Ако Потребителското съдържание е било предварително блокирано, а след проверката се окаже, че Потребителското съдържание не нарушава Общите условия, Продавачът незабавно възстановява Потребителското съдържание и уведомява за това подателя, като посочва обосновка за своето решение.
8. В случай на блокиране или премахване на Потребителско съдържание, Продавачът незабавно уведомява за това както подателя, така и Купувача, който е публикувал Потребителското съдържание, подлежащо на блокиране или премахване, като посочва обосновка за своето решение.
9. В случай на блокиране или премахване на Потребителско съдържание като несъответстващо на Общите условия или отказ за блокиране или премахване на Потребителското съдържание, Купувачът, който е публикувал това Потребителско съдържание, или подателят могат да подадат обжалване съгласно правилата, описани в § 24 от Общите условия.

10. Продавачът гарантира, че всички обжалвания относно Потребителското съдържание няма да се разглеждат по автоматизиран начин — за проверката на основателността на блокирането или премахването на Потребителското съдържание ще отговаря персоналът на Продавача.

§ 23. Санкции за недопустимо Потребителско съдържание

1. Ако Купувачът използва Уебсайта в противоречие с Общите условия, като предоставя каквото и да е Потребителско съдържание, противоречащо на Общите условия, Продавачът може:
 - 1) да блокира Потребителския акаунт;
 - 2) трайно да премахне Потребителския акаунт;
 - 3) да спре за Купувача използването на определени функционалности на Уебсайта;
 - 4) трайно да забрани на Купувача да използва определени функционалности на Уебсайта.
2. Изборът на мярката, посочена в ал. 1, зависи от обстоятелствата по случая и тежестта на нарушението, което е извършил Купувачът по време на използването на Уебсайта. Тези действия остават независими от други действия, които Продавачът може да предприеме по отношение на Потребителското съдържание, като блокиране на достъпа или трайно премахване на Потребителското съдържание.
3. При избора на мярката, посочена в ал. 1, Продавачът действа с дължимата грижа, по обективен и пропорционален начин и с надлежното зачитане на правата и законните интереси на всички участващи страни.
4. Блокирането на Потребителския акаунт или спирането на използването на определени функционалности на Уебсайта може да се извърши за период от 5 до 180 дни. След изтичането на предвидения период Продавачът премахва блокирането на Потребителския акаунт или възстановява достъпа до функционалностите на Уебсайта, които са били спрени.
5. В случай на прилагане на мярката, посочена в ал. 1, Купувачът, спрямо когото е приложена мярката, може да подаде обжалване съгласно правилата, описани в § 24 от Общите условия.
6. Продавачът гарантира, че всички обжалвания относно прилагането на мярката, посочена в ал. 1, няма да се разглеждат по автоматизиран начин — за проверката на основателността на прилагането на дадената мярка ще отговаря персоналът на Продавача.

§ 24. Обжалвания

1. В случай че:
 - 1) Продавачът не е блокирал или премахнал Потребителско съдържание въпреки сигнал от друг Купувач или трето лице;
 - 2) Потребителското съдържание е било блокирано или премахнато в противоречие с разпоредбите на Общите условия;
 - 3) Продавачът е приложил спрямо Купувача каквото и да е санкции, свързани с Потребителското съдържание;
 - Купувачът, който е предоставил Потребителското съдържание, или лицето, което е сигнализирано за Потребителското съдържание за проверка, може да подаде обжалване.

2. Всяко решение на Продавача, свързано с Потребителското съдържание, трябва да съдържа обосновка, която да позволява подаването на обжалване — с изключение на ситуации, в които Продавачът получи заповед, свързана с Потребителското съдържание, от съответната служба или орган на публичната власт. Обосновката трябва да отговаря на изискванията, предвидени в Законодателния акт за цифровите услуги (ЗАЦУ), и да включва такава информация, като:
 - 1) посочване дали решението включва премахване на Потребителското съдържание, забрана на достъпа до него, понижаване на позицията или ограничаване на видимостта на Потребителското съдържание или спиране или прекратяване на парични плащания, отнасящи се до такова Потребителско съдържание, или налага други мерки, посочени в Общите условия, по отношение на това Потребителско съдържание, и, когато е приложимо, териториалния обхват на решението и срока на неговото действие;
 - 2) фактите и обстоятелствата, въз основа на които е взето решението, включително, когато е приложимо, информация дали решението е взето въз основа на сигнал, подаден от друг Купувач или трето лице, или въз основа на доброволни проверовъчни дейности, извършени по инициатива на Продавача, и, когато е абсолютно необходимо, самоличността на подателя на сигнала;
 - 3) когато е приложимо, информация относно използването на автоматизирани средства при вземането на решението, включително информация дали решението е взето по отношение на Потребителско съдържание, открито или идентифицирано с използването на автоматизирани средства;
 - 4) ако решението се отнася до потенциално незаконно Потребителско съдържание, посочване на правното основание или договорното основание, на което се основава решението, и обяснения относно причините, поради които на това основание даденото Потребителско съдържание се счита за незаконно;
 - 5) ясна и лесна за разбиране от Купувача информация относно възможностите за обжалване на решението, които Купувачът или подателят на сигнала имат.
3. Обжалване може да се подаде чрез изпращане на обжалване:
 - 1) на електронен адрес info@tw-t-group.pl;
 - 2) чрез контактния формуляр;
 - 3) писмено, за предпочитане с препоръчано писмо — на адрес Globadvice LTD, ул. „Стави“ № 5 02-467 Варшава, Полша
4. Обжалването трябва да съдържа:
 - 1) име и фамилия (евентуално фирма) на обжалващия;
 - 2) данни за контакт;
 - 3) подробна обосновка защо според обжалващия решението на Продавача е било грешно и трябва да бъде променено.
5. След получаване на обжалването Продавачът незабавно потвърждава неговото получаване — по електронен път, на посочения електронен адрес.
6. Обжалванията се разглеждат в срок от 14 дни от деня на подаване на обжалването.

§ 25. Отзиви

1. Продавачът може да осигури възможност за публикуване в Уебсайта на отзиви за Продукта или добавяне на коментар.
2. Не всички Отзиви, публикувани в Уебсайта, са проверени. Доставчикът на услуги не проверява дали лицето, което разглежда съдържанието на Уебсайта и добавя в него отзив или коментар, е закупило преди това представяния в Уебсайта продукт на Доставчика на услуги или го е използвало.
3. Лицето, което добавя отзив или коментар, трябва да формулира съдържанието им по надежден, честен и съдържателен начин, доколкото е възможно, езиково правилно и без използване на вулгаризми и други думи, общоприети за обидни.
4. Отзивът и коментарът са вид Потребителско съдържание. Във връзка с това Продавачът може да модерира отзиви и коментари съгласно правилата, определени в § 21 от Общите условия, а всяко лице, което разглежда съдържанието на Уебсайта, може да сигнализира за отзив или коментар, нарушаващи правилата на Общите условия, съгласно правилата, определени в § 22 от Общите условия.
5. Продавачът може самостоятелно да публикува в Уебсайта отзиви за Продукти, събрани по друг начин, освен чрез публикуване на отзив от лице, разглеждащо съдържанието на Уебсайта.
6. Всяко лице, разглеждащо съдържанието на Уебсайта, което установи, че определен отзив нарушава правилата на Общите условия, може да го сигнализира за проверка съгласно правилата, определени в § 22 от Общите условия.

§ 26. Лични данни и бисквитки (cookies)

1. Администратор на личните данни на Купувача е Продавачът.
2. Уебсайтът използва технология на бисквитки (cookies).
3. Подробности, свързани с личните данни и бисквитките, са описани в политиката за поверителност, достъпна в Уебсайта.

§ 27. Права на интелектуална собственост

1. Продавачът уведомява Купувача, че всяко съдържание, достъпно на страниците на Уебсайта, Цифровото съдържание и елементите на Продуктите (напр. графични дизайни на етикети) могат да представляват произведения по смисъла на полския Закон от 4 февруари 1994 г. за авторското право и сродните му права, за които авторските права принадлежат на Продавача или на други упълномощени субекти, както и бази данни, защитени въз основа на разпоредбите за защита на бази данни.
2. Продавачът уведомява Купувача, че експлоатацията на съдържание, обект на авторски права, или използването на бази данни от Купувача без съгласието на Продавача или друг упълномощен субект, с изключение на използването в рамките на позволеното ползване, представлява нарушение на правата на интелектуална собственост и може да доведе до гражданска или наказателна отговорност.

3. Продавачът може да сключи с Купувача отделен лицензионен договор, свързан с използването от Купувача на съдържание или бази данни, принадлежащи на Продавача (напр. чрез използване на продуктови фотографии, използване на описания на Продукти и т.н.). За сключването на такъв договор Купувачът трябва да се обърне към Продавача с предложение за сключване на лицензионен договор, като информира Продавача поспециално за целите, за които възнамерява да използва съдържанието или базите данни, принадлежащи на Продавача, и за предвиденото време на използване. След получаване на такова предложение Продавачът ще представи оферта съгласно собствената си лицензионна политика.

§ 28. Извънсъдебни начини за разглеждане на рекламации и предявяване на иски

1. Потребителят има възможност да използва извънсъдебни начини за разглеждане на рекламации и предявяване на иски. Потребителят има, наред с другото, възможност:
 - 1) да се обърне към постоянен потребителски арбитражен съд с искане за разрешаване на спор, произтичащ от сключения Договор,
 - 2) да се обърне към областния инспектор на Търговската инспекция (в Полша) с искане за започване на медиационна процедура по дело за доброволно уреждане на спора между Купувача и Продавача,
 - 3) да използва помощта на окръжния (общинския) защитник на потребителите (в Полша) или на обществена организация, чиито уставни задачи включват защита на потребителите.
2. По-подробна информация относно извънсъдебните начини за разглеждане на рекламации и предявяване на иски Потребителят може да намери на уебсайта [http:// polubowne.uokik.gov.pl](http://polubowne.uokik.gov.pl).

§ 29. Рекламации и покани

1. Всеки Купувач има право да подаде рекламация по въпроси, свързани с функционирането на Уебсайта или изпълнението на Договора.
2. Рекламации могат да се подават до Продавача по електронен път на имейл адрес: info@twt-group.pl или писмено на адреса на седалището на Продавача.
3. Рекламациите на Купувачите ще се разглеждат своевременно, но не по-късно от 14 дни от деня на получаване на сигнала за рекламация от Продавача.
4. Отговорът на рекламацията ще бъде изпратен на Купувача на контакта, посочен от Купувача при подаване на рекламацията.
5. Ако Продавачът не е доставил Цифровото съдържание съгласно Договора, Купувачът може да подаде рекламация, в която да покани Продавача да достави Цифровото съдържание. Ако въпреки тази покана Продавачът не достави Цифровото съдържание незабавно или в допълнителен срок, договорен между Страните, Купувачът може да се откаже от Договора. Купувачът може да се откаже от Договора без да кани Продавача да достави Цифровото съдържание, когато:
 - 1) от декларацията на Продавача или от обстоятелствата ясно ще следва, че Продавачът няма да достави Цифровото съдържание;
 - 2) Страните са договорили или от обстоятелствата по сключването на Договора ясно следва, че определен срок за доставка на Цифровото съдържание е имал съществено значение за Купувача, а Продавачът не го е доставил в този срок.

§ 30. Заключителни разпоредби

1. Продавачът си запазва правото да въвежда и отменя оферти, промоции и да променя Цените в Уебсайта, без да се засягат правата, придобити от Купувача, включително поспециално условията на Договорите, сключени преди извършването на промяната.
2. Продавачът си запазва възможността да въвежда промени в Общите условия по важни причини като:
 - 1) промяна в условията за доставка на Продукти, Цифрово съдържание или Електронни услуги;
 - 2) необходимост от адаптиране на Общите условия към законови промени;
 - 3) необходимост от адаптиране на Общите условия към решение, присъда или друго постановление на компетентен съд или държавен орган;
 - 4) необходимост от изпълнение на законово задължение, което тежи върху Продавача;
 - 5) редакционни промени.
3. Ако Продавачът разполага с електронния адрес на Купувача, Купувачът ще получи имейл съобщение с информация за промяната на Общите условия.
4. Към Договорите за продажба на Стоки се прилагат Общите условия, валидни към момента на сключване на Договора.
5. Към Договорите за предоставяне на Цифрово съдържание се прилагат Общите условия, валидни към момента на сключване на Договора.
6. В случай на Електронни услуги, ако Купувачът не приема промяната на Общите условия, той може без да поема каквито и да е разходи да се откаже от използването на Електронните услуги, напр. да изтрие Потребителския акаунт, да се откаже от получаването на Бюлетин, да престане да разглежда публично достъпното съдържание на Уебсайта.
7. Промените в Общите условия не засягат правата, придобити от Купувача преди датата на влизане в сила на промяната.
8. Всички спорове, свързани с Договори, сключвани чрез Уебсайта, ще се разглеждат от полски общ съд, компетентен според мястото на постоянно извършване на стопанска дейност от Продавача. Тази разпоредба не се прилага за Потребители и ТПП, в чийто случай компетентността на съда се определя по общите правила.
9. Настоящите Общи условия влизат в сила от 01.09.2025 г.
10. Всички архивни версии на Общите условия са достъпни в Уебсайта.