

Obchodní podmínky

Dobrý den!

Internetový obchod provozuje TWT GROUP SPÓŁKĘ Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (se sídlem a doručovací adresou: ul. Marszałkowska 58, 00-545 Warszawa), zapsaná v Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod číslem KRS 0001013146, (soud, u něhož je uložena dokumentace společnosti: Okresní soud pro hlavní město Varšavu ve Varšavě, XII. hospodářský úsek Národního soudního rejstříku) DIČ (NIP) 7011124910, IČO (REGON) 524195794, mailová adresa: info@twt-group.pl, kontaktní telefonní číslo: +48 574 736 596.

Níže naleznete obchodní podmínky, které obsahují informace mimo jiné o pravidlech fungování internetové stránky, kterou jste navštívili, způsobu podání objednávky vedoucí k uzavření smlouvy, podrobnostech týkajících se realizace uzavřené smlouvy, typech plateb dostupných na internetové stránce, postupu pro odstoupení od smlouvy či reklamačním řízení.

V případě jakýchkoli připomínek, dotazů nebo nejasností jsme Vám k dispozici na e-mailové adrese: info@twt-group.pl, nebo na telefonním čísle +48 574 736 596. Naše oddělení zákaznické podpory pracuje od pondělí do pátku od 09:00 do 16:00.

Obsah

§ 1. Definice

§ 2. Úvodní ustanovení

§ 3. Elektronické služby týkající se služby (servisu)

§ 4. Obsah Služby

§ 5. Uživatelský účet

§ 6. Podání objednávky a uzavření Smlouvy

§ 7. Předprodej

§ 8. Cena a platby

§ 9. Realizace objednávky týkající se Zboží

§ 10. Přihlášení k odběru Newsletteru za účelem obdržení Digitálního obsahu

§ 11. Odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele nebo PNPk bez udání důvodu

§ 12. Záruka za vady a odpovědnost za soulad zboží se smlouvou

§ 13. Výměna nebo oprava Zboží, které není ve shodě se Smlouvou

§ 14. Snížení Ceny nebo odstoupení od Smlouvy v případě Zboží, které není ve shodě se Smlouvou

§ 15. Odpovědnost za shodu Digitálního obsahu se Smlouvou

§ 16. Uvedení Digitálního obsahu do shody se Smlouvou

- § 17. Předávání Uživatelského obsahu
- § 18. Moderování Uživatelského obsahu
- § 19. Nahlašování Uživatelského obsahu
- § 20. Sankce za nepřipustný Uživatelský obsah
- § 21. Odvolání
- § 22. Recenze
- § 23. Osobní údaje a soubory cookies
- § 24. Práva duševního vlastnictví
- § 25. Mimosoudní způsoby řešení reklamací a uplatňování nároků
- § 26. Reklamace a výzvy
- § 27. Závěrečná ustanovení

§ 1. Definice

Pro účely těchto Obchodních podmínek mají níže uvedené pojmy následující význam:

1. **Cena** - hodnota vyjádřená v peněžních jednotkách, kterou je Kupující povinen zaplatit Prodávajícím za Produkt;
2. **GPSR** - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/988 ze dne 10. května 2023 o obecné bezpečnosti výrobků, změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1025/2012 a směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2020/1828 a o zrušení směrnice Evropského parlamentu a Rady 2001/95/ES a směrnice Rady 87/357/EHS;
3. **Slevový kód** - unikátní kód (řetězec znaků), který může Kupující použít ke snížení Ceny;
4. **Spotřebitel** - fyzická osoba, která s Prodávajícím uzavírá Smlouvu, jež přímo nesouvisí s její podnikatelskou nebo profesní činností;
5. **Uživatelský účet** - soubor zdrojů a oprávnění v rámci informačního systému Služby přiřazených konkrétnímu Kupujícímu;
6. **Kupující** - fyzická osoba, právnická osoba nebo organizační složka s právní způsobilostí, zejména Spotřebitel nebo PNPk;
7. **Newsletter** - e-mailové zprávy obsahující informace o novinkách, akcích nebo Produktech souvisejících se Službou;
8. **Produkt** - Zboží nebo Voucher;
9. **Podnikatel na právech spotřebitele (PNPK)** - fyzická osoba, která s Prodávajícím uzavírá Smlouvu přímo související s její podnikatelskou činností, kdy z obsahu Smlouvy vyplývá, že pro tuto osobu nemá profesní charakter, vyplývající zejména z předmětu její podnikatelské činnosti, zpřístupněného na základě předpisů o polském Centrálním registru a informacích o hospodářské činnosti;
10. **Předprodej** - proces shromažďování objednávek Prodávajícím na Produkty, které budou dostupné v prodeji od určitého data, a uzavírání Smluv před plánovaným termínem uvedení Produktů do prodeje;
11. **Obchodní podmínky** - obchodní podmínky internetové Služby.

12. **Služba** - internetová stránka Prodávajícího, které se tyto obchodní podmínky týkají;
13. **Prodejce** - TWT GROUP SPÓŁKĘ Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (se sídlem a doručovací adresou: ul. Marszałkowska 58, 00-545 Warszawa), zapsaná v Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod číslem KRS 0001013146, (soud, u něhož je uložena dokumentace společnosti: Okresní soud pro hlavní město Varšavu ve Varšavě, XII. hospodářský úsek Národního soudního rejstříku) DIČ (NIP) 7011124910, IČO (REGON) 524195794, info@tw-t-group.pl, +48 574 736 596.
14. **Zboží** - movitá věc nabízená Prodávajícím v rámci Obchodu, včetně ZsDP a v rámci telefonického prodeje;
15. **Zboží s digitálními prvky (ZsDP)** - Zboží nabízené Prodávajícím, které obsahuje Digitální obsah nebo Digitální službu, bez nichž Zboží nemůže správně fungovat. Digitální obsah nebo Digitální služby mohou být dodávány Prodávajícím nebo třetí stranou;
16. **Outletové zboží** - Zboží, u kterého byl Kupující výslovně informován, že konkrétní vlastnost Zboží se odchyluje od typických požadavků na shodu se Smlouvou, např. v oblasti kompletnosti, kvality, funkčnosti atd.;
17. **Digitální obsah** - data vytvářená a dodávaná v digitální podobě;
18. **Smlouva po telefonu** - forma uzavření smlouvy na dálku, při které Kupující kontaktuje Prodávajícího za účelem podání objednávky na Produkt během telefonického hovoru nebo při které Prodávající kontaktuje Kupujícího za účelem prodeje Produktu.
19. **Trvalý nosič** - prostředek umožňující uchování informací způsobem, který umožňuje jejich pozdější reprodukci v nezměněné podobě, např. e-mailová zpráva, SMS, nahrávka hovoru.
20. **Uživatelský obsah** - veškeré informace předané Kupujícím nebo osobou navštěvující stránku za účelem jejich uložení na jejich žádost v informačním systému Služby, případně za účelem jejich zveřejnění ve Službě, např. další, dobrovolné informace uvedené v Uživatelském účtu, komentář nebo recenze Produktu, dotaz nebo poznámky pod Digitálním obsahem, příspěvek v tematické skupině nebo skupině podpory související s Digitálním obsahem;
21. **Smlouva** - smlouva uzavíraná mezi Prodávajícím a Kupujícím, jejímž předmětem je prodej Zboží nebo dodání Digitálního obsahu;
22. **Elektronické služby** - veškeré služby poskytované elektronicky Prodávajícím ve prospěch Kupujícího prostřednictvím Služby;
23. **Voucher** - unikátní kód (řetězec znaků), který může Kupující použít k zaplacení Ceny nebo části Ceny;

§ 2. Úvodní ustanovení

1. Prodávající prostřednictvím Služby poskytuje Elektronické služby a prodává Produkty. Kupující může zakoupit Produkty uvedené na stránkách Služby nebo určené v rámci Předprodeje.
2. Služba neslouží k uzavírání Smluv mezi Kupujícími.
3. Obchodní podmínky stanoví pravidla a podmínky používání Služby, jakož i práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujících.
4. Prodávající určil elektronické kontaktní místo související se Službou, které je určeno pro přímou komunikaci s orgány členských států, Komisí a Sborem pro digitální služby: e-mail: info@tw-t-group.pl

group.pl. Stejné kontaktní místo může Kupující využít pro přímou a rychlou komunikaci s Prodávajícím. Komunikace může probíhat v polském nebo anglickém jazyce.

§ 3. Podání objednávky a uzavření Smlouvy po telefonu

1. Prodávající prodává Produkt také prostřednictvím telefonu.
2. Všechny hovory vedené Prodávajícím a Kupujícím prostřednictvím telefonu jsou nahrávány.
3. Pokud Prodávající kontaktuje Kupujícího telefonicky za účelem uzavření smlouvy, informuje ho o účelu hovoru a uvede své identifikační údaje.
4. Objednávky lze zadávat telefonicky na telefonním čísle prodávajícího: +48 574 736 596.
5. Když Kupující během telefonického hovoru výslovně informuje zástupce Prodávajícího, že si chce zakoupit Produkt, Prodávající během hovoru sdělí Kupujícímu informace týkající se:
 - 1) hlavních vlastností plnění podnikatele,
 - 2) označení podnikatele,
 - 3) celkové ceny nebo odměny,
 - 4) práva na odstoupení od smlouvy,
 - 5) doby trvání smlouvy, a pokud byla smlouva uzavřena na dobu neurčitou – způsobu a důvodů její výpovědi.
6. Po dohodnutí podmínek objednávky zašle Prodávající Kupujícímu shrnutí objednávky na Trvalém nosiči (např. e-mailem, SMS, poskytnutím nahrávky telefonního prodejního hovoru spotřebiteli ve formě souboru zaslaného e-mailem nebo SMS).
7. V případě objednávek podaných po telefonu má Kupující možnost platby pouze při převzetí (na dobírku).
8. Na objednávky podané po telefonu se přiměřeně použijí ustanovení těchto Obchodních podmínek, která se vztahují na prodej na dálku, tj. např. právo na odstoupení, právo na reklamaci produktu, informační povinnosti při prodeji smluv na dálku.

§ 4. Elektronické služby týkající se Služby

1. Prodávající poskytuje ve prospěch Kupujícího Elektronické služby související s používáním Služby, které spočívají v poskytnutí možnosti Kupujícímu:
 - 1) prohlížet veřejně dostupný obsah Služby;
 - 2) registrovat Uživatelský účet a používat Uživatelský účet;
 - 3) podat objednávku a uzavřít Smlouvu;
 - 4) podat objednávku a uzavřít Smlouvu bez registrace Uživatelského účtu,

- 5) přihlásit se k odběru Newsletteru,
 - 6) předávat Uživatelský obsah.
2. Elektronické služby jsou Kupujícímu poskytovány bezplatně.
 3. Pro používání Elektronických služeb není nutné splnění zvláštních technických podmínek ze strany počítačového vybavení nebo softwaru Kupujícího. Postačuje:
 - 1) přístup k internetu: se stabilním internetovým připojením o minimální rychlosti 10 Mbps (download) a 3 Mbps (upload), a pro optimální výkon 30 Mbps (download) a 10 Mbps (upload),
 - 2) Pro používání obchodu je vyžadováno zařízení se systémem Windows 10/11, macOS 14+, Linux (Ubuntu 22.04+), Android 13+ nebo iOS/iPadOS 17+, prohlížeč Chrome 131+, Firefox 134.x, Edge 122+, Safari 17+ (Safari Mobile 18.x)
 - 3) standardní, aktuální internetový prohlížeč viz § 4 odst. 3 bod 2, s povolenými soubory cookies,
 - 4) aktivní e-mailová adresa a telefonní číslo.
 4. Během používání Elektronických služeb je zakázáno poskytovat obsah nezákonné povahy, zejména zasíláním takového obsahu prostřednictvím formulářů dostupných ve Službě.
 5. Za účelem zajištění bezpečnosti Kupujícího a přenosu dat v souvislosti s používáním Služby přijímá Prodávající technická a organizační opatření přiměřená stupni ohrožení bezpečnosti poskytovaných Elektronických služeb, zejména opatření sloužící k předcházení získávání a úpravě osobních údajů neoprávněnými osobami.
 6. Prodávající podniká kroky k zajištění plně správného fungování Služby. Kupující by měl informovat Prodávajícího o veškerých nesrovnalostech nebo přerušeních fungování Služby.
 7. Vzhledem k tomu, že Služba je informačním systémem spravovaným Prodávajícím, může Prodávající technické a IT práce, jejichž cílem je rozvoj Služby a poskytování Elektronických služeb nanejvyšší možné úrovni.
 8. V rámci rozvoje Služby může Prodávající zejména:
 - 1) přidávat nové funkce a měnit nebo odstraňovat stávající funkce v rámci Služby;
 - 2) Službu na jiný typ zařízení, např. na přenosná zařízení;
 - 3) zpřístupnit aplikaci související se Službou.

§ 5. Obsah Služby

1. Veřejně dostupný obsah Služby obsahuje obsah jako jsou texty, fotografie, grafiky, audio a videonahrávky.
2. Prohlížení veřejně dostupného obsahu Služby je možné anonymně, tj. bez poskytování osobních údajů.
3. Obsah Služby podléhá ochraně autorského práva.

4. Podrobnosti týkající se duševního vlastnictví jsou popsány v § 27 Obchodních podmínek.

§ 6. Uživatelský účet

1. Registrace Uživatelského účtu vyžaduje vyplnění a odeslání registračního formuláře dostupného ve Službě nebo vyjádření vůle k registraci Uživatelského účtu zaškrtnutím příslušného checkboxu v objednávkovém formuláři.
2. Registrace Uživatelského účtu vyžaduje poskytnutí osobních údajů nezbytných pro tento účel.
3. Uživatelský účet je přiřazen k e-mailové adrese uvedené Kupujícím.
4. V Uživatelském účtu jsou uchovávány informace o Kupujícím, včetně historie jeho podaných objednávek ve Službě.
5. Kupující může v Uživatelském účtu doplnit další, dobrovolné informace, jako je profilová fotografie, adresa internetové stránky, datum narození, krátké bio. Tyto informace představují Uživatelský obsah.
6. Kupující se přihlašuje do Uživatelského účtu pomocí e-mailové adresy přiřazené k Uživatelskému účtu (přihlašovací jméno) a hesla, které si sám definoval. Kupující je povinen zabezpečit přístup k Uživatelskému účtu před přístupem neoprávněných osob a dále je povinen nesdělovat přihlašovací jméno a heslo žádným třetím osobám.
7. Kupující může kdykoli odstranit Uživatelský účet. Pokud Kupující nemůže za tímto účelem najít příslušnou možnost po přihlášení do Uživatelského účtu, měl by se v této věci obrátit na Prodávajícího prostřednictvím e-mailu. Odstranění Uživatelského účtu vede ke ztrátě přístupu k Digitálnímu obsahu přiřazenému k Uživatelskému účtu.

§ 7. Podání objednávky a uzavření Smlouvy

1. Kupující může podat objednávku jako registrovaný zákazník nebo jako host (bez registrace).
2. Registrovaným zákazníkem je Kupující, který má Uživatelský účet ve Službě.
3. Pokud má Kupující Uživatelský účet ve Službě, měl by se před podáním objednávky do něj přihlásit. Přihlášení je možné také v průběhu podávání objednávky.
4. Veškeré popisy Produktů dostupné na stránkách Služby nejsou nabídkou ve smyslu příslušných ustanovení občanského práva, ale výzvou k uzavření Smlouvy.
5. Podání objednávky probíhá přidáním Produktů, o které má Kupující zájem, do košíku a následným vyplněním objednávkového formuláře. Ve formuláři je nutné uvést údaje nezbytné pro realizaci objednávky. Ve fázi podávání objednávky dochází k výběru platební metody za objednávku. Podmínkou podání objednávky je přijetí Obchodních podmínek, se kterými by se měl Kupující předem seznámit. V případě jakýchkoli pochybností týkajících se Obchodních podmínek se může Kupující obrátit na Prodávajícího.
6. V případě Zboží, které je Outletovým zbožím, je další podmínkou podání objednávky zaškrtnutí checkboxu, že Kupující souhlasí s nabytím neplnohodnotného Zboží.

7. V objednávkovém formuláři musí Kupující uvést pravdivé osobní údaje. Kupující nese odpovědnost za uvedení nepravdivých osobních údajů. Prodávající si vyhrazuje právo pozastavit objednávky v situaci, kdy Kupující uvedl nepravdivé údaje nebo když tyto údaje vzbuzují oprávněné pochybnosti Prodávajícího o jejich správnosti. V takovém případě bude Kupující informován telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu o pochybnostech Prodávajícího. V takové situaci má Kupující právo na vysvětlení všech okolností souvisejících s ověřením pravdivosti uvedených údajů. V případě absence údajů umožňujících Prodávajícímu navázat kontakt s Kupujícím, poskytne Prodávající veškerá vysvětlení po navázání kontaktu Kupujícím.
8. Kupující prohlašuje, že veškeré údaje, které uvedl v objednávkovém formuláři, jsou pravdivé, Prodávající není povinen ověřovat jejich pravdivost a správnost, ačkoli má takové oprávnění v souladu s odst. 7.
9. Proces podávání objednávky končí kliknutím na tlačítko dokončující objednávku. Kliknutí na dokončující objednávku představuje podání nabídky Kupujícím na koupi vybraných Produktů od Prodávajícího za podmínek stanovených v objednávkovém formuláři.
10. Po obdržení objednávky může Prodávající, nejpozději do 7 dnů od data obdržení objednávky:
 - 1) přijmout nabídku podanou Kupujícím přijetím objednávky k realizaci — v takovém případě je Smlouva uzavřena okamžikem doručení zprávy Kupujícímu potvrzující přijetí objednávky k realizaci,
 - 2) nepřijmout nabídku Kupujícího a zrušit podanou objednávku — v takovém případě není a Kupujícím jsou vráceny všechny platby, pokud je Kupující provedl ve fázi podávání objednávky.

§ 8. Předprodej

1. Prodávající může organizovat Předprodej pro některé druhy Produktů.
2. Produkty zahrnuté do Předprodeje jsou zřetelně označeny v rámci Služby jako Produkty dostupné v Předprodeji. Na stránce takových Produktů Prodávající uvádí informaci, od jakého data budou Produkty s největší pravděpodobností dostupné a od jakého data budou Produkty s největší pravděpodobností předávány Kupujícím.
3. Pro účely uzavírání Smluv v rámci Předprodeje se přiměřeně použijí ustanovení § 7.
4. Prodávající si vyhrazuje právo změnit termín uvedený v odst. 2, zejména v důsledku zpoždění v dodání Produktu třetími stranami (např. výrobcí). Prodávající informovat Kupující o veškerých změnách termínů souvisejících s Předprodejem prostřednictvím zveřejnění informace ve Službě a zasláním e-mailové zprávy na adresu uvedenou Kupujícím.
5. V případě, že by prodej Produktů nebyl možný za podmínek stanovených v Předprodeji (např. dodavatelé nedodají odpovídající množství nebo druhy materiálů, dojde ke zvýšení ceny materiálů atd.), Prodávající o těchto okolnostech informuje Kupujícího.
6. Pokud Kupující, který je Spotřebitelem nebo PNPK, nesouhlasí s prodloužením lhůty pro dodání Produktu nebo se změnou podmínek prodeje Produktu, může odstoupit od koupě

Produktu a Prodávající takovému Kupujícímu vrátí veškeré platby provedené v rámci Předprodeje.

§ 9. Cena a platby

1. Dostupné platební metody za objednávku jsou popsány na stránce Služby a prezentovány Kupujícímu ve fázi podávání objednávky. Kupující má možnost objednat Zboží s využitím platby na dobírku, tj. zaplacení nákupu Zboží při převzetí, nebo s využitím elektronické platby.
2. Pokud si Kupující při podávání objednávky zvolil online platbu, po kliknutí na tlačítko dokončující objednávku bude přesměrován na platební bránu provozovanou externím provozovatelem plateb za účelem provedení platby za objednávku. Pokud si Kupující zvolil platbu bankovním převodem, po kliknutí na tlačítko dokončující objednávku bude přesměrován na stránku Služby s potvrzením objednávky a pokyny k provedení platby. Platba za objednávku musí být provedena do 5 dnů od podání objednávky. Po uplynutí této lhůty může Prodávající předpokládat, že Kupující odstoupil od koupě Produktu, a zrušit podanou objednávku.
3. Pokud si Kupující zvolil platbu na dobírku, po kliknutí na tlačítko dokončující objednávku bude přesměrován na stránku Služby s potvrzením objednávky.
4. BRAKUJE 4 PUNKTU
5. Elektronické platby, včetně plateb prováděných platební kartou, jsou zpracovávány prostřednictvím:
 - 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) Na dobírku (hotově při převzetí objednávky)
 - 12) Platební odkaz (Pay By Link)
6. Pokud Kupující požádá o vystavení faktury, je mu doručena elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou v objednávkovém formuláři.

7. Všechny Ceny uvedené na stránkách Služby jsou ceny včetně DPH.
8. Prodávající je oprávněn poskytnout Kupujícímu slevy, snížení cen nebo jiné výhody související s Cenou podle vlastního uvážení, zejména v rámci pořádané propagační akce. Podrobnosti propagačních akcí stanoví samostatné podmínky propagačních akcí. Kupujícímu nevzniká právo požadovat slevy, snížení cen nebo jiné výhody, které nevyplynou z propagační akce.
9. Kupující, který vlastní Slevový kód, jej může použít při podávání objednávky uvedením Slevového kódu na určeném místě, v souladu s pokyny dostupnými na stránce objednávkového formuláře. Použití Slevových kódů může být omezeno pouze na určité Produkty nebo skupinu. Produktů, v souladu s informacemi poskytnutými při zpřístupnění daného Slevového kódu. Možnost využití určitého Slevového kódu může být časově omezena, v souladu s informacemi poskytnutými při zpřístupnění daného Slevového kódu. Slevové kódy mohou být zpřístupněny za různých okolností, např. výměnou za přihlášení k odběru Newsletteru, jako odměna v soutěžích pořádaných Prodávající, jako dárek pro Kupujícího atd.
10. V každém případě informování o snížení Cen Produktů Prodávající vedle informace o snížené uvádí také informaci o nejnižší Ceně Produktu, která platila v období 30 dnů před zavedením slevy. Pokud je daný Produkt nabízen k prodeji po dobu kratší než 30 dnů, vedle informace o snížené Ceně Prodávající uvádí také informaci o nejnižší Ceně Produktu, která platila v období od dne zahájení nabízení tohoto Produktu k prodeji do dne zavedení slevy.

§ 10. Vouchery

1. Voucher může mít tištěnou nebo digitální formu.
2. Voucher v tištěné formě je Kupujícímu doručován stejným způsobem jako Zboží.
3. Voucher v digitální formě je zasílán na e-mailovou adresu uvedenou Kupující v objednávkovém formuláři.
4. Prodávající nevydává duplikáty zničených nebo ztracených Voucherů doručených Kupujícímu v tištěné formě. Po předložení dokladu o koupi však může Kupující požádat o zaslání Voucheru v digitální formě.
5. Voucher má stanovenou jmenovitou hodnotu včetně DPH uvedenou v popisu Voucheru ve Službě.
6. Voucher lze použít jako formu platby za objednávku podanou Kupující zadáním kódu na určeném místě, v souladu s pokyny dostupnými na stránce objednávkového formuláře, ale nepodléhá směně za peněžní prostředky, a to ani vcelku, ani zčásti, s výhradou odst. 10.
7. V případě, že částka k zaplacení za objednávku je nižší než hodnota Voucheru, Prodávající Kupujícímu rozdíl nevrací. V případě, že částka k zaplacení za objednávku je vyšší než hodnota Voucheru, Kupující rozdíl doplatí.
8. Použití Voucheru může být omezeno na určité Produkty nebo skupiny Produktů. Omezení související s Voucherem jsou vždy uvedena v popisu Voucheru ve Službě.
9. Voucher lze použít pouze jednou.
10. Voucher může mít dobu platnosti, po jejímž uplynutí není možné Voucher použít. Pokud má Voucher dobu platnosti, je uvedena v popisu Voucheru ve Službě. Spotřebitel nebo PNP

mohou požádat Prodávajícího o vrácení peněžní hodnoty nevyužitého Voucheru po uplynutí jeho doby platnosti.

11. V případě odstoupení od Smlouvy, u které byla platba provedena s použitím Voucheru, je Prodávající oprávněn provést vrácení platby doručení Voucheru Kupujícímu v hodnotě odpovídající vrácené částce. Kupující není oprávněn požadovat vrácení platby v penězích.
12. Prodávající je odpovědný za shodu Voucheru se Smlouvou. V případě Voucheru v tištěné formě se na pravidla odpovědnosti Prodávajícího přiměřeně použijí ustanovení Obchodních podmínek týkající se odpovědnosti za shodu Zboží se Smlouvou. V případě Voucheru v digitální formě se na pravidla odpovědnosti Prodávajícího přiměřeně použijí ustanovení Obchodních podmínek týkající se odpovědnosti za shodu Digitálního obsahu se Smlouvou.

§ 11. Realizace objednávky týkající se Zboží

1. Realizace objednávky spočívá ve zkompletování objednaného Zboží, jeho zabalení za účelem doručení Kupujícímu a podání zásilky Kupujícímu v souladu s formou doručení objednávky, kterou si Kupující zvolil.
2. Náklady na doručení Zboží nese Kupující, pokud z informací prezentovaných Kupujícímu ve Službě nevyplyvá něco jiného.
3. Objednávka se považuje za vyřízenou okamžikem podání zásilky Kupujícímu (předání zásilky dopravci zabývajícím se přepravou nebo v případě volby platby na dobírku okamžikem zaplacení zásilky se Zbožím Kupujícím). V případě doručení prostřednictvím dopravce informuje Prodávající Kupujícího o přípravě Zboží k odeslání a předání zásilky dopravci. Přesný termín doručení Zboží určuje dopravce, ledaže dopravce umožňuje Kupujícímu přesně určit datum a čas doručení zásilky. Pokud dopravce takovou funkcionalitu poskytuje, předá Prodávající Kupujícímu údaje potřebné ke sledování přepravy Zboží, zejména odkaz na internetové stránky dopravce nebo do aplikace dopravce.
4. Kupující je povinen prohlédnout zásilku v době a způsobem obvyklým u zásilek tohoto druhu. Pokud Kupující zjistil, že během přepravy došlo ke ztrátě nebo poškození Zboží, je povinen provést veškeré úkony nezbytné ke zjištění odpovědnosti dopravce, např. formou sepsání protokolu o škodě (čl. 545 § 2 **polského** občanského zákoníku).
5. Doba realizace objednávky je uvedena u každého Zboží. Objednané Zboží by mělo být Spotřebiteli nebo PNPK vydáno ve lhůtě do 30 dnů, ledaže v popisu Zboží byla Prodávajícím výslovně označena delší lhůta. V takové situaci podáním objednávky Kupující souhlasí s delší dobou realizace objednávky vyplývající z popisu Zboží.
6. Pokud si Kupující objedná Zboží s různou dobou realizace, je pro Prodávajícího závaznou lhůtou pro realizaci celé objednávky ta nejdelší ze všech Zboží tvořících součást objednávky, přičemž Prodávající může navrhnout rozdělení objednávky na několik nezávislých zásilek za účelem urychlení doby realizace u části Zboží.

§ 12. Přihlášení k odběru Newsletteru za účelem obdržení Digitálního obsahu

1. Prodávající může poskytnout možnost obdržet Digitální obsah popsany ve Službě bez nutnosti platit Cenu, ale výměnou za přihlášení k odběru Newsletteru.
2. Přihlášení k odběru Newsletteru vyžaduje vyplnění a odeslání formuláře dostupného ve Službě.
3. Přihlášení k odběru Newsletteru vyžaduje poskytnutí osobních údajů nezbytných pro tento účel.
4. Pokud se Kupující přihlásí k odběru Newsletteru, aby obdržel Digitální obsah, vede přihlášení k odběru Newsletteru zároveň k uzavření Smlouvy o dodání Digitálního obsahu. Kupující však neplatí Cenu za dodání Digitálního obsahu. Formou platby za dodání Digitálního obsahu je v tomto případě přihlášení k odběru Newsletteru.
5. Po uzavření Smlouvy o dodání Digitálního obsahu výše popsany způsobem obdrží Kupující na uvedenou e-mailovou adresu zprávu s pokyny ke stažení nebo získání přístupu k Digitálnímu obsahu, za který zaplatil přihlášením k odběru Newsletteru.
6. Kupující může kdykoli zrušit odběr Newsletteru. To nemá vliv na uzavřenou Smlouvu o dodání Digitálního obsahu.
7. Pokud má Kupující zájem o Digitální obsah, který je ve Službě označen jako dostupný výměnou za přihlášení k odběru Newsletteru, ale nechce se k odběru Newsletteru přihlásit, může si tento Digitální obsah zakoupit individuálním kontaktováním Prodávajícího.

§ 13. Odstoupení od Smlouvy Spotřebitelem nebo PNPk bez udání důvodu

1. Spotřebitel nebo PNPk má právo odstoupit od Smlouvy, která byla uzavřena prostřednictvím Služby, bez udání důvodu ve lhůtě:
 - 1) 14 dnů ode dne převzetí Zboží Spotřebitelem nebo PNPk nebo jím určenou třetí osobou odlišnou od dopravce. V případě, že Smlouva zahrnuje více Zboží, které je dodáváno samostatně, po částech nebo v dílech, běží lhůta pro odstoupení od Smlouvy od převzetí posledního Zboží, jeho části nebo dílu;
 - 2) 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy — v případě jiných Smluv než kupní smlouvy na Zboží.
2. Právo na odstoupení od Smlouvy se nevztahuje na Smlouvu:
 - 1) jejímž předmětem plnění je Zboží vyrobené podle specifikací Spotřebitele nebo PNPk nebo sloužící k uspokojení jeho individuálních potřeb;
 - 2) jejímž předmětem plnění je Zboží podléhající rychlé zkáze nebo s krátkou dobou použitelnosti;
 - 3) jejímž předmětem plnění je Zboží dodávané v zapečetěném obalu, které po otevření obalu nelze vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů, pokud byl obal po dodání otevřen;
 - 4) jejímž předmětem plnění je Zboží, které je po dodání vzhledem ke své povaze neoddělitelně smícháno s jinými věcmi;
 - 5) jejímž předmětem plnění jsou zvukové nebo obrazové záznamy nebo počítačové programy dodávané v zapečetěném obalu, pokud byl obal po dodání otevřen.

3. K odstoupení od Smlouvy musí Spotřebitel nebo PNPK informovat Prodávajícího o svém rozhodnutí odstoupit od Smlouvy formou jednoznačného prohlášení – například dopisem zaslaným poštou nebo e-mailem.
4. Spotřebitel nebo PNPK může použít vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, dostupný na adrese [formularz odstapienia od umowy](#), není to však povinné.
5. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od Smlouvy stačí, aby Spotřebitel nebo PNPK odeslal informaci o uplatnění práva na odstoupení od Smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy.
6. Spotřebitel nebo PNPK je povinen vrátit Zboží Prodávajícímu nebo jej předat osobě pověřené Prodávajícím k převzetí neprodleně, nejpozději však do 14 dnů ode dne, kdy odstoupil od Smlouvy, ledaže Prodávající navrhl, že si Zboží vyzvedne sám. K dodržení lhůty stačí odeslání Zboží před jejím uplynutím.
7. Spotřebitel nebo PNPK nese přímé náklady na vrácení Zboží, které budou odečteny od prostředků vrácených Spotřebiteli nebo PNPK.
8. V případě odstoupení od Smlouvy vrátí Prodávající Spotřebiteli nebo PNPK všechny platby, které od Spotřebitele nebo PNPK obdržel, včetně nákladů na doručení Zboží (s výjimkou dodatečných nákladů vyplývajících ze způsobu doručení zvoleného Spotřebitelem nebo PNPK, který je jiný než nejlevnější běžný způsob doručení nabízený při podávání objednávky, a přímých nákladů na vrácení Zboží), a to neprodleně, nejpozději však do 14 dnů ode dne, kdy byl Prodávající informován o rozhodnutí uplatnit právo na odstoupení od Smlouvy.
9. Vrácení platby se provádí stejnými platebními metodami, jaké byly použity v původní transakci, ledaže Spotřebitel nebo PNPK výslovně souhlasil s jiným řešením. V žádném případě Spotřebiteli nebo PNPK v souvislosti s tímto vrácením nevznikají žádné poplatky.
10. Pokud Prodávající nenavrhl, že si Zboží od Spotřebitele nebo PNPK vyzvedne sám, může pozdržet vrácení plateb obdržených od Spotřebitele nebo PNPK do doby, než obdrží Zboží zpět nebo než Spotřebitel nebo PNPK prokáže jeho odeslání, podle toho, která událost nastane dříve.
11. V případě, že si přejete využít práva na odstoupení od smlouvy, seznamte se prosím s postupem pro odstoupení od smlouvy dostupným pod odkazem postup pro odstoupení od smlouvy.
12. Spotřebitel nebo PNPK odpovídá za snížení hodnoty Zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s ním jiným způsobem, než je nutné k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkcí Zboží. Prodávajícímu přísluší právo započíst svou pohledávku vůči Kupujícímu z tohoto titulu v souladu s čl. 498 a násl. **polského** občanského zákoníku.

§ 14. Odpovědnost za vady a odpovědnost za shodu Zboží se Smlouvou

1. Zákonná odpovědnost za vady Zboží (rękojmia), o níž se hovoří v ustanoveních **polského** občanského zákoníku, je vyloučena v případě kupních smluv na Zboží, které jsou uzavírány jinými Kupujícími než Spotřebitelem nebo PNPK.

2. Na kupní smlouvy na Zboží, které jsou uzavírány Spotřebitelem nebo PNPk, se vztahují ustanovení o odpovědnosti za shodu Zboží se Smlouvou, která jsou obsažena v polském zákoně o právech spotřebitele, s přihlédnutím k ustanovením těchto Obchodních podmínek.
3. Prodávající je odpovědný vůči Spotřebiteli a PNPk za shodu Zboží se Smlouvou. Shoda Zboží se Smlouvou se posuzuje v souladu s ustanoveními **polského zákona** o právech spotřebitele. V případě zjištění jeho neshody se smlouvou má Spotřebitel a PNPk právo podat reklamaci u Prodávajícího způsobem stanoveným v této kapitole.
4. Pro usnadnění uplatnění práv Spotřebitelem nebo PNPk souvisejících s odpovědností Prodávajícího za shodu Zboží nebo Digitálního obsahu se Smlouvou připravil Prodávající pokyny k uplatnění práva na reklamaci dostupné pod odkazem <https://twt-group.pl/cs/sp/documents/> Prodávající také připravil vzorový reklamační formulář, který může Spotřebitel nebo PNPk použít. Vzor je dostupný na adrese <https://twt-group.pl/cs/sp/documents/>.
5. Prodávající nese odpovědnost za neshodu Zboží se Smlouvou, která existuje v okamžiku jeho dodání a projeví se do dvou let od tohoto okamžiku, ledaže:
 - 1) doba použitelnosti Zboží, stanovená Prodávajícím, jeho právními předchůdci nebo osobami jednajícími jejich jménem, je delší;
 - 2) Smlouva se týká Outletového zboží, kde Kupující výslovně souhlasil s nabytím Outletového zboží.
6. V případě ZsDP nese Prodávající odpovědnost za neshodu Digitálního obsahu nebo digitalních služeb dodávaných nepřetržitě se Smlouvou, která se vyskytla nebo projevila v době, kdy měly být podle Smlouvy dodávány, avšak ne kratší než dva roky od okamžiku dodání ZsDP.

§ 15. Výměna nebo oprava Zboží, které není ve shodě se Smlouvou

1. Pokud Zboží není ve shodě se Smlouvou, může Spotřebitel nebo PNPk požadovat jeho opravu nebo výměnu.
2. Prodávající může:
 - 1) provést výměnu, když Spotřebitel nebo PNPk požaduje opravu, nebo
 - 2) provést opravu, když Spotřebitel nebo PNPk požaduje výměnu,pokud je uvedení Zboží do shody se Smlouvou způsobem zvoleným Spotřebitelem nebo PNPk nemožné nebo by pro Prodávajícího vyžadovalo nepřiměřené náklady.
3. Pokud jsou oprava i výměna nemožné nebo by pro Prodávajícího vyžadovaly nepřiměřené náklady, může odmítnout výměnu nebo opravu za účelem uvedení Zboží do shody se Smlouvou.
4. Spotřebitel nebo PNPk zpřístupní Prodávajícímu Zboží podléhající opravě nebo výměně a Prodávající jej převezme na své náklady. Náklady na opravu nebo výměnu, včetně zejména nákladů na poštovné, dopravu, práci a materiál, nese Prodávající.

5. Prodávající provede opravu nebo výměnu v přiměřené době, ne delší než 21 dnů, od okamžiku, kdy byl Prodávající informován Spotřebitelem nebo PNPk o neshodě Zboží se Smlouvou, a bez zbytečných obtíží pro Spotřebitele nebo PNPk, s přihlédnutím ke specifikaci Zboží a účelu, za jakým si jej Spotřebitel nebo PNPk pořídil.

§ 16. Snížení Ceny nebo odstoupení od Smlouvy v případě Zboží, které není ve shodě se Smlouvou

1. Pokud Zboží není ve shodě se Smlouvou, může Spotřebitel nebo PNPk učinit prohlášení o snížení Ceny nebo o odstoupení od Smlouvy, když:
 - 1) Prodávající odmítl opravu nebo výměnu Zboží v souladu s § 15 odst. 3;
 - 2) Prodávající neuvedl Zboží do shody se Smlouvou;
 - 3) Zboží se Smlouvou přetrvává, i když se Prodávající pokusil uvést Zboží do shody se Smlouvou;
 - 4) neshoda Zboží se Smlouvou je natolik podstatná, že odůvodňuje snížení Ceny nebo odstoupení od Smlouvy bez předchozího využití prostředků uvedených v § 15 odst. 1;
 - 5) z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností jasně vyplývá, že neuvede Zboží do shody se Smlouvou v přiměřené době nebo bez zbytečných obtíží pro Spotřebitele nebo PNPk.
2. Snížená Cena musí být v takovém poměru k Ceně vyplývající ze Smlouvy, v jakém hodnota Zboží, které není ve shodě se Smlouvou, zůstává k hodnotě Zboží, které je ve shodě se Smlouvou.
3. Prodávající vrátí Spotřebiteli nebo PNPk částky náležející v důsledku uplatnění práva na snížení Ceny neprodleně, nejpozději ve lhůtě 14 dnů ode dne obdržení prohlášení Spotřebitele nebo PNPk o snížení Ceny.
4. Spotřebitel nebo PNPk nemůže odstoupit od Smlouvy, pokud je neshoda Zboží se Smlouvou nepodstatná. Má se za to, že neshoda Zboží se Smlouvou je podstatná.
5. Pokud se neshoda se Smlouvou týká pouze některého Zboží dodaného na základě Smlouvy, může Spotřebitel nebo PNPk odstoupit od Smlouvy pouze ohledně tohoto Zboží, a také ohledně jiného Zboží pořízeného Spotřebitelem nebo PNPk spolu se Zbožím, které není ve shodě se Smlouvou, pokud nelze rozumně očekávat, že by Spotřebitel nebo PNPk souhlasil s ponecháním si pouze Zboží, které je ve shodě se Smlouvou.
6. V případě odstoupení od Smlouvy vrátí Spotřebitel nebo PNPk neprodleně Zboží Prodávajícímu na jeho náklady. Prodávající vrátí Spotřebiteli nebo PNPk Cenu neprodleně, nejpozději ve lhůtě 14 dnů ode dne obdržení Zboží nebo dokladu o jeho odeslání.
7. Prodávající provede vrácení Ceny stejným způsobem platby, jaký použil Spotřebitel nebo PNPk, ledaže Spotřebitel nebo PNPk výslovně souhlasil s jiným způsobem vrácení, který pro něj není spojen s žádnými náklady.

§ 17. Odpovědnost za shodu Digitálního obsahu se Smlouvou

1. Zákonná odpovědnost za vady Digitálního obsahu (rękojmia), o níž se hovoří v ustanoveních **polského** občanského zákoníku, je vyloučena v případě Smluv, které jsou uzavírány jinými Kupujícími než Spotřebitelem nebo PNPk.
2. Na Smlouvy, které jsou uzavírány Spotřebitelem nebo PNPk, se vztahují ustanovení o odpovědnosti za shodu Digitálního obsahu se Smlouvou, která jsou obsažena v polském zákoně o právech spotřebitele, s přihlédnutím k ustanovením těchto Obchodních podmínek.
3. Prodávající je odpovědný vůči Spotřebiteli a PNPk za shodu Digitálního obsahu se Smlouvou. Shoda Digitálního obsahu se Smlouvou se posuzuje v souladu s ustanoveními **polského** zákona o právech spotřebitele.
4. Prodávající nese odpovědnost za neshodu Digitálního obsahu se Smlouvou, která existovala v okamžiku jejich dodání a projevila se do dvou let od tohoto okamžiku.

§ 18. Uvedení Digitálního obsahu do shody se Smlouvou

1. Pokud Digitální obsah není ve shodě se Smlouvou, může Spotřebitel nebo PNPk požadovat uvedení Digitálního obsahu do shody se Smlouvou.
2. Pokud je uvedení Digitálního obsahu do shody se Smlouvou nemožné nebo by pro Prodávajícího vyžadovalo nepřiměřené náklady, může odmítnout uvedení Digitálního obsahu do shody se Smlouvou.
3. Prodávající uvede Digitální obsah do shody se Smlouvou v přiměřené době, ne delší než 21 dnů, od okamžiku, kdy byl Prodávající informován Spotřebitelem nebo PNPk o neshodě Digitálního obsahu se Smlouvou, a bez zbytečných obtíží pro Spotřebitele nebo PNPk, s přihlédnutím k jejich povaze a účelu, za jakým jsou využívány.
4. Náklady na uvedení Digitálního obsahu do shody se Smlouvou nese Prodávající.

§ 19. GPSR a obecná bezpečnost Zboží

1. Prodávající uvádí ve Službě pouze takové Zboží, které je v souladu s požadavky GPSR nebo příslušných ustanovení harmonizačních právních předpisů Unie.
2. Za účelem plnění informačních povinností stanovených v čl. 19 GPSR uvádí Prodávající v popisu každého Zboží takové informace, jako jsou:
 - 1) jméno a příjmení nebo název, zapsaný obchodní název nebo zapsaná ochranná známka výrobce a poštovní a elektronická adresa, na které je možné se s ním spojit;
 - 2) v případě, že výrobce nemá bydliště nebo sídlo v Unii – jméno a příjmení nebo název, poštovní a elektronická adresa odpovědné osoby ve smyslu čl. 16 odst. 1 tohoto nařízení nebo čl. 4 odst. 1 nařízení (EU) 2019/1020;

- 3) informace umožňující identifikaci Produktu, včetně jeho vyobrazení, druhu a dalších identifikátorů Produktu;
 - 4) veškerá varování nebo informace o bezpečnosti, které by měly být umístěny na Produktu nebo na obalu, nebo obsaženy v příloženém doprovodném dokumentu.
3. Pro účely veškerých záležitostí souvisejících s bezpečností Zboží určil Prodávající elektronické kontaktní místo: gpsr@twt-group.pl. Kupující může na tuto e-mailovou adresu zasílat veškeré dotazy týkající se bezpečnosti Zboží, jakož i hlásit Prodávajícímu veškeré nehody související se Zbožím. Kupující může k tomuto účelu využít specializovaný formulář, který připravil Prodávající.
4. V případě, že se Zboží, které Prodávající uvedl na trh, ukáže jako nebezpečný výrobek ve smyslu GPSR, je Prodávající oprávněn přijmout s tím související nápravná opatření, a to svým jménem nebo jménem jiných hospodářských subjektů v dodavatelském řetězci. Zejména může Prodávající kontaktovat Kupujícího za účelem stažení zakoupeného Produktu z oběhu nebo předání příslušných prohlášení.
5. Kupujícímu, který zakoupil Zboží, jež je nebezpečným výrobkem ve smyslu GPSR, mohou z tohoto titulu příslušet příslušné prostředky právní ochrany stanovené v předpisech GPSR a ostatních právních aktech Unie.

§ 20. Předávání Uživatelského obsahu

1. Prostřednictvím Služby může Kupující předávat Uživatelský obsah za účelem jeho uložení na žádost Kupujícího v informačním systému Služby, případně za účelem jeho zveřejnění ve Službě.
2. Je zakázáno předávat Uživatelský obsah, který:
 - 1) představuje nezákonný obsah ve smyslu aktu o digitálních službách (DSA)
 - 2) nebo je v rozporu s Obchodními podmínkami.
3. Uživatelským obsahem v rozporu s Obchodními podmínkami se rozumí Uživatelský obsah, který:
 - 1) porušuje pravidla pro zveřejňování recenzí stanovená v § 25 Obchodních podmínek;
 - 2) je v rozporu s tématem obsahu dostupného ve Službě;
 - 3) duplikuje obsah již dříve zveřejněný ve Službě;
 - 4) obsahuje odkazy nebo jiný obsah spamového charakteru;
 - 5) slouží k provozování konkurenční činnosti vůči Prodávajícímu, např. propagaci konkurenčních internetových služeb;
 - 6) slouží k provádění nepovolených reklamních, propagačních, marketingových činností, zejména prostřednictvím umísťování reklam, prodeje a propagace produktů, služeb, projektů, sbírek;

- 7) slouží k provádění činností zakázaných zákonem, např. pokusům o podvod a vylákání finančních prostředků od jiných Kupujících;
 - 8) vyzývá k násilí vůči jakýmkoli živým bytostem, včetně zvířat, nebo takové násilí schvaluje;
 - 9) propaguje jakýkoli fašistický nebo jiný totalitní státní režim;
 - 10) vyzývá k nenávisti na základě pohlavních, sexuálních, národnostních, etnických, rasových, náboženských rozdílů nebo z důvodu bezvyznání, nebo takovou nenávist schvaluje;
 - 11) uráží skupinu obyvatel nebo jednotlivé osoby z důvodu jejich pohlavní, sexuální, národní, etnické, rasové, náboženské příslušnosti nebo z důvodu jejich bezvyznání;
 - 12) obsahuje obsah šovinistického nebo mizogynního charakteru, jakož i obsah nesoucí znaky diskriminace na základě pohlaví;
 - 13) pomlouvá nebo uráží jakoukoli třetí osobu;
 - 14) porušuje osobnostní práva jakékoli třetí osoby;
 - 15) porušuje autorská práva jakékoli třetí osoby;
 - 16) obsahuje vulgarismy nebo jiný obsah urážlivého charakteru;
 - 17) vyzývá k nebezpečnému chování nebo takové chování schvaluje;
 - 18) uráží náboženské citění;
 - 19) může vyvolávat nepohodlí u jiných Kupujících, zejména nedostatkem empatie nebo úcty k jiným Kupujícím;
 - 20) porušuje platný právní řád nebo dobré mravy jiným způsobem, než je uvedeno v bodech 1–19.
4. Pokud Prodávající získá důvěryhodné informace o možnosti spáchání trestného činu nebopřestupku Kupujícím v souvislosti s předávaným Uživatelským obsahem, je Prodávající oprávněn a povinen o tom informovat příslušné služby nebo orgány veřejné moci a předat jim údaje týkající se Kupujícího. Totéž platí v situaci, kdy služby nebo orgány veřejné moci požádají Prodávajícího o zpřístupnění údajů Kupujícího, zejména pro účely vedených občanskoprávních nebo trestních řízení.

§ 21. Moderování Uživatelského obsahu

1. Prodávající může kdykoli ověřovat Uživatelský obsah. Prodávající provádí ověření nearbitrárním, objektivním způsobem a s náležitou péčí. Zároveň si Prodávající vyhrazuje, že nemá povinnost předem kontrolovat Uživatelský obsah, zejména prostřednictvím preventivní kontroly (např. V rámci předchozího schvalování Uživatelského obsahu) nebo v jakékoli jiné formě kontroli Uživatelského obsahu.
2. V případě zjištění rozporu Uživatelského obsahu s Obchodními podmínkami může být Uživatelský obsah zablokován a stát se neviditelným pro ostatní Kupující nebo být odstraněn ze Služby.

3. V případě zablokování nebo odstranění Uživatelského obsahu o tom Prodávající neprodleně informuje Kupujícího, který předal Uživatelský obsah podléhající zablokování nebo odstranění, a uvede odůvodnění svého rozhodnutí.
4. V případě zablokování nebo odstranění Uživatelského obsahu jako obsahu v rozporu s Obchodními podmínkami může Kupující, který tento Uživatelský obsah umístil, podat odvolání za podmínek popsanych v § 24 Obchodních podmínek.
5. Prodávající zajišťuje, že odvolání týkající se Uživatelského obsahu nebudou posuzována automatizovaným způsobem — za ověření oprávněnosti zablokování nebo odstranění Uživatelského obsahu bude odpovědný personál Prodávajícího.

§ 22. Nahlašování Uživatelského obsahu

1. Jakákoli osoba nebo jakýkoli subjekt mohou Prodávajícímu nahlásit přítomnost Uživatelského obsahu ve Službě, který daná osoba nebo daný subjekt považují za nezákonný obsah ve smyslu aktu o digitálních službách (DSA).
2. Nahlášení lze provést:
 - 1) e-mailem na adresu gpsr@twi-group.pl;
 - 2) prostřednictvím kontaktního formuláře umístěného ve Službě;
 - 3) pomocí specializované funkce "Nahlásit porušení" nebo "Nahlásit SPAM", která se nachází u Uživatelského obsahu.
3. Nahlášení uvedené v odst. 1 musí obsahovat všechny prvky vyžadované aktem o digitálních službách (DSA), jako jsou:
 - 1) dostatečně odůvodněné vysvětlení důvodů, proč daná osoba nebo daný subjekt tvrdí, že Uživatelský obsah je v rozporu s Obchodními podmínkami;
 - 2) jasné uvedení přesného elektronického umístění informace, jako je přesná adresa URL nebo přesné adresy URL, a případně další informace umožňující identifikaci Uživatelského obsahu, v závislosti na druhu Uživatelského obsahu a konkrétním typu hostingové služby;
 - 3) jméno a příjmení nebo název a e-mailová adresa osoby nebo subjektu podávajícího hlášení, s výjimkou hlášení týkajícího se informací považovaných za související s jedním z trestných činů uvedených v čl. 3–7 směrnice 2011/93/EU;
 - 4) prohlášení potvrzující přesvědčení osoby nebo subjektu podávajícího hlášení v dobré víře, že informace a tvrzení v něm obsažené jsou správné a úplné.
4. Kupující může využít vzorový formulář oznámení dostupný na adrese <https://twi-group.pl/cs/sp/documents/>;
5. Po obdržení oznámení uvedeného v odstavci 1 Prodávající neprodleně potvrdí oznamujícímu jeho přijetí – elektronicky, na uvedenou e-mailovou adresu. Pokud je oznámení neúplné nebo obsahuje jiné chyby, může Prodávající vyzvat oznamujícího k doplnění nebo opravě oznámení. Pokud oznamující nedoplní nebo neopraví oznámení nejpozději do 14 dnů ode dne výzvy Prodávající, oznámení se ponechá bez posouzení.
6. Ověření Uživatelského obsahu Prodávající proběhne nejpozději do 14 dnů ode dne obdržení úplného a správného oznámení. Prodávající provádí ověření nearbitrárním, objektivním způsobem a s náležitou pečlivostí. Za účelem ověření Uživatelského obsahu může Prodávající

požádat oznamujícího o doplnění dalších informací nebo dokumentů, např. potvrzujících vlastnictví práv, která může ověřovaný Uživatelský obsah potenciálně porušovat.

7. Během prověřování je Prodávající oprávněn zablokovat Uživatelský obsah tak, aby byl pro ostatní Kupující neviditelný.
8. Po dokončení ověření může Prodávající Uživatelský obsah trvale zablokovat nebo odstranit jako obsah porušující Pravidla, anebo naopak uznat, že Uživatelský obsah Pravidla neporušuje. Pokud byl Uživatelský obsah dříve zablokován a po ověření se ukáže, že Pravidla neporušuje, Prodávající jej neprodleně obnoví a informuje o tom oznamujícího, přičemž uvede odůvodnění svého rozhodnutí.
9. V případě zablokování nebo odstranění Uživatelského obsahu Prodávající neprodleně informuje jak oznamujícího, tak i Kupujícího, který daný Uživatelský obsah zveřejnil, a zároveň uvede odůvodnění svého rozhodnutí.
10. W przypadku zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika jako niezgodnych z Regulaminem lub odmowy zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika Kupujący, który zamieścił te Treści Użytkownika, lub zgłaszający mogą złożyć odwołanie na zasadach opisanych w § 24 Regulaminu.
11. Prodávající zaručuje, že všechna odvolání týkající se Uživatelského obsahu nebudou posuzována automatizovaně — za prověření oprávněnosti zablokování nebo odstranění Uživatelského obsahu bude odpovědný personál Prodávajícího.

§ 23. Sankce za nepřipustný Uživatelský obsah

1. Pokud Kupující používá Službu v rozporu s Obchodními podmínkami a předává jakýkoli Uživatelský obsah v rozporu s Obchodními podmínkami, může Prodávající:
 - 1) provést zablokování Uživatelského účtu;
 - 2) trvale odstranit Uživatelský účet;
 - 3) pozastavit Kupujícímu používání určitých funkcí Služby;
 - 4) trvale znemožnit Kupujícímu používání určitých funkcí Služby.
2. Volba opatření uvedeného v odst. 1 závisí na okolnostech případu a závažnosti porušení, kterého se Kupující dopustil při používání Služby. Tyto kroky jsou nezávislé na jiných krocích, které může Prodávající podniknout vůči Uživatelskému obsahu, jako je zablokování přístupu nebo trvalé odstranění Uživatelského obsahu.
3. Při volbě opatření uvedeného v odst. 1 jedná Prodávající s náležitou péčí, objektivním a přiměřeným způsobem a s náležitým ohledem na práva a oprávněné zájmy všech zúčastněných stran.
4. Zablokování Uživatelského účtu nebo pozastavení používání určitých funkcí Služby může nastat na dobu od 5 do 180 dnů. Po uplynutí stanovené doby Prodávající zruší zablokování Uživatelského účtu nebo obnoví přístup k funkcím Služby, které byly pozastaveny.

5. V případě uplatnění opatření uvedeného v odst. 1 může Kupující, vůči kterému bylo opatření uplatněno, podat odvolání za podmínek popsanych v § 24 Obchodních podmínek.
6. Prodávající zajišťuje, že veškerá odvolání týkající se uplatnění opatření uvedeného v odst. 1 nebudou posuzována automatizovaným způsobem — za ověření oprávněnosti uplatnění daného opatření bude odpovědný personál Prodávajícího.

§ 24. Odvolání

1. V případě, že:
 - 1) Prodávající nezablokoval nebo neodstranil Uživatelský obsah navzdory hlášení od jiného Kupujícího nebo třetí osoby;
 - 2) Uživatelský obsah byl zablokován nebo odstraněn v rozporu s ustanoveními Obchodních podmínek;
 - 3) Prodávající uplatnil vůči Kupujícímu jakékoli sankce související s Uživatelským obsahem;
- může Kupující, který předal Uživatelský obsah, nebo osoba, která nahlásila Uživatelský obsah k ověření, podat odvolání.
2. Každé rozhodnutí Prodávajícího související s Uživatelským obsahem musí obsahovat odůvodnění, které umožní podat odvolání — s výjimkou situace, kdy Prodávající obdrží příkaz související s Uživatelským obsahem od příslušné služby nebo orgánu veřejné moci. Odůvodnění musí splňovat požadavky stanovené v aktu o digitálních službách (DSA) a zahrnovat takové informace, jako jsou:
 - 1) uvedení, zda rozhodnutí zahrnuje odstranění Uživatelského obsahu, znemožnění přístupu k němu, snížení pozice nebo omezení viditelnosti Uživatelského obsahu nebo pozastavení či ukončení peněžních plateb vztahujících se k takovému Uživatelskému obsahu nebo ukládá jiná opatření uvedená v Obchodních podmínkách ve vztahu k tomuto Uživatelskému obsahu, a případně územní rozsah rozhodnutí a dobu jeho platnosti;
 - 2) skutečnosti a okolnosti, na jejichž základě bylo rozhodnutí přijato, včetně případné informace, zda bylo rozhodnutí přijato na základě hlášení podaného jiným Kupujícím nebo třetí osobou, nebo na základě dobrovolných kontrolních činností prováděných z iniciativy Prodávajícího a, je-li to naprosto nezbytné, totožnost nahlašovatele;
 - 3) případně informace o použití automatizovaných prostředků při přijímání rozhodnutí, včetně informace, zda bylo rozhodnutí přijato ve vztahu k Uživatelskému obsahu zjištěnému nebo identifikovanému pomocí automatizovaných prostředků;
 - 4) pokud se rozhodnutí týká potenciálně nezákonného Uživatelského obsahu, uvedení právního základu nebo smluvního základu, na němž je rozhodnutí založeno, a vysvětlení důvodů, proč je na tomto základě daný Uživatelský obsah považován za nezákonný;
 - 5) jasné a pro Kupujícího srozumitelné informace o možnostech odvolání proti rozhodnutí, které má Kupující nebo nahlašovatel k dispozici.

3. Odvolání lze podat zasláním odvolání:
 - 1) na elektronickou adresu info@twi-group.pl;
 - 2) pomocí kontaktního formuláře;
 - 3) písemně, nejlépe doporučeným dopisem — na adresu Globadvice LTD, ul. Stawy 5, 02-467 Warszawa.
4. Odvolání by mělo obsahovat:
 - 1) jméno a příjmení (případně firmu) odvolatele;
 - 2) kontaktní údaje;
 - 3) podrobné odůvodnění, proč je podle názoru odvolatele rozhodnutí Prodávajícího chybné a mělo by být změněno.
5. Po obdržení odvolání Prodávající neprodleně potvrdí jeho obdržení — elektronicky na uvedenou elektronickou adresu.
6. Odvolání jsou posuzována ve lhůtě 14 dnů ode dne podání odvolání.

§ 25. Recenze

1. Prodávající může poskytnout možnost zveřejňovat ve Službě recenze Produktu nebo přidávat komentáře.
2. Ne všechny Recenze zveřejněné ve Službě jsou ověřené. Poskytovatel služeb neověřuje, zda osoba prohlízející obsah Služby a přidávající v ní recenzi nebo komentář dříve zakoupila prezentovaný produkt Poskytovatele služeb ve Službě nebo jej používala.
3. Osoba přidávající recenzi nebo komentář by měla jejich obsah formulovat spolehlivým, poctivým a věcným způsobem, pokud možno jazykově správně a bez použití vulgarismů a jiných slov obecně považovaných za urážlivá.
4. Recenze a komentář jsou druhem Uživatelského obsahu. V souvislosti s tím může Prodávající moderovat recenze a komentáře za podmínek stanovených v § 21 Obchodních podmínek a každá osoba prohlízející obsah Služby může nahlásit recenzi nebo komentář porušující pravidla Obchodních podmínek za podmínek stanovených v § 22 Obchodních podmínek.
5. Prodávající může sám zveřejňovat ve Službě recenze Produktů shromážděné jiným způsobem než zveřejněním recenze osobou prohlízející obsah Služby.
6. Každá osoba prohlízející obsah Služby, která zjistí, že určitá recenze porušuje pravidla Obchodních podmínek, ji může nahlásit k ověření za podmínek stanovených v § 22 Obchodních.

§ 26. Osobní údaje a soubory cookies

1. Správcem osobních údajů Kupujícího je Prodávající.

2. Služba využívá technologii souborů cookies.
3. Podrobnosti související s osobními údaji a soubory cookies jsou popsány v zásadách ochrany osobních údajů dostupných ve Službě.

§ 27. Práva duševního vlastnictví

1. Prodávající poučuje Kupujícího, že veškerý obsah dostupný na stránkách Služby, Digitální obsah a prvky Produktů (např. grafické návrhy etiket) mohou představovat díla ve smyslu **polského** zákona ze dne 4. února 1994 o autorském právu a právech s ním souvisejících, k nimž autorská práva náleží Prodávajícímu nebo jiným oprávněným subjektům, a také databáze chráněné na základě předpisů o ochraně databází.
2. Prodávající poučuje Kupujícího, že využívání obsahu chráněného autorskými právy nebo používání databází Kupujícím bez souhlasu Prodávajícího nebo jiného oprávněného subjektu, s výjimkou použití v rámci povoleného užití, představuje porušení práv duševního vlastnictví a může mít za následek občanskoprávní nebo trestní odpovědnost.
3. Prodávající může s Kupujícím uzavřít samostatnou licenční smlouvu související s používáním obsahu nebo databází náležejících Prodávajícímu Kupujícím (např. prostřednictvím využívání produktových fotografií, používání popisů Produktů atd.). Za účelem uzavření takové smlouvy by se měl Kupující obrátit na Prodávajícího s návrhem na uzavření licenční smlouvy a informovat Prodávajícího zejména o účelech, za jakými hodlá používat obsah nebo databáze náležející Prodávajícímu, a o předpokládané době používání. Po obdržení takového návrhu předloží Prodávající nabídku v souladu se svou vlastní licenční politikou.

§ 28. Mimosoudní způsoby řešení reklamací a uplatňování nároků

1. Spotřebitel má možnost využít mimosoudní způsoby řešení reklamací a uplatňování nároků. Spotřebitel má mimo jiné možnost:
 - 1) obrátit se na stálý spotřebitelský rozhodčí soud s návrhem na řešení sporu vyplývajícího z uzavřené Smlouvy,
 - 2) obrátit se na vojvodského inspektora Obchodní inspekce s návrhem na zahájení mediačního řízení ve věci smírného ukončení sporu mezi Kupujícím a Prodávajícím,
 - 3) využít pomoci okresního (městského) spotřebitelského ombudsmana nebo společenské organizace, k jejímž statutárním úkolům patří ochrana spotřebitelů.
2. Podrobnější informace o mimosoudních způsobech řešení reklamací a uplatňování nároků může Spotřebitel hledat na internetové stránce <http://polubowne.uokik.gov.pl>.

§ 29. Reklamáce a výzvy

1. Každému Kupujícímu přísluší právo podat reklamaci ve věcech souvisejících s fungováním Služby nebo plněním Smlouvy.
2. Reklamáce lze podávat Prodávajícímu elektronicky na e-mailovou adresu: <https://twt-group.pl/cs/sp/documents/> nebo písemně na adresu sídla Prodávajícího.
3. Reklamáce Kupujících budou vyřizovány průběžně, nejpozději však ve lhůtě 14 dnů ode dne obdržení reklamáce Prodávajícím.
4. Odpověď na reklamaci bude zaslána Kupujícímu na kontakt uvedený Kupujícím při podání reklamáce.
5. Pokud Prodávající nedodal Digitální obsah v souladu se Smlouvou, může Kupující podat reklamaci, ve které vyzve Prodávajícího k dodání Digitálního obsahu. Pokud i přes tuto výzvu Prodávající nedodá Digitální obsah neprodleně nebo v dodatečně lhůtě dohodnuté mezi Stranami, může Kupující odstoupit od Smlouvy. Kupující může odstoupit od Smlouvy bez výzvy Prodávajícímu k dodání Digitálního obsahu, když:
 - 1) z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností bude jasně vyplývat, že Prodávající nedodá Digitální;
 - 2) Strany se dohodly nebo z okolností uzavření Smlouvy jasně vyplývá, že určitý termín dodání Digitálního obsahu měl pro Kupujícího podstatný význam a Prodávající jej v tomto termínu nedodal.

§ 30. Závěrečná ustanovení

1. Prodávající si vyhrazuje právo zavádět a odvolávat nabídky, propagační akce a měnit Ceny ve Službě, aniž by byla dotčena práva nabytá Kupujícím, zejména podmínky Smluv uzavřených před provedením změny.
2. Prodávající si vyhrazuje možnost provádět změny v Obchodních podmínkách z důležitých důvodů, jako jsou:
 - 1) změna podmínek dodávání Produktů, Digitálního obsahu nebo Elektronických služeb;
 - 2) nutnost přizpůsobit Pravidla změnám právních předpisů;
 - 3) nutnost přizpůsobit Pravidla rozhodnutí, rozsudku nebo jinému aktu příslušného soudu či státního orgánu;
 - 4) nutnost splnit právní povinnost uloženou Prodávajícímu;
 - 5) redakční změny.
3. Pokud má Prodávající e-mailovou adresu Kupujícího, Kupující obdrží e-mail s informací o změně Pravidel.

4. Na Kupní smlouvy na Zboží se vztahují Pravidla platná v okamžiku uzavření smlouvy.
5. Na Smlouvy o poskytování digitálního obsahu se vztahují Pravidla platná v okamžiku uzavření smlouvy.
6. V případě Elektronických služeb, pokud Kupující změnu Pravidel nepřijme, může bez jakýchkoli nákladů přestat Elektronické služby využívat, např. smazat Uživatelský účet, odhlásit se z odběru Newsletteru nebo přestat prohlížet veřejně dostupný obsah Služby.
7. Změny Pravidel nemají vliv na práva, která si Kupující nabyl před datem vstupu změny v platnost.
8. Veškeré spory související se Smlouvami uzavřenými prostřednictvím Služby budou řešeny polským obecným soudem příslušným podle místa trvalého podnikání Prodávajícího. Toto ustanovení se nevztahuje na Spotřebitele a PNPK, u kterých se příslušnost soudu určuje podle obecných pravidel.
9. Tato Pravidla platí od 01.09.2025 r.
10. Všechny archivní verze Pravidel jsou dostupné ve Službě.