

Opći uvjeti poslovanja

Dobar dan!

Ovi opći uvjeti poslovanja, između ostalog, utvrđuju pravila pružanja elektroničkih usluga – objavljivanja komentara i mišljenja od strane posjetitelja web-stranice, kao i reklamacijski postupak i postupak prijavljivanja nezakonitog sadržaja.

U slučaju bilo kakvih primjedbi, pitanja ili nedoumica, stojimo vam na raspolaganju na e-mail adresi info@twt-group.pl ili na broju telefona +48 574 736 596. Naš odjel za korisničku podršku radi od ponedjeljka do petka od 9 do 16 sati.

Sadržaj

§ 1. Definicije

§ 2. Uvodne odredbe

§ 3. Elektroničke usluge koje se odnose na Web-stranicu

§ 4. Sadržaj Web-stranice

§ 5. Dostavljanje Korisničkog sadržaja

§ 6. Moderiranje Korisničkog sadržaja

§ 7. Prijavljivanje Korisničkog sadržaja

§ 8. Sankcije za nedopušteni Korisnički sadržaj

§ 9. Žalbe

§ 10. Mišljenja i komentari

§ 11. Osobni podaci i kolačići (cookies)

§ 12. Prava intelektualnog vlasništva

§ 13. Izvansudski načini rješavanja reklamacija i ostvarivanja potraživanja

§ 14. Reklamacije

§ 15. Završne odredbe

§ 1. Definicije

Za potrebe ovih Općih uvjeta poslovanja, sljedeći pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. **Opći uvjeti poslovanja** - opći uvjeti poslovanja Web-stranice.
2. **Web-stranica** - internetska stranica koju ste posjetili;
3. **Pružatelj usluga** - TWT GROUP SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (društvo s ograničenom odgovornošću), sa sjedištem i adresom za dostavu na ul. Marszałkowska 58, 00-545 Varšava, upisano u Registar poduzetnika Nacionalnog sudskog registra pod brojem KRS 0001013146 (sud u kojem se čuva dokumentacija društva: Općinski sud za glavni grad Varšavu u Varšavi, XII. gospodarski odjel Nacionalnog sudskog registra), OIB 7011124910, REGON 524195794, adresa e-pošte: info@tw-t-group.pl, kontaktni broj telefona: +48 574 736 596.
4. **Korisnik** - fizička osoba, pravna osoba ili organizacijska jedinica s pravnom sposobnošću – također i osoba koja pregledava Web-stranicu, a ne koristi usluge Pružatelja usluga.
5. **Korisnički sadržaj** - sve informacije koje Korisnik dostavi radi njihove objave na Web-stranici, npr. komentar ili mišljenje.
6. **Elektroničke usluge** - sve usluge koje Pružatelj usluga pruža elektroničkim putem Korisniku putem Web-stranice;

§ 2. Uvodne odredbe

1. Pružatelj usluga putem Web-stranice pruža Elektroničke usluge.
2. Opći uvjeti poslovanja utvrđuju pravila i uvjete korištenja Web-stranice, kao i prava i obveze Pružatelja usluga i Korisnika.
3. Pružatelj usluga odredio je elektroničku kontaktnu točku povezanu s Web-stranicom, namijenjenu izravnoj komunikaciji s tijelima država članica, Komisijom i Odborom za digitalne usluge: e-mail: info@tw-t-group.pl. Ista kontaktna točka može se koristiti od strane Korisnika za izravnu i brzu komunikaciju s Pružateljem usluga. Komunikacija se može voditi na poljskom ili engleskom jeziku.

§ 3. Elektroničke usluge koje se odnose na Web-stranicu

1. Pružatelj usluga pruža Korisniku Elektroničke usluge povezane s korištenjem Web-stranice, koje se sastoje od omogućavanja Korisniku da:
 - 1) dostavlja Korisnički sadržaj;
 - 2) kontaktira Pružatelja usluga putem obrasca.
2. Elektroničke usluge pružaju se Korisniku besplatno.
3. Za korištenje Elektroničkih usluga nije potrebno da računalna oprema ili softver Korisnika ispunjavaju posebne tehničke uvjete. Dovoljno je sljedeće:

- 1) pristup internetu: sa stabilnom internetskom vezom minimalne brzine od 10 Mbps (preuzimanje) i 3 Mbps (prijenos), a za optimalne performanse 30 Mbps (preuzimanje) i 10 Mbps (prijenos).,
 - 2) Za korištenje trgovine potreban je uređaj sa sustavom Windows 10/11, macOS 14+, Linux (Ubuntu 22.04+), Android 13+ ili iOS/iPadOS 17+, preglednik Chrome 131+, Firefox 134.x, Edge 122+, Safari 17+ (Safari Mobile 18.x)
 - 3) standardni, ažurirani internetski preglednik, vidi § 3. st. 3.2., s omogućenim kolačićima (cookies)
 - 4) posjedovanje aktivne e-mail adrese i telefonskog broja.
4. Uvjet za korištenje usluga koje pruža Pružatelj usluga jest prethodno upoznavanje s Općim uvjetima poslovanja i njihovo prihvaćanje.
 5. Odustajanje od usluge objavljivanja komentara ili mišljenja moguće je u svakom trenutku i sastoji se od prestanka objavljivanja Korisničkog sadržaja na Web-stranici ili uklanjanja već objavljenog Korisničkog sadržaja.
 6. Zabranjeno je tijekom korištenja Elektroničkih usluga pružati sadržaj nezakonitog karaktera, posebice slanjem takvog sadržaja putem obrazaca dostupnih na Web-stranici.
 7. Kako bi se osigurala sigurnost Korisnika i prijenos podataka u vezi s korištenjem Web-stranice, Pružatelj usluga poduzima tehničke i organizacijske mjere primjerene stupnju ugroženosti sigurnosti pruženih Elektroničkih usluga, posebice mjere koje služe sprječavanju neovlaštenog pribavljanja i mijenjanja osobnih podataka.
 8. Javni karakter mreže i korištenje usluga koje se pružaju elektroničkim putem mogu biti povezani s rizikom neovlaštenog pribavljanja i izmjene podataka Korisnika te zaraze Korisnikova informatičkog sustava od strane neovlaštenih osoba. Zbog toga Korisnici trebaju primjenjivati odgovarajuće tehničke mjere koje će navedene rizike svesti na najmanju moguću mjeru. Posebno se preporučuje korištenje (i redovito ažuriranje) antivirusnih programa i alata za zaštitu identiteta korisnika mreže. Pružatelj usluga nikada se ne obraća Korisniku s molbom da mu na bilo koji način dostavi lozinke ili druge pristupne podatke. Preporučuje se i da Korisnik na svojem računalu ima aktiviranu sustavsku zaštitnu zidnu barijeru (firewall).
 9. Pružatelj usluga poduzima radnje kako bi osigurao potpuno ispravno funkcioniranje Webstranice. Korisnik bi trebao obavijestiti Pružatelja usluga o svim nepravilnostima ili prekidima u funkcioniranju Web-stranice.
 10. S obzirom na to da je Web-stranica teleinformatički sustav kojim upravlja Pružatelj usluga, Pružatelj usluga može provoditi tehničke i informatičke radove s ciljem razvoja Web-stranice i pružanja Elektroničkih usluga na najvišoj mogućoj razini.
 11. U okviru razvoja Web-stranice, Pružatelj usluga može posebice:
dodavati nove funkcije te mijenjati ili uklanjati postojeće funkcije u okviru Web-stranice; uvesti Web-stranicu na druge vrste uređaja, npr. na prijenosne uređaje; staviti na raspolaganje aplikaciju povezanu s Web-stranicom.

§ 4. Sadržaj Web-stranice

1. Javno dostupan sadržaj Web-stranice sadrži sadržaje kao što su tekstovi, fotografije, grafike, audio i video snimke.

2. Pregledavanje javno dostupnog sadržaja Web-stranice moguće je anonimno, tj. bez navođenja osobnih podataka.
3. Sadržaj Web-stranice podliježe zaštiti autorskog prava. Sva prava na Web-stranicu, uključujući imovinska autorska prava, prava intelektualnog vlasništva na njezin naziv, internetsku domenu, kao i na predloške, obrasce, logotipe i fotografije objavljene na Web-stranici, pripadaju Pružatelju usluga.

§ 5. Dostavljanje Korisničkog sadržaja

1. Putem Web-stranice, Korisnik može dostavljati Korisnički sadržaj radi njegove objave na Webstranici. Mogućnost dostavljanja Korisničkog sadržaja ograničena je na postavljanje teksta, tj. Korisnik ne može dodavati, između ostalog, grafičke ili multimedijske datoteke.
2. Korisnički sadržaj Korisnik dostavlja putem javno dostupnog obrasca na Web-stranici, poštom na adresu sjedišta Pružatelja usluga ili na e-mail adresu Pružatelja usluga.
3. Pružatelj usluga ima pravo odlučiti o objavljivanju na Web-stranici ili odbijanju poslanog Korisničkog sadržaja. Pružatelj usluga odlučuje koji će Korisnički sadržaj objaviti, uzimajući u obzir kriterije kao što su imidž njegove marke, kultura izražavanja, poštovanje osobnih prava, sumnja u nepouzdanost ili nezakonitost Korisničkog sadržaja te vjerojatnost da je autor mišljenja o proizvodu koji se reklamira na Web-stranici doista koristio taj proizvod. Sadržaji nisu sponzorirani.
4. Kako bi dostavio Korisnički sadržaj za objavu, Korisnik treba navesti oznaku Korisnika (ime ili nadimak), adresu e-pošte (nevidljivu drugim Korisnicima web-stranice), tekst Korisničkog sadržaja, a zatim izjaviti (označavanjem potvrdnog okvira) da je pročitao Opće uvjete poslovanja i da ih prihvaća te kliknuti odgovarajući gumb koji potvrđuje dodavanje Korisničkog sadržaja. Navedeni podaci mogu se koristiti u svrhu provjere istinitosti mišljenja.
5. Zabranjeno je dostavljati Korisnički sadržaj koji:
 - 1) predstavlja nezakonit sadržaj u smislu Akta o digitalnim uslugama (DSA)
 - 2) ili je u suprotnosti s Općim uvjetima poslovanja.
6. Pod Korisničkim sadržajem koji je u suprotnosti s Općim uvjetima poslovanja podrazumijeva se Korisnički sadržaj koji:
 - 1) krši odredbe Općih uvjeta poslovanja;
 - 2) nije u skladu s tematikom sadržaja dostupnih na Web-stranici;
 - 3) ponavlja sadržaj koji je prethodno objavljen na Web-stranici;
 - 4) je u suprotnosti sa zakonom ili dobrim običajima te sadrži fašistički, pornografski sadržaj te sadržaj koji se općenito smatra vulgarnim, promiče nasilje ili vrijeđa vjerske osjećaje;
 - 5) može izazvati nelagodu ili osjećaj ugroženosti kod drugih Korisnika, osobito zbog pokazivanja nepoštovanja, neprikladnog ponašanja ili nedostatka osnovne empatije prema drugim Korisnicima;
 - 6) sadrži poveznice ili drugi sadržaj spam karaktera;

- 7) služi za obavljanje konkurentske djelatnosti u odnosu na Pružatelja usluga, npr. promicanje konkurentskih web-stranica;
- 8) služi za obavljanje nedopuštenih reklamnih, promotivnih, marketinških aktivnosti, posebice objavljivanjem reklama, prodajom i promicanjem proizvoda, usluga, projekata, prikupljanja sredstava;
- 9) sadrži poveznice/linkove na druge internetske stranice, subjekte koji nisu Pružatelj usluga, posebice konkurentske web-stranice, internetske trgovine;
- 10) sadrži reklamni sadržaj ili drugi sadržaj komercijalnog karaktera drugog poduzetnika ili proizvoda;
- 11) objavljuju automati, tzv. botovi;
- 12) dodaje ga više puta isti Korisnik i/ili je istovjetnog sadržaja. Prije objavljivanja novog Korisničkog sadržaja, Korisnik je dužan provjeriti da sličan sadržaj nije već ranije objavljen;
- 13) dovodi u zabludu;
- 14) sadrži osjetljive osobne podatke;
- 15) je napisan uz naknadu;
- 16) služi za obavljanje zakonom zabranjenih radnji, npr. pokušaja prijevare i iznuđivanja financijskih sredstava od drugih Korisnika;
- 17) poziva na nasilje prema bilo kojim živim bićima, uključujući životinje, ili odobrava takvo nasilje;
- 18) promiče bilo koji fašistički ili drugi totalitarni državni poredak;
- 19) poziva na mržnju na temelju spolnih, seksualnih, nacionalnih, etničkih, rasnih, vjerskih razlika ili zbog bezvjerstva, ili odobrava takvu mržnju;
- 20) vrijeđa skupinu stanovništva ili pojedine osobe zbog njihove spolne, seksualne, nacionalne, etničke, rasne, vjerske pripadnosti ili zbog njihova bezvjerstva;
- 21) sadrži sadržaj šovinstičkog ili mizoginog karaktera, kao i sadržaj koji ima obilježja spolne diskriminacije;
- 22) kleveće ili vrijeđa bilo koju treću osobu;
- 23) povređuje osobna prava bilo koje treće osobe;
- 24) povređuje autorska prava bilo koje treće osobe;
- 25) sadrži vulgarnosti ili drugi sadržaj uvredljivog karaktera;
- 26) poziva na opasna ponašanja ili odobrava takva ponašanja;
- 27) vrijeđa vjerske osjećaje;
- 28) može izazvati nelagodu kod drugih Korisnika, posebice zbog nedostatka empatije ili poštovanja prema drugim Korisnicima;
- 29) krši važeći pravni poredak ili dobre običaje na drugi način osim onih navedenih u točkama 1 – 28.

7. Ako Pružatelj usluga dođe do vjerodostojnih informacija o mogućnosti počinjenja kaznenog djela ili prekršaja od strane Korisnika u vezi s dostavljenim Korisničkim sadržajem, Pružatelj usluga ima pravo i obvezu obavijestiti o tome nadležne službe ili tijela javne vlasti, te im dostaviti podatke o Korisniku. Isto vrijedi i u situaciji kada službe ili tijela javne vlasti zatraže od Pružatelja usluga dostavu podataka o Korisniku, posebice za potrebe vođenja građanskih ili kaznenih postupaka.

§ 6. Moderiranje Korisničkog sadržaja

1. Pružatelj usluga može u svakom trenutku provjeravati Korisnički sadržaj. Provjeru provodi na nepristran, objektivan način i uz dužnu pažnju. Istodobno, Pružatelj usluga zadržava pravo da nema obvezu, ali ima mogućnost prethodne kontrole Korisničkog sadržaja, osobito putem preventivne provjere (primjerice prethodnog odobravanja Korisničkog sadržaja) ili bilo kojeg drugog oblika provjere Korisničkog sadržaja.
2. Korisnički sadržaj bit će objavljen nakon pozitivne provjere Korisničkog sadržaja od strane Pružatelja usluga. U slučaju utvrđivanja nesukladnosti Korisničkog sadržaja s Općim uvjetima poslovanja, Korisnički sadržaj neće biti objavljen, a u slučaju da je već objavljen, može biti blokiran i postati nevidljiv drugim Korisnicima ili biti uklonjen s Web-stranice.
3. U slučaju blokiranja ili uklanjanja Korisničkog sadržaja, Pružatelj usluga odmah obavještava o tome Korisnika koji je dostavio Korisnički sadržaj koji podliježe blokiranju ili uklanjanju, navodeći obrazloženje za svoju odluku.
4. U slučaju blokiranja ili uklanjanja Korisničkog sadržaja kao nesukladnog s Općim uvjetima poslovanja, Korisnik koji je objavio taj Korisnički sadržaj može podnijeti žalbu prema pravilima opisanima u Općim uvjetima poslovanja.
5. Pružatelj usluga jamči da se žalbe koje se odnose na Korisnički sadržaj neće rješavati na automatiziran način — za provjeru opravdanosti blokiranja ili uklanjanja Korisničkog sadržaja bit će odgovorno osoblje Pružatelja usluga.

§ 7. Prijavljivanje Korisničkog sadržaja

1. Bilo koja osoba ili bilo koji subjekt mogu prijaviti Pružatelju usluga prisutnost na Web-stranici Korisničkog sadržaja za koji ta osoba ili taj subjekt smatraju da je nezakonit sadržaj u smislu Akta o digitalnim uslugama (DSA).
2. Prijava iz stavka 1. mora sadržavati sve elemente propisane Aktom o digitalnim uslugama (DSA), kao što su:
 - 1) dovoljno obrazloženo pojašnjenje razloga zbog kojih dotična osoba ili dotični subjekt tvrde da je Korisnički sadržaj u suprotnosti s Općim uvjetima poslovanja;
 - 2) jasno navođenje točne elektroničke lokacije informacije, kao što je točna URL adresa ili točne URL adrese, te, prema potrebi, dodatne informacije koje omogućuju identifikaciju Korisničkog sadržaja, ovisno o vrsti Korisničkog sadržaja i specifičnoj vrsti usluge hostinga;
 - 3) ime i prezime ili naziv te e-mail adresa osobe ili subjekta koji podnose prijavu, osim u slučaju prijave koja se odnosi na informacije koje se smatraju povezanim s jednim od kaznenih djela iz čl. 3.–7. Direktive 2011/93/EU;
 - 4) izjavu koja potvrđuje da je osoba ili subjekt koji podnosi prijavu u dobroj vjeri uvjeren da su informacije i navodi u njoj točni i potpuni.
3. Korisnik može koristiti obrazac za prijavu "Prijavi SPAM" ili "Prijavi povredu" dostupan na Webstranici.

4. Nakon primitka prijave iz stavka 1., Pružatelj usluga odmah potvrđuje podnositelju prijave primitak prijave — elektroničkim putem, na navedenu elektroničku adresu. U slučaju da je prijava nepotpuna ili sadrži druge pogreške, Pružatelj usluga može zatražiti od podnositelja prijave da dopuni ili ispravi prijavu. Ako podnositelj prijave ne dopuni ili ne ispravi prijavu najkasnije u roku od 14 dana od dana poziva Pružatelja usluga, prijava se ostavlja bez razmatranja.
5. Provjera Korisničkog sadržaja od strane Pružatelja usluga izvršit će se najkasnije u roku od 14 dana od dana primitka potpune i ispravne prijave. Pružatelj usluga provodi provjeru na nearbitraran, objektivan način i s dužnom pažnjom. Pružatelj usluga, u svrhu provjere Korisničkog sadržaja, može zatražiti od podnositelja prijave dodatne informacije ili dokumente, npr. one koji potvrđuju posjedovanje prava koja provjeravani Korisnički sadržaj potencijalno krši.
6. Tijekom provođenja provjere, Pružatelj usluga ima pravo blokirati Korisnički sadržaj na takav način da postane nevidljiv drugim Korisnicima.
7. Nakon provedene provjere, Pružatelj usluga može trajno blokirati ili ukloniti Korisnički sadržaj kao onaj koji krši Opće uvjete poslovanja ili utvrditi da Korisnički sadržaj ne krši Opće uvjete poslovanja. Ako je Korisnički sadržaj prethodno bio blokiran, a nakon provjere se pokazalo da Korisnički sadržaj ne krši Opće uvjete poslovanja, Pružatelj usluga odmah vraća Korisnički sadržaj te o tome obavještava podnositelja prijave, navodeći obrazloženje za svoju odluku.
8. U slučaju blokiranja ili uklanjanja Korisničkog sadržaja, Pružatelj usluga odmah obavještava o tome i podnositelja prijave i Korisnika koji je objavio Korisnički sadržaj koji podliježe blokiranju ili uklanjanju, navodeći obrazloženje za svoju odluku.
9. U slučaju blokiranja ili uklanjanja Korisničkog sadržaja zbog njegove nesukladnosti s Općim uvjetima poslovanja, kao i u slučaju odbijanja zahtjeva za blokiranje ili uklanjanje Korisničkog sadržaja, Korisnik koji je objavio taj sadržaj ili podnositelj prijave mogu podnijeti žalbu u skladu s pravilima opisanim u Općim uvjetima poslovanja.
10. Pružatelj usluga jamči da se sve žalbe koje se odnose na Korisnički sadržaj neće rješavati na automatiziran način — za provjeru opravdanosti blokiranja ili uklanjanja Korisničkog sadržaja bit će odgovorno osoblje Pružatelja usluga.

§ 8. Sankcije za nedopušteni Korisnički sadržaj

- 1) Ako Korisnik koristi Web-stranicu suprotno Općim uvjetima poslovanja, dostavljajući bilo kakav Korisnički sadržaj koji je u suprotnosti s Općim uvjetima poslovanja, Pružatelj usluga može:
 - 1) suspendirati Korisniku korištenje određenih funkcionalnosti Web-stranice;
 - 2) trajno onemogućiti Korisniku korištenje određenih funkcionalnosti Web-stranice.
1. Izbor mjere iz stavka 1. ovisi o okolnostima slučaja i težini povrede koju je Korisnik počinio tijekom korištenja Web-stranice. Te radnje su neovisne o drugim radnjama koje Pružatelj usluga može poduzeti u odnosu na Korisnički sadržaj, kao što su blokiranje pristupa ili trajno uklanjanje Korisničkog sadržaja.

2. Pri izboru mjere iz stavka 1., Pružatelj usluga postupa s dužnom pažnjom, na objektivan i proporcionalan način te s dužnim uvažavanjem prava i legitimnih interesa svih uključenih strana.
3. Suspenzija korištenja određenih funkcionalnosti Web-stranice može trajati od 5 do 180 dana. Nakon isteka predviđenog razdoblja, Pružatelj usluga ukida blokadu Korisničkog računa ili vraća pristup funkcionalnostima Web-stranice koje su bile suspendirane.
4. U slučaju primjene mjere iz stavka 1., Korisnik prema kojem je mjera primijenjena može podnijeti žalbu prema pravilima opisanim u Općim uvjetima poslovanja.
5. Pružatelj usluga jamči da se sve žalbe koje se odnose na primjenu mjere iz stavka 1. neće rješavati na automatiziran način — za provjeru opravdanosti primjene dane mjere bit će odgovorno osoblje Pružatelja usluga.

§ 9. Žalbe

1. U sljedećim slučajevima:
 - 1) Pružatelj usluga nije blokirao ili uklonio Korisnički sadržaj unatoč prijavi od strane drugog
 - 2) Korisnika ili treće osobe; je Korisnički sadržaj je blokiran ili uklonjen suprotno odredbama Općih uvjeta poslovanja;
 - 3) je Pružatelj usluga primijenio je prema Korisniku bilo kakve sankcije povezane s Korisničkim sadržajem;
- Korisnik koji je dostavio Korisnički sadržaj ili osoba koja je Korisnički sadržaj prijavila na provjeru može podnijeti žalbu.
2. Svaka odluka Pružatelja usluga koja se odnosi na Korisnički sadržaj mora sadržavati obrazloženje koje omogućuje podnošenje žalbe — osim u situacijama kada Pružatelj usluga primi nalog u vezi s Korisničkim sadržajem od nadležne službe ili tijela javne vlasti. Obrazloženje mora ispunjavati zahtjeve propisane Aktom o digitalnim uslugama (DSA) i sadržavati informacije kao što su:
 - 1) naznaka obuhvaća li odluka uklanjanje Korisničkog sadržaja, onemogućavanje pristupa tom sadržaju, njegovo depozicioniranje ili ograničavanje vidljivosti, obustavu ili prekid novčanih plaćanja povezanih s tim sadržajem ili primjenu drugih mjera navedenih u Pravilniku, te — kada je primjenjivo — teritorijalni doseg odluke i razdoblje njezina važenja;
 - 2) činjenice i okolnosti na temelju kojih je odluka donesena, uključujući — kada je primjenjivo — informaciju o tome je li odluka donesena na temelju prijave drugog Korisnika ili treće osobe, ili na temelju dobrovoljne provjere koju je proveo Pružatelj usluga, te — samo kada je apsolutno nužno — identitet podnositelja prijave;
 - 3) kada je primjenjivo, informacije o korištenju automatiziranih sredstava pri donošenju odluke, uključujući podatak o tome je li odluka donesena na temelju Korisničkog sadržaja otkrivenog ili identificiranog korištenjem automatiziranih metoda;

- 4) ako se odluka odnosi na potencijalno nedopušten Korisnički sadržaj, navođenje pravne osnove ili ugovorne osnove na kojoj se odluka temelji, te pojašnjenja o razlozima zbog kojih se na toj osnovi dotični Korisnički sadržaj smatra nedopuštenim;
 - 5) jasne i korisniku prilagođene informacije o mogućnostima žalbe koje Korisniku ili podnosiocu prijave stoje na raspolaganju.
3. Žalba se može podnijeti dostavom žalbe:
- 1) na elektroničku adresu info@twi-group.pl;
 - 2) putem kontaktnog obrasca;
 - 3) pismeno, po mogućnosti preporučenim pismom — na adresu Globadvice LTD, ul. Stawy 5, 02-467 Warszawa
4. Žalba treba sadržavati:
- 1) ime i prezime (eventualno tvrtku) podnosioca žalbe;
 - 2) kontaktne podatke;
 - 3) detaljno obrazloženje zašto je, po mišljenju podnosioca žalbe, odluka Pružatelja usluga bila pogrešna i trebala bi se promijeniti.
5. Nakon primitka žalbe, Pružatelj usluga odmah potvrđuje njezin primitak — elektroničkim putem, na navedenu elektroničku adresu.
6. Žalbe se rješavaju u roku od 14 dana od dana podnošenja žalbe.

§ 10. Mišljenja i komentari

1. Pružatelj usluga omogućuje Korisniku objavljivanje mišljenja i komentara na Web-stranici.
2. Pružatelj usluga ne provjerava je li Korisnik koji dodaje mišljenje ili komentar na Web-stranici prethodno kupio proizvod Pružatelja usluga predstavljen na Web-stranici ili ga koristio.
3. Korisnik bi trebao formulirati mišljenje na pouzdan, pošten i meritoran način, po mogućnosti jezično ispravno te bez korištenja vulgarizama i drugih riječi koje se općenito smatraju uvredljivima.
4. Mišljenje koje objavi Korisnik vrsta je Korisničkog sadržaja. Slijedom toga, Pružatelj usluga može moderirati mišljenja prema pravilima utvrđenim u Općim uvjetima poslovanja, a svaka osoba koja pregledava sadržaj Web-stranice može prijaviti mišljenje koje krši pravila Općih uvjeta poslovanja prema pravilima utvrđenim u Općim uvjetima poslovanja.
5. Pružatelj usluga može samostalno objavljivati na Web-stranici mišljenja prikupljena na drugi način, a ne objavom mišljenja od strane Korisnika na Web-stranici.
6. Svaka osoba koja pregledava sadržaj Web-stranice, a koja utvrdi da određeno mišljenje krši pravila Općih uvjeta poslovanja, može ga prijaviti na provjeru prema pravilima utvrđenim u Općim uvjetima poslovanja.

§ 11. Osobni podaci i kolačići (cookies)

1. Voditelj obrade osobnih podataka Korisnika je Pružatelj usluga.

2. Web-stranica koristi tehnologiju kolačića (cookies).
3. Detalji vezani uz osobne podatke i kolačiće opisani su u politici privatnosti dostupnoj na internetskoj stranici.

§ 12. Prava intelektualnog vlasništva

1. Pružatelj usluga upozorava Korisnika da svi sadržaji dostupni na stranicama Servisa mogu predstavljati autorska djela u smislu Zakona od 4. veljače 1994. o autorskom pravu i srodnim pravima, na koja autorska prava ima Pružatelj usluga ili drugi ovlašteni nositelji prava, kao i baze podataka zaštićene propisima o zaštiti baza podataka.
2. Pružatelj usluga upozorava Korisnika da korištenje sadržaja zaštićenih autorskim pravima ili korištenje baza podataka bez odobrenja Pružatelja usluga ili drugog ovlaštenog subjekta — osim korištenja u okviru dopuštene uporabe — predstavlja povredu prava intelektualnog vlasništva i može dovesti do građanske ili kaznene odgovornosti.
3. Pružatelj usluga može s Korisnikom sklopiti posebni licencni ugovor koji se odnosi na korištenje sadržaja ili baza podataka u vlasništvu Pružatelja usluga (npr. korištenje fotografija proizvoda, upotreba opisa proizvoda i sl.). Radi sklapanja takvog ugovora Korisnik treba podnijeti Pružatelju usluga prijedlog za sklapanje licencnog ugovora, navodeći posebno svrhu u kojoj namjerava koristiti sadržaje ili baze podataka Pružatelja usluga te planirano razdoblje korištenja. Nakon zaprimanja takvog prijedloga Pružatelj usluga dostavit će ponudu u skladu s vlastitom licencnom politikom.

§ 13. Izvansudski načini rješavanja reklamacija i ostvarivanja potraživanja

1. Korisnik koji je potrošač ima mogućnost korištenja izvansudskih načina rješavanja pritužbi i ostvarivanja svojih potraživanja. Potrošač može, između ostalog:
 - 1) obratiti se stalnom potrošačkom arbitražnom sudu sa zahtjevom za rješavanje spora,
 - 2) obratiti se županijskom inspektoru Državnog inspektorata sa zahtjevom za pokretanje postupka mirenja radi mirnog rješenja spora između Korisnika i Pružatelja usluga,
 - 3) zatražiti pomoć županijskog (gradskog) potrošačkog savjetovišta ili organizacije koja se prema svojem statutu bavi zaštitom potrošača.
2. Detaljnije informacije o izvansudskim načinima rješavanja reklamacija i ostvarivanja potraživanja potrošač može potražiti na internetskoj stranici <http://polubowne.uokik.gov.pl>.

§ 14. Reklamacije

1. Svaki Korisnik ima pravo podnijeti reklamaciju u vezi s funkcioniranjem Web-stranice i njezinim korištenjem.
2. Reklamacije se mogu podnijeti Pružatelju usluga elektronički na e-mail adresu: info@tw-t-group.pl ili poštom na adresu sjedišta Pružatelja usluga.

3. U prijavi reklamacije Korisnik treba navesti opis problema koji je osnova za podnošenje reklamacije, datum i vrijeme njegovog nastanka te oznaku Korisnika (uključujući njegovo ime, prezime i adresu e-pošte).
4. Reklamacije Korisnika rješavat će se redovito, ali najkasnije u roku od 14 dana od dana primitka prijave reklamacije od strane Pružatelja usluga.
5. Odgovor na reklamaciju bit će poslan Korisniku na kontakt koji je Korisnik naveo prilikom podnošenja reklamacije.

§ 15. Završne odredbe

1. Pružatelj usluga pridržava pravo na uvođenje izmjena na Web-stranici, ne dovodeći u pitanje prava koja je Korisnik stekao.
2. Pružatelj usluga pridržava mogućnost uvođenja izmjena u Opće uvjete poslovanja iz važnih razloga kao što su:
 - 1) promjena uvjeta pružanja Elektroničkih usluga;
 - 2) potreba prilagodbe Općih uvjeta poslovanja zakonskim izmjenama;
 - 3) potreba prilagodbe Općih uvjeta poslovanja odluci, presudi ili drugom rješenju nadležnog suda ili državnog tijela;
 - 4) potreba ispunjenja zakonske obveze koja tereti Pružatelja usluga;
 - 5) uredničke izmjene.
3. Ako Pružatelj usluga posjeduje elektroničku adresu Korisnika, Korisnik će primiti e-mail poruku s informacijom o izmjeni Općih uvjeta poslovanja.
4. U slučaju Elektroničkih usluga, ako Korisnik ne prihvća izmjenu Općih uvjeta poslovanja, može bez ikakvih troškova odustati od korištenja Elektroničkih usluga, npr. prestati pregledavati javno dostupan sadržaj Web-stranice.
5. Izmjene Općih uvjeta poslovanja ne utječu na prava koja je Korisnik stekao prije dana stupanja izmjene na snagu.
6. Svi sporovi rješavat će se pred nadležnim poljskim općim sudom prema mjestu stalnog obavljanja gospodarske djelatnosti Pružatelja usluga. Ova se odredba ne primjenjuje na potrošače, u čijem se slučaju nadležnost suda utvrđuje prema općim pravilima.
7. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu 1. rujna 2025.
8. Sve arhivske verzije Općih uvjeta poslovanja dostupne su za preuzimanje u .pdf formatu – poveznice se nalaze ispod Općih uvjeta poslovanja.

Verzija općih uvjeta poslovanja	Datum stupanja na snagu	Poveznica za preuzimanje Opći
uvjeti poslovanj 1.0	01.01.2020. - 01.09.2025.	Preuzmi