

Opći uvjeti poslovanja

Dobar dan!

Internetsku trgovinu vodi 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-group.pl, kontaktni broj telefona: +48 574 736 596.

U nastavku se nalaze opći uvjeti poslovanja koji, između ostalog, sadrže informacije o pravilima funkcioniranja web-stranice koju ste posjetili, načinu podnošenja narudžbe koja vodi do sklapanja ugovora, detaljima o izvršenju sklopljenog ugovora, vrstama plaćanja dostupnim na web-stranici, postupku odstupanja od ugovora i reklamacijskom postupku.

U slučaju bilo kakvih primjedbi, pitanja ili nedoumica, stojimo Vam na raspolaganju na adresi e-pošte info@tw-group.pl ili na broju telefona +48 574 736 596. Naš odjel za korisničku podršku radi od ponedjeljka do petka od 09:00 do 16:00 sati.

Sadržaj

§ 1. Definicije

§ 2. Uvodne odredbe

§ 3. Podnošenje narudžbe i sklapanje Ugovora telefonom

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

§ 5. Sadržaj Web-stranice

§ 6. Korisnički račun

§ 7. Podnošenje narudžbe i sklapanje Ugovora

§ 8. Pretprodaja

§ 9. Cijena i plaćanja

§ 10. Vaučeri

§ 11. Izvršenje narudžbe koja se odnosi na Robu

§ 12. Prijava na Newsletter radi primanja Digitalnog sadržaja

§ 13. Odstupanje od Ugovora od strane Potrošača ili PNPk-a bez navođenja razloga

§ 14. Odgovornost za materijalne nedostatke i odgovornost za sukladnost Robe s Ugovorom

§ 15. Zamjena ili popravak Robe koja nije sukladna Ugovoru

§ 16. Sniženje Cijene ili odstupanje od Ugovora u slučaju Robe koja nije sukladna Ugovoru

§ 17. Odgovornost za sukladnost Digitalnog sadržaja s Ugovorom

§ 18. Usklađivanje Digitalnog sadržaja s Ugovorom

§ 19. GPSR i opća sigurnost Robe

§ 20. Prenosanje Korisničkog sadržaja

§ 21. Moderiranje Korisničkog sadržaja

§ 22. Prijavljivanje Korisničkog sadržaja

§ 23. Sankcije za nedopušteni Korisnički sadržaj

§ 24. Žalbe

§ 25. Recenzije

§ 26. Osobni podaci i kolačići (cookies)

§ 27. Prava intelektualnog vlasništva

§ 28. Izvansudski načini rješavanja reklamacija i ostvarivanja potraživanja

§ 29. Reklamacije i pozivi

§ 30. Završne odredbe

§ 1. Definicije

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

1. **Cijena** - vrijednost izražena u novčanim jedinicama koju je Kupac dužan platiti Prodavatelju za Proizvod;
2. **GPSR** - Uredba Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2023/988 od 10. svibnja 2023. o općoj sigurnosti proizvoda, o izmjeni Uredbe (EU) br. 1025/2012 Europskog parlamenta i Vijeća i Direktive (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive 2001/95/EZ Europskog parlamenta i Vijeća i Direktive Vijeća 87/357/EEZ;
3. **Kod za popust** - jedinstveni kod (niz znakova) koji Kupac može iskoristiti za sniženje Cijene;
4. **Potrošač** - fizička osoba koja s Prodavateljem sklapa Ugovor koji nije izravno povezan s njezinom poslovnom ili profesionalnom djelatnošću;

5. **Korisnički račun** - skup resursa i ovlaštenja unutar informatičkog sustava Web-stranice dodijeljen određenom Kupcu;
6. **Kupac** - fizička osoba, pravna osoba ili organizacijska jedinica s pravnom sposobnošću, posebno Potrošač ili PNPK;
7. **Newsletter** - e-mail poruke koje sadrže informacije o novostima, promocijama ili Proizvodima povezanim s Web-stranicom;
8. **Proizvod** - Roba ili Vaučer;
9. **Poduzetnik s pravima potrošača (PNPK)** - fizička osoba koja s Prodavateljem sklapa Ugovor izravno povezan s njezinom poslovnom djelatnošću, kada iz sadržaja Ugovora proizlazi da on za tu osobu nema profesionalni karakter, što posebno proizlazi iz predmeta njezine poslovne djelatnosti, dostupnog na temelju propisa o Središnjem registru i informacijama o poslovnoj djelatnosti;
10. **Pretprodaja** - proces prikupljanja narudžbi od strane Prodavatelja za Proizvode koji će biti dostupni u prodaji od određenog datuma i sklapanja Ugovora prije planiranog datuma uvođenja Proizvoda u prodaju;
11. **Opći uvjeti poslovanja** - opći uvjeti poslovanja internetske Web-stranice.
12. **Web-stranica** - internetska stranica Prodavatelja na koju se odnose ovi opći uvjeti poslovanja;
13. **Prodavatelj** - 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, kontakti broj telefona: +48 574 736 596.
14. **Roba** - pokretna stvar koju Prodavatelj nudi u okviru Trgovine, uključujući TzEC te u okviru telefonske prodaje;
15. **Roba s digitalnim elementima (TzEC)** - Roba koju nudi Prodavatelj, a koja sadrži Digitalni sadržaj ili Digitalnu uslugu, bez kojih Roba ne može ispravno funkcionirati. Digitalni sadržaj ili Digitalne usluge može isporučivati Prodavatelj ili treća strana;
16. **Outlet roba** - Roba za koju je Kupac izričito obaviješten da određeno svojstvo Robe odstupa od uobičajenih zahtjeva za sukladnost s Ugovorom, npr. u pogledu kompletnosti, kvalitete, funkcionalnosti itd.;
17. **Digitalni sadržaj** - podaci proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku;
18. **Ugovor sklopljen telefonom** - oblik sklapanja ugovora na daljinu, u kojem Kupac kontaktira Prodavatelja radi podnošenja narudžbe za Proizvod tijekom telefonskog razgovora ili u kojem Prodavatelj kontaktira Kupca radi prodaje Proizvoda.
19. **Trajni medij** - sredstvo koje omogućuje pohranu informacija na način da se one mogu kasnije reproducirati u neizmijenjenom obliku, npr. e-mail poruka, SMS, snimka razgovora.
20. **Korisnički sadržaj** - sve informacije koje Kupac ili posjetitelj stranice prenese radi njihove pohrane na njihov zahtjev u informatičkom sustavu Web-stranice, eventualno radi njihove objave na Web-stranici, npr. dodatne, dobrovoljne informacije navedene na Korisničkom računu, komentar ili recenzija o Proizvodu,

pitanje ili bilješke uz Digitalni sadržaj, objava u tematskoj grupi ili grupi za podršku povezanoj s Digitalnim sadržajem;

21. **Ugovor** - ugovor sklopljen između Prodavatelja i Kupca, čiji je predmet prodaja Robe ili isporuka Digitalnog sadržaja;
22. **Elektroničke usluge** - sve usluge koje Prodavatelj pruža elektroničkim putem Kupcu putem Webstranice;
23. **Vaučer** - jedinstveni kod (niz znakova) koji Kupac može iskoristiti za plaćanje Cijene ili dijela Cijene;

§ 2. Uvodne odredbe

1. Prodavatelj putem Web-stranice pruža Elektroničke usluge i prodaje Proizvode. Kupac može kupiti Proizvode navedene na stranicama Web-stranice ili one definirane u okviru Pretprodaje.
2. Web-stranica ne služi za sklapanje Ugovora između Kupaca.
3. Opći uvjeti poslovanja definiraju pravila i uvjete korištenja Web-stranice, kao i prava i obveze Prodavatelja i Kupaca.
4. Prodavatelj je odredio elektroničku kontakt-točku povezanu s Web-stranicom, namijenjenu izravnoj komunikaciji s tijelima država članica, Europskom komisijom i Odborom za digitalne usluge: e-mail: info@tw-t-group.pl. Istu kontakt-točku Kupac može koristiti za brzu i izravnu komunikaciju s Prodavateljem. Komunikacija se može voditi na poljskom ili engleskom jeziku.

§ 3. Podnošenje narudžbe i sklapanje Ugovora telefonom

1. Prodavatelj prodaje Proizvod i putem telefona
2. Svi razgovori koje vode Prodavatelj i Kupac putem telefona se snimaju.
3. Ako Prodavatelj kontaktira Kupca telefonom radi sklapanja ugovora, obavijestit će ga o svrsi razgovora i navesti svoje identifikacijske podatke.
4. Kako bi podnio narudžbu putem telefona, Kupac mora unijeti svoj broj telefona u za to predviđeni obrazac na Web-stranici. U tom će slučaju zaposlenik ili vanjski suradnik Prodavatelja kontaktirati Kupca u najkraćem mogućem roku.
5. Kada Kupac tijekom telefonskog razgovora izričito obavijesti predstavnika Prodavatelja da želi kupiti Proizvod, Prodavatelj je dužan tijekom razgovora pružiti Kupcu sljedeće informacije:
 1. glavne značajke usluge ili proizvoda,
 2. podatke o identitetu Prodavatelja,
 3. ukupnu cijenu ili naknadu,
 4. informacije o pravu na jednostrani raskid Ugovora,
 5. trajanje Ugovora, a ako je Ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme — način i uvjete njegova otkazivanja.

6. Nakon dogovora o uvjetima narudžbe, Prodavatelj će Kupcu poslati sažetak narudžbe na Trajnom mediju (npr. e-mailom, SMS-om, omogućavanjem potrošaču pristupa snimci telefonskog prodajnog razgovora u obliku datoteke poslane e-mailom ili SMS-om).
7. U slučaju narudžbi podnesenih telefonom, Kupac ima mogućnost plaćanja isključivo prilikom preuzimanja (pouzećem).
8. Na narudžbe podnesene putem telefona primjenjuju se odgovarajuće odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na prodaju na daljinu, primjerice: pravo na jednostrani raskid Ugovora, pravo na reklamaciju proizvoda te informativne obveze koje vrijede za ugovore sklopljene na daljinu.

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

1. Prodavatelj pruža Kupcu Elektroničke usluge povezane s korištenjem Web-stranice koje se sastoje od omogućavanja Kupcu da:
 1. pregledava javno dostupan sadržaj Web-stranice;
 2. registrira Korisnički račun i koristi Korisnički račun;
 3. podnese narudžbu i sklopi Ugovor;
 4. podnese narudžbu i sklopi Ugovor bez registracije Korisničkog računa,
 5. prijavi se na Newsletter,
 6. prenosi Korisnički sadržaj.
2. Elektroničke usluge pružaju se Kupcu besplatno.
3. Za korištenje Elektroničkih usluga nije potrebno ispunjavanje posebnih tehničkih uvjeta od strane računalne opreme ili softvera Kupca. Dovoljno je:
 1. pristup internetu: sa stabilnom internetskom vezom minimalne brzine 10 Mbps (preuzimanje) i 3 Mbps (učitavanje), a za optimalne performanse 30 Mbps (preuzimanje) i 10 Mbps (učitavanje),
 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 § 4. st. 3. t. 2., s omogućenom podrškom za kolačiće (cookies),
 4. posjedovanje aktivne adrese e-pošte i broja telefona.
4. Zabranjeno je tijekom korištenja Elektroničkih usluga dostavljati sadržaj nezakonitog karaktera, posebno slanjem takvog sadržaja putem obrazaca dostupnih na Web-stranici.
5. Kako bi se osigurala sigurnost Kupca i prijenosa podataka u vezi s korištenjem Web-stranice, Prodavatelj poduzima tehničke i organizacijske mjere primjerene stupnju ugroženosti sigurnosti pruženih Elektroničkih usluga, posebno mjere koje služe sprječavanju neovlaštenog pribavljanja i mijenjanja osobnih podataka.
6. Prodavatelj poduzima radnje kako bi osigurao potpuno ispravno funkcioniranje Web-stranice. Kupac bi trebao obavijestiti Prodavatelja o svim nepravilnostima ili prekidima u funkcioniranju Web-stranice.

7. S obzirom na to da Web-stranica predstavlja informatički sustav kojim upravlja Prodavatelj, Prodavatelj može provoditi tehničke i informatičke radove s ciljem razvoja Web-stranice i pružanja Elektroničkih usluga na najvišoj razini.
8. U okviru razvoja Web-stranice, Prodavatelj može posebno:
 1. dodavati nove funkcije te mijenjati ili uklanjati postojeće funkcije unutar Web-stranice;
 2. prilagoditi Servis za korištenje na drugim vrstama uređaja, primjerice na prijenosnim uređajima;
 3. omogućiti aplikaciju povezanu s Web-stranicom.

§ 5. 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.
4. Detalji o intelektualnom vlasništvu opisani su u § 27 Općih uvjeta poslovanja.

§ 6. Korisnički račun

1. Registracija Korisničkog računa zahtijeva ispunjavanje i slanje registracijskog obrasca dostupnog na Web-stranici ili izražavanje volje za registracijom Korisničkog računa označavanjem odgovarajućeg potvrdnog okvira (checkboxa) u obrascu za narudžbu.
2. Registracija Korisničkog računa zahtijeva navođenje osobnih podataka potrebnih za tu svrhu.
3. Korisnički račun je dodijeljen adresi e-pošte koju je naveo Kupac.
4. Na Korisničkom računu pohranjuju se informacije o Kupcu, uključujući povijest njegovih narudžbi na Web-stranici.
5. Kupac može na Korisničkom računu dopuniti dodatne, dobrovoljne informacije, kao što su profilna slika, adresa web-stranice, datum rođenja, kratka biografija. Te informacije predstavljaju Korisnički sadržaj.
6. Kupac se prijavljuje na Korisnički račun koristeći adresu e-pošte dodijeljenu Korisničkom računu (korisničko ime) i lozinku koju je sam definirao. Kupac je dužan osigurati pristup Korisničkom računu od neovlaštenih osoba, a osim toga, dužan je ne dijeliti korisničko ime i lozinku s trećim osobama.
7. Kupac može u bilo kojem trenutku izbrisati Korisnički račun. Ako Kupac ne može pronaći odgovarajuću opciju za to nakon prijave na Korisnički račun, trebao bi se u vezi s tim obratiti Prodavatelju putem e-pošte. Brisanje Korisničkog računa dovodi do gubitka pristupa Digitalnim sadržajima dodijeljenim Korisničkom računu.

§ 7. Podnošenje narudžbe i sklapanje Ugovora

1. Kupac može podnijeti narudžbu kao registrirani klijent ili kao gost (bez registracije).
2. Registrirani klijent je Kupac koji ima Korisnički račun na Web-stranici.
3. Ako Kupac ima Korisnički račun na Web-stranici, prije podnošenja narudžbe trebao bi se na njega prijaviti. Prijava je moguća i tijekom podnošenja narudžbe.
4. Svi opisi Proizvoda dostupni na stranicama Web-stranice ne predstavljaju ponudu u smislu mjerodavnih odredbi građanskog prava, već poziv na sklapanje Ugovora.
5. Podnošenje narudžbe odvija se dodavanjem Proizvoda koji zanimaju Kupca u košaricu, a zatim ispunjavanjem obrasca za narudžbu. U obrascu je potrebno navesti podatke potrebne za izvršenje narudžbe. U fazi podnošenja narudžbe odabire se način plaćanja za narudžbu. Uvjet za podnošenje narudžbe je prihvaćanje Općih uvjeta poslovanja, s kojima bi se Kupac trebao prethodno upoznati. U slučaju bilo kakvih nedoumica u vezi s Općim uvjetima poslovanja, Kupac se može obratiti Prodavatelju.
6. U slučaju Robe koja je Outlet roba, dodatni uvjet za podnošenje narudžbe je označavanje potvrdnog okvira (checkboxa) da Kupac pristaje na kupnju Robe s nedostatkom.
7. U obrascu za narudžbu Kupac mora navesti istinite osobne podatke. Kupac snosi odgovornost za navođenje neistinitih osobnih podataka. Prodavatelj zadržava pravo obustaviti izvršenje narudžbe u situaciji kada je Kupac naveo neistinite podatke ili kada ti podaci izazivaju opravdane sumnje Prodavatelja u njihovu ispravnost. U tom slučaju, Kupac će biti obaviješten telefonom ili putem e-pošte o sumnjama Prodavatelja. U takvoj situaciji, Kupac ima pravo razjasniti sve okolnosti povezane s provjerom istinitosti navedenih podataka. U nedostatku podataka koji omogućuju Prodavatelju da stupi u kontakt s Kupcem, Prodavatelj će pružiti sva objašnjenja nakon što Kupac stupi u kontakt.
8. Kupac izjavljuje da su svi podaci koje je naveo u obrascu za narudžbu istiniti, dok Prodavatelj nije dužan provjeravati njihovu istinitost i ispravnost, iako ima takvo ovlaštenje u skladu sa st. 7.
9. Proces podnošenja narudžbe završava klikom na gumb koji finalizira narudžbu. Klik na gumb koji finalizira narudžbu predstavlja podnošenje ponude od strane Kupca za kupnju odabranih Proizvoda od Prodavatelja, pod uvjetima navedenim u obrascu za narudžbu.
10. Nakon primitka narudžbe, Prodavatelj, najkasnije u roku od 7 dana od dana primitka narudžbe, može:
 1. prihvatiti ponudu koju je podnio Kupac prihvaćanjem narudžbe za izvršenje — u tom slučaju Ugovor se sklapa u trenutku dostave Kupcu poruke koja potvrđuje prihvaćanje narudžbe za izvršenje,
 2. može ne prihvatiti ponudu Kupca i otkazati podnesenu narudžbu — u tom slučaju Ugovor se ne sklapa, a Kupcu se vraćaju sva plaćanja, ako ih je Kupac izvršio u fazi podnošenja narudžbe.

§ 8. Pretprodaja

1. Prodavatelj može organizirati Pretprodaju za određene vrste Proizvoda.
2. Proizvodi obuhvaćeni Pretprodajom jasno su označeni unutar Web-stranice kao Proizvodi dostupni u Pretprodaji. Na stranici takvih Proizvoda Prodavatelj objavljuje informaciju od kojeg će datuma Proizvodi najvjerojatnije biti dostupni i od kojeg će datuma Proizvodi najvjerojatnije biti isporučeni Kupcima.

3. Za potrebe sklapanja Ugovora u okviru Pretprodaje, odredbe § 7 primjenjuju se na odgovarajući način.
4. Prodavatelj zadržava pravo promjene roka iz st. 2, posebno kao posljedicu kašnjenja u isporuci Proizvoda od strane trećih osoba (npr. proizvođača). Prodavatelj će obavještavati Kupce o svim promjenama rokova vezanih uz Pretprodaju, objavljivanjem informacija na Web-stranici i slanjem e-mail poruke na adresu koju je naveo Kupac.
5. U slučaju da prodaja Proizvoda ne bude moguća pod uvjetima predviđenim u Pretprodaji (npr. dobavljači ne isporuče odgovarajuću količinu ili vrste materijala, dođe do porasta cijene materijala itd.), Prodavatelj će obavijestiti Kupca o tim okolnostima.
6. Ako se Kupac koji je Potrošač ili PNPK ne slaže s produljenjem roka isporuke Proizvoda ili promjenom uvjeta prodaje Proizvoda, može odustati od kupnje Proizvoda, a Prodavatelj takvom Kupcu vraća sva plaćanja izvršena u okviru Pretprodaje.

§ 9. Cijena i plaćanja

1. Dostupne metode plaćanja za narudžbu opisane su na Web-stranici te su Kupcu prikazane u fazi podnošenja narudžbe. Kupac može naručiti Proizvod uz plaćanje pouzećem, odnosno plaćanje prilikom preuzimanja pošiljke, ili koristeći elektroničko plaćanje.
2. Ako Kupac pri podnošenju narudžbe odabere on-line plaćanje, nakon klika na gumb za dovršetak narudžbe bit će preusmjeren na platnu stranicu vanjskog pružatelja platnih usluga radi izvršenja plaćanja. Ako Kupac odabere plaćanje bankovnom uplatom, nakon dovršetka narudžbe bit će preusmjeren na stranicu Web-stranice s potvrdom narudžbe i uputama za plaćanje. Plaćanje za narudžbu mora biti izvršeno u roku od 5 dana od podnošenja narudžbe. Nakon isteka tog roka Prodavatelj može smatrati da je Kupac odustao od kupnje proizvoda te poništiti narudžbu.
3. Ako je Kupac odabrao plaćanje pouzećem, nakon klika na gumb koji finalizira narudžbu Kupac će biti preusmjeren na stranicu Web-stranice s potvrdom narudžbe.
4. Elektroničke uplate, uključujući plaćanja putem bankovnih kartica, obrađuju se preko:
 - Visa Electron
 - MasterCard
 - MasterCard Electronic
 - Maestro
 - Przelewy24
 - PayPal
 - PayPro S.A.
 - BLIK
 - PayPo
 - Pouzećem (gotovinom prilikom preuzimanja narudžbe)
 - Pay By Link
5. Ako Kupac zatraži izdavanje računa, on se dostavlja Kupcu elektroničkim putem, na adresu epošte navedenu u obrascu za narudžbu.

6. Sve prikazane Cijene na Web-stranici su bruto Cijene.
7. Prodavatelj je ovlašten Kupcima odobriti popuste, sniženja ili druge pogodnosti vezane uz Cijenu prema vlastitom izboru, posebno u okviru organizirane promotivne akcije. Detalje promotivnih akcija definiraju zasebni pravilnici promotivnih akcija. Kupac nema pravo zahtijevati popuste, sniženja ili druge pogodnosti koje ne proizlaze iz promotivne akcije.
8. Kupac koji posjeduje Kod za popust može ga iskoristiti prilikom podnošenja narudžbe, unoseći Kod za popust na za to predviđeno mjesto, u skladu s uputama dostupnim na stranici obrasca za narudžbu. Primjena Kodova za popust može biti ograničena isključivo na određene Proizvode ili grupu Proizvoda, u skladu s informacijama pruženim prilikom davanja određenog Koda za popust. Mogućnost korištenja određenog Koda za popust može biti vremenski ograničena, u skladu s informacijama pruženim prilikom davanja određenog Koda za popust. Kodovi za popust mogu se davati u različitim okolnostima, npr. u zamjenu za prijavu na Newsletter, kao nagrada u natječajima koje organizira Prodavatelj, kao poklon Kupcu itd.
9. U svakom slučaju informiranja o sniženju Cijena Proizvoda, Prodavatelj uz informaciju o sniženoj Cijeni objavljuje i informaciju o najnižoj Cijeni Proizvoda koja je vrijedila u razdoblju od 30 dana prije uvođenja sniženja. Ako se određeni Proizvod nudi na prodaju u razdoblju kraćem od 30 dana, uz informaciju o sniženoj Cijeni Prodavatelj objavljuje i informaciju o najnižoj Cijeni Proizvoda koja je vrijedila u razdoblju od dana početka nuđenja tog Proizvoda na prodaju do dana uvođenja sniženja.

§ 10. Vaučeri

1. Vaučer može biti u tiskanom ili digitalnom obliku.
2. Vaučer u tiskanom obliku dostavlja se Kupcu na isti način kao i Roba.
3. Vaučer u digitalnom obliku šalje se na adresu e-pošte koju je Kupac naveo u obrascu za narudžbu.
4. Prodavatelj ne izdaje duplikate uništenih ili izgubljenih Vaučera dostavljenih Kupcu u tiskanom obliku. Međutim, uz predočenje dokaza o kupnji, Kupac može zatražiti slanje Vaučera u digitalnom obliku.
5. Vaučer ima određenu bruto nominalnu vrijednost navedenu u opisu Vaučera na Web-stranici.
6. Vaučer se može koristiti kao oblik plaćanja za narudžbu koju podnosi Kupac unosom koda na za to predviđeno mjesto, u skladu s uputama dostupnim na stranici obrasca za narudžbu, ali se ne može zamijeniti za novčana sredstva ni u cijelosti ni djelomično, uz iznimku iz st. 10.
7. U slučaju da je iznos za plaćanje narudžbe niži od vrijednosti Vaučera, Prodavatelj ne vraća Kupcu razliku. U slučaju da je iznos za plaćanje narudžbe viši od vrijednosti Vaučera, Kupac doplaćuje razliku.
8. Korištenje Vaučera može biti ograničeno na određene Proizvode ili grupe Proizvoda. Ograničenja vezana uz Vaučer uvijek su navedena u opisu Vaučera na Web-stranici.
9. Vaučer se može iskoristiti samo jednom.
10. Vaučer može imati rok valjanosti, nakon čijeg isteka korištenje Vaučera nije moguće. Ako Vaučer ima rok valjanosti, on je naveden u opisu Vaučera na Web-stranici. Potrošač ili PNPk mogu se obratiti Prodavatelju sa zahtjevom za povrat novčane vrijednosti neiskorištenog Vaučera nakon isteka njegovog roka valjanosti.

11. U slučaju odstupanja od Ugovora, za koji je plaćanje izvršeno korištenjem Vaučera, Prodavatelj je ovlašten izvršiti povrat plaćanja isporukom Vaučera Kupcu u vrijednosti koja odgovara iznosu koji se vraća. Kupac nije ovlašten zahtijevati povrat plaćanja u novcu.
12. Prodavatelj je odgovoran za sukladnost Vaučera s Ugovorom. U slučaju Vaučera u tiskanom obliku, na pravila odgovornosti Prodavatelja primjenjuju se na odgovarajući način odredbe Općih uvjeta poslovanja koje se odnose na odgovornost za sukladnost Robe s Ugovorom. U slučaju Vaučera u digitalnom obliku, na pravila odgovornosti Prodavatelja primjenjuju se na odgovarajući način odredbe Općih uvjeta poslovanja koje se odnose na odgovornost za sukladnost Digitalnog sadržaja s Ugovorom.

§ 11. Izvršenje narudžbe koja se odnosi na Robu

1. Izvršenje narudžbe sastoji se od kompletiranja naručene Robe, pakiranja radi dostave Kupcu te predaje pošiljke Kupcu u skladu s odabranim načinom dostave narudžbe.
2. Trošak dostave Robe snosi Kupac, osim ako iz informacija predstavljenih Kupcu na Web-stranici ne proizlazi drugačije.
3. Narudžba se smatra izvršenom u trenutku predaje pošiljke Kupcu (povjeravanja pošiljke prijevozniku koji se bavi prijevozom ili, u slučaju odabira plaćanja pouzecom, u trenutku plaćanja pošiljke s Robom od strane Kupca). U slučaju dostave putem prijevoznika, Prodavatelj obavještava Kupca o pripremi Robe za slanje i predaji pošiljke prijevozniku. Točan rok isporuke Robe određuje prijevoznik, osim ako prijevoznik omogućuje Kupcu točno određivanje datuma i vremena isporuke pošiljke. Ako prijevoznik pruža takvu funkcionalnost, Prodavatelj Kupcu dostavlja podatke potrebne za praćenje prijevoza Robe, posebno poveznicu na web-stranicu prijevoznika ili na aplikaciju prijevoznika.
4. Kupac je dužan pregledati pošiljku u vrijeme i na način uobičajen za pošiljke te vrste. Ako Kupac utvrdi da je tijekom prijevoza došlo do gubitka ili oštećenja Robe, dužan je poduzeti sve radnje potrebne za utvrđivanje odgovornosti prijevoznika, npr. u obliku sastavljanja zapisnika o šteti (čl. 545. st. 2. poljskog Građanskog zakonika).
5. Vrijeme izvršenja narudžbe navedeno je uz svaku Robu. Naručena Roba trebala bi biti isporučena Potrošaču ili PNP-u u roku do 30 dana, osim ako je u opisu Robe Prodavatelj izričito naveo duži rok. U takvoj situaciji, podnošenjem narudžbe, Kupac pristaje na duži rok izvršenja narudžbe koji proizlazi iz opisa Robe.
6. Ako Kupac naručuje Proizvode s različitim rokovima isporuke, Prodavatelj kao obvezujući rok isporuke cijele narudžbe primjenjuje najdulji rok među naručenim Proizvodima. Prodavatelj može predložiti slanje narudžbe u više zasebnih pošiljaka radi brže isporuke dijela Proizvoda.

§ 12. Prijava na Newsletter radi primanja Digitalnog sadržaja

1. Prodavatelj može omogućiti primanje Digitalnog sadržaja opisanog na Web-stranici bez potrebe plaćanja Cijene, ali u zamjenu za prijavu na Newsletter.
2. Prijava na Newsletter zahtijeva ispunjavanje i slanje obrasca dostupnog na Web-stranici.
3. Prijava na Newsletter zahtijeva navođenje osobnih podataka potrebnih za tu svrhu.

4. Ako se Kupac prijavljuje na Newsletter kako bi primio Digitalni sadržaj, prijava na Newsletter istovremeno dovodi do sklapanja Ugovora o isporuci Digitalnog sadržaja. Međutim, Kupac ne plaća Cijenu za isporuku Digitalnog sadržaja. Oblik plaćanja za isporuku Digitalnog sadržaja u ovom je slučaju prijava na Newsletter.
5. Nakon sklapanja Ugovora o isporuci Digitalnog sadržaja na gore opisani način, Kupac na navedenu adresu e-pošte prima poruku s uputama za preuzimanje ili pristup Digitalnom sadržaju plaćenom prijavom na Newsletter.
6. Kupac se može u bilo kojem trenutku odjaviti s primanja Newslettera. To ne utječe na sklopljeni Ugovor o isporuci Digitalnog sadržaja.
7. Ako je Kupac zainteresiran za Digitalni sadržaj koji je na Web-stranici označen kao dostupan u zamjenu za prijavu na Newsletter, ali se ne želi prijaviti na Newsletter, može kupiti taj Digitalni sadržaj individualnim kontaktiranjem Prodavatelja.

§ 13. Odstupanje od Ugovora od strane Potrošača ili PNPK-a bez navođenja razloga

1. Potrošač ili PNPK ima pravo odstupiti od Ugovora koji je sklopljen putem Web-stranice, bez navođenja razloga u roku od:
 1. 14 dana od dana kada je Potrošač ili PNPK, ili treća osoba koju je Potrošač ili PNPK odredio, a koja nije prijevoznik, preuzeo Robu u posjed. U slučaju da Ugovor obuhvaća više komada Robe koji se isporučuju zasebno, u serijama ili dijelovima, rok za odstupanje od Ugovora računa se od preuzimanja u posjed posljednjeg komada Robe, njegove serije ili dijela;
 2. 14 dana od dana sklapanja Ugovora — u slučaju drugih Ugovora osim ugovora o prodaji Robe.
2. Pravo na odstupanje od Ugovora ne primjenjuje se na Ugovor:
 1. u kojem je predmet činidbe Roba koja nije prethodno proizvedena, već je izrađena prema specifikaciji Potrošača ili PNPK-a ili služi za zadovoljenje njegovih individualiziranih potreba;
 2. u kojem je predmet činidbe Roba koja je lako pokvarljiva ili ima kratak rok trajanja;
 3. u kojem je predmet činidbe Roba isporučena u zapečaćenom pakiranju, koja nakon otvaranja pakiranja ne može biti vraćena zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga, ako je pakiranje otvoreno nakon isporuke;
 4. u kojem su predmet činidbe Robe koje se nakon isporuke, zbog svoje prirode, neodvojivo spajaju s drugim stvarima;
 5. u kojem su predmet činidbe zvučne ili vizualne snimke ili računalni programi isporučeni u zapečaćenom pakiranju, ako je pakiranje otvoreno nakon isporuke.
3. Kako bi odstupio od Ugovora, Potrošač ili PNPK mora obavijestiti Prodavatelja o svojoj odluci o odstupanju od Ugovora jasnom izjavom – na primjer, pismom poslanim poštom ili e-poštom.
4. Potrošač ili PNPK može koristiti primjerak obrasca za odstupanje od Ugovora, dostupan na adresi obrazac za odstupanje od ugovora, ali to nije obvezno.

5. Kako bi se ispoštovao rok za odstupanje od Ugovora, dovoljno je da Potrošač ili PNPk pošalje informaciju o izvršenju prava na odstupanje od Ugovora koje pripada Potrošaču ili PNPk-u prije isteka roka za odstupanje od Ugovora.
6. Potrošač ili PNPk obavezan je vratiti Proizvod Prodavatelju ili osobi koju je Prodavatelj ovlastio za preuzimanje odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana odustanka od Ugovora, osim ako je Prodavatelj ponudio vlastito preuzimanje. Rok je ispunjen ako je Proizvod poslan natrag prije njegova isteka.
7. Potrošač ili PNPk snosi izravne troškove povrata Robe, koji će se odbiti od sredstava koja se vraćaju Potrošaču ili PNPk-u.
8. Ako Potrošač ili PNPk odustane od Ugovora, Prodavatelj će vratiti sve primljene uplate, uključujući trošak dostave (osim dodatnih troškova skupljeg načina dostave kojeg je izabrao Potrošač ili PNPk te izravnih troškova povrata). Povrat će biti izvršen bez odgađanja, najkasnije u roku od 14 dana od primitka obavijesti o odustanku od Ugovora.
9. Povrat uplaćenih sredstava izvršava se istim načinom plaćanja kojim je bila izvršena izvorna transakcija, osim ako se Potrošač ili PNPk izričito ne složi s drugačijim načinom povrata. U svakom slučaju, Potrošač ili PNPk ne snosi nikakve troškove povezane s povratom sredstava.
10. Ako Prodavatelj nije ponudio da sam preuzme Proizvod od Potrošača ili PNPk-a, ima pravo zadržati povrat uplaćenih sredstava sve do trenutka kada zaprimi vraćeni Proizvod ili kada mu Potrošač/PNPk dostavi dokaz da je Proizvod poslan natrag — ovisno o tome što nastupi ranije.
11. Ako želite iskoristiti pravo na odstupanje od ugovora, molimo Vas da se upoznate s postupkom odstupanja od ugovora dostupnim na poveznici postupak odstupanja od ugovora.
12. Potrošač ili PNPk odgovoran je za umanjenje vrijednosti Proizvoda koje je posljedica rukovanja Proizvodom na način koji prelazi ono što je nužno za utvrđivanje njegove prirode, značajki i funkcioniranja. Prodavatelj ima pravo prebijanja svoje tražbine prema Kupcu zbog takvog umanjenja vrijednosti, sukladno čl. 498. i sljedećim člancima Zakona o obveznim odnosima.

§ 14. Odgovornost za materijalne nedostatke i odgovornost za sukladnost Robe s Ugovorom

1. Odgovornost za materijalne nedostatke Robe, o kojoj je riječ u odredbama poljskog Građanskog zakonika, isključena je u slučaju Ugovora o prodaji Robe koji se sklapaju s Kupcima koji nisu Potrošači ili PNPk-i.
2. Na Ugovore o prodaji Robe koji se sklapaju s Potrošačem ili PNPk-om primjenjuju se odredbe o odgovornosti za sukladnost Robe s Ugovorom, koje su sadržane u poljskom Zakonu o pravima potrošača, uzimajući u obzir odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja.
3. Prodavatelj je odgovoran Potrošaču i PNPk-u za sukladnost Robe s Ugovorom. Sukladnost Robe s Ugovorom ocjenjuje se u skladu s odredbama poljskog Zakona o pravima potrošača. U slučaju utvrđivanja njezine nesukladnosti s ugovorom, Potrošač i PNPk imaju pravo podnijeti reklamaciju Prodavatelju na način određen u ovom poglavlju.

4. Kako bi olakšao Potrošaču ili PNPk-u ostvarivanje prava vezanih uz odgovornost Prodavatelja za sukladnost Robe ili Digitalnog sadržaja s Ugovorom, Prodavatelj je pripremio upute za korištenje prava na reklamaciju dostupne na poveznici reklamacijski postupak. Prodavatelj je također pripremio primjerak reklamacijskog obrasca kojim se Potrošač ili PNPk može poslužiti. Primjerak je dostupan na adresi reklamacijski obrazac.
5. Prodavatelj snosi odgovornost za nesukladnost Robe s Ugovorom koja postoji u trenutku njezine isporuke i koja se otkrije u roku od dvije godine od tog trenutka, osim ako:
 1. je rok trajanja Robe, određen od strane Prodavatelja, njegovih pravnih prethodnika ili osoba koje djeluju u njihovo ime, duži;
 2. se Ugovor odnosi na Outlet robu, gdje je Kupac izričito pristao na kupnju Outlet robe.
6. U slučaju TzEC-a, Prodavatelj snosi odgovornost za nesukladnost s Ugovorom Digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga koje se isporučuju na kontinuiran način, a koja se pojavila ili otkrila u vrijeme u kojem su se prema Ugovoru trebale isporučivati, ali ne kraće od dvije godine od trenutka isporuke TzEC-a.

§ 15. Zamjena ili popravak Robe koja nije sukladna Ugovoru

1. Ako Roba nije sukladna Ugovoru, Potrošač ili PNPk može zahtijevati njezin popravak ili zamjenu.
2. Prodavatelj može:
 1. izvršiti zamjenu kada Potrošač ili PNPk zahtijeva popravak, ili
 2. izvršiti popravak kada Potrošač ili PNPk zahtijeva zamjenu, ako je dovođenje Robe u sukladnost s Ugovorom na način koji je odabrao Potrošač ili PNPk nemoguće ili bi zahtijevalo nerazmjerne troškove za Prodavatelja.
3. Ako su popravak i zamjena nemogući ili bi zahtijevali nerazmjerne troškove za Prodavatelja, on može odbiti zamjenu ili popravak radi dovođenja Robe u sukladnost s Ugovorom.
4. Potrošač ili PNPk stavlja na raspolaganje Prodavatelju Robu koja podliježe popravku ili zamjeni, a Prodavatelj je preuzima o svom trošku. Troškove popravka ili zamjene, uključujući posebno troškove poštarine, prijevoza, rada i materijala, snosi Prodavatelj.
5. Prodavatelj vrši popravak ili zamjenu u razumnom roku, ne dužem od 21 dan, od trenutka kada je Prodavatelj obaviješten od strane Potrošača ili PNPk-a o nesukladnosti Robe s Ugovorom, i bez značajnijih neugodnosti za Potrošača ili PNPk-a, uzimajući u obzir specifičnost Robe i svrhu za koju ju je Potrošač ili PNPk nabavio.

§ 16. Sniženje Cijene ili odstupanje od Ugovora u slučaju Robe koja nije sukladna Ugovoru

1. Ako Roba nije sukladna Ugovoru, Potrošač ili PNPk može dati izjavu o sniženju Cijene ili o odstupanju od Ugovora, kada:
 1. je Prodavatelj odbio popravak ili zamjenu Robe u skladu s § 15. st. 3.;
 2. Prodavatelj nije doveo Robu u sukladnost s Ugovorom;

3. nesukladnost Robe s Ugovorom i dalje postoji, iako je Prodavatelj pokušao dovesti Robu u sukladnost s Ugovorom;
 4. nesukladnost Robe s Ugovorom je toliko značajna da opravdava sniženje Cijene ili odstupanje od Ugovora bez prethodnog korištenja sredstava iz § 15. st. 1.;
 5. iz izjave Prodavatelja ili okolnosti jasno proizlazi da on neće dovesti Robu u sukladnost s Ugovorom u razumnom roku ili bez značajnijih neugodnosti za Potrošača ili PNPk-a.
2. Snižena Cijena mora biti u istoj razmjeri prema Cijeni iz Ugovora u kojoj se vrijednost Proizvoda koji nije sukladan Ugovoru nalazi prema vrijednosti Proizvoda koji je sukladan Ugovoru.
 3. Prodavatelj vraća Potrošaču ili PNPk-u iznose koji im pripadaju uslijed korištenja prava na sniženje Cijene bez odgode, a najkasnije u roku od 14 dana od dana primitka izjave Potrošača ili PNPk-a o sniženju Cijene.
 4. Potrošač ili PNPk ne može odstupiti od Ugovora ako je nesukladnost Robe s Ugovorom neznatna. Smatra se da je nesukladnost Robe s Ugovorom značajna.
 5. Ako se nesukladnost s Ugovorom odnosi samo na neke Robe isporučene na temelju Ugovora, Potrošač ili PNPk može odstupiti od Ugovora samo u odnosu na te Robe, kao i u odnosu na druge Robe koje je Potrošač ili PNPk nabavio zajedno s Robama koje nisu sukladne Ugovoru, ako se ne može razumno očekivati da bi Potrošač ili PNPk pristao zadržati isključivo Robe koje su sukladne Ugovoru.
 6. U slučaju odstupanja od Ugovora, Potrošač ili PNPk dužni su bez odgađanja vratiti Proizvod Prodavatelju, o trošku Prodavatelja. Prodavatelj je dužan vratiti Potrošaču ili PNPk-u plaćenu Cijenu bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada zaprimi Proizvod ili zaprimi dokaz da je Proizvod poslan natrag, ovisno o tome što nastupi ranije.
 7. Prodavatelj vraća Cijenu koristeći isti način plaćanja kojim se koristio Potrošač ili PNPk, osim ako se Potrošač ili PNPk izričito ne složi s drukčijim načinom povrata, koji za njega ne stvara nikakve dodatne troškove.

§ 17. Odgovornost za sukladnost Digitalnog sadržaja s Ugovorom

1. Odgovornost za materijalne nedostatke Digitalnog sadržaja, o kojoj je riječ u odredbama poljskog Građanskog zakonika, isključena je u slučaju Ugovora koji se sklapaju s Kupcima koji nisu Potrošači ili PNPk-i.
2. Na Ugovore koji se sklapaju s Potrošačem ili PNPk-om primjenjuju se odredbe o odgovornosti za sukladnost Digitalnog sadržaja s Ugovorom, koje su sadržane u poljskom Zakonu o pravima potrošača, uzimajući u obzir odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja.
3. Prodavatelj je odgovoran Potrošaču i PNPk-u za sukladnost Digitalnog sadržaja s Ugovorom. Sukladnost Digitalnog sadržaja s Ugovorom ocjenjuje se u skladu s odredbama poljskog Zakona o pravima potrošača.
4. Prodavatelj snosi odgovornost za nesukladnost Digitalnog sadržaja s Ugovorom, koja je postojala u trenutku njihove isporuke i otkrila se u roku od dvije godine od tog trenutka.

§ 18. Usklađivanje Digitalnog sadržaja s Ugovorom

1. Ako Digitalni sadržaj nije sukladan Ugovoru, Potrošač ili PNPk može zahtijevati usklađivanje Digitalnog sadržaja s Ugovorom.
2. Ako je usklađivanje Digitalnog sadržaja s Ugovorom nemoguće ili bi zahtijevalo nerazmjerne troškove za Prodavatelja, on može odbiti usklađivanje Digitalnog sadržaja s Ugovorom.
3. Prodavatelj usklađuje Digitalni sadržaj s Ugovorom u razumnom roku, ne dužem od 21 dan, od trenutka kada je Prodavatelj obaviješten od strane Potrošača ili PNPk-a o nesukladnosti Digitalnog sadržaja s Ugovorom, i bez značajnijih neugodnosti za Potrošača ili PNPk-a, uzimajući u obzir njihov karakter i svrhu za koju se koriste.
4. Troškove usklađivanja Digitalnog sadržaja s Ugovorom snosi Prodavatelj.

§ 19. GPSR i opća sigurnost Robe

1. Prodavatelj na Web-stranici prikazuje isključivo one Proizvode koji su u skladu sa zahtjevima GPSR-a ili odgovarajućim propisima iz područja usklađenog zakonodavstva Europske unije.
2. Radi ispunjenja obveza informiranja predviđenih u čl. 19. GPSR-a, u opisu svake Robe Prodavatelj navodi informacije kao što su:
 1. ime i prezime ili naziv, registrirani trgovački naziv ili registrirani žig proizvođača te poštansku i elektroničku adresu na kojoj ga se može kontaktirati;
 2. u slučaju da proizvođač nema prebivalište ili sjedište u Uniji – ime i prezime ili naziv, poštansku i elektroničku adresu odgovorne osobe u smislu čl. 16. st. 1. ove uredbe ili čl. 4. st. 1. Uredbe (EU) 2019/1020;
 3. informacije koje omogućuju identifikaciju Proizvoda, uključujući njegovu sliku, vrstu, kao i druge identifikatore Proizvoda;
 4. sva upozorenja ili informacije o sigurnosti koje bi trebale biti stavljene na Proizvod ili na ambalažu, ili sadržane u priloženom popratnom dokumentu.
3. Za sve poslove vezane uz sigurnost Robe, Prodavatelj je odredio elektroničku kontaktnu točku: gpsr@twt-group.pl. Kupac može na ovu adresu e-pošte slati sve upite vezane uz sigurnost Robe, kao i prijavljivati Prodavatelju sve nezgode povezane s Robom. Kupac u tu svrhu može koristiti namjenski obrazac koji je pripremio Prodavatelj.
4. U slučaju da se Roba koju je Prodavatelj stavio na tržište pokaže kao opasan proizvod u smislu GPSR-a, Prodavatelj je ovlašten poduzeti korektivne mjere s tim u vezi, u svoje ime ili u ime drugih gospodarskih subjekata u lancu opskrbe. Posebno, Prodavatelj može kontaktirati Kupca radi povlačenja kupljenog Proizvoda ili davanja odgovarajućih izjava.
5. Kupcu koji je nabavio Robu koja je opasan proizvod u smislu GPSR-a, mogu po toj osnovi pripadati odgovarajuća pravna sredstva predviđena u odredbama GPSR-a i ostalim aktima prava Unije.

§ 20. Prenosjenje Korisničkog sadržaja

1. Putem Web-stranice, Kupac može prenositi Korisnički sadržaj radi njegove pohrane na zahtjev Kupca u informatičkom sustavu Web-stranice, eventualno radi njegove objave na Web-stranici.
2. Zabranjeno je prenositi Korisnički sadržaj koji:
 1. predstavlja nezakonit sadržaj u smislu Akta o digitalnim uslugama (DSA) ili
 2. je u suprotnosti s Općim uvjetima poslovanja.
3. Pod Korisničkim sadržajem koji je u suprotnosti s Općim uvjetima poslovanja podrazumijeva se Korisnički sadržaj koji:
 1. krši pravila objavljivanja recenzija navedena u § 25 Općih uvjeta poslovanja;
 2. nije u skladu s tematikom sadržaja dostupnih na Web-stranici;
 3. ponavlja sadržaj prethodno objavljen na Web-stranici;
 4. sadrži poveznice ili druge sadržaje spam karaktera;
 5. služi za obavljanje konkurentske djelatnosti u odnosu na Prodavatelja, npr. promicanje konkurentskih web-stranica;
 6. služi za provođenje nedopuštenih reklamnih, promotivnih, marketinških aktivnosti, posebno putem objavljivanja reklama, prodaje i promicanja proizvoda, usluga, projekata, prikupljanja sredstava;
 7. služi za provođenje zakonom zabranjenih radnji, npr. pokušaja prijave i iznuđivanja financijskih sredstava od drugih Kupaca;
 8. poziva na nasilje prema bilo kojim živim bićima, uključujući životinje, ili odobrava takvo nasilje;
 9. promiče bilo koji fašistički ili drugi totalitarni državni poredak;
 10. poziva na mržnju na temelju spolnih, seksualnih, nacionalnih, etničkih, rasnih, vjerskih razlika ili zbog bezvjerstva, ili odobrava takvu mržnju;
 11. vrijeđa skupinu stanovništva ili pojedine osobe zbog njihove spolne, seksualne, nacionalne, etničke, rasne, vjerske pripadnosti ili zbog njihovog bezvjerstva;
 12. sadrži sadržaj šovinstičkog ili mizoginog karaktera, kao i onaj koji nosi obilježja spolne diskriminacije;
 13. kleveće ili vrijeđa bilo koju treću osobu;
 14. povrjeđuje osobna prava bilo koje treće osobe;
 15. krši autorska prava bilo koje treće osobe;
 16. sadrži vulgarizme ili druge sadržaje uvredljivog karaktera;
 17. poziva na opasna ponašanja ili odobrava takva ponašanja;
 18. vrijeđa vjerske osjećaje;
 19. može izazvati nelagodu kod drugih Kupaca, posebno zbog nedostatka empatije ili poštovanja prema drugim Kupcima;
 20. krši važeći pravni poredak ili dobre običaje na drugi način osim onih navedenih u t. 1 – 19.
4. Ako Prodavatelj dobije vjerodostojne informacije o mogućnosti počinjenja kaznenog djela ili prekršaja od strane Kupca u vezi s prenesenim Korisničkim sadržajem, Prodavatelj je ovlašten i dužan o tome obavijestiti odgovarajuće službe ili tijela javne vlasti, te im proslijediti podatke o Kupcu. Isto se odnosi na situaciju kada

službe ili tijela javne vlasti zatraže od Prodavatelja dostavu podataka o Kupcu, posebno za potrebe vođenja građanskih ili kaznenih postupaka.

§ 21. Moderiranje Korisničkog sadržaja

1. Prodavatelj može u svakom trenutku provjeravati Korisnički sadržaj. Provjera se provodi nepristrano, objektivno i uz dužnu pažnju. Istodobno, Prodavatelj zadržava pravo da ne provodi prethodnu kontrolu Korisničkog sadržaja, uključujući preventivnu provjeru (npr. prethodno odobravanje objave) ili bilo koji drugi oblik unaprijed provedene kontrole.
2. U slučaju otkrivanja nesukladnosti Korisničkog sadržaja s Općim uvjetima poslovanja, Korisnički sadržaj može biti blokiran i postati nevidljiv drugim Kupcima ili biti uklonjen s Web-stranice.
3. U slučaju blokiranja ili uklanjanja Korisničkog sadržaja, Prodavatelj o tome bez odgode obavještava Kupca koji je prenio 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, Kupac koji je objavio taj Korisnički sadržaj može podnijeti žalbu prema pravilima opisanim u § 24 Općih uvjeta poslovanja.
5. Prodavatelj osigurava 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 Prodavatelja.

§ 22. Prijavljivanje Korisničkog sadržaja

1. Bilo koja osoba ili bilo koji subjekt može prijaviti Prodavatelju 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 se može podnijeti:
 1. putem e-pošte, na adresu ;
 2. putem kontaktnog obrasca objavljenog na Web-stranici;
 3. pomoću namjenske funkcionalnosti "Prijavi kršenje" ili "Prijavi SPAM", koja se nalazi uz Korisnički sadržaj.
3. Prijava iz st. 1 mora sadržavati sve elemente zahtijevane na temelju Akta o digitalnim uslugama (DSA), kao što su:
 1. dovoljno obrazloženo objašnjenje 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 adresa e-pošte osobe ili subjekta koji podnose prijavu, s izuzetkom prijave koja se odnosi na informacije koje se smatraju povezanim s jednim od kaznenih djela iz čl. 3–7 Direktive 2011/93/EU;
 4. izjava koja potvrđuje da osoba ili subjekt koji podnose prijavu u dobroj vjeri vjeruju da su informacije i navodi sadržani u njoj točni i potpuni.
4. Nakon primitka prijave iz st. 1, Prodavatelj bez odgode potvrđuje podnositelju prijave primitak prijave — elektroničkim putem, na navedenu elektroničku adresu. U slučaju da je prijava nepotpuna ili sadrži druge pogreške, Prodavatelj 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 Prodavatelja, prijava se ostavlja bez razmatranja.
 5. Prodavatelj će provjeriti Korisnički sadržaj najkasnije u roku od 14 dana od zaprimanja potpunog i ispravnog zahtjeva. Provjera će biti provedena na objektivan, nepristran način i uz dužnu pažnju. Ako je potrebno, Prodavatelj može od prijavitelja zatražiti dodatne informacije ili dokumente, npr. dokaze o pravima za koja se tvrdi da su potencijalno povrijeđena objavljenim sadržajem.
 6. Tijekom provođenja provjere, Prodavatelj je ovlašten blokirati Korisnički sadržaj na takav način da postane nevidljiv drugim Kupcima.
 7. Nakon provedene provjere, Prodavatelj 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, Prodavatelj bez odgode vraća Korisnički sadržaj te o tome obavještava podnositelja prijave, navodeći obrazloženje za svoju odluku.
 8. U slučaju blokiranja ili uklanjanja Korisničkog sadržaja, Prodavatelj o tome bez odgode obavještava i podnositelja prijave i Kupca koji je objavio Korisnički sadržaj koji podliježe blokiranju ili uklanjanju, navodeći obrazloženje za svoju odluku.
 9. U slučaju blokiranja ili uklanjanja Korisničkog sadržaja kao nesukladnog s Općim uvjetima poslovanja ili odbijanja blokiranja ili uklanjanja Korisničkog sadržaja, Kupac koji je objavio taj Korisnički sadržaj ili podnositelj prijave mogu podnijeti žalbu prema pravilima opisanim u § 24 Općih uvjeta poslovanja.
 10. Prodavatelj osigurava 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 Prodavatelja.

§ 23. Sankcije za nedopušteni Korisnički sadržaj

1. Ako Kupac koristi Web-stranicu u suprotnosti s Općim uvjetima poslovanja, prenoseći bilo kakav Korisnički sadržaj protivan Općim uvjetima poslovanja, Prodavatelj može:
 1. izvršiti blokadu Korisničkog računa;
 2. trajno ukloniti Korisnički račun;
 3. obustaviti Kupcu korištenje određenih funkcionalnosti Web-stranice;

4. trajno onemogućiti Kupcu korištenje određenih funkcionalnosti Web-stranice.
2. Odabir mjere iz st. 1 ovisi o okolnostima slučaja i težini povrede koju je počinio Kupac tijekom korištenja Web-stranice. Ove radnje ostaju neovisne o drugim radnjama koje Prodavatelj može poduzeti u odnosu na Korisnički sadržaj, kao što su blokiranje pristupa ili trajno uklanjanje Korisničkog sadržaja.
3. Prilikom odabira mjere iz st. 1, Prodavatelj djeluje s dužnom pažnjom, na objektivan i proporcionalan način te s dužnim uvažavanjem prava i legitimnih interesa svih uključenih strana.
4. Blokada Korisničkog računa ili obustava korištenja određenih funkcionalnosti Web-stranice može trajati od 5 do 180 dana. Nakon isteka predviđenog razdoblja, Prodavatelj ukida blokadu Korisničkog računa ili vraća pristup funkcionalnostima Web-stranice koje su bile obustavljene.
5. U slučaju primjene mjere iz st. 1, Kupac prema kojem je mjera primijenjena može podnijeti žalbu prema pravilima opisanima u § 24 Općih uvjeta poslovanja.
6. Prodavatelj osigurava da se sve žalbe koje se odnose na primjenu mjere iz st. 1 neće rješavati na automatiziran način — za provjeru opravdanosti primjene dane mjere bit će odgovorno osoblje Prodavatelja.

§ 24. Žalbe

1. U sljedećim situacijama:
 1. Prodavatelj nije blokirao ili uklonio Korisnički sadržaj, iako je drugi Kupac ili treća osoba podnijela prijavu;
 2. Korisnički sadržaj je blokiran ili uklonjen protivno odredbama ovih Općih uvjeta;
 3. Prodavatelj je Kupcu izrekao bilo kakvu sankciju povezanu s Korisničkim sadržajem;
- Kupac koji je predao Korisnički sadržaj ili osoba koja je prijavila taj sadržaj radi provjere ima pravo podnijeti žalbu.
2. Svaka odluka Prodavatelja vezana uz Korisnički sadržaj mora sadržavati obrazloženje koje Kupcu omogućuje podnošenje žalbe — osim u situaciji kada je Prodavatelj zaprimio nalog nadležnog tijela ili službe u vezi s tim Korisničkim sadržajem. Obrazloženje mora biti u skladu sa zahtjevima iz Uredbe o digitalnim uslugama (DSA) i mora sadržavati sljedeće informacije:
 1. navođenje je li odluka obuhvaćala: uklanjanje Korisničkog sadržaja, onemogućavanje pristupa sadržaju, smanjenje njegove vidljivosti ili rangiranja, ograničavanje prikaza, suspendiranje ili ukidanje plaćanja povezanih s tim sadržajem, ili primjenu neke druge mjere predviđene Općim uvjetima poslovanja. Ako je primjenjivo, mora biti navedeno i teritorijalno područje te trajanje odluke;
 2. činjenice i okolnosti na temelju kojih je odluka donesena, uključujući – ako je primjenjivo – informaciju je li odluka donesena na temelju prijave drugog Kupca ili treće osobe, ili kao rezultat dobrovoljnih provjera provedenih od strane Prodavatelja. Kada je to nužno, može se navesti i identitet prijavitelja;
 3. ako je primjenjivo, informacije o korištenju automatiziranih alata pri donošenju odluke, uključujući podatak je li sadržaj otkriven ili identificiran uz pomoć takvih alata;

4. ako se odluka odnosi na potencijalno nedopušteni Korisnički sadržaj, navođenje pravne ili ugovorne osnove na kojoj se odluka temelji, uz objašnjenje razloga zbog kojih se određeni Korisnički sadržaj smatra nedopuštenim;
 5. jasne i korisniku razumljive informacije o mogućnostima podnošenja žalbe koje stoje na raspolaganju Kupcu ili prijavitelju.
3. Žalba se može podnijeti slanjem 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 Varšava.
4. Žalba treba sadržavati:
1. ime i prezime (eventualno tvrtku) podnositelja žalbe;
 2. kontaktne podatke;
 3. detaljno obrazloženje zašto je, prema mišljenju podnositelja žalbe, odluka Prodavatelja bila pogrešna i trebala bi biti promijenjena.
5. Nakon primitka žalbe, Prodavatelj bez odgode potvrđuje njezin primitak — elektroničkim putem, na navedenu elektroničku adresu.
6. Žalbe se rješavaju u roku od 14 dana od dana podnošenja žalbe.

§ 25. Recenzije

1. Prodavatelj može omogućiti objavljivanje recenzija o Proizvodu ili dodavanje komentara na Web-stranici.
2. Nisu sve Recenzije objavljene na Web-stranici provjerene. Pružatelj usluga ne provjerava je li osoba koja pregledava sadržaj Web-stranice i na njoj dodaje recenziju ili komentar prethodno kupila proizvod Pružatelja usluga predstavljen na Web-stranici ili ga je koristila.
3. Osoba koja dodaje recenziju ili komentar trebala bi njihov sadržaj formulirati na pouzdan, pošten i sadržajan način, po mogućnosti jezično ispravno te bez korištenja vulgarizama i drugih riječi koje se općenito smatraju uvredljivima.
4. Recenzija i komentar su vrsta Korisničkog sadržaja. Slijedom toga, Prodavatelj može moderirati recenzije i komentare prema pravilima navedenim u § 21 Općih uvjeta poslovanja, a svaka osoba koja pregledava sadržaj Web-stranice može prijaviti recenziju ili komentar koji krši pravila Općih uvjeta poslovanja prema pravilima navedenim u § 22 Općih uvjeta poslovanja.
5. Prodavatelj može samostalno objavljivati na Web-stranici recenzije o Proizvodima prikupljene na drugi način osim objavljivanjem recenzije od strane osobe koja pregledava sadržaj Web-stranice.
6. Svaka osoba koja pregledava sadržaj Web-stranice, a koja utvrdi da određena recenzija krši pravila Općih uvjeta poslovanja, može je prijaviti na provjeru prema pravilima navedenim u § 22 Općih uvjeta poslovanja.

§ 26. Osobni podaci i kolačići (cookies)

1. Voditelj obrade osobnih podataka Kupca je Prodavatelj.
2. Web-stranica koristi tehnologiju kolačića (cookies).
3. Detalji vezani uz osobne podatke i kolačiće opisani su u politici privatnosti dostupnoj na Webstranici.

§ 27. Prava intelektualnog vlasništva

1. Prodavatelj upućuje Kupca da svi sadržaji dostupni na stranicama Web-stranice, Digitalni sadržaji i elementi Proizvoda (npr. grafički dizajn etiketa) mogu predstavljati autorska djela u smislu Zakona od 4. veljače 1994. o autorskom pravu i srodnim pravima, za koja autorska prava pripadaju Prodavatelju ili drugim ovlaštenim subjektima, kao i baze podataka zaštićene na temelju propisa o zaštiti baza podataka.
2. Prodavatelj upućuje Kupca da iskorištavanje sadržaja obuhvaćenih autorskim pravima ili korištenje baza podataka od strane Kupca bez suglasnosti Prodavatelja ili drugog ovlaštenog subjekta, s izuzetkom korištenja u okviru dopuštene uporabe, predstavlja kršenje prava intelektualnog vlasništva i može rezultirati građanskom ili kaznenom odgovornošću.
3. Prodavatelj može s Kupcem sklopiti zaseban ugovor o licenci vezan uz korištenje sadržaja ili baza podataka koje pripadaju Prodavatelju od strane Kupca (npr. korištenjem fotografija proizvoda, služenjem opisima Proizvoda itd.). U svrhu sklapanja takvog ugovora, Kupac bi se trebao obratiti Prodavatelju s prijedlogom za sklapanje ugovora o licenci, obavještavajući Prodavatelja posebno o ciljevima u kojima namjerava koristiti sadržaj ili baze podataka koje pripadaju Prodavatelju, te o predviđenom vremenu korištenja. Nakon primitka takvog prijedloga, Prodavatelj će predstaviti ponudu u skladu s vlastitom politikom licenciranja.

§ 28. Izvansudski načini rješavanja reklamacija i ostvarivanja potraživanja

1. Potrošač ima mogućnost korištenja izvansudskih načina rješavanja reklamacija i ostvarivanja potraživanja. Potrošač, između ostalog, ima mogućnost:
 1. obraćanja stalnom potrošačkom arbitražnom sudu sa zahtjevom za rješavanje spora proizašlog iz sklopljenog Ugovora,
 2. obraćanja nadležnom inspektoru Državnog inspektorata sa zahtjevom za pokretanje postupka mirenja u svrhu mirnog rješavanja spora između Kupca i Prodavatelja,
 3. korištenja pomoći nadležnih tijela za zaštitu potrošača ili organizacija čija je statutarna zadaća zaštita prava potrošača.
2. Detaljnije informacije o izvansudskim načinima rješavanja reklamacija i ostvarivanja potraživanja Potrošač može potražiti na web-stranici <http://polubowne.uokik.gov.pl>.

§ 29. Reklamacije i pozivi

1. Svakom Kupcu pripada pravo na podnošenje reklamacije u stvarima vezanim uz funkcioniranje Web-stranice ili izvršenje Ugovora.
2. Reklamacije se mogu podnijeti Prodavatelju elektronički na e-mail adresu: info@tw-t-group.pl ili pismeno na adresu sjedišta Prodavatelja.
3. Reklamacije Kupaca rješavat će se bez odgode, ali najkasnije u roku od 14 dana od dana primitka reklamacije od strane Prodavatelja.
4. Odgovor na reklamaciju bit će poslan Kupcu na kontakt koji je Kupac naveo prilikom podnošenja reklamacije.
5. Ako Prodavatelj nije isporučio Digitalni sadržaj u skladu s Ugovorom, Kupac može podnijeti reklamaciju u kojoj će pozvati Prodavatelja da isporuči Digitalni sadržaj. Ako unatoč tom pozivu Prodavatelj ne isporuči Digitalni sadržaj bez odgode ili u dodatnom roku dogovorenom između Strana, Kupac može odstupiti od Ugovora. Kupac može odstupiti od Ugovora bez pozivanja Prodavatelja da isporuči Digitalni sadržaj, kada:
 1. iz izjave Prodavatelja ili okolnosti jasno proizlazi da Prodavatelj neće isporučiti Digitalni sadržaj;
 2. su Strane dogovorile ili iz okolnosti sklapanja Ugovora jasno proizlazi da je određeni rok isporuke Digitalnog sadržaja bio od bitnog značaja za Kupca, a Prodavatelj ga nije isporučio u tom roku.

§ 30. Završne odredbe

1. Prodavatelj zadržava pravo uvođenja i ukidanja ponuda i promocija, kao i pravo izmjene Cijena na Web-stranici, bez zadiranja u stečena prava Kupca, uključujući osobito uvjete Ugovora sklopljenih prije takve promjene.
2. Prodavatelj zadržava mogućnost uvođenja izmjena u Opće uvjete poslovanja iz važnih razloga kao što su:
 1. promjena uvjeta isporuke Proizvoda, Digitalnog sadržaja ili 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 Prodavatelja;
 5. uredničke izmjene.
3. Ako Prodavatelj posjeduje elektroničku adresu Kupca, Kupac će primiti e-mail poruku s informacijom o izmjeni Općih uvjeta poslovanja.
4. Na Ugovore o prodaji Robe primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja koji su na snazi u trenutku sklapanja Ugovora.
5. Na Ugovore o isporuci Digitalnog sadržaja primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja koji su na snazi u trenutku sklapanja Ugovora.
6. U slučaju Elektroničkih usluga, ako Kupac ne prihvaća izmjenu Općih uvjeta poslovanja, može bez ikakvih troškova odustati od korištenja Elektroničkih usluga, npr. izbrisati Korisnički račun, odjaviti se s primanja Newslettera, prestati pregledavati javno dostupan sadržaj Web-stranice.

7. Izmjene Općih uvjeta poslovanja ne utječu na prava stečena od strane Kupca prije dana stupanja izmjene na snagu.
8. Svi sporovi vezani uz Ugovore sklopljene putem Web-stranice rješavat će se pred poljskim redovnim sudom nadležnim prema mjestu stalnog obavljanja poslovne djelatnosti Prodavatelja. Ova se odredba ne primjenjuje na Potrošače i PNPk-e, u čijem se slučaju nadležnost suda utvrđuje prema općim pravilima.
9. Ovi Opći uvjeti poslovanja vrijede od 01.09.2025.
10. Sve arhivske verzije Općih uvjeta poslovanja dostupne su na Web-stranici.

Verzija općih uvjeta poslovanja	Datum valjanosti	Poveznica za preuzimanje
Opći uvjeti poslovanja 1.0	01.01.2020 - 01.09.2025	Preuzmi