Regulamin

Dzień dobry!

Sklep Internetowy prowadzony jest przez TWT GROUP SPÓŁKĘ Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (adres siedziby i adres do doręczeń: ul. Marszałkowska 58, 00-545 Warszawa), wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001013146, (sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego) NIP nr 7011124910, REGON nr 524195794, adres poczty elektronicznej: info@twt-group.pl, numer telefonu kontaktowego: +48 574 736 596.

Poniżej znajdziesz regulamin, w którym zostały zawarte informacje m.in. o zasadach funkcjonowania strony internetowej, którą odwiedziłeś, sposobie złożenia zamówienia prowadzącego do zawarcia umowy, szczegółach dotyczących realizacji zawartej umowy, rodzajach płatności dostępnych na stronie internetowej, procedurze odstąpienia od umowy czy postępowaniu reklamacyjnym.

W razie jakichkolwiek uwag, pytań, wątpliwości jesteśmy do Twojej dyspozycji pod adresem e-mail info@twt-group.pl lub numerem telefonu +48 574 736 596. Nasz dział obsługi klienta pracuje od poniedziałku do piątku w godzinach 09:00 – 16:00.

Spis treści

§ 1. Definicje

§ 2. Postanowienia wstępne

§ 3. Złożenie zamówienia i zawarcie Umowy przez telefon

§ 4. Usługi Elektroniczne dotyczące Serwisu

§ 5. Zawartość Serwisu

§ 6. Konto Użytkownika

§ 7. Złożenie zamówienia i zawarcie Umowy

§ 8. Przedsprzedaż

§ 9. Cena i płatności

§ 10. Vouchery

§ 11. Realizacja zamówienia dotyczącego Towarów

§ 12. Zapis do Newslettera w celu otrzymania Treści Cyfrowych

§ 13. Odstąpienie od Umowy Konsumenta lub PNPK bez podania przyczyny

§ 14. Rękojmia za wady i odpowiedzialność za zgodność Towaru z Umową

§ 15. Wymiana lub naprawa Towaru niezgodnego z Umową

§ 16. Obniżenie Ceny lub odstąpienie od Umowy w przypadku Towaru niezgodnego z Umową

§ 17. Odpowiedzialność za zgodność Treści Cyfrowych z Umową

§ 18. Doprowadzenie Treści Cyfrowych do zgodności z Umową

§ 19. GPSR i ogólne bezpieczeństwo Towarów

§ 20. Przekazywanie Treści Użytkownika

§ 21. Moderacja Treści Użytkownika

§ 22. Zgłaszanie Treści Użytkownika

§ 23. Sankcje za niedopuszczalne Treści Użytkownika

§ 24. Odwołania

§ 25. Opinie

§ 26. Dane osobowe i pliki cookies

§ 27. Prawa własności intelektualnej

§ 28. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

§ 29. Reklamacje i wezwania

§ 30. Postanowienia końcowe

§ 1. Definicje

Na potrzeby Regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie poniższych pojęć:

1. **Cena** - wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą Kupujący jest zobowiązany zapłacić Sprzedawcy za Produkt;
2. **GPSR** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/988 z dnia 10 maja 2023 r. w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów, zmieniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1025/2012 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1828 oraz uchylające dyrektywę 2001/95/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywę Rady 87/357/EWG;
3. **Kod Rabatowy** - unikalny kod (ciąg znaków), który może zostać wykorzystany przez Kupującego do obniżenia Ceny;
4. **Konsument** - osoba fizyczna, zawierająca ze Sprzedawcą Umowę niezwiązaną z bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
5. **Konto Użytkownika** - zbiór zasobów i uprawnień w ramach systemu teleinformatycznego Serwisu przypisanych konkretnemu Kupującemu;
6. **Kupujący** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna wyposażona w zdolność prawną, w szczególności Konsument lub PNPK;
7. **Newsletter** - wiadomości e-mail zawierające informacje o nowościach, promocjach lub Produktach związanych z Serwisem;
8. **Produkt** - Towar lub Voucher;
9. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta (PNPK)** - osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
10. **Przedsprzedaż** - proces zbierania przez Sprzedawcę zamówień na Produkty, które będą dostępne w sprzedaży od określonego terminu, i zawierania Umów przed planowanym terminem wprowadzenia Produktów do sprzedaży;
11. **Regulamin** - regulamin Serwisu internetowego.
12. **Serwis** - strona internetowa Sprzedawcy, której dotyczy ten regulamin;
13. **Sprzedawca** - TWT GROUP SPÓŁKĘ Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (adres siedziby i adres do doręczeń: ul. Marszałkowska 58, 00-545 Warszawa), wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001013146, (sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego) NIP nr 7011124910, REGON nr 524195794, adres poczty elektronicznej: info@twt-group.pl, numer telefonu kontaktowego: +48 574 736 596.
14. **Towar** - rzecz ruchoma oferowana przez Sprzedawcę w ramach Sklepu, w tym TzEC oraz w ramach sprzedaży telefonicznej;
15. **Towar z Elementami Cyfrowymi (TzEC)** - Towar oferowany przez Sprzedawcę, zawierający Treść Cyfrową lub Usługę Cyfrową, bez których Towar nie jest w stanie prawidłowo funkcjonować. Treści Cyfrowe lub Usługi Cyfrowe mogą być dostarczane przez Sprzedawcę lub podmiot trzeci;
16. **Towar Outletowy** - Towar, w odniesieniu, do którego Kupujący został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Towaru odbiega od typowych wymogów zgodności z Umową, np. w zakresie kompletności, jakości, funkcjonalności itp.;
17. **Treść Cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej;
18. **Umowa przez telefon** - forma zawarcia umowy na odległość, w której Kupujący kontaktuje się z Sprzedawcą w celu złożenia zamówienia na Produkt w trakcie rozmowy telefonicznej bądź w której Sprzedawca kontaktuje się z Kupującym w celu sprzedaży Produktu.
19. **Trwały Nośnik** - środek umożliwiający przechowywanie informacji w sposób umożliwiający ich późniejsze odtworzenie w niezmienionej postaci, np. wiadomość e-mail, SMS, nagranie rozmowy.
20. **Treści Użytkownika** - wszelkie informacje przekazane przez Kupującego lub osobę odwiedzającą stronę w celu ich przechowywania na ich żądanie w systemie teleinformatycznym Serwisu, ewentualnie w celu ich publikacji w Serwisie, np. dodatkowe, dobrowolne informacje podane w Koncie Użytkownika, komentarz lub opinia o Produkcie, pytanie lub notatki pod Treściami Cyfrowymi, post w grupie tematycznej lub grupie wsparcia związanej z Treściami Cyfrowymi;
21. **Umowa** - umowa zawierana pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym, której przedmiotem jest sprzedaż Towarów albo dostarczenie Treści Cyfrowych;
22. **Usługi Elektroniczne** - wszelkie usługi świadczone drogą elektroniczną przez Sprzedawcę na rzecz Kupującego za pośrednictwem Serwisu;
23. **Voucher** - unikalny kod (ciąg znaków), który może zostać wykorzystany przez Kupującego do zapłaty Ceny lub części Ceny;

§ 2. Postanowienia wstępne

1. Sprzedawca za pośrednictwem Serwisu świadczy Usługi Elektroniczne oraz prowadzi sprzedaż Produktów. Kupujący może dokonać zakupu Produktów wskazanych na stronach Serwisu lub określonych w ramach Przedsprzedaży.
2. Serwis nie służy do zawierania Umów pomiędzy Kupującymi.
3. Regulamin określa zasady i warunki korzystania z Serwisu, a także prawa i obowiązki Sprzedawcy i Kupujących.

4. Sprzedawca wyznaczył elektroniczny punkt kontaktowy związany z Serwisem przeznaczony do bezpośredniej komunikacji z organami państw członkowskich, Komisją, Radą Usług Cyfrowych: e-mail: info@twt-group.pl. Ten sam punkt kontaktowy może być wykorzystywany przez Kupującego do bezpośredniej i szybkiej komunikacji ze Sprzedawcą. Komunikacja może być prowadzona w języku polskim lub angielskim.

§ 3. Złożenie zamówienia i zawarcie Umowy przez telefon

1. Sprzedawca prowadzi sprzedaż Produktu również poprzez użycie telefonu
2. Wszystkie rozmowy prowadzone przez Sprzedającego i Kupującego z użyciem telefonu są nagrywane.
3. Jeżeli Sprzedawca skontaktuje się z Kupującym przez telefon w celu zawarcia umowy poinformuje go o celu rozmowy oraz poda swoje dane identyfikujące.
4. W celu złożenia zamówienia przez telefon Kupujący udostępni Sprzedawcy swój numer telefonu w odpowiednim formularzu w Serwisie. W takim przypadku pracownik lub zleceniobiorca Sprzedawcy skontaktuje się z Kupującym w najszybszym możliwym terminie.
5. Gdy Kupujący podczas rozmowy telefonicznej wyraźnie poinformuje przedstawiciela Sprzedawcy, że chce zakupić Produkt, Sprzedawca podczas rozmowy przekaże Kupującemu informacje dotyczące:
   1) głównych cech świadczenia przedsiębiorcy,
   2) oznaczenia przedsiębiorcy,
   3) łącznej ceny lub wynagrodzenia,
   4) prawa do odstąpienia od umowy,
   5) czasu trwania umowy, a jeżeli umowa została zawarta na czas nieoznaczony – sposobu i przesłanek jej wypowiedzenia.
6. Po uzgodnieniu warunków zamówienia, Sprzedawca prześle Kupującemu podsumowanie zamówienia na Trwałym Nośniku (np. e-mailem, SMS-em, poprzez udostępnienie konsumentowi nagrania telefonicznej rozmowy sprzedażowej w formie pliku wysłanego e-mailem lub SMS-em).
7. W przypadku zamówień składanych przez telefon Kupującemu przysługuje możliwość płatności wyłącznie przy odbiorze (za pobraniem).
8. Do zamówień złożonych przez telefon stosuje się odpowiednio przepisy niniejszego Regulaminu, które mają zastosowanie do sprzedaży na odległość tj. np. prawo do odstąpienia, prawo do reklamacji produktu, obowiązki informacyjne przy sprzedaży umów na odległość.

§ 4. Usługi Elektroniczne dotyczące Serwisu

1. Sprzedawca świadczy na rzecz Kupującego Usługi Elektroniczne związane z korzystaniem z Serwisu polegające na zapewnieniu Kupującemu możliwości:
   1) przeglądania publicznie dostępnej zawartości Serwisu;
   2) rejestracji Konta Użytkownika i korzystania z Konta Użytkownika;
   3) złożenia zamówienia i zawarcia Umowy;
   4) Złożenie zamówienia i zawarcia Umowy bez rejestracji Konta Użytkownika,
   5) zapisu do Newslettera,
   6) przekazywania Treści Użytkownika.
2. Usługi Elektroniczne są świadczone na rzecz Kupującego nieodpłatnie.
3. Do korzystania z Usług Elektronicznych nie jest konieczne spełnienie szczególnych warunków technicznych przez sprzęt komputerowy lub oprogramowanie Kupującego. Wystarczające są:
   1) dostęp do Internetu: ze stabilnym połączeniem internetowym o minimalnej prędkości 10 Mbps (download) i 3 Mbps (upload), a dla optymalnej wydajności 30 Mbps (download) i 10 Mbps (upload),
   2) Do korzystania ze sklepu wymagane jest urządzenie z systemem Windows 10/11, macOS 14+, Linux (Ubuntu 22.04+), Android 13+ lub iOS/iPadOS 17+, przeglądarka Chrome 131+, Firefox 134.x, Edge 122+, Safari 17+ (Safari Mobile 18.x)
   3) standardowa, aktualna przeglądarka internetowa patrz. § 4 ust. 3 pkt. 2, z włączoną obsługą plików cookies,
   4) posiadanie aktywnego adresu e-mail oraz numer telefonu.
4. Zakazane jest podczas korzystania z Usług Elektronicznych dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, w szczególności poprzez przesyłanie takich treści za pośrednictwem formularzy dostępnych w Serwisie.
5. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Kupującemu i przekazu danych w związku z korzystaniem z Serwisu Sprzedawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług Elektronicznych, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji danych osobowych przez osoby nieuprawnione.
6. Sprzedawca podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego funkcjonowania Serwisu. Kupujący powinien poinformować Sprzedawcę o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu Serwisu.
7. Z uwagi na to, że Serwis stanowi system teleinformatyczny zarządzany przez Sprzedawcę, Sprzedawca może prowadzić prace techniczne i informatyczne, które mają na celu rozwój Serwisu oraz świadczenie Usług Elektronicznych na jak najwyższym poziomie.
8. W ramach rozwoju Serwisu Sprzedawca może w szczególności:
   1) dodawać nowe funkcje oraz zmieniać lub usuwać istniejące funkcje w ramach Serwisu;
   2) wprowadzić Serwis na inny rodzaj urządzeń, np. na urządzenia przenośne;
   3) udostępnić aplikację związaną ze Serwisem.

§ 5. Zawartość Serwisu

1. Publicznie dostępna zawartość Serwisu zawiera treści takie tak jak teksty, zdjęcia, grafiki, nagrania audio, wideo.
2. Przeglądanie publicznie dostępnej zawartości Serwisu jest możliwe anonimowo, tj. bez podawania danych osobowych.
3. Zawartość Serwisu podlega ochronie prawa autorskiego.
4. Szczegóły dotyczące własności intelektualnej są opisane w § 27 Regulaminu.

§ 6. Konto Użytkownika

1. 1. Rejestracja Konta Użytkownika wymaga wypełnienia i przesłania formularza rejestracyjnego dostępnego w Serwisie lub wyrażenia woli rejestracji Konta Użytkownika poprzez zaznaczenie odpowiedniej treści checkboxa w formularzu zamówienia.
2. Rejestracja Konta Użytkownika wymaga podania danych osobowych niezbędnych w tym celu.
3. Konto Użytkownika jest przypisane do adresu e-mail podanego przez Kupującego.
4. W Koncie Użytkownika są przechowywane informacje na temat Kupującego, w tym historia złożonych przez niego zamówień w Serwisie.
5. Kupujący może uzupełnić w Koncie Użytkownika dodatkowe, dobrowolne informacje, takie jak zdjęcie profilowe, adres strony internetowej, data urodzenia, krótkie bio. Informacje te stanowią Treści Użytkownika.
6. Kupujący loguje się do Konta Użytkownika z wykorzystaniem adresu e-mail przypisanego do Konta Użytkownika (login) oraz zdefiniowanego przez siebie hasła. Kupujący jest zobowiązany zabezpieczyć dostęp do Konta Użytkownika przed dostępem osób nieuprawnionych, a ponadto jest zobowiązany nie udostępniać loginu i hasła żadnym osobom trzecim.
7. Kupujący może w każdej chwili usunąć Konto Użytkownika. Jeżeli Kupujący nie może odnaleźć w tym celu stosownej opcji po zalogowaniu się do Konta Użytkownika, powinien skontaktować się w tej sprawie ze Sprzedawcą za pośrednictwem poczty e-mail. Usunięcie Konta Użytkownika prowadzi do utraty dostępu do przypisanych do Konta Użytkownika Treści Cyfrowych.

§ 7. Złożenie zamówienia i zawarcie Umowy

1. Kupujący może złożyć zamówienie jako zarejestrowany klient albo jako gość (bez rejestracji).
2. Zarejestrowanym klientem jest Kupujący, który posiada Konto Użytkownika w Serwisie.
3. Jeżeli Kupujący posiada Konto Użytkownika w Serwisie, przed złożeniem zamówienia powinien się do niego zalogować. Logowanie możliwe jest również w trakcie składania zamówienia.
4. Wszelkie opisy Produktów dostępne na stronach Serwisu nie stanowią oferty w rozumieniu właściwych przepisów prawa cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia Umowy.
5. Złożenie zamówienia odbywa się poprzez dodanie do koszyka Produktów, które interesują Kupującego, a następnie wypełnienie formularza zamówienia. W formularzu jest konieczne podanie danych niezbędnych do realizacji zamówienia. Na etapie składania zamówienia następuje wybór metody płatności za zamówienie. Warunkiem złożenia zamówienia jest akceptacja Regulaminu, z którym Kupujący powinien uprzednio się zapoznać. W razie jakichkolwiek wątpliwości dotyczących Regulaminu Kupujący może skontaktować się ze Sprzedawcą.
6. W przypadku Towarów, które są Towarami Outletowymi, dodatkowym warunkiem złożenia zamówienia jest zaznaczenie checkboxa, że Kupujący wyraża zgodę na nabycie Towaru niepełnowartościowego.
7. W formularzu zamówienia Kupujący musi podać prawdziwe dane osobowe. Kupujący ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji zamówienia w sytuacji, gdy Kupujący podał nieprawdziwe dane lub gdy dane te budzą uzasadnione wątpliwości Sprzedającego co do ich poprawności. W takim przypadku Kupujący zostanie poinformowany telefonicznie lub poprzez pocztę elektroniczną o wątpliwościach Sprzedawcy. W takiej sytuacji Kupującemu przysługuje prawo wyjaśnienia wszelkich okoliczności związanych z weryfikacją prawdziwości podanych danych. W przypadku braku danych pozwalających Sprzedawcy na podjęcie kontaktu z Kupującym, Sprzedawca udzieli wszelkich wyjaśnień po podjęciu kontaktu przez Kupującego.
8. Kupujący oświadcza, że wszelkie dane podane przez niego w formularzu zamówienia są prawdziwe, natomiast Sprzedawca nie jest zobowiązany do weryfikowania ich prawdziwości i poprawności, choć posiada takie uprawnienie zgodnie z ust. 7.
9. Proces składania zamówienia kończy kliknięcie w przycisk finalizujący zamówienie. Kliknięcie w przycisk finalizujący zamówienie stanowi złożenie przez Kupującego oferty nabycia wybranych Produktów od Sprzedawcy, na warunkach określonych w formularzu zamówienia.
10. Po otrzymaniu zamówienia Sprzedawca, najpóźniej w terminie 7 dni od dnia otrzymania zamówienia, może:
    1) przyjąć ofertę złożoną przez Kupującego poprzez przyjęcie zamówienia do realizacji — w takim przypadku Umowa zostaje zawarta z chwilą doręczenia Kupującemu wiadomości potwierdzającej przyjęcie zamówienia do realizacji,
    2) może nie przyjąć oferty Kupującego i anulować złożone zamówienie — w takim przypadku Umowa nie zostaje zawarta, a Kupującemu są zwracane wszystkie płatności, o ile Kupujący ich dokonał na etapie składania zamówienia.

§ 8. Przedsprzedaż

1. Sprzedawca może organizować Przedsprzedaż w odniesieniu do niektórych rodzajów Produktów.
2. Produkty objęte Przedsprzedażą są wyraźnie oznaczane w ramach Serwisu jako Produkty dostępne w Przedsprzedaży. Na stronie takich Produktów Sprzedawca zamieszcza informację, od jakiej daty Produkty najprawdopodobniej będą dostępne i od jakiej daty Produkty najprawdopodobniej będą przekazywane Kupującym.
3. Na potrzeby zawierania Umów w ramach Przedsprzedaży postanowienia § 7 stosuje się odpowiednio.
4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany terminu, o którym mowa w ust. 2, szczególnie na skutek opóźnienia w dostarczaniu Produktu przez osoby trzecie (np. producentów). Sprzedawca będzie informował Kupujących o wszelkich zmianach terminów związanych z Przedsprzedażą, poprzez zamieszczenie informacji w Serwisie oraz wysłanie wiadomości e-mail, na adres podany przez Kupującego.
5. W przypadku, gdyby sprzedaż Produktów nie była możliwa na warunkach przewidzianych w Przedsprzedaży (np. dostawcy nie dostarczą odpowiedniej ilości lub rodzajów materiałów, nastąpi wzrost ceny materiałów itp.), Sprzedawca poinformuje Kupującego o tych okolicznościach.
6. Jeżeli Kupujący będący Konsumentem lub PNPK nie zgadza się na przedłużenie terminu dostarczenia Produktu lub zmianę warunków sprzedaży Produktu, może zrezygnować z nabycia Produktu, a Sprzedawca zwraca takiemu Kupującemu wszelkie płatności dokonane w ramach Przedsprzedaży.

§ 9. Cena i płatności

1. Dostępne metody płatności za zamówienie są opisane na stronie Serwisu oraz prezentowane Kupującemu na etapie składania zamówienia. Kupujący ma możliwość zamówienia Towaru korzystając z płatności za pobraniem tj. opłacenia zakupu Towaru przy odbiorze albo z płatności elektronicznej.
2. Jeżeli Kupujący wybrał przy składaniu zamówienia płatność on-line, po kliknięciu w przycisk finalizujący zamówienie zostanie przekierowany do bramki płatności obsługiwanej przez zewnętrznego operatora płatności w celu dokonania płatności za zamówienie. Jeżeli Kupujący wybrał płatność przelewem bankowym, po kliknięciu w przycisk finalizujący zamówienie zostanie przekierowany na stronę Serwisu z potwierdzeniem zamówienia oraz instrukcją dokonania płatności. Zapłata za zamówienie powinna nastąpić w terminie 5 dni od złożenia zamówienia. Po upływie tego terminu Sprzedawca może przyjąć, że Kupujący zrezygnował z nabycia Produktu, i anulować złożone zamówienie.
3. Jeżeli Kupujący wybrał płatność za pobraniem, po kliknięciu w przycisk finalizujący zamówienie Kupujący zostanie przekierowany na stronę Serwisu z potwierdzeniem zamówienia.
4. Płatności elektroniczne, w tym dokonywane za pomocą karty płatniczej obsługiwane są przez:
   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) Za pobraniem (gotówką przy odbiorze zamówienia)
   12) Pay By Link
5. Jeżeli Kupujący prosi o wystawienie faktury, jest ona doręczana Kupującemu drogą elektroniczną, na adres e-mail podany w formularzu zamówienia.
6. Wszystkie Ceny podane na stronach Serwisu są cenami brutto.
7. Sprzedawca jest uprawniony do udzielenia Kupującym rabatów, obniżek lub innych preferencji związanych z Ceną według własnego wyboru, w szczególności w ramach organizowanej akcji promocyjnej. Szczegóły akcji promocyjnych określają odrębne regulaminy akcji promocyjnych. Kupującemu nie przysługuje prawo żądania rabatów, obniżek lub innych preferencji, które nie wynikają z akcji promocyjnej.
8. Kupujący, który posiada Kod Rabatowy, może wykorzystać go przy składaniu zamówienia, podając Kod Rabatowy w przeznaczonym do tego miejscu, zgodnie z instrukcjami dostępnymi na stronie formularza zamówienia. Zastosowanie Kodów Rabatowych może być ograniczone wyłącznie do określonych Produktów lub grupy Produktów, zgodnie z informacjami przekazywanymi przy okazji udostępnieniu danego Kodu Rabatowego. Możliwość skorzystania z określonego Kodu Rabatowego może być ograniczona w czasie, zgodnie z informacjami przekazywanymi przy okazji udostępnieniu danego Kodu Rabatowego. Kody Rabatowe mogą być udostępniane w różnych okolicznościach, np. w zamian za zapis do Newslettera, jako nagroda w konkursach organizowanych przez Sprzedawcę, jako prezent dla Kupującego itp.
9. W każdym przypadku informowania o obniżeniu Cen Produktów Sprzedawca obok informacji o obniżonej Cenie zamieszcza również informację o najniższej Cenie Produktu, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki. Jeżeli dany Produkt jest oferowany do sprzedaży w okresie krótszym niż 30 dni, obok informacji o obniżonej Cenie Sprzedawca zamieszcza również informację o najniższej Cenie Produktu, która obowiązywała w okresie od dnia rozpoczęcia oferowania tego Produktu do sprzedaży do dnia wprowadzenia obniżki.

§ 10. Vouchery

1. Voucher może mieć formę drukowaną albo cyfrową.
2. Voucher w formie drukowanej jest dostarczany Kupującemu w taki sam sposób jak Towar.
3. Voucher w formie cyfrowej jest wysyłany na adres e-mail podany przez Kupującego w formularzu zamówienia.
4. Sprzedawca nie wydaje duplikatów zniszczonych lub zagubionych Voucherów dostarczonych Kupującemu w formie drukowanej. Przedstawiając dowód zakupu, Kupujący może jednak poprosić o wysłanie Vouchera w formie cyfrowej.
5. Voucher posiada określoną wartość nominalną brutto wskazaną w opisie Vouchera w Serwisie.
6. Voucher może zostać wykorzystany jako forma zapłaty za zamówienie składane przez Kupującego poprzez wprowadzenie kodu w przeznaczonym do tego miejscu, zgodnie z instrukcjami dostępnymi na stronie formularza zamówienia, ale nie podlega wymianie na środki pieniężne ani w całości, ani w części, z zastrzeżeniem ust. 10.
7. W przypadku, gdy kwota do zapłaty za zamówienie jest niższa niż wartość Vouchera, Sprzedawca nie zwraca Kupującemu różnicy. W przypadku, gdy kwota do zapłaty za zamówienie jest wyższa niż wartość Vouchera, Kupujący dopłaca różnicę.
8. Wykorzystanie Vouchera może być ograniczone do określonych Produktów lub grup Produktów. Ograniczenia związane z Voucherem są zawsze wskazane w opisie Vouchera w Serwisie.
9. Voucher może być wykorzystany tylko jeden raz.
10. Voucher może mieć termin ważności, po upływie którego wykorzystanie Vouchera nie jest możliwe. Jeżeli Voucher posiada termin ważności, jest on wskazany w opisie Vouchera w Serwisie. Konsument lub PNPK mogą zwrócić się do Sprzedawcy o zwrot w pieniądzu wartości niewykorzystanego Vouchera po upływie terminu jego ważności.
11. W przypadku odstąpienia od Umowy, z tytułu której płatność została dokonana z wykorzystaniem Vouchera, Sprzedawca jest uprawniony dokonać zwrotu płatności poprzez doręczenie Kupującemu Vouchera o wartości odpowiadającej zwracanej kwocie. Kupujący nie jest uprawniony do domagania się zwrotu płatności w pieniądzu.
12. Sprzedawca jest odpowiedzialny za zgodność Vouchera z Umową. W przypadku Vouchera w formie drukowanej, do zasad odpowiedzialności Sprzedawcy stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu dotyczące odpowiedzialności za zgodność Towaru z Umową. W przypadku Vouchera w formie cyfrowej, do zasady odpowiedzialności Sprzedawcy stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu dotyczące odpowiedzialności za zgodność Treści Cyfrowej z Umową.

§ 11. Realizacja zamówienia dotyczącego Towarów

1. Realizacja zamówienia polega na skompletowaniu zamówionych Towarów, zapakowaniu ich w celu dostawy do Kupującego oraz nadaniu przesyłki do Kupującego zgodnie z wybraną przez Kupującego formą dostawy zamówienia.
2. Koszt dostawy Towaru ponosi Kupujący, chyba, że coś innego wynika z informacji zaprezentowanej Kupującemu w Serwisie.
3. Zamówienie uważa się za zrealizowane z chwilą nadania przesyłki do Kupującego (powierzenia przesyłki przewoźnikowi trudniącemu się przewozem bądź w przypadku wyboru płatności za pobraniem z chwilą opłacenia przesyłki z Towarem przez Kupującego). W przypadku dostawy za pośrednictwem przewoźnika Sprzedawca informuje Kupującego o przygotowaniu Towaru do wysyłki oraz przekazaniu przesyłki przewoźnikowi. Dokładny termin dostarczenia Towaru określa przewoźnik, chyba że przewoźnik umożliwia Kupującemu dokładne określenie daty i godziny dostarczenia przesyłki. Jeżeli przewoźnik udostępnia taką funkcjonalność, Sprzedawca przekazuje Kupującemu dane potrzebne do monitorowania transportu Towaru, w szczególności link do strony internetowej przewoźnika lub do aplikacji przewoźnika.
4. Kupujący jest obowiązany zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju. Jeżeli Kupujący stwierdził, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie Towarów, jest obowiązany dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika, np. w postaci spisania protokołu szkody (art. 545 § 2 k.c.)
5. Czas realizacji zamówienia jest wskazany przy każdym Towarze. Zamówione Towary powinny zostać wydane Konsumentowi lub PNPK w terminie do 30 dni, chyba że w opisie Towaru został wyraźnie oznaczony przez Sprzedawcę dłuższy termin. W takiej sytuacji, składając zamówienie, Kupujący wyraża zgodę na dłuższy termin realizacji zamówienia wynikający z opisu Towaru.
6. Jeżeli Kupujący zamawia Towary z różnym czasem realizacji, dla Sprzedawcy wiążącym terminem realizacji całości zamówienia jest ten najdłuższy spośród wszystkich Towarów wchodzących w skład zamówienia, przy czym Sprzedawca może zaproponować podział zamówienia na kilka niezależnych przesyłek w celu przyspieszenia czasu realizacji w odniesieniu do części Towarów.

§ 12. Zapis do Newslettera w celu otrzymania Treści Cyfrowych

1. Sprzedawca może zapewniać możliwość otrzymania Treści Cyfrowych opisanych w Serwisie bez konieczności zapłaty Ceny, ale w zamian za zapis do Newslettera.
2. Zapis do Newslettera wymaga wypełnienia i przesłania formularza dostępnego w Serwisie.
3. Zapis do Newslettera wymaga podania danych osobowych niezbędnych w tym celu.
4. Jeżeli Kupujący zapisuje się do Newslettera, żeby otrzymać Treści Cyfrowe, zapis do Newslettera prowadzi jednocześnie do zawarcia Umowy o dostarczenie Treści Cyfrowych. Kupujący nie płaci jednak Ceny za dostarczenie Treści Cyfrowych. Formą zapłaty za dostarczenie Treści Cyfrowych jest w tym przypadku zapis do Newslettera.

5. Po zawarciu Umowy o dostarczenie Treści Cyfrowych w sposób opisany powyżej, Kupujący otrzymuje na podany adres e-mail wiadomość z instrukcją pobrania lub uzyskania dostępu do Treści Cyfrowych opłaconych zapisem do Newslettera.
6. Kupujący może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania Newslettera. Nie ma to wpływu na zawartą Umowę o dostarczenie Treści Cyfrowych.
7. Jeżeli Kupujący jest zainteresowany Treściami Cyfrowymi, które są oznaczone w Serwisie jako dostępne w zamian za zapis do Newslettera, ale nie chce zapisywać się do Newslettera, może kupić te Treści Cyfrowe, kontaktując się indywidualnie ze Sprzedawcą.

§ 13. Odstąpienie od Umowy Konsumenta lub PNPK bez podania przyczyny

1. Konsument lub PNPK ma prawo odstąpić Umowy, która była zawarta za pośrednictwem Serwisu, bez podawania przyczyny w terminie:
    1) 14 dni od dnia objęcia Towaru w posiadanie przez Konsumenta lub PNPK, lub wskazaną przez Konsumenta lub PNPK osobę trzecią, inną niż przewoźnik. W przypadku, gdy Umowa obejmuje wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach termin na odstąpienie od Umowy liczy się od objęcia w posiadanie ostatniego Towaru, jego partii lub części;
    2) 14 dni od dnia zawarcia Umowy — w przypadku innych Umów niż umowa sprzedaży Towarów.
2. Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje w stosunku do Umowy:
    1) w której przedmiotem świadczenia jest Towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta albo PNPK lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
    2) w której przedmiotem świadczenia jest Towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
    3) w której przedmiotem świadczenia jest Towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
    4) w której przedmiotem świadczenia są Towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
    5) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
3. Aby odstąpić od Umowy, Konsument lub PNPK musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia – na przykład poprzez pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną.
4. Konsument lub PNPK może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, dostępnego pod adresem formularz odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy, aby Konsument lub PNPK wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego Konsumentowi lub PNPK prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
6. Konsument lub PNPK ma obowiązek zwrócić Towar Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.
7. Konsument lub PNPK ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Towaru, które zostaną potrącone ze zwracanych Konsumentowi lub PNPK środków.
8. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub PNPK wszystkie otrzymane od Konsumenta lub PNPK płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta lub PNPK sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przy składaniu zamówienia oraz bezpośrednich kosztów zwrotu Towaru), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.
9. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument lub PNPK wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie. W każdym przypadku Konsument lub PNPK nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
10. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Towar od Konsumenta lub PNPK, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta lub PNPK do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta lub PNPK dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
11. W przypadku chęci skorzystania z prawa odstąpienia od umowy, prosimy zapoznać się procedurą odstąpienia od umowy dostępną pod linkiem procedura odstąpienia od umowy.
12. Konsument lub PNPK ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru. Sprzedawcy przysługuje prawo dokonania potrącenia swojej wierzytelności wobec Kupującego z tego tytułu zgodnie z art. 498 Kodeksu cywilnego i następne.

§ 14. Rękojmia za wady i odpowiedzialność za zgodność Towaru z Umową

1. Rękojmia za wady Towarów, o jakiej mowa w przepisach Kodeksu cywilnego, jest wyłączona w przypadku Umów sprzedaży Towarów, które są zawierane przez Kupujących innych niż Konsument lub PNPK.
2. Do Umów sprzedaży Towarów, które są zawierane przez Konsumenta lub PNPK, stosuje się przepisy o odpowiedzialności za zgodność Towaru z Umową, które są zawarte w ustawie o prawach konsumenta, z uwzględnieniem postanowień Regulaminu.
3. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Konsumenta oraz PNPK za zgodność Towaru z Umową. Zgodność Towaru z Umową ocenia się zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta. W przypadku stwierdzenia braku jego zgodności z umową Konsument oraz PNPK ma prawo złożyć reklamację do Sprzedawcy w sposób określony w tym rozdziale.
4. W celu ułatwienia Konsumentowi lub PNPK realizacji uprawnień związanych z odpowiedzialnością Sprzedawcy za zgodność Towaru lub Treści Cyfrowych z Umową, Sprzedawca przygotował instrukcję korzystania z prawa do reklamacji dostępną pod linkiem procedura reklamacyjna. Sprzedawca przygotował również wzór formularza reklamacyjnego, którym Konsument lub PNPK może się posłużyć. Wzór dostępny jest pod adresem formularz reklamacyjny.
5. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że:
    1) termin przydatności Towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy;
    2) Umowa dotyczy Towaru Outletowego, gdzie Kupujący wyraźnie wyraził zgodę na nabycie Towaru Outletowego.
6. W przypadku TzEC Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową Treści Cyfrowych lub usług cyfrowych dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z Umową miały być dostarczane, jednak nie krócej niż przez dwa lata od chwili dostarczenia TzEC.

§ 15. Wymiana lub naprawa Towaru niezgodnego z Umową

1. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową, Konsument lub PNPK może żądać jego naprawy lub wymiany.
2. Sprzedawca może:
    1) dokonać wymiany, gdy Konsument lub PNPK żąda naprawy, lub
    2) dokonać naprawy, gdy Konsument lub PNPK żąda wymiany,

    jeżeli doprowadzenie Towaru do zgodności z Umową w sposób wybrany przez Konsumenta lub PNPK jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
3. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić wymiany lub naprawy w celu doprowadzenia do zgodności Towaru z Umową.
4. Konsument lub PNPK udostępnia Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie, a Sprzedawca odbiera go na swój koszt. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
5. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie, nie dłuższym niż 21 dni, od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta lub PNPK o braku zgodności Towaru z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub PNPK, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim Konsument lub PNPK go nabył.

§ 16. Obniżenie Ceny lub odstąpienie od Umowy w przypadku Towaru niezgodnego z Umową

1. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową, Konsument lub PNPK może złożyć oświadczenie o obniżeniu Ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
    1) Sprzedawca odmówił naprawy lub wymiany Towaru zgodnie z § 15 ust. 3;
    2) Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową;
    3) brak zgodności Towaru z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową;
    4) brak zgodności Towaru z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie Ceny albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków, o których mowa w § 15 ust. 1;
    5) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub PNPK.
2. Obniżona Cena musi pozostawać w takiej proporcji do Ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z Umową pozostaje do wartości Towaru zgodnego z Umową.
3. Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub PNPK kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia Ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub PNPK o obniżeniu Ceny.
4. Konsument lub PNPK nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z Umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z Umową jest istotny.
5. Jeżeli brak zgodności z Umową dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na podstawie Umowy Konsument lub PNPK może odstąpić od Umowy jedynie w odniesieniu do tych Towarów, a także w odniesieniu do innych Towarów nabytych przez Konsumenta lub PNPK wraz z Towarami niezgodnymi z Umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument lub PNPK zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z Umową.
6. W razie odstąpienia od Umowy Konsument lub PNPK niezwłocznie zwraca Towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub PNPK Cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.
7. Sprzedawca dokonuje zwrotu Ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub PNPK, chyba że Konsument lub PNPK wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

§ 17. Odpowiedzialność za zgodność Treści Cyfrowych z Umową

1. Rękojmia za wady Treści Cyfrowych, o jakiej mowa w przepisach Kodeksu cywilnego, jest wyłączona w przypadku Umów, które są zawierane przez Kupujących innych niż Konsument lub PNPK.
2. Do Umów, które są zawierane przez Konsumenta lub PNPK, stosuje się przepisy o odpowiedzialności za zgodność Treści Cyfrowych z Umową, które są zawarte w ustawie o prawach konsumenta, z uwzględnieniem postanowień Regulaminu.
3. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Konsumenta oraz PNPK za zgodność Treści Cyfrowych z Umową. Zgodność Treści Cyfrowych z Umową ocenia się zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta.
4. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Treści Cyfrowych z Umową, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili.

§ 18. Doprowadzenie Treści Cyfrowych do zgodności z Umową

1. Jeżeli Treści Cyfrowe są niezgodne z Umową, Konsument lub PNPK może żądać doprowadzenia Treści Cyfrowych do zgodności z Umową.
2. Jeżeli doprowadzenie Treści Cyfrowych do zgodności z Umową jest niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Treści Cyfrowych do zgodności z Umową.
3. Sprzedawca doprowadza Treści Cyfrowe do zgodności z Umową w rozsądnym czasie, nie dłuższym niż 21 dni, od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta lub PNPK o braku zgodności Treści Cyfrowych z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub PNPK, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane.
4. Koszty doprowadzenia Treści Cyfrowych do zgodności z Umową ponosi Sprzedawca.

§ 19. GPSR i ogólne bezpieczeństwo Towarów

1. Sprzedawca wskazuje w Serwisie wyłącznie takie Towary, które są zgodne z wymaganiami GPSR lub stosownych przepisów z zakresu unijnego prawodawstwa harmonizacyjnego.
2. W celu realizacji obowiązków informacyjnych przewidzianych w art. 19 GPSR w opisie każdego Towaru Sprzedawca podaje takie informacje, jak:
    1) imię i nazwisko lub nazwę, zarejestrowaną nazwę handlową lub zarejestrowany znak towarowy producenta oraz adres pocztowy i elektroniczny, pod którym można się z nim skontaktować;
    2) w przypadku gdy producent nie ma miejsca zamieszkania lub siedziby w Unii – imię i nazwisko lub nazwę, adres pocztowy i elektroniczny osoby odpowiedzialnej w rozumieniu art. 16 ust. 1 niniejszego rozporządzenia lub art. 4 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2019/1020;
    3) informacje umożliwiające identyfikację Produktu, w tym jego obraz, rodzaj, a także inne identyfikatory Produktu;
    4) wszelkie ostrzeżenia lub informacje na temat bezpieczeństwa, które powinny być umieszczone na Produkcie lub na opakowaniu, lub zawarte w dołączonym dokumencie towarzyszącym.
3. Na potrzeby wszelkich spraw związanych z bezpieczeństwem Towarów Sprzedawca wyznaczył elektroniczny punkt kontaktowy: gpsr@twt-group.pl. Kupujący może wysyłać na ten adres e-mail wszelkie zapytania dotyczące bezpieczeństwa Towaru, jak również zgłaszać Sprzedawcy wszelkie wypadki związane z Towarem. Kupujący może wykorzystać w tym celu dedykowany formularz, który został przygotowany przez Sprzedawcę.
4. W przypadku, gdy Towar udostępniony przez Sprzedawcę na rynku okaże się produktem niebezpiecznym w rozumieniu GPSR, Sprzedawca jest uprawniony do podjęcia środków naprawczych z tym związanych, w imieniu własnym lub innych podmiotów gospodarczych występujących w łańcuchu dostaw. W szczególności Sprzedawca może skontaktować się z Kupującym w celu odzyskania nabytego Produktu lub przekazania stosownych oświadczeń.
5. Kupującemu, który nabył Towar będący produktem niebezpiecznym w rozumieniu GPSR, mogą przysługiwać z tego tytułu stosowne środki ochrony prawnej przewidziane w przepisach GPSR oraz pozostałych aktach prawa unijnego.

§ 20. Przekazywanie Treści Użytkownika

1. Za pośrednictwem Serwisu, Kupujący może przekazywać Treści Użytkownika w celu ich przechowywania na żądanie Kupującego w systemie teleinformatycznym Serwisu, ewentualnie w celu ich publikacji w Serwisie.
2. Zakazane jest przekazywanie Treści Użytkownika, które
    1) stanowią nielegalne treści w rozumieniu aktu o usługach cyfrowych (DSA) lub
    2) są niezgodne z Regulaminem.
3. Przez Treści Użytkownika niezgodne z Regulaminem należy rozumieć Treści Użytkownika, które:
    1) naruszają zasady publikowania opinii określone w § 25 Regulaminu;
    2) są niezgodne z tematyką treści dostępnych w Serwisie;
    3) powielają treści opublikowane wcześniej w Serwisie;
    4) zawierają linki lub inne treści o charakterze spamu;
    5) służą prowadzeniu działalności konkurencyjnej wobec Sprzedawcy, np. promowaniu konkurencyjnych serwisów internetowych;
    6) służą prowadzeniu niedozwolonych działań reklamowych, promocyjnych, marketingowych, w szczególności poprzez zamieszczanie reklam, sprzedaż oraz promowanie produktów, usług, projektów, zbiórek;
    7) służą prowadzeniu działań zakazanych przez prawo, np. próbom oszustwa i wyłudzania środków finansowych od innych Kupujących;
    8) nawołują do przemocy wobec jakichkolwiek istot żywych, w tym zwierząt, lub pochwalają taką przemoc;
    9) propagują jakikolwiek faszystowski lub inny totalitarny ustrój państwa;
    10) nawołują do nienawiści na tle różnic płciowych, seksualnych, narodowościowych, etnicznych, rasowych, wyznaniowych albo ze względu na bezwyznaniowość, lub pochwalają taką nienawiść;
    11) znieważają grupę ludności albo poszczególne osoby z powodu jej przynależności płciowej, seksualnej, narodowej, etnicznej, rasowej, wyznaniowej albo z powodu jej bezwyznaniowości;
    12) zawierają treści o charakterze szowinistycznym lub mizoginistycznym, jak również noszące znamiona dyskryminacji płciowej;
    13) zniesławiają lub znieważają jakąkolwiek osobę trzecią;
    14) naruszają dobra osobiste jakiejkolwiek osoby trzeciej;
    15) naruszają prawa autorskie jakiejkolwiek osoby trzeciej;
    16) zawierają wulgaryzmy lub inne treści o charakterze obraźliwym;
    17) nawołują do zachowań niebezpiecznych lub pochwalają takie zachowania;
    18) obrażają uczucia religijne;
    19) mogą wywoływać dyskomfort innych Kupujących, w szczególności poprzez brak empatii lub szacunku innych Kupujących;
    20) naruszają obowiązujący porządek prawny lub dobre obyczaje w inny sposób niż określony w pkt 1 – 19.
4. Jeżeli Sprzedawca poweźmie wiarygodne informacje o możliwości popełnienia przestępstwa lub wykroczenia przez Kupującego w związku z przekazywanymi Treściami Użytkownika, Sprzedawca jest uprawniony i zobowiązany do powiadomienia o tym odpowiednich służb lub organów władzy publicznej, a także przekazania im danych dotyczących Kupującego. To samo dotyczy sytuacji, gdy służby lub organy władzy publicznej zwrócą się do Sprzedawcy o udostępnienie danych Kupującego, w szczególności na potrzeby prowadzonych postępowań cywilnych lub karnych.

§ 21. Moderacja Treści Użytkownika

1. Sprzedawca w każdej chwili może weryfikować Treści Użytkownika. Sprzedawca przeprowadza weryfikację w sposób niearbitralny, obiektywny i z zachowaniem należytej staranności. Jednocześnie Sprzedawca zastrzega, że nie ma obowiązku uprzedniego kontrolowania Treści Użytkowników, w szczególności poprzez kontrolę prewencyjną (np. w ramach uprzedniego zatwierdzania Treści Użytkownika) lub w jakiejkolwiek innej formie sprawdzania Treści Użytkownika.
2. W razie wykrycia niezgodności Treści Użytkownika z Regulaminem, Treść Użytkownika może zostać zablokowana i stać się niewidoczna dla innych Kupujących lub zostać usunięta z Serwisu.
3. W przypadku zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika, Sprzedawca niezwłocznie powiadamia o tym Kupującego, który przekazał Treści Użytkownika podlegające zablokowaniu lub usunięciu, podając uzasadnienie dla swojej decyzji.
4. W przypadku zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika jako niezgodnych z Regulaminem Kupujący, który zamieścił te Treści Użytkownika, może złożyć odwołanie na zasadach opisanych w § 24 Regulaminu.
5. Sprzedawca zapewnia, że odwołania dotyczące Treści Użytkownika nie będą rozpatrywane w sposób zautomatyzowany — za weryfikację zasadności zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika będzie odpowiadał personel Sprzedawcy.

§ 22. Zgłaszanie Treści Użytkownika

1. Dowolna osoba lub dowolny podmiot mogą zgłosić Sprzedawcy obecność w Serwisie Treści Użytkownika, które dana osoba lub dany podmiot uważają za nielegalne treści w rozumieniu aktu o usługach cyfrowych (DSA).
2. Zgłoszenie może nastąpić:
    1) drogą e-mailową, na adres gpsr@twt-group.pl;
    2) poprzez formularz kontaktowy zamieszczony w Serwisie;
    3) za pomocą dedykowanej funkcjonalności "Zgłoś naruszenie" lub "Zgłoś SPAM", która znajduje się przy Treści Użytkownika.
3. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1, musi zawierać wszystkie elementy wymagane na mocy aktu o usługach cyfrowych (DSA), takie jak:
    1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, że Treści Użytkownika są niezgodne z Regulaminem;
    2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz, w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Treści Użytkownika, stosownie do rodzaju Treści Użytkownika i konkretnego rodzaju usługi hostingu;
    3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE;
    4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.

4. Po otrzymaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, Sprzedawca niezwłocznie potwierdza zgłaszającemu otrzymanie zgłoszenia — drogą elektroniczną, na podany adres elektroniczny. W przypadku, gdy zgłoszenie jest niepełne lub zawiera inne błędy, Sprzedawca może zwrócić się do zgłaszającego z prośbą o uzupełnienie lub poprawienie zgłoszenia. Jeżeli zgłaszający nie dokona uzupełnienia lub poprawienia zgłoszenia najpóźniej w terminie 14 dni od dnia wezwania przez Sprzedawcę, zgłoszenie pozostawia się bez rozpoznania.
5. Weryfikacja Treści Użytkownika przez Sprzedawcę nastąpi najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnego i prawidłowego zgłoszenia. Sprzedawca przeprowadza weryfikację w sposób niearbitralny, obiektywny i z zachowaniem należytej staranności. Sprzedawca w celu weryfikacji Treści Użytkownika może zażądać od zgłaszającego dodatkowych informacji lub dokumentów, np. potwierdzających posiadanie praw, które weryfikowane Treści Użytkownika potencjalnie naruszają.
6. W trakcie dokonywania weryfikacji Sprzedawca jest uprawniony do zablokowania Treści Użytkownika w taki sposób, aby stały się niewidoczne dla innych Kupujących.
7. Po dokonaniu weryfikacji Sprzedawca może trwale zablokować lub usunąć Treści Użytkownika jako naruszające Regulamin albo uznać, że Treści Użytkownika nie naruszają Regulaminu. Jeżeli Treści Użytkownika zostały wcześniej zablokowane, a po weryfikacji okazało się, że Treści Użytkownika nie naruszają Regulaminu, Sprzedawca niezwłocznie przywraca Treści Użytkownika oraz powiadamia o tym zgłaszającego, podając uzasadnienie dla swojej decyzji.
8. W przypadku zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika, Sprzedawca niezwłocznie powiadamia o tym zarówno zgłaszającego, jak i Kupującego, który zamieścił Treści Użytkownika podlegające zablokowaniu lub usunięciu, podając uzasadnienie dla swojej decyzji.
9. 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.
10. Sprzedawca zapewnia, że wszelkie odwołania dotyczące Treści Użytkownika nie będą rozpatrywane w sposób zautomatyzowany — za weryfikację zasadności zablokowania lub usunięcia Treści Użytkownika będzie odpowiadał personel Sprzedawcy.

§ 23. Sankcje za niedopuszczalne Treści Użytkownika

1. Jeżeli Kupujący korzysta z Serwisu niezgodnie z Regulaminem, przekazując jakiekolwiek Treści Użytkownika sprzeczne z Regulaminem, Sprzedawca może:
   1) dokonać blokady Konta Użytkownika;
   2) trwale usunąć Konto Użytkownika;
   3) zawiesić Kupującemu korzystanie z określonych funkcjonalności Serwisu;
   4) trwale uniemożliwić Kupującemu korzystanie z określonych funkcjonalności Serwisu.
2. Wybór środka, o którym mowa w ust. 1, zależy od okoliczności sprawy oraz wagi naruszenia, jakiego dopuścił się Kupujący podczas korzystania z Serwisu. Działania te pozostają niezależne od innych działań, jakie może podjąć Sprzedawcy w stosunku do Treści Użytkownika, takich jak zablokowanie dostępu lub trwałe usunięcie Treści Użytkownika.
3. Przy wyborze środka, o którym mowa w ust. 1, Sprzedawca działa z należytą starannością, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należytym uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron.
4. Blokada Konta Użytkownika lub zawieszenie korzystania z określonych funkcjonalności Serwisu może nastąpić na okres od 5 do 180 dni. Po upływie przewidzianego okresu Sprzedawca zdejmuje blokadę Konta Użytkownika lub przywraca dostęp do funkcjonalności Serwisu, które pozostawały zawieszone.
5. W przypadku zastosowania środka, o którym mowa w ust. 1, Kupujący, wobec którego środek został zastosowany, może złożyć odwołanie na zasadach opisanych w § 24 Regulaminu.
6. Sprzedawca zapewnia, że wszelkie odwołania dotyczące zastosowania środka, o którym mowa w ust. 1, nie będą rozpatrywane w sposób zautomatyzowany — za weryfikację zasadności zastosowania danego środka będzie odpowiadał personel Sprzedawcy.

§ 24. Odwołania

1. W przypadku, gdy:
   1) Sprzedawca nie zablokował lub nie usunął Treści Użytkownika mimo zgłoszenia ze strony innego Kupującego lub osoby trzeciej;
   2) Treści Użytkownika zostały zablokowane lub usunięte niezgodnie z postanowieniami Regulaminu;
   3) Sprzedawca zastosował wobec Kupującego jakiekolwiek sankcje związane z Treściami Użytkownika;

- Kupujący, który przekazał Treści Użytkownika, lub osoba, która zgłosiła Treści Użytkownika do weryfikacji, może złożyć odwołanie.

2. Każda decyzja Sprzedawcy związana z Treściami Użytkownika musi zawierać uzasadnienie, które umożliwi złożenie odwołania — z wyjątkiem sytuacji, gdy Sprzedawca otrzyma nakaz związany z Treściami Użytkownika od odpowiedniej służby lub organu władzy publicznej. Uzasadnienie musi spełniać wymagania przewidziane w akcie o usługach cyfrowych (DSA) i obejmować takie informacje, jak:
   1) wskazanie, czy decyzja obejmuje usunięcie Treści Użytkownika, uniemożliwienie dostępu do ich, depozycjonowanie lub ograniczenie widoczności Treści Użytkownika lub zawieszenie lub zakończenie płatności pieniężnych odnoszących się do takich Treści Użytkownika albo nakłada inne środki, o których mowa w Regulaminie, w odniesieniu do tych Treści Użytkownika, oraz, w stosownych przypadkach, zakres terytorialny decyzji i okres jej obowiązywania;
   2) fakty i okoliczności, na podstawie których podjęto decyzję, w tym w stosownych przypadkach informację, czy decyzję podjęto na podstawie zgłoszenia dokonanego przez innego Kupującego lub osobę trzecią, czy na podstawie dobrowolnych czynności sprawdzających prowadzonych z inicjatywy Sprzedawcy oraz, gdy jest absolutnie niezbędne, tożsamość zgłaszającego;
   3) w stosownych przypadkach informacje na temat wykorzystania zautomatyzowanych środków podczas podejmowania decyzji, w tym informację, czy decyzję podjęto w odniesieniu do Treści Użytkownika wykrytych lub zidentyfikowanych z wykorzystaniem zautomatyzowanych środków;
   4) jeżeli decyzja dotyczy potencjalnie niedozwolonych Treści Użytkownika, wskazanie podstawy prawnej lub podstawy umownej, na której opiera się decyzja, oraz wyjaśnienia dotyczące powodów, dla których na tej podstawie uznaje się dane Treści Użytkownika za niedozwolone;
   5) jasne i przyjazne dla Kupującego informacje na temat przysługujących Kupującemu lub zgłaszającemu możliwości odwołania się od decyzji.
3. Odwołanie można złożyć poprzez wysłanie odwołania:
   1) na adres elektroniczny info@twt-group.pl;
   2) za pomocą formularza kontaktowego;
   3) na piśmie, najlepiej listem poleconym — na adres Globadvice LTD, ul. Stawy 5, 02-467 Warszawa.
4. Odwołanie powinno zawierać:
   1) imię i nazwisko (ewentualnie firmę) odwołującego;
   2) dane kontaktowe;
   3) szczegółowe uzasadnienie, dlaczego w opinii odwołującego decyzja Sprzedawcy była błędna i powinna zostać zmieniona.
5. Po otrzymaniu odwołania Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie — drogą elektroniczną, na podany adres elektroniczny.
6. Odwołania są rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia złożenia odwołania.

§ 25. Opinie

1. Sprzedawca może zapewnić możliwość publikowania w Serwisie opinii o Produkcie lub dodania komentarza.
2. Nie wszystkie Opinie publikowanie w Serwisie są zweryfikowane. Usługodawca nie weryfikuje, czy osoba przeglądająca zawartość Serwisu i dodająca w nim opinię lub komentarz kupiła wcześniej prezentowany w Serwisie produkt Usługodawcy lub z niego korzystała.
3. Osoba dodająca opinię lub komentarz powinna sformułować ich treść w sposób rzetelny, uczciwy i merytoryczny, w miarę możliwości poprawny językowo oraz bez używania wulgaryzmów i innych słów powszechnie uznawanych za obraźliwe.
4. Opinia i komentarz są rodzajem Treści Użytkownika. W związku z tym, Sprzedawca może moderować opinie i komentarze na zasadach określonych w § 21 Regulaminu, a każda osoba przeglądająca zawartość Serwisu może zgłosić opinię lub komentarz naruszające zasady Regulaminu na zasadach określonych w § 22 Regulaminu.
5. Sprzedawca może samodzielnie publikować w Serwisie opinie o Produktach zgromadzone w inny sposób niż poprzez opublikowanie opinii przez osobę przeglądającą zawartość Serwisu.
6. Każda osoba przeglądająca zawartość Serwisu, która stwierdzi, że określona opinia narusza zasady Regulaminu, może zgłosić ją do weryfikacji na zasadach określonych w § 22 Regulaminu.

§ 26. Dane osobowe i pliki cookies

1. Administratorem danych osobowych Kupującego jest Sprzedawca.
2. Serwis wykorzystuje technologię plików cookies.
3. Szczegóły związane z danymi osobowymi oraz plikami cookies opisane zostały w polityce prywatności dostępnej w Serwisie.

§ 27. Prawa własności intelektualnej

1. Sprzedawca poucza Kupującego, że wszelkie treści dostępne na stronach Serwisu, Treści Cyfrowe oraz elementy Produktów (np. projekty graficzne etykiet) mogą stanowić utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, do których prawa autorskie przysługują Sprzedawcy lub innym podmiotom uprawnionym, a także bazy danych chronione na podstawie przepisów o ochronie baz danych.
2. Sprzedawca poucza Kupującego, że eksploatacja treści objętych prawami autorskimi lub korzystanie z baz danych przez Kupującego bez zgody Sprzedawcy lub innego podmiotu uprawnionego, z wyjątkiem korzystania w ramach dozwolonego użytku, stanowi naruszenie praw własności intelektualnych i może skutkować odpowiedzialnością cywilną lub karną.
3. Sprzedawca może zawrzeć z Kupującym odrębną umowę licencyjną związaną z korzystaniem przez Kupującego z treści lub baz danych należących do Sprzedawcy (np. poprzez wykorzystywanie fotografii produktowych, posługiwanie się opisami Produktów itp.). W celu zawarcia takiej umowy Kupujący powinien zwrócić się do Sprzedawcy z propozycją zawarcia umowy licencyjnej, informując Sprzedawcę w szczególności o celach, w jakich zamierza korzystać z treści lub baz danych należących do Sprzedawcy, oraz o zakładanym czasie korzystania. Po otrzymaniu takiej propozycji Sprzedawca przedstawi ofertę zgodnie z własną polityką licencyjną.

§ 28. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Konsument ma między innymi możliwość:
    1) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięciu sporu wynikłego z zawartej Umowy,
    2) zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Kupującym a Sprzedawcą,
    3) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.
2. Bardziej szczegółowych informacji na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń Konsument może szukać na stronie internetowej http://polubowne.uokik.gov.pl.

§ 29. Reklamacje i wezwania

1. Każdemu Kupującemu przysługuje prawo do złożenia reklamacji w sprawach związanych z funkcjonowaniem Serwisu lub wykonaniem Umowy.
2. Reklamacje można zgłaszać do Sprzedawcy elektronicznie na adres mailowy: info@twt-group.pl bądź listownie na adres siedziby Sprzedawcy.
3. Reklamacje Kupujących rozpatrywane będą na bieżąco, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Sprzedawcę zgłoszenia reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana do Kupującego na kontakt podany przez Kupującego podczas składania reklamacji.
5. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczył Treści Cyfrowych zgodnie z Umową, Kupujący może złożyć reklamację, w której wezwie Sprzedawcę do dostarczenia Treści Cyfrowych. Jeżeli pomimo tego wezwania Sprzedawca nie dostarczy Treści Cyfrowych niezwłocznie lub w dodatkowym terminie umówionym pomiędzy Stronami, Kupujący może odstąpić od Umowy. Kupujący może odstąpić od Umowy bez wzywania Sprzedawcy do dostarczenia Treści Cyfrowych, gdy:
    1) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności będzie wyraźnie wynikać, że Sprzedawca nie dostarczy Treści Cyfrowych;
    2) Strony uzgodniły lub z okoliczności zawarcia Umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Treści Cyfrowych miał istotne znaczenie dla Kupującego, a Sprzedawca nie dostarczył ich w tym terminie.

§ 30. Postanowienia końcowe

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania oraz odwoływania ofert, promocji oraz do zmiany Cen w Serwisie bez uszczerbku dla praw nabytych przez Kupującego, w tym w szczególności warunków Umów zawartych przed dokonaniem zmiany.
2. Sprzedawca zastrzega sobie możliwość wprowadzania zmian w Regulaminie z ważnych powodów takich jak:
    1) zmiana warunków dostarczania Produktów, Treści Cyfrowych lub Usług Elektronicznych;
    2) konieczność dostosowania Regulaminu do zmian prawnych;
    3) konieczność dostosowania Regulaminu do decyzji, wyroku lub innego orzeczenia właściwego sądu lub organu państwowego;
    4) konieczność spełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Sprzedawcy;
    5) zmiany redakcyjne.
3. Jeżeli Sprzedawca posiada adres elektroniczny Kupującego, Kupujący otrzyma wiadomość e-mail z informacją o zmianie Regulaminu.
4. Do Umów sprzedaży Towarów stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili zawarcia Umowy.
5. Do Umów o dostarczenie Treści Cyfrowych stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili zawarcia Umowy.
6. W przypadku Usług Elektronicznych, jeżeli Kupujący nie akceptuje zmiany Regulaminu, może bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów zrezygnować z korzystania z Usług Elektronicznych, np. usunąć Konto Użytkownika, zrezygnować z otrzymywania Newslettera, zaprzestać przeglądania publicznie dostępnej zawartości Serwisu.
7. Zmiany Regulaminu nie wpływają na prawa nabyte przez Kupującego przed dniem wejścia zmiany w życie.
8. Wszelkie spory związane z Umowami zawieranymi za pośrednictwem Serwisu będą rozpatrywane przez polski sąd powszechny właściwy ze względu na miejsce stałego wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę. Postanowienie to nie znajduje zastosowania do Konsumentów oraz PNPK, w przypadku których właściwość sądu ustalana jest na zasadach ogólnych.
9. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.09.2025 r.
10. Wszystkie archiwalne wersje Regulaminu dostępne są w Serwisie.

Wersja regulaminu	Data obowiązywania	Link do pobrania
Regulamin 1.0	01.01.2020 - 01.09.2025	Pobierz