

Obchodné podmienky

Dobrý deň!

Tieto obchodné podmienky okrem iného stanovujú pravidlá poskytovania elektronických služieb – zverejňovania komentárov a hodnotení osobami, ktoré navštívia internetovú stránku, ako aj reklamačný poriadok a postup nahlasovania nezákonného obsahu.

V prípade akýchkoľvek pripomienok, otázok alebo pochybností sme Vám k dispozícii na e-mailovej adrese info@tw-t-group.pl alebo na telefónnom čísle +48 574 736 596. Naša zákaznícka podpora pracuje od pondelka do piatka v čase od 9:00 do 16:00.

Obsah

§ 1. Vymedzenie pojmov

§ 2. Úvodné ustanovenia

§ 3. Elektronické služby týkajúce sa Portálu

§ 4. Obsah Portálu

§ 5. Poskytovanie Obsahu Používateľa

§ 6. Moderovanie Obsahu Používateľa

§ 7. Nahlasovanie Obsahu Používateľa

§ 8. Sankcie za neprípustný Obsah Používateľa

§ 9. Odvolania

§ 10. Hodnotenia a komentáre

§ 11. Osobné údaje a súbory cookies

§ 12. Práva duševného vlastníctva

§ 13. Mimosúdne spôsoby vybavovania reklamácií a uplatňovania nárokov

§ 14. Reklamácie

§ 15. Záverečné ustanovenia

§ 1. Vymedzenie pojmov

Na účely týchto Obchodných podmienok majú nasledujúce pojmy tento význam:

1. **Obchodné podmienky** - obchodné podmienky Portálu.
2. **Portál** - internetová stránka, ktorú ste navštívili;
3. **Poskytovateľ služieb** - TWT GROUP spoločnosť s ručením obmedzeným (sídlo a adresa na doručovanie: ul. Marszałkowska 58, 00-545 Varšava), zapísaná v Obchodnom registri Národného súdneho registra pod číslom KRS 0001013146, (registrový súd, v ktorom je uložená dokumentácia spoločnosti: Okresný súd pre hlavné mesto Varšava vo Varšave, XII. hospodársky úsek Národného súdneho registra), IČ DPH: 7011124910, IČO: 524195794, e-mailová adresa: info@tw-t-group.pl, kontaktné telefónne číslo: +48 574 736 596.
4. **Používateľ** - fyzická osoba, právnická osoba alebo organizačná zložka s právnou spôsobilosťou – aj osoba, ktorá si prezerá Portál a nevyužíva služby Poskytovateľa služieb.
5. **Obsah Používateľa** - akékoľvek informácie poskytnuté Používateľom na účely ich zverejnenia na Portáli, napr. komentár alebo hodnotenie.
6. **Elektronické služby** - akékoľvek služby poskytované elektronicky Poskytovateľom služieb v prospech Používateľa prostredníctvom Portálu;

§ 2. Úvodné ustanovenia

1. Poskytovateľ služieb prostredníctvom Portálu poskytuje Elektronické služby.
2. Obchodné podmienky stanovujú pravidlá a podmienky používania Portálu, ako aj práva a povinnosti Poskytovateľa služieb a Používateľov.
3. Poskytovateľ služieb určil elektronické kontaktné miesto spojené s Portálom, určené na priamu komunikáciu s orgánmi členských štátov, Komisiou, Výborom pre digitálne služby: e-mail: info@tw-t-group.pl. To isté kontaktné miesto môže Používateľ využiť na priamu a rýchlu komunikáciu s Poskytovateľom služieb. Komunikácia môže prebiehať v poľskom alebo anglickom jazyku.

§ 3. Elektronické služby týkajúce sa Portálu

1. Poskytovateľ služieb poskytuje v prospech Používateľa Elektronické služby spojené s používaním Portálu, ktoré spočívajú v zabezpečení možnosti pre Používateľa:
 - 1) poskytovať Obsah Používateľa;
 - 2) kontaktovať Poskytovateľa služieb prostredníctvom formulára.
2. Elektronické služby sa poskytujú v prospech Používateľa bezodplatne.
3. Na používanie Elektronických služieb nie je potrebné splnenie osobitných technických podmienok zo strany počítačového vybavenia alebo softvéru Používateľa. Postačujúce sú:

- 1) prístup na internet: so stabilným internetovým pripojením s minimálnou rýchlosťou 10 Mbps (sťahovanie) a 3 Mbps (odosielanie), a pre optimálny výkon 30 Mbps (sťahovanie) a 10 Mbps (odosielanie).,
 - 2) Na používanie obchodu je potrebné zariadenie so systémom Windows 10/11, macOS 14+, Linux (Ubuntu 22.04+), Android 13+ alebo iOS/iPadOS 17+, prehliadač Chrome 131+, Firefox 134.x, Edge 122+, Safari 17+ (Safari Mobile 18.x)
 - 3) štandardný, aktuálny internetový prehliadač, pozri § 3 ods. 3.2., s povolenými súbormi cookies,
 - 4) mať aktívnu e-mailovú adresu a telefónne číslo.
4. Podmienkou využitia služieb poskytovaných Poskytovateľom služieb je predchádzajúce oboznámenie sa s Obchodnými podmienkami a ich akceptovanie.
 5. Zrušenie služby zverejňovania komentára alebo hodnotenia je možné kedykoľvek a spočíva v ukončení zverejňovania Obsahu Používateľa na Portáli alebo v odstránení už zverejneného Obsahu Používateľa.
 6. Počas používania Elektronických služieb je zakázané poskytovať obsah s nezákonným charakterom, najmä prostredníctvom zasielania takéhoto obsahu cez formuláre dostupné na Portáli.
 7. S cieľom zaistiť bezpečnosť Používateľa a prenosu údajov v súvislosti s používaním Portálu prijíma Poskytovateľ služieb technické a organizačné opatrenia primerané stupňu ohrozenia bezpečnosti poskytovaných Elektronických služieb, najmä opatrenia slúžiace na zabránenie získavania a úpravy osobných údajov neoprávnenými osobami.
 8. Verejný charakter siete a používanie služieb poskytovaných elektronicky môže byť spojené s hrozbou získania a úpravy údajov Používateľov a infikovania informačného systému Používateľa neoprávnenými osobami, preto by Používatelia mali používať primerané technické prostriedky, ktoré minimalizujú vyššie uvedené hrozby. Najmä by mali používať (a priebežne aktualizovať) antivírusové programy a programy chrániace identitu používateľov siete. Poskytovateľ služieb nikdy nežiada Používateľa o poskytnutie hesiel alebo iných prístupových údajov v akejkoľvek forme. Odporúča sa, aby mal Používateľ na počítači spustený systémový firewall.
 9. Poskytovateľ služieb prijíma opatrenia na zabezpečenie plne správneho fungovania Portálu. Používateľ by mal informovať Poskytovateľa služieb o akýchkoľvek nezrovnalostiach alebo prerušeníach vo fungovaní Portálu.
 10. Vzhľadom na to, že Portál je teleinformatický systém spravovaný Poskytovateľom služieb, môže Poskytovateľ služieb vykonávať technické a informatické práce, ktorých cieľom je rozvoj Portálu a poskytovanie Elektronických služieb na najvyššej možnej úrovni.
 11. V rámci rozvoja Portálu môže Poskytovateľ služieb najmä:
 - 1) pridávať nové funkcie a meniť alebo odstraňovať existujúce funkcie v rámci Portálu;
 - 2) uviesť Portál na iný typ zariadení, napr. na prenosné zariadenia;
 - 3) sprístupniť aplikáciu spojenú s Portálom.

§ 4. Obsah Portálu

1. Verejne dostupný obsah Portálu obsahuje obsah ako sú texty, fotografie, grafiky, audio a video nahrávky.
2. Prezeranie verejne dostupného obsahu Portálu je možné anonymne, t. j. bez udania osobných údajov.
3. Obsah Portálu podlieha ochrane autorského práva. Všetky práva k Portálu, vrátane majetkových autorských práv, práv duševného vlastníctva k jej názvu, internetovej doméne, ako aj k vzorom, formulárom, logám a fotografiám zverejneným na Portáli patria Poskytovateľovi služieb.

§ 5. Poskytovanie Obsahu Používateľa

1. Prostredníctvom Portálu môže Používateľ poskytovať Obsah Používateľa na účely jeho zverejnenia na Portáli. Možnosť poskytovania Obsahu Používateľa je obmedzená na umiestnenie textu, t. j. Používateľ nemôže pridávať okrem iného grafické alebo multimediálne súbory.
2. Obsah Používateľa poskytuje Používateľ pomocou verejne dostupného formulára dostupného na Portáli, písomne na adresu sídla Poskytovateľa služieb alebo na e-mailovú adresu Poskytovateľa služieb.
3. Poskytovateľ služieb je oprávnený rozhodovať o umiestnení na Portáli alebo o zamietnutí zaslaného Obsahu Používateľa. Poskytovateľ služieb rozhoduje, ktorý Obsah Používateľa zverejní, pričom zohľadňuje kritériá ako imidž svojej značky, kultúru prejavu, rešpektovanie osobnostných práv, podozrenie z nespoľahlivosti alebo nezákonnosti Obsahu Používateľa a pravdepodobnosť skutočného použitia produktov autorom hodnotenia produktu propagovaného na Portáli. Obsah nie je sponzorovaný.
4. Na účely poskytnutia Obsahu Používateľa na zverejnenie by mal Používateľ uviesť označenie Používateľa (meno alebo prezývku), e-mailovú adresu (neviditeľnú pre ostatných Používateľov služby), text Obsahu Používateľa a následne vyhlásiť (zaškrtnutím začiarňacieho políčka), že sa oboznámil s Obchodnými podmienkami a akceptuje ich, a kliknúť na príslušné tlačidlo potvrdzujúce pridanie Obsahu Používateľa. Uvedené údaje môžu byť použité na účely overenia pravdivosti hodnotenia.
5. Je zakázané poskytovať Obsah Používateľa, ktorý
 - 1) predstavuje nezákonný obsah v zmysle aktu o digitálnych službách (DSA) alebo
 - 2) je v rozpore s Obchodnými podmienkami.
6. Obsahom Používateľa, ktorý je v rozpore s Obchodnými podmienkami, sa rozumie Obsah Používateľa, ktorý:
 - 1) porušuje ustanovenia Obchodných podmienok;
 - 2) je v rozpore s tematikou obsahu dostupného na Portáli;
 - 3) opakuje obsah už predtým zverejnený na Portáli;
 - 4) je v rozpore so zákonom alebo dobrými mravmi a obsahuje fašistický, pornografický obsah a obsah všeobecne považovaný za vulgárny, propaguje násilie alebo uráža náboženské cítieň;
 - 5) môže spôsobovať nepohodlie ostatným Používateľom, najmä nedostatkom empatie alebo rešpektu voči ostatným Používateľom;
 - 6) obsahuje odkazy alebo iný obsah spamového charakteru;
 - 7) slúži na vykonávanie konkurenčnej činnosti voči Poskytovateľovi služieb, napr. propagovanie konkurenčných internetových služieb;

- 8) slúži na vykonávanie nepovolených reklamných, propagačných, marketingových aktivít, najmä prostredníctvom zverejňovania reklám, predaja a propagácie produktov, služieb, projektov, zbierok;
- 9) obsahuje odkazy/linky na iné internetové stránky, subjekty iné ako Poskytovateľ služieb, najmä na konkurenčné internetové služby, internetové obchody;
- 10) obsahuje reklamný obsah alebo iný obsah komerčného charakteru iného podnikateľa alebo produktu;
- 11) je zverejňovaný automatmi, tzv. Botmi;
- 12) je pridávaný opakovane tým istým Používateľom a/alebo s totožným obsahom. Pred zverejnením nového Obsahu je Používateľ povinný uistiť sa, že podobný obsah nebol zverejnený skôr;
- 13) uvádza do omylu;
- 14) obsahuje citlivé osobné údaje;
- 15) bol napísaný za odplatu;
- 16) slúži na vykonávanie činností zakázaných zákonom, napr. pokusy o podvod a vylákavanie finančných prostriedkov od ostatných Používateľov;
- 17) podnecuje k násiliu voči akýmkoľvek živým bytostiam, vrátane zvierat, alebo takéto násilie schvaľuje;
- 18) propaguje akýkoľvek fašistický alebo iný totalitný štátny režim;
- 19) podnecuje k nenávisti na základe rozdielov v pohlaví, sexuálnej orientácii, národnosti, etnickej príslušnosti, rase, vierovyznaní alebo z dôvodu bezkonfesijnosti, alebo takúto nenávisť schvaľuje;
- 20) uráža skupinu obyvateľstva alebo jednotlivé osoby z dôvodu ich pohlavia, sexuálnej orientácie, národnej, etnickej, rasovej príslušnosti, vierovyznania alebo z dôvodu ich bezkonfesijnosti;
- 21) obsahuje obsah šovinistického alebo mizogýnného charakteru, ako aj obsah s prvkami diskriminácie na základe pohlavia;
- 22) ohovára alebo uráža akúkoľvek tretiu osobu;
- 23) zasahuje do osobnostných práv akejkoľvek tretej osoby;
- 24) porušuje autorské práva akejkoľvek tretej osoby;
- 25) obsahuje vulgarizmy alebo iný obsah urážlivého charakteru;
- 26) podnecuje k nebezpečnému správaniu alebo takéto správanie schvaľuje;
- 27) uráža náboženské cítenie;
- 28) môže spôsobovať nepohodlie ostatným Používateľom, najmä nedostatkom empatie alebo rešpektu voči ostatným Používateľom;
- 29) porušuje platný právny poriadok alebo dobré mravy iným spôsobom, ako je uvedené v bodoch 1 – 28.

7. Ak Poskytovateľ služieb získa dôveryhodné informácie o možnosti spáchania trestného činu alebo priestupku Používateľom v súvislosti s poskytovaným Obsahom Používateľa, Poskytovateľ služieb je oprávnený a povinný informovať o tom príslušné zložky alebo orgány verejnej moci a tiež im poskytnúť údaje týkajúce sa Používateľa. To isté platí v situácii, keď zložky alebo orgány verejnej moci požiadajú

Poskytovateľa služieb o sprístupnenie údajov Používateľa, najmä pre potreby prebiehajúcich občianskych alebo trestných konaní.

§ 6. Moderovanie Obsahu Používateľa

1. Poskytovateľ služieb môže kedykoľvek overovať Obsah Používateľa. Poskytovateľ služieb vykonáva overovanie nearbitrárnym, objektívnym spôsobom a s náležitou starostlivosťou. Zároveň si Poskytovateľ služieb vyhradzuje právo, že nemá povinnosť, ale má možnosť vopred kontrolovať Obsah Používateľov, najmä prostredníctvom preventívnej kontroly (napr. v rámci predchádzajúceho schvaľovania Obsahu Používateľa) alebo v akejkolvek inej forme kontroly Obsahu Používateľa.
2. Obsah Používateľa bude zverejnený po pozitívnom overení Obsahu Používateľa Poskytovateľom služieb. V prípade zistenia nesúladu Obsahu Používateľa s Obchodnými podmienkami, Obsah Používateľa nebude zverejnený, a v prípade, že už bol zverejnený, môže byť zablokovaný a stať sa neviditeľným pre ostatných Používateľov alebo byť odstránený z Portálu.
3. V prípade zablokovania alebo odstránenia Obsahu Používateľa, Poskytovateľ služieb o tom bezodkladne informuje Používateľa, ktorý poskytol Obsah Používateľa podliehajúci zablokovaniu alebo odstráneniu, a uvedie odôvodnenie svojho rozhodnutia.
4. V prípade zablokovania alebo odstránenia Obsahu Používateľa ako nesúladného s Obchodnými podmienkami môže Používateľ, ktorý tento Obsah Používateľa zverejnil, podať odvolanie za podmienok opísaných v Obchodných podmienkach.
5. Poskytovateľ služieb zaručuje, že odvolania týkajúce sa Obsahu Používateľa nebudú vybavované automatizovaným spôsobom — za overenie oprávnenosti zablokovania alebo odstránenia Obsahu Používateľa bude zodpovedať personál Poskytovateľa služieb.

§ 7. Nahlasovanie Obsahu Používateľa

1. Akákoľvek osoba alebo akýkoľvek subjekt môžu nahlásiť Poskytovateľovi služieb prítomnosť Obsahu Používateľa na Portáli, ktorý daná osoba alebo daný subjekt považujú za nezákonný obsah v zmysle aktu o digitálnych službách (DSA).
2. Hlásenie uvedené v ods. 1 musí obsahovať všetky prvky vyžadované podľa aktu o digitálnych službách (DSA), ako napríklad:
 - 1) dostatočne odôvodnené vysvetlenie dôvodov, prečo daná osoba alebo daný subjekt tvrdia, že Obsah Používateľa je v rozpore s Obchodnými podmienkami;
 - 2) jasné uvedenie presného elektronického umiestnenia informácií, ako je presná adresa URL alebo presné adresy URL, a v príslušných prípadoch, dodatočné informácie umožňujúce identifikáciu Obsahu Používateľa, primerane k typu Obsahu Používateľa a konkrétnemu typu hostingovej služby;

- 3) meno a priezvisko alebo názov a e-mailová adresa osoby alebo subjektu, ktorí podávajú hlásenie, s výnimkou hlásenia týkajúceho sa informácií považovaných za súvisiace s jedným z trestných činov uvedených v čl. 3 – 7 smernice 2011/93/EÚ;
 - 4) vyhlásenie potvrdzujúce presvedčenie osoby alebo subjektu, ktorí podávajú hlásenie, v dobrej viere, že informácie a tvrdenia v ňom obsiahnuté sú správne a úplné.
3. Používateľ môže použiť vzorový formulár hlásenia „Nahlásiť SPAM“ alebo „Nahlásiť porušenie“ dostupný na Portáli.
 4. Po prijatí hlásenia uvedeného v ods. 1 Poskytovateľ služieb bezodkladne potvrdí nahlasujúcej osobe prijatie hlásenia — elektronicky, na uvedenú e-mailovú adresu. V prípade, že je hlásenie neúplné alebo obsahuje iné chyby, môže Poskytovateľ služieb požiadať nahlasujúcu osobu o doplnenie alebo opravu hlásenia. Ak nahlasujúca osoba nedoplní alebo neopraví hlásenie najneskôr do 14 dní od dňa výzvy Poskytovateľa služieb, hlásenie sa ponechá bez vybavenia.
 5. Overenie Obsahu Používateľa Poskytovateľom služieb sa uskutoční najneskôr do 14 dní od dňa prijatia úplného a správneho hlásenia. Poskytovateľ služieb vykonáva overovanie nearbitrárnym, objektívnym spôsobom a s náležitou starostlivosťou. Poskytovateľ služieb môže na účely overenia Obsahu Používateľa požadovať od nahlasujúcej osoby dodatočné informácie alebo dokumenty, napr. potvrdzujúce vlastníctvo práv, ktoré overovaný Obsah Používateľa potenciálne porušuje.
 6. Počas overovania je Poskytovateľ služieb oprávnený zablokovať Obsah Používateľa tak, aby sa stal neviditeľným pre ostatných Používateľov.
 7. Po vykonaní overenia môže Poskytovateľ služieb trvalo zablokovať alebo odstrániť Obsah Používateľa ako porušujúci Obchodné podmienky alebo uznať, že Obsah Používateľa neporušuje Obchodné podmienky. Ak bol Obsah Používateľa predtým zablokovaný a po overení sa ukázalo, že Obsah Používateľa neporušuje Obchodné podmienky, Poskytovateľ služieb bezodkladne obnoví Obsah Používateľa a informuje o tom nahlasujúcu osobu s uvedením odôvodnenia svojho rozhodnutia.
 8. V prípade zablokovania alebo odstránenia Obsahu Používateľa, Poskytovateľ služieb o tom bezodkladne informuje tak nahlasujúcu osobu, ako aj Používateľa, ktorý zverejnil Obsah Používateľa podliehajúci zablokovaniu alebo odstráneniu, a uvedie odôvodnenie svojho rozhodnutia.
 9. V prípade zablokovania alebo odstránenia Obsahu Používateľa ako nesúladneho s Obchodnými podmienkami alebo odmietnutia zablokovať alebo odstrániť Obsah Používateľa môže Používateľ, ktorý tento Obsah Používateľa zverejnil, alebo nahlasujúca osoba podať odvolanie za podmienok opísaných v Obchodných podmienkach.
 10. Poskytovateľ služieb zaručuje, že všetky odvolania týkajúce sa Obsahu Používateľa nebudú vybavované automatizovaným spôsobom — za overenie oprávnenosti zablokovania alebo odstránenia Obsahu Používateľa bude zodpovedať personál Poskytovateľa služieb.

§ 8. Sankcie za neprípustný Obsah Používateľa

1. Ak Používateľ používa Portál v rozpore s Obchodnými podmienkami a poskytuje akýkoľvek Obsah Používateľa v rozpore s Obchodnými podmienkami, Poskytovateľ služieb môže:
 - 1) pozastaviť Používateľovi používanie určitých funkcionalít Portálu;
 - 2) trvalo znemožniť Používateľovi používanie určitých funkcionalít Služby.
2. Výber opatrenia uvedeného v ods. 1 závisí od okolností prípadu a závažnosti porušenia, ktorého sa Používateľ dopustil pri používaní Služby. Tieto kroky sú nezávislé od iných krokov, ktoré môže Poskytovateľ služieb podniknúť vo vzťahu k Obsahu Používateľa, ako je zablokovanie prístupu alebo trvalé odstránenie Obsahu Používateľa.
3. Pri výbere opatrenia uvedeného v ods. 1 koná Poskytovateľ služieb s náležitou starostlivosťou, objektívnym a primeraným spôsobom a s náležitým zohľadnením práv a oprávnených záujmov všetkých zúčastnených strán.
4. Pozastavenie používania určitých funkcionalít Portálu môže nastať na obdobie od 5 do 180 dní. Po uplynutí stanoveného obdobia Poskytovateľ služieb zruší blokovanie Používateľského účtu alebo obnoví prístup k funkciám Portálu, ktoré boli pozastavené.
5. V prípade uplatnenia opatrenia uvedeného v ods. 1 môže Používateľ, voči ktorému bolo opatrenie uplatnené, podať odvolanie za podmienok opísaných v Obchodných podmienkach.
6. Poskytovateľ služieb zaručuje, že všetky odvolania týkajúce sa uplatnenia opatrenia uvedeného v ods. 1 nebudú vybavované automatizovaným spôsobom — za overenie oprávnenosti uplatnenia daného opatrenia bude zodpovedať personál Poskytovateľa služieb.

§ 9. Odvolania

1. V prípade, že:
 - 1) Poskytovateľ služieb nezablokoval alebo neodstránil Obsah Používateľa napriek hláseniu zo strany iného Používateľa alebo tretej osoby;
 - 2) Obsah Používateľa bol zablokovaný alebo odstránený v rozpore s ustanoveniami Obchodných podmienok;
 - 3) Poskytovateľ služieb uplatnil voči Používateľovi akékoľvek sankcie spojené s Obsahom Používateľa;
 - Používateľ, ktorý poskytol Obsah Používateľa, alebo osoba, ktorá nahlásila Obsah Používateľa na overenie, môže podať odvolanie.
2. Každé rozhodnutie Poskytovateľa služieb spojené s Obsahom Používateľa musí obsahovať odôvodnenie, ktoré umožní podať odvolanie — s výnimkou situácie, keď Poskytovateľ služieb dostane príkaz spojený s Obsahom Používateľa od príslušnej zložky alebo orgánu verejnej moci. Odôvodnenie musí spĺňať požiadavky stanovené v akte o digitálnych službách (DSA) a zahŕňať informácie, ako sú:
 - 1) uvedenie, či rozhodnutie zahŕňa odstránenie Obsahu Používateľa, znemožnenie prístupu k nemu, zníženie pozície vo vyhľadávaní alebo obmedzenie viditeľnosti Obsahu Používateľa alebo pozastavenie alebo ukončenie peňažných platieb vzťahujúcich sa na takýto Obsah Používateľa,

alebo ukladá iné opatrenia uvedené v Obchodných podmienkach vo vzťahu k tomuto Obsahu Používateľa, a v príslušných prípadoch, územný rozsah rozhodnutia a doba jeho platnosti;

- 2) skutočnosti a okolnosti, na základe ktorých bolo rozhodnutie prijaté, vrátane v príslušných prípadoch informácie, či bolo rozhodnutie prijaté na základe hlásenia podaného iným Používateľom alebo treťou osobou, alebo na základe dobrovoľných overovacích činností a, ak je to absolútne nevyhnutné, identita nahlasujúcej osoby;
- 3) v príslušných prípadoch informácie o použití automatizovaných prostriedkov pri prijímaní rozhodnutia, vrátane informácie, či bolo rozhodnutie prijaté vo vzťahu k Obsahu Používateľa zistenému alebo identifikovanému s použitím automatizovaných prostriedkov;
- 4) ak sa rozhodnutie týka potenciálne nezákonného Obsahu Používateľa, uvedenie právneho základu alebo zmluvného základu, na ktorom sa rozhodnutie opiera, a vysvetlenia týkajúce sa dôvodov, prečo sa na tomto základe daný Obsah Používateľa považuje za nezákonný;
- 5) jasné a pre Používateľa zrozumiteľné informácie o možnostiach odvolania sa proti rozhodnutiu, ktoré má Používateľ alebo nahlasujúca osoba k dispozícii.

3. Odvolanie je možné podať zaslaním odvolania:

- 1) na e-mailovú adresu info@tw-t-group.pl;
- 2) pomocou kontaktného formulára;
- 3) písomne, najlepšie doporučeným listom — na adresu Globadvice LTD, ul. Stawy 5, 02-467 Warszawa

4. Odvolanie by malo obsahovať:

- 1) meno a priezvisko (prípadne názov spoločnosti) odvolávajúcej sa osoby;
- 2) kontaktné údaje;
- 3) podrobné odôvodnenie, prečo bolo podľa názoru odvolávajúcej sa osoby rozhodnutie Poskytovateľa služieb chybné a malo by byť zmenené.

5. Po prijatí odvolania Poskytovateľ služieb bezodkladne potvrdí jeho prijatie — elektronicky, na uvedenú e-mailovú adresu.

6. Odvolania sa vybavujú v lehote 14 dní od dňa podania odvolania.

§ 10. Hodnotenia a komentáre

1. Poskytovateľ služieb zabezpečuje Používateľovi možnosť zverejniť na Portáli hodnotenia a komentáre.
2. Poskytovateľ služieb neoveruje, či Používateľ, ktorý pridáva hodnotenie alebo komentár na Portáli, predtým kúpil produkt Poskytovateľa služieb prezentovaný na Portáli alebo ho používal.
3. Používateľ by mal formulovať hodnotenie spoľahlivým, čestným a vecným spôsobom, pokiaľ možno jazykovo správne a bez používania vulgarizmov a iných slov všeobecne považovaných za urážlivé.
4. Hodnotenie zverejnené Používateľom je druhom Obsahu Používateľa. V súvislosti s tým môže Poskytovateľ služieb moderovať hodnotenia za podmienok stanovených v Obchodných podmienkach a každá osoba

prezerajúca si obsah Portálu môže nahlásiť hodnotenie porušujúce pravidlá Obchodných podmienok za podmienok stanovených v Obchodných podmienkach.

5. Poskytovateľ služieb môže samostatne zverejňovať na Portáli hodnotenia zhromaždené iným spôsobom ako prostredníctvom zverejnenia hodnotenia Používateľom na Portáli.
6. Každá osoba prezerajúca si obsah Portálu, ktorá zistí, že určité hodnotenie porušuje pravidlá Obchodných podmienok, ho môže nahlásiť na overenie za podmienok stanovených v Obchodných podmienkach.

§ 11. Osobné údaje a súbory cookies

1. Prevádzkovateľom osobných údajov Používateľa je Poskytovateľ služieb.
2. Služba využíva technológiu súborov cookies.
3. Podrobnosti spojené s osobnými údajmi a súbormi cookies sú opísané v zásadách ochrany osobných údajov dostupných na internetovej stránke.

§ 12. Práva duševného vlastníctva

1. Poskytovateľ služieb poučuje Používateľa, že akýkoľvek obsah dostupný na stránkach Služby môže predstavovať diela v zmysle poľského zákona zo 4. februára 1994 o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (zákon o autorskom práve a právach súvisiacich), ku ktorým autorské práva patria Poskytovateľovi služieb alebo iným oprávneným subjektom, a tiež databázy chránené na základe predpisov o ochrane databáz.
2. Poskytovateľ služieb poučuje Používateľa, že využívanie obsahu chráneného autorskými právami alebo používanie databáz Používateľom bez súhlasu Poskytovateľa služieb alebo iného oprávneného subjektu, s výnimkou používania v rámci povoleného použitia, predstavuje porušenie práv duševného vlastníctva a môže mať za následok občianskoprávnu alebo trestnoprávnu zodpovednosť.
3. Poskytovateľ služieb môže s Používateľom uzavrieť samostatnú licenčnú zmluvu spojenú s používaním obsahu alebo databáz patriacich Poskytovateľovi služieb Používateľom (napr. prostredníctvom využívania produktových fotografií, používania popisov Produktov atď.). Na účely uzavretia takejto zmluvy by sa mal Používateľ obrátiť na Poskytovateľa služieb s návrhom na uzavretie licenčnej zmluvy, pričom informuje Poskytovateľa služieb najmä o účeloch, na ktoré zamýšľa používať obsah alebo databázy patriace Poskytovateľovi služieb, a o predpokladanom čase používania. Po prijatí takéhoto návrhu Poskytovateľ služieb predloží ponuku v súlade so svojou vlastnou licenčnou politikou.

§ 13. Mimosúdne spôsoby vybavovania reklamácií a uplatňovania nárokov

1. Používateľ, ktorý je spotrebiteľom, má možnosť využiť mimosúdne spôsoby vybavovania reklamácií a uplatňovania nárokov. Spotrebiteľ má okrem iného možnosť:
 - 1) obrátiť sa na stály spotrebiteľský rozhodcovský súd s návrhom na riešenie sporu,

- 2) obrátiť sa na vojvodského inšpektora poľskej Obchodnej inšpekcie (Inspekcja Handlowa) s návrhom na začatie mediačného konania vo veci zmierlivého ukončenia sporu medzi Používateľom a Poskytovateľom služieb,
 - 3) využiť pomoc okresného (mestského) zástupcu spotrebiteľov alebo spoločenskej organizácie, ktorej štatutárne úlohy zahŕňajú ochranu spotrebiteľov.
2. Podrobnejšie informácie o mimosúdnych spôsoboch vybavovania reklamácií a uplatňovania nárokov môže spotrebiteľ nájsť na internetovej stránke <http://polubowne.uokik.gov.pl>.

§ 14. Reklamácie

1. Každý Používateľ má právo podať reklamáciu vo veciach spojených s fungovaním Portálu a jej používaním.
2. Reklamácie je možné podávať Poskytovateľovi služieb elektronicky na e-mailovú adresu: info@twt-group.pl alebo písomne na adresu sídla Poskytovateľa služieb.
3. V reklamačnom podaní je Používateľ povinný uviesť popis problému, ktorý je základom podania reklamácie, dátum a čas jeho výskytu a identifikáciu Používateľa (vrátane jeho mena, priezviska a e-mailovej adresy).
4. Reklamácie Používateľov budú vybavované priebežne, avšak najneskôr do 14 dní od dňa prijatia reklamačného podania Poskytovateľom služieb.
5. Odpoveď na reklamáciu bude zaslaná Používateľovi na kontakt uvedený Používateľom pri podávaní reklamácie.

§ 15. Záverečné ustanovenia

1. Poskytovateľ služieb si vyhradzuje právo vykonávať zmeny na Portáli bez toho, aby boli dotknuté práva nadobudnuté Používateľom.
2. Poskytovateľ služieb si vyhradzuje možnosť vykonávať zmeny v Obchodných podmienkach z dôležitých dôvodov, ako sú:
 - 1) zmena podmienok poskytovania Elektronických služieb;
 - 2) potreba prispôbiť Obchodné podmienky zmenám v právnych predpisoch;
 - 3) potreba prispôbiť Obchodné podmienky rozhodnutiu, rozsudku alebo inému nariadeniu príslušného súdu alebo štátneho orgánu;
 - 4) potreba splniť právnu povinnosť, ktorá zaťažuje Poskytovateľa služieb;
 - 5) redakčné zmeny.
3. Ak má Poskytovateľ služieb e-mailovú adresu Používateľa, Používateľ dostane e-mailovú správu s informáciou o zmene Obchodných podmienok.
4. V prípade Elektronických služieb, ak Používateľ nesúhlasí so zmenou Obchodných podmienok, môže bez akýchkoľvek nákladov zrušiť používanie Elektronických služieb, napr. prestať si prezerať verejne dostupný obsah Služby.

5. Zmeny Obchodných podmienok neovplyvňujú práva nadobudnuté Používateľom pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny.
6. Všetky spory bude riešiť poľský všeobecný súd príslušný podľa miesta trvalého výkonu podnikateľskej činnosti Poskytovateľa služieb. Toto ustanovenie sa nevzťahuje na spotrebiteľov, v prípade ktorých sa príslušnosť súdu určuje podľa všeobecných pravidiel.
7. Tieto Obchodné podmienky sú platné od 01.09.2025.
8. Všetky archívne verzie Obchodných podmienok sú k dispozícii na stiahnutie vo formáte .pdf – odkazy sa nachádzajú pod Obchodnými podmienkami.