

Splošni pogoji poslovanja

Dober dan!

Ti splošni pogoji med drugim določajo pravila za opravljanje elektronskih storitev – objavlanje komentarjev in mnenj s strani obiskovalcev spletne strani, kot tudi postopek za obravnavo reklamacij in prijavo nezakonitih vsebin.

V primeru kakršnih koli pripomb, vprašanj ali dvomov smo Vam na voljo na e-poštnem naslovu info@tw-tgroup.pl ali telefonski številki +48 574 736 596. Naš oddelek za podporo strankam dela od ponedeljka do petka med 9.00 in 16.00.

Kazalo vsebine

- § 1. Definicije
- § 2. Uvodne določbe
- § 3. Elektronske storitve v zvezi s Spletno stranjo
- § 4. Vsebina Spletne strani
- § 5. Posredovanje Vsebine Uporabnika
- § 6. Moderiranje Vsebine Uporabnika
- § 7. Prijava Vsebine Uporabnika
- § 8. Sankcije za nedopustno Vsebino Uporabnika
- § 9. Pritožbe
- § 10. Mnenja in komentarji
- § 11. Osebni podatki in piškotki
- § 12. Pravice intelektualne lastnine
- § 13. Izvensodni načini reševanja reklamacij in uveljavljanja zahtevkov
- § 14. Reklamacije
- § 15. Končne določbe

§ 1. Definicije

Na potrebe teh Splošnih pogojev poslovanja se za spodnje izraze uporablja naslednji pomen:

1. **Splošni pogoji poslovanja** - splošni pogoji poslovanja Spletne strani.
2. **Spletna stran** - spletna stran, ki ste jo obiskali;
3. **Ponudnik storitev** - TWT GROUP SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (naslov sedeža in naslov za vročanje: ul. Marszałkowska 58, 00-545 Varšava), vpisano v Register podjetnikov Državnega sodnega registra pod številko KRS 0001013146, (sodni register, v katerem se hrani dokumentacija družbe: Okrožno sodišče za glavno mesto Varšavo v Varšavi, XII Gospodarski oddelek Državnega sodnega registra) davčna št. 7011124910, REGON št. 524195794, e-poštni naslov: info@tw-tgroup.pl, kontaktna telefonska številka: +48 574 736 596.

4. **Uporabnik** - fizična oseba, pravna oseba ali organizacijska enota s pravno sposobnostjo – tudi oseba, ki si ogleduje Spletno stran in ne uporablja storitev Ponudnika storitev.
5. **Vsebina Uporabnika** - vse informacije, ki jih posreduje Uporabnik z namenom njihove objave na Spletni strani, npr. komentar ali mnenje.
6. **Elektronske storitve** - vse storitve, ki jih Ponudnik storitev elektronsko opravlja za Uporabnika prek Spletne strani;

§ 2. Uvodne določbe

1. Ponudnik storitev prek Spletne strani opravlja Elektronske storitve.
2. Splošni pogoji poslovanja določajo pravila in pogoje uporabe Spletne strani ter pravice in obveznosti Ponudnika storitev in Uporabnikov.
3. Ponudnik storitev je določil elektronsko kontaktno točko v zvezi s Spletno stranjo, namenjeno neposredni komunikaciji z organi držav članic, Komisijo, Odborom za digitalne storitve: e-pošta: info@tw-t-group.pl. Isto kontaktno točko lahko Uporabnik uporablja za neposredno in hitro komunikacijo s Ponudnikom storitev. Komunikacija lahko poteka v poljskem ali angleškem jeziku.

§ 3. Elektronske storitve v zvezi s Spletno stranjo

1. Ponudnik storitev opravlja za Uporabnika Elektronske storitve, povezane z uporabo Spletne strani, ki Uporabniku omogočajo:
 - 1) posredovanje Vsebine Uporabnika;
 - 2) stik s Ponudnikom storitev prek obrazca.
2. Elektronske storitve se za Uporabnika opravljajo brezplačno.
3. Za uporabo Elektronskih storitev ni potrebno, da računalniška oprema ali programska oprema Uporabnika izpolnjuje posebne tehnične pogoje. Zadostujejo:
 - 1) dostop do interneta: s stabilno internetno povezavo z minimalno hitrostjo 10 Mbps (prenos) in 3 Mbps (nalaganje), za optimalno delovanje pa 30 Mbps (prenos) in 10 Mbps (nalaganje).,
 - 2) Za uporabo trgovine je potrebna naprava s sistemom Windows 10/11, macOS 14+, Linux (Ubuntu 22.04+), Android 13+ ali iOS/iPadOS 17+, brskalnik Chrome 131+, Firefox 134.x, Edge 122+, Safari 17+ (Safari Mobile 18.x)
 - 3) standardni, posodobljeni spletni brskalnik, glej § 3, odst. 3.2., z omogočenimi piškotki,
 - 4) aktiven e-poštni naslov in telefonska številka.
4. Pogoji za uporabo storitev, ki jih opravlja Ponudnik storitev, je predhodna seznanitev s Splošnimi pogoji poslovanja in njihovo sprejetje.
5. Odpoved storitvi objavljanja komentarja ali mnenja je mogoča kadar koli in pomeni prenehanje objavljanja Vsebine Uporabnika na Spletni strani ali odstranitev že objavljene Vsebine Uporabnika.
6. Med uporabo Elektronskih storitev je prepovedano zagotavljanje vsebin nezakonite narave, zlasti s pošiljanjem takšnih vsebin prek obrazcev, ki so na voljo na Spletni strani.
7. Za zagotovitev varnosti Uporabnika in prenosa podatkov v zvezi z uporabo Spletne strani Ponudnik storitev sprejema tehnične in organizacijske ukrepe, ki so primerni stopnji ogroženosti varnosti

opravljenih Elektronskih storitev, zlasti ukrepe za preprečevanje pridobivanja in spreminjanja osebnih podatkov s strani nepooblaščenih oseb.

8. Javna narava omrežja in uporaba elektronsko opravljenih storitev sta lahko povezani s tveganjem pridobivanja in spreminjanja podatkov Uporabnikov ter okužbe informacijskega sistema Uporabnika s strani nepooblaščenih oseb, zato morajo Uporabniki uporabljati ustrezne tehnične ukrepe, ki bodo zmanjšali zgoraj navedena tveganja. Zlasti morajo uporabljati (in redno posodabljati) protivirusne programe in programe za zaščito identitete uporabnikov omrežja. Ponudnik storitev nikoli ne prosi Uporabnika za posredovanje gesel ali drugih podatkov za dostop v kakršni koli obliki. Priporočljivo je, da ima Uporabnik na računalniku vklopljen sistemski požarni zid.
9. Ponudnik storitev sprejema ukrepe za zagotovitev popolnoma pravilnega delovanja Spletne strani. Uporabnik mora Ponudnika storitev obvestiti o vseh nepravilnostih ali prekinitev v delovanju Spletne strani.
10. Glede na to, da je Spletna stran teleinformacijski sistem, ki ga upravlja Ponudnik storitev, lahko Ponudnik storitev izvaja tehnična in informacijska dela, katerih cilj je razvoj Spletne strani in opravljanje Elektronskih storitev na najvišji možni ravni.
11. V okviru razvoja Spletne strani lahko Ponudnik storitev zlasti:
 - 1) dodaja nove funkcije ter spreminja ali odstranjuje obstoječe funkcije v okviru Spletne strani; 2.
 - 2) uvede Spletno stran na druge vrste naprav, npr. na prenosne naprave;
 - 3) da na voljo aplikacijo, povezano s Spletno stranjo.

§ 4. Vsebina Spletne strani

1. Javno dostopna vsebina Spletne strani vključuje vsebine, kot so besedila, fotografije, grafike, zvočni in video posnetki.
2. Ogled javno dostopne vsebine Spletne strani je mogoč anonimno, tj. brez navedbe osebnih podatkov.
3. Vsebina Spletne strani je zaščiten z avtorskimi pravicami. Vse pravice do Spletne strani, vključno z materialnimi avtorskimi pravicami, pravicami intelektualne lastnine do njenega imena, internetne domene, kot tudi do predlog, obrazcev, logotipov in fotografij, objavljenih na Spletni strani, pripadajo Ponudniku storitev.

§ 5. Posredovanje Vsebine Uporabnika

1. Prek Spletne strani lahko Uporabnik posreduje Vsebino Uporabnika z namenom njene objave na Spletni strani. Možnost posredovanja Vsebine Uporabnika je omejena na objavo besedila, tj. Uporabnik ne more dodajati med drugim grafičnih ali večpredstavnostnih datotek.
2. Vsebino Uporabnika Uporabnik posreduje z uporabo splošno dostopnega obrazca, ki je na voljo na Spletni strani, po pošti na naslov sedeža Ponudnika storitev ali na e-poštni naslov Ponudnika storitev.
3. Ponudnik storitev je upravičen odločati o objavi na Spletni strani ali zavrnitvi poslanih Vsebin Uporabnika. Ponudnik storitev odloča, katero Vsebino Uporabnika bo objavil, pri čemer upošteva merila, kot so podoba njegove blagovne znamke, kultura izražanja, spoštovanje osebnostnih pravic, sum nezanesljivosti ali nezakonitosti Vsebine Uporabnika ter verjetnost dejanske uporabe izdelkov s strani avtorja mnenja o izdelku, oglaševanem na Spletni strani. Vsebine niso sponzorirane.

4. Za posredovanje Vsebine Uporabnika v objavo mora Uporabnik navesti oznako Uporabnika (ime ali vzdevek), e-poštni naslov (neviden drugim Uporabnikom spletne strani), besedilo Vsebine Uporabnika, nato pa izjaviti (z označitvijo potrditvenega polja), da se je seznanil s Splošnimi pogoji poslovanja in jih sprejema, ter klikniti ustrezen gumb za potrditev dodajanja Vsebine Uporabnika. Zgornji podatki se lahko uporabijo za preverjanje resničnosti mnenja.
5. Prepovedano je posredovanje Vsebine Uporabnika, ki
 - 1) predstavlja nezakonito vsebino v smislu Akta o digitalnih storitvah (ADS) ali
 - 2) je v nasprotju s Splošnimi pogoji.
6. Za Vsebino Uporabnika, ki je v nasprotju s Splošnimi pogoji, se šteje Vsebina Uporabnika, ki:
 - 1) krši določbe Splošnih pogojev;
 - 2) ni v skladu s tematiko vsebin, ki so na voljo na Spletni strani;
 - 3) ponavlja vsebine, ki so bile že prej objavljene na Spletni strani;
 - 4) je v nasprotju z zakonom ali dobrimi navadami ter vsebuje fašistične, pornografske vsebine in vsebine, ki so splošno priznane kot vulgarne, propagira nasilje ali žali verska čustva;
 - 5) lahko povzroči nelagodje drugim Uporabnikom, zlasti zaradi pomanjkanja empatije ali spoštovanja do drugih Uporabnikov;
 - 6) vsebuje povezave ali druge vsebine neželene pošte (spam);
 - 7) služi izvajanju konkurenčne dejavnosti v primerjavi s Ponudnikom storitev, npr. promociji konkurenčnih spletnih strani;
 - 8) služi izvajanju nedovoljenih oglaševalskih, promocijskih, marketinških dejavnosti, zlasti z objavljanjem oglasov, prodajo in promocijo izdelkov, storitev, projektov, zbiranja sredstev;
 - 9) vsebuje sklice/povezave na druge spletne strani, subjekte, ki niso Ponudnik storitev, zlasti na konkurenčne spletne strani, spletne trgovine;
 - 10) vsebuje oglaševalsko vsebino ali drugo vsebino komercialne narave drugega podjetnika ali izdelka;
 - 11) jo objavljajo avtomatizirani programi, t.i. boti;
 - 12) jo večkrat doda isti Uporabnik in/ali ima enako vsebino. Pred objavo nove Vsebine se je Uporabnik dolžan prepričati, da podobna vsebina ni bila objavljena že prej;
 - 13) zavrača;
 - 14) vsebuje občutljive osebne podatke;
 - 15) je bila napisana za plačilo;
 - 16) služi izvajanju dejavnosti, ki so prepovedane z zakonom, npr. poskusom goljufije in izsiljevanja finančnih sredstev od drugih Uporabnikov;
 - 17) spodbuja nasilje nad katerim koli živim bitjem, vključno z živalmi, ali takšno nasilje odobrava;
 - 18) propagira kakršen koli fašistični ali drug totalitarni državni sistem;
 - 19) spodbuja sovraštvo na podlagi spolnih, seksualnih, narodnostnih, etničnih, rasnih, verskih razlik ali zaradi neverovanja, ali takšno sovraštvo odobrava;
 - 20) žali skupino prebivalstva ali posamezne osebe zaradi njihove spolne, seksualne, narodne, etnične, rasne, verske pripadnosti ali zaradi njihovega neverovanja;
 - 21) vsebuje vsebine šovinistične ali mizogine narave, kot tudi vsebine, ki kažejo znake spolne diskriminacije;

- 22) obrekuje ali žali katero koli tretjo osebo;
 - 23) krši osebne pravice katere koli tretje osebe;
 - 24) krši avtorske pravice katere koli tretje osebe;
 - 25) vsebuje vulgariizme ali druge vsebine žaljive narave;
 - 26) spodbuja nevarna ravnanja ali takšna ravnanja odobrava;
 - 27) žali verska čustva;
 - 28) lahko povzroči nelagodje drugim Uporabnikom, zlasti zaradi pomanjkanja empatije ali spoštovanja do drugih Uporabnikov;
 - 29) krši veljavni pravni red ali dobre navade na drug način, kot je določeno v točkah 1–28.
7. Če Ponudnik storitev pridobi verodostojne informacije o možnosti storitve kaznivega dejanja ali prekrška s strani Uporabnika v zvezi s posredovano Vsebino Uporabnika, je Ponudnik storitev upravičen in dolžan o tem obvestiti ustrezne službe ali organe javne oblasti ter jim posredovati podatke o Uporabniku. Enako velja v primeru, ko službe ali organi javne oblasti zaprosijo Ponudnika storitev za posredovanje podatkov Uporabnika, zlasti za potrebe vodenih civilnih ali kazenskih postopkov.

§ 6. Moderiranje Vsebine Uporabnika

1. Ponudnik storitev lahko kadar koli preverja Vsebino Uporabnika. Ponudnik storitev izvaja preverjanje na nearbitraren, objektivni način in z vso potrebno skrbnostjo. Hkrati si Ponudnik storitev pridržuje pravico, da nima obveznosti, ima pa možnost predhodnega nadzora Vsebine Uporabnikov, zlasti s preventivnim nadzorom (npr. v okviru predhodnega odobranja Vsebine Uporabnika) ali v kateri koli drugi obliki preverjanja Vsebine Uporabnika.
2. Vsebina Uporabnika bo objavljena po pozitivnem preverjanju Vsebine Uporabnika s strani Ponudnika storitev. V primeru ugotovitve neskladnosti Vsebine Uporabnika s Splošnimi pogoji, Vsebina Uporabnika ne bo objavljena, v primeru, da je bila že objavljena, pa je lahko blokirana in postane nevidna drugim Uporabnikom ali pa je odstranjena s Spletne strani.
3. V primeru blokiranja ali odstranitve Vsebine Uporabnika, Ponudnik storitev o tem nemudoma obvesti Uporabnika, ki je posredoval Vsebino Uporabnika, ki je predmet blokiranja ali odstranitve, in navede utemeljitev za svojo odločitev.
4. V primeru blokiranja ali odstranitve Vsebine Uporabnika kot neskladne s Splošnimi pogoji lahko Uporabnik, ki je to Vsebino Uporabnika objavil, vložiti pritožbo v skladu s pravili, opisanimi v Splošnih pogojih.
5. Ponudnik storitev zagotavlja, da se pritožbe v zvezi z Vsebino Uporabnika ne bodo obravnavale avtomatizirano — za preverjanje utemeljenosti blokiranja ali odstranitve Vsebine Uporabnika bo odgovorno osebje Ponudnika storitev.

§ 7. Prijava Vsebine Uporabnika

1. Katera koli oseba ali kateri koli subjekt lahko Ponudniku storitev prijavi prisotnost Vsebine Uporabnika na Spletni strani, za katero ta oseba ali ta subjekt meni, da je nezakonita vsebina v smislu Akta o digitalnih storitvah (ADS).

2. Prijava, o kateri je govora v 1. odstavku, mora vsebovati vse elemente, ki jih zahteva Akt o digitalnih storitvah (ADS), kot so:
 - 1) zadostno utemeljena pojasnila razlogov, zakaj določena oseba ali določen subjekt trdi, da je Vsebina Uporabnika v nasprotju s Splošnimi pogoji;
 - 2) jasna navedba natančne elektronske lokacije informacije, kot je natančen naslov URL ali natančni naslovi URL, in po potrebi dodatne informacije, ki omogočajo identifikacijo Vsebine Uporabnika, glede na vrsto Vsebine Uporabnika in specifično vrsto storitve gostovanja;
 - 3) ime in priimek ali naziv ter e-poštni naslov osebe ali subjekta, ki vlaga prijavo, razen v primeru prijave v zvezi z informacijami, ki se štejejo za povezane z enim od kaznivih dejanj iz členov 3–7 Direktive 2011/93/EU;
 - 4) izjava, ki potrjuje, da je oseba ali subjekt, ki vlaga prijavo, v dobri veri prepričan, da so informacije in trditve v njej pravilne in popolne.
3. Uporabnik lahko uporabi vzorec obrazca za prijavo „Prijavi SPAM“ ali „Prijavi kršitev“, ki je na voljo na Spletni strani.
4. Po prejemu prijave, o kateri je govora v 1. odstavku, Ponudnik storitev prijavitelju nemudoma potrdi prejem prijave — po elektronski poti na navedeni elektronski naslov. V primeru, da je prijava nepopolna ali vsebuje druge napake, lahko Ponudnik storitev prijavitelja pozove k dopolnitvi ali popravku prijave. Če prijavitelj ne dopolni ali popravi prijave najkasneje v 14 dneh od dneva poziva Ponudnika storitev, se prijava pusti brez obravnave.
5. Preverjanje Vsebine Uporabnika s strani Ponudnika storitev bo opravljeno najkasneje v 14 dneh od dneva prejema popolne in pravilne prijave. Ponudnik storitev izvaja preverjanje na nearbitraren, objektivni način in z vso potrebno skrbnostjo. Ponudnik storitev lahko za preverjanje Vsebine Uporabnika od prijavitelja zahteva dodatne informacije ali dokumente, npr. potrdila o lastništvu pravic, ki jih preverjana Vsebina Uporabnika potencialno krši.
6. Med preverjanjem je Ponudnik storitev upravičen blokirati Vsebino Uporabnika tako, da postane nevidna drugim Uporabnikom.
7. Po opravljenem preverjanju lahko Ponudnik storitev trajno blokira ali odstrani Vsebino Uporabnika kot kršitev Splošnih pogojev ali pa ugotovi, da Vsebina Uporabnika ne krši Splošnih pogojev. Če je bila Vsebina Uporabnika predhodno blokirana in se je po preverjanju izkazalo, da Vsebina Uporabnika ne krši Splošnih pogojev, Ponudnik storitev nemudoma obnovi Vsebino Uporabnika in o tem obvesti prijavitelja ter navede utemeljitev za svojo odločitev.
8. V primeru blokiranja ali odstranitve Vsebine Uporabnika, Ponudnik storitev o tem nemudoma obvesti tako prijavitelja kot Uporabnika, ki je objavil Vsebino Uporabnika, ki je predmet blokiranja ali odstranitve, in navede utemeljitev za svojo odločitev.
9. V primeru blokiranja ali odstranitve Vsebine Uporabnika kot neskladne s Splošnimi pogoji ali zavrnitve blokiranja ali odstranitve Vsebine Uporabnika lahko Uporabnik, ki je to Vsebino Uporabnika objavil, ali prijavitelj vloži pritožbo v skladu s pravili, opisanimi v Splošnih pogojih.
10. Ponudnik storitev zagotavlja, da se vse pritožbe v zvezi z Vsebino Uporabnika ne bodo obravnavale avtomatizirano — za preverjanje utemeljenosti blokiranja ali odstranitve Vsebine Uporabnika bo odgovorno osebje Ponudnika storitev.

§ 8. Sankcije za nedopustno Vsebino Uporabnika

1. Če Uporabnik uporablja Spletno stran v nasprotju s Splošnimi pogoji in posreduje kakršno koli Vsebino Uporabnika, ki je v nasprotju s Splošnimi pogoji, lahko Ponudnik storitev:
 - 1) Uporabniku začasno prekrine uporabo določenih funkcionalnosti Spletne strani;
 - 2) Uporabniku trajno onemogoči uporabo določenih funkcionalnosti Spletne strani.
2. Izbira ukrepa, o katerem je govora v 1. odstavku, je odvisna od okoliščin primera in teže kršitve, ki jo je storil Uporabnik med uporabo Spletne strani. Ti ukrepi so neodvisni od drugih ukrepov, ki jih lahko Ponudnik storitev sprejme v zvezi z Vsebino Uporabnika, kot sta blokiranje dostopa ali trajna odstranitev Vsebine Uporabnika.
3. Pri izbiri ukrepa, o katerem je govora v 1. odstavku, Ponudnik storitev ravna z vso potrebno skrbnostjo, na objektivni in sorazmeren način ter z ustreznim upoštevanjem pravic in pravno utemeljenih interesov vseh vpletenih strani.
4. Začasna prekinitev uporabe določenih funkcionalnosti Spletne strani lahko traja od 5 do 180 dni. Po izteku predvidenega obdobja Ponudnik storitev odpravi blokado Uporabniškega računa ali obnovi dostop do funkcionalnosti Spletne strani, ki so bile začasno prekinjene.
5. V primeru uporabe ukrepa, o katerem je govora v 1. odstavku, lahko Uporabnik, zoper katerega je bil ukrep uporabljen, vložiti pritožbo v skladu s pravili, opisanimi v Splošnih pogojih.
6. Ponudnik storitev zagotavlja, da se vse pritožbe v zvezi z uporabo ukrepa, o katerem je govora v odstavku, ne bodo obravnavale avtomatizirano — za preverjanje utemeljenosti uporabe določenega ukrepa bo odgovorno osebje Ponudnika storitev.

§ 9. Pritožbe

1. V primeru, da:
 - 1) Ponudnik storitev ni blokirali ali odstranili Vsebine Uporabnika kljub prijavi s strani drugega Uporabnika ali tretje osebe;
 - 2) je bila Vsebina Uporabnika blokirana ali odstranjena v nasprotju z določbami Splošnih pogojev;
 - 3) je Ponudnik storitev zoper Uporabnika uporabil kakršne koli sankcije v zvezi z Vsebino Uporabnika;
 - lahko Uporabnik, ki je posredoval Vsebino Uporabnika, ali oseba, ki je Vsebino Uporabnika prijavila v preverjanje, vložiti pritožbo.
2. Vsaka odločitev Ponudnika storitev v zvezi z Vsebino Uporabnika mora vsebovati utemeljitev, ki omogoča vložitev pritožbe — razen v primeru, ko Ponudnik storitev prejme nalog v zvezi z Vsebino Uporabnika od ustrezne službe ali organa javne oblasti. Utemeljitev mora izpolnjevati zahteve, predvidene v Aktu o digitalnih storitvah (ADS), in vključevati informacije, kot so:
 - 1) navedba, ali odločitev vključuje odstranitev Vsebine Uporabnika, onemogočanje dostopa do nje, znižanje položaja ali omejitev vidnosti Vsebine Uporabnika ali začasno prekinitev ali prenehanje denarnih plačil v zvezi s takšno Vsebino Uporabnika ali nalaga druge ukrepe, o katerih je govora v Splošnih pogojih, v zvezi s to Vsebino Uporabnika, ter, po potrebi, teritorialno področje odločitve in obdobje njene veljavnosti;
 - 2) dejstva in okoliščine, na podlagi katerih je bila sprejeta odločitev, vključno s podatkom, ali je bila odločitev sprejeta na podlagi prijave drugega Uporabnika ali tretje osebe ali na podlagi prostovoljnih preverjanj, in kadar je to nujno potrebno, identiteta prijavitelja;

- 3) po potrebi informacije o uporabi avtomatiziranih sredstev pri sprejemanju odločitve, vključno s podatkom, ali je bila odločitev sprejeta v zvezi z Vsebino Uporabnika, ki je bila odkrita ali identificirana z uporabo avtomatiziranih sredstev;
 - 4) če se odločitev nanaša na potencialno nedovoljeno Vsebino Uporabnika, navedba pravne podlage ali pogodbene podlage, na kateri temelji odločitev, in pojasnila o razlogih, zakaj se na tej podlagi šteje, da je dana Vsebina Uporabnika nedovoljena;
 - 5) jasne in uporabniku prijazne informacije o možnostih pritožbe, ki jih ima Uporabnik ali prijavitelj zoper odločitev.
3. Pritožbo je mogoče vložiti s pošiljanjem pritožbe:
 - 1) na elektronski naslov info@tw-tgroup.pl;
 - 2) s pomočjo kontaktnega obrazca;
 - 3) pisno, po možnosti s priporočenim pismom — na naslov Globadvice LTD, ul. Stawy 5, 02-467 Warszawa.
 4. Pritožba mora vsebovati:
 - 1) ime in priimek (morebiti firmo) pritožnika;
 - 2) kontaktne podatke;
 - 3) podrobno utemeljitev, zakaj je po mnenju pritožnika odločitev Ponudnika storitev napačna in bi jo bilo treba spremeniti.
 5. Po prejemu pritožbe Ponudnik storitev nemudoma potrdi njen prejem — po elektronski poti na navedeni elektronski naslov.
 6. Pritožbe se obravnavajo v 14 dneh od dneva vložitve pritožbe.

§ 10. Mnenja in komentarji

1. Ponudnik storitev Uporabniku omogoča objavo mnenj in komentarjev na Spletni strani.
2. Ponudnik storitev ne preverja, ali je Uporabnik, ki dodaja mnenje ali komentar na Spletni strani, predhodno kupil izdelek Ponudnika storitev, predstavljen na Spletni strani, ali ga uporabljal.
3. Uporabnik mora mnenje oblikovati na zanesljiv, pošten in vsebinski način, po možnosti jezikovno pravilno ter brez uporabe vulgarizmov in drugih besed, ki so splošno priznane kot žaljive.
4. Mnenje, ki ga objavi Uporabnik, je vrsta Vsebine Uporabnika. V zvezi s tem lahko Ponudnik storitev moderira mnenja v skladu s pravili, določenimi v Splošnih pogojih poslovanja, vsaka oseba, ki si ogleduje vsebino Spletne strani, pa lahko prijavi mnenje, ki krši pravila Splošnih pogojev, v skladu s pravili, določenimi v Splošnih pogojih.
5. Ponudnik storitev lahko samostojno objavlja na Spletni strani mnenja, zbrana na drug način kot z objavo mnenja s strani Uporabnika na Spletni strani.
6. Vsaka oseba, ki si ogleduje vsebino Spletne strani in ugotovi, da določeno mnenje krši pravila Splošnih pogojev, ga lahko prijavi in preverjanje v skladu s pravili, določenimi v Splošnih pogojih.

§ 11. Osební podatki in piškotki

1. Upravljavéc osebnih podatkov Uporabnika je Ponudnik storitev.

2. Spletna stran uporablja tehnologijo piškotkov.
3. Podrobnosti v zvezi z osebnimi podatki in piškotki so opisane v politiki zasebnosti, ki je na voljo na spletni strani.

§ 12. Pravice intelektualne lastnine

1. Ponudnik storitev obvešča Uporabnika, da lahko vse vsebine, ki so na voljo na straneh Spletne strani, predstavljajo dela v smislu poljskega zakona z dne 4. februarja 1994 o avtorski in sorodnih pravicah, za katere avtorske pravice pripadajo Ponudniku storitev ali drugim upravičenim subjektom, kot tudi podatkovne zbirke, zaščitene na podlagi predpisov o varstvu podatkovnih zbirk.
2. Ponudnik storitev obvešča Uporabnika, da izkoriščanje vsebin, zaščiteneh z avtorskimi pravicami, ali uporaba podatkovnih zbirk s strani Uporabnika brez soglasja Ponudnika storitev ali drugega upravičenega subjekta, razen v okviru dovoljene uporabe, predstavlja kršitev pravic intelektualne lastnine in lahko povzroči civilno ali kazensko odgovornost.
3. Ponudnik storitev lahko z Uporabnikom sklene ločeno licenčno pogodbo v zvezi z uporabo vsebin ali podatkovnih zbirk, ki pripadajo Ponudniku storitev, s strani Uporabnika (npr. z uporabo fotografij izdelkov, uporabo opisov izdelkov itd.). Za sklenitev takšne pogodbe se mora Uporabnik obrniti na Ponudnika storitev s predlogom za sklenitev licenčne pogodbe, pri čemer mora Ponudnika storitev obvestiti zlasti o ciljih, za katere namerava uporabljati vsebine ali podatkovne zbirke, ki pripadajo Ponudniku storitev, in o predvidenem času uporabe. Po prejemu takšnega predloga bo Ponudnik storitev predstavil ponudbo v skladu s svojo licenčno politiko.

§ 13. Izvensodni načini reševanja reklamacij in uveljavljanja zahtevkov

1. Uporabnik, ki je potrošnik, ima možnost uporabe izvensodnih načinov reševanja reklamacij in uveljavljanja zahtevkov. Potrošnik ima med drugim možnost:
 - 1) obrniti se na stalno arbitražno sodišče za potrošnike z zahtevo za rešitev spora,
 - 2) obrniti se na vojvodskega inšpektorja Tržne inšpekcije z zahtevo za začetek mediacijskega postopka za mirno rešitev spora med Uporabnikom in Ponudnikom storitev,
 - 3) uporabiti pomoč okrajnega (mestnega) varuha pravic potrošnikov ali družbene organizacije, katere statutarna naloga je varstvo potrošnikov.
2. Podrobnejše informacije o izvensodnih načinih reševanja reklamacij in uveljavljanja zahtevkov lahko potrošnik poišče na spletni strani <http://polubowne.uokik.gov.pl>.

§ 14. Reklamacije

1. Vsak Uporabnik ima pravico vložiti reklamacijo v zadevah, povezanih z delovanjem Spletne strani in njeno uporabo.
2. Reklamacije se lahko vložijo pri Ponudniku storitev elektronsko na e-poštni naslov: info@tw-t-group.pl ali pisno na naslov sedeža Ponudnika storitev.
3. V reklamacijski prijavi mora Uporabnik navesti opis problema, ki je podlaga za vložitev reklamacije, datum in uro njegovega nastanka ter oznako Uporabnika (vključno z njegovim imenom, priimkom in e-poštnim naslovom).

4. Reklamacije Uporabnikov se bodo obravnavale sproti, vendar najkasneje v 14 dneh od dneva prejema reklamacijske prijave s strani Ponudnika storitev.
5. Odgovor na reklamacijo bo poslan Uporabniku na kontakt, ki ga je Uporabnik navedel ob vložitvi reklamacije.

§ 15. Končne določbe

1. Ponudnik storitev si pridržuje pravico do uvajanja sprememb na Spletni strani brez poseganja v pravice, ki jih je pridobil Uporabnik.
2. Ponudnik storitev si pridržuje možnost uvajanja sprememb v Splošne pogoje iz utemeljenih razlogov, kot so:
 - 1) sprememba pogojev opravljanja Elektronskih storitev;
 - 2) potreba po prilagoditvi Splošnih pogojev pravnim spremembam;
 - 3) potreba po prilagoditvi Splošnih pogojev odločbi, sodbi ali drugi odločitvi pristojnega sodišča ali državnega organa;
 - 4) potreba po izpolnitvi pravne obveznosti, ki bremeni Ponudnika storitev;
 - 5) uredniške spremembe.
3. Če ima Ponudnik storitev elektronski naslov Uporabnika, bo Uporabnik prejel e-poštno sporočilo z informacijo o spremembi Splošnih pogojev.
4. V primeru Elektronskih storitev, če Uporabnik ne sprejema spremembe Splošnih pogojev, lahko brez kakršnih koli stroškov preneha z uporabo Elektronskih storitev, npr. preneha z ogledovanjem javno dostopne vsebine Spletne strani.
5. Spremembe Splošnih pogojev ne vplivajo na pravice, ki jih je Uporabnik pridobil pred dnem začetka veljavnosti spremembe.
6. Vse spore bo reševalo pristojno poljsko splošno sodišče glede na kraj stalnega opravljanja gospodarske dejavnosti Ponudnika storitev. Ta določba se ne uporablja za potrošnike, v primeru katerih se pristojnost sodišča določa po splošnih pravilih.
7. Ti Splošni pogoji veljajo od 01.09.2025.
8. Vse arhivske različice Splošnih pogojev so na voljo za prenos v formatu .pdf – povezave se nahajajo pod Splošnimi pogoji.