

Splošni pogoji

Dober dan!

Spletno trgovino upravlja 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-t-group.pl, kontaktna telefonska številka: +48 574 736 596.

Spodaj boste našli splošne pogoje, ki med drugim vsebujejo informacije o pravilih delovanja spletne strani, ki ste jo obiskali, načinu oddaje naročila, ki vodi do sklenitve pogodbe, podrobnostih o izvedbi sklenjene pogodbe, vrstah plačil, ki so na voljo na spletni strani, postopku za odstop od pogodbe in reklamacijskem postopku.

V primeru kakršnih koli pripomb, vprašanj ali dvomov smo Vam na voljo na e-poštnem naslovu info@tw-t-group.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. Oddaja naročila in sklenitev pogodbe po telefonu
- § 4. Elektronske storitve v zvezi s spletno stranjo
- § 5. Vsebina spletne strani
- § 6. Uporabniški račun
- § 7. Oddaja naročila in sklenitev pogodbe
- § 8. Predprodaja
- § 9. Cena in plačila
- § 10. Vavčerji
- § 11. Izvedba naročila v zvezi z blagom
- § 12. Prijava na Newsletter za prejem digitalnih vsebin
- § 13. Odstop potrošnika ali podjetnika s pravicami potrošnika od pogodbe brez navedbe razloga
- § 14. Jamstvo za napake in odgovornost za skladnost blaga s pogodbo

- § 15. Zamenjava ali popravilo blaga, ki ni skladno s pogodbo
- § 16. Znižanje cene ali odstop od pogodbe v primeru neskladnosti blaga s pogodbo
- § 17. Odgovornost za skladnost digitalnih vsebin s pogodbo
- § 18. Zagotavljanje skladnosti digitalnih vsebin s pogodbo
- § 19. Uredba GPSR in splošna varnost blaga
- § 20. Posredovanje uporabniških vsebin
- § 21. Moderiranje uporabniških vsebin
- § 22. Prijavljanje uporabniških vsebin
- § 23. Sankcije za nedopustne uporabniške vsebine
- § 24. Pritožbe
- § 25. Mnenja
- § 26. Osebni podatki in piškotki
- § 27. Pravice intelektualne lastnine
- § 28. Izvensodni načini reševanja reklamacij in uveljavljanja zahtevkov
- § 29. Reklamacije in pozivi
- § 30. Končne določbe

§ 1. Definicije

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

1. **Cena** - vrednost, izražena v denarnih enotah, ki jo je Kupec dolžan plačati Prodajalcu za Izdelek;
2. **GPSR** - Uredba (EU) 2023/988 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 10. maja 2023 o splošni varnosti proizvodov, spremembi Uredbe (EU) št. 1025/2012 Evropskega parlamenta in Sveta in Direktive (EU) 2020/1828 Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive 2001/95/ES Evropskega parlamenta in Sveta in Direktive Sveta 87/357/EGS;
3. **Koda za popust** - edinstvena koda (niz znakov), ki jo lahko Kupec uporabi za znižanje Cene;
4. **Potrošnik** - fizična oseba, ki s Prodajalcem sklene Pogodbo, ki ni neposredno povezana z njeno gospodarsko ali poklicno dejavnostjo;
5. **Uporabniški račun** - zbir virov in pooblastil v okviru informacijskega sistema Spletne strani, dodeljenih določenemu Kupcu;
6. **Kupec** - fizična oseba, pravna oseba ali organizacijska enota s pravno sposobnostjo, zlasti Potrošnik ali PNPK;

7. **Newsletter** - e-poštna sporočila, ki vsebujejo informacije o novostih, promocijah ali Izdelkih, povezanih s Spletno stranjo;
8. **Izdelek** - Blago ali Vavčer;
9. **Podjetnik s pravicami potrošnika (PNPK)** - fizična oseba, ki s Prodajalcem sklene Pogodbo, neposredno povezano z njeno gospodarsko dejavnostjo, kadar iz vsebine Pogodbe izhaja, da ta zanjo nima poklicnega značaja, ki izhaja zlasti iz predmeta njene gospodarske dejavnosti, ki je na voljo na podlagi predpisov o Centralni evidenci in informacijah o gospodarski dejavnosti;
10. **Predprodaja** - postopek zbiranja naročil s strani Prodajalca za Izdelke, ki bodo na voljo v prodaji od določenega datuma, in sklepanja Pogodb pred načrtovanim datumom uvedbe Izdelkov v prodajo;
11. **Splošni pogoji** - splošni pogoji Spletne strani.
12. **Spletna stran** - spletna stran Prodajalca, na katero se nanašajo ti splošni pogoji;
13. **Prodajalec** - 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-t-group.pl, kontaktna telefonska številka: +48 574 736 596.
14. **Blago** - premičnina, ki jo Prodajalec ponuja v okviru Trgovine, vključno z Blagom z digitalnimi elementi (BZDE) in v okviru telefonske prodaje;
15. **Blago z digitalnimi elementi (BZDE)** - Blago, ki ga ponuja Prodajalec in vsebuje Digitalno vsebino ali Digitalno storitev, brez katere Blago ne more pravilno delovati. Digitalne vsebine ali Digitalne storitve lahko zagotavlja Prodajalec ali tretja oseba;
16. **Outlet blago** - Blago, v zvezi s katerim je bil Kupec izrecno obveščen, da določena lastnost Blaga odstopa od običajnih zahtev za skladnost s Pogodbo, npr. v smislu popolnosti, kakovosti, funkcionalnosti itd.;
17. **Digitalna vsebina** - podatki, ki se proizvajajo in zagotavljajo v digitalni obliki;
18. **Pogodba po telefonu** - oblika sklenitve pogodbe na daljavo, pri kateri Kupec stopi v stik s Prodajalcem z namenom oddaje naročila za Izdelek med telefonskim pogovorom ali pri kateri Prodajalec stopi v stik s Kupcem z namenom prodaje Izdelka.
19. **Trajni medij** - sredstvo, ki omogoča shranjevanje informacij na način, ki omogoča njihovo poznejšo reprodukcijo v nespremenjeni obliki, npr. e-poštno sporočilo, SMS, posnetek pogovora.
20. **Uporabniška vsebina** - vse informacije, ki jih posreduje Kupec ali obiskovalec spletne strani z namenom njihovega shranjevanja na njegovo zahtevo v informacijskem sistemu Spletne strani, morebiti z namenom njihove objave na Spletni strani, npr. dodatne, prostovoljne informacije, navedene v Uporabniškem računu, komentar ali mnenje o Izdelku, vprašanje ali opombe pod Digitalnimi vsebinami, objava v tematski skupini ali skupini za podporo, povezani z Digitalnimi vsebinami;

21. **Pogodba** - pogodba, sklenjena med Prodajalcem in Kupcem, katere predmet je prodaja Blaga ali dobava Digitalnih vsebin;
22. **Elektronske storitve** - vse storitve, ki jih Prodajalec opravlja elektronsko v korist Kupca prek Spletne strani;
23. **Vavčer** - edinstvena koda (niz znakov), ki jo lahko Kupec uporabi za plačilo Cene ali dela Cene;

§ 2. Uvodne določbe

1. Prodajalec prek Spletne strani opravlja Elektronske storitve in prodaja Izdelke. Kupec lahko kupi Izdelke, navedene na straneh Spletne strani ali določene v okviru Predprodaje.
2. Spletna stran ni namenjena sklepanju Pogodb med Kupci.
3. Splošni pogoji določajo pravila in pogoje uporabe Spletne strani ter pravice in obveznosti Prodajalca in Kupcev.
4. Prodajalec 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@twt-group.pl. Isto kontaktno točko lahko Kupec uporablja za neposredno in hitro komunikacijo s Prodajalcem. Komunikacija lahko poteka v poljskem ali angleškem jeziku.

§ 3. Oddaja naročila in sklenitev pogodbe po telefonu

1. Prodajalec prodaja Izdelke tudi po telefonu.
2. Vsi telefonski pogovori med Prodajalcem in Kupcem se snemajo.
3. Če Prodajalec stopi v stik s Kupcem po telefonu z namenom sklenitve pogodbe, ga obvesti o namenu klica in navede svoje identifikacijske podatke.
4. Za oddajo naročila po telefonu Kupec posreduje Prodajalcu svojo telefonsko številko v ustreznem obrazcu na Spletni strani. V takem primeru bo uslužbenec ali pooblaščenec Prodajalca stopil v stik s Kupcem v najkrajšem možnem času.
5. Ko Kupec med telefonskim pogovorom predstavniku Prodajalca izrecno sporoči, da želi kupiti Izdelek, mu Prodajalec med pogovorom posreduje informacije o:
 - glavnih značilnostih storitve podjetnika,
 - identifikaciji podjetnika,
 - skupni ceni ali plačilu,
 - pravici do odstopa od pogodbe,

- trajanju pogodbe, in če je pogodba sklenjena za nedoločen čas – o načinu in razlogih za njeno odpoved.
- 6. Po dogovoru o pogojih naročila Prodajalec pošlje Kupcu povzetek naročila na Trajnem nosilcu podatkov (npr. po e-pošti, SMS-u, z zagotovitvijo posnetka telefonskega prodajnega pogovora v obliki datoteke, poslano po e-pošti ali SMS-u).
- 7. Pri naročilih, oddanih po telefonu, ima Kupec možnost plačila izključno ob prevzemu (po povzetju).
- 8. Za naročila, oddana po telefonu, se smiselno uporabljajo določbe teh Splošnih pogojev, ki veljajo za prodajo na daljavo, tj. npr. pravica do odstopa, pravica do reklamacije izdelka, obveznosti obveščanja pri prodaji pogodb na daljavo.

§ 4. Elektronske storitve v zvezi s spletno stranjo

1. Prodajalec v korist Kupca opravlja Elektronske storitve, povezane z uporabo Spletne strani, ki Kupcu omogočajo:
 - 1) brskanje po javno dostopni vsebini Spletne strani;
 - 2) registracijo Uporabniškega računa in uporabo Uporabniškega računa;
 - 3) oddajo naročila in sklenitev Pogodbe;
 - 4) oddajo naročila in sklenitev Pogodbe brez registracije Uporabniškega računa,
 - 5) prijavo na Newsletter,
 - 6) prenos Uporabniške vsebine.
2. Elektronske storitve se za Kupca opravljajo brezplačno.
3. Za uporabo Elektronskih storitev ni potrebno, da računalniška oprema ali programska oprema Kupca 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 § 4, odst. 3, tč. 2, z omogočenimi piškotki,
 - 4) aktiven naslov elektronske pošte in telefonska številka.
4. Med uporabo Elektronskih storitev je prepovedano posredovanje vsebin nezakonite narave, zlasti s pošiljanjem takšnih vsebin prek obrazcev, ki so na voljo na Spletni strani.
5. Za zagotovitev varnosti Kupca in prenosa podatkov v zvezi z uporabo Spletne strani Prodajalec sprejme tehnične in organizacijske ukrepe, ki ustrezajo stopnji ogroženosti varnosti

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

6. Prodajalec si prizadeva zagotoviti popolnoma pravilno delovanje Spletne strani. Kupec mora Prodajalca obvestiti o vseh nepravilnostih ali prekinitvah v delovanju Spletne strani.
7. Ker je Spletna stran informacijski sistem, ki ga upravlja Prodajalec, lahko Prodajalec izvaja tehnična in informacijska dela z namenom razvoja Spletne strani in zagotavljanja Elektronskih storitev na najvišji ravni.
8. V okviru razvoja Spletne strani lahko Prodajalec zlasti:
 - 1) dodaja nove funkcije ter spreminja ali odstranjuje obstoječe funkcije v okviru Spletne strani;
 - 2) uvede Spletno stran na druge vrste naprav, npr. na prenosne naprave;
 - 3) zagotovi aplikacijo, povezano s Spletno stranjo.

§ 5. Vsebina spletne strani

1. Javno dostopna vsebina Spletne strani vključuje vsebine, kot so besedila, fotografije, grafike, zvočni in video posnetki.
2. Brskanje po javno dostopni vsebini Spletne strani je mogoče anonimno, brez navedbe osebnih podatkov.
3. Vsebina Spletne strani je zaščitena z avtorskimi pravicami.
4. Podrobnosti o intelektualni lastnini so opisane v § 27 Splošnih pogojev.

§ 6. Uporabniški račun

1. Registracija Uporabniškega računa zahteva izpolnitev in oddajo registracijskega obrazca, ki je na voljo na Spletni strani, ali izrazitev volje za registracijo Uporabniškega računa z označitvijo ustreznega potrditvenega polja v obrazcu za naročilo.
2. Registracija Uporabniškega računa zahteva navedbo osebnih podatkov, ki so za to potrebni.
3. Uporabniški račun je vezan na e-poštni naslov, ki ga je navedel Kupec.
4. V Uporabniškem računu se shranjujejo informacije o Kupcu, vključno z zgodovino njegovih naročil na Spletni strani.
5. Kupec lahko v Uporabniškem računu dopolni dodatne, prostovoljne informacije, kot so profilna slika, naslov spletne strani, datum rojstva, kratek življenjepis. Te informacije predstavljajo Uporabniške vsebine.
6. Kupec se v Uporabniški račun prijavi z uporabo e-poštnega naslova, vezanega na Uporabniški račun (uporabniško ime), in gesla, ki ga je sam določil. Kupec je dolžan zavarovati dostop do

Uporabniškega računa pred dostopom nepooblaščenih oseb, poleg tega pa uporabniškega imena in gesla ne sme posredovati tretjim osebam.

7. Kupec lahko kadar koli izbriše Uporabniški račun. Če Kupec po prijavi v Uporabniški račun ne najde ustrezne možnosti za to, naj se v tej zadevi obrne na Prodajalca po e-pošti. Izbris Uporabniškega računa povzroči izgubo dostopa do Digitalnih vsebin, vezanih na Uporabniški račun.

§ 7. Oddaja naročila in sklenitev pogodbe

1. Kupec lahko odda naročilo kot registrirana stranka ali kot gost (brez registracije).
2. Registrirana stranka je Kupec, ki ima Uporabniški račun na Spletni strani.
3. Če ima Kupec Uporabniški račun na Spletni strani, se mora pred oddajo naročila vanj prijaviti. Prijava je mogoča tudi med oddajo naročila.
4. Vsi opisi Izdelkov, ki so na voljo na straneh Spletne strani, ne predstavljajo ponudbe v smislu ustreznih določb civilnega prava, temveč vabilo k sklenitvi Pogodbe.
5. Oddaja naročila poteka tako, da se v košarico dodajo Izdelki, ki Kupca zanimajo, nato pa se izpolni obrazec za naročilo. V obrazcu je treba navesti podatke, potrebne za izvedbo naročila. V fazi oddaje naročila se izbere način plačila za naročilo. Pogoji za oddajo naročila je sprejetje Splošnih pogojev, s katerimi se mora Kupec predhodno seznaniti. V primeru kakršnih koli dvomov glede Splošnih pogojev se lahko Kupec obrne na Prodajalca.
6. V primeru Blaga, ki je Blago iz odprodaje (Outlet), je dodaten pogoj za oddajo naročila označitev potrditvenega polja, da se Kupec strinja z nakupom Blaga z zmanjšano vrednostjo.
7. V obrazcu za naročilo mora Kupec navesti resnične osebne podatke. Kupec je odgovoren za navedbo neresničnih osebnih podatkov. Prodajalec si pridržuje pravico, da zadrži izvedbo naročila v primeru, da je Kupec navedel neresnične podatke ali če ti podatki pri Prodajalcu vzbujajo utemeljene dvome o njihovi pravilnosti. V takem primeru bo Kupec o dvomih Prodajalca obveščen po telefonu ali po elektronski pošti. V takšni situaciji ima Kupec pravico pojasniti vse okoliščine, povezane s preverjanjem resničnosti navedenih podatkov. V primeru pomanjkanja podatkov, ki bi Prodajalcu omogočili stik s Kupcem, bo Prodajalec vsa pojasnila podal po tem, ko bo Kupec stopil v stik z njim.
8. Kupec izjavlja, da so vsi podatki, ki jih je navedel v obrazcu za naročilo, resnični, Prodajalec pa ni dolžan preverjati njihove resničnosti in pravilnosti, čeprav ima to pravico v skladu z 7. odstavkom.
9. Postopek oddaje naročila se zaključi s klikom na gumb za zaključek naročila. Klik na gumb za zaključek naročila pomeni, da je Kupec podal ponudbo za nakup izbranih Izdelkov od Prodajalca pod pogoji, določenimi v obrazcu za naročilo.
10. Po prejemu naročila lahko Prodajalec najpozneje v 7 dneh od dneva prejema naročila:

- 1) sprejme ponudbo, ki jo je podal Kupec, s sprejetjem naročila v izvedbo — v tem primeru je Pogodba sklenjena v trenutku, ko je Kupcu dostavljeno sporočilo, ki potrjuje sprejem naročila v izvedbo,
- 2) lahko ne sprejme ponudbe Kupca in prekliče oddano naročilo — v tem primeru Pogodba ni sklenjena, Kupcu pa se vrnejo vsa plačila, če jih je Kupec opravil v fazi oddaje naročila.

§ 8. Predprodaja

1. Prodajalec lahko organizira Predprodajo za nekatere vrste Izdelkov.
2. Izdelki, vključeni v Predprodajo, so na Spletni strani jasno označeni kot Izdelki, ki so na voljo v Predprodaji. Na strani takšnih Izdelkov Prodajalec objavi informacijo, od katerega datuma bodo Izdelki najverjetneje na voljo in od katerega datuma bodo Izdelki najverjetneje predani Kupcem.
3. Za sklepanje Pogodb v okviru Predprodaje se smiselno uporabljajo določbe § 7.
4. Prodajalec si pridržuje pravico do spremembe roka iz 2. odstavka, zlasti zaradi zamude pri dobavi Izdelka s strani tretjih oseb (npr. proizvajalcev). Prodajalec bo Kupce obveščal o vseh spremembah rokov, povezanih s Predprodajo, z objavo informacij na Spletni strani in pošiljanjem e-poštnega sporočila na naslov, ki ga je navedel Kupec.
5. V primeru, da prodaja Izdelkov ne bi bila mogoča pod pogoji, predvidenimi v Predprodaji (npr. dobavitelji ne dobavijo ustrezne količine ali vrste materialov, pride do zvišanja cen materialov itd.), bo Prodajalec o teh okoliščinah obvestil Kupca.
6. Če se Kupec, ki je Potrošnik ali PNPK, ne strinja s podaljšanjem roka za dobavo Izdelka ali s spremembo prodajnih pogojev Izdelka, lahko odstopi od nakupa Izdelka, Prodajalec pa takšnemu Kupcu vrne vsa plačila, opravljena v okviru Predprodaje.

§ 9. Cena in plačila

1. Razpoložljivi načini plačila za naročilo so opisani na Spletni strani in predstavljeni Kupcu v fazi oddaje naročila. Kupec ima možnost naročiti Blago s plačilom po povzetju, tj. plačilom nakupa Blaga ob prevzemu, ali z elektronskim plačilom.
2. Če je Kupec pri oddaji naročila izbral spletno plačilo, bo po kliku na gumb za zaključek naročila preusmerjen na plačilni prehod, ki ga upravlja zunanji ponudnik plačilnih storitev, da bi izvedel plačilo za naročilo. Če je Kupec izbral plačilo z bančnim nakazilom, bo po kliku na gumb za zaključek naročila preusmerjen na stran Spletne strani s potrditvijo naročila in navodili za izvedbo plačila. Plačilo naročila mora biti izvedeno v 5 dneh od oddaje naročila. Po izteku tega roka lahko Prodajalec šteje, da je Kupec odstopil od nakupa Izdelka, in prekliče oddano naročilo.

3. Če je Kupec izbral plačilo po povzetju, bo po kliku na gumb za zaključek naročila preusmerjen na stran Spletne strani s potrditvijo naročila.
4. Elektronska plačila, vključno s plačili s plačilnimi karticami, obdelujejo:
 - 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) Po povzetju (z gotovino ob prevzemu naročila)
 - 12) Pay By Link
5. Če Kupec zahteva izdajo računa, se mu ta dostavi v elektronski obliki na e-poštni naslov, naveden v obrazcu za naročilo.
6. Vse Cene, navedene na straneh Spletne strani, so bruto cene.
7. Prodajalec je upravičen, da po lastni presoji Kupcem odobri popuste, znižanja ali druge ugodnosti v zvezi s Ceno, zlasti v okviru organizirane promocijske akcije. Podrobnosti promocijskih akcij določajo ločeni pravilniki promocijskih akcij. Kupec nima pravice zahtevati popustov, znižanj ali drugih ugodnosti, ki ne izhajajo iz promocijske akcije.
8. Kupec, ki ima Kodo za popust, jo lahko uporabi pri oddaji naročila, tako da Kodo za popust vnese v za to predvideno mesto, v skladu z navodili, ki so na voljo na strani obrazca za naročilo. Uporaba Kod za popust je lahko omejena izključno na določene Izdelke ali skupino Izdelkov, v skladu z informacijami, posredovanimi ob zagotovitvi dane Kode za popust. Možnost uporabe določene Kode za popust je lahko časovno omejena, v skladu z informacijami, posredovanimi ob zagotovitvi dane Kode za popust. Kode za popust se lahko zagotovijo v različnih okoliščinah, npr. v zameno za prijavo na Newsletter, kot nagrada na tekmovanjih, ki jih organizira Prodajalec, kot darilo za Kupca itd.
9. V vsakem primeru obveščanja o znižanju Cen Izdelkov Prodajalec poleg informacije o znižani Ceni objavi tudi informacijo o najnižji Ceni Izdelka, ki je veljala v obdobju 30 dni pred uvedbo znižanja. Če je določen Izdelek v prodaji krajši čas kot 30 dni, Prodajalec poleg informacije o znižani Ceni objavi tudi informacijo o najnižji Ceni Izdelka, ki je veljala v obdobju od dneva, ko se je ta Izdelek začel ponujati v prodajo, do dneva uvedbe znižanja.

§ 10. Vavčerji

1. Vavčer je lahko v tiskani ali digitalni obliki.
2. Vavčer v tiskani obliki se Kupcu dostavi na enak način kot Blago.
3. Vavčer v digitalni obliki se pošlje na e-poštni naslov, ki ga je Kupec navedel v obrazcu za naročilo.
4. Prodajalec ne izdaja dvojnikov uničenih ali izgubljenih Vavčerjev, dostavljenih Kupcu v tiskani obliki. S predložitvijo dokazila o nakupu pa lahko Kupec zaprosi za pošiljanje Vavčerja v digitalni obliki.
5. Vavčer ima določeno bruto nominalno vrednost, navedeno v opisu Vavčerja na Spletni strani.
6. Vavčer se lahko uporabi kot oblika plačila za naročilo, ki ga odda Kupec, z vnosom kode na za to predvideno mesto, v skladu z navodili, ki so na voljo na strani obrazca za naročilo, vendar ni zamenljiv za denarna sredstva, niti v celoti niti delno, ob upoštevanju določbe 10. odstavka.
7. V primeru, da je znesek za plačilo naročila nižji od vrednosti Vavčerja, Prodajalec Kupcu ne vrne razlike. V primeru, da je znesek za plačilo naročila višji od vrednosti Vavčerja, Kupec doplača razliko.
8. Uporaba Vavčerja je lahko omejena na določene Izdelke ali skupine Izdelkov. Omejitve, povezane z Vavčerjem, so vedno navedene v opisu Vavčerja na Spletni strani.
9. Vavčer se lahko uporabi samo enkrat.
10. Vavčer ima lahko rok veljavnosti, po izteku katerega uporaba Vavčerja ni mogoča. Če ima Vavčer rok veljavnosti, je ta naveden v opisu Vavčerja na Spletni strani. Potrošnik ali PNPk lahko od Prodajalca zahteva vračilo vrednosti neizkoriščenega Vavčerja v denarju po izteku njegove veljavnosti.
11. V primeru odstopa od Pogodbe, pri kateri je bilo plačilo izvedeno z uporabo Vavčerja, je Prodajalec upravičen vrniti plačilo z dostavo Vavčerja Kupcu v vrednosti, ki ustreza znesku vračila. Kupec ni upravičen zahtevati vračila plačila v denarju.
12. Prodajalec je odgovoren za skladnost Vavčerja s Pogodbo. V primeru Vavčerja v tiskani obliki se za pravila odgovornosti Prodajalca smiselno uporabljajo določbe Splošnih pogojev o odgovornosti za skladnost Blaga s Pogodbo. V primeru Vavčerja v digitalni obliki se za pravila odgovornosti Prodajalca smiselno uporabljajo določbe Splošnih pogojev o odgovornosti za skladnost Digitalne vsebine s Pogodbo.

§ 11. Izvedba naročila v zvezi z blagom

1. Izvedba naročila obsega pripravo naročenega Blaga, njegovo pakiranje za dostavo Kupcu in oddajo pošiljke Kupcu v skladu z obliko dostave, ki jo je izbral Kupec.
2. Stroške dostave Blaga nosi Kupec, razen če iz informacij, predstavljenih Kupcu na Spletni strani, izhaja drugače.

3. Naročilo se šteje za izvedeno v trenutku oddaje pošiljke Kupcu (izročitve pošiljke prevozniku, ki se ukvarja s prevozom, ali v primeru izbire plačila po povzetju v trenutku, ko Kupec plača pošiljko z Blagom). V primeru dostave prek prevoznika Prodajalec obvesti Kupca o pripravi Blaga za pošiljanje in o predaji pošiljke prevozniku. Natančen rok dostave Blaga določi prevoznik, razen če prevoznik Kupcu omogoča natančno določitev datuma in ure dostave pošiljke. Če prevoznik omogoča takšno funkcionalnost, Prodajalec Kupcu posreduje podatke, potrebne za spremljanje prevoza Blaga, zlasti povezavo do spletne strani prevoznika ali do aplikacije prevoznika.
4. Kupec je dolžan pregledati pošiljko ob času in na način, ki je običajen za tovrstne pošiljke. Če Kupec ugotovi, da je med prevozom prišlo do izgube ali poškodbe Blaga, je dolžan opraviti vsa dejanja, potrebna za ugotovitev odgovornosti prevoznika, npr. v obliki sestave zapisnika o škodi (art. 545 § 2 c.z.)
5. Čas izvedbe naročila je naveden pri vsakem Blagu. Naročeno Blago mora biti Potrošniku ali PNPK izročeno v roku do 30 dni, razen če je v opisu Blaga Prodajalec izrecno označil daljši rok. V takem primeru Kupec z oddajo naročila soglaša z daljšim rokom izvedbe naročila, ki izhaja iz opisa Blaga.
6. Če Kupec naroči Blago z različnimi časi izvedbe, je za Prodajalca zavezujoč rok za izvedbo celotnega naročila najdaljši izmed vseh rokov za Blago, ki je del naročila, pri čemer lahko Prodajalec predlaga razdelitev naročila na več neodvisnih pošiljk, da bi pospešil čas izvedbe za del Blaga.

§ 12. Prijava na Newsletter za prejem digitalnih vsebin

1. Prodajalec lahko omogoči prejem Digitalnih vsebin, opisanih na Spletni strani, brez plačila Cene, vendar v zameno za prijavo na Newsletter.
2. Prijava na Newsletter zahteva izpolnitev in oddajo obrazca, ki je na voljo na Spletni strani.
3. Prijava na Newsletter zahteva navedbo osebnih podatkov, ki so za to potrebni.
4. Če se Kupec prijavi na Newsletter, da bi prejel Digitalne vsebine, prijava na Newsletter hkrati pomeni sklenitev Pogodbe o dobavi Digitalnih vsebin. Vendar Kupec ne plača Cene za dobavo Digitalnih vsebin. Oblika plačila za dobavo Digitalnih vsebin je v tem primeru prijava na Newsletter.
5. Po sklenitvi Pogodbe o dobavi Digitalnih vsebin na zgoraj opisan način Kupec na navedeni e-poštni naslov prejme sporočilo z navodili za prenos ali dostop do Digitalnih vsebin, plačanih s prijavo na Newsletter.
6. Kupec se lahko kadar koli odjavi od prejemanja Newsletterja. To ne vpliva na sklenjeno Pogodbo o dobavi Digitalnih vsebin.
7. Če Kupca zanimajo Digitalne vsebine, ki so na Spletni strani označene kot na voljo v zameno za prijavo na Newsletter, vendar se ne želi prijaviti na Newsletter, lahko te Digitalne vsebine kupi tako, da se individualno obrne na Prodajalca.

§ 13. Odstop potrošnika ali podjetnika s pravicami potrošnika od pogodbe brez navedbe razloga

1. Potrošnik ali PNPk ima pravico odstopiti od Pogodbe, ki je bila sklenjena prek Spletne strani, brez navedbe razloga, v roku:
 - 1) 14 dni od dneva, ko Potrošnik ali PNPk ali tretja oseba, ki jo določi Potrošnik ali PNPk in ki ni prevoznik, prevzame Blago v posest. V primeru, da Pogodba zajema več kosov Blaga, ki se dostavijo ločeno, v serijah ali delih, se rok za odstop od Pogodbe šteje od prevzema zadnjega kosa Blaga, njegove serije ali dela v posest;
 - 2) 14 dni od dneva sklenitve Pogodbe — v primeru drugih Pogodb kot je prodajna pogodba za Blago.
2. Pravica do odstopa od Pogodbe ne velja za Pogodbo:
 - 1) kadar je predmet storitve nemontažno Blago, izdelano po specifikacijah ali PNPk potrošnika ali namenjeno zadovoljevanju njegovih individualnih potreb;
 - 2) kadar je predmet storitve Blago, ki se hitro pokvari ali ima kratek rok trajanja;;
 - 3) kadar je predmet storitve blago, dostavljeno v zaprti embalaži, ki je po odprtju ni mogoče vrniti zaradi zdravstvenih ali higienskih razlogov, če je paket odprt po dostavi;
 - 4) kadar je predmet storitve Blago, ki je zaradi svoje narave neločljivo povezano z drugimi artikli po dostavi;
 - 5) kadar so predmet storitve zvočni ali vizualni posnetki ali računalniški programi, dostavljeni v zaprti embalaži, če je paket odprt po dostavi.
3. Za odstop od Pogodbe mora Potrošnik ali PNPk obvestiti Prodajalca o svoji odločitvi o odstopu od Pogodbe z nedvoumno izjavo – na primer s pismom, poslanim po pošti ali elektronski pošti.
4. Potrošnik ali PNPk lahko uporabi vzorec obrazca za odstop od Pogodbe, ki je na voljo na naslovu [obrazec za odstop od pogodbe](#), vendar to ni obvezno.
5. Za ohranitev roka za odstop od Pogodbe zadostuje, da Potrošnik ali PNPk pošlje informacijo o uveljavljanju pravice do odstopa od Pogodbe pred iztekom roka za odstop od Pogodbe.
6. Potrošnik ali PNPk je dolžan vrniti Blago Prodajalcu ali ga predati osebi, ki jo je Prodajalec pooblastil za prevzem, nemudoma, vendar najpozneje v 14 dneh od dneva, ko je odstopil od Pogodbe, razen če je Prodajalec ponudil, da bo Blago prevzel sam. Za upoštevanje roka zadostuje, da se blago pošlje nazaj pred njegovim iztekom.
7. Potrošnik ali PNPk nosi neposredne stroške vračila Blaga, ki se odštejejo od sredstev, ki se vračajo Potrošniku ali PNPk.
8. V primeru odstopa od Pogodbe Prodajalec vrne Potrošniku ali PNPk vsa prejeta plačila od Potrošnika ali PNPk, vključno s stroški dostave Blaga (razen dodatnih stroškov, ki so posledica izbire drugega načina dostave s strani Potrošnika ali PNPk, kot je najcenejši običajni način

dostave, ponujen ob oddaji naročila, in neposrednih stroškov vračila Blaga), nemudoma, a v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva, ko je bil Prodajalec obveščen o odločitvi o uveljavljanju pravice do odstopa od Pogodbe.

9. Vračilo plačila se izvede z uporabo enakih plačilnih sredstev, kot so bila uporabljena pri prvotni transakciji, razen če se Potrošnik ali PNPK izrecno strinja z drugačno rešitvijo. V nobenem primeru potrošnik ali PNPK ne bosta imela nobenih stroškov v zvezi s tem vračilom.
10. Če Prodajalec ni ponudil, da bo Blago prevzel sam od Potrošnika ali PNPK, lahko zadrži vračilo plačil, prejetih od Potrošnika ali PNPK, dokler ne prejme Blaga nazaj ali dokler Potrošnik ali PNPK ne predloži dokazila o njegovem pošiljanju, odvisno od tega, kateri dogodek nastopi prej.
11. V primeru želje po uveljavljanju pravice do odstopa od pogodbe, se prosimo seznanite s postopkom odstopa od pogodbe, ki je na voljo na povezavi [postopek odstopa od pogodbe](#).
12. Potrošnik ali PNPK je odgovoren za zmanjšanje vrednosti Blaga, ki je posledica uporabe, ki presega tisto, kar je potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja Blaga. Prodajalec ima pravico do pobota svoje terjatve do Kupca iz tega naslova v skladu s 498. členom in naslednjimi poljskega Civilnega zakonika.

§ 14. Jamstvo za napake in odgovornost za skladnost blaga s pogodbo

1. Jamstvo za stvarne napake Blaga, kot je opredeljeno v določbah Civilnega zakonika, je izključeno v primeru prodajnih pogodb za Blago, ki jih sklenejo Kupci, ki niso Potrošniki ali PNPK.
2. Za prodajne pogodbe za Blago, ki jih sklene Potrošnik ali PNPK, se uporabljajo določbe o odgovornosti za skladnost Blaga s Pogodbo, ki so v poljskem Zakonu o pravicah potrošnikov, ob upoštevanju določb teh Splošnih pogojev.
3. Prodajalec je odgovoren Potrošniku in PNPK za skladnost Blaga s Pogodbo. Skladnost Blaga s Pogodbo se ocenjuje v skladu z določbami poljskega Zakona o pravicah potrošnikov. V primeru ugotovitve neskladnosti s pogodbo ima Potrošnik in PNPK pravico vložiti reklamacijo pri Prodajalcu na način, določen v tem poglavju.
4. Da bi Potrošniku ali PNPK olajšal uveljavljanje pravic, povezanih z odgovornostjo Prodajalca za skladnost Blaga ali Digitalnih vsebin s Pogodbo, je Prodajalec pripravil navodila za uveljavljanje pravice do reklamacije, ki so na voljo na povezavi reklamacijski postopek <https://twt-group.pl/sl/sp/documents/>. Prodajalec je pripravil tudi vzorec reklamacijskega obrazca, ki ga lahko uporabi Potrošnik ali PNPK. Vzorec je na voljo na [naslovu reklamacijski obrazec](#).
5. Prodajalec je odgovoren za neskladnost Blaga s Pogodbo, ki obstaja v trenutku njegove dostave in se pokaže v dveh letih od tega trenutka, razen če:
 - 1) je rok uporabnosti blaga, ki ga določi prodajalec, njegovi pravni predhodniki ali osebe, ki delujejo v njihovem imenu, daljši;

- 2) se Pogodba nanaša na Blago iz odprodaje (Outlet), kjer je Kupec izrecno soglašal z nakupom Blaga iz odprodaje.
6. V primeru Blaga z digitalnimi elementi (BZDE) je Prodajalec odgovoren za neskladnost Digitalnih vsebin ali digitalnih storitev, ki se dobavljajo neprekinjeno, s Pogodbo, ki je nastala ali se je pokazala v času, ko naj bi se v skladu s Pogodbo dobavljale, vendar ne krajše od dveh let od trenutka dostave Blaga z digitalnimi elementi.

§ 15. Zamenjava ali popravilo blaga, ki ni skladno s pogodbo

1. Če Blago ni skladno s Pogodbo, lahko Potrošnik ali PNPK zahteva njegovo popravilo ali zamenjavo.
2. Prodajalec lahko:
 - 1) opravi zamenjavo, ko Potrošnik ali PNPK zahteva popravilo, ali
 - 2) opravi popravilo, ko Potrošnik ali PNPK zahteva zamenjavo,
če je zagotovitev skladnosti Blaga s Pogodbo na način, ki ga je izbral Potrošnik ali PNPK, nemogoča ali bi za Prodajalca pomenila nesorazmerne stroške.
3. Če sta popravilo in zamenjava nemogoča ali bi za Prodajalca pomenila nesorazmerne stroške, lahko zavrne zamenjavo ali popravilo z namenom zagotovitve skladnosti Blaga s Pogodbo.
4. Potrošnik ali PNPK da Prodajalcu na voljo Blago, ki je predmet popravila ali zamenjave, Prodajalec pa ga prevzame na svoje stroške. Stroške popravila ali zamenjave, vključno zlasti s stroški poštnine, prevoza, dela in materiala, nosi Prodajalec.
5. Prodajalec opravi popravilo ali zamenjavo v razumnem času, ki ni daljši od 21 dni, od trenutka, ko je bil Prodajalec s strani Potrošnika ali PNPK obveščen o neskladnosti Blaga s Pogodbo, in brez večjih nevšečnosti za Potrošnika ali PNPK, ob upoštevanju specifik Blaga in namena, za katerega ga je Potrošnik ali PNPK kupil.

§ 16. Znižanje cene ali odstop od pogodbe v primeru neskladnosti blaga s pogodbo

1. Če Blago ni skladno s Pogodbo, lahko Potrošnik ali PNPK poda izjavo o znižanju Cene ali odstopu od Pogodbe, kadar:
 - 1) je Prodajalec zavrnil popravilo ali zamenjavo Blaga v skladu s § 15, odst. 3;
 - 2) Prodajalec ni zagotovil skladnosti Blaga s Pogodbo;
 - 3) neskladnost Blaga s Pogodbo še vedno obstaja, čeprav je Prodajalec poskušal zagotoviti skladnost Blaga s Pogodbo;

- 4) je neskladnost Blaga s Pogodbo tako bistvena, da upravičuje znižanje Cene ali odstop od Pogodbe brez predhodne uporabe sredstev iz § 15, odst. 1;
- 5) iz izjave Prodajalca ali okoliščin jasno izhaja, da Blaga ne bo uskladjal s Pogodbo v razumnem času ali brez večjih nevšečnosti za Potrošnika ali PNPK.
2. Znižana Cena mora biti v takem razmerju do Cene, ki izhaja iz Pogodbe, v kakršnem je vrednost Blaga, ki ni skladno s Pogodbo, do vrednosti Blaga, ki je skladno s Pogodbo.
3. Prodajalec vrne Potrošniku ali PNPK zneske, ki mu pripadajo zaradi uveljavljanja pravice do znižanja Cene, nemudoma, najpozneje v 14 dneh od dneva prejema izjave Potrošnika ali PNPK o znižanju Cene.
4. Potrošnik ali PNPK ne more odstopiti od Pogodbe, če neskladnost Blaga s Pogodbo ni bistvena. Domneva se, da je neskladnost blaga s pogodbo bistvena.
5. Če se neskladnost s Pogodbo nanaša le na nekatere kose Blaga, dostavljene na podlagi Pogodbe, lahko Potrošnik ali PNPK odstopi od Pogodbe le v zvezi s temi kosi Blaga, pa tudi v zvezi z drugim Blagom, ki ga je Potrošnik ali PNPK kupil skupaj z Blagom, ki ni skladno s Pogodbo, če ni mogoče razumno pričakovati, da bi se Potrošnik ali PNPK strinjal obdržati samo Blago, ki je skladno s Pogodbo.
6. V primeru odstopa od Pogodbe Potrošnik ali PNPK nemudoma vrne Blago Prodajalcu na njegove stroške. Prodajalec vrne Potrošniku ali PNPK Ceno nemudoma, najpozneje v 14 dneh od dneva prejema Blaga ali dokazila o njegovem pošiljanju.
7. Prodajalec izvede vračilo Cene z uporabo enakega načina plačila, kot ga je uporabil Potrošnik ali PNPK, razen če se je Potrošnik ali PNPK izrecno strinjal z drugačnim načinom vračila, ki zanj ne povzroča nobenih stroškov.

§ 17. Odgovornost za skladnost digitalnih vsebin s pogodbo

1. Jamstvo za stvarne napake Digitalnih vsebin, kot je opredeljeno v določbah Civilnega zakonika, je izključeno v primeru Pogodb, ki jih sklenejo Kupci, ki niso Potrošniki ali PNPK.
2. Za Pogodbe, ki jih sklene Potrošnik ali PNPK, se uporabljajo določbe o odgovornosti za skladnost Digitalnih vsebin s Pogodbo, ki so v poljskem Zakonu o pravicah potrošnikov, ob upoštevanju določb teh Splošnih pogojev.
3. Prodajalec je odgovoren Potrošniku in PNPK za skladnost Digitalnih vsebin s Pogodbo. Skladnost Digitalnih vsebin s Pogodbo se ocenjuje v skladu z določbami poljskega Zakona o pravicah potrošnikov.
4. Prodajalec je odgovoren za neskladnost Digitalnih vsebin s Pogodbo, ki je obstajala v trenutku njihove dostave in se je pokazala v dveh letih od tega trenutka.

§ 18. Zagotavljanje skladnosti digitalnih vsebin s pogodbo

1. Če Digitalne vsebine niso skladne s Pogodbo, lahko Potrošnik ali PNPK zahteva zagotovitev skladnosti Digitalnih vsebin s Pogodbo.
2. Če je zagotovitev skladnosti Digitalnih vsebin s Pogodbo nemogoča ali bi za Prodajalca pomenila nesorazmerne stroške, lahko zavrne zagotovitev skladnosti Digitalnih vsebin s Pogodbo.
3. Prodajalec zagotovi skladnost Digitalnih vsebin s Pogodbo v razumnem času, ki ni daljši od 21 dni, od trenutka, ko je bil Prodajalec s strani Potrošnika ali PNPK obveščen o neskladnosti Digitalnih vsebin s Pogodbo, in brez večjih nevšečnosti za Potrošnika ali PNPK, ob upoštevanju njihove narave in namena, za katerega se uporabljajo.
4. Stroške zagotavljanja skladnosti Digitalnih vsebin s Pogodbo nosi Prodajalec.

§ 19. Uredba GPSR in splošna varnost blaga

1. Prodajalec na Spletni strani navaja samo tisto Blago, ki je skladno z zahtevami Uredbe GPSR ali ustreznimi določbami harmonizirane zakonodaje Unije.
2. Za izpolnitev obveznosti obveščanja, določenih v 19. členu Uredbe GPSR, Prodajalec v opisu vsakega Blaga navede naslednje informacije:
 - 1) ime in priimek ali ime, registrirano trgovsko ime ali registrirana blagovna znamka proizvajalca ter poštni in elektronski naslov, na katerem je dosegljiv;
 - 2) kadar proizvajalec nima sedeža v Uniji – ime, poštni naslov in elektronski naslov odgovorne osebe v smislu člena 16(1) te uredbe ali člena 4(1) Uredbe (EU) 2019/1020;
 - 3) informacije, ki omogočajo identifikacijo Proizvoda, vključno z njegovo sliko, vrsto in drugimi identifikatorji Proizvoda;
 - 4) vsa opozorila ali varnostne informacije, ki bi morale biti prikazane na izdelku ali na embalaži ali v spremnem dokumentu.
3. Za vse zadeve, povezane z varnostjo Blaga, je Prodajalec določil elektronsko kontaktno točko: gpsr@twi-group.pl. Kupec lahko na ta e-poštni naslov pošlje vsa vprašanja v zvezi z varnostjo Blaga, kot tudi Prodajalcu poroča o vseh nesrečah, povezanih z Blagom. Kupec lahko v ta namen uporabi namenski obrazec, ki ga je pripravil Prodajalec.
4. V primeru, da se za Blago, ki ga je Prodajalec dal na trg, izkaže, da je nevaren proizvod v smislu Uredbe GPSR, je Prodajalec upravičen sprejeti s tem povezane popravne ukrepe, v svojem imenu ali v imenu drugih gospodarskih subjektov v dobavni verigi. Zlasti lahko Prodajalec stopi v stik s Kupcem, da bi pridobil nazaj kupljeni Proizvod ali mu posredoval ustrezne izjave.

5. Kupcu, ki je kupil Blago, ki je nevaren proizvod v smislu Uredbe GPSR, lahko iz tega naslova pripadajo ustrezna pravna sredstva, predvidena v določbah Uredbe GPSR in drugih aktih prava Unije.

§ 20. Posredovanje uporabniških vsebin

1. Prek Spletne strani lahko Kupec posreduje Uporabniške vsebine z namenom njihovega shranjevanja na zahtevo Kupca v informacijskem sistemu Spletne strani, morebiti z namenom njihove objave na Spletni strani.
2. Prepovedano je posredovanje Uporabniških vsebin, ki:
 - 1) predstavljajo nezakonite vsebine v smislu Akta o digitalnih storitvah (ADS) ali
 - 2) so v nasprotju s Splošnimi pogoji.
3. Za Uporabniške vsebine, ki so v nasprotju s Splošnimi pogoji, se štejejo Uporabniške vsebine, ki:
 - 1) kršijo pravila objavljanja mnenj, določena v § 25 Splošnih pogojev;
 - 2) niso v skladu s tematiko vsebin, ki so na voljo na Spletni strani;
 - 3) ponavljajo vsebine, ki so bile že prej objavljene na Spletni strani;
 - 4) vsebujejo povezave ali druge vsebine spam narave;
 - 5) služijo izvajanju konkurenčne dejavnosti v razmerju do Prodajalca, npr. promociji konkurenčnih spletnih strani;
 - 6) služijo izvajanju nedovoljenih oglaševalskih, promocijskih, marketinških dejavnosti, zlasti z objavljanjem oglasov, prodajo in promocijo izdelkov, storitev, projektov, zbiranja sredstev;
 - 7) služijo izvajanju z zakonom prepovedanih dejavnosti, npr. poskusom goljufije in izsiljevanja finančnih sredstev od drugih Kupcev;
 - 8) spodbujajo nasilje nad katerim koli živim bitjem, vključno z živalmi, ali takšno nasilje hvalijo;
 - 9) propagandirajo kakršen koli fašistični ali drug totalitarni državni sistem;
 - 10) spodbujajo sovraštvo na podlagi spolnih, seksualnih, narodnostnih, etničnih, rasnih, verskih razlik ali zaradi neverovanja, ali takšno sovraštvo hvalijo;
 - 11) žalijo skupino prebivalstva ali posameznike zaradi njihove spolne, seksualne, narodne, etnične, rasne, verske pripadnosti ali zaradi njihovega neverovanja;
 - 12) vsebujejo vsebine šovinistične ali mizogine narave, kot tudi tiste, ki kažejo znake spolne diskriminacije;
 - 13) obrekujejo ali žalijo katero koli tretjo osebo;
 - 14) kršijo osebnostne pravice katere koli tretje osebe;
 - 15) kršijo avtorske pravice katere koli tretje osebe;

- 16) vsebujejo vulgarizme ali druge vsebine žaljive narave;
 - 17) spodbujajo nevarna ravnanja ali takšna ravnanja hvalijo;
 - 18) žalijo verska čustva;
 - 19) lahko povzročijo nelagodje drugim Kupcem, zlasti zaradi pomanjkanja empatije ali spoštovanja do drugih Kupcev;
 - 20) kršijo veljavni pravni red ali dobre poslovne običaje na drug način, kot je določeno v točkah 1–19.
4. Če Prodajalec pridobi verodostojne informacije o možnosti storitve kaznivega dejanja ali prekrška s strani Kupca v zvezi s posredovanimi Uporabniškimi vsebinami, je Prodajalec upravičen in dolžan o tem obvestiti ustrezne službe ali organe javne oblasti ter jim posredovati podatke o Kupcu. Enako velja v primeru, ko službe ali organi javne oblasti od Prodajalca zahtevajo posredovanje podatkov o Kupcu, zlasti za potrebe vodenih civilnih ali kazenskih postopkov.

§ 21. Moderiranje uporabniških vsebin

1. Prodajalec lahko kadar koli preverja Uporabniške vsebine. Prodajalec izvaja preverjanje na nearbitraren, objektivni način in z ustrezno skrbnostjo. Hkrati si Prodajalec pridržuje pravico, da ni dolžan predhodno nadzorovati Uporabniških vsebin, zlasti ne s preventivnim nadzorom (npr. v okviru predhodnega odobranja Uporabniških vsebin) ali v kateri koli drugi obliki preverjanja Uporabniških vsebin.
2. V primeru ugotovitve neskladnosti Uporabniške vsebine s Splošnimi pogoji se lahko Uporabniška vsebina blokira in postane nevidna za druge Kupce ali se odstrani s Spletne strani.
3. V primeru blokade ali odstranitve Uporabniške vsebine Prodajalec o tem nemudoma obvesti Kupca, ki je posredoval Uporabniško vsebino, ki je predmet blokade ali odstranitve, in navede utemeljitev za svojo odločitev.
4. V primeru blokade ali odstranitve Uporabniške vsebine kot neskladne s Splošnimi pogoji lahko Kupec, ki je objavil to Uporabniško vsebino, vložijo pritožbo v skladu s pravili, opisanimi v § 24 Splošnih pogojev.
5. Prodajalec zagotavlja, da se pritožbe v zvezi z Uporabniškimi vsebinami ne bodo obravnavale avtomatizirano — za preverjanje utemeljenosti blokade ali odstranitve Uporabniške vsebine bo odgovorno osebje Prodajalca.

§ 22. Prijavljanje uporabniških vsebin

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

2. Prijava se lahko opravi:
 - 1) po e-pošto, na naslov;
 - 2) prek kontaktnega obrazca, objavljenega na Spletni strani;
 - 3) s pomočjo namenske gunkcije "Prijavi kršitev" ali "Prijavi SPAM ", ki se nahaja pri Uporabniški vsebini.
3. Prijava iz 1. odstavka mora vsebovati vse elemente, ki jih zahteva Akt o digitalnih storitvah (ADS), kot so:
 - 1) zadostno utemeljena pojasnila razlogov, zakaj določena oseba ali subjekt trdi, da so Uporabniške vsebine v nasprotju s Splošnimi pogoji;
 - 2) jasna navedba natančne elektronske lokacije informacij, kot so natančni URL-ji, in po potrebi dodatne informacije za identifikacijo uporabniške vsebine, kot je primerno za vrsto uporabniške vsebine in specifično vrsto storitve gostovanja;
 - 3) ime in priimek in e-poštni naslov osebe ali subjekta, ki prijavlja, razen v primeru poročanja informacij, za katere se šteje, da so povezane z enim od kaznivih dejanj iz členov 3 do 7 Direktive 2011/93/EU;
 - 4) izjava, v kateri oseba ali subjekt, ki prijavlja, v dobri veri verjame, da so informacije in trditve, ki jih prijava vsebuje, točne in popolne.
4. Po prejemu prijave iz 1. odstavka Prodajalec prijavitelju nemudoma potrdi prejem prijave — po elektronski poti na navedeni elektronski naslov. V primeru, da je prijava nepopolna ali vsebuje druge napake, lahko Prodajalec prijavitelja pozove k dopolnitvi ali popravku prijave. Če prijavitelj ne dopolni ali popravi prijave najpozneje v 14 dneh od dneva poziva s strani Prodajalca, se prijava ne obravnava.
5. Preverjanje Uporabniške vsebine s strani Prodajalca bo opravljeno najpozneje v 14 dneh od dneva prejema popolne in pravilne prijave. Prodajalec izvaja preverjanje na nearbitraren, objektivni način in z ustrezno skrbnostjo. Prodajalec lahko za namen preverjanja Uporabniške vsebine od prijavitelja zahteva dodatne informacije ali dokumente, npr. potrdila o lastništvu pravic, ki jih preverjane Uporabniške vsebine potencialno kršijo. Med preverjanjem je Prodajalec upravičen do blokiranja Uporabniških vsebin na tak način, da bi postale nevidne za Kupce.
6. Po opravljenem preverjanju lahko Prodajalec trajno blokira ali odstrani Uporabniško vsebino kot kršitev Splošnih pogojev ali pa ugotovi, da Uporabniška vsebina ne krši Splošnih pogojev. Če je bila Uporabniška vsebina predhodno blokirana in se je po preverjanju izkazalo, da Uporabniška vsebina ne krši Splošnih pogojev, Prodajalec nemudoma obnovi Uporabniško vsebino in o tem obvesti prijavitelja ter navede utemeljitev za svojo odločitev.
7. V primeru blokade ali odstranitve Uporabniške vsebine Prodajalec o tem nemudoma obvesti tako prijavitelja kot Kupca, ki je objavil Uporabniško vsebino, ki je predmet blokade ali odstranitve, in navede utemeljitev za svojo odločitev.
8. V primeru blokade ali odstranitve Uporabniške vsebine kot neskladne s Splošnimi pogoji ali zavrnitve blokade ali odstranitve Uporabniške vsebine lahko Kupec, ki je objavil to

Uporabniško vsebino, ali prijavitelj vložijo pritožbo v skladu s pravili, opisanimi v § 24 Splošnih pogojev.

9. Prodajalec zagotavlja, da se vse pritožbe v zvezi z Uporabniškimi vsebinami ne bodo obravnavale avtomatizirano — za preverjanje utemeljenosti blokade ali odstranitve Uporabniške vsebine bo odgovorno osebje Prodajalca.

§ 23. Sankcije za nedopustne uporabniške vsebine

1. Če Kupec uporablja Spletno stran v nasprotju s Splošnimi pogoji in posreduje kakršne koli Uporabniške vsebine, ki so v nasprotju s Splošnimi pogoji, lahko Prodajalec:
 - 1) izvede blokado Uporabniškega računa;
 - 2) trajno izbriše Uporabniški račun;
 - 3) Kupcu onemogoči uporabo določenih funkcionalnosti Spletne strani;
 - 4) trajno onemogoči Kupcu uporabo določenih funkcionalnosti Spletne strani.
2. Izbira ukrepa iz 1. odstavka je odvisna od okoliščin primera in teže kršitve, ki jo je storil Kupec med uporabo Spletne strani. Ta dejanja so neodvisna od kakršnih koli drugih dejanj, ki jih lahko prodajalec izvede v zvezi z uporabniško vsebino, kot je blokiranje dostopa do uporabniške vsebine ali trajno brisanje te vsebine.
3. Pri izbiri ukrepa iz 1. odstavka Prodajalec ravna z ustrezno skrbnostjo, na objektivni in sorazmeren način ter z ustreznim upoštevanjem pravic in pravno utemeljenih interesov vseh vpletenih strani.
4. Blokada Uporabniškega računa ali začasna onemogočitev uporabe določenih funkcionalnosti Spletne strani lahko traja od 5 do 180 dni. Po izteku predvidenega obdobja Prodajalec odpravi blokado Uporabniškega računa ali obnovi dostop do funkcionalnosti Spletne strani, ki so bile začasno onemogočene.
5. V primeru uporabe ukrepa iz 1. odstavka lahko Kupec, zoper katerega je bil ukrep uporabljen, vložijo pritožbo v skladu s pravili, opisanimi v § 24 Splošnih pogojev.
6. Prodajalec zagotavlja, da se vse pritožbe v zvezi z uporabo ukrepa iz 1. odstavka ne bodo obravnavale avtomatizirano — za preverjanje utemeljenosti uporabe danega ukrepa bo odgovorno osebje Prodajalca.

§ 24. Pritožbe

1. V primeru, da:
 - 1) Prodajalec ni blokiral ali odstranil Uporabniške vsebine kljub prijavi s strani drugega Kupca ali tretje osebe;

- 2) so bile Uporabniške vsebine blokirane ali odstranjene v nasprotju z določbami Splošnih pogojev;
 - 3) je Prodajalec zoper Kupca uporabil kakršne koli sankcije v zvezi z Uporabniškimi vsebinami;
 - lahko Kupec, ki je posredoval Uporabniške vsebine, ali oseba, ki je prijavila Uporabniške vsebine v preverjanje, vloži pritožbo.
2. Vsaka odločitev Prodajalca v zvezi z Uporabniškimi vsebinami mora vsebovati utemeljitev, ki omogoča vložitev pritožbe — razen če prodajalec prejme naročilo v zvezi z uporabniško vsebino od ustrezne javne službe ali organa. Utemeljitev mora izpolnjevati zahteve, določene v Aktu o digitalnih storitvah (ADS), in vključevati informacije, kot so:
- 1) navedbo, ali odločitev vključuje odstranitev Uporabniške vsebine, onemogočanje dostopa do nje, shranjevanje ali omejitev njene vidnosti ali začasno ustavitev ali prekinitev denarnih plačil v zvezi s tako Uporabniško vsebino ali nalaga druge ukrepe iz Splošnih pogojev v zvezi s tako Uporabniško vsebino, in kjer je to primerno, ozemeljsko veljavnost odločitve in njeno obdobje veljavnosti;
 - 2) dejstva in okoliščine, na podlagi katerih je bila odločitev sprejeta, vključno z, kjer je to primerno, informacijami o tem, ali je bila odločitev sprejeta na podlagi poročila drugega Kupca ali tretje osebe ali na podlagi prostovoljnih preiskav, izvedenih na pobudo Prodajalca, in, kjer je to nujno potrebno, identiteto prijavitelja;
 - 3) kjer je to primerno, informacije o uporabi avtomatiziranih sredstev pri odločanju, vključno s tem, ali je bila odločitev sprejeta v zvezi z Uporabniško vsebino, zaznano ali identificirano z uporabo avtomatiziranih sredstev;
 - 4) če se odločitev nanaša na potencialno prepovedano Uporabniško vsebino, navedbo pravne ali pogodbene podlage, na kateri temelji odločitev, in pojasnilo, zakaj se Uporabniška vsebina na tej podlagi šteje za prepovedano;
 - 5) jasne in uporabniku prijazne informacije o možnostih pritožbe, ki jih ima Kupec ali prijavitelj zoper odločitev.
3. Pritožbo je mogoče vložiti s pošiljanjem pritožbe:
- 1) na elektronski naslov info@twi-group.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 (ali podjetje) pritožnika;
 - 2) kontaktne podatke;
 - 3) podrobno utemeljitev, zakaj je bila po mnenju pritožnika Prodajalčeva odločitev napačna in bi jo bilo treba spremeniti.

5. Po prejemu pritožbe Prodajalec nemudoma potrdi njen prejem — po elektronski poti na navedeni elektronski naslov.
6. Pritožbe se obravnavajo v 14 dneh od dneva vložitve pritožbe.

§ 25. Mnenja

1. Prodajalec lahko omogoči objavljanje mnenj o Izdelku ali dodajanje komentarjev na Spletni strani.
2. Niso vsa mnenja, objavljena na Spletni strani, preverjena. Ponudnik storitev ne preverja, ali je oseba, ki si ogleduje vsebino Spletne strani in vanjo doda mnenje ali komentar, že prej kupila ali uporabljala izdelek Ponudnika storitev, predstavljen na Spletni strani.
3. Oseba, ki dodaja mnenje ali komentar, mora njuno vsebino oblikovati na zanesljiv, pošten in vsebinski način, po možnosti jezikovno pravilen ter brez uporabe vulgarizmov in drugih besed, ki se splošno štejejo za žaljive.
4. Mnenje in komentar sta vrsta Uporabniške vsebine. V zvezi s tem lahko Prodajalec moderira mnenja in komentarje v skladu s pravili, določenimi v § 21 Splošnih pogojev, vsaka oseba, ki si ogleduje vsebino Spletne strani, pa lahko prijavi mnenje ali komentar, ki krši pravila Splošnih pogojev, v skladu s pravili, določenimi v § 22 Splošnih pogojev.
5. Prodajalec lahko samostojno objavlja na Spletni strani mnenja o Izdelkih, zbrana na drug način kot z objavo mnenja s strani osebe, ki si ogleduje vsebino Spletne strani.
6. Vsaka oseba, ki si ogleduje vsebino Spletne strani in ugotovi, da določeno mnenje krši pravila Splošnih pogojev, ga lahko prijavi v preverjanje v skladu s pravili, določenimi v § 22 Splošnih pogojev.

§ 26. Osebni podatki in piškotki

1. Upravljavce osebnih podatkov Kupca je Prodajalec.
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.

§ 27. Pravice intelektualne lastnine

1. Prodajalec poučuje Kupca, da lahko vse vsebine, ki so na voljo na straneh Spletne strani, Digitalne vsebine in elementi Izdelkov (npr. grafične podobe etiket) predstavljajo avtorska dela v smislu poljskega Zakona z dne 4. februarja 1994 o avtorski in sorodnih pravicah, za katere avtorske pravice pripadajo Prodajalcu ali drugim upravičenim subjektom, ter podatkovne zbirke, zaščitene na podlagi predpisov o varstvu podatkovnih zbirk.

2. Prodajalec poučuje Kupca, da izkoriščanje vsebin, zaščitenih z avtorskimi pravicami, ali uporaba podatkovnih zbirk s strani Kupca brez soglasja Prodajalca ali drugega upravičenega subjekta, razen v okviru dovoljene uporabe, predstavlja kršitev pravic intelektualne lastnine in lahko povzroči civilno ali kazensko odgovornost.
3. Prodajalec lahko s Kupcem sklene ločeno licenčno pogodbo v zvezi z uporabo vsebin ali podatkovnih zbirk, ki pripadajo Prodajalcu, s strani Kupca (npr. z uporabo fotografij izdelkov, z uporabo opisov izdelkov itd.). Za sklenitev takšne pogodbe mora Kupec Prodajalcu predložiti predlog za sklenitev licenčne pogodbe, v katerem mora Prodajalca obvestiti zlasti o namenih, za katere namerava uporabljati Prodajalčeve vsebine ali podatkovne baze, ter o predvidenem trajanju uporabe. Po prejemu takega predloga bo Prodajalec predložil ponudbo v skladu s svojo lastno licenčno politiko.

§ 28. Izvensodni načini reševanja reklamacij in uveljavljanja zahtevkov

1. 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, ki izhaja iz sklenjene pogodbe,
 - 2) obrniti se na stalno arbitražno sodišče za potrošnike z zahtevo za rešitev spora, ki izhaja iz sklenjene pogodbe,
 - 3) s pomočjo okrožnega (občinskega) varuha potrošnikov ali družbene organizacije, katere zakonske naloge vključujejo varstvo potrošnikov.
2. Podrobnejše informacije o izvensodnih načinih reševanja reklamacij in uveljavljanja zahtevkov lahko Potrošnik poišče na spletni strani <http://polubowne.uokik.gov.pl>.

§ 29. Reklamacije in pozivi

1. Vsak Kupec ima pravico vložiti reklamacijo v zadevah, povezanih z delovanjem Spletne strani ali izvedbo Pogodbe.
2. Reklamacije se lahko vložijo pri Prodajalcu elektronsko na e-poštni naslov: PLACEHOLDER ali pisno na naslov sedeža Prodajalca.
3. Reklamacije Kupcev se bodo obravnavale sproti, vendar najpozneje v 14 dneh od dneva prejema reklamacijske prijave s strani Prodajalca.
4. Odgovor na reklamacijo bo poslan Kupcu na kontakt, ki ga je Kupec navedel ob vložitvi reklamacije.
5. Če Prodajalec ni dobavil Digitalnih vsebin v skladu s Pogodbo, lahko Kupec vloži reklamacijo, v kateri pozove Prodajalca k dobavi Digitalnih vsebin. Če Prodajalec kljub temu pozivu ne dobavi Digitalnih vsebin nemudoma ali v dodatnem roku, dogovorjenem med Stranema,

lahko Kupec odstopi od Pogodbe. Kupec lahko odstopi od Pogodbe brez pozivanja Prodajalca k dobavi Digitalnih vsebin, kadar:

- 1) iz izjave Prodajalca ali okoliščin jasno izhaja, da Prodajalec ne bo dobavil Digitalnih vsebin;
- 2) sta se Strani dogovorili ali iz okoliščin sklenitve Pogodbe jasno izhaja, da je bil določen rok za dobavo Digitalnih vsebin bistvenega pomena za Kupca, a Prodajalec jih v tem roku ni dobavil.

§ 30. Končne določbe

1. Prodajalec si pridržuje pravico do uvajanja in preklica ponudb, promocij ter do spreminjanja Cen na Spletni strani brez poseganja v pravice, ki jih je pridobil Kupec, zlasti v pogoje Pogodb, sklenjenih pred spremembo.
2. Prodajalec si pridržuje možnost uvajanja sprememb v Splošne pogoje iz utemeljenih razlogov, kot so:
 - 1) sprememba pogojev dobave Izdelkov, Digitalnih vsebin ali Elektronskih storitev;
 - 2) potreba po prilagoditvi Splošnih pogojev zakonskim spremembam;
 - 3) potreba po prilagoditvi Splošnih pogojev odločbi, sodbi ali drugi odločitvi pristojnega sodišča ali državnega organa;
 - 4) potreba po izpolnitvi zakonske obveznosti, ki bremeni Prodajalca;
 - 5) redakcijske spremembe.
3. Če ima Prodajalec elektronski naslov Kupca, bo Kupec prejel e-poštno sporočilo z informacijo o spremembi Splošnih pogojev.
4. Za prodajne pogodbe za Blago se uporabljajo Splošni pogoji, ki veljajo v trenutku sklenitve Pogodbe.
5. Za pogodbe o dobavi Digitalnih vsebin se uporabljajo Splošni pogoji, ki veljajo v trenutku sklenitve Pogodbe.
6. V primeru Elektronskih storitev, če se Kupec ne strinja s spremembo Splošnih pogojev, lahko brez kakršnih koli stroškov preneha z uporabo Elektronskih storitev, npr. izbriše Uporabniški račun, se odjavi od prejemanja Newsletterja, preneha z brskanjem po javno dostopni vsebini Spletne strani.
7. Spremembe Splošnih pogojev ne vplivajo na pravice, ki jih je Kupec pridobil pred dnem začetka veljavnosti spremembe.
8. Vse spore v zvezi s Pogodbami, sklenjenimi prek Spletne strani, bo reševalo pristojno poljsko splošno sodišče po kraju stalnega opravljanja gospodarske dejavnosti Prodajalca. Ta določba se ne uporablja za Potrošnike in PNPK, v primeru katerih se pristojnost sodišča določa po splošnih pravilih.
9. Ti Splošni pogoji veljajo od 01.09.2025.

10. Vse arhivske različice Splošnih pogojev so na voljo na Spletni strani.