

OGÓLNE WARUNKI SPORZĄDZANIA OCEN I RECENZJI PRZEZ UŻYTKOWNIKÓW SERWISU IQOS.COM, KORZYSTANIA Z OCEN I RECENZJI PRZEZ PHILIP MORRIS POLSKA DISTRIBUTION SPÓŁKĘ Z O.O. ORAZ POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NARUSZEŃ Z TYM ZWIĄZANYCH („OGÓLNE WARUNKI”)

**OGÓLNE WARUNKI SPORZĄDZANIA OCEN I RECENZJI PRZEZ UŻYTKOWNIKÓW SERWISU IQOS.COM, KORZYSTANIA Z OCEN I RECENZJI PRZEZ PHILIP MORRIS POLSKA DISTRIBUTION SPÓŁKĘ Z O.O. ORAZ POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NARUSZEŃ Z TYM ZWIĄZANYCH („OGÓLNE WARUNKI”)**

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Niniejsze Ogólne Warunki określają zasady umieszczania ocen i recenzji Klientów w Serwisie oraz zasady korzystania przez Usługodawcę z tych ocen i recenzji, a także zasady postępowania w przypadku naruszeń związanych z umieszczaniem recenzji w Serwisie i zastrzeżeń do Treści w nim umieszczonych.

2. W rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków:

„**Usługodawcą**” lub „**PMI**” – jest Philip Morris Polska Distribution Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 196, 31-982 Kraków, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 289223, NIP: 675-137-33-54, numer rejestrowy BDO: 000011337, o kapitale zakładowym 10 000 000,00 zł, nr telefonu: +48 801 801 501 lub 22 455 14 04, adres poczty elektronicznej: [contact.pl@iqos.com](mailto:contact.pl@iqos.com);

„**Klientem**” lub „**Użytkownikiem**” - jest osoba fizyczna korzystająca z Serwisu;

„**Serwisem**” - jest platforma prowadzona przez Usługodawcę, umożliwiająca dokonywanie zakupów Produktów, prowadzona przez Usługodawcę pod adresem <https://pl.iqos.com>;

„**Produktem**” – jest rzecz ruchoma kupiona przez Klienta w Serwisie lub w inny, legalny sposób, której dystrybutorem w Polsce jest PMI; w szczególności Produktem jest urządzenie z rodziny IQOS, IQOS ILUMA, BONDS, lil SOLID, VEEV oraz wkłady nikotynowe LEVIA i BEYOND.

„**Treścią**” – jest ocena lub recenzja Klienta o Produkcie przesłana przez Klienta Usługodawcy lub umieszczona przez Usługodawcę w Serwisie.

**§ 2**

**Zasady przesyłania Treści przez Użytkowników**

1. PMI ogranicza możliwość dodawania komentarzy i umieszczania Treści w Serwisie i przyznaje to prawo wyłącznie osobom, które nabyły Produkt. Jediną możliwością wyrażenia w Serwisie opinii o Produkcie kupionym przez Klienta jest przesłanie przez Klienta odpowiedzi na

otrzymaną od PMI wiadomość e-mail z prośbą o ocenę Produktu w terminie 30 dni od dnia zakupu Produktu.

2. Użytkownik przesyłając recenzję na temat Produktu, zadając pytanie lub udzielając odpowiedzi albo przekazując jakiegokolwiek inne Treści potwierdza, że:

- a. nabył Produkt, na którego temat przesyła opinię;
- b. jest wyłącznym autorem i właścicielem praw własności intelektualnej w odniesieniu do Treści i jest to wynik jego własnej i samodzielnej pracy;
- c. nieodwołalnie upoważnia PMI do wykonywania swoich osobistych praw autorskich do Treści, w tym upoważnia PMI do opublikowania Treści bez wskazania danych Użytkownika;
- d. udziela PMI niewyłącznej, bezterminowej i nieodpłatnej licencji do korzystania z Treści poprzez jej publiczne udostępnienie w taki sposób, by każda osoba w wybranym przez siebie czasie i miejscu miała do niej dostęp (np. w sieci Internet), poprzez jej utrwalenie na dowolnym nośniku oraz kopiowanie dowolną techniką, a także jej modyfikowanie, na terytorium całego świata;
- e. nieodwołalnie upoważnia PMI do wyrażania zgody na wykonywanie zależnych praw autorskich względem Treści (np. na jej tłumaczenie na inne języki);
- f. przesłane Treści nie wprowadzają w błąd;
- g. ma co najmniej 18 lat i jest osobą palącą lub korzystającą z wyrobów zawierających nikotynę;
- h. wykorzystanie przekazanych Treści nie narusza niniejszych Ogólnych Warunków i nie spowoduje szkody po stronie żadnej osoby trzeciej.

3. Treści, które przesyła Użytkownik:

- i. zgodnie z jego wiedzą nie są fałszywe, niedokładne i nie wprowadzają w błąd;
- j. nie mogą naruszać czyichkolwiek praw autorskich, patentów, znaków handlowych, znaków towarowych, tajemnic handlowych lub innych praw własności lub prawa do wizerunku lub prywatności;
- k. nie mogą naruszać jakichkolwiek przepisów prawa;
- l. nie są i nie mogą zostać w uzasadniony sposób uznane za terrorystyczne, oszczercze, zniesławiające, nienawistne lub nawołujące do nienawiści, dyskryminujące pod jakimkolwiek względem, w tym w szczególności rasowym lub religijnym, obraźliwe, stanowiące groźbę lub niezgodne z prawem nękanie jakiegokolwiek osoby;
- m. nie zostały przygotowane przez Użytkownika odpłatnie;
- n. nie mogą zawierać informacji odwołujących się do innych stron internetowych, adresów, e-maili, informacji kontaktowych lub numerów telefonów;
- o. nie zawierają jakichkolwiek wirusów komputerowych, robaków lub innych potencjalnie szkodliwych programów lub plików.

4. PMI nie opublikuje Treści, które spełniają którekolwiek z poniższych kryteriów:

- p. Treść skupia się na obsłudze Klienta lub doświadczeniach związanych z dostawą/wysyłką;
- q. Treść dotyczy wkładów tytoniowych do urządzenia IQOS, a nie urządzenia;
- r. Treść zawiera wzmiankę o jakiegokolwiek nazwie lub produkcie podmiotu konkurencyjnego wobec PMI;
- s. Treść zawiera wzmiankę o jakichkolwiek korzyściach dla zdrowia lub twierdzenie, że Produkty PMI są wolne od ryzyka, zdrowsze lub bezpieczniejsze niż inne wyroby tytoniowe lub zawierające nikotynę, albo że nie mają działania uzależniającego;
- t. Treść sugeruje, że Produkt powinien być wykorzystywany jako urządzenie wspierające zaprzestanie palenia lub pomagające w rzuceniu tytoniu lub nikotyny;
- u. Treść sugeruje, że Produkt może być używane przez osoby niepalące lub osoby w wieku poniżej 18 roku życia;
- v. Treść wspomina o jakichkolwiek niespodziewanych problemach ze zdrowiem lub bezpieczeństwem, które mogły być spowodowane używaniem jakiegokolwiek wyrobu tytoniowego lub narażeniem na wpływ wyrobu tytoniowego;
- w. Treść zawiera agresywny, dyskryminujący lub wulgarny język, przekleństwa, groźby, trolling;
- x. Treść zawiera jakiegokolwiek dane osobowe;
- y. Treść narusza prawa osób trzecich, w szczególności majątkowe prawa autorskie, prawa do wizerunku, dobra osobiste, w tym dobre imię lub tajemnicę przedsiębiorstwa;
- z. Treść narusza powszechnie obowiązujące przepisy prawa, dobre obyczaje lub zasady współżycia społecznego.

5. Użytkownik przesyłając Treść do PMI zgadza się zwolnić PMI z odpowiedzialności i zabezpieczyć PMI i podmioty stowarzyszone PMI przed roszczeniami, żądaniem i szkodami jakiegokolwiek rodzaju i o jakimkolwiek charakterze, włączając w to uzasadnione koszty prawne, o ile przesłane przez niego Treści okażą się sprzeczne z Ogólnymi Warunkami. Użytkownik będzie odpowiedzialny wobec PMI za szkody doznane przez PMI w wyniku naruszenia przez Użytkownika jakichkolwiek obowiązków, o których mowa w niniejszych Ogólnych Warunkach.

6. Przesyłając PMI Treść Użytkownik oświadcza, że może być ona wykorzystywana wedle wyłącznego uznania PMI, co oznacza także, że PMI nie musi jej publikować. PMI zastrzega sobie prawo do zmieniania, streszczania, wstrzymywania publikacji, usuwania lub kasowania wszelkich Treści z Serwisu lub innych stron internetowych, na których zostaną one opublikowane, jeśli uzna, że naruszają one niniejsze Ogólne Warunki. PMI nie zapewnia

Użytkownikowi możliwość edycji lub usunięcia jakichkolwiek przekazanych PMI Treści. Żadne przekazywane przez Użytkownika Treści nie podlegają jakimkolwiek zobowiązaniu do zachowania poufności.

7. W celu opublikowania Treści w Serwisie PMI dokonuje ich moderowania, które jest prowadzone zarówno w sposób zautomatyzowany, jak i przez człowieka. W procesie moderacji Treść dostosowywana jest do Ogólnych Warunków. PMI nie dokonuje zmian merytorycznych w Treści. Moderowanie składa się z dwóch etapów. Wstępna automatyczna weryfikacja filtruje komentarze zawierające wulgaryzmy oraz słowa niedozwolone. Po wstępnej automatycznej weryfikacji treści udostępnione przez użytkowników są weryfikowane ponownie przez pracownika, a następnie są publikowane (jeżeli spełniają wymagania opisane w Ogólnych Warunkach).

8. PMI nie ma obowiązku przesłania Użytkownikowi Treści po dokonanych w nich zmianach lub moderowaniu ani odsyłania Treści lub usuwania wiadomości je zawierających, jeżeli podejmie decyzję o ich niepublikowaniu.

9. Jeżeli Treści przesłane przez Użytkownika wskazują na możliwość popełnienia przestępstwa PMI może zawiadomić o tym organy ścigania.

### § 3

#### Zasady zgłaszania zastrzeżeń do Treści

1. PMI wyznaczył elektroniczny punkt kontaktowy związany z Serwisem przeznaczony do bezpośredniej komunikacji z organami państw członkowskich, Komisją, Radą Usług Cyfrowych oraz umożliwiający Użytkownikowi bezpośrednią komunikację z Usługodawcą. Kontakt jest możliwy za pomocą poczty elektronicznej, poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: [contact.pl@iqos.com](mailto:contact.pl@iqos.com).
2. Użytkownik, który jest zdania, że opublikowana w Serwisie Treść jest sprzeczna z Ogólnymi Warunkami, w tym w szczególności nielegalna może zgłosić ten fakt wysyłając wiadomość pocztą elektroniczną na adres **contact.pl@iqos.com**. W wiadomości tej Użytkownik:
  - a. uzasadnia, dlaczego uważa Treść za nielegalną;
  - b. wskazuje, gdzie umieszczona jest kwestionowana przez niego Treść podając dokładny adres URL
  - c. podaje swoje imię, nazwisko i adres e-mail;
  - d. składa oświadczenie, że zgłoszone przez niego wobec Treści zarzuty są prawdziwe, a przekazane informacje – prawidłowe.

Użytkownik nie ma obowiązku podawania swojego imienia i nazwiska, jeżeli kwestionowana przez niego Treść lub podawane przez niego informacje mają związek z przestępstwem przeciwko wolności seksualnej.

3. Po przesłaniu zgłoszenia przez Użytkownika PMI potwierdza niezwłocznie jego otrzymanie.

4. Po przeanalizowaniu zgłoszenia zastrzeżeń wobec Treści PMI w terminie 7 dni powiadomi zgłaszającego zastrzeżenie Użytkownika o swojej decyzji odnośnie do kwestionowanej Treści,  
a w szczególności, czy zostanie ona usunięta z Serwisu, zmieniona lub pozostawiona bez zmian.

#### § 4

##### Zasady składania odwołań

1. Użytkownik, którego zastrzeżenia wobec Treści nie zostały uwzględnione przez PMI w całości lub w części ma prawo złożyć odwołanie od takiej decyzji, w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
2. Odwołanie składa się pocztą elektroniczną na ten sam adres e-mail, na który zostały przesłane zastrzeżenia.
3. PMI rozpatrzy odwołanie Użytkownika w ciągu 14 dni od jego otrzymania i powiadomi Użytkownika o swojej decyzji. W wyniku odwołania kwestionowana Treść może zostać usunięta z Serwisu, zmieniona lub pozostawiona bez zmian.

#### § 5

##### Postanowienia końcowe

1. W kwestiach dotyczących przetwarzania danych osobowych Użytkowników i możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, odpowiednie zastosowanie mają postanowienia regulaminu sklepu i serwisu internetowego PL.IQOS.COM.
2. Niniejsze Ogólne Warunki podlegają przepisom polskiego prawa
3. Treść Ogólnych Warunków jest dostępna dla Klientów bezpłatnie pod adresem <https://pl.iqos.com>, skąd Klienci mogą w każdym czasie je przeglądać, a także sporządzić ich wydruk lub pobrać Ogólne Warunki (w formacie PDF).
4. PMI zastrzega sobie prawo zmiany Ogólnych Warunków, w tym w przypadku wystąpienia jednej z poniżej wskazanych ważnych przyczyn:
  - a. zmiana przepisów prawa wpływająca na wzajemne prawa i obowiązki określone w Ogólnych Warunkach;
  - b. konieczność dostosowania działalności PMI do nakazów, orzeczeń, postanowień lub wytycznych wynikających z:
    - decyzji właściwego w zakresie działalności PMI organu administracji publicznej wpływającej na wzajemne prawa i obowiązki określone w Ogólnych Warunkach lub
    - orzeczenia sądowego znajdującego zastosowanie w zakresie działalności PMI wpływającego na wzajemne prawa i obowiązki określone w Ogólnych Warunkach,
  - c. zmiana zakresu lub zasad świadczenia przez PMI usług, do których stosują się postanowienia Ogólnych Warunków, poprzez wprowadzenie nowych, modyfikację lub wycofanie przez PMI dotychczasowych funkcjonalności lub usług objętych Ogólnymi Warunkami.

5. W przypadku zmiany treści Ogólnych Warunków na zasadach określonych powyżej, Klient ma prawo do wypowiedzenia Umowy o Świadczenie Usług, o której mowa w regulaminie sklepu i serwisu internetowego PL.IQOS.COM w terminie 14 dni od dnia powiadomienia ich o zmianie Ogólnych Warunków z odpowiednim wyprzedzeniem.
6. W przypadku dokonania zmian w Ogólnych Warunkach PMI udostępni tekst jednolity Ogólnych Warunków poprzez publikację na stronie Serwisu oraz za pomocą wiadomości z linkiem do Serwisu z Ogólnymi Warunkami, przesłanej na podany przez Klienta adres e-mail.