

Regulamin sprzedaży sklepu internetowego

Rozdział I

Postanowienia wstępne

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Sklep internetowy www.krzesiek.pl prowadzi sprzedaż detaliczną książeczek i kolorowanek dla dzieci na obszarze Polski.
2. Regulamin określa zasady i warunki korzystania ze Sklepu, a także prawa i obowiązki Właściciela Sklepu i Klientów.
3. Przed rozpoczęciem korzystania ze Sklepu Klient jest zobowiązany zapoznać się z niniejszym Regulaminem, a rozpoczęcie korzystania ze Sklepu jest równoznaczne z akceptacją wszystkich jego postanowień. Regulamin jest integralną częścią umowy sprzedaży zawieranej z Klientem.
4. Właścicielem Sklepu jest: Zakład Poligraficzny Grzegorz Krzesiek z siedzibą: Pilotów 23, 60-409 Poznań, Nip 781-000-33-01
5. Umowy w Sklepie internetowym są zawierane w języku polskim.
6. Wszystkie produkty oferowane w Sklepie są nowe.
7. Zamieszczone w Sklepie zdjęcia towarów mogą odbiegać kolorystycznie od kolorów rzeczywistych towaru z uwagi na różną konfigurację sprzętu komputerowego Klientów.

§ 2

Wymagania techniczne

1. Do dokonania zakupów w Sklepie wymagane jest posiadanie przez Klienta aktywnego konta poczty elektronicznej (skrzynki elektronicznej).

§ 3

Ceny i oferty promocyjne

1. Wszystkie ceny Towarów podane na stronie internetowej Sklepu są cenami brutto (zawierają podatek VAT).
2. Wiążąca dla stron transakcji jest cena widniejąca przy Towarze w momencie złożenia zamówienia przez Klienta.

Rozdział II

Składanie i realizacja zamówienia

§ 1

Warunki składania zamówień i zawarcie umowy sprzedaży

1. Klient, składając zamówienie w Sklepie, jednocześnie oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem i akceptuje zawarte w nim postanowienia.
2. Zamówienia w Sklepie można składać przez całą dobę, we wszystkie dni roku.
3. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie towaru lub opóźnienie w dostawie spowodowane błędnym lub niedokładnym adresem podanym przez Klienta lub opóźnień po stronie Poczty, kuriera.
4. Kupujący ma obowiązek powiadomić sklep o planowanej nieobecności uniemożliwiającej odebranie przesyłki w wyznaczonym przez sklep terminie. W przypadku zwrotu przesyłki do sklepu przez pocztę lub kuriera klient zostanie obciążony kosztami ponownej wysyłki.

5. Zawartość witryny internetowej Sklepu stanowi zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego, a zatem samo złożenie zamówienia przez Klienta nie oznacza natychmiastowego zawarcia umowy.

Wersja 1

6. W celu złożenia zamówienia w Sklepie internetowym konieczne jest zalogowanie się na konto Klienta lub założenie konta w przypadku nowych Klientów, natomiast w celu założenia konta należy podać poprawny adres e-mail i utworzyć hasło, a następnie potwierdzić założenie konta poprzez przejście udostępnione w linku aktywacyjnym przekazany drogą emailową, potwierdzając tym samym założenie konta. Istnieje również możliwość zakupu bez potrzeby rejestracji.

Wersja 2

7. *Zamówienia w Sklepie Klient może składać wyłącznie poprzez formularz dostępny na stronie internetowej Sklepu <http://www.krzesiek.pl>*

Wersja 3

8. *Zamówienia w Sklepie Klient może składać w następujący sposób:*
 - a) *poprzez formularz dostępny na stronie internetowej Sklepu,*
 - b) *e-mailem na adres dostępny na stronie internetowej Sklepu.*
9. W trakcie procesu rejestracji wymagane jest wyrażenie zgody na przechowywanie i przetwarzanie przez Sprzedawcę danych osobowych podanych podczas rejestracji oraz w zamówieniach, zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182).
10. Klient składa Sprzedawcy zobowiązanie w momencie, kiedy akceptuje zamówienie, klikając ikonę „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”.
11. Po wysłaniu zamówienia Klient otrzymuje od Sprzedawcy potwierdzenie otrzymania zamówienia.
12. Po przygotowaniu zamówienia i otrzymaniu zapłaty (w przypadku wyboru przez Klienta płatności za pobraniem otrzymanie zapłaty nie jest wymagane) Sprzedawca prześle do Klienta w formie emaila potwierdzenie realizacji zamówienia i rozpocznie wysyłkę zamówienia do Klienta.
13. Wysyłka potwierdzenia realizacji zamówienia potwierdza zawarcie pomiędzy stronami umowy sprzedaży.
14. Zamówienia realizowane będą na adres znajdujący się na terenie Polski.
15. Sklep zastrzega sobie możliwość potwierdzenia przyjęcia zamówienia poprzez kontakt telefoniczny lub pocztą elektroniczną oraz weryfikacji danych konsumenta. Sklep zastrzega sobie możliwość anulowania zamówienia w przypadku braku możliwości kontaktu z Klientem.

§ 2

Sposób płatności

1. Klient ma do wyboru następujące formy płatności:
 - a) przelewem za pośrednictwem usługi płatności DotPay
 - b) zwykłym przelewem na rachunek bankowy, z zastrzeżeniem iż w tytule zapłaty należy podać numer zamówienia.
 - c) kartą kredytową jednego z następujących operatorów: Visa, MasterCard, American Express.....,
 - d) za pobraniem – z zastrzeżeniem, iż:
 - przy wyborze dostawy przesyłką kurierską – płatność należy uiścić gotówką, przekazując ją kurierowi w momencie dostawy przesyłki,

- przy wyborze dostawy do paczkomatów – płatność za pomocą karty płatniczej następuje w momencie odbioru Towaru w paczkomacie.
- 2. Zamówienia niepotwierdzone lub nieopłacone (za wyjątkiem opcji – „za pobraniem”) przez Klienta w ciągu 5 dni roboczych od chwili złożenia zamówienia będą automatycznie anulowane.

§ 3

Termin płatności

1. W razie wyboru płatności przelewem elektronicznym lub kartą kredytową Klient zobowiązany jest zapłacić za produkty i koszt dostawy w terminie 5 dni roboczych od dnia przyjęcia zamówienia przez Sprzedawcę.
2. Za datę zapłaty uznaje się datę uznania rachunku bankowego Sprzedawcy.
3. W razie braku zapłaty pełnej ceny w terminie Sprzedawca może anulować zamówienie Klienta, o czym Klient zostanie poinformowany. Jeżeli Klient zapłacił część ceny, Sprzedawca zwraca mu całą wpłaconą kwotę.
4. Dokonując płatności przelewem elektronicznym, w tytule przelewu należy podać numer zamówienia nadany przez Sprzedawcę.
5. W razie niepodania w tytule przelewu numeru zamówienia Sprzedawca podejmuje starania w celu ustalenia tego numeru, w szczególności kontaktuje się z Klientem. W razie niemożliwości ustalenia numeru zamówienia do danego przelewu Sprzedawca zwraca wpłaconą kwotę na rachunek bankowy, z którego został nadany przelew, a zamówienie jest anulowane.

§ 4

Realizacja zamówienia

1. Sprzedawca oświadcza, iż dołoży wszelkich starań, aby zamówienie Klienta zostało zrealizowane w ciągu 7 dni roboczych, licząc od następnego dnia roboczego po otrzymaniu przez Sprzedawcę płatności.
2. Warunek dokonania płatności nie obowiązuje w sytuacji, gdy Klient dokonuje płatności za pobraniem.
3. Sprzedawca oświadcza, iż maksymalny termin realizacji zamówienia nie powinien przekroczyć 7 dni roboczych, z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku chwilowego braku zamówionego Towaru w Sklepie internetowym czas ten może się wydłużyć, jednak nie dłużej niż trzydzieści dni od dnia zawarcia umowy¹.
4. W sytuacji gdy Sprzedawca nie jest w stanie zrealizować całego zamówienia, Klient ma prawo wyboru, czy zrealizuje zamówienie tylko w części, czy rezygnuje z zamówienia.
5. Dowodem zakupu w przypadku Klientów będących konsumentami jest paragon.
6. Dowodem zakupu dla Klientów niebędących konsumentami jest faktura VAT.
7. Na życzenie Klienta będącego konsumentem Sprzedawca wystawi fakturę VAT. Prośbę o wystawienie faktury VAT należy zgłosić w polu: Uwagi.

§ 5

Korekta zamówienia

1. Korekty do zamówień składane mogą być wyłącznie do momentu informacji o nadaniu przesyłki.
2. Korekty można dokonać, wysyłając e-mail na adres wydawca@krzesiek.pl..... lub kontaktując się ze Sprzedawcą pod nr tel. 61 84 17 192..... (koszt połączenia wg stawki operatora). Dokonując korekty, Klient zobowiązany jest podać numer zamówienia.

§ 6

Sposób i koszty dostawy Towaru

1. Klient może wybrać następujące formy dostawy zamówionego towaru:
 - a) odbiór osobisty we wskazanym punkcie Sprzedawcy (po wcześniejszym opłaceniu zamówienia) – bezpłatnie,
 - b) dostawa za pośrednictwem firmy kurierskiej,
 - c) dostawa za pośrednictwem Poczty Polskiej,
 - d) dostawa za pośrednictwem sieci paczkomatów.
2. Koszt dostawy ponosi Klient, chyba że Sprzedawca określi odmiennie w Sklepie.
3. Przed odebraniem przesyłki od kuriera Klient zobowiązany jest sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia, należy nie przyjmować przesyłki i w obecności kuriera sporządzić protokół szkody oraz skontaktować się jak najszybciej ze Sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy.
4. Po odebraniu przesyłki w paczkomacie Klient zobowiązany jest sprawdzić, czy opakowanie nie zostało uszkodzone. Jeśli taka sytuacja zaistniała, Klient zobowiązany jest sprawdzić, czy zawartość przesyłki nie została uszkodzona. Jeśli zawartość jest uszkodzona, Klient powinien złożyć reklamację, kierując się wskazówkami pojawiającymi się na wyświetlaczu paczkomatu.

Rozdział III

Odpowiedzialność za Towar i reklamacje

§ 1

Odpowiedzialność za wady produktu

1. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany towar ma wadę fizyczną (rękojmia).
2. Wada fizyczna polega na niezgodności produktu sprzedanego z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:
 - została kupującemu wydana w stanie niezpełnym.
3. Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego Towaru Klientowi. Termin ten biegnie na nowo w razie wymiany produktu.
4. W razie niezgodności towaru z umową Klient najpóźniej w terminie roku od dnia stwierdzenia tej niezgodności jest zobowiązany wysłać zawiadomienie (oświadczenie) o stwierdzonej niezgodności na adres Sprzedawcy, wskazany w Rozdziale 1 § 1 Regulaminu. Dla zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia (oświadczenia) przed jego upływem. Klient zobowiązany jest sporządzić na piśmie opis stwierdzonej niezgodności Towaru z umową oraz wskazać zakres roszczenia (patrz pkt 5).
5. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, Klient może:
 - a) żądać wymiany rzeczy na wolną od wad,
 - b) żądać obniżenia ceny
 - c) odstąpić od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie.
6. Sprzedawca jest obowiązany – na swój koszt – wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Przyjmuje się, iż termin ten wynosi do 14 dni.
7. W przypadku stwierdzenia wad lub niezgodności Towaru z umową Klient może złożyć reklamację w formie elektronicznej, listownej lub wysłać na koszt Sprzedawcy reklamowany Towar na adres: Zakład Poligraficzny Grzegorz Krzesiek 60-409 Poznań ul. Pilotów 23.

8. Klient odsyłający reklamowany Towar do Sprzedawcy jest zobowiązany do załączenia pisemnego oświadczenia zawierającego następujące dane: dane reklamującego – imię i nazwisko, dokładny adres zamieszkania oraz adres e-mail, datę nabycia Towaru, nazwę Towaru, cenę nabycia, dokładnie opisaną wadę oraz okoliczności jej powstania, żądania reklamującego. Składając reklamację, Klient zobowiązany jest również do załączenia dowodu sprzedaży – najlepiej oryginału lub kopii paragonu lub faktury VAT lub innego niebudzącego wątpliwości dowodu zakupu. Gotowy formularz reklamacyjny stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
9. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z procedurą składania reklamacji Klient może uzyskać wskazówki, dzwoniąc pod numer telefonu 61 84 17 192 (koszt połączenia jak za połączenia lokalne).

§ 2

Odstąpienie od umowy konsumenta

1. Zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. poz. 827) Klient będący konsumentem, który zakupił towar na odległość – za pośrednictwem sklepu internetowego – ma prawo do odstąpienia od umowy bez podawania przyczyn w terminie 14 dni (do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem).
2. Zwracany Towar nie może nosić śladów korzystania poza koniecznymi do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonalności Towaru.
3. Formularz oświadczenia o odstąpieniu od umowy, który stanowi załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
4. Oświadczenie o odstąpieniu należy złożyć:
 - a) listem poleconym na adres Sprzedawcy, wskazany w Rozdziale 1 § 1 Regulaminu.
 - b) w postaci elektronicznej i wysłać Sprzedawcy na adres poczty elektronicznej wskazany w Rozdziale 1 § 1 Regulaminu (Sprzedawca niezwłocznie potwierdza Klientowi e-mailem potwierdzenie przyjęcia oświadczenia).
5. Odstępując od umowy, Klient jest zobowiązany załączyć dowód sprzedaży – najlepiej oryginał lub kopię paragonu lub faktury VAT lub inny niebudzący wątpliwości dowód zakupu.
6. Konsument ma obowiązek zwrócić towar Sprzedawcy – **na swój koszt** – niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy (do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem).
7. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia (**Sprzedawca zwraca najtańszy oferowany w Sklepie koszt dostarczenia Towaru**).
8. Jeżeli Klient wraz z oświadczeniem o odstąpieniu nie odesłał Towaru, Sprzedawca wstrzymuje się do zwrotu dokonanych przez Klienta płatności do dnia otrzymania Towaru.
9. Klient może przesłać zwracany Towar na swój koszt na adres: ul. Pilotów 23 60-409 Poznań
10. Zwrot należności nastąpi w takiej formie, w jakiej dokonywany był zakup: konto bankowe lub na kartę, a w przypadku zakupu za pobraniem – na wskazane przez Klienta konto.
11. Przesyłki ze zwracanym Towarem nadane za pobraniem lub na koszt odbiorcy (Sprzedawcy) nie będą przyjmowane.

Rozdział IV

Postanowienia wspólne

§ 1

Ochrona danych osobowych

1. Sprzedawca gwarantuje poufność wszelkich udostępnionych mu danych osobowych.

2. Dane osobowe umieszczone w bazie danych Sprzedawcy są przetwarzane wyłącznie w celu realizacji zamówienia i są to:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) adres korespondencyjny,
 - c) numer telefonu,
 - d) adres e-mail,
 - e) w przypadku uzyskania przez administratora wiadomości o korzystaniu przez użytkownika z usługi świadczonej drogą elektroniczną niezgodnie z regulaminem lub z obowiązującymi przepisami (niedozwolone korzystanie) administrator może przetwarzać dane osobowe użytkownika w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności użytkownika.
3. Składając zamówienie, Klient wyraża zgodę na przetwarzanie i wykorzystywanie jego danych osobowych w celu realizacji zamówienia, w szczególności na przekazanie jego danych osobowych firmie kurierskiej w celu realizacji wybranej przez Klienta formy wysyłki Towaru.
4. Dane osobowe mogą zostać udostępnione jedynie w celu realizacji wybranej formy wysyłki.
5. Dane osobowe są gromadzone z należytą starannością i odpowiednio chronione przed dostępem do nich przez osoby do tego nieupoważnione, a ich przetwarzanie odbywa się w zgodzie oraz na warunkach określonych szczegółowo w:
 - a) ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 1422);
 - b) ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182);
 - c) rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. Nr 100, poz. 1024);
 - d) innych aktach prawa powszechnie obowiązującego.
6. Klientowi przysługują prawa określone w aktach prawnych, o których mowa w ust. 6, w tym w szczególności do:
 - a) wglądu do swoich danych osobowych,
 - b) żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.

§ 2

Prawa autorskie i pokrewne

1. Wszelkie treści zamieszczane w Sklepie, łącznie z tekstami, zdjęciami, grafiką są własnością Sprzedawcy, jeśli wyraźnie nie stwierdzono inaczej.
2. Treści te są chronione prawem autorskim i bez zgody właściciela mogą być używane jedynie do osobistego użytku, nie mogą być publicznie wykorzystywane w jakikolwiek sposób bez pisemnej zgody właściciela, powielane, zmieniane itp.
3. Bezprawne użycie zastrzeżonego logo i nazwy Sprzedawcy jest zabronione.
4. Sprzedawca ostrzega, że naruszenie praw autorskich i innych będzie ścigane na drodze cywilnej lub karnej.

§ 3

Polityka cookies

1. Sklep posługuje się tzw. plikami cookies (ciasteczka).

2. Pliki te są zapisywane na komputerze Klienta przez serwer Sprzedawcy i dostarczają danych statystycznych o aktywności Klienta, w celu dobrania naszej oferty do jego indywidualnych potrzeb i zainteresowań.
3. Oprogramowanie Sklepu zapisuje informacje w plikach cookies dotyczących następujących obszarów:
 - informacje na temat sesji,
 - ostatnio oglądane produkty,
4. Klient w każdej chwili może wyłączyć w swojej przeglądarce internetowej opcję przyjmowania cookies, choć musi mieć świadomość, że w niektórych przypadkach odłączenie tych plików może wpłynąć na utrudnienia w korzystaniu z oferty Sklepu.

§ 4

Wyłączenie odpowiedzialności

1. Na stronie internetowej Sprzedawcy mogą znajdować się linki do innych stron internetowych. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za treści zamieszczone na tych stronach i ich niezgodność z obowiązującym prawem.
2. Korzystanie z serwisu i pobieranie plików odbywa się na odpowiedzialność Klienta.

Rozdział V

Postanowienia końcowe

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin jest częścią zawieranej przez Sprzedawcę oraz Klienta umowy sprzedaży.
2. Prawem właściwym dla umów sprzedaży pomiędzy Klientem a Sprzedawcą na warunkach określonych w Regulaminie jest prawo polskie.
3. Wszelkie spory wynikłe w związku z realizowaniem umów sprzedaży między Sprzedawcą a Klientem będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji, z intencją polubownego zakończenia sporu.

§ 2

Wejście w życie i zmiany Regulaminu

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie internetowej Sklepu.
2. Sklep zastrzega sobie możliwość zmian w Regulaminie, które wchodzi w życie z dniem ich publikacji na stronie internetowej Sklepu. Do umów zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w dacie złożenia Zamówienia przez Klienta. Nowa treść Regulaminu obowiązywać będzie Klienta po zaakceptowaniu przez niego zmian, o których został powiadomiony.

Załączniki do Regulaminu

Załącznik nr 1

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie internetowej Sklepu.

Wersja 1

2. Sklep zastrzega sobie możliwość zmian w Regulaminie, które wchodzi w życie z dniem ich publikacji na stronie internetowej Sklepu. Do umów zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w dacie złożenia Zamówienia przez Klienta.

Wersja 2

3. *O zmianie regulaminu Sklep zawiadomi Klienta, wysyłając stosowne zawiadomienie na podany adres e-mail. Nowa treść regulaminu będzie obowiązywać Klienta dopiero po zaakceptowaniu przez niego zmian, o których został powiadomiony.*
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

Załącznik nr 2

Formularz reklamacyjny

....., dn..... 20... r.

FORMULARZ REKLAMACYJNY

DANE KLIENTA:

Imię i Nazwisko:

Adres:

e-mail:

tel.

Nr rachunku bankowego.....

PRZEDMIOT REKLAMACJI:

Data nabycia towaru

Nazwa towaru

Nr paragonu/faktury

Ogólna wartość towaru zł

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI (opis wad i okoliczności ich powstania):

.....
.....
.....

Kiedy wady zostały stwierdzone

DZIAŁANIA NAPRAWCZE/ŻĄDANIE REKLAMUJĄCEGO:

wymiana rzeczy na wolną od wad,

obniżenie ceny,

odstąpienie od umowy.

.....
(czytelny podpis reklamującego)

OGÓLNE WARUNKI SKŁADANIA I UZNANIA REKLAMACJI KLIENTA

1. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany towar ma wadę fizyczną, która polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:
 - a) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub z przeznaczenia;
 - b) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
 - c) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
 - d) została kupującemu wydana w stanie niepełnym.

2. Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego Towaru Klientowi. Termin ten biegnie na nowo w razie wymiany produktu.
3. Reklamacja winna być złożona na piśmie i wysłana/dostarczona na adres siedziby Sprzedawcy – na koszt Sprzedawcy – najpóźniej w terminie roku od dnia stwierdzenia niezgodności towaru z umową.
4. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostają do wartości rzeczy bez wady – art. 560 § 3 k.c.
5. Klient może odstąpić od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie, przy czym ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady – art. 560 k.c.
6. Sprzedający zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni roboczych od dnia jej zgłoszenia oraz poinformowania Kupującego o wyniku rozpatrzenia reklamacji. W przypadku uznania reklamacji towar należy odesłać na adres Sprzedającego lub wskazane przez niego miejsce wraz z poprawnie wypełnionym formularzem reklamacji, kartą gwarancyjną i dowodem zakupu (najlepiej oryginał lub kopia paragonu lub faktury VAT lub inny niebudzący wątpliwości dowód zakupu).
7. Sprzedawca jest obowiązany – na swój koszt – wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad albo usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Przyjmuje się, iż termin ten wynosi do 14 dni.
8. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z procedurą składania reklamacji Klient może uzyskać wskazówki, dzwoniąc pod numer telefonu 61 84 17 192 (koszt połączenia jak za połączenia lokalne).

ADNOTACJE SPRZEDAWCY – DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI

Reklamacja została uznana/nieuznana z następujących powodów:

.....
.....
.....

Data otrzymania reklamacji

Osoba rozpatrująca reklamację

Data rozpatrzenia reklamacji

Dalsze postępowanie reklamacyjne – informacje dla Klienta

.....
.....
.....

.....
(Data, pieczętka i podpis Sprzedawcy)

Załącznik nr 3

Formularz oświadczenia o odstąpieniu od umowy

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat

.....
.....

[w tym miejscu przedsiębiorca powinien wpisać nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer faksu i adres e-mail]

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym **odstąpieniu od umowy sprzedaży** następujących rzeczy(*) umowy dostawy następujących rzeczy(*)

Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

.....
Podpis konsumenta(-ów)

[tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej]

Data

* Niepotrzebne skreślić.

PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia:^[1]

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować Sprzedającego w terminie 14 dni^[2] o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy², jednak nie jest to obowiązkowe. ^[3]

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzili się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

WZÓR INFORMACJI KONSUMENCKIEJ

Jak była o tym mowa powyżej, każdy przedsiębiorca-sprzedawca jest zobowiązany przedstawić konsumentowi informację konsumencką. Jest ona dokumentem wymaganym przez art. 8 oraz art. 12 ustawy o prawach konsumenta (artykuły te wyrażają jej inny zakres) i obligatoryjnie wręczana. Poniżej przykładowy wzór takiej informacji:

INFORMACJA KONSUMENCKA³

Działając na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. poz. 827), podaję do wiadomości Kupującego następujące informacje:

1. Dane sprzedającego

[określić dane identyfikujące, w szczególności: firma, organ, który zarejestrował działalność gospodarczą i numer, pod którym został zarejestrowany, adres przedsiębiorstwa, adres poczty elektronicznej oraz nr telefonu lub faksu – jeżeli są dostępne]

Wskazane dane przeznaczone są również do składania reklamacji.

2. Istotne właściwości towaru

Przedmiotem umowy są: produkty opisane w Sklepie internetowym (*produkty oferowane w sklepie, ich właściwości określone są na towarze*)

3. Cena

Cena towaru widnieje przy każdym produkcie w Sklepie internetowym oraz obejmuje wszystkie elementy poza kosztami przesyłki (*została podana na rachunku dołączonym do towaru*).

4. Zasady płatności

1. Klient ma do wyboru następujące formy płatności:

- a) przelewem za pośrednictwem usługi płatności DotPay
- b) zwykłym przelewem na rachunek bankowy, z zastrzeżeniem, iż w tytule zapłaty należy podać numer zamówienia oraz dopisać „Płatność ze sklepu internetowego”,
- c) kartą kredytową następujących operatorów Visa, MasterCard, American Express
- d) za pobraniem, z zastrzeżeniem, iż:
 - przy wyborze dostawy przesyłką kurierską – płatność należy uiścić gotówką, przekazując ją kurierowi w momencie dostawy przesyłki,

³Kursywa dotyczy propozycji zapisów dla przedsiębiorców, którzy zawierają umowy w miejscu prowadzenia przez nich działalności gospodarczej.

- przy wyborze dostawy do paczkomatów – płatność następuje w momencie odbioru Towaru w paczkomacie przy pomocy karty płatniczej.
2. Zamówienia niepotwierdzone lub nieopłacone (z wyjątkiem opcji – „za pobraniem”) przez Klienta w ciągu 7 dni od chwili złożenia zamówienia będą automatycznie anulowane.

5. Koszty i termin dostawy

1. Klient może wybrać następujące formy dostawy zamówionego towaru:
 - a) odbiór osobisty we wskazanym punkcie/oddziale/salonie Sprzedawcy (po wcześniejszym opłaceniu zamówienia) – bezpłatnie,
 - b) dostawa za pośrednictwem firmy kurierskiej,
 - c) dostawa za pośrednictwem Poczty Polskiej,
 - d) dostawa za pośrednictwem sieci paczkomatów.
2. Koszt dostawy ponosi Klient, chyba że Sprzedawca określi odmiennie w Sklepie.
3. Towar wysyłany jest w terminie 7 dni od dnia zaksięgowania wpłaty na rachunku bankowym sprzedawcy, jednak nie dłużej niż trzydzieści dni od dnia zawarcia umowy.

6. Koszty odstąpienia

Klient odstępujący od umowy zobowiązany jest do pokrycia wyłącznie następujących kosztów:

- bezpośrednich kosztów zwrotu rzeczy w wysokości opłaty pocztowej za wysyłkę towaru,
- jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

7. Termin związania ceną

Cena umowy obowiązująca w chwili dokonania zakupu nie ulega zmianie do momentu realizacji zamówienia.

8. Sposób reklamacji

A. Prawa i obowiązki kupującego

Jeżeli w ocenie kupującego towar jest niezgodny z umową, jest on zobowiązany:

- 1) odesłać (*zwrócić*) towar, o ile to możliwe w oryginalnym opakowaniu, na adres Sprzedającego w terminie nie dłuższym niż dwa miesiące od stwierdzenia niezgodności oraz nie później niż dwa lata od dostarczenia mu towaru,
- 2) wskazać, czy domaga się wymiany towaru,
- 3) wskazać, na czym jego zdaniem polega niezgodność towaru z umową,
- 4) podać swoje dane kontaktowe w postaci adresu do korespondencji, adresu e-mail, numeru telefonu oraz numeru rachunku bankowego.

B. Termin rozpatrzenia reklamacji

Sprzedawca oświadcza, że reklamacja zostanie rozpoznana w terminie 14 dni roboczych.

C. Sposób załatwienia reklamacji

W przypadku uznania reklamacji sprzedawca dokona wymiany towaru oraz odeśle go – w terminach wskazanych w lit. B – na adres kupującego oraz na koszt sprzedawcy. W takim wypadku kupującemu zwrócone zostaną również poniesione przez niego koszty wysyłki towaru do sprzedawcy.

Sprzedawca wskazuje, że w przypadku gdy wymiana zareklamowanego towaru okaże się niemożliwe lub wymagać będzie nadmiernych kosztów albo nie będzie możliwa w czasie wskazanym w lit. B, poinformuje o tym niezwłocznie kupującego. W takim przypadku kupujący będzie uprawniony do żądania:

- 1) obniżenia ceny towaru oraz zwrotu zareklamowanego towaru,
- 2) zwrotu ceny towaru przy jednoczesnym odstąpieniu od umowy.

W terminie do 14 dni od wskazania, z którego z roszczeń korzysta, klientowi zostanie zwrócona cena towaru albo jej odpowiednia część.

W przypadku nieuznania reklamacji sprzedawca poinformuje o tym kupującego oraz wyśle mu towar przesyłką pocztową na koszt kupującego.

9. Możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

Sprzedawca wyraża zgodę na poddanie ewentualnych sporów wynikłych w związku ze sprzedażą towarów na drodze postępowania mediacyjnego. Szczegóły zostaną określone przez strony konfliktu.