



REGULAMIN

Regulamin serwisu internetowego „symply-mass.pl”



1 LUTEGO 2019
SYMPLY-MASS.PL

Regulamin serwisu internetowego „Symply-mass.pl”

- § 1 Podstawowe definicje
- § 2 Postanowienia ogólne
- § 3 Warunki świadczenia usług
- § 4 Umowa sprzedaży
- § 5 Realizacja zamówienia
- § 6 Dostawa
- § 7 Metody płatności
- § 8 Rękojmia
- § 9 Odstąpienie od umowy
- § 10 Postępowanie reklamacyjne
- § 11 Odpowiedzialność
- § 12 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń
- § 13 Postanowienia końcowe

Wstęp

Regulamin serwisu „**symply-mass.pl**” dostępny pod adresem <http://symply-mass.pl> (zwany dalej „Serwisem/Sklepem internetowym”) prowadzony przez firmę Sylwester Czerniak SYMPLY MASS, z siedzibą w Krakowie 30-052, al. Kijowska 9 lok. 1, woj. Małopolskie, NIP: 8781718439 | Regon: 381313790

Poczta elektroniczna: kontakt@symply-mass.pl

Szanowny Kliencie niniejszy Regulamin reguluje sposób zawierania umów sprzedaży za pośrednictwem wyżej wymienionego Sklepu internetowego, zasady realizacji tych umów w tym dostawy, prawa i obowiązki Klienta i Sprzedawcy wynikające z obowiązującego prawa oraz tryb odstąpienia od umowy i postępowania reklamacyjnego.

Regulamin składa się z czterech głównych części:

- w § od 1 do 3 – znajdują się ogólne uregulowania niniejszego Regulaminu;
- w § do 4 do 7 – został opisany proces nabycia Towaru / Usług od Sklepu internetowego;
- w § od 8 do 11 – zawarto regulacje związane ze stwierdzeniem wadliwości Towarów / Usług jak i prawo odstąpienia od umowy;
- w § od 12 do 13 – zawarto wszystkie pozostałe uregulowania.

§1 Podstawowe definicje

1. Sklep internetowy – sklep internetowy dostępny pod adresem <http://symply-mass.pl>
2. Sprzedawca – Sylwester Czerniak SYMPLY MASS, z siedzibą w Krakowie 30-052, al. Kijowska 9 lok. 1, woj. Małopolskie, NIP: 8781718439 | Regon: 381313790.
3. Adres Sprzedawcy – ilekroć w Regulaminie jest mowa o adresie Sprzedawcy rozumie się przez to następujące dane:
 1. siedzibę: Sylwester Czerniak SYMPLY MASS, z siedzibą w Krakowie 30-052, al. Kijowska 9 lok. 1, woj. Małopolskie, NIP: 8781718439 | Regon: 381313790.
 2. adres mailowy: kontakt@symply-mass.pl
 3. numer telefonu: **+48 692 521 400**
4. Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła lub zamierza zawrzeć umowę sprzedaży ze Sprzedawcą.
5. Konsument – art. 22¹ KC: osoba fizyczna dokonująca ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. Umowa zawarta na odległość – oznacza umowę zawartą pomiędzy Sprzedawcą Sklepu internetowego a Konsumentem w ramach zorganizowanej procedury systemu zawierania umów na odległość, bez konieczności uczestnictwa obu stron umowy w jednym miejscu i czasie, zawartej za pomocą jednego lub większej liczby środków niezbędnych do porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.
7. Usługa – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę (Sprzedawcę) na rzecz Usługobiorcy (Klienta) za pośrednictwem niniejszego Sklepu internetowego.

8. Umowa sprzedaży – umowa sprzedaży Produktu zamieszczonego na stronie w/w Sklepu internetowego zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu internetowego.
9. Towar – Produkt, rzecz ruchoma/elektroniczna, którą Klient nabywa za pośrednictwem Sklepu internetowego.
10. Koszyk – miejsce, gdzie Klient wskazuje istotne elementy dla dalszego zamówienia takie jak: ilość Towarów, adres dostawy, sposób dostawy, sposób płatności, dane do faktury oraz ewentualnie inne informacje, o ile ich podanie jest niezbędne w celu prawidłowej realizacji zamówienia.
11. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta, złożone za pośrednictwem Sklepu internetowego określające: rodzaj i ilość Towaru znajdującego się w asortymencie Sklepu internetowego w chwili składania zamówienia, sposób zapłaty, sposób dostarczenia Towaru, miejsce wydania Towaru oraz dane Klienta.
12. Promocja/rabat – indywidualna, kwotowa lub procentowa zniżka dla Klienta przyznawana do zakupu danego produktu bądź danej grupy produktów znajdujących się w Sklepie internetowym.
13. Formularz zamówienia – elektroniczna usługa, formularz na nośniku elektronicznym dostępny w Sklepie internetowym, umożliwiający złożenie i realizację Zamówienia, między innymi za pomocą dodawania Produktów do elektronicznego koszyka oraz określający warunki Umowy Sprzedaży, w tym sposób dostawy i płatności.
14. Czas realizacji zamówienia – czas, w jakim zamówienie złożone przez Klienta Sklepu internetowego zostanie skompletowane, zapakowane, opieczetowane przez Sprzedawcę i przekazane do doręczenia wybraną przez Klienta formą dostawy.
15. Dzień roboczy – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
16. Newsletter – usługa marketingowa świadczona przez Usługodawcę (Sprzedawcę) za pośrednictwem poczty elektronicznej, za pomocą adresów e-mail, która umożliwia Usługobiorcom (Klientom) automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy treści reklamowych odnośnie produktów Sklepu internetowego w tym informacji o promocji, nowościach i kolejnych edycjach newslettera Sklepu internetowego

17. Ustawa o prawach Konsumenta, ustawa – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach Konsumenta (dziennik ustaw z roku 2014 pozycja 827 z późniejszymi zmianami).

§2 Postanowienia ogólne

1. Sprzedawca niniejszym oświadcza, że zobowiązuje się do świadczenia usług będących przedmiotem działalności Sklepu internetowego na rzecz Klienta w sposób rzetelny i odpowiadający obowiązującemu prawu, zasadom współżycia społecznego oraz w sposób uregulowany w tym Regulaminie.
2. Sprzedawca oświadcza, że przestrzega wszelkich zasad ochrony danych osobowych Klientów jakie są przewidziane między innymi Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2015 r. poz. 2135) z późniejszymi zmianami. Klient wyraża zgodę na gromadzenie, przechowywanie i przetwarzanie przez Sprzedawcę danych osobowych w celu bezpośrednio związanym z realizacją zamówionej w Sklepie internetowym Usługi/Towaru. Szczegółowe warunki gromadzenia, przetwarzania oraz ochrony danych osobowych przez Sprzedawcę określone zostały w „Polityce prywatności” Sklepu internetowego.
3. Klient zobowiązuje się do korzystania ze Sklepu internetowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zasadami współżycia społecznego.
4. Klient korzystający z Usług Sprzedawcy realizowanych za pośrednictwem Sklepu internetowego zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu w zakresie jaki jest niezbędny do realizacji złożonego zamówienia i nie jest sprzeczny z obowiązującym prawem oraz z zasadami współżycia społecznego.
5. Sprzedawca Sklepu internetowego oświadcza, że Towary dostępne i sprzedawane w jego Sklepie internetowym są Towarami nowymi, używalnymi, bezpiecznymi i wolnymi od wad fizycznych oraz prawnych. Towary w pełni odpowiadają właściwościom jakie są wyeksponowane na stronie Sklepu internetowego. Część Towarów dostępnych w Sklepie może być wykonywana na indywidualne zamówienie Klienta.
6. W przypadku gdy Towar został objęty gwarancją producenta tzw. **dokumentu gwarancyjnego**, w którym producent przyjmuje na siebie odpowiedzialność za właściwości rzeczy, o których istnieniu zapewniał (np. co do funkcjonalności, wytrzymałości, jakości

rzeczy), gwarancja ta nie wyłącza oraz nie ogranicza w żaden sposób możliwości skorzystania przez Kupującego z przysługujących mu uprawnień wynikających z tytułu rękojmi za wady Towaru zarówno fizyczne jak i prawne.

7. Sprzedawca realizuje zamówienia na terytorium Polski oraz zamówienia składane przez Konsumentów w Europie, a po uprzednim ustaleniu warunków dostawy także w innych krajach.
8. Wszystkie znajdujące się w sprzedaży Sklepu internetowego Towary zostały wprowadzone na rynek polski w sposób legalny i odpowiadający przepisom prawa. Informacje dotyczące Towaru znajdujące się na stronie Sklepu internetowego stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeksu cywilnego.
9. Wszelkie ceny Produktów/Towarów/Usług podane na stronie Sklepu internetowego podawane są w walucie polskiej (polskich złotych), są cenami brutto zawierającymi podatek VAT, cła oraz inne składniki.

§3 Warunki świadczenia usług

1. Niniejszy Sklep internetowy świadczy usługi za pomocą bezpośredniego kontaktu z klientem w jednym z naszych gabinetów na terenie Polski lub na miejscu u klienta, warunkiem przystąpienia do umowy jest przede wszystkim wypełnienie internetowego formularza zamówienia w celu zawarcia umowy sprzedaży, a tym samym akceptacja niniejszego regulaminu. Przystąpienie do zawarcia umowy jest dobrowolne.
2. Umowa o świadczenie usług zawierana jest drogą elektroniczną w postaci umożliwienia wypełnienia formularza zamówienia Klientowi Sklepu internetowego, umowa zawierana jest na czas oznaczony w momencie przystąpienia przez Klienta do wypełnienia formularza oraz ulega rozwiązaniu z chwilą odstąpienia od wypełnienia formularza lub z chwilą przesłania wypełnionego formularza Sprzedawcy. Proces wypełniania formularza zamówienia jest zorganizowany tak, aby każdy Konsument miał możliwość zapoznania się z nim przed podjęciem decyzji o zawarciu umowy albo o dokonaniu zmiany umowy.
3. Usługa określona w ust. 1 świadczona jest nieodpłatnie, może wymagać jednak dostępu do sieci internetowej.

4. Zamówienie drogą elektroniczną można składać 24 godz. na dobę 7 dni w tygodniu.
5. Wymagania niezbędne do korzystania z usług świadczonych przez Sprzedawcę Sklepu internetowego:
 1. urządzenie z dostępem do sieci Internet,
 2. przeglądarka internetowa obsługująca pliki cookies, na przykład:
 1. Internet Explorer w wersji 8.0 lub nowszej z włączoną obsługą ActiveX, JavaScript i cookies lub
 2. Mozilla Firefox w wersji 22.0 lub nowszej z włączoną obsługą apletów Javy, JavaScript i cookies lub
 3. Google Chrome w wersji 28.0 lub nowszej z włączoną obsługą apletów Javy, JavaScript i cookies lub
 4. Opera w wersji 12.0 lub nowszej z włączoną obsługą apletów Javy, JavaScript i cookies lub
 5. Apple Safari 5.0 lub nowszej z włączoną obsługą apletów Javy, JavaScript i cookies;
 3. dostęp do poczty elektronicznej typu e-mail.
 4. Koszty Klienta związane z dostępem do sieci Internet i transmisją danych ponoszone są przez Klienta zgodnie z taryfą swojego dostawcy, z którym podpisał umowę o świadczenie usług internetowych.

§4 Umowa sprzedaży

1. Dla dokonania zawarcia ważnej i wiążącej strony Umowy sprzedaży Klient dokonuje wyboru zgodnie z wyświetloną ofertą Sklepu internetowego określając ilość Towaru/ usług jaką zamierza nabyć oraz w razie takiej możliwości wskazując cechy zamawianego Produktu oraz odpowiednio jego specyfikację. Wraz z wyborem Towaru / Usługi, Klient wypełnia internetowy formularz zamówienia, wskazując w nim dane niezbędne do realizacji zamówienia

przez Sprzedawcę w oparciu o wyświetlane Klientowi komunikaty i informacje dostępne na stronie oraz zawarte w niniejszym Regulaminie.

2. Rejestracja Konta Klienta w Sklepie internetowym jest dobrowolna i nieodpłatna.
3. W przypadku udostępnienia przez Sprzedawcę możliwości zamówienia Towaru/Usługi, którego właściwości polegają na tym, że jest on wykonywany na indywidualne zamówienie Klienta, Klient wybiera odpowiednią specyfikację z podanych przez Sprzedawcę wariantów dostępnych możliwości.
4. Niezwłocznie po otrzymaniu zamówienia Sprzedawca przesyła Klientowi drogą elektroniczną na podany w trakcie składania zamówienia adres poczty elektronicznej oświadczenie o przyjęciu zamówienia stanowiące równocześnie jego potwierdzenie. Z chwilą otrzymania wiadomości przez Klienta dochodzi do zawarcia umowy sprzedaży.
5. Wiadomość podsumowująca i potwierdzająca zamówienie zawiera wszystkie wcześniej ustalone warunki umowy sprzedaży, a w szczególności ilość oraz rodzaj zamówionego Towaru/usługi, jego specyfikację w przypadku zamówienia Towarów o indywidualnych właściwościach określonych przez Klienta Sklepu internetowego, całkowitą cenę do zapłaty (określoną w polskich złotych) oraz wysokością przyznanych rabatów (o ile dotyczy).
6. W przypadku posiadania przez Klienta większej ilości rabatów pochodzących z kilku źródeł/promocji podlegają one łączeniu/sumowaniu tylko w sytuacji gdy jest to wyraźnie określone w Regulaminie promocji. W przypadku braku zapisu co do sposobu łączenia różnych promocji/rabatów można wybrać tylko jeden rabat (jedną promocję) przy danym zakupie.

§5 Realizacja zamówienia

1. Sprzedawca rzetelnie realizuje zamówienia Klienta według kolejności ich wpłynięcia – każde zamówienie jest dla nas priorytetowe i bardzo ważne.
2. Czas realizacji zamówienia dla pojedynczego Klienta wynosi od 2 do 7 dni roboczych. Na czas realizacji zamówienia składa się przede wszystkim czas przygotowania zamówienia.
3. W przypadku zaistnienia wyjątkowych okoliczności lub braku możliwości realizacji zamówienia we wskazanym w ust. 2 terminie, Sprzedawca niezwłocznie kontaktuje się z

Klientem w celu ustalenia dalszego trybu postępowania w tym ustalenia innego terminu realizacji zamówienia.

§6 Dostawa

1. Dostawa Towaru/ Usługi odbywa za pomocą bezpośredniego kontaktu z klientem w jednym z naszych gabinetów na terenie Polski lub na miejscu u klienta
2. Zamówione Towary/ Usługi dostarczane są zgodnie z wyborem Klienta na adres wskazany w zamówieniu lub w naszym gabinecie.
3. Towar/ Usługa zawsze jest zabezpieczona w sposób odpowiadający jego właściwościom.
4. Klient na bieżąco jest informowany o kosztach dostawy, są one podawane w trakcie wypełniania przez Klienta internetowego formularza zamówienia.

§7 Metody płatności

1. Sprzedawca umożliwia płatność za zamówiony Towar w formie przedpłaty na rachunek bankowy o następującym numerze: XX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX
2. Płatność elektroniczna kartą kredytową (Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro) lub przelewem internetowym bankowości elektronicznej.
3. Sprzedawca dokumentuje sprzedaż Towaru zgodnie z żądaniem Klienta bądź to paragonem lub fakturą VAT. Dowód zakupu w postaci paragonu lub faktury VAT jest dostarczany Klientowi wraz z zamawianym Towarem. Na wszystkie zamówione Towary / usługi w Sklepie internetowym Sprzedawca ma możliwość wystawienia faktury VAT.

§8 Rękojmia

1. Dostarczenie Towaru/ Usług w ramach realizacji wynikających z rękojmi za wady odbywa się na koszt Sprzedawcy.
2. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia sprzedaży. Sprzedawca odpowiada wobec Klienta, jeżeli Towar konsumpcyjny w chwili jego wydania był niezgodny z umową, posiada wady fizyczne, prawne. Sprzedawca odpowiada za niezgodność Towaru konsumpcyjnego z umową w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego Towaru Kupującemu, przy czym w razie wymiany Towaru / usługi termin ten biegnie na nowo. **Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową.** W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:
 1. nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
 2. nie ma właściwości, o których istnieniu Sprzedawca zapewnił Kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
 3. nie nadaje się do celu, o którym Kupujący poinformował Sprzedawcę przy zawarciu umowy, a Sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
 4. została Kupującemu wydana w stanie niezupełnym.
3. Zgłoszenie o wadach Towaru/ Usług należy przesłać drogą elektroniczną na adres mailowy Sprzedawcy lub w formie pisemnej na adres pocztowy Sprzedawcy (patrz §1 ust 3.: „Adres Sprzedawcy”). Jeśli Klient ma trudności i nie wie, jak skonstruować zgłoszenie o wadach Towaru / usług, zgłoszenie może przesłać dla przykładu na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu, co stanowi tylko i wyłącznie ułatwienie dla procesu reklamacji, nie stanowi żadnego wymogu korzystania z w/w wzorca dla skuteczności reklamacji.
4. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowej oceny wad fizycznych Towaru, na prośbę i po ustaleniach wstępnych ze Sprzedawcą, Towar należy dostarczyć na adres siedziby Sprzedawcy (patrz §1 ust 3.: „Adres Sprzedawcy”) gdy tylko właściwości Produktu na to pozwalają.

5. Sprzedawca odpowiada niezwłocznie na zgłoszenie Klienta jednak nie później niż w terminie do 14 dni kalendarzowych od dnia jego otrzymania. Nierozpatrzenie zgłoszenia w określonym terminie jest równoznaczne z jego uwzględnieniem przez Sprzedawcę i uznaniem go za uzasadnione.
6. Sprzedawca pokrywa koszty usunięcia wad lub wady i wymiany Towaru na nowy.

§9 Odstąpienie

1. Zgodnie z przepisami prawa Klientowi będącemu Konsumentem w myśl art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.) o prawach Konsumenta, przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podawania przyczyny.
2. Prawo do odstąpienia od umowy przysługuje w terminie 14 dni kalendarzowych od momentu objęcia Towaru w posiadanie przez Klienta lub osobę trzecią przez niego wskazaną inną niż przewoźnik.
3. Gdy Klient odstąpi od umowy, umowa jest uważana za niezawartą, a Konsument jest zwolniony wówczas z wszelkich zobowiązań. To co strony świadczyły sobie nawzajem podlega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni.
4. Klient może odstąpić od umowy, składając oświadczenie na internetowym formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, przesyłając je drogą elektroniczną lub na adres pocztowy Sprzedawcy według wyboru Klienta. Załącznik nr 1 stanowi tylko pomoc w odstąpieniu od umowy, nie jest wzorem koniecznym do skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy. Klient może, ale nie musi z niego korzystać. Dla skutecznego odstąpienia wystarczy przesłanie oświadczenia na piśmie na adres Sprzedawcy.
5. Do zachowania terminu określonego w ust. 2 wystarczy wysłanie oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.
6. Sprzedawca niezwłocznie potwierdzi Klientowi otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy i stosownie poinformuje Klienta o dalszym postępowaniu, w tym o sposobie zwrotu Towaru oraz w razie pytań udzieli na nie odpowiedzi.

7. Sprzedawca niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy, zwróci Klientowi wszelkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu płatności, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
8. Konsument ponosi **odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy** będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru. Oznacza to, że Kupujący ma prawo ocenić i sprawdzić Towar, ale tylko w taki sposób w jaki mógłby to uczynić w sklepie stacjonarnym (czyli sprawdzić jego kompletność i parametry techniczne). Konsument nie może bowiem normalnie użytkować rzeczy **w przeciwnym razie odstępując od umowy może zostać obciążony dodatkowymi kosztami w związku ze zmniejszeniem jej wartości.**
9. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do umów określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach Konsumenta m. in. w sytuacji:
 1. o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
 2. w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
 3. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 4. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
 5. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

6. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

§10 Postępowanie reklamacyjne

1. Dla prawidłowego złożenia reklamacji Klient powinien podać swoje dane takie jak: imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres zamieszkania lub adres siedziby firmy oraz adres poczty elektronicznej, przedmiot reklamacji, w miarę możliwości numer zamówienia wraz ze wskazaniem okresu czasu, którego dotyczy reklamacja oraz okoliczności uzasadniające złożenie reklamacji (opis na czym ona polega) ewentualnie jakich cech Towar zamawiany nie posiada, a według zapewnień Sprzedawcy lub według sposobu przedstawienia go Klientowi miał posiadać.
2. Jeżeli Klientem jest Konsument, może zażądać wymiany Towaru na taki, który jest wolny od wad zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę, usunięcia wady albo zamiast wymiany Produktu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.

§11 Odpowiedzialność

1. W przypadku zamówień realizowanych na indywidualne zamówienie Klienta, w przypadku gdy Klient sam dostarcza elementy, które mają być umieszczone na Towarze, Sprzedawca nie odpowiada za treści (zarówno słowne jak i graficzne) naniesione na Towar, a które były otrzymane od Klienta. W przypadku roszczeń osób trzecich związanych z naruszeniem praw autorskich, praw pokrewnych lub innych przysługujących im praw, Sprzedawca będzie kierował je niezwłocznie do Klienta jako podmiotu odpowiedzialnego za naniesione na Towar

treści, a Klient przyjmie te roszczenia i w tym zakresie zwolni od odpowiedzialności Sprzedawcę.

2. Zgodnie z przepisami prawa Twórcy, którego autorskie prawa osobiste zostały naruszone bądź zagrożone, przysługuje Mu przede wszystkim roszczenie o zaniechanie tego działania, o przywrócenie stanu poprzedniego. Jeśli działanie, które wywołało naruszenie, było zawinione Twórca może domagać się zasądzenia zadośćuczynienia za doznaną krzywdę lub zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na wskazany cel społeczny.

§ 12 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także zasady dostępu do tych procedur udostępniane są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników Konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona Konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php, www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php

www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php

2. Konsument posiada między innymi następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia swoich roszczeń:

1. zwrócenie się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu.
2. zwrócenie się do stałego polubownego Sądu Konsumenckiego działającego przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy, adres www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php
3. zwrócenie się o bezpłatną pomoc prawną m.in. do Federacji Konsumentów – adres strony internetowej: www.federajakonsumentow.org.pl.

3. W rozwiązywaniu sporów transgranicznych pomaga Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich. Adresy tych instytucji dostępne są na stronie internetowej Europejskiego Centrum Konsumenckiego www.konsument.gov.pl

4. Konsument może również skorzystać z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (platforma ODR), zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów Konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).
5. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny i może mieć miejsce, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę.

§13 Postanowienia końcowe

1. Sklep internetowy honoruje wszelkie prawa Klientów przewidziane w przepisach obowiązującego prawa.
2. Jeśli obowiązujące prawo przyznaje Klientom korzystniejsze uregulowania niż te, które są zawarte w niniejszym Regulaminie, odpowiednie postanowienia Regulaminu są bezpośrednio zastępowane przez konkretne normy obowiązującego prawa i tym samym są wiążące dla Sklepu internetowego.
3. Wszelkie treści zamieszczone na stronie Sklepu internetowego (wliczając w to grafikę, teksty, układ stron i logotypy) korzystają z ochrony przewidzianej dla praw autorskich i są wyłączną własnością Sprzedawcy. Wykorzystywanie tych treści bez pisemnej zgody Sprzedawcy skutkuje odpowiedzialnością cywilną oraz karną.
4. Sprzedawca ma prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. O zmianie Regulaminu Sprzedawca powiadomi na stronie Sklepu internetowego na co najmniej 14 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmian w Regulaminie. Zmiana postanowień Regulaminu nie ma zastosowania do Klientów, którzy złożyli zamówienie w czasie obowiązywania poprzedniej wersji Regulaminu, zmiana Regulaminu nie ma wpływu na prawa nabyte Klienta związane np. z zawartymi już umowami sprzedaży lub złożonymi zamówieniami.
5. W pozostałych kwestiach nieuregulowanych zapisami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego.

6. Spory powstałe w wyniku świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu zostaną poddane pod rozstrzygnięcie Sądowi Powszechnemu według wyboru Klienta zgodnie z właściwymi przepisami prawa polskiego.
7. Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2019 r.