

SPIS TREŚCI
REGULAMINU SKLEPU INTERNETOWEGO
<http://sylviacrystals.com>

1.	POSTANOWIENIA OGÓLNE	1
2.	USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM	3
3.	WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY	6
4.	SPOSODY I TERMINY ZAPŁATY ZA PRODUKT	7
5.	KOSZT, SPOSODY I TERMIN DOSTAWY PRODUKTU	8
6.	REKLAMACJA PRODUKTU	8
7.	POZASĄDOWE SPOSODY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR	9
8.	PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY	10
9.	POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW	11
10.	POSTANOWIENIA KOŃCOWE	12
11.	WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY	13

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Definicje:

DZIEŃ ROBOCZY – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

FORMULARZ REJESTRACJI – formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający utworzenie Konta.

FORMULARZ ZAMÓWIENIA – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do Koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności.

KLIENT –

(1) 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; albo

(2) osoba prawna; albo

(3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną - która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej lub Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą.

KODEKS CYWILNY – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. 1964 nr 16, poz. 93 ze zm.).

KONSUMENT – osoba fizyczna zawierająca Umowę Sprzedaży w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.

KONTO – udostępniona Klientowi podstrona umożliwiająca korzystanie ze wszystkich usług oferowanych przez Sklep Internetowy, która dostępna jest po wypełnieniu Formularza Rejestracji i zalogowaniu, w ramach której gromadzone są m.in. informacje o Klientach.

KOSZYK – funkcjonalność Sklepu Internetowego umożliwiająca realizację Umowy Sprzedaży przez zgromadzenie Produktów wybranych przez Klienta.

NEWSLETTER – dystrybucyjna Usługa Elektroniczna świadczona przez Sprzedawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Klientom automatyczne otrzymywanie od Sprzedawcy treści cyfrowych, w formie periodycznych wiadomości typu „newsletter”, zawierającego informacje o Produktach, nowościach i promocjach .

PRODUKT – dostępna w Sklepie Internetowym rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży. Sklep Internetowy oferuje Produkty oznaczone:

- a) co do tożsamości – co jest wyraźnie zaznaczone w opisie sformułowaniem „*Przedmiotem sprzedaży jest egzemplarz widoczny na zdjęciu*” – tylko w tym przypadku przedmiotem danej oferty Sklepu Internetowego jest rzecz zobrazowana na zdjęciu;
albo
- b) co do gatunku – co oznacza, że zdjęcie przedstawione w Sklepie Internetowym jest poglądowe, co odzwierciedla opis danego Produktu sformułowaniem „*Zdjęcie poglądowe*” – w tym przypadku zdjęcie przedstawia losowy egzemplarz rzeczy.

REGULAMIN – niniejszy regulamin.

SKLEP INTERNETOWY – strona internetowa i serwis Sprzedawcy dostępne pod adresem <https://sylviacrystals.com>, za pośrednictwem których świadczone są usługi opisane w niniejszym Regulaminie.

SPRZEDAWCA – Sylvia Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000907008, o kapitale zakładowym w kwocie 5000,00 złotych adres poczty elektronicznej: atelier@sylviaworld.com, numer telefonu: +48 724 00 00 33.

UMOWA SPRZEDAŻY – umowa sprzedaży Produktu zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu Internetowego.

USŁUGA ELEKTRONICZNA – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Sprzedawcę na rzecz Klienta za pośrednictwem Sklepu Internetowego;

USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA, USTAWA, UOPK – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).

USTAWA O INSPEKCJI HANDLOWEJ - ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2001 r. Nr 4, poz. 25 ze zm.).

UŚUDE - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.),

ZAMÓWIENIE - oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży.

- 1.2. Regulamin skierowany jest zarówno do Konsumentów, jak i do przedsiębiorców korzystających ze Sklepu Internetowego, chyba że dane postanowienie Regulaminu stanowi inaczej i jest skierowane wyłącznie do Konsumentów albo do przedsiębiorców.
- 1.3. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Sklepie Internetowym w związku ze świadczeniem Usług Elektronicznych i Umowami Sprzedaży jest Sprzedawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, w zakresie i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w polityce prywatności opublikowanej na stronie [\[link do polityki prywatności\]](#). Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora, w tym podstawy, cele i zakres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Sklepie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie ze Sklepu Internetowego oraz związane z tym podawanie danych osobowych Klientów celem świadczenia usług oraz zawierania umów jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (zawarcie umowy oraz obowiązki ustawowe Sprzedawcy).

2. **USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM**

- 2.1. W Sklepie Internetowym dostępne są następujące Usługi Elektroniczne: Konto, oraz Newsletter.

- 2.2. Konto – zakładane przy pomocy Formularza Rejestracji

2.2.1. Korzystanie z Konta możliwe jest po wykonaniu łącznie następujących kolejnych kroków przez Klienta:

- a. wskazaniu adresu e-mail,
- b. kliknięciu pola „Continue”;
- c. wpisaniu unikatowego kodu logowania;
- d. kliknięciu pola "Submit".

2.2.2. W Koncie Klient ma możliwość wskazania następujących danych: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej, numer telefonu.

2.2.3. Klient ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: atelier@sylviaworld.com lub też pisemnie na adres: ul. Wodzirejów 3, 02-834 Warszawa.

2.2.4. Po uzyskaniu dostępu do Konta, Klient może korzystać z następujących funkcji:

- a. komunikacja pomiędzy Sprzedawcą, a Klientem, w szczególności w odniesieniu do wykonania umów, o których mowa w Regulaminie;
- b. podgląd i zmiana danych osobowych, Klienta oraz historii Zamówień.

2.2.5. Klient ponosi odpowiedzialność tak jak za własne działania lub zaniechania za działania lub zaniechania innego podmiotu, któremu umożliwia korzystanie z własnego Konta. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Konta w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, Regulaminem lub przyjętymi w tym zakresie zasadami współżycia społecznego lub zwyczajami, w tym w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za treści umieszczane na Koncie przez Klienta lub podmiot, któremu umożliwiono korzystanie z Konta.

2.3. Newsletter

2.3.1. Korzystanie z Newslettera następuje po podaniu w zakładce „Newsletter” widocznej na stronie Sklepu Internetowego adresu poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane kolejne edycje Newslettera i kliknięciu pola akcji.

2.3.2. Na Newsletter można się również zapisać poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxa w trakcie składania Zamówienia – z chwilą złożenia Zamówienia Klient zostaje zapisany na Newsletter.

2.3.3. Sprzedawca zobowiązuje się świadczyć Newsletter drogą poczty elektronicznej, na adres e-mail podany w toku udostępnienia Konta przez Klienta, w formie wiadomości poczty elektronicznej.

2.4. Postanowienia dotyczące Usług Elektronicznych

2.4.1. Usługi Elektroniczne świadczone są nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Klient ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypowiedzenia umowy świadczenia Usług Elektronicznych (rezygnacji z Usług Elektronicznych) ze skutkiem natychmiastowym w chwili doręczenia, poprzez wysłanie

stosownego żądania do Sprzedawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: atelier@sylviaworld.com lub też pisemnie na adres: ul. Wodzirejów 3, 02-834 Warszawa Warszawa lub przez Konto.

2.4.2. Wymagania techniczne dla Usług Elektronicznych

Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Sprzedawca:

- a. komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do Internetu;
- b. dostęp do poczty elektronicznej;
- c. przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji 17.0 i wyższej lub Internet Explorer w wersji 10.0 i wyższej, Opera w wersji 12.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 23.0. i wyższej, Safari w wersji 5.0 i wyższej, Microsoft Edge w wersji 25.10586.0.0 i wyższej;
- d. zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768;
- e. włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.

2.5. Według najlepszej wiedzy Sprzedawcy możliwa jest również współpraca z systemem teleinformatycznym za pośrednictwem innych przeglądarek niż wymienione w ust. 2.4.2., jednakże jedynie powyższe przeglądarki objętą są zapewnieniem Sprzedawcy prawidłowego działania systemu teleinformatycznego.

2.6. Sprzedawca stosuje techniczne i organizacyjne środki zapewniające korzystanie z Usług Elektronicznych, mające na celu uniemożliwienie dostępu osób nieuprawnionych. Więcej informacji o środkach zabezpieczeń stosowanych przez Sprzedawcę znajduje się w polityce prywatności pod adresem: [\[link do polityki prywatności\]](#).

2.7. Rezultaty świadczenia Usług Elektronicznych dostarczane są w formie elektronicznej, w tym w postaci tekstu wiadomości e-mail oraz kodu HTML, plików graficznych jpg, png lub innych, które są kompatybilne z każdym urządzeniem pozwalającym na wyświetlanie takich treści. Usługi Elektroniczne zawierają funkcjonalności (w tym pliki cookies) pozwalające na przedstawienie treści, przekazywanie Sprzedawcy informacji zwrotnej o tym, czy treść została przeczytana i czy nastąpił dostęp do linków.

2.8. Korzystanie z Usług Elektronicznych może wiązać się z zagrożeniami właściwymi dla działalności w sieci Internet. Klient oświadcza, że jest świadomy zagrożeń występujących w sieci Internet, w szczególności możliwości przejęcia haseł przez osoby trzecie lub zainfekowania urządzeń Klienta wirusami, a także strat, jakie mogą powstać w wyniku takich zdarzeń. Klient zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy ustalanych haseł i danych logowania do Konta. Sprzedawca, na żądanie Klienta, przekazuje w formie wiadomości e-mail aktualną informację o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług Elektronicznych.

- 2.9. Klient zobowiązuje się do korzystania z Usług Elektronicznych w sposób zgodny z przepisami prawa i dobrą praktyką, do poszanowania praw osobistych, praw autorskich i praw własności intelektualnej Sprzedawcy i osób trzecich. Korzystając z Usług Elektronicznych, Klient nie może dostarczać (przesyłać, generować) treści o charakterze bezprawnym.
- 2.10. Wszelkie treści udostępniane Klientowi za pośrednictwem Sklepu Internetowego, podlegają ochronie przewidzianej przepisami prawa, w szczególności jako utwory na podstawie ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. 1994 Nr 24, poz. 83 ze zm.); jako bazy danych na podstawie ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (Dz. U. 2001 Nr 128, poz. 1402 ze zm.); jako tajemnica przedsiębiorstwa na podstawie ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. 1993 Nr 47, poz. 211 ze zm.).
- 2.11. Sprzedawca w żadnym wypadku nie ponosi odpowiedzialności za treść innych stron internetowych lub usług elektronicznych, niebędących własnością lub w posiadaniu Sprzedawcy, do których linki zostały umieszczone w Sklepie Internetowym.
- 2.12. Postępowania reklamacyjne
- Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych przez Sprzedawcę oraz pozostałe reklamacje związane z działaniem Sklepu Internetowego (z wyłączeniem procedury reklamacji Produktu, która została opisana w pkt. 6 Regulaminu) Klient może składać reklamację:
- pisemnie na adres: ul. Wodzirejów 3, 02-824 Warszawa;
 - w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: atelier@sylviaworld.com;
 - poprzez formularz elektroniczny udostępniony w Sklepie Internetowym.

W opisie reklamacji należy podać:

- informacje i okoliczności dotyczące przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości;
- oczekiwanie Klienta; oraz
- dane kontaktowe składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.

Wymogi podane powyżej mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji, jednak w znacznym stopniu ułatwiają nam jej rozpatrzenie.

Ustosunkowanie się do reklamacji przez Sprzedawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.

3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY

- 3.1. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia Produktu, za pomocą Formularza Zamówień w Sklepie Internetowym.

3.1.1. Formularz Zamówienia - korzystanie z Formularza Zamówienia rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Produktu do Koszyka w Sklepie Internetowym.

3.1.2. Złożenie Zamówienia następuje po wykonaniu przez Klienta łącznie dwóch kolejnych kroków:

- a. wypełnienie Formularza Zamówienia;
- b. kliknięcie na stronie Sklepu Internetowego po wypełnieniu Formularza Zamówienia pola „Zapłać z PayPal” lub innego równoważnego wskazującego na zamówienie z obowiązkiem zapłaty – w zależności od wybranej metody płatności;
– do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych (w tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Sklepu Internetowego).

3.1.3. W Formularzu Zamówienia niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych:

- a. Imię i nazwisko/nazwa firmy,
- b. adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj),
- c. adres poczty elektronicznej,
- d. numer telefonu kontaktowego,
- e. oraz danych dotyczących Umowy Sprzedaży:
 - i. Produkt/y,
 - ii. ilość Produktu/ów,
 - iii. miejsce i sposób dostawy Produktu/ów,
 - iv. sposób płatności,
 - v. w wypadku Klientów niebędących Konsumentami niezbędne jest także podanie nazwy firmy oraz numeru NIP.

3.1.4. Formularz Zamówienia oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za jego pośrednictwem przez Klienta. Dane podane w Formularzu Zamówienia podczas składania pierwszego zamówienia zostają automatycznie zapamiętane, jako dane przypisane do Konta.

- 3.2. Cena Produktu uwidoczniiona na stronie Sklepu Internetowego podana jest w złotych polskich lub w euro i zawiera podatki. O łącznej cenie Produktu będącego przedmiotem Zamówienia (wraz z podatkami), a także o kosztach dostawy oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany w Sklepie Internetowym w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli zawarcia Umowy Sprzedaży.
- 3.3. Procedura zawarcia Umowy Sprzedaży w Sklepie Internetowym za pomocą Formularza Zamówień jest następująca:
- 3.3.1. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia w Sklepie Internetowym zgodnie z pkt. 3.1.1. i następnę Regulaminu.
 - 3.3.2. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie, dostępność Produktu oraz przyjmuje Zamówienie do realizacji.
 - 3.3.3. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia, dostępności Produktu i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e- mail zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą.
- 3.4. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez:
- a. udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Sklepu Internetowego oraz
 - b. przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. 3.3.3. powyżej.
 - c. treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Sklepu Internetowego Sprzedawcy oraz na Koncie.
- 3.5. Produkty oznaczone co do gatunku – tj. w szczególności kamienie, minerały, kryształy i inne obiekty naturalne – ze swej istoty różnią się między sobą (w tym mogą różnić się deseniem, odcieniem czy kształtem od egzemplarzy poglądowych przedstawionych w opisie). Jeśli przy opisie Produktu nie umieszczono adnotacji „*Przedmiotem sprzedaży jest egzemplarz widoczny na zdjęciu*”, Sprzedawca nie gwarantuje, że Klient otrzyma rzecz identyczną, jak wskazana na zdjęciu poglądowym. Ewentualne rozbieżności między oczekiwaniami Klienta,

a cechami szczególnymi otrzymanego przez niego Produktu oznaczonego co do gatunku nie stanowią podstaw reklamacji.

4. SPOSOBY I TERMINY ZAPŁATY ZA PRODUKT

4.1. Metody zapłaty

4.1.1. Sprzedawca udostępnia Klientowi następujące sposoby zapłaty z tytułu Umowy Sprzedaży:

4.1.2. płatności elektroniczne i płatności kartą kredytową/płatniczą za pośrednictwem serwisu Paypal.com , serwisu Viva.com – możliwe aktualne sposoby płatności określone są na stronie Sklepu Internetowego w zakładce informacyjnej dotyczącej **sposobów płatności** oraz na stronie internetowej: <http://www.paypal.com>, a także <http://www.viva.com>

Rozliczenia transakcji płatnościami elektronicznymi i kartą kredytową/płatniczą przeprowadzane są za pośrednictwem serwisu:

- Paypal.com– Spółka PayPal (Europe) S.à r.l. & Cie, S.C.A z siedzibą pod adresem L-1150 w Luksemburgu;

- Viva.com - Viva Payment Services Single Member S.A. (Viva Payments), Hellenic Business Registry nr. 122191501000

4.2. Termin płatności

4.2.1. W przypadku płatności elektronicznych albo płatności kartą kredytową/płatniczą, Klient obowiązany jest do dokonania płatności niezwłocznie po złożeniu Zamówienia.

5. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY PRODUKTU

5.1. Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej.

5.2. Koszty dostawy Produktu są wskazywane Klientowi na stronach Sklepu Internetowego w zakładce informacyjnej dotyczącej kosztów dostawy oraz w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.

5.3. Sprzedawca dostarcza zakupione Produkty za pośrednictwem przesyłek kurierskich. Możliwy jest także odbiór osobisty w Showroomie Sprzedawcy w Warszawie.

5.4. Termin dostawy Produktu do Klienta wynosi do 21 Dni Roboczych, chyba że w opisie danego Produktu lub w trakcie składania Zamówienia podano inny termin. W przypadku Produktów o różnych terminach dostawy, terminem dostawy jest najdłuższy podany termin, który jednak nie może przekroczyć 21 Dni Roboczych. Początek biegu terminu dostawy Produktu do Klienta liczy się od dnia uznania rachunku bankowego lub rachunku rozliczeniowego Sprzedawcy. W przypadku wyboru opcji odbioru osobistego, prezentowany jest termin gotowości Produktów do odbioru.

5.5. W przypadku niepodjęcia przesyłki kurierskiej lub nieodebrania Produktów z punktu odbioru osobistego w ciągu 2 dni od daty gotowości, uznaje się, że Klient odstąpił od umowy.

6. REKLAMACJA PRODUKTU

6.1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym (w szczególności w art. 556-576 Kodeksu Cywilnego).

6.2. Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt zgodny z Umową Sprzedaży. Szczegółowe informacje dotyczące odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu wady Produktu oraz uprawnień Klienta są określone na stronie Sklepu Internetowego w zakładce informacyjnej dotyczącej reklamacji.

6.3. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta:

- pisemnie na adres: ul. ul. Wodzirejów 3, 02-834 Warszawa;
- w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: atelier@sylviaivworld.com;

6.4. Treść reklamacji

Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji:

- (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady;
- (2) żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz
- (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.

Wymogi podane powyżej mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji, jednak w znacznym stopniu ułatwiają nam jej rozpatrzenie.

6.5. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.

6.6. Jeżeli Klient będący Konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni kalendarzowych, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

6.7. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany dostarczyć Produkt wadliwy pod adres: ul. Wodzirejów 3, 02-834 Warszawa.

- 6.8. W przypadku Klienta będącego Konsumentem koszt dostarczenia Produktu ponosi Sprzedawca, w przypadku Klienta niebędącego Konsumentem koszt dostarczenia ponosi Klient.

7. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

- 7.1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_spor...

- 7.2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

- 7.3. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

(1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (więcej informacji na stronie: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>);

(2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę); oraz

(3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem porady@dlakonsumentow.pl oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00 - 18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).

- 7.4. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR).

Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://uokik.gov.pl/>).

8. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

- 8.1. Termin

Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w pkt. 8.7 oraz 8.9. Regulaminu oraz z wyjątkiem umów dotyczących usług i

towarów opisanych szerzej w pkt. 8.8. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone:

- pisemnie na adres: ul. Wodzirejów 3, 02-834 Warszawa;
- w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: atelier@sylviaeworld.com.

8.2. Forma odstąpienia

Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do UOPK oraz dodatkowo dostępny jest w pkt. 11 Regulaminu. Konsument może skorzystać z wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.

8.3. Bieg terminu

Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

- 8.3.1. Dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Produkt, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności (np. Umowa Sprzedaży) – od objęcia Produktu w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części.
- 8.3.2. Dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.

8.4. Skutek odstąpienia

- 8.4.1. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
- 8.4.2. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia Konsumentem o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym).

- 8.4.3. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
 - 8.4.4. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od Konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
- 8.5. Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Konsument może zwrócić Produkt na adres: ul. Wodzirejów 3, 02-834 Warszawa.
- 8.6. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech Produktu.
- 8.7. Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez Konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść Konsument:
 - 8.7.1. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
 - 8.7.2. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu.
- 8.8. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów:
 - 8.8.1. o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - 8.8.2. w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli i które mogą

wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;

- 8.8.3. w której przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, dopasowany według wskazań klienta do podanych przez niego wymiarów;

- 8.8.3.1. Produkty nieprefabrykowane, o których mowa w pkt. 8.8.3, a które nie podlegają możliwości zwrotu w oparciu o art. 38 ust. 1 pkt 3) UOPK, to w przypadku sklepu internetowego w szczególności: (i) produkty o niestandardowych rozmiarach; (ii) produkty o wymiarach dostosowanych do życzenia klienta; (iii) produkty, których cechy i elementy zostały zmodyfikowane (np. Poprzez ich dopasowanie, zmianę, dodanie, usunięcie, przebarwienie, doszycie) na wyraźne życzenie klienta.

- 8.8.4. w której przedmiotem świadczenia jest Produkt dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

- 8.8.4.1. Produkty podlegające ograniczeniom w zakresie zwrotów, o których mowa w pkt. 8.8.4, oferowane w Sklepie Internetowym, posiadają specjalne zabezpieczenia, których usunięcie równoznaczne jest z otwarciem opakowania.

- 8.9. Na podstawie art. 34 ust. 4 UOPK, Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktów będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania. Mając na uwadze ekskluzywny charakter Sklepu Internetowego i oferowanych w nim Produktów, wskazujemy na poniższe przykładowe okoliczności, które mogą zadecydować o odpowiedzialności finansowej Klienta związanej ze zmniejszeniem wartości Produktów: (i) ślady użytkowania; (ii) ślady na produkcie wywołane usunięciem metki; (iii) zanieczyszczenie Produktu – w tym zapachowe i chemiczne; (iv) odbarwienia i przebarwienia; (v) uszkodzenia mechaniczne.

- 8.10. Część Produktów ze względu na swój ekskluzywny charakter i wysoką wartość nie może zostać odesłana pocztą w zwykłym trybie. W przypadku tych Produktów, w procesie składania zamówienia, Klient zostanie poinformowany o wysokości bezpośrednich kosztów związanych ze zwrotem w/w Produktów oraz konieczności ich poniesienia w przypadku odstąpienia od umowy.

9. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW

- 9.1. Niniejszy punkt Regulaminu oraz postanowienia w nim zawarte dotyczą wyłącznie Klientów niebędących Konsumentami.
- 9.2. Sprzedawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej z Klientem niebędącym Konsumentem w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia.

Odstąpienie od Umowy Sprzedaży w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta niebędącego Konsumentem żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawcy.

- 9.3. W wypadku Klientów nie będących Konsumentami Sprzedawca ma prawo ograniczyć dostępne sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części i to niezależnie od wybranego przez Klienta sposobu płatności oraz faktu zawarcia Umowy Sprzedaży.
- 9.4. Z chwilą wydania przez Sprzedawcę Produktu przewoźnikowi przechodzą na Klienta nie będącego Konsumentem korzyści i ciężary związane z Produktem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu. Sprzedawca w takim wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Produktu powstałe od przyjęcia go do przewozu aż do wydania go Klientowi oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.
- 9.5. W razie przesłania Produktu do Klienta za pośrednictwem przewoźnika Klient nie będący Konsumentem obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju. Jeżeli stwierdzi, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie Produktu, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.
- 9.6. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt wobec Klienta nie będącego Konsumentem zostaje wyłączona.
- 9.7. Odpowiedzialność Sprzedawcy w stosunku do Klienta nie będącego Konsumentem, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie - do wysokości zapłaconej ceny oraz kosztów dostawy z tytułu Umowy Sprzedaży, nie więcej jednak niż do kwoty 10 tysięcy złotych. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Klienta nie będącego Konsumentem tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Klienta nie będącego Konsumentem.
- 9.8. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą, a Klientem niebędącym Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.

10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 10.1. Umowy zawierane poprzez Sklep Internetowy zawierane są w języku polskim.
- 10.2. Zmiany Regulaminu:
 - 10.2.1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany sposobów płatności i dostaw oraz zmiany zakresu, a także form świadczonych Usług Elektronicznych - w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.

- 10.2.2. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o charakterze ciągłym (np. świadczenie Usługi Elektronicznej – Konto) zmieniony regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu cywilnego, to jest Usługobiorca został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Usługobiorca będący Konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy.
- 10.3. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o innym charakterze niż umowy ciągłe (np. Umowa Sprzedaży) zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Klientów będących Konsumentami przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane Umowy Sprzedaży.
- 10.4. Kontakt ze Sprzedawcą jest możliwy:
- 10.4.1. za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem atelier@sylviaworld.com;
- 10.4.2. za pośrednictwem chatbota dostępnego za pośrednictwem Sklepu Internetowego;
- 10.4.3. pod numerem telefonu: +48 724 000 033 od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni wolnych od pracy) w godzinach: 10:00-20:00; w sobotę w godzinach: 10:00 - 16:00.
- 10.4.4. za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres: ul. Wodzirejów 3, 02-824 Warszawa.
- 10.5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; UŚUDE, przepisy UOPK oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 11. WZÓR FORMULARZA ODSZKADNIENIA OD UMOWY**
- (FORMULARZ TEN NALEŻY WYPEŁNIĆ I ODESŁAĆ TYLKO W PRZYPADKU CHĘCI ODSZKADNIENIA OD UMOWY)**

Sylvia Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa

sylviacrystals.com

atelier@sylviaeworld.com

– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) umowy dostawy następujących rzeczy (*) umowy o świadczenie usług(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu 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.