

Reklamacja

I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Ilekroć w niniejszej sekcji („Reklamacja”) jest mowa o:
 - Konsumentie – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, kupującą w sklepie bez bezpośredniego związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - Kupującym uprzywilejowanym – należy przez to rozumieć Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego;
 - Przedsiębiorcy uprzywilejowanym – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, zawierającą w sklepie umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, ale nieposiadającą dla niej charakteru zawodowego;
 - Kodeksie cywilnym – należy przez to rozumieć polską ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
 - Ustawie o prawach konsumenta – należy przez to rozumieć polską ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Sprzedający ponosi wobec Kupującego uprzywilejowanego odpowiedzialność za zgodność świadczenia z umową, przewidzianą przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym zwłaszcza przez przepisy Ustawy o prawach konsumenta.
3. Sprzedający prosi o składanie reklamacji na adres pocztowy lub elektroniczny sprzedającego wskazany w sklepie.
4. Sprzedający ustosunkuje się do reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

II KUPUJĄCY UPRZYWILEJOWANI

A. Towary

1. W przypadku braku zgodności towaru z umową, Kupujący uprzywilejowany ma możliwość skorzystania z uprawnień określonych w rozdziale 5a Ustawy o prawach konsumenta.
2. Sprzedający ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową, istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez sprzedającego, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy.
3. Na podstawie przepisów Ustawy o prawach konsumenta, w przypadku braku zgodności z umową, Kupujący uprzywilejowany może żądać:
 - a. wymiany towaru,
 - b. naprawy towaru.

4. Dodatkowo, Kupujący uprzywilejowany może złożyć oświadczenie o:
- a. obniżeniu ceny,
 - b. odstąpieniu od umowy,
w sytuacji gdy:
 - c. sprzedający odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 2 Ustawy o prawach konsumenta;
 - d. sprzedający nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 4-6 Ustawy o prawach konsumenta;
 - e. brak zgodności towaru z umową występuje nadal, pomimo że sprzedający próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
 - f. brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w art. 43d Ustawy o prawach konsumenta;
 - g. z oświadczenia sprzedającego lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego uprzywilejowanego.
5. W przypadku towaru podlegającego naprawie lub wymianie, Kupujący uprzywilejowany powinien udostępnić ten towar sprzedającemu. Sprzedający odbiera od Kupującego uprzywilejowanego towar na swój koszt.
6. Kupujący uprzywilejowany nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny.
7. W razie odstąpienia od umowy, o którym mowa w niniejszej sekcji (dotyczącej towarów), Kupujący uprzywilejowany niezwłocznie zwraca towar sprzedającemu na jego koszt, na adres ul. Miłocińska 1A, 35-232 Rzeszów. Sprzedający zwraca Kupującemu uprzywilejowanemu cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.
8. Sprzedający zwraca Kupującemu uprzywilejowanemu kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Kupującego uprzywilejowanego o obniżeniu ceny.

B. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Sprzedający informuje Konsumenta o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozpatrywania sporów. Konsument może skorzystać m.in. z:
- a. pomocy odpowiedniego Europejskiego Centrum Konsumentckiego z Sieci Europejskich Centrów Konsumentckich. Centra udzielają informacji o prawach konsumentów i pomagają w rozwiązaniu sporu w przypadku zakupów transgranicznych. Pomoc Europejskich Centrów Konsumentckich jest co do zasady bezpłatna. Lista Centrów Konsumentckich właściwych dla danego państwa znajduje się pod adresem: <https://konsument.gov.pl/eck-w-europie/>

- b. internetowej platformy ODR (Online Dispute Resolution), zapewnianej przez Komisję Europejską, dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Ponadto, na terenie Rzeczypospolitej Polskiej można skorzystać z następujących form wsparcia:

- c. mediacji prowadzonej przez właściwy terenowo Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej, do którego należy się zwrócić z wnioskiem o mediację. Co do zasady postępowanie jest bezpłatne. Wykaz inspektoratów znajduje się tutaj: <https://uokik.gov.pl/kontakt-inspekcja-handlowa>
- d. pomocy właściwego terenowo stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, do którego należy złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym. Co do zasady postępowanie jest bezpłatne. Wykaz inspektoratów dostępny jest pod adresem: <https://uokik.gov.pl/kontakt-inspekcja-handlowa>
2. Poprzednie postanowienie ma charakter informacyjny i nie stanowi zobowiązania sprzedającego do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów.
3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń jest dobrowolne zarówno dla sprzedającego jak i Konsumenta.
4. Konsument może dodatkowo skorzystać z bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.

III KUPUJĄCY INNI NIŻ KUPUJĄCY UPRIWILEJOWANI

1. W przypadku wystąpienia wady towaru, kupujący inny niż Kupujący uprzywilejowany ma możliwość reklamowania wadliwego towaru na podstawie uregulowanej w Kodeksie cywilnym rękojmi.
2. Wobec kupującego innego niż Kupujący uprzywilejowany sprzedający odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania towaru kupującemu.
3. Zgodnie z Kodeksem cywilnym, kupujący będący przedsiębiorcą innym niż Przedsiębiorca uprzywilejowany, traci uprawnienia z tytułu rękojmi, jeżeli nie zbadał towaru w czasie i w sposób przyjęty przy towarach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie sprzedającego o wadzie, a w przypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później - jeżeli nie zawiadomił sprzedającego niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem zawiadomienia o wadzie.
4. Korzystając z rękojmi, kupujący inny niż Kupujący uprzywilejowany może, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym:
- a. złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny,
- b. przy wadzie istotnej - złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy,
- c. żądać wymiany towaru na wolny od wad,
- d. żądać usunięcia wady.
5. Jeśli okaże się, że dla rozpatrzenia reklamacji konieczne jest dostarczenie wadliwego towaru do sprzedającego, kupujący inny niż Kupujący uprzywilejowany jest zobowiązany do dostarczenia tego towaru na adres ul. Miłocińska 1A, 35-232 Rzeszów.
6. W przypadku ewentualnego sporu z kupującym niebędącym Kupującym uprzywilejowanym,

związanego z umową zawartą w sklepie, sądem właściwym będzie sąd właściwy dla siedziby sprzedającego.

Zwroty

1. Ilekroć w niniejszej sekcji jest mowa o Kupującym uprzywilejowanym, należy przez to rozumieć osobę fizyczną:
 - a. kupującą w sklepie bez bezpośredniego związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową („**Konsument**”) lub
 - b. zawierającą w sklepie umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, ale nieposiadającą dla niej charakteru zawodowego („**Przedsiębiorca uprzywilejowany**”).
2. Kupujący uprzywilejowany ma prawo odstąpić od umowy zawartej ze sprzedającym za pośrednictwem sklepu w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
3. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia:
 - a. w którym Kupujący uprzywilejowany wszedł w posiadanie towaru lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Kupującego uprzywilejowanego weszła w posiadanie tego towaru;
 - b. w którym Kupujący uprzywilejowany wszedł w posiadanie ostatniego towaru, partii lub części lub w którym osoba trzecia, inna niż przewoźnik i wskazana przez Kupującego uprzywilejowanego, weszła w posiadanie ostatniego towaru, partii lub części - w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności wielu towarów, które dostarczane są osobno, partiami lub w częściach.
4. Aby Kupujący uprzywilejowany mógł skorzystać z prawa odstąpienia od umowy musi poinformować sprzedającego o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).
5. Kupujący uprzywilejowany może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
6. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, że Kupujący uprzywilejowany wyśle informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
7. W przypadku odstąpienia od zawartej umowy sprzedający zwraca Kupującemu uprzywilejowanemu wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Kupującego uprzywilejowanego sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez sprzedającego), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym sprzedający został poinformowany o decyzji Kupującego uprzywilejowanego o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy.
8. Zwrotu płatności sprzedający dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Kupującego uprzywilejowanego użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Kupujący

uprzywilejowany zgodzi się na inne rozwiązanie, w każdym przypadku Kupujący uprzywilejowany nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

9. Jeżeli sprzedający nie zaproponował, że sam odbierze towar od Kupującego uprzywilejowanego, może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania towaru lub do czasu dostarczenia mu dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
10. Sprzedający prosi o zwracanie towaru na adres: ul. Miłocińska 1A, 35-232 Rzeszów niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym Kupujący uprzywilejowany poinformował sprzedającego o odstąpieniu od umowy sprzedaży. Termin jest zachowany, jeżeli Kupujący uprzywilejowany odeśle towar przed upływem terminu 14 dni.
11. Kupujący uprzywilejowany ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru.
12. Kupujący uprzywilejowany odpowiada tylko za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.

Brak prawa odstąpienia od umowy:

1. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, o którym mowa powyżej, nie przysługuje w odniesieniu do umowy:
 - w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Kupującego uprzywilejowanego lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
 - w której przedmiotem świadczenia jest towar 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;
 - w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
 - w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
 - w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi sprzedający nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Przykładowy formularz odstąpienia od umowy

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

MIMAR SP. Z O.O. SPÓŁKA KOMANDYTOWA
ul. Miłocińska 1A, 35-232 Rzeszów
adres e-mail: sklep@mimar24.pl

- Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o
moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(*) / o świadczenie
następującej usługi(*):

.....
.....

.....
.....

.....
.....

- Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

.....
.....

- Imię i nazwisko Konsumenta(-ów) / Przedsiębiorcy(-ów) uprzywilejowanego(-ych):

.....
.....

- Adres Konsumenta(-ów) / Przedsiębiorcy(-ów) uprzywilejowanego(-ych):

.....
.....

.....
.....

.....
Podpis Konsumenta(-ów) / Przedsiębiorcy(-ów) uprzywilejowanego(-ych)

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data

(*) Niepotrzebne skreślić.

O sprzedającym

Postanowienia ogólne

1. Ilekcioć w niniejszej sekcji („O sprzedającym”) jest mowa o:
 - a. **Kupującym** – należy przez to rozumieć każdy podmiot kupujący w sklepie lub podejmujący czynności zmierzające do dokonania zakupu;
 - b. **Konsumencie** – należy przez to rozumieć Kupującego, który jest osobą fizyczną, kupującą w sklepie lub podejmującą czynności zmierzające do dokonania zakupu, bez bezpośredniego związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - c. **RODO** – należy przez to rozumieć rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE – czyli ogólne rozporządzenie o ochronie danych.
2. Umowy w sklepie zawierane są w języku polskim.
3. Każdorazowo składane w sklepie zamówienie stanowi odrębną umowę i wymaga osobnej akceptacji oferty sprzedającego, a umowa zawierana jest na czas i w celu realizacji zamówienia.
4. Wszelkie umowy zawierane w sklepie podlegają przepisom prawa polskiego, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Wybór prawa polskiego dla umów zawartych w sklepie z Konsumentem nie uchyla i nie ogranicza praw tego Konsumenta, przysługujących mu na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, znajdujących zastosowanie dla Konsumenta w sytuacji, w których nie ma miejsca wybór prawa. Oznacza to w szczególności, że jeśli właściwe dla danego Konsumenta przepisy krajowe przewidują ochronę szerszą niż wynikająca z postanowień wskazanych w sklepie lub prawa polskiego – stosuje się tę ochronę szerszą.
6. Koszt połączenia telefonicznego lub transmisji danych wykonywanych przez Kupującego wynika z podstawowej taryfy operatora telekomunikacyjnego lub dostawcy usług internetowych, z którego usług korzysta Kupujący. Sprzedający zwraca uwagę, że koszt połączenia międzynarodowego lub międzynarodowej transmisji danych może być wyższy niż koszt połączenia lub transmisji krajowej – w zależności od taryfy przyjętej przez operatora telekomunikacyjnego lub dostawcę usług internetowych, z usług którego korzysta Kupujący.
7. Dokonując zakupów w sklepie, Kupujący akceptuje stosowanie faktur elektronicznych przez sprzedającego. Kupujący ma prawo wycofać swoją akceptację.

Koszt zamówienia

1. Ceny produktów widoczne w sklepie są całkowitymi cenami za produkt.
2. Na całkowitą cenę zamówienia składają się wskazane w sklepie: cena za produkt wskazana w ofercie oraz, jeśli w danym przypadku ma to zastosowanie, koszty dostawy towaru.
3. W przypadku wybrania przez Kupującego płatności z góry - za zakupione produkty należy zapłacić w terminie 7 dni roboczych od zawarcia umowy (rozumianych jako dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce).

Realizacja zamówienia

1. Towar dostarczany jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Termin realizacji zamówienia wskazany jest w sklepie.
3. W przypadku gdy Kupujący wybrał płatność z góry za zamówienie, sprzedający przystąpi do realizacji zamówienia po jego opłaceniu.
4. W sytuacji gdy w ramach jednego zamówienia Kupujący zakupił produkty o różnym terminie realizacji, zamówienie zostanie zrealizowane w terminie właściwym dla produktu o najdłuższym terminie realizacji.

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych przekazanych przez użytkownika podczas korzystania ze sklepu jest sprzedający.
2. Użytkownik ma prawo żądania:
 - dostępu do treści swoich danych osobowych, w tym uzyskania kopii swoich danych (art. 15 RODO lub - jeśli ma to zastosowanie - art. 13 ust. 1 lit. f RODO),
 - sprostowania swoich danych osobowych (art. 16 RODO),
 - usunięcia swoich danych osobowych (art. 17 RODO),
 - ograniczenia przetwarzania swoich danych (art. 18 RODO),
 - przeniesienia swoich danych osobowych (art. 20 RODO),a także prawo:
 - wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych:
 - z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją użytkownika – wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych, opartego na art. 6 ust. 1 lit. f RODO (tj. na realizowanych przez sprzedającego prawnie uzasadnionych interesach) (art. 21 ust. 1 RODO);
3. W celu realizacji powyższych uprawnień należy wysłać wiadomość e-mail na adres: sklep@mimar24.pl
4. W przypadku gdyby użytkownik uznał, że jego dane są przetwarzane niezgodnie z prawem, przysługuje mu prawo złożenia skargi do organu właściwego dla ochrony danych osobowych. W Polsce jest nim Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
5. Przetwarzając dane osobowe, sprzedający stosuje środki organizacyjne i techniczne zgodne z właściwymi przepisami prawa.
6. Dane osobowe użytkownika przetwarzane są na podstawie:
 - umowy lub działań podejmowanych na żądanie użytkownika, zmierzających do jej zawarcia, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO - celem przetwarzania jest w tym przypadku zrealizowanie zamówienia Kupującego lub podjęcie na żądanie użytkownika działań zmierzających do zawarcia umowy;
 - ciążącego na sprzedającym obowiązku prawnego, związanego w szczególności z rachunkowością oraz bezpieczeństwem produktów, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO – celem przetwarzania w tym przypadku jest wywiązanie się z ciążących na sprzedającym obowiązków prawnych;

- prawnie uzasadnionego interesu sprzedającego, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO, polegającego na przetwarzaniu danych w następujących celach:
 - ustalenia, dochodzenia lub obrony ewentualnych roszczeń;
 - odpowiedzi na zapytania lub zgłoszenia użytkownika – w przypadku gdy użytkownik przekaże sprzedającemu zapytanie lub zgłoszenie, które nie ma związku z umową.
7. Podanie danych koniecznych do zrealizowania zamówienia jest dobrowolne, ale niezbędne dla zawarcia umowy. W przypadku pozostałych danych, ich podanie jest dobrowolne i nie wpływa na możliwość zawarcia umowy.
8. Dane użytkownika będą przetwarzane do momentu, w którym:
- przestanie obowiązywać umowa zawarta między Kupującym a sprzedającym;
 - wygasną ciążące na sprzedającym obowiązki prawne;
 - sprzedający uwzględni sprzeciw użytkownika dotyczący przetwarzania jego danych osobowych – w przypadku, w którym podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes sprzedającego;
 - upłynie czas wynoszący 2 lata od otrzymania przez sprzedającego zapytania lub zgłoszenia użytkownika – w przypadku gdy takie zapytanie lub zgłoszenie nie miało związku z umową między użytkownikiem a sprzedającym;
 - upłynie czas wynoszący 2 lata od otrzymania przez sprzedającego zapytania lub zgłoszenia użytkownika – w przypadku gdy takie zapytanie lub zgłoszenie dotyczyło umowy, która ostatecznie nie została zawarta; zaś w przypadku, w którym zapytanie lub zgłoszenie miało związek z zawartą umową – do momentu zrealizowania zamówienia;
 - ustanie możliwość ustalania, dochodzenia lub obrony ewentualnych roszczeń
 - w zależności od tego, co ma zastosowanie w danym przypadku.
9. Sprzedający korzysta z usług podmiotów zewnętrznych, które wspierają go w prowadzeniu działalności. Podmioty te przetwarzają dane użytkownika wyłącznie na udokumentowane polecenie sprzedającego. Poniżej znajduje się lista odbiorców danych użytkownika:
- hostingodawca
 - osoby współpracujące ze sprzedającym na podstawie umów cywilnoprawnych, wspierające jego bieżącą działalność
 - podmiot zapewniający sprzedającemu wsparcie techniczne/IT
 - dostawca oprogramowania do prowadzenia sprzedaży
 - dostawca płatności
 - hurtownia
 - podmiot dostarczający produkt
 - biuro rachunkowe
 - dostawca standardowego oprogramowania biurowego (w tym skrzynki poczty elektronicznej)
- a ponadto, odpowiednie organy publiczne w zakresie, w jakim sprzedający jest obowiązany udostępnić im dane.

