

Regulamin sprzedaży za pośrednictwem serwisu Allegro

Regulamin w wersji 1.0 obowiązujący od dnia 01.08.2022

§ 1 Definicje

Na potrzeby niniejszego regulaminu, przyjmuje się następujące znaczenie poniższych pojęć:

- 1) **Kupujący** – osoba fizyczna, osoba prawna lub ułomna osoba prawna,
- 2) **Konsument** – osoba fizyczna, zawierająca ze Sprzedawcą umowę niezwiązaną z bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową; Konsument jest również Kupującym,
- 3) **POCK** – osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej; POCK jest również Kupującym,
- 4) **Regulamin** – niniejszy regulamin, dostępny pod adresem <https://allegro.pl/regulamin>
- 5) **Serwis** – serwis internetowy Allegro dostępny pod adresem <https://allegro.pl>,
- 6) **Sprzedawca** – Expert s.c. Trzciniec 85, 21-100 Lubartów, NIP; 7142044264, email: expertsckmj@gmail.com , kom. +48 508 284 046

§ 2 Postanowienia wstępne

1. Sprzedawca prowadzi za pośrednictwem Serwisu sprzedaż towarów opisanych w ramach ofert / aukcji opublikowanych przez Sprzedawcę w Serwisie.
2. Sprzedawca nie jest administratorem Serwisu. Serwis zarządzany jest przez Allegro Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, a korzystanie z Serwisu przez Kupującego odbywa się na podstawie umowy łączącej Kupującego bezpośrednio z Allegro, na warunkach określonych przez Allegro, a wynikających z regulaminu Serwisu.

§ 3 Zawarcie umowy

1. Za pośrednictwem Serwisu Kupujący może ze Sprzedawcą zawrzeć umowę na zasadach wynikających z regulaminu Serwisu.
2. Sprzedawca nie ma wpływu na treść regulaminu Serwisu, stosując się do zasad i procedur w nim przewidzianych, w tym również, gdy chodzi o złożenie zamówienia prowadzące do zawarcia umowy.

§ 4 Dostawa i płatność

1. Dostępne do wyboru sposobu dostawy zamówienia oraz płatności za zamówienie opisane są w ramach ofert / aukcji opublikowanych przez Sprzedawcę w Serwisie. Koszt dostawy zamówienia ponosi Kupujący, chyba że Sprzedawca wskaże inaczej. Sprzedawca ma prawo zdecydować o podziale zamówienia na kilka oddzielnych przesyłek bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez

Kupującego.

2. Jeżeli Kupujący poprosił o wystawienie faktury, zostanie ona doręczona Kupującemu drogą elektroniczną, na adres e-mail podany w formularzu zamówienia

§ 5 Realizacja zamówienia

1. Realizacja zamówienia polega na skompletowaniu zamówionych towarów, zapakowaniu ich w celu dostawy do Kupującego oraz nadaniu przesyłki do Kupującego zgodnie z wybraną przez Kupującego formą dostawy zamówienia.
2. Zamówienie uważa się za zrealizowane z chwilą nadania przesyłki do Kupującego (powierzenia przesyłki przewoźnikowi trudniącemu się przewozem). Dokładny termin doręczenia przesyłki określa przewoźnik. Doręczenie i wydanie przesyłki następuje na zasadach stosowanych przez przewoźnika. Kupujący powinien zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy danego rodzaju przesyłce, a w razie stwierdzenia ubytków lub uszkodzenia towarów znajdujących się w przesyłce, dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika, np. doprowadzić do spisania protokołu szkody.
3. Zamówione towary powinny zostać wydane Konsumentowi w terminie do 30 dni, chyba że w opisie towaru został wyraźnie oznaczony przez Sprzedawcę dłuższy termin. W takiej sytuacji, składając zamówienie, Kupujący wyraża zgodę na dłuższy termin realizacji zamówienia wynikający z opisu towaru.
4. Jeżeli Kupujący zamówił towary ze wskazanym różnym czasem realizacji, wiążącym dla Sprzedawcy terminem realizacji całości zamówienia jest ten najdłuższy spośród wszystkich towarów wchodzących w skład zamówienia, przy czym Sprzedawca może zaproponować podział zamówienia na kilka niezależnych przesyłek celem przyspieszenia czasu realizacji w odniesieniu do części produktów.

§ 6 Odstąpienie od umowy Konsumenta lub POCK

1. Konsument lub POCK, który zawarł ze Sprzedawcą umowę na odległość, ma prawo odstąpić od umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia objęcia towaru w posiadanie.
2. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje w stosunku do umowy, w której:
 - 1) przedmiotem świadczenia jest Towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta albo POCK lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - 2) przedmiotem świadczenia jest Towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
 - 3) 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;
 - 4) przedmiotem świadczenia są Towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
 - 5) przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

3. Aby odstąpić od umowy, Konsument lub POCK musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia – na przykład poprzez pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną.
4. Konsument lub POCK może skorzystać z procedury zwrotu dostępnej w ramach Serwisu lub ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, dostępnego pod adresem <https://allegro.pl/pomoc/dla-kupujacych/zasady-zwrotow-i-reklamacji>, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy, aby Konsument lub POCK wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego Konsumentowi lub POCK prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
6. Konsument lub POCK ma obowiązek zwrócić towar Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem.
7. Konsument lub POCK ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru.
8. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub POCK wszystkie otrzymane od Konsumenta lub POCK płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta lub POCK sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przy składaniu zamówienia), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.
9. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument lub POCK wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie. W każdym przypadku Konsument lub POCK nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
10. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze towar od Konsumenta lub POCK, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta lub POCK do chwili otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta lub POCK dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
11. Konsument lub POCK ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru. Sprzedawcy przysługuje prawo dokonania potrącenia swojej wierzytelności wobec Kupującego z tego tytułu zgodnie z art. 498 k.c. i następne.

§ 7 Odpowiedzialność za wady

1. Rękojmia za wady, o której mowa w Kodeksie cywilnym, jest wyłączona w stosunku do Kupującego innego niż Konsument lub POCK. W przypadku Konsumenta lub POCK, w zakresie odpowiedzialności za zgodność towaru lub treści cyfrowych z umową znajdują zastosowanie przepisy ustawy o prawach konsumenta.
2. Sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Konsumentowi lub POCK towar zgodny z umową.
3. Zgodność towaru z umową ocenia się zgodnie z postanowieniami ustawy o prawach konsumenta.
4. Uprawnienia Konsumenta lub POCK związane z niezgodnością towaru z umową oraz sposób ich realizacji określone są bezwzględnie obowiązującymi przepisami ustawy o prawach konsumenta. W trosce o interesy Konsumenta lub POCK, Sprzedawca przygotował wyciąg z tych przepisów, stanowiący załącznik nr 1 do Regulaminu.

5. W celu uproszczenia Konsumentowi lub POCK realizacji uprawnień związanych z niezgodnością towaru lub treści cyfrowych z umową, Sprzedawca przygotował wzór formularza reklamacyjnego, którym Konsument lub POCK może się posłużyć. Wzór dostępny jest pod adresem <https://allegro.pl/pomoc/dla-kupujacych/zasady-zwrotow-i-reklamacji/jak-zwrocic-zakup-GDeq5VeKRHD#jak-zwrocic-zakup>
6. Sprzedawca ustosunkuje się do składanej reklamacji w ciągu 14 dni od dnia doręczenia mu reklamacji za pomocą takiego środka komunikacji, przy wykorzystaniu którego reklamacja została złożona.

§ 8 Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Kupującego jest Sprzedawca.
2. Dane osobowe Kupującego przetwarzane są przez Sprzedawcę w następujących celach i w oparciu o następujące podstawy prawne:
 - 1) zawarcie i wykonanie umowy – art. 6 ust. 1 lit. b RODO,
 - 2) realizacja obowiązków podatkowych – art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z właściwymi przepisami prawa podatkowego,
 - 3) obrona, ustalenie lub dochodzenie roszczeń, co stanowi prawnie uzasadniony interes realizowany przez Sprzedawcę – art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
3. Dane osobowe Kupującego usuwane są po upływie terminu przedawnienia roszczeń związanych z zawartą umową. Dokumentacja księgowa zawierająca dane osobowe Kupującego przechowywana jest przez okres wymagany przez przepisy prawa.
4. Dane osobowe Kupującego przekazywane są firmom kurierskim w celu dostawy zamówienia.
5. Dane osobowe Kupującego powierzane są do przetwarzania podwykonawcom Kupującego, takim jak biuro rachunkowe, dostawca poczty elektronicznej, dostawcy oprogramowania chmurowego wykorzystywanego w związku z prowadzoną sprzedażą.
6. Dane osobowe Kupującego nie są przekazywane do państw trzecich ani organizacji międzynarodowych.
7. Podanie danych osobowych przez Kupującego jest niezbędne do zawarcia umowy.
8. Kupujący ma następujące uprawnienia związane z przetwarzaniem jego danych osobowych przez Sprzedawcę: prawo do żądania od Sprzedawcy dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. W sprawach związanych z danymi osobowymi Kupujący może kontaktować się ze Sprzedawcą pod adresem expertsckmj@gmail.com

§ 9 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Sprzedawca wyraża zgodę na poddanie ewentualnych sporów wynikłych w związku ze sprzedażą towarów na drodze postępowania mediacyjnego. Szczegóły zostaną określone przez strony konfliktu.
2. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Między innymi, Konsument ma możliwość:

- 1) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży,
 - 2) zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Kupującym a Sprzedawcą,
 - 3) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika prawa konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.
3. Bardziej szczegółowych informacji na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Konsument może szukać na stronie internetowej <http://polubowne.uokik.gov.pl>.
4. Konsument może również skorzystać z platformy ODR, która dostępna jest pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Platforma służy rozstrzyganiu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami dążącymi do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

§ 10 Postanowienia końcowe

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania oraz odwoływania ofert, promocji oraz do zmiany cen produktów bez uszczerbku dla praw nabytych przez Kupującego, w tym w szczególności warunków umów zawartych przed dokonaniem zmiany.
2. Sprzedawca zastrzega sobie możliwość wprowadzania zmian w Regulaminie. Do umów zawartych przed zmianą Regulaminu, stosuje się Regulamin w brzmieniu obowiązującym w chwili zawierania umowy. Archiwalne wersje regulaminu linkowane są na końcu Regulaminu.
3. Wszelkie spory związane z umowami zawieranymi ze Sprzedawcą będą rozpatrywane przez polski sąd powszechny właściwy ze względu na miejsce siedziby Sprzedawcy. Postanowienie to nie znajduje zastosowania do Konsumentów oraz POCK, w przypadku których właściwość sądu rozpatrywana jest na zasadach ogólnych.

Załącznik nr 1 - wyciąg z przepisów ustawy o prawach konsumenta

Uprawnienia Konsumenta / POCK w przypadku niezgodności towaru z umową

Art. 43d [Naprawa lub wymiana]

1. *Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.*
2. *Przedsiębiorca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub przedsiębiorca może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.*
3. *Przy ocenie nadmierności kosztów dla przedsiębiorcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.*
4. *Przedsiębiorca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim*

konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi przedsiębiorca.

5. Konsument udostępnia przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt.

6. Jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, przedsiębiorca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.

7. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.

Art. 43e [Oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpienie od umowy]

1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

- 1) przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 2;*
- 2) przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 4-6;*
- 3) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;*
- 4) 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;*
- 5) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.*

2. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.

3. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.

4. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.

5. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.

6. W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar przedsiębiorcy na jego koszt. Przedsiębiorca zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

7. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

W przypadku chęci odstąpienia od zawartej umowy może Pan / Pani posłużyć się poniższym formularzem, przesyłając go do nas pocztą tradycyjną lub elektroniczną. Jeżeli formularz nie jest przesyłany wraz ze zwracanym towarem, proszę pamiętać, że możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia nam dowodu jego odesłania.

ADRESAT (SPRZEDAWCA):

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

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy, które przedmiotem są:

- 1) – cena:,
- 2) – cena:,

Dane obowiązkowe

Data zawarcia umowy / numer zamówienia:

Imię i nazwisko klienta:

Adres klienta:

Dane dobrowolne, które ułatwią nam komunikację

Adres e-mail:

Numer telefonu:

Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Pana / Panią użyte w pierwotnej transakcji. Jeżeli płacił Pan / Pani w inny sposób niż przelewem na rachunek bankowy, a chce Pan / Pani otrzymać zwrot na rachunek bankowy, proszę poniżej podać numer rachunku bankowego do zwrotu:

.....

.....
data wypełnienia

.....
podpis (jeżeli formularz przesyłany jest formie papierowej lub skanu)

Pouczenie

Mają Państwo prawo odstąpić od umowy zawartej za pośrednictwem naszego sklepu internetowego w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia objęcia towaru w posiadanie (w przypadku umów sprzedaży towarów) lub od dnia zawarcia umowy (w przypadku pozostałych umów). Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy muszą Państwo poinformować nas o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

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. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (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 zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Informacje na temat przetwarzania danych osobowych

Administratorem danych osobowych podanych w formularzu jest adresat niniejszego oświadczenia. Dane przetwarzane są w celu obsługi procesu odstąpienia od umowy, co stanowi nasz prawnie uzasadniony interes, o którym mowa w art. 6 ust. 1 lit. f RODO, a także stanowi wykonanie obowiązku prawnego zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z właściwymi przepisami prawa dot. odstąpienia od umowy. Formularz odstąpienia zostanie włączony do dokumentacji księgowej i będzie przechowywany razem z nią przez okres wymagany przez przepisy prawa. W związku z obsługą procesu odstąpienia od umowy, dane mogą być przetwarzane przez podmioty zewnętrzne zaangażowane w obsługę tego procesu, takie jak firmy kurierskie, operatorzy pocztowi, banki, hostingodawca, dostawca systemu CRM, biuro rachunkowe. Uprawnienia związane z przetwarzaniem danych: prawo do żądania dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, jak również prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych, prosimy o indywidualny kontakt. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do obsługi procesu odstąpienia od umowy.

FORMULARZ REKLAMACYJNY

Jeżeli chce Pan / Pani złożyć reklamację dotyczącą kupionego towaru lub treści cyfrowej, może Pan / Pani posłużyć się poniższym formularzem, przesyłając go do nas pocztą tradycyjną lub elektroniczną. Jeżeli formularz nie jest przesyłany wraz z reklamowanym towarem, proszę pamiętać, że celem rozpatrzenia reklamacji możemy prosić o przesłanie nam reklamowanego towaru.

ADRESAT (SPRZEDAWCA):

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

DANE KLIENTA:

(Obowiązkowe)

Data zawarcia umowy / numer zamówienia:

Imię i nazwisko:

Adres:

(Dobrowolne, które jednak ułatwią nam komunikację)

Adres e-mail:

Numer telefonu:

PRZEDMIOT REKLAMACJI:

Towar / treść cyfrowa:

Zapłacona cena:

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI *(opis niezgodności towaru / treści cyfrowej z umową):*

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

Kiedy niezgodności zostały stwierdzone:

ŻĄDANIE REKLAMUJĄCEGO:

- ☐ wymiana towaru na wolny od wad,
☐ naprawa towaru,
☐ doprowadzenie treści cyfrowej do zgodności z umową,
☐ dostarczenie reklamującemu treści cyfrowej,
☐ inne (jakie?)
-
-

.....
data wypełnienia

.....
podpis (jeżeli formularz przesyłany jest formie papierowej lub skanu)

Informacje na temat przetwarzania danych osobowych

Administratorem danych osobowych podanych w formularzu jest adresat reklamacji. Dane przetwarzane są w celu obsługi procesu reklamacyjnego, co stanowi prawnie uzasadniony interes realizowany przez administratora, o którym mowa w art. 6 ust. 1 lit. f RODO, a także stanowi wykonanie umowy zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO i wykonanie obowiązku prawnego zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z właściwymi przepisami prawa dotyczącymi odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru lub treści cyfrowej z umową. Jeżeli w wyniku reklamacji dojdzie do obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, formularz reklamacyjny zostanie włączony do dokumentacji księgowej i będzie przechowywany razem z nią przez okres wymagany przez przepisy prawa. Ponadto formularz reklamacyjny będzie przechowywany do czasu upływu przedawnienia roszczeń związanych z umową, której dotyczy reklamacja. W związku z obsługą procesu reklamacyjnego, dane mogą być przetwarzane przez podmioty zewnętrzne zaangażowane w obsługę tego procesu, takie jak firmy kurierskie, operatorzy pocztowi, banki, hostingodawca, dostawca systemu CRM, biuro rachunkowe. Uprawnienia związane z przetwarzaniem danych: prawo do żądania dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, jak również prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych, prosimy o indywidualny kontakt. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do obsługi procesu reklamacyjnego.