

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO PROVENTUSS POLSKA Sp. z o.o.

(ważny od 1.01.2025r.)

Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki oraz zasady działania sklepu internetowego www.sklep.proventuss.eu

Sklep internetowy prowadzony przez jest przez Proventuss Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie („Sprzedawcę”).

Sprzedawca udostępnia Klientom/Konsumentom nieodpłatnie odpowiednie narzędzia systemowe, teleinformatyczne, technologiczne oraz świadczy usługi na zasadach określonych w Regulaminie.

§1 Podstawowe definicje

1. Sklep internetowy – niniejszy sklep internetowy działający w domenie www.sklep.proventuss.eu
2. Sprzedawca – Proventuss Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Flisa 4, 02-247 Warszawa, Spółka zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie Wydział XII Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000247723, NIP: 108 00 03 767, o kapitale zakładowym 279 900 zł, tel. 22 122 85 46.
3. Adres mailowy do kontaktu - adres mailowy: e-sklep@proventuss.eu
4. Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zawarła lub zamierza zawrzeć umowę sprzedaży, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej.
5. Konsument lub Klient będący Konsumentem – art. 22¹ KC: osoba fizyczna dokonująca ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a także osoba fizyczna zawierająca 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.
6. Umowa sprzedaży – umowa sprzedaży Towaru zamieszczonego na stronie Sklepu internetowego zawierana albo zawarta między Klientem albo Konsumentem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu internetowego.
7. Towar/Usługa – Produkt, rzecz ruchoma, którą Klient/Konsument nabywa za pośrednictwem Sklepu internetowego lub dostawa towarów (przy wybranej opcji dostawy).
8. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta/Konsumenta, złożone w formie wypełnionego formularza 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/Konsumenta, jak również dane Sprzedawcy.

9. Formularz zamówienia – elektroniczna usługa, formularz na nośniku elektronicznym dostępny w Sklepie internetowym, umożliwiający złożenie i realizację Zamówienia, między innymi za pomocą dodawania Towarów do elektronicznego koszyka oraz określający warunki Umowy Sprzedaży, w tym sposób dostawy i płatności.

10. Czas realizacji zamówienia – czas, w jakim zamówienie złożone przez Klienta lub Konsumenta Sklepu internetowego zostanie wyprodukowane, skompletowane, zapakowane, opieczetowane przez Sprzedawcę i przekazane do doręczenia wybraną przez Klienta lub Konsumenta formą dostawy.

11. Dzień roboczy – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

12. Ustawa o prawach Konsumenta- ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U 2014 poz. 827 wraz z późn. zm.).

13. Kodeks Cywilny (KC/kc) – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. z 2014 r., poz. 121 wraz z późn.zm.);

14. Regulamin – niniejszy regulamin. Regulamin jest dostępny w zakładce sklep.proventuss.eu/regulaminw formie umożliwiającej jego pobranie, odtworzenie i utrwalenie.

15. Cena – określona w złotych polskich lub w innej walucie wynagrodzenia brutto (uwzględniająca podatek) należna Sprzedawcy tytułem przeniesienia własności Towaru na Klienta lub Konsumenta zgodnie z Umową Sprzedaży. Cena nie zawiera kosztów dostawy, chyba że warunki Promocji stosowanej przez Sprzedawcę wyraźnie stanowią inaczej.

16. Konto – Usługa Elektroniczna, oznaczony indywidualną nazwą (Loginem) i Hasłem jako podany przez Klienta lub Konsumenta zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Sprzedawcy, pozwalający na korzystanie przez Klienta lub Konsumenta z dodatkowych funkcjonalności/usług. Klient lub Konsument uzyskuje dostęp do Konta za pomocą Loginu i Hasła. Klient lub Konsument loguje się na swoje Konto po dokonaniu rejestracji w Sklepie Internetowym. Konto umożliwia zapisywanie i przechowywanie informacji o danych adresowych Klienta lub Konsumenta do wysyłki Produktów, śledzenie statusu Zamówień, dostęp do historii Zamówień, oraz innych usług udostępnianych przez Sprzedawcę.

17. Koszyk - usługa udostępniana każdemu Klientowi lub Konsumentowi, który korzysta ze Sklepu Internetowego, polegająca na umożliwieniu mu łatwego dokonania zapytań lub złożenia Zamówienia Produktu/ów. Koszyk zawiera ceny poszczególnych Towarów i wszystkich Towarów łącznie (w tym koszty dostawy), . Koszyk gromadzi składane przez Klienta lub Konsumenta oferty zawarcia Umowy Sprzedaży.

18. Login– adres e-mail Klienta lub Konsumenta podany w ramach Sklepu Internetowego podczas tworzenia Konta.

19. Promocje - szczególne warunki sprzedaży lub świadczenia usług przez Sprzedawcę, uregulowane na zasadach wyrażonych w ramach Sklepu Internetowego, proponowane przez Sprzedawcę na określonych zasadach, z których Klient lub Konsument może skorzystać.

20. Producent - podmiot trzeci, nie będący Sprzedawcą, produkujący Towary sprzedawane przez Sprzedawcę.

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

- a) komputer , tablet, telefon z dostępem do Internetu,
- b) dostęp do poczty elektronicznej,
- c) przeglądarka internetowa,
- d) włączenie w przeglądarce internetowej Cookies

§2 Postanowienia ogólne

1. Sprzedawca oświadcza, że przestrzega wszelkich wymaganych zasad ochrony danych osobowych Klientów lub Konsumentów lub Konsumenta jakie są przewidziane między innymi Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz zgodnie z przepisami Rozporządzenia Rady UE 2016/679 (z dnia 27 kwietnia 2016 r. Dz. Urz. UE.L. Nr 119). Klient lub Konsument wyraża zgodę na gromadzenie, przechowywanie i przetwarzanie przez Sprzedawcę danych osobowych wyłącznie 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 stanowiącą załącznik nr 3 do regulaminu sklepu internetowego.

2. Składając zamówienia w Sklepie, Klient lub Konsument ma możliwość zapoznania się z Regulaminem oraz Polityką prywatności, akceptując ich treść poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w formularzu. Do realizacji zamówienia konieczna jest akceptacja postanowień Regulaminu oraz potwierdzenie zapoznania się z Polityką prywatności. Złożenie Zamówienia za pośrednictwem formularza Zamówienia i akceptacja Regulaminu pociąga za sobą obowiązek zapłaty za zamówiony Towar.

3. Administrator danych stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę danych osobowych miarodajnie do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną. Przede wszystkim chroni dane przed ich udostępnieniem, zabranieniem, przetwarzaniem, utratą, zmianą uszkodzeniem lub zniszczeniem przez osoby do tego nieuprawnione. Szczegółowy zakres ochrony uregulowany został zgodnie z wymaganiami w Polityce prywatności.

4. Administratorem danych osobowych jest Proventuss Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Flisa 4, 02-247 Warszawa, Spółka zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie Wydział XII KRS pod nr KRS 0000247723, NIP: 108 00 03 767 adres e-mail rodo@proventuss.eu

5. Każdej osobie – Konsumentowi/Klientowi, której dane są przetwarzane przysługuje prawo do:

a) nadzorowania i kontroli przetwarzania danych osobowych, dla których Sprzedawca prowadzi zbiór danych klientów w/w sklepu;

b) uzyskania wyczerpującej informacji, czy taki zbiór istnieje i jest prowadzony przez Sprzedawcę;

c) ustalenia kto jest administratorem danych, ustalenia jego adresu, siedziby, nazwy, w sytuacji, gdy administratorem jest osoba fizyczna do ustalenia jej imienia i nazwiska oraz miejsca zamieszkania;

d) uzyskania informacji o celu, zakresie, sposobie, czasie przetwarzania danych zawartych w takim zbiorze;

e) uzyskania informacji w powszechnie zrozumiałej formie treści tych danych;

f) poznania źródła, z którego pochodzą dane, które jej dotyczą, chyba że administrator danych jest zobowiązany do zachowania w tym zakresie w tajemnicy informacji niejawnych lub zachowania tajemnicy zawodowej;

g) żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego zawieszenia lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.

6. Klientowi/Konsumentowi zgodnie ust. 5 niniejszego paragrafu przysługuje prawo wglądu w treść przetwarzanych danych osobowych, ich poprawiania, a także żądania usunięcia tych danych. Administrator danych osobowych jest obowiązany, do uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych, czasowego lub stałego wstrzymania przetwarzania lub ich usunięcia ze zbioru na bieżąco i od razu po zgłoszeniu, chyba że żądanie dotyczy danych osobowych, co do których tryb ich uzupełnienia, uaktualnienia lub sprostowania określają odrębne przepisy prawa w tym ustawy.

7. Klient/Konsument w procesie finalizacji zamówienia wyraża zgodę na gromadzenie i przetwarzanie przez Sprzedawcę danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz zgodnie z przepisami Rozporządzenia Rady UE 2016/679 (z dnia 27 kwietnia 2016 r. Dz. Urz. UE.L. Nr 119). Dane mogą być przekazywane innemu podmiotowi tylko w sytuacji prawem wymaganych bądź niezbędnych dla realizacji składanego zamówienia, w szczególności dotyczy to podmiotów realizujących usługi adresowania Towarów, usługi dostawy oraz usługi teleinformatyczne lub usługi dot. płatności związane z obsługą Sklepu internetowego.

8. Klient lub Konsument może wyrazić zgodę na otrzymywanie od Sprzedawcy informacji o charakterze reklamowym i handlowym drogą elektroniczną przez zapisanie się do NEWSLETTERA. W tym celu Klient lub Konsument musi złożyć odrębne oświadczenie – zgodę na otrzymywanie NEWSLETTERA ze

wskazaniem adresu e-mail. Rezygnacja ze NEWSLETTERA jest możliwa w każdym czasie i wymaga zgłoszenia rezygnacji na stronie Sklepu internetowego.

9. Klient lub Konsument korzystający z Usług realizowanych za pośrednictwem Sklepu internetowego zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu w zakresie jaki jest niezbędny do realizacji złożonego Zamówienia.

10. Sprzedawcę realizuje Zamówienia na terytorium Polski a po uprzednim ustaleniu warunków dostawy także w innych krajach.

11. 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. KC.

12. Warunki ogólne zakupów/umów lub inne podobne stosowane przez Klienta nie mają zastosowania. Sprzedawca nie wyraża zgody na ich włączenie do Umowy

13. Sprzęt i oprogramowanie, z których korzysta Użytkownik musi spełniać Wymagania techniczne umożliwiające współpracę z oprogramowaniem Sklepu internetowego i strony www. Minimalne wymagania techniczne zostały opisane w §1 ust. 21.

§3 Warunki świadczenia usług

1. Niniejszy Sklep internetowy świadczy usługi za pomocą drogi elektronicznej, warunkiem przystąpienia do umowy jest przede wszystkim wypełnienie internetowego Formularza Zamówienia w celu zawarcia umowy sprzedaży oraz akceptacja Regulaminu i potwierdzenie zapoznania się z Polityką prywatności. Przystąpienie do zawarcia umowy sprzedaży (złożenia Zamówienia) jest dobrowolne.

2. Umowa o świadczenie usług zawierana jest drogą elektroniczną, poprzez Formularz Zamówienia wypełniony przez Klienta lub Konsumenta Sklepu internetowego. Proces wypełniania Formularza Zamówienia jest zorganizowany tak, aby każdy Klient lub Konsument miał możliwość zapoznania się z nim przed podjęciem decyzji o zawarciu umowy albo o dokonaniu zmiany umowy.

3. Zamówienia drogą elektroniczną można składać 24 godz. na dobę 7 dni w tygodniu.

4. Koszty Klienta lub Konsumenta związane z dostępem do sieci Internet i transmisją danych ponoszone są wyłącznie przez Klienta lub Konsumenta zgodnie z taryfą dostawcy, z którym Klient lub Konsument podpisał umowę o świadczenie usług internetowych.

§4 Warunki umowy

1. Dla dokonania zawarcia ważnej i wiążącej strony Umowy sprzedaży Klient lub Konsument dokonuje wyboru zgodnie z dostępną ofertą Sklepu internetowego określając ilość Towaru jaką zamierza nabyć

oraz w razie takiej możliwości wskazując cechy zamawianego Towaru oraz odpowiednio jego specyfikację. Łącznie z wyborem Towaru, Klient lub Konsument wypełnia elektroniczny Formularz Zamówienia, wskazując w nim dane niezbędne do realizacji Zamówienia przez Sprzedawcę takie jak na przykład ilości, miejsce dostawy oraz formy płatności, w oparciu o wyświetlane Klientowi lub Konsumentowi komunikaty i informacje dostępne na stronie oraz zawarte w niniejszym Regulaminie. Wysłanie Zamówienia pociąga za sobą obowiązek zapłaty za Towar.

2. Rejestracja Konta Klienta lub Konsumenta w Sklepie internetowym jest dobrowolna i nieodpłatna.

3. Po otrzymaniu Zamówienia drogą elektroniczną, Sprzedawca przesyła Klientowi lub Konsumentowi drogą elektroniczną na podany w trakcie składania zamówienia adres poczty elektronicznej oświadczenie o przyjęciu zamówienia stanowiące równocześnie jego potwierdzenie.

4. Klient lub Konsument otrzymuje wiadomość e-mail zatytułowaną „Zamówienie nr [numer zamówienia]” zawierającą wszystkie istotne elementy Zamówienia. Ta wiadomość e-mail potwierdza tylko samo otrzymanie Zamówienia i nie stanowi oświadczenia woli zawarcia umowy przez Sprzedawcę.

5. Umowę traktuje się za zawartą z momentem otrzymania przez Klienta lub Konsumenta drugiej wiadomości e-mail informującej o przyjęciu Zamówienia do realizacji o treści „Zamówienie przyjęte do realizacji”. Ta wiadomość e-mail stanowi oświadczenie woli zawarcia umowy ze strony Sprzedawcy i potwierdza zawarcie Umowy ze Sprzedawcą. Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim.

6. Ponadto wiadomość podsumowująca i potwierdzająca Zamówienie zawiera wszystkie wcześniej ustalone warunki umowy sprzedaży, a w szczególności ilość oraz rodzaj zamówionego Towaru, jego specyfikację w przypadku zamówienia Towarów o indywidualnych właściwościach określonych przez Klienta lub Konsumenta Sklepu internetowego, całkowitą cenę do zapłaty (określoną w polskich złotych) wraz z kosztami dostawy oraz wysokością przyznanych rabatów (o ile dotyczy).

7. W przypadku posiadania przez Klienta lub Konsumenta 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. Czas realizacji Zamówienia w przypadku produktów oznaczonych dostępnością „na zamówienie” określany jest każdorazowo przez Sprzedawcę w odrębnej wiadomości e-mail (termin realizacji biegnie od dnia otrzymania przez Klienta lub Konsumenta maila zatytułowanego „Zamówienie przyjęte do realizacji” – zgodnie z §4 ust. 5). Na długość realizacji Zamówienia składa się przede wszystkim czas przygotowania Zamówienia (produkcja, kompletowanie oraz pakowanie Zamówienia, wydanie przesyłki

kurierowi, a w wybranych przypadkach wykonanie Towaru). Czas dostawy Zamówienia zależy jest od wybranego sposobu doręczenia.

2. W przypadku zaistnienia wyjątkowych okoliczności lub braku możliwości realizacji Zamówienia we wskazanym w ust. 1 terminie, Sprzedawca niezwłocznie kontaktuje się z Klientem lub Konsumentem w celu ustalenia dalszego trybu postępowania, w tym ustalenia innego terminu realizacji Zamówienia lub zmiany sposobu doręczenia.

§6 Dostawa

1. Dostawa Towaru odbywa się za pośrednictwem operatora lub firmy kurierskiej na koszt Klienta lub Konsumenta .

2. Zamówione Towary dostarczane są zgodnie z wyborem Klienta lub Konsumenta na adres Klienta/Konsumenta wskazany w internetowym formularzu składanego Zamówienia i potwierdzonego przez Klienta/Konsumenta, jako adres do wysyłki.

3. Towar zawsze zapakowany jest w sposób odpowiadający jego właściwościom, tak aby nie ulegał podczas transportu uszkodzeniom, utracie bądź zniszczeniu.

4. Klient lub Konsument na bieżąco jest informowany o kosztach dostawy, są one podawane w trakcie wypełniania przez Klienta lub Konsumenta elektronicznego Formularza Zamówienia. Wysokość kosztów wysyłki zależy od kraju, do którego wysyłane jest Zamówienie, ilości zamawianych Towarów ich wagi oraz sposobu nadania przesyłki.

5. Sprzedawca zobowiązuje się udostępnić na stronie internetowej www.provenruss.eu wszystkie niezbędne dokumenty, w tym w szczególności certyfikaty, karty techniczne i inne dokumenty wymagane dla danego Towaru.

§7 Metody płatności

Sprzedawca umożliwia płatność za zamówiony Towar w formie przedpłaty na rachunek bankowy, płatność elektroniczną kartą kredytową (Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro) lub przelewem internetowym bankowości elektronicznej za pośrednictwem serwisu płatności internetowych

§8 Gwarancja i rękojmia

1. Towary będące przedmiotem sprzedaży objęte są gwarancją na warunkach określonych przez ich Producenta.

2. W stosunku do Klientów nie będących Konsumentami rękojmia za wady Towarów jest wyłączona na podstawie art. 558 kc.

§ 9 UPRAWNIENIA Z TYTUŁU RĘKOJMI LUB GWARANCJI ZNAJDUJĄCE ZASTOSOWANIE WYŁĄCZNIE WOBEC KONSUMENTÓW

1. W przypadku Konsumentów dostarczenie Towaru w ramach realizacji roszczeń wynikających z rękojmi lub gwarancji za wady odbywa się na koszt Sprzedawcy.

2. W stosunku do Konsumentów Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Towaru Konsumentowi. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta, 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 Konsumentowi, przy czym w razie wymiany Towaru termin ten biegnie na nowo. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności Towar jest niezgodny z umową, jeżeli:

a) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;

b) nie ma właściwości, o których istnieniu Sprzedawca zapewnił Kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;

c) nie nadaje się do celu, o którym Kupujący poinformował Sprzedawcę przy zawarciu umowy, a Sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jego przeznaczenia;

d) został Kupującemu wydany w stanie niepełnym.

3. Zgłoszenie o wadach Towaru należy przesłać drogą elektroniczną na adres mailowy Sprzedawcy poprzez wypełnienie formularza elektronicznego umieszczonego na stronie Sklepu internetowego w zakładce Reklamacje i zwroty lub na adres mailowy wskazany §1 ust. 3 Regulaminu lub w formie pisemnej na adres pocztowy Sprzedawcy (patrz §1 ust. 2: „Adres Sprzedawcy”). Jeśli Konsument ma trudności i nie wie, jak skonstruować zgłoszenie o wadach Towaru, 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. 2: „Adres Sprzedawcy”) gdy tylko właściwości Towaru na to pozwalają.

5. Sprzedawca odpowiada niezwłocznie na zgłoszenie reklamacyjne Konsumenta jednak nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia jego otrzymania. Nierozpatrzenie zgłoszenia w określonym terminie jest równoznaczne z jego uwzględnieniem przez Sprzedawcę i uznaniem go za uzasadnione. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej na papierze, o ile Konsument podał adres do korespondencji. Jeśli Konsument nie podał adresu do korespondencji

odpowieź na reklamacje zostanie udzielona w formie elektronicznej (PDF) na adres mailowy Konsumenta.

6. W przypadku uwzględnienia reklamacji umowy Sprzedawca pokrywa koszty odebrania Towaru i dostawy, i wymiany Towaru na nowy.

§10 Uprawnienia Konsumentów - 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 wraz z późn. zm.) o prawach Konsumenta, przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podawania przyczyny z wyjątkiem okoliczności wskazanych w ust. 13 niniejszego paragrafu, Uprawnienie do odstąpienia na mocy ww. przepisów nie przysługuje Klientom, nie będącym Konsumentami.

2. Prawo do odstąpienia od umowy przysługuje w terminie 14 dni kalendarzowych od momentu objęcia Towaru w posiadanie przez Klienta będącego jednocześnie Konsumentem lub osobę trzecią przez niego wskazaną inną niż przewoźnik.

3. Gdy Klient będący Konsumentem 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 będący Konsumentem 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. Dla skutecznego odstąpienia wystarczy przesłanie oświadczenia na piśmie na adres Sprzedawcy.

5. Do zachowania terminu określonego w ust. 2 wystarczy wysłanie oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.

6. Sprzedawca niezwłocznie potwierdzi Konsumentowi w formie elektronicznej otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy i poinformuje Konsumenta o dalszym postępowaniu, w tym o sposobie zwrotu Towaru, adresie wysyłki zwracanego Towaru oraz w razie pytań udzieli na nie odpowiedzi.

7. Sprzedawca niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania zwróconego towaru zwróci Konsumentowi zapłaconą przez Konsumenta cenę za Towar oraz koszty dostawy Towarów do Konsumenta.

8. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu płatności, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

9. Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz Sprzedawcy lub przekazać ją osobie upoważnionej przez Sprzedawcę niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych, od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.

10. Konsument ponosi wyłącznie bezpośrednie koszty zwrotu Towaru.

11. Towar należy dostarczyć na adres wskazany przez Sprzedawcę w formularzu odstąpienia.

12. 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 Konsument 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 normalnie użytkować rzeczy w przeciwnym razie odstępując od umowy może zostać obciążony dodatkowymi kosztami w związku ze zmniejszeniem jej wartości.

13. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach Konsumenta m. in. w sytuacji:

a) 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;

b) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;

c) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

d) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;

e) 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;

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

§11 Postępowanie reklamacyjne

1. W przypadku zastrzeżeń Klienta co do: ilości towaru, jakości towaru oraz sposobu realizacji złożonego przez niego zlecenia, Klient ma możliwość złożenia pisemnej reklamacji.

2. 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, oraz okoliczności uzasadniające złożenie reklamacji (opis na czym ona polega) ewentualnie jakich cech

zakupiony Towar nie posiada, a według zapewnień Sprzedawcy lub według sposobu przedstawienia go Klientowi miał posiadać. Reklamacja powinna w szczególności zawierać:

2.1 Nazwę reklamowanego towaru, typ, kolor oraz rodzaj opakowania,
2.2.Nr partii (nr batch) oraz datę przydatności, ilość sztuk reklamowanego towaru,
2.3 Datę zakupu i nr faktury,
2.4 Opis problemu jaki się pojawił wraz z opisem sposobu aplikacji (temperatura, wilgotność, warunki, itp.)

2.5 Wszystkie dodatkowe informacje, które Klient uzna za istotne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.

3. Na żądanie Sprzedawcy Klient jest zobowiązany dostarczyć do Sprzedawcy próbkę reklamowanego towaru.

4. Wszystkie reklamacje dotyczące jakości Towaru są przekazywane do Producenta.

5. Sprzedawca zobowiązuje się w terminie 45 dni od dnia otrzymania reklamacji poinformować Klienta o sposobie rozpatrzenia reklamacji przez Producenta chyba że dotrzymanie tego terminu nie jest możliwe z uwagi na czas rozpatrywania reklamacji przez Producenta, w szczególności czas wykonywania badań przez Producenta. W przypadku braku rozpatrzenia reklamacji przez Producenta w terminie wskazanym w zad. 1, Sprzedawca poinformuje Klienta.

6. 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 Konsumenta 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 Konsumenta inny sposób zaspokojenia.

7. Odpowiedź na reklamację Klienta zostanie przekazana w wiadomości wysłanej na adres e-mail Klienta.

§12 Odpowiedzialność

1. Klient/Konsument zobowiązany jest zapoznać się ze wszelkimi materiałami informacyjnymi dostarczonymi przez Sprzedającego, w szczególności z kartami technicznymi, kartami charakterystyki niebezpiecznej substancji chemicznej, instrukcjami użytkowania, przechowywania, transportu oraz utylizacji. Dodatkowo Klient zobowiązany jest przekazać powyższe informacje swoim pracownikom, dostawcom i klientom oraz podjąć działania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa dla życia i zdrowia ludzi, mienia i środowiska.

2. Klient nie będący Konsumentem zobowiązany jest sprawdzić otrzymany Towar bezpośrednio po jego dostarczeniu, w obecności przedstawiciela przewoźnika. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące dostarczonego Towaru należy potwierdzić w dokumentach transportowych i przekazać pisemnie Sprzedającemu niezwłocznie po odebraniu Towaru.

3. Każde przyjęcie Towaru poświadczane podpisem Klienta/Konsumenta bez zastrzeżeń dotyczących realizacji zamówienia powoduje utratę roszczeń z tytułu nieprawidłowej ilości Towaru lub uszkodzenia Towaru.

4. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru przechodzi na Klienta/Konsumenta z chwilą dostarczenia Towaru.

5. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za jakikolwiek opóźnienia w dostawie realizowanej przez przewoźnika lub firmę kurierską.

6. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wstrzymania lub opóźnienia realizacji Zamówienia z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności opóźnień w dostawie Towarów przez dostawców Sprzedawcy. W takim przypadku Sprzedawca zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Klienta/Konsumenta o zaistniałej sytuacji.

7. Informacje zamieszczone w opisach Towarów, kartach charakterystyki substancji Towarów oraz w prezentacjach Towarów są przedstawione w dobrej wierze i przy domniemanej dokładności w momencie publikacji tego dokumentu. Niezależnie jednak od przeznaczonego zastosowania Towaru określonego w ww. dokumentach, ze względu na różnice w warunkach użytkowania użytkownik pozostaje odpowiedzialny za utrzymanie Towaru w stanie adekwatnym do przeznaczonego zastosowania oraz w zgodności z regulacjami prawnymi i technicznymi. Z tego powodu Sprzedawca nie udziela żadnej bezpośredniej ani domniemanej gwarancji w zakresie adekwatności stanu Towaru do jakiegokolwiek określonego zastosowania.

8. Klient/Konsument nie jest uprawniony do:

a) zamieszczania danych osobowych osób trzecich, rozpowszechniania wizerunku bez wymaganego zezwolenia lub zgody osoby trzeciej której dane te dotyczą;

b) zamieszczania treści o charakterze reklamowym i lub promocyjnym, niezgodnych z celem działalności Sklepu internetowego.

9. Zabronione jest zamieszczanie przez Klienta/Konsumenta treści, które mogłyby w szczególności:

a) być zamieszczone z zamiarem naruszenia dóbr osobistych osób trzecich;

b) być zamieszczone w złej wierze bądź takich które mogły by być za takie uznane;

c) naruszać prawa osób trzecich, praw autorskich, praw pokrewnych, praw własności przemysłowej, tajemnicy przedsiębiorstwa lub objętych klauzulą poufności zwłaszcza określanych jako tajne lub ściśle tajne;

d) być obraźliwe bądź stanowiącą groźbę skierowaną do innych osób, wypowiedzi powszechnie uważanych za obraźliwe np. wulgaryzmy;

e) naruszać słusze interesy Sprzedawcy;

f) być rozsyłanie lub umieszczanie w ramach Sklepu internetowego jako niezamówiona informacja handlowa (spam);

g) naruszać w inny sposób dobre obyczaje, przepisy obowiązującego prawa, normy społeczne lub obyczajowe lub być w inny sposób bezprawne.

10. W przypadku otrzymania powiadomienia przez osobę trzecią, uprawnioną bądź organ władzy Państwowej Sprzedawca zastrzega sobie prawo do modyfikowania lub usuwania treści zamieszczanych przez Klienta/Konsumenta, w sytuacji stwierdzenia, że mogą one stanowić naruszenie niniejszego Regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa. Sprzedawca nie kontroluje na bieżąco zamieszczanych treści.

§13 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji Konsumentów i dochodzenia roszczeń przez Konsumentów

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.

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

a) zwrócenie się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu.

b) 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.

c) zwrócenie się o bezpłatną pomoc prawną m.in. do Federacji Konsumentów - adres strony internetowej: www.federajakonsumentow.org.pl.

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

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). ODR (online dispute resolution) dostępnej pod adresem

elektronicznym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> Europejska platforma ODR stanowi jeden wspólny punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców, umożliwiający pozasądowe rozstrzyganie sporów dotyczących zobowiązań umownych, wynikających z zawartej internetowej umowy sprzedaży: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>

Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny i może mieć miejsce tylko i wyłącznie, gdy obie strony sporu tj Sprzedawca i Konsument wyrażą na to zgodę.

§14 Postanowienia końcowe

1. Sklep internetowy honoruje wszelkie prawa Klientów/Konsumentów przewidziane w przepisach obowiązującego prawa.

2. Jeśli obowiązujące prawo przyznaje Klientom będącym Konsumentami korzystniejsze obowiązkowe i wymagane prawem 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 Sprzedawcy.

3. Wszelkie treści zamieszczone na stronie Sklepu internetowego (wliczając w to zdjęcia, 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 lub ich kopiowanie skutkuje odpowiedzialnością cywilną oraz karną.

4. Sprzedawca - właściciel sklepu jako administrator danych osobowych, informują Pana/ Panią, iż:

- podanie danych jest zawsze dobrowolne, ale niezbędne do realizacji zamówienia;
- osoba podająca swoje dane osobowe ma nieograniczone prawo dostępu do wszystkich treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia (prawo do bycia zapomnianym), ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, dane mogą być udostępnione jednak właściwym organom państwa w sytuacji, gdy odpowiedni przepis tego będzie wymagał;
- podstawą przetwarzania danych osobowych będzie art. 6 ust. 1 pkt a) oraz treść ogólnego rozporządzenia o ochronie danych;
- dane osobowe będą przechowywane i przetwarzane przez okres niezbędny do zakończenia przetwarzania i realizacji zamówienia, lecz nie dłużej niż przez okres 3 lat (2 lata okres to okres reklamacji i 1 rok na ewentualnie inne roszczenia i sytuację wyjątkowe);
- osoba udostępniająca swoje dane osobowe ma prawo wniesienia skargi do UODO gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych dotyczących realizacji zamówienia narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

5. W zakresie przetwarzania danych osobowych niniejszego Sklepu internetowego nie został stwierdzony przez Komisję Europejską odpowiedni stopień ochrony w drodze decyzji, ale dane będą odpowiednio zabezpieczone za pomocą rozwiązań i środków informatyczno-prawnych.

6. Dane Klientów/Konsumentów będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.

7. W pozostałych kwestiach nieuregulowanych zapisami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności:

a) ustawa z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. 2000 Nr 22 poz. 271 wraz z późn. zm.);

b) ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002 Nr 141, poz. 1176 wraz z późn. zm.);

c) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 wraz z późn. zm.);

d) ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 poz. 1422 wraz z późn. zm.);

e) ustawa z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej (Dz.U. 2000 Nr 49 poz. 508 wraz z późn. zm.);

f) ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. 1994 Nr 90 poz. 631 wraz z późn. zm.);

g) ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, poz. 827 ze zm.).

8. Zmieniony Regulamin wiąże Klientów/Konsumentów, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 KC (tj. Klient został prawidłowo powiadomiony o zmianach).

9. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn to jest:

a) zmiany przepisów prawa;

b) zmiany sposobów płatności i dostaw;

c) zmiana kursu walut;

d) zmiany sposobu świadczenia usług drogą elektroniczną objętym regulaminem;

e) zmiany danych Sprzedawcy/ów, w tym adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu.

10. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na złożone i realizowane już zamówienia, do nich zastosowanie ma Regulamin obowiązujący w chwili złożenia zamówienia. Sprzedawca o zamierzonej zmianie informuje na stronie Sklepu internetowego co najmniej na 30 dni wcześniej. W przypadku braku akceptacji zmienionego Regulaminu Klienci/Konsumenci mogą w terminie 30 dni od dnia otrzymania wiadomości wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym.

11. Spory powstałe w wyniku świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu zostaną poddane pod rozstrzygnięcie Sądowi Powszechnemu w Polsce według wyboru Klienta będącego jednocześnie Konsumentem, zgodnie z właściwymi przepisami prawa polskiego. W przypadku Klientów nie będących Konsumentami spory powstałe w wyniku świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu zostaną poddane pod rozstrzygnięcie Sądowi Powszechnemu według siedziby Sprzedawcy.

12. Sprzedawca ma prawo do zmiany, uzupełniania lub usuwania poszczególnych stron bądź wszystkich ofert prezentowanych online bez uprzedzenia, bądź też wycofywania ofert na czas określony lub na stałe.

13. Korzystanie ze Sklepu internetowego i pobieranie danych odbywa się na własne ryzyko użytkownika/Klienta/Konsumenta. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za żadne szkody wynikłe z korzystania ze strony internetowej lub pobierania danych, a w szczególności za uszkodzenia posiadanych przez użytkownika/Klienta/Konsumenta danych, sprzętu i/lub oprogramowania.

14. Wszelkie roszczenia lub postępowania prawne powstałe w związku z niniejszą stroną internetową lub korzystaniem z niej podlegają interpretacji zgodnie z prawem polskim.

15. Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część.

16. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.01.2025r.

Spis załączników:

zał. nr 1 – wzór formularza odstąpienia do umowy przez Konsumenta

zał. nr 2 - wzór formularza zgłoszenia reklamacji

zał. nr 3 – polityka prywatności