|  |
| --- |
| **INFORMACJE I ZASTRZEŻENIA:**1. **WZÓR REGULAMINU**

Dokument zawiera wzór prostego regulaminu sklepu internetowego. Wzór ten można wykorzystać do opracowania docelowego regulaminu takiego sklepu.Rozwiązania przyjęte we wzorze odpowiadają prostemu modelowi takiej działalności. Jest to model oparty o obsługę zamówień otrzymywanych on‑line i wysyłkową sprzedaż towarów na terenie Polski. W tym modelu docelową grupą klientów mogą być konsumenci (B2C). Równocześnie mogą nimi być także inni przedsiębiorcy (B2B), w tym także przedsiębiorcy prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą (JDG). Oprócz obsługi zamówień i sprzedaży towarów wzór przewiduje także dwie typowe usługi świadczone drogą elektroniczną: newsletter oraz konto klienta.Wzór nie zawiera natomiast rozwiązań szczególnych dotyczących wymogów szczególnych:* Takie szczególne wymogi mogą wynikać wprost z przepisów prawa. Przykładem takich przepisów są przepisy, które rodzajowo regulują świadczenie niektórych usług (np. usługi finansowe, gry hazardowe). Przykładem takich przepisów są także przepisy, które rodzajowo regulują sprzedaż niektórych towarów (np. alkohol, broń palna).
* Takie szczególne wymogi mogą ponadto wynikać ze skutków rozstrzygnięć prawnych sądów oraz innych organów (np. prezesów UOKiK, UODO i UKE). Mogą one wywierać takie skutki w sposób pośredni, nawet jeśli dotyczącą bezpośrednio innego przedsiębiorcy.
* Takie szczególne wymogi mogą wreszcie wynikać z innego modelu działalności. Przykładem takiego innego modelu działalności jest model, w którym przedsiębiorca działa w charakterze pośrednika, a nie sprzedawcy, bądź gdy kieruje ofertę na rynki zagraniczne.
* Wzór nie zawiera ponadto rozwiązań szczególnych , które odpowiadałyby wymogom każdej sytuacji oraz wszystkim relacjom gospodarczym przedsiębiorcy. Wzór nie uwzględnia np. wymogów kodeksów postępowania czy dobrych praktyk określanych dla poszczególnych branż oraz zasad współpracy przyjętych z kontrahentami.
1. **KONIECZNOŚĆ DOSTOSOWANIA REGULAMINU**

Dlatego samo skorzystanie ze wzoru nie oznacza, że w regulaminie znajdą się wszystkie niezbędne rozwiązania. Może także skutkować pozostawieniem w regulaminie rozwiązań, które okażą się nieodpowiednie. Z tych względów docelowy regulamin zawsze należy dostosować do indywidualnych wymogów prawnych. Takie indywidualne wymogi prawne zawsze należy ustalać dla konkretnie prowadzonej działalności.Bez tego zaistnieje ryzyko, że docelowy regulamin nie uwzględni wszystkich takich indywidualnych wymogów prawnych. Ziszczenie się takiego ryzyka może skutkować odpowiedzialnością prawną przedsiębiorcy. Taka odpowiedzialność może powodować obciążenia finansowe. Przykładami takich obciążeń są np. odszkodowania, kary pieniężne i obowiązek zwrotu środków. Taka odpowiedzialność może ponadto skutkować dalszymi kosztami. Przykładami takich dalszych kosztów są np. koszty obsługi sporów z klientami oraz dalszych postępowań sądowych i administracyjnych.**Dlatego autorzy wzoru rekomendują ustalenie indywidualnych wymogów prawnych dla każdego sklepu internetowego i wnikliwe dostosowanie do nich regulaminu.** |

**KARTA INFORMACYJNA:**

|  |
| --- |
| **INFORMACJE O PRZEDSIĘBIORCY** |
| **Firma, imię i nazwisko / nazwa:** | [E-Commerce Jan Kowalski Sklep Online] |
| **Miejscowość (miejsce zamieszkania / siedziba):** | [Przykładowo] |
| **Pełny adres pocztowy:** | [ul. Typowa 1, 00-001 Przykładowo] |
| **Organ, który zarejestrował działalność gospodarczą / sąd rejestrowy:** | [Minister właściwy do spraw gospodarki] |
| **Określenie rejestru / ewidencji (ew. także nr wpisu):** | [CEIDG] |
| **Nr NIP:** | [0123456789] |
| **INFORMACJE O SKLEPIE** |
| **Nazwa sklepu:** | [NAZWA SKLEPU] |
| **Adres e-mail do obsługi sklepu:** | [info@nazwa.domena] |
| **URL sklepu:** | [https://www.nazwa.domena] |
| **URL regulaminu:** | [https://www.nazwa.domena/regulamin] |
| **URL regulaminu w PDF:** | [https://www.nazwa.domena/regulamin.pdf] |
| **URL dokumentu opisującego sposoby płatności:** | [https://www.nazwa.domena/platnosci] |
| **URL dokumentu opisującego sposoby wysyłki:** | [https://www.nazwa.domena/wysylka] |
| **URL polityki prywatności / noty dot. przetwarzania danych osobowych:** | [https://www.nazwa.domena/prywatnosc] |
| **INFORMACJE DOT. REGULAMINU** |
| **Kolejny nr wersji regulaminu:** | [1.0] |
| **Data, od której obowiązuje regulamin:** | [dzień-miesiąc-rok] |
| **Czas w dniach na weryfikację możliwości zawarcia umowy (sprawdzenie dostępności / stanu) do wygaśnięcia oferty:** | [3] |

W zależności od używanego oprogramowania, uzupełnienie danych na karcie informacyjnej może pozwalać na ewentualną automatyczną zmianę odpowiednich odniesień w treści dokumentu.

**REGULAMIN SKLEPU
NAZWA SKLEPU**

**Wersja**: 1.0

**Obowiązuje od**: dzień-miesiąc-rok

[**A.** **DEFINICJE**](#_Toc64904770)

[**1.** **DZIEŃ ROBOCZY**](#_Toc64904771)

[**2.** **KLIENT**](#_Toc64904772)

[**3.** **POLITYKA PRYWATNOŚCI**](#_Toc64904773)

[**4.** **REGULAMIN**](#_Toc64904774)

[**5.** **SERWIS**](#_Toc64904775)

[**6.** **SKLEP**](#_Toc64904776)

[**7.** **UMOWA**](#_Toc64904777)

[**8.** **URZĄDZENIE**](#_Toc64904778)

[**9.** **USŁUGI**](#_Toc64904779)

[**10.** **USŁUGODAWCA**](#_Toc64904780)

[**11.** **UŻYTKOWNIK**](#_Toc64904781)

[**B.** **REGULAMIN**](#_Toc64904782)

[**1.** **OBOWIĄZYWANIE REGULAMINU**](#_Toc64904783)

[**2.** **ZNACZENIE REGULAMINU**](#_Toc64904784)

[**3.** **DOSTĘP DO REGULAMINU**](#_Toc64904785)

[**C.** **PRYWATNOŚĆ**](#_Toc64904786)

[**1.** **PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**](#_Toc64904787)

[**2.** **PLIKI COOKIE I PODOBNE TECHNOLOGIE**](#_Toc64904788)

[**3.** **SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE**](#_Toc64904789)

[**4.** **ZAPOZNANIE SIĘ Z POLITYKĄ PRYWATNOŚCI**](#_Toc64904790)

[**D.** **UMOWA**](#_Toc64904791)

[**1.** **PREZENTACJA TOWARÓW I USŁUG**](#_Toc64904792)

[**2.** **ZAWARCIE UMOWY**](#_Toc64904793)

[**3.** **UZGODNIENIA INDYWIDUALNE**](#_Toc64904794)

[**5.** **WYKONANIE UMOWY**](#_Toc64904795)

[**E.** **USŁUGI**](#_Toc64904796)

[**1.** **KONTO**](#_Toc64904797)

[**2.** **NEWSLETTER**](#_Toc64904798)

[**3.** **DALSZE USŁUGI**](#_Toc64904799)

[**4.** **OGÓLNE INFORMACJE I ZASTRZEŻENIA DOTYCZĄCE USŁUG**](#_Toc64904800)

[**5.** **ROZWIĄZANIE UMÓW**](#_Toc64904801)

[**F.** **REKLAMACJE, WADY, OBSŁUGA POSPRZEDAŻOWA, ODSTĄPIENIA I ZWROTY**](#_Toc64904802)

[**1.** **POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**](#_Toc64904803)

[**2.** **ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA WADY**](#_Toc64904804)

[**3.** **GWARANCJE I USŁUGI POSPRZEDAŻOWE**](#_Toc64904805)

[**4.** **INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**](#_Toc64904806)

[**5.** **WYJĄTKI – WYŁĄCZENIA PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**](#_Toc64904807)

[**6.** **FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY**](#_Toc64904808)

[**G.** **KONTAKT Z USŁUGODAWCĄ**](#_Toc64904809)

[**H.** **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**](#_Toc64904810)

[**1.** **POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ**](#_Toc64904811)

[**2.** **ZASTRZEŻENIA PRAWNE**](#_Toc64904812)

1. **DEFINICJE**

Wskazane poniżej określenia otrzymują następujące znaczenie:

1. **DZIEŃ ROBOCZY**

„DZIEŃ ROBOCZY”: każdy jeden dzień tygodnia za wyjątkiem sobót oraz niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

1. **KLIENT**

„KLIENT”: będąca UŻYTKOWNIKIEM osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, albo, odpowiednio, prawidłowo reprezentowana przez UŻYTKOWNIKA osoba prawna bądź inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność prawną, zawierająca UMOWĘ z USŁUGODAWCĄ korzystając ze SKLEPU.

1. **POLITYKA PRYWATNOŚCI**

„POLITYKA PRYWATNOŚCI”: odrębny dokument przekazujący UŻYTKOWNIKOM, w tym KLIENTOM, informacje dotyczące przetwarzania ich danych osobowych oraz korzystania z określonych rozwiązań technologii informacyjnej, udostępniany przez USŁUGODAWCĘ pod adresem https://www.nazwa.domena/prywatnosc.

1. **REGULAMIN**

„REGULAMIN”: niniejszy dokument, udostępniany przez USŁUGODAWCĘ pod adresem https://www.nazwa.domena/regulamin.

1. **SERWIS**

„SERWIS”: strona internetowa w domenie https://www.nazwa.domena, za pomocą której USŁUGODAWCA prowadzi SKLEP.

1. **SKLEP**

„SKLEP”: sklep internetowy NAZWA SKLEPU prowadzony w ramach działalności przedsiębiorstwa USŁUGODAWCY, dostępny w SERWISIE, umożliwiający zawieranie UMÓW z USŁUGODAWCĄ i świadczenie przez niego USŁUG.

1. **UMOWA**

„UMOWA”: umowa sprzedaży bądź inna umowa, której przedmiotem jest dokonanie przez USŁUGODAWCĘ na rzecz KLIENTA świadczenia dotyczącego towarów i usług prezentowanych w ramach SKLEPU.

1. **URZĄDZENIE**

„URZĄDZENIE”: posiadające łączność z siecią Internet urządzenie końcowe umożliwiające UŻYTKOWNIKOWI dostęp do oraz korzystanie z SERWISU i SKLEPU w sposób określony w REGULAMINIE (w tym: komputer stacjonarny bądź urządzenie przenośne takie jak laptop, tablet czy smartphone).

1. **USŁUGI**

„USŁUGI”: wszelkie usługi świadczone przez USŁUGODAWCĘ na rzecz UŻYTKOWNIKA drogą elektroniczną, wymienione i opisane w REGULAMINIE.

1. **USŁUGODAWCA**

„USŁUGODAWCA”: posługujący się REGULAMINEM przedsiębiorca: E-Commerce Jan Kowalski , Przykładowo, adres: ul. Typowa 1, 00-001 Przykładowo, prowadzący działalność na podstawie wpisu do rejestru/ewidencji: CEIDG, organ rejestrowy: Minister właściwy do spraw gospodarki, o nr. NIP: 0123456789.

1. **UŻYTKOWNIK**

„UŻYTKOWNIK”: osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych korzystająca z SERWISU.

1. **REGULAMIN**
2. **OBOWIĄZYWANIE REGULAMINU**

Niniejszy regulamin obowiązuje dla SKLEPU, tj. sklepu internetowego NAZWA SKLEPU – https://www.nazwa.domena.

Akceptacja REGULAMINU przez UŻYTKOWNIKA jest warunkiem korzystania ze SKLEPU. UŻYTKOWNICY korzystający z USŁUG oraz zawierający UMOWY w ramach SKLEPU zobowiązani są do przestrzegania REGULAMINU.

1. **ZNACZENIE REGULAMINU**

REGULAMIN określa warunki korzystania ze SKLEPU. REGULAMIN ustala w szczególności zasady zawierania, wykonywania i rozwiązywania UMÓW.

REGULAMIN określa przy tym zasady świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach SKLEPU. REGULAMIN określa w szczególności rodzaje i zakres takich usług, warunki ich świadczenia, wymagania techniczne niezbędne do współpracy z SERWISEM i SKLEPEM, warunki dostarczania treści, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

1. **DOSTĘP DO REGULAMINU**

REGULAMIN udostępniany jest UŻYTKOWNIKOWI nieodpłatnie do swobodnego dostępu za pomocą sieci Internet. REGULAMIN pozostaje w każdym czasie dostępny pod adresem https://www.nazwa.domena/regulamin. REGULAMIN można z tego zasobu pozyskać, utrwalić i odtwarzać w dowolnej formie, w tym przez wydruk bądź zapis. W tym celu REGULAMIN można także pobrać w postaci pliku PDF udostępnionego pod adresem https://www.nazwa.domena/regulamin.pdf.

1. **PRYWATNOŚĆ**
2. **PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

W związku z funkcjonowaniem SERWISU USŁUGODAWCA oraz inne podmioty mogą przetwarzać dane osobowe, w tym dane UŻYTKOWNIKA.

1. **PLIKI COOKIE I PODOBNE TECHNOLOGIE**

W związku z funkcjonowaniem SERWISU USŁUGODAWCA oraz inne podmioty mogą ponadto korzystać z określonych rozwiązań technologii informacyjnej. Na skutek wykorzystania takich rozwiązań w URZĄDZENIU mogą być zapisywane, przechowywane i odczytywane określone informacje. Przykładem takich rozwiązań są np. pliki „cookie”.

1. **SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE**

Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych oraz korzystaniu z tego rodzaju rozwiązań zawarte są w POLITYCE PRYWATNOŚCI. POLITYKA PRYWATNOŚCI dostępna jest pod adresem: https://www.nazwa.domena/prywatnosc.

1. **ZAPOZNANIE SIĘ Z POLITYKĄ PRYWATNOŚCI**

Akceptując REGULAMIN UŻYTKOWNIK potwierdza zapoznanie się z POLITYKĄ PRYWATNOŚCI.

1. **UMOWA**
2. **PREZENTACJA TOWARÓW I USŁUG**
3. W ramach SKLEPU mogą być prezentowane określone towary lub usługi USŁUGODAWCY. Prezentacji towarów i usług w SKLEPIE może towarzyszyć prezentacja dalszych parametrów i warunków, na jakich mogłaby zostać zawarta dotycząca tych towarów lub usług UMOWA. Taka prezentacja nie stanowi jednak składanej UŻYTKOWNIKOWI przez USŁUGODAWCĘ oferty zawarcia UMOWY. Taka prezentacja stanowi wyłącznie informację o możliwości złożenia USŁUGODAWCY przez UŻYTKOWNIKA oferty zawarcia takiej UMOWY.
4. Dlatego do zawarcia UMOWY nie wystarczy oświadczenie UŻYTKOWNIKA o chęci zawarcia UMOWY złożone USŁUGODAWCY. Z tego względu UMOWA nie zostaje zawarta np. już z momentem złożenia przez UŻYTKOWNIKA zamówienia. Do zawarcia UMOWY w ramach SKLEPU konieczne są dalsze czynności. Te czynności i sposób zawarcia UMOWY zostały szczegółowo opisane w pkt. D.2 poniżej.
5. Zapoznanie się przez UŻYTKOWNIKA z prezentacją wymaga posłużenia się przez UŻYTKOWNIKA URZĄDZENIEM. USŁUGODAWCA dokłada starań w celu zapewnienia dostępu do SKLEPU za pomocą szerokiego zakresu urządzeń i aktualnych wersji standardowo używanego w nich oprogramowania – w szczególności powszechnie wykorzystywanych przeglądarek internetowych w standardowej konfiguracji. USŁUGODAWCA nie gwarantuje jednak poprawnego dostępu do SKLEPU za pomocą każdego URZĄDZENIA każdego UŻYTKOWNIKA.
6. **ZAWARCIE UMOWY**

Zawieranie UMOWY w ramach SKLEPU odbywa się z wykorzystaniem następującego procesu składania zamówień:

* 1. **ZAMÓWIENIE**
1. **WYBORY UŻYTKOWNIKA**

W ramach SKLEPU możliwy jest wybór przez UŻYTKOWNIKA określonych towarów lub usług prezentowanych przez USŁUGODAWCĘ. Dla poszczególnych towarów lub usług możliwy jest także wybór dalszych warunków i parametrów – takich jak ilość, sposób i koszt wysyłki czy sposób zapłaty.

1. **KOSZYK UŻYTKOWNIKA**

Wybór takich towarów lub usług oraz dotyczących ich warunków i parametrów przez UŻYTKOWNIKA następuje za pomocą udostępnionego w SKLEPIE formularza. Formularz ten reprezentuje koszyk UŻYTKOWNIKA. Formularz ten może wymagać podania przez UŻYTKOWNIKA wskazanych danych, takich jak np. dane do wysyłki. Od treści tych danych mogą zależeć dalsze określone warunki i parametry, takie jak np. koszt wysyłki obliczany dla wskazanej ilości. Na tej zasadzie następuje także wyszczególnienie obliczonych dla zamówienia cen i innych należności. W ten sposób UŻYTKOWNIK uzyskuje czytelną informację o łącznej cenie i innych należnościach, do poniesienia których zobowiązałby się zawierając UMOWĘ.

1. **ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA**

Po wybraniu towarów lub usług, wprowadzeniu wskazanych danych oraz określeniu warunków i parametrów UŻYTKOWNIK może dokonać zamówienia poprzez aktywowanie funkcji formularza oznaczonej tekstem „Złożenie oferty kupna z obowiązkiem zapłaty”, „Wiążące zamówienie” lub innym, równoważnym oznaczeniem. Warunkiem skutecznego aktywowania tej funkcji jest potwierdzenie przez UŻYTKOWNIKA akceptacji REGULAMINU oraz zapoznania się z POLITYKĄ PRYWATOŚCI.

* 1. **OFERTA**
1. **ZŁOŻENIE OFERTY**

Po skutecznym aktywowaniu tej funkcji przez UŻYTKOWNIKA zawarte na formularzu dane przekazywane są USŁUGODAWCY za pomocą SKLEPU. Stanowi to złożenie USŁUGODAWCY przez UŻYTKOWNIKA wiążącej UŻYTKOWNIKA oferty zawarcia umowy.

Składając ofertę UŻYTKOWNIK oświadcza, że jest uprawniony do złożenia oferty, oraz że podane przez niego na formularzu dane są zgodne ze stanem faktycznym, jak również że ich podanie, takie ich wykorzystanie oraz złożenie oferty zgodnie z najlepszą wiedzą UŻYTKOWNIKA nie narusza niniejszego REGULAMINU oraz praw osób trzecich.

1. **TREŚĆ OFERTY**

Treścią złożonej w ten sposób oferty i jej znaczenia wynikającego z przepisów prawa stają się:

* zawarte na formularzu dane przekazane USŁUGODAWCY za pomocą SKLEPU,
* dalsze odpowiednio zastrzeżone indywidualne informacje dotyczące wybranego przez UŻYTKOWNIKA towaru lub usługi, przedstawione uprzednio UŻYTKOWNIKOWI w ramach prezentacji tego towaru lub usługi w SKLEPIE, a ponadto
* postanowienia niniejszego REGULAMINU.

W przypadku, w którym odpowiednio zastrzeżone indywidualne informacje dotyczące wybranego przez UŻYTKOWNIKA towaru lub usługi, przedstawione uprzednio UŻYTKOWNIKOWI w ramach prezentacji tego towaru lub usługi w SKLEPIE miałyby odbiegać od postanowień niniejszego REGULAMINU, informacje te będą miały pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego REUGLAMINU, a tym samym rozstrzygające znaczenie dla jednoznacznego ustalenia treści oferty.

1. **POTWIERDZENIE ZŁOŻENIA OFERTY**

UŻYTKOWNIK akceptując REGULAMIN wyraża zgodę na skierowanie do niego przez USŁUGODAWCĘ informacji o składaniu przez UŻYTKOWNIKA oferty na udostępniony USŁUGODAWCY adres elektroniczny i jej podsumowania.

Informacja ta może przy tym zawierać wystosowane przez USŁUGODAWCĘ potwierdzenie złożenia oferty przez UŻYTKOWNIKA. Alternatywnie, informacja ta może zawierać żądanie zwrotnego potwierdzenia przez UŻYTKOWNIKA, że ofertę taką USŁUGODAWCY złożył. Żądane potwierdzenie może wówczas nastąpić w szczególności poprzez aktywowanie przez UŻYTKOWNIKA funkcji wskazanej mu indywidualnie w skierowanej do niego informacji, jeśli funkcja taka została mu w ten sposób wskazana.

W obu tych przypadkach otrzymanie takiej informacji oraz ewentualne potwierdzenie złożenia oferty przez UŻYTKOWNIKA nie jest jednak równoznaczne z przyjęciem takiej oferty przez USŁUGODAWCĘ. W szczególności nie stanowi ono potwierdzenia przyjęcia tak złożonej oferty przez USŁUGODAWCĘ. Sposób przyjęcia tak złożonej oferty i potwierdzenia jej przyjęcia przez USŁUGODAWCĘ został szczegółowo opisany w pkt. D.2.c poniżej.

* 1. **PRZYJĘCIE OFERTY**
1. **SPRAWDZENIE DOSTĘPNOŚCI I WERYFIKACJA OFERT**

USŁUGODAWCA dokłada starań, aby prezentacja w SKLEPIE w każdym czasie odzwierciedlała aktualne możliwości zawarcia umowy. USŁUGODAWCA niniejszym wyraźnie zastrzega sobie jednak prawo do sprawdzenia dostępności towaru lub usługi po otrzymaniu oferty.

Mając na uwadze przeciwdziałanie nadużyciom oraz zapewnienie bezpieczeństwa transakcji w SKLEPIE, USŁUGODAWCA niniejszym wyraźnie zastrzega sobie ponadto prawo do weryfikacji ofert i badania możliwości zawarcia UMOWY, w tym do dokonania ustaleń, czy ofertę składa uprawniony UŻYTKOWNIK zgodnie z pkt. A.11 powyżej, oraz do odmowy przyjmowania ofert niepotwierdzonych, jeśli potwierdzenia takiego żądano, także zgodnie z pkt. D.2.b.iv powyżej.

1. **PRZYJĘCIE OFERTY**

Z tego względu UMOWA nie zostaje zawarta z samą chwilą potwierdzenia złożenia oferty. UMOWA zostaje zawarta dopiero z chwilą przyjęcia tej oferty przez USŁUGODAWCĘ.

Przyjęcie oferty przez USŁUGODAWCĘ może nastąpić w ciągu 3 DNI ROBOCZYCH od jej otrzymania. Poprzez przyjęcie oferty przez USŁUGODAWCĘ zostaje zawarta UMOWA.

Przez ten czas UŻYTKOWNIK pozostaje związany złożoną przez siebie ofertą. Po upływie tego terminu UŻYTKOWNIK nie jest już nią związany.

1. **POTWIERZDENIE PRZYJĘCIA OFERTY**

W razie przyjęcia oferty przez USŁUGODAWCĘ, USŁUGODAWCA niezwłocznie kieruje do KLIENTA potwierdzenie przyjęcia oferty przez USŁUGODAWCĘ wraz z podsumowaniem. Potwierdzenie to kierowane jest na adres elektroniczny KLIENTA udostępniony USŁUGODAWCY.

Potwierdzenie przyjęcia oferty przez USŁUGODAWCĘ może także nastąpić bezpośrednio poprzez przystąpienie do wykonania UMOWY (np. poprzez natychmiastową realizację usługi). Postanowienie niniejsze stosuje się odpowiednio także do dalszych dokonywanych w ramach SKLEPU potwierdzeń, takich jak potwierdzenia wysyłki towaru czy realizacji usługi.

1. **BRAK ZAWARCIA UMOWY**

W razie stwierdzenia braku zawarcia UMOWY, w tym w razie nieprzyjęcia oferty przez USŁUGODAWCĘ, USŁUGODAWCA niezwłocznie kieruje do UŻYTKOWNIKA na udostępniony USŁUGODAWCY adres elektroniczny informację o takiej okoliczności.

W razie stwierdzenia braku zawarcia UMOWY, w tym w razie nieprzyjęcia oferty przez USŁUGODAWCĘ, USŁUGODAWCA niezwłocznie zwraca świadczenia dokonane przez UŻYTKOWNIKA na poczet zawarcia UMOWY. USŁUGODAWCA zastrzega sobie jednak przy tym możliwość korzystania z uprawnień przysługujących mu wobec UŻYTKOWNIKA na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa, takich jak potrącenie czy prawo zatrzymania.

W braku odmiennych ustaleń z UŻYTKOWNIKIEM – w szczególności wynikających z warunków i sposobów korzystania z usług podmiotów trzecich – świadczenia pieniężne zwracane są wówczas niezwłocznie w sposób, w który zostały pierwotnie przez UŻYTKOWNIKA dokonane.

Natomiast w razie, gdyby do zwrotu takich świadczeń nie był obowiązany USŁUGODAWCA, a obowiązane wobec UŻYTKOWNIKA byłyby podmioty trzecie (np. w ramach świadczonych przez takie podmioty na rzecz UŻYTKOWNIKA usług typu „escrow” czy innych usług o charakterze depozytu), USŁUGODAWCA na żądanie UŻYTKOWNIKA niezwłocznie przekazuje tym podmiotom niezbędne informacje bądź dokonuje innych czynności o podobnym charakterze w celu umożliwienia dokonania przez te podmioty zwrotu na rzecz UŻYTKOWNIKA. USŁUGODAWCA współdziała w tym względzie w niezbędnym zakresie z UŻYTKOWNIKIEM.

1. **UZGODNIENIA INDYWIDUALNE**
2. Jako alternatywa i uzupełnienie ogólnego procesu składania zamówień, opisanego w pkt. D.2 powyżej, UŻYTKOWNIK może kierować bezpośrednio do USŁUGODAWCY zapytania dotyczące prezentowanych w SKLEPIE towarów lub usług oraz dotyczących ich warunków i parametrów. USŁUGODAWCA może w celu kierowania do niego zapytań udostępniać w ramach SKLEPU formularz kontaktowy.
3. Brak udzielenia przez USŁUGODAWCĘ niezwłocznej odpowiedzi na skierowane do niego zapytanie UŻYTKOWNIKA zawierające składaną USŁUGODAWCY ofertę nie stanowi przy tym przyjęcia takiej oferty. Wszelkie ustalenia dotyczące ceny, wysyłki, płatności i innych warunków winny być wówczas dokonywane w sposób wyraźny, w drodze indywidualnych uzgodnień na zasadach ogólnych.
4. **FUNKCJA DOSTAWCÓW ZEWNĘTRZNYCH**
5. UŻYTKOWNIK na poszczególnych etapach zawierania UMOWY może zostać skierowany ze SKLEPU do systemów podmiotów trzecich. Możliwość ta zależy od dokonywanych przez UŻYTKOWNIKA wyborów i wprowadzanych przez UŻYTKOWNIKA danych oraz powiązań z tymi systemami przewidzianych w SKLEPIE, w zależności od wiadomych UŻYTKOWNIKOWI funkcjonalności SKLEPU.

Podmiotami takimi mogą być przykładowo dostawcy usług płatniczych, usług pocztowych i przewozowych, usług zaufania i innych tego rodzaju usług istotnych dla zawieranych w sklepie UMÓW.

1. Wynik interakcji UŻYTKOWNIKA z takimi systemami i podmiotami może wpływać na przebieg procesu składania zamówień w SKLEPIE opisanego w punkcie D.2 powyżej, w tym warunkować dopuszczalność składania zamówień, potwierdzenie złożenia oferty albo jej przyjęcie w ramach SKLEPU na poszczególnych etapach zawierania UMOWY.
2. **WYKONANIE UMOWY**
	1. **PŁATNOŚCI**

Na potrzeby dokonywania płatności na rzecz USŁUGODAWCY w ramach wykonania UMOWY warunki i sposoby dokonywania takich płatności zostały opisane w odrębnym dokumencie, dostępnym pod adresem https://www.nazwa.domena/platnosci.

* 1. **WYSYŁKA**

Na potrzeby wysyłki towarów na rzecz KLIENTA w ramach wykonania UMOWY USŁUGODAWCA – w braku odmiennych informacji w ramach prezentacji określonego towaru w SKLEPIE – umożliwia wybór warunków i sposobów wysyłki opisanych w odrębnym dokumencie, dostępnym pod adresem https://www.nazwa.domena/wysylka.

USŁUGODAWCA zastrzega, że – w braku odmiennych informacji w tym dokumencie bądź w ramach prezentacji określonego towaru w SKLEPIE – nie oferuje w ramach SKLEPU dostawy towarów do innych państw poza Polską. Wydanie towaru KLIENTOWI nieakceptującemu dostawy w Polsce następuje poprzez odbiór tego towaru przez KLIENTA od USŁUGODAWCY po uprzednim indywidualnym uzgodnieniu terminu z USŁUGODAWCĄ. Inne sposoby i miejsca wydania towaru KLIENTOWI mogą nastąpić z inicjatywy KLIENTA i wymagają uprzedniego indywidualnego uzgodnienia z USŁUGODAWCĄ.

1. **USŁUGI**
2. **KONTO**
3. USŁUGODAWCA w celu umożliwienia lub ułatwienia zawierania UMÓW w SKLEPIE może świadczyć na rzecz UŻYTKOWNIKA USŁUGĘ konta.
4. W ramach USŁUGI konta UŻYTKOWNIK może w szczególności uzyskać dostęp do niektórych przechowywanych przez USŁUGODAWCĘ informacji o aktywności UŻYTKOWNIKA w SKLEPIE, takich jak np. informacje o historii i stanie realizacji przyporządkowanych do UŻYTKOWNIKA zamówień.
5. Skorzystanie z USŁUGI konta przez UŻYTKOWNIKA jest dobrowolne i następuje nieodpłatnie. Po utworzeniu konta dalsze jego udostępnianie UŻYTKOWNIKOWI również pozostaje nieodpłatne. Konto udostępniane jest bezterminowo i może w każdym czasie zostać usunięte, w tym na żądanie UŻYTKOWNIKA – co oznacza zaprzestanie dalszego świadczenia USŁUGI konta.
6. Skorzystanie przez UŻYTKOWNIKA z USŁUGI konta nie wymaga przy tym zawarcia UMOWY w procesie składania zamówień w SKLEPIE opisanym w punkcie D.2 powyżej. Możliwość korzystania z USŁUGI konta UŻYTKOWNIK uzyskuje na uproszczonych zasadach: poprzez wprowadzenie i zatwierdzenie przez UŻYTKOWNIKA niezbędnych danych (które mogą stanowić dane osobowe dotyczące UŻYTKOWNIKA), z wykorzystaniem udostępnianego w SKLEPIE formularza rejestracyjnego. Wprowadzając i zatwierdzając te dane UŻYTKOWNIK oświadcza, że są one zgodne ze stanem faktycznym, jak również że ich podanie, takie ich wykorzystanie oraz utworzenie konta zgodnie z najlepszą wiedzą UŻYTKOWNIKA nie narusza niniejszego REGULAMINU oraz praw osób trzecich.
7. Utworzenie i korzystanie z konta wymaga posłużenia się przez UŻYTKOWNIKA URZĄDZENIEM. USŁUGODAWCA dokłada starań w celu zapewnienia możliwości utworzenia i korzystania z konta za pomocą szerokiego zakresu urządzeń i aktualnych wersji standardowo używanego w nich oprogramowania – w szczególności powszechnie wykorzystywanych przeglądarek internetowych i klientów poczty elektronicznej w ich standardowych konfiguracjach. USŁUGODAWCA nie gwarantuje jednak możliwości poprawnego utworzenia i korzystania z USŁUGI konta za pomocą każdego URZĄDZENIA każdego UŻYTKOWNIKA.
8. Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania przez USŁUGODAWCĘ danych osobowych UŻYTKOWNIKA – w tym na potrzeby USŁUGI konta – zawarte są w POLITYCE PRYWATNOŚCI.
9. **NEWSLETTER**
10. USŁUGODAWCA w celu prezentacji towarów i usług oraz ułatwienia kontaktu może świadczyć na rzecz UŻYTKOWNIKA USŁUGĘ newsletter.
11. USŁUGA newsletter polega na zamówieniu przez UŻYTKOWNIKA od USŁUGODAWCY informacji, w tym informacji handlowej dotyczącej USŁUGODAWCY i SKLEPU, która może stanowić marketing bezpośredni. Informacja ta przesyłana będzie UŻYTKOWNIKOWI na udostępniony w tym celu przez UŻYTKOWNIKA adres elektroniczny w sposób umożliwiający zapoznanie się z tą informacją w zwykłym toku czynności (np. bezpośrednio w treści wiadomości, w tym z wykorzystaniem łącz do dalszych zasobów w systemach w sieci Internet, bądź przy użyciu załączników w powszechnie stosowanych formatach zapisu danych, takich jak pliki PDF).
12. Udostępniając ten adres UŻYTKOWNIK wyraźnie potwierdza przy tym zamówienie tych informacji i wyraża zgodę na używanie dla celów tak zakreślonego marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Tak długo, jak stanowi to wymóg przepisów powszechnie obowiązującego prawa na gruncie telekomunikacji oraz świadczenia usług drogą elektroniczną, bez wyraźnego zamówienia tej informacji i wyrażenia takiej zgody na takie użycie tych urządzeń USŁUGA newsletter nie może być przez USŁUGODAWCĘ na rzecz UŻYTKOWNIKA świadczona.
13. Zamówienie USŁUGI newsletter jest dobrowolne i następuje nieodpłatnie. Po zamówieniu USŁUGI newsletter jej dalsze świadczenie na rzecz UŻYTKOWNIKA również pozostaje nieodpłatne. Świadczenie USŁUGI newsletter następuje bezterminowo i może w każdym czasie zostać zakończone, w tym na żądanie UŻYTKOWNIKA – co oznacza zaprzestanie dalszego świadczenia USŁUGI newsletter.
14. Skorzystanie przez UŻYTKOWNIKA z USŁUGI newsletter nie wymaga przy tym zawarcia UMOWY w procesie składania zamówień w SKLEPIE opisanym w punkcie D.2 powyżej. Możliwość zamówienia USŁUGI newsletter UŻYTKOWNIK uzyskuje na uproszczonych zasadach: poprzez udostępnienie USŁUGODAWCY w tym celu identyfikującego UŻYTKOWNIKA adresu elektronicznego, z wykorzystaniem udostępnianego w SKLEPIE formularza rejestracyjnego. Udostępniając w ten sposób ten adres UŻYTKOWNIK oświadcza, że jest on dysponentem tego adresu, oraz że jego podanie, takie jego wykorzystanie oraz zapis na USŁUGĘ newsletter zgodnie z najlepszą wiedzą UŻYTKOWNIKA nie narusza niniejszego REGULAMINU oraz praw osób trzecich.
15. Zamówienie USŁUGI newsletter i odbiór zamówionej w jej ramach informacji wymaga posłużenia się przez UŻYTKOWNIKA URZĄDZENIEM. USŁUGODAWCA dokłada starań w celu zapewnienia możliwości zamówienia i odbioru informacji za pomocą szerokiego zakresu urządzeń i aktualnych wersji standardowo używanego w nich oprogramowania – w szczególności powszechnie wykorzystywanych przeglądarek internetowych i klientów poczty e-mail w ich standardowych konfiguracjach. USŁUGODAWCA nie gwarantuje jednak możliwości poprawnego korzystania z USŁUGI newsletter za pomocą każdego URZĄDZENIA każdego UŻYTKOWNIKA.
16. Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania przez USŁUGODAWCĘ danych osobowych UŻYTKOWNIKA – w tym na potrzeby USŁUGI newsletter – zawarte są w POLITYCE PRYWATNOŚCI.
17. **DALSZE USŁUGI**

USŁUGODAWCA może prezentować w SKLEPIE dalsze USŁUGI. Rodzaj i zakres takich USŁUG może wówczas zostać uszczegółowiony w indywidualnych informacjach przedstawianych UŻYTKOWNIKOWI w ramach prezentacji takich USŁUG w SKLEPIE. USŁUGODAWCA może przy tym uzależnić świadczenie takiej USŁUGI na rzecz UŻYTKOWNIKA od zawarcia UMOWY w procesie składania zamówień w SKLEPIE opisanym w punkcie D.2 powyżej, bądź w inny odpowiedni dla takiej USŁUGI sposób. Dotyczy to szczególnie USŁUG o charakterze odpłatnym.

1. **OGÓLNE INFORMACJE I ZASTRZEŻENIA DOTYCZĄCE USŁUG**
2. Korzystanie przez UŻYTKOWNIKA z URZĄDZENIA spełniającego wymogi określone w pkt. A.8 powyżej, oraz ewentualne dalsze wymogi wskazane dla danej USŁUGI, stanowi wymóg techniczny niezbędny do współpracy z SERWISEM i SKLEPEM. USŁUGODAWCA dokłada starań w celu zapewnienia możliwości korzystania z USŁUG za pomocą szerokiego zakresu urządzeń i aktualnych wersji standardowo używanego w nich oprogramowania – w szczególności powszechnie wykorzystywanych przeglądarek internetowych i klientów poczty e-mail w ich standardowych konfiguracjach. USŁUGODAWCA nie gwarantuje jednak możliwości poprawnego korzystania z każdej z USŁUG za pomocą każdego URZĄDZENIA każdego UŻYTKOWNIKA.
3. USŁUGODAWCA informuje, że korzystanie USŁUG odbywa się z wykorzystaniem sieci Internet i jako takie może wiązać się z typowymi dla tego otoczenia szczególnymi zagrożeniami. Jest to w szczególności ryzyko utraty bądź nieuprawnionego ujawienia bądź innego wykorzystania istotnych dla UŻYTKOWNIKA danych. Z tego względu USŁUGODAWCA wskazuje, że niezbędne jest stosowanie się przez UŻYTKOWNIKA do dobrych praktyk korzystania z sieci Internet, w szczególności:
* potwierdzenie, czy strona internetowa odwiedzana w celu skorzystania ze SKLEPU to w istocie SERWIS – np. poprzez sprawdzenie z użyciem stosownego oprogramowania (przeglądarki internetowej) poprawności adresu https://www.nazwa.domena, oraz sprawdzenie zabezpieczeń i certyfikatów SERWISU, szczególnie w razie korzystania z odsyłaczy zamieszczonych na innych stronach internetowych bądź w wiadomościach otrzymanych przez UŻYTKOWNIKA na adres elektroniczny,
* szczególną dbałość przy wprowadzaniu danych do dostępnych w SKLEPIE formularzy,
* weryfikację ewentualnych wątpliwości bezpośrednio z USŁUGODAWCĄ z wykorzystaniem bezpośrednich form kontaktu podanych w pkt. G poniżej.
1. USŁUGODAWCA zakazuje UŻYTKOWNIKOWI dostarczania w ramach SERWISU, SKLEPU i USŁUG treści o charakterze bezprawnym, w szczególności danych nieprawidłowych, w tym w nieuprawniony sposób odnoszących się do innych osób niż KLIENT i UŻYTKOWNIK, a także treści będących przedmiotem wyłącznych praw innych osób bądź stanowiących innego rodzaju prawnie chronione dobra i interesy tych osób, do których wykorzystania UŻYTKOWNIK i USŁUGODAWCA nie są uprawnieni.
2. UŻYTKOWNIK obowiązany jest ponadto powstrzymać się od jakichkolwiek zachowań, które mogą utrudnić, zakłócić lub uniemożliwić funkcjonowanie SERWISU, SKLEPU lub USŁUG bądź spowodować, że korzystanie z nich miałoby stać się uciążliwe dla innych UŻYTKOWNIKÓW oraz USŁUGODAWCY. UŻYTKOWNIK obowiązany jest ponadto korzystać z SERWISU, SKLEPU i USŁUG wyłącznie w sposób zgodny z prawem i zasadami współżycia społecznego (w tym z netykietą i dobrymi obyczajami w sieci Internet), nie naruszając wyłącznych praw innych osób bądź innego rodzaju prawnie chronionych dóbr i interesów tych osób, w tym praw i uzasadnionych interesów USŁUGODAWCY.
3. USŁUGODAWCA zastrzega sobie prawo do przejściowego ograniczenia dostępności SERWISU, SKLEPU lub USŁUGI w sieci Internet. Ograniczenie takie może nastąpić w szczególności ze względu na dla niezbędne lub nieuniknione w obszarze działalności USŁUGODAWCY prace modernizacyjne lub konserwacyjne bądź inne tego rodzaju ograniczenia techniczne.
4. **ROZWIĄZANIE UMÓW**
5. USŁUGODAWCA może w każdym czasie zakończyć świadczenie USŁUGI za powołaniem się na ważną przyczynę. O zakończeniu świadczenia USŁUGI USŁUGODAWCA informuje UŻYTKOWNIKA na posiadany przez siebie adres elektroniczny UŻYTKOWNIKA.
6. UMOWA o świadczenie USŁUGI może zostać rozwiązana przez którąkolwiek z jej stron w dowolnym czasie. Nie przewiduje się minimalnego czasu związania UMOWĄ. Uprawnienie to nie uchybia przy tym prawu odstąpienia od umowy, i nie wyłącza możliwości wykonania tego prawa.
7. Oświadczenie o rozwiązaniu UMOWY może zostać przesłane USŁUGODAWCY w formie pisemnej bądź na adres elektroniczny, odpowiednio na adres korespondencyjny bądź na adres elektroniczny podane w pkt. G poniżej.
8. USŁUGODAWCA ma prawo rozwiązać UMOWĘ o świadczenie USŁUGI w trybie natychmiastowym:
* w razie powzięcia wiarygodnych informacji, że udostępniony mu adres elektroniczny UŻYTKOWNIKA lub KLIENTA jest nieprawidłowy, w tym w nieuprawniony sposób odnoszący się do osób innych niż KLIENT i UŻYTKOWNIK, względnie wiarygodnych informacji, że posługiwanie się tym adresem w inny sposób naruszałoby przepisy prawa, zasady współżycia społecznego (w tym netykiety i dobrych obyczajów w sieci Internet) lub wyłączne prawa innych osób bądź innego rodzaju prawnie chronione dobra i interesy tych osób, w tym prawa i uzasadnione interesy USŁUGODAWCY,
* w razie stwierdzenia niedostępności adresu elektronicznego udostępnionego przez UŻYTKOWNIKA na potrzeby USŁUGI (w tym w razie usunięcia tego adresu bądź wynikającego z innych przyczyn braku dalszych możliwości doręczenia wiadomości z użyciem tego adresu),
* w razie korzystania z USŁUG przez UŻYTKOWNIKA lub KLIENTA niezgodnie z przeznaczeniem tych USŁUG,
* w razie dopuszczenia się przez UŻYTKOWNIKA lub KLIENTA innych istotnych dla świadczenia USŁUG naruszeń przepisów prawa i postanowień REGULAMINU.

O rozwiązaniu UMOWY o świadczenie USŁUGI USŁUGODAWCA poinformuje UŻYTKOWNIKA i KLIENTA niezwłocznie, a najpóźniej w terminie 24 godzin, jeśli istnieje taka techniczna możliwość

1. W przypadku rozwiązania UMOWY o odpłatne świadczenie USŁUGI, w tym w razie zakończenia świadczenia takiej usługi przez USŁUGODAWCĘ, ewentualny zwrot otrzymanego przez USŁUGODAWCĘ wynagrodzenia za świadczenia niespełnione w części lub w całości przysługuje na zasadach ogólnych i realizowany jest niezwłocznie..
2. **REKLAMACJE, WADY, OBSŁUGA POSPRZEDAŻOWA, ODSTĄPIENIA I ZWROTY**
3. **POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**
4. Bez uszczerbku dla dalszych praw przysługujących KLIENTOWI tytułem rękojmi, gwarancji i innych tego rodzaju uprawnień, właściwych dla zawartych przez KLIENTA UMÓW, UŻYTKOWNIKOWI przysługuje prawo złożenia USŁUGODAWCY reklamacji.
5. Reklamacje należy składać na dane kontaktowe podane w pkt. G poniżej.
6. Reklamacja powinna pozwolić USŁUGODAWCY zidentyfikować składającego ją UŻYTKOWNIKA oraz dokonać weryfikacji zgłaszanych przez UŻYTKOWNIKA zastrzeżeń. Z tego względu reklamacja winna zawierać co najmniej:
* oznaczenie UŻYTKOWNIKA (imię i nazwisko oraz udostępniony adres elektroniczny UŻYTKOWNIKA),
* przedmiot reklamacji,
* okoliczności uzasadniające reklamację.

Reklamacje nie zawierające powyższych danych nie będą mogły zostać przez USŁUGODAWCĘ rozpatrzone.

1. USŁUGODAWCA rozpatruje reklamację i zawiadamia UŻYTKOWNIKA na udostępniony USŁUGODAWCY adres elektroniczny UŻYTKOWNIKA o wyniku jej rozpatrzenia w terminie najpóźniej 14 dni od otrzymania reklamacji, o ile z przepisów powszechnie obowiązującego prawa nie wynika termin krótszy.
2. **ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA WADY**
3. Wykonując UMOWĘ USŁUGODAWCA dokłada staranności, żeby spełnić swój obowiązek dostarczenia na rzecz KLIENTA przedmiotu UMOWY bez wad i zapewnić należytą jakość świadczenia.
4. USŁUGODAWCA wyraźnie wyłącza jednak całkowicie, w pełnym zakresie dopuszczalnym na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa, swoją odpowiedzialność z tytułu rękojmi wobec KLIENTA będącego przedsiębiorcą, nie będącego przy tym osobą fizyczną zawierającą 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 tą osobę działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Żądania tego rodzaju podnoszone wobec niego przez KLIENTÓW, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, w braku odrębnego indywidualnego uzgodnienia USŁUGODAWCA rozpatruje na zasadzie dobrej woli i indywidualnego uznania, zgodnie z wymogami zasad współżycia społecznego i obowiązującego zwyczaju kupieckiego, bez uznania roszczenia.
5. Natomiast wobec pozostałych KLIENTÓW USŁUGODAWCA z tytułu rękojmi odpowiada na zasadach ogólnych. Jeżeli jednak przedmiotem UMOWY jest używana rzecz ruchoma, odpowiedzialność USŁUGODAWCY z tego tytułu zostaje wówczas ograniczona do roku od dnia wydania rzeczy KLIENTOWI.
6. **GWARANCJE I USŁUGI POSPRZEDAŻOWE**
7. Dodatkowych gwarancji udziela się wyłącznie, jeśli odpowiednie oświadczenia gwarancyjne zostały dla danej UMOWY wyraźnie zastrzeżone.
8. Dodatkowe usługi posprzedażowe świadczone są wyłącznie, jeśli zostało to wyraźnie zastrzeżone dla danej UMOWY.
9. **INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

W stosunku do każdej z UMÓW, która zawierana jest na odległość w ramach SKLEPU, KLIENTOWI będącemu konsumentem albo osobą fizyczną zawierającą 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 tą osobę działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy.

Prawo to podlega warunkom wynikającym z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. USŁUGODAWCA przekazuje podstawowe informacje o tym prawie, zgodnie z następującym pouczeniem:

|  |
| --- |
| **INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY****Prawo odstąpienia od umowy**Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny.Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni:* w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności rzeczy (np. umowy sprzedaży, umowy dostawy lub umowy o dzieło będące rzeczą ruchomą): od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie rzeczy;
* w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności wielu rzeczy, które dostarczane są osobno: od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej z rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej z rzeczy;
* w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności rzeczy dostarczanych partiami lub w częściach: od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej partii lub części lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej partii lub części;
* w przypadku umów o regularne dostarczanie rzeczy przez czas oznaczony: od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie pierwszej z rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie pierwszej z rzeczy;
* w przypadku umów o świadczenie usług lub umów, których przedmiotem jest dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym: od dnia zawarcia umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas (dane kontaktowe: E-Commerce Jan Kowalski , ul. Typowa 1, 00-001 Przykładowo, info@nazwa.domena) o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem 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.**Skutki odstąpienia od umowy**W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (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.W przypadku umów zobowiązujących do przeniesienia własności rzeczy, w których nie zaproponowaliśmy, że odbierzemy rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.Jeżeli otrzymali Państwo rzeczy w związku z umową, a zaproponowaliśmy, że odbierzemy rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, odbierzemy rzecz.Jeżeli natomiast otrzymali Państwo rzeczy w związku z umową, a nie zaproponowaliśmy, że odbierzemy rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, proszę wówczas odesłać lub przekazać nam rzecz niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni.Jeżeli nie zaoferowaliśmy, że ponosimy koszt zwrotu rzeczy, będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy. Jeśli rzecz ze względu na swój charakter nie może zostać w zwykły sposób odesłana pocztą, szacunkowa wysokość bezpośrednich kosztów zwrotu, które będą Państwo musieli ponieść, powinna odpowiadać kwocie kosztu jej do Państwa dostawy.Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. |

1. **WYJĄTKI – WYŁĄCZENIA PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

Prawo odstąpienia od UMOWY, o którym mowa w pkt. F.4 powyżej, nie przysługuje w odniesieniu do UMOWY:

1. o świadczenie usług, jeżeli USŁUGODAWCA wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą KLIENTA, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez USŁUGODAWCĘ utraci prawo odstąpienia od umowy;
2. w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi USŁUGODAWCA nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od UMOWY;
3. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji KLIENTA lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
4. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
5. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
6. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
7. w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi USŁUGODAWCA nie ma kontroli;
8. w której KLIENT wyraźnie żądał, aby USŁUGODAWCA do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli USŁUGODAWCA świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania KLIENT żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje KLIENTOWI w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
9. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
10. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem UMOWY o prenumeratę;
11. zawartej w drodze aukcji publicznej;
12. o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w UMOWIE oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
13. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą KLIENTA przed upływem terminu do odstąpienia od UMOWY i po poinformowaniu go przez USŁUGODAWCĘ o utracie prawa odstąpienia od UMOWY.
14. **FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

W stosunku do każdej z UMÓW, która będąc zawierana w ramach SKLEPU zawierana jest poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, dla wykonania przysługującego KLIENTOWI prawa odstąpienia od umowy można skorzystać z następującego, nieobowiązkowego formularza:

**WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

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

* Adresat: E-Commerce Jan Kowalski , ul. Typowa 1, 00-001 Przykładowo
* Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od:

- umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*)

- umowy dostawy następujących rzeczy(\*)

- umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(\*)

- umowy o świadczenie następującej usługi(\*)

* 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.

1. **KONTAKT Z USŁUGODAWCĄ**

UŻYTKOWNIKOM i KLIENTOM udostępnia się następujące formy kontaktu, umożliwiające składanie USŁUGODAWCY wszelkiego rodzaju oświadczeń oraz żądań:

* Pocztą: E-Commerce Jan Kowalski , ul. Typowa 1, 00-001 Przykładowo
* Elektronicznie: info@nazwa.domena
1. **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**
2. **POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ**
3. KLIENT będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dotyczących REGULAMINU, UMOWY oraz wszelkich innych stosunków prawnych pomiędzy KLIENTEM a USŁUGODAWCĄ w zakresie działalności USŁUGODAWCY w ramach SKLEPU. Może to nastąpić m.in. poprzez zwrócenie się przez takiego KLIENTA z wnioskiem o rozstrzygnięcie takiego sporu do polubownego sądu konsumenckiego, rzecznika praw konsumentów bądź innej instytucji lub organizacji, do której zadań należy ochrona praw konsumentów.

Szczegółowe informacje KLIENT będący konsumentem może uzyskać m.in. w serwisie internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, np. pod adresami:

* https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\_rozwiazywanie\_sporow\_konsumenckich.php
* https://www.uokik.gov.pl/rejestr\_podmiot\_uprawnionych.php
* https://polubowne.uokik.gov.pl/

KLIENT będący konsumentem może również skorzystać z platformy do internetowego rozstrzygania sporów w sprawach konsumenckich, dostępnej pod adresem http://ec.europa.eu/consumers/odr.

1. USŁUGODAWCA zastrzega przy tym, że w braku odrębnych zastrzeżeń nie wyraża z góry zgody do poddania się takim sposobom rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zgodę taką może natomiast wyrazić w drodze indywidualnych ustaleń z KLIENT – w formie np. wyraźnego zapisu na sąd polubowny –
2. **ZASTRZEŻENIA PRAWNE**
3. REGULAMIN, UMOWY oraz wszelkie inne stosunki prawne pomiędzy UŻYTKOWNIKIEM lub KLIENTEM a USŁUGODAWCĄ w zakresie działalności USŁUGODAWCY w ramach SKLEPU podlegają prawu polskiemu.
4. Dla rozpatrywania sporów pomiędzy UŻYTKOWNIKIEM lub KLIENTEM a USŁUGODAWCĄ w zakresie działalności USŁUGODAWCY w ramach SKLEPU – w tym sporów co do treści, faktu i okoliczności zawarcia oraz wykonania UMOWY i obowiązywania REGULAMINU – kompetentny jest właściwy sąd powszechny w Polsce.

Dla takich sporów pomiędzy USŁUGODAWCĄ a UŻYTKOWNIKIEM lub KLIENTEM nie będącym konsumentem sądem tym będzie sąd właściwości miejscowej USŁUGODAWCY.

1. Powyższe zastrzeżenia nie wyłączają stosowania tych przepisów prawa obcego, które wymuszają swoje zastosowanie, oraz właściwości innego sądu, jeśli stosowania takich przepisów oraz właściwości takiego innego sądu nie można skutecznie wyłączyć zgodnie z przepisami prawa obowiązującego w Polsce.