POLITYKA ZWROTÓW I REKLAMACJI

Drogi Kliencie!

Bardzo nam miło, że zdecydowałeś się zrobić zakupy w naszym Sklepie.

Zapoznaj się proszę z poniższą polityką zwrotów i reklamacji, która obowiązuje Ciebie i nas podczas robienia zakupów.

Pamiętaj także, że w razie pytań i wątpliwości, możesz skontaktować się z nami poprzez dane wskazane w Regulaminie, dostępnym pod adresem: https://dobrzewyspani.justidea.dev/wp-content/uploads/2025/11/Regulamin_sprzedazy_Dobrze_wyspani.pdf.

Poniższa polityka obowiązuje dla zakupów od dnia 17.11.2025 r.

§1A PROCEDURA REKLAMACJI DOTYCZĄCA TOWARÓW

1. Sprzedawca odpowiada wobec Klienta za niezgodność z Umową Sprzedaży Towarów zakupionych przez Klienta, a także stosownie do przepisów Ustawy o prawach konsumenta.

2. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu jest dłuższy.

3. Sprzedawca może dokonać wymiany Towaru, gdy Klient żąda naprawy lub Sprzedawca może dokonać naprawy Towaru, gdy Klient żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z Umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z umową.

4. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Towaru z Umową, wartość towaru zgodnego z Umową oraz nadmierne niedogodności dla Klienta powstałe wskutek zmiany sposobu lub odmowy doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową.

5. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu Ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:

a. Sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z Umową zgodnie z ust.

3 niniejszego paragrafu;

b. Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Klienta o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając specyfikę

Towaru oraz cel, w jakim Klient go nabył;

c. brak zgodności Towaru z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową;

d. brak zgodności Towaru z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie Ceny albo odstąpienie od Umowy;

e. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.

6. Sprzedawca zwraca Klientowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia Ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o obniżeniu Ceny.

7. Klient nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z Umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z Umową jest istotny.

8. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Klienta o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim Klient go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca. Klient udostępnia Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Klienta Towar na swój koszt. Przedsiębiorca zawodowy jest zobowiązany dostarczyć Towar na swój koszt do Sprzedawcy.

9. Jeżeli brak zgodności z Umową dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na podstawie Umowy Klient może odstąpić od Umowy jedynie w odniesieniu do tych Towarów, a także w odniesieniu do innych Towarów nabytych przez Klienta wraz z Towarami niezgodnymi z Umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Klient zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z Umową.

10. W razie odstąpienia od Umowy Klient 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.

11. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta (imię i nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail), przedmiot reklamacji (np. rodzaj i datę wystąpienia wady) oraz żądania związane z reklamacją. W przypadku otrzymania niekompletnej reklamacji Sprzedawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia.

12. Reklamacja powinna zostać przesłana na adres e-mail Sprzedawcy podany w niniejszym Regulaminie.

13. Sprzedawca ustosunkuje się do kompletnej reklamacji w terminie do 14 dni od dnia otrzymania reklamacji i poinformuje Klienta o dalszym postępowaniu na adres e-mail składającego reklamację lub w ten sam sposób, w który skontaktował się z nim Klient albo inny, uzgodniony z Klientem sposób.

14. Sprzedawca będzie przetwarzał dane osobowe Klienta w celu rozpatrzenia reklamacji i zgodnie z polityką prywatności.

15. Klient może skorzystać z formularza reklamacji stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu.

16. W przypadku Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta koszty reklamacyjne ponosi Sprzedawca, w szczególności koszty dostarczenia Towaru do Sprzedawcy, jak i ponownego odesłania go do Klienta przez Sprzedawcę.

17. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z Umową, który ujawnił się przed upływem 2 lat od chwili dostarczenia Towaru istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Towaru lub charakterem braku zgodności Towaru z Umową. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności Towaru z Umową, jeżeli brak ten podstępnie zataił.

18. Zapisy niniejszego paragrafu odnoszą się do Konsumenta i do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

§1B PROCEDURA REKLAMACJI DOTYCZĄCA TOWARÓW

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej dostarczanych jednorazowo lub w częściach, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili, stosownie do przepisów Ustawy o prawach konsumenta.

2. Sprzedawca dokłada wszelkich starań, aby Treści cyfrowe i Usługi cyfrowe były zgodne z Umową i aby Klient mógł z nich korzystać zgodnie z Umową. W tym celu informuje w sposób jasny i zrozumiały w niniejszym Regulaminie Klienta o wszelkich istotnych wymaganiach, również po stronie Klienta.

3. Jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są niezgodne z Umową, Klient może żądać doprowadzenia do ich zgodności z Umową.

4. Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej do zgodności z Umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.

5. Sprzedawca doprowadza Treść cyfrową lub Usługę cyfrową do zgodności z Umową w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Klienta o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając ich charakter oraz

cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej do zgodności z Umową ponosi Sprzedawca.

6. Jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są niezgodne z Umową, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu Ceny (jeśli były to usługi odpłatne) albo odstąpieniu od Umowy, gdy:

a. doprowadzenie do zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów,

b. Sprzedawca nie doprowadził Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej do zgodności z

Umową,

c. brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Treść cyfrową lub Usługę cyfrową do zgodności z Umową,

d. brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie Ceny albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania z żądania doprowadzenia do zgodności,

e. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.

7. 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.

8. Klient nie może odstąpić od Umowy, jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są dostarczane w zamian za zapłatę Ceny, a brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową jest nieistotny.

9. Po odstąpieniu od Umowy Sprzedawca nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez Klienta w trakcie korzystania z Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej dostarczonych przez przedsiębiorcę stosownie do przepisów Ustawy o prawach konsumenta i z zawartymi tam wyjątkami.

10. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności z Umową Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, jeżeli środowisko cyfrowe Klienta nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których Sprzedawca poinformował go w sposób jasny i zrozumiały przed zawarciem Umowy w niniejszym Regulaminie lub w opisie danej Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej albo gdy Klient, poinformowany w jasny i zrozumiały sposób przed zawarciem Umowy o obowiązku współpracy ze Sprzedawcą w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia, czy brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego Klienta, nie wykonuje tego obowiązku.

11. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta (imię i nazwisko, adres

do korespondencji, adres e-mail), przedmiot reklamacji (np. rodzaj i datę wystąpienia niezgodności) oraz żądania związane z reklamacją. W przypadku otrzymania niekompletnej reklamacji Sprzedawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia.

12. Reklamacja powinna zostać przesłana na adres e-mail Sprzedawcy podany w niniejszym Regulaminie.

13. Sprzedawca ustosunkuje się do kompletnej reklamacji w terminie do 14 dni od dnia otrzymania reklamacji i poinformuje Klienta o dalszym postępowaniu na adres e-mail składającego reklamację lub w ten sam sposób, w który skontaktował się z nim Klient albo inny, uzgodniony z Klientem sposób.

14. Sprzedawca będzie przetwarzał dane osobowe Klienta w celu rozpatrzenia reklamacji i zgodnie z polityką prywatności.

15. Klient może skorzystać z formularza reklamacji stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu.

16. Sprzedawca jest zobowiązany do zwrotu Ceny jedynie w części odpowiadającej Treści lub Usłudze cyfrowej niezgodnej z Umową oraz Treści cyfrowej lub Usłudze cyfrowej, których obowiązek dostarczenia odpadł wskutek odstąpienia od Umowy (jeśli były odpłatne).

17. Sprzedawca ma obowiązek dokonać zwrotu Klientowi Ceny należnej wskutek skorzystania z prawa odstąpienia od Umowy lub obniżenia Ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy lub obniżeniu Ceny (jeśli były odpłatne).

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

19. Zapisy niniejszego paragrafu odnoszą się do Konsumenta i do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

§2 GWARANCJA I SERWIS TOWARÓW

1. W przypadku Towarów objętych gwarancją, informacja dotycząca czasu jej trwania znajduje się w opisie Towaru, a informacja dotycząca treści oświadczenia gwarancyjnego zostaje dołączona do Towaru.

§3 ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Klientowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni, bez podania przyczyny, z zastrzeżeniem ust. 7.

2. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się:

a. od objęcia Towaru w posiadanie przez Klienta lub wskazaną przez niego osobę, inną niż przewoźnik,

b. od objęcia w posiadanie przez Klienta ostatniego Towaru/partii/części – w przypadku dostarczania wielu sztuk Towaru dostarczanego osobno, podzielonego na partie lub części,

c. od objęcia w posiadanie przez Klienta pierwszego z Towarów – w przypadku jego regularnego dostarczania przez czas oznaczony.

3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Klient musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem Formularza kontaktowego dostępnego w Sklepie). Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy, aby Klient wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

4. Przykładowa treść oświadczenia (formularza) o odstąpieniu od Umowy znajduje się w załączniku do niniejszego Regulaminu. Klient może z niego skorzystać, ale nie musi. Nie jest to obowiązkowe.

5. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy, zwrócić Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszt dostawy Towaru, z zastrzeżeniem ust. 9 i 11 niniejszego paragrafu.

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

7. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje Klientowi w następujących przypadkach:

a. o świadczenie usług, za które Klient jest zobowiązany do zapłaty Ceny, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez

Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy, i przyjął to do wiadomości;

b. w której przedmiotem świadczenia jest Towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Klienta, na indywidualne zamówienie lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

c. w której przedmiotem świadczenia jest Towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;

d. w której przedmiotem świadczenia jest Towar dostarczany 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;

e. w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

8. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Towaru lub do czasu dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

9. Jeżeli Klient wybrał sposób dostarczenia Towaru inny niż najtańszy możliwy sposób dostawy oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie ma obowiązku zwrotu Klientowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

10. Klient jest zobowiązany zwrócić Towary do Sprzedawcy niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy Sprzedaży. Termin jest zachowany, jeżeli Klient przed upływem terminu 14 dni odeśle zwracany Towar na adres Sprzedawcy.

11. Klient jest zobowiązany pokryć bezpośrednie koszty zwrotu Towaru tytułem odstąpienia od Umowy (koszty odesłania Towaru do Sprzedawcy).

12. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonalności Towaru.

13. W przypadku wystawienia faktury korygującej faktura zostanie wystawiona przez Sklep w momencie zwrotu pieniędzy na konto Klienta. Faktura korygująca zostanie wysłana do Klienta drogą elektroniczną na adres e-mail, podany podczas składania Zamówienia, na co Klient wyraża zgodę. Klient odeśle informację zwrotną o odebraniu przez niego faktury korygującej. 14. W przypadku odstąpienia od Umowy o dostarczanie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej Sprzedawca od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez Klienta w trakcie korzystania z Treści cyfrowych lub Usługi cyfrowej dostarczonych przez Sprzedawcę, z wyjątkiem treści, które:

a. są użyteczne wyłącznie w związku z Treścią cyfrową lub Usługą cyfrową, które stanowiły przedmiot Umowy;

b. dotyczą wyłącznie aktywności Klienta w trakcie korzystania z Treści cyfrowych lub

Usługi cyfrowej dostarczonych przez Sprzedawcę;

c. zostały połączone przez Sprzedawcę z innymi danymi i nie mogą zostać z nich wydzielone lub mogą zostać wydzielone jedynie przy nakładzie niewspółmiernych wysiłków;

d. zostały wytworzone przez Klienta wspólnie z innymi Klientami, którzy nadal mogą z nich korzystać.

15. W przypadku, gdy Treści zostały wytworzone przez Klienta wspólnie z innymi Klientami, którzy nadal mogą z nich korzystać Sprzedawca na żądanie Klienta udostępnia mu treści inne niż dane osobowe, które zostały dostarczone lub wytworzone przez Klienta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez Sprzedawcę.

16. Klient ma prawo odzyskać Treści cyfrowe od Sprzedawcy nieodpłatnie, bez przeszkód ze strony Sprzedawcy, w rozsądnym terminie i powszechnie używanym formacie przeznaczonym do odczytu maszynowego.

17. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca może uniemożliwić Klientowi dalsze korzystanie z Treści cyfrowych lub Usługi cyfrowej, w szczególności przez uniemożliwienie Klientowi dostępu do Treści cyfrowych.

18. W przypadku odstąpienia od Umowy o dostarczanie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, Klient jest zobowiązany zaprzestać korzystania z tej Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej i udostępniania ich osobom trzecim.

19. Zapisy niniejszego paragrafu dotyczą Konsumenta i znajdują zastosowanie także w stosunku do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

§4 POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW ZAWODOWYCH

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą Klientów Sklepu będących Przedsiębiorcami zawodowymi, zgodnie z definicja zawartą w niniejszym Regulaminie.

2. W przypadku sprzedaży Towaru w obrocie między przedsiębiorcami na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego strony wyłączają odpowiedzialność Sklepu z tytułu rękojmi.

3. W wypadku Klientów będących Przedsiębiorcami zawodowymi Sprzedawca może wypowiedzieć Umowę o świadczenie usługi drogą elektroniczną polegającej na utrzymaniu konta Klienta ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Klientowi stosownego oświadczenia, również drogą elektroniczną na podany przez niego do rejestracji Konta adres e-mail. Nie rodzi to żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawcy.

4. Sprzedawca ma prawo do odstąpienia od Umowy zawartej z Klientem będącym Przedsiębiorcą zawodowym bez podania przyczyny, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia, poprzez przesłanie Klientowi stosownego oświadczenia, również drogą elektroniczną na podany przez niego do rejestracji Konta adres e-mail. Nie rodzi to żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawcy.

5. W razie przesłania Towaru do Klienta za pośrednictwem przewoźnika Klient będący Przedsiębiorcą zawodowym obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy danym rodzaju przesyłki. Niezwłocznie powinien dokonać czynności mających na ustalenia odpowiedzialność przewoźnika. Sprzedawca w takim wypadku nie ponosi odpowiedzialności za

utratę, ubytek lub uszkodzenie Towaru powstałe od przyjęcia go do przewozu aż do wydania go Przedsiębiorcy oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.

6. W stosunku do Klientów będących Przedsiębiorcami zawodowymi Sprzedawca ma prawo samodzielnie wskazać i ograniczyć dostępne metody płatności oraz wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części, niezależnie od wybranego przez Przedsiębiorcę sposobu płatności albo zawarcia umowy sprzedaży.

7. Całkowita odpowiedzialność Sprzedawcy w stosunku do Klienta będącego Przedsiębiorcą zawodowym z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy sprzedaży, jest ograniczona do wysokości zapłaconej Ceny Towaru oraz kosztów dostawy z tytułu Umowy sprzedaży i złożonego Zamówienia, w przypadku umyślnego wyrządzenia szkody. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Przedsiębiorcy zawodowego.

8. Rozstrzyganie ewentualnych sporów pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, będącym Przedsiębiorcą zawodowym zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.

§5 POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW NA PRAWACH KONSUMENTA

1. Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, jest taki przedsiębiorca, który dokonuje zakupów w Sklepie, które są związane z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, ale nie posiadają dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, zgodnie z art. 3855, art. 5564, art. 5565 i art. 5765 Kodeksu cywilnego i art. 7 aa Ustawy o prawach konsumenta.

2. Przedsiębiorcę, o którym mowa w ustępie pierwszym niniejszego paragrafu, będą dotyczyć postanowienia niniejszego Regulaminu, które dotyczą Konsumenta tj. m.in.:

a. Usług cyfrowych świadczonych drogą elektroniczną,

b. Odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa,

c. Zawierania Umów zobowiązujących do przeniesienia własności towaru na Konsumenta,

d. Reklamacji i niezgodności rzeczy sprzedanej z Umową,

e. w zakresie ograniczonym art. 7aa ustawy o prawach konsumenta oraz art. 3855, art. 5564, art. 5565 i art. 5765 ustawy Kodeks cywilny. W pozostałym zakresie stosuje się postanowienia Regulaminu dotyczące Przedsiębiorców zawodowych.

3. Przedsiębiorca na prawach konsumenta, akceptując niniejszy Regulamin podczas procesu zakupowego, a następnie korzystając ze swoich uprawnień wymienionych

w niniejszych paragrafie, powinien uzupełnić stosowny formularz reklamacji lub odstąpienia od Umowy, a w szczególności dane potwierdzające okoliczności potwierdzające jego status zgodny z art. 7 aa Ustawy o prawach konsumenta lub przekazać te informacje w inny sposób.

a. Przedsiębiorca, o którym mowa w ustępie powyższym oświadcza w formularzu przesłanym do Sprzedawcy lub w inny sposób, że zakupiony Towar/y, a tym samym zawarta Umowa sprzedaży są bezpośrednio związane z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, ale nie posiadają one dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, co czyni na dowód tego, że spełnia warunki, aby za takiego przedsiębiorcę można było go uznać. Formularze stanowią załączniki do niniejszego Regulaminu.

§6 POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA SPORÓW I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

1. Sprzedawca wyraża zgodę na poddanie ewentualnych sporów wynikłych w związku z zawartymi umowami o dostarczenie Towaru na drodze postępowania mediacyjnego. Szczegóły zostaną określone przez strony konfliktu.
2. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Konsument ma możliwość m.in. do:
    a. zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy,
    b. zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem a Sprzedawcą,
    c. bezpłatnego skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
3. Bardziej szczegółowych informacji na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Konsument może szukać na stronie internetowej http://www.uokik.gov.pl oraz w siedzibach i na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów lub Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
4. Sprawa może być rozpatrywana przez sąd polubowny tylko po zakończeniu postępowania reklamacyjnego i w przypadku, jeżeli obie strony sporu wyrażą na to zgodę. W pozostałych wypadkach ewentualne spory zostają poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami przepisów Kodeksu postępowania cywilnego i właściwością ogólną.
5. Zapisy niniejszego paragrafu dotyczą Konsumenta i znajdują zastosowanie także w stosunku do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

§6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane poprzez Sklep internetowy oraz świadczone usługi wykonywane są w języku polskim i w oparciu o przepisy prawa polskiego.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Polityki z ważnych przyczyn to jest np.: zmiany przepisów prawa, zmiany sposobów płatności i dostaw – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszej Polityki, zmiany technologii. Nowa Polityka wchodzi w życie z dniem publikacji na platformie internetowej Sprzedawcy na podstronie: Polityka zwrotów.
3. Do umów zawartych przed zmianą Polityki stosuje się wersję Polityki obowiązującą w dacie zawarcia Umowy.
4. W przypadku, gdyby jakiekolwiek postanowienie niniejszej Polityki okazało się niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i naruszające interesy konsumentów, Sprzedawca deklaruje zastosowanie wskazanego postanowienia.
5. Rozstrzyganie ewentualnych sporów pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, który jest konsumentem w rozumieniu art. 22^1 Kodeksu Cywilnego, zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z właściwymi przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.
6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Polityce mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, ustawy o ochronie danych osobowych oraz Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (RODO).

ZAŁĄCZNIK nr 1 - WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO W PRZYPADKU KONSUMENTA

Miejscowość, data: ……

Imię i nazwisko/firma: ……
Adres zamieszkania: ……

E-mail: ……

Numer telefonu: ……

Numer zamówienia: ……

Data odbioru zamówienia: ……

[dane Sprzedawcy: nazwa, adres, e-mail]
_____
_____

Reklamacja Towaru / Treści cyfrowej / Usługi cyfrowej przez Konsumenta

Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu..... Towar / Treść Cyfrowa / Usługa cyfrowa ……[*informacja]* jest niezgodna z Umową.

Brak zgodności z Umową polega na

……
…… ……. *[opis niezgodności z umową]*.

Niezgodność została stwierdzona w dniu…….. .

Z uwagi na powyższe, żądam (w przypadku Towarów):

- wymiany Towaru _____
- naprawy Towaru _____
- obniżenia ceny _____ ● odstępuję od umowy.

Z uwagi na powyższe, żądam (w przypadku Treści cyfrowych, Usług cyfrowych):

- doprowadzenia do zgodności z Umową
- obniżenia ceny _____ ● odstępuję od Umowy.

Numer rachunku bankowego do zwrotu środków: ……..

Posiadacz rachunku bankowego: ……

Data: _____ Podpis Konsumenta: _____

ZAŁĄCZNIK nr 2 - WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO W PRZYPADKU PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA

Miejscowość, data: ……

Imię i nazwisko/firma: ……

Adres firmy: ……

NIP: ……

E-mail: ……

Numer telefonu: ……

Numer zamówienia: ……

Data odbioru zamówienia: ……

[dane Sprzedawcy: nazwa, adres, e-mail]

_____

_____

Reklamacja Towaru / Treści cyfrowej / Usługi cyfrowej Przedsiębiorcy na prawach

konsumenta

Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu..... Towar / Treść Cyfrowa/ Usługa cyfrowa ……

……*[informacja]* jest niezgodna z Umową.

Brak zgodności z Umową polega na

……

……

……

…… ……..

[opis niezgodności z umową].

Niezgodność została stwierdzona w dniu…….. .

Z uwagi na powyższe, żądam (w przypadku Towarów):

- wymiany Towaru _____
- naprawy Towaru _____
- obniżenia ceny _____ ● odstępuję od umowy.

Z uwagi na powyższe, żądam (w przypadku Treści cyfrowych, Usług cyfrowych):

- doprowadzenia do zgodności z Umową
- obniżenia ceny _____ ● odstępuję od Umowy.

Numer rachunku bankowego do zwrotu środków:
……

Posiadacz rachunku bankowego:
…….

Jednocześnie, oświadczam, że zakupiony Towar/y, a tym samym zawarta umowa sprzedaży są bezpośrednio związane z prowadzoną przeze mnie działalnością gospodarczą, ale nie posiadają one dla mnie charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przeze mnie działalności gospodarczej na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Na dowód tego wymieniam poniżej PKD dla mojej działalności gospodarczej znajdujące się w CEIDG:

PKD NR …… Opis: ……

PKD NR …… Opis: ……

PKD NR …… Opis: ……

PKD NR …… Opis: ……

PKD NR …… Opis: ……

Data: _____ Podpis: _____

ZAŁĄCZNIK nr 3 WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY W PRZYPADKU KONSUMENTA

Miejscowość, data: ……

Imię i nazwisko/firma: ……

Adres zamieszkania: ……

E-mail (o ile dostępny): ……

Numer telefonu (o ile dostępny): ……

Numer zamówienia: ……

Data odbioru zamówienia: ……

[dane Sprzedawcy: nazwa, adres, e-mail]

_____

_____

Oświadczenie

o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość w przypadku Konsumenta

Niniejszym oświadczam, że odstępuję od umowy ……..…… nr

…….. zawartej dnia …….. dotyczącej następujących

Towarów:

……

……

……

Proszę o zwrot kwoty ……. zł (słownie ……złotych) poprzez:

- przekaz pocztowy na adres ……. *[wypełnić, jeśli dotyczy],*
- na rachunek bankowy o numerze: ……

[wypełnić, jeśli dotyczy].

Data: _____ Podpis Konsumenta: _____

Skutki odstąpienia od umowy - pouczenie

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.

ZAŁĄCZNIK nr 4 WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY W PRZYPADKU PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA

Miejscowość, data: ……

Imię i nazwisko/firma: ……

Adres firmy: ……

NIP: ……

E-mail (o ile dostępny): ……

Numer telefonu (o ile dostępny): ……

Numer zamówienia: ……

Data odbioru zamówienia: ……

[dane Sprzedawcy: nazwa, adres, e-mail]

_____

_____

Oświadczenie

o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość w przypadku Przedsiębiorcy na prawach konsumenta

Niniejszym oświadczam, że odstępuję od umowy ……..... nr

..... zawartej dnia ..... dotyczącej następujących

Towarów:

……

……

……

Proszę o zwrot kwoty ..... zł (słownie .....złotych) poprzez:

- przekaz pocztowy na adres ……. *[wypełnić, jeśli dotyczy]*

- na rachunek bankowy o numerze: ..... *[wypełnić, jeśli dotyczy],*

Jednocześnie, oświadczam, że zakupiony Towar/y, a tym samym zawarta umowa sprzedaży są bezpośrednio związane z prowadzoną przeze mnie działalnością gospodarczą, ale nie posiadają one dla mnie charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przeze mnie działalności gospodarczej na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Na dowód tego wymieniam poniżej PKD dla mojej działalności gospodarczej znajdujące się w CEIDG:

1. PKD NR ..... Opis: .....
2. PKD NR ..... Opis: .....
3. PKD NR ..... Opis: .....
4. PKD NR ..... Opis: .....
5. PKD NR ..... Opis: .....
6. PKD NR ..... Opis: .....
7. PKD NR ..... Opis: .....

Inny dowód: .....

Data: _____ Podpis: _____

Skutki odstąpienia od umowy - pouczenie

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.