

Regulamin sklepu

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO DELER.PL

SPIS TREŚCI:

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE
2. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM
3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY
4. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT
5. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY
6. REKLAMACJA PRODUKTU
7. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR
8. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY (DOTYCZY UMÓW SPRZEDAŻY ZAWARTYCH OD 25 GRUDNIA 2014 ROKU)
9. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
10. OPINIE O PRODUKTACH
11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE
12. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Sklep Internetowy www.deler.pl dba o prawa konsumenta. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w Ustawie o Prawach Konsumenta. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia Ustawy o Prawach Konsumenta są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta. Dlatego też postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa, a wszelkie ewentualne wątpliwości należy tłumaczyć na korzyść konsumenta. W przypadku ewentualnej niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy i należy je stosować.

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Sklep Internetowy dostępny pod adresem internetowym www.deler.pl prowadzony jest przez spółkę ENIS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA z siedzibą w Krakowie (adres siedziby i adres do doręczeń: ul. Cementowa 10, 31-938 Kraków); wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000588626; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy Dla Krakowa- Śródmieścia W Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; NIP: 9452188455; REGON: 36309630300000; adres poczty elektronicznej: bok@deler.pl.

1.2. Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów, jak i do przedsiębiorców korzystających ze Sklepu Internetowego, chyba że dane postanowienie Regulaminu stanowi inaczej i jest skierowane wyłącznie do konsumentów albo do przedsiębiorców.

1.3. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Usługodawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, w zakresie i w oparciu o zasady wskazane w polityce prywatności opublikowanej na stronach Sklepu Internetowego. Podanie danych osobowych jest dobrowolne. Każda osoba, której dane osobowe przetwarza Usługodawca ma prawo do wglądu w ich treść oraz prawo do ich aktualizacji i poprawiania.

1.4. Definicje:

1.4.1. DZIEŃ ROBOCZY – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

1.4.2. FORMULARZ REJESTRACJI – formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający utworzenie Konta.

1.4.3. FORMULARZ ZAMÓWIENIA – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności.

1.4.4. KLIENT – każdy podmiot składający zamówienie w Sklepie (Konsument lub osoba nieposiadająca statusu Konsumenta); Kupujący będący osobą fizyczną, dokonujący czynności prawnej (umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu), niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 221 Kodeksu Cywilnego); Zwany także w dalszej części regulaminu „Konsumentem”.

1.4.5. KODEKS CYWILNY – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. 1964 nr 16, poz. 93 ze zm.).

1.4.6. KONTO – Usługa Elektroniczna, oznaczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem podanym przez Usługobiorcę zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, w którym gromadzone są dane podane przez Usługobiorcę oraz informacje o złożonych przez niego Zamówieniach w Sklepie Internetowym.

1.4.7. NEWSLETTER – Usługa Elektroniczna, elektroniczna usługa dystrybucyjna świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Usługobiorcom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych treści kolejnych edycji newslettera zawierającego informacje o Produktach, nowościach i promocjach w Sklepie Internetowym.

1.4.8. PRODUKT – dostępna w Sklepie Internetowym rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.

1.4.9. REGULAMIN – niniejszy regulamin Sklepu Internetowego.

1.4.10. SKLEP INTERNETOWY - sklep internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym: www.deler.pl.

1.4.11. SPRZEDAWCA; USŁUGODAWCA – spółka ENIS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ

ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA z siedzibą w Krakowie (adres siedziby i adres do doręczeń: ul. Cementowa 10, 31-938 Kraków); wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000588626; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; NIP: 9452188455; REGON: 36309630300000; adres poczty elektronicznej: bok@deler.pl.

1.4.12. UMOWA SPRZEDAŻY – umowa sprzedaży Produktu zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu Internetowego.

1.4.13. USŁUGA ELEKTRONICZNA – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Sklepu Internetowego.

1.4.14. USŁUGOBIORCA – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; - korzystająca lub zamierzająca korzystać z Usługi Elektronicznej.

1.4.15. USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA, USTAWA – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.)

1.4.16. ZAMÓWIENIE - oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu ze Sprzedawcą.

2. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM

2.1. W Sklepie Internetowym dostępne są następujące Usługi Elektroniczne: Konto, Formularz Zamówienia oraz Newsletter.

2.1.1. Konto – korzystanie z Konta możliwe jest po wykonaniu łącznie dwóch kolejnych kroków przez Usługobiorcę – (1) wypełnieniu Formularza Rejestracji, (2) kliknięciu pola „Zarejestruj się”. W Formularzu Rejestracji niezbędne jest podanie przez Usługobiorcę następujących danych Usługobiorcy: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej oraz hasło.

2.1.1.1. Usługa Elektroniczna Konto świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@deler.pl lub też pisemnie na adres: ul. Cementowa 10, 31-938 Kraków.

2.1.2. Formularz Zamówienia – korzystanie z Formularza Zamówienia rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Produktu do elektronicznego koszyka w Sklepie Internetowym. Złożenie Zamówienia następuje po wykonaniu przez Klienta łącznie dwóch kolejnych kroków – (1) po wypełnieniu Formularza Zamówienia i (2) kliknięciu na stronie Sklepu Internetowego po wypełnieniu Formularza Zamówienia pola „Potwierdź zakup” – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych (w tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na

stronie Sklepu Internetowego). W Formularzu Zamówienia niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko/nazwa firmy, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego oraz danych dotyczących Umowy Sprzedaży: Produkt/y, ilość Produktu/ów, miejsce i sposób dostawy Produktu/ów, sposób płatności.

2.1.2.1. Usługa Elektroniczna Formularz Zamówienia świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za jego pośrednictwem przez Usługobiorcę.

2.1.3. Newsletter – korzystanie z Newslettera następuje po podaniu w zakładce „Newsletter” widocznej na stronie Sklepu Internetowego adresu poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane kolejne edycje Newslettera i kliknięciu pola akcji. Na Newsletter można się również zapisać poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxa w trakcie składania Zamówienia – z chwilą złożenia Zamówienia Usługobiorca zostaje zapisany na Newsletter.

2.1.3.1. Usługa Elektroniczna Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z Newslettera (rezygnacji z Newslettera) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@deler.pl lub też pisemnie na adres: ul. Cementowa 10, 31-938 Kraków.

2.2. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji 17.0 i wyższej lub Internet Explorer w wersji 10.0 i wyższej, Opera w wersji 12.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 23.0. i wyższej, Safari w wersji 5.0 i wyższej, Microsoft Edge w wersji 25.10586.0.0 i wyższej; (4) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: strona responsywna; (5) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.

2.3. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich. Usługobiorca obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

2.4. Tryb postępowania reklamacyjnego:

2.4.1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych przez Usługodawcę oraz pozostałe reklamacje związane z działaniem Sklepu Internetowego (z wyłączeniem procedury reklamacji Produktu, która została wskazana w pkt. 6 Regulaminu) Usługobiorca może składać na przykład:

2.4.2. pisemnie na adres: ul. Cementowa 10, 31-938 Kraków;

2.4.3. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@deler.pl;

2.4.4. Zaleca się podanie przez Usługobiorcę w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości; (2) żądania Usługobiorcy; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

2.4.5. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.

3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY

3.1. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pomocą Formularza Zamówień w Sklepie Internetowym zgodnie z pkt. 2.1.2 Regulaminu.

3.2. Cena Produktu uwidoczniona na stronie Sklepu Internetowego podana jest w złotych polskich i zawiera podatki. O łącznej cenie wraz z podatkami Produktu będącego przedmiotem Zamówienia, a także o kosztach dostawy (w tym opłatach za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany na stronach Sklepu Internetowego w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.

3.3. Procedura zawarcia Umowy Sprzedaży w Sklepie Internetowym za pomocą Formularza Zamówień

3.3.1. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia w Sklepie Internetowym zgodnie z pkt. 2.1.2 Regulaminu.

3.3.2. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą.

3.4. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Sklepu Internetowego oraz (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. 3.3.2. Regulaminu. Treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Sklepu Internetowego Sprzedawcy.

4. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT

4.1. Sprzedawca udostępnia Klientowi następujące sposoby płatności z tytułu Umowy Sprzedaży:

- 4.1.1. Płatność gotówką za pobraniem przy odbiorze przesyłki.
- 4.1.2. Płatność gotówką przy odbiorze osobistym.
- 4.1.3. Płatność przelewem na rachunek bankowy Sprzedawcy.
- 4.1.4. Płatności w systemie ratałnym - płatność odbywa się w całości lub części ze środków pochodzących z kredytu udzielonego zgodnie z wyborem Klienta przez:
 - 4.1.4.1. spółkę Santander Consumer Finance S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Strzegomska 42c, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Wrocław – Fabryczna we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000094876, NIP 898-101-19-92, REGON 930695605.
 - 4.1.4.2. spółkę Sygma Banque Société Anonyme Spółka Akcyjna z siedzibą w Paryżu (75 009), 18, rue de Londres, Paris 75009, Francja, wpisana do rejestru handlu i spółek w Paryżu za numerem R.C.S. Paris B 327 511 036 (1983B05516), o kapitale zakładowym wynoszącym 575 000 003,16 Euro (opłacony w całości), Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie (02-676), ul. Suwak 3, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000219686, NIP 107-00-01-15.
 - 4.1.4.3. spółkę Credit Agricole Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu (adres siedziby: pl. Orłąt Lwowskich 1, 53-605 Wrocław); wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego - Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000039887; Sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabryczna, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; NIP: 657-008-22-74; Regon: 290513140; kapitał zakładowy: 649.000.000 zł w całości wpłacony.
- 4.1.5. Płatności elektroniczne i płatności kartą płatniczą za pośrednictwem serwisu Dotpay.pl – możliwe aktualne sposoby płatności określone są na stronie Sklepu Internetowego w zakładce „Formy płatności” oraz na stronie internetowej <https://www.dotpay.pl/>.
 - 4.1.5.1. Rozliczenia transakcji płatnościami elektronicznymi i kartą płatniczą przeprowadzane są zgodnie z wyborem Klienta za pośrednictwem serwisu Dotpay.pl. Obsługę płatności elektronicznych i kartą płatniczą prowadzi:
 - 4.1.5.1.1. Dotpay.pl – DOTPAY sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Wielickiej 28B, 30-552 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000700791 przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy, posiadająca NIP 6342661860 oraz REGON 240770255, o kapitale zakładowym 4.000.000,00 złotych w całości wniesionym.
- 4.2. Termin płatności:
 - 4.2.1. W przypadku wyboru przez Klienta płatności przelewem, płatności elektronicznych albo płatności kartą płatniczą, Klient obowiązany jest do dokonania płatności w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.
 - 4.2.2. W przypadku wyboru przez Klienta płatności gotówką za pobraniem przy odbiorze przesyłki albo płatności gotówką przy odbiorze osobistym, Klient obowiązany jest do dokonania płatności przy odbiorze przesyłki.

5. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY ORAZ ODBIORU PRODUKTU

5.1. Dostawa Produktu dostępna jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

5.2. Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Koszty dostawy Produktu (w tym opłaty za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) są wskazywane Klientowi na stronach Sklepu Internetowego w zakładce informacyjnej dotyczącej kosztów dostawy oraz w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.

5.3. Odbiór osobisty Produktu przez Klienta jest płatny zgodnie z obowiązującym cennikiem.

5.4. Sprzedawca udostępnia Klientowi następujące sposoby dostawy lub odbioru Produktu:

5.4.1. Przesyłka kurierska, przesyłka kurierska pobraniowa.

5.4.2. Przesyłka paletowa.

5.5. Termin dostawy Produktu do Klienta wynosi do 30 Dni Roboczych, chyba że w opisie danego Produktu lub w trakcie składania Zamówienia podano krótszy termin. W przypadku Produktów o różnych terminach dostawy, terminem dostawy jest najdłuższy podany termin, który jednak nie może przekroczyć 30 Dni Roboczych. Początek biegu terminu dostawy Produktu do Klienta liczy się w następujący sposób:

5.5.1. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektroniczne lub kartą płatniczą - od dnia uznania rachunku bankowego lub rachunku rozliczeniowego Sprzedawcy.

5.5.2. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności gotówką za pobraniem – od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.

5.5.3. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności w systemie ratalnym – od dnia powiadomienia Sprzedawcy przez kredytodawcę o zawarciu z Klientem umowy kredytowej, nie później jednak niż od dnia uznania rachunku bankowego Sprzedawcy środkami z udzielonego Klientowi kredytu.

5.6. Termin gotowości Produktu do odbioru przez Klienta – w przypadku wyboru przez Klienta odbioru osobistego Produktu, Produkt będzie gotowy do odbioru przez Klienta w terminie do 30 Dni Roboczych, chyba że w opisie danego Produktu lub w trakcie składania Zamówienia podano krótszy termin. W przypadku Produktów o różnych terminach gotowości do odbioru, terminem gotowości do odbioru jest najdłuższy podany termin, który jednak nie może przekroczyć 30 Dni Roboczych. O gotowości Produktu do odbioru Klient zostanie dodatkowo poinformowany przez Sprzedawcę. Początek biegu terminu gotowości Produktu do odbioru przez Klienta liczy się w następujący sposób:

5.6.1. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektroniczne lub kartą płatniczą - od dnia uznania rachunku bankowego lub rachunku rozliczeniowego Sprzedawcy.

5.6.2. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu gotówką przy odbiorze osobistym – od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.

5.6.3. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności w systemie ratalnym – od dnia powiadomienia Sprzedawcy przez kredytodawcę o zawarciu z Klientem umowy kredytowej,

nie później jednak niż od dnia uznania rachunku bankowego Sprzedawcy środkami z udzielonego Klientowi kredytu.

6. PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

6.1 Niniejszy punkt 6. Regulaminu określa procedurę rozpatrywania reklamacji wspólną dla wszystkich reklamacji składanych do Sprzedawcy, w szczególności reklamacji dotyczących Produktów, Umów Sprzedaży, Usług Elektronicznych oraz pozostałych reklamacji związanych z działaniem Sprzedawcy lub Sklepu Internetowego.

6.2 Podstawa i zakres odpowiedzialności są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.).

6.3 Szczegółowe postanowienia dotyczące reklamacji Produktu – rzeczy ruchomej – zakupionego przez Klienta na podstawie Umowy Sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą do dnia 31. grudnia 2022 r. określają przepisy Kodeksu Cywilnego w brzmieniu obowiązującym do dnia 31. grudnia 2022 r., w szczególności art. 556-576 Kodeksu Cywilnego. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt zakupiony zgodnie ze zdaniem poprzednim wobec Klienta niebędącego konsumentem zostaje wyłączona.

6.4 Szczegółowe postanowienia dotyczące reklamacji Produktu – rzeczy ruchomej (w tym rzeczy ruchomej z elementami cyfrowymi), z wyłączeniem jednak rzeczy ruchomej, która służy wyłącznie jako nośnik treści cyfrowej – zakupionego przez Klienta na podstawie Umowy Sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą od dnia 1. stycznia 2023 r. określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1. stycznia 2023 r., w szczególności art. 43a - 43g Ustawy o Prawach Konsumenta.

6.5 Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży.

6.6 Szczegółowe postanowienia dotyczące reklamacji Produktu – treści lub usługi cyfrowej lub rzeczy ruchomej, która służy wyłącznie jako nośnik treści cyfrowej – zakupionego przez Klienta na podstawie Umowy Sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą od dnia 1. stycznia 2023 r. lub przed tym dniem, jeżeli dostarczanie takiego Produktu miało nastąpić lub nastąpiło po tym dniu określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1. stycznia 2023 r., w szczególności art. 43h – 43q Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży.

6.7 Reklamacja może zostać złożona na przykład:

6.7.1. pisemnie na adres: ul. Cementowa 10, 31-938 Kraków;

6.7.2. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@deler.pl;

6.10 Przesłanie lub zwrot Produktu w ramach reklamacji może nastąpić na adres: ul. Cementowa 10, 31-938 Kraków.

6.11 Zaleca się podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości lub braku zgodności z umową; (2) żądania sposobu doprowadzenia do zgodności z umową lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy lub innego roszczenia; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

6.12 W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Sprzedawcy.

6.13 Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, dokumenty lub Produkt) związane z przedmiotem reklamacji. Sprzedawca może także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. zdjęcia), jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.

6.14 Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.

7. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

7.1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem:

https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.

7.2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, Warszawa.), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

7.3. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (więcej informacji na stronie:

<http://www.spsk.wiih.org.pl/>); (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę); oraz (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są

między innymi mailowo pod adresem porady@dlakonsumentow.pl oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00 - 18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).

7.4. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php).

8. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

8.1 Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w pkt. 8.8 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

8.2 Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład: pisemnie na adres: ul. Cementowa 10, 31-938 Kraków

8.3 w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@deler.pl.

8.4 Zwrot Produktu - rzeczy ruchomych (w tym rzeczy ruchomych z elementami cyfrowymi) w ramach odstąpienia od umowy może nastąpić na adres: Magazyn firmy ENiS, ul. Cementowa 10, 31-983 Kraków.

8.5 Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz dodatkowo dostępny jest w pkt. 12 Regulaminu. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.

8.6 Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Produkt, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności – od objęcia Produktu w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która: (1) obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części albo (2) polega na regularnym dostarczaniu Produktów przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z Produktów; dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.

8.7 W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.

8.8 Produkty - rzeczy ruchome, w tym rzeczy ruchome z elementami cyfrowymi:

8.9 Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni

kalendaryzowanych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Produktu - rzeczy ruchomej, w tym rzeczy ruchomej z elementami cyfrowymi (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym). Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. W przypadku Produktów - rzeczy ruchomych (w tym rzeczy ruchomych z elementami cyfrowymi) - jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

8.10 W przypadku Produktów - rzeczy ruchomych (w tym rzeczy ruchomych z elementami cyfrowymi) - konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem.

8.11 Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu - rzeczy ruchomej (w tym rzeczy ruchomej z elementami cyfrowymi) - będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.

8.12 Produkty – treści cyfrowe lub usług cyfrowe:

8.13 W przypadku odstąpienia od umowy o dostarczanie Produktu - treści cyfrowej lub usługi cyfrowej - Sprzedawca od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez konsumenta w trakcie korzystania z Produktu – treści cyfrowych lub usługi cyfrowej – dostarczonych przez Sprzedawcę, z wyjątkiem treści, które: (1) są użyteczne wyłącznie w związku z treścią cyfrową lub usługą cyfrową, które stanowiły przedmiot umowy; (2) dotyczą wyłącznie aktywności konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez Sprzedawcę; (3) zostały połączone przez przedsiębiorcę z innymi danymi i nie mogą zostać z nich wydzielone lub mogą zostać wydzielone jedynie przy nakładzie niewspółmiernych wysiłków; (4) zostały wytworzone przez konsumenta wspólnie z innymi konsumentami, którzy nadal mogą z nich korzystać. Z wyjątkiem przypadków, o których mowa wyżej w pkt (1)–(3,) Sprzedawca na żądanie konsumenta udostępnia mu treści inne niż dane osobowe, które zostały dostarczone lub wytworzone przez konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez Sprzedawcę. W przypadku odstąpienia od umowy Sprzedawca może uniemożliwić konsumentowi dalsze korzystanie z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej, w szczególności przez uniemożliwienie konsumentowi dostępu do treści cyfrowych lub usługi cyfrowej lub zablokowanie konta użytkownika, co nie ma wpływu na uprawnienia konsumenta, o których mowa w zdaniu

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

8.14 W przypadku odstąpienia od umowy o dostarczanie Produktu – treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, konsument jest zobowiązany zaprzestać korzystania z tej treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i udostępniania ich osobom trzecim.

8.15 Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść konsument:

8.16 W przypadku Produktów - rzeczy ruchomych (w tym rzeczy ruchomych z elementami cyfrowymi) - jeżeli konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

8.17 W przypadku Produktów - rzeczy ruchomych (w tym rzeczy ruchomych z elementami cyfrowymi) - sprzedający ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu w wysokości 20zł brutto za 1 nadaną przesyłkę przez konsumenta.

8.18 W przypadku Produktu - usługi, której wykonywanie – na wyraźne żądanie konsumenta – rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

8.19 Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

8.20 (1) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości; (2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy; (3) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt - rzecz ruchoma (w tym rzecz ruchoma z elementami cyfrowymi) - nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb; (4) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt - rzecz ruchoma (w tym rzecz ruchoma z elementami cyfrowymi) - ulegający szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia; (5) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt - rzecz ruchoma (w tym rzecz ruchoma z elementami cyfrowymi) - dostarczany w zabezpieczonym opakowaniu, którego 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 Produkty - rzeczy ruchome (w tym rzeczy ruchome z elementami cyfrowymi) - , które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z

innymi rzeczami ruchomymi, w tym rzeczami ruchomymi z elementami cyfrowymi; (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 Sprzedawca nie ma kontroli; (8) w której konsument wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza Produkty - rzeczy ruchome (w tym rzeczy ruchome z elementami cyfrowymi) - ,inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub Produktów; (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 towarów, 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 niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a Sprzedawca przekazał konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 Ustawy o Prawach Konsumenta; (14) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od Sprzedawcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta.

8.21 Zawarte w niniejszym punkcie 8. Regulaminu postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się od dnia 1 stycznia 2021 r. i dla umów zawartych od tego dnia również do Usługobiorcy lub Klienta będącego 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 nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

9. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW

9.1. Niniejszy punkt 9. Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte są skierowane i tym samym wiążą wyłącznie Klienta lub Usługobiorcę niebędącego konsumentem, a od dnia 1 stycznia 2021 r. i dla umów zawartych od tego dnia niebędącego także 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 nią

działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

9.2. Sprzedawca ma prawo ograniczyć dostępne sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części i to niezależnie od wybranego przez Klienta sposobu płatności oraz faktu zawarcia Umowy Sprzedaży.

9.3. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy stosownego oświadczenia.

9.4. Odpowiedzialność Usługodawcy/Sprzedawcy w stosunku do Usługobiorcy/Klienta, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona – zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie – do wysokości zapłaconej ceny oraz kosztów dostawy z tytułu Umowy Sprzedaży, nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych. Ograniczenie kwotowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ma zastosowanie do wszelkich roszczeń kierowanych przez Usługobiorcę/Klienta w stosunku do Usługodawcy/Sprzedawcy, w tym także w przypadku braku zawarcia Umowy Sprzedaży lub niezwiązanych z Umową Sprzedaży. Usługodawca/Sprzedawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Usługobiorcy/Klienta tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści. Sprzedawca nie ponosi także odpowiedzialności za opóźnienie w przewozie przesyłki.

9.5. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą/Usługodawcą a Klientem/Usługobiorcą zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy/Usługodawcy.

9.6. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt lub braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży zostaje wyłączona.

9.7. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.

10. OPINIE O PRODUKTACH

10.1 Sprzedawca umożliwia swoim Klientom wystawianie i dostęp do opinii o Produktach oraz o Sklepie Internetowym na zasadach wskazanych w niniejszym punkcie Regulaminu.

10.2 Wystawienie opinii przez Klienta możliwe jest po skorzystaniu z formularza umożliwiającego dodanie opinii o Produkcie. Formularz ten może być udostępniony bezpośrednio na stronie Sklepu Internetowego (w tym także za pomocą zewnętrznego widgetu) lub może zostać udostępniony za pomocą indywidualnego linku otrzymanego przez Klienta po zakupie na podany przez niego adres poczty elektronicznej. Dodając opinię, Usługobiorca może również dodać ocenę graficzną lub zdjęcie Produktu – jeżeli taka opcja jest dostępna w formularzu opinii.

10.3 Dodawanie opinii przez Klientów nie może być wykorzystywane do działań bezprawnych, w szczególności do działań stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji, czy też działań naruszających dobra osobiste, prawa własności intelektualnej lub inne prawa Sprzedawcy lub osób trzecich. Klient dodając opinię obowiązany jest do działania zgodnego z prawem, niniejszym Regulaminem i dobrymi obyczajami

10.4 Opinie mogą być udostępniane bezpośrednio na stronie Sklepu Internetowego (np. przy danym Produkcie) lub w zewnętrznym serwisie zbierającym opinie, z którym współpracuje Sprzedawca i do którego odsyła na stronie Sklepu Internetowego (w tym także za pomocą zewnętrznego widgetu umieszczonego na stronie Sklepu Internetowego).

10.5 Sprzedawca zapewnia aby publikowane opinie o Produktach pochodziły od jego Klientów, którzy zakupili dany Produkt. W tym celu Sprzedawca podejmuje następujące działania, aby sprawdzić, czy opinie pochodzą od jego Klientów:

10.6 Opublikowanie opinii wystawianej za pomocą formularza dostępnego bezpośrednio na stronie Sklepu Internetowego wymaga wcześniejszej weryfikacji przez Usługodawcę.

Weryfikacja polega na sprawdzeniu zgodności opinii z Regulaminem, w szczególności na sprawdzeniu, czy osoba opiniująca jest Klientem Sklepu Internetowego – w tym wypadku Sprzedawca sprawdza, czy osoba ta dokonała zakupu w Sklepie Internetowym, a w przypadku opinii o Produkcie sprawdza dodatkowo, czy zakupiła opiniowany Produkt. Weryfikacja następuje bez zbędnej zwłoki.

10.7 Sprzedawca wysyła swoim Klientom (w tym także za pomocą zewnętrznego serwisu zbierającego opinie, z którym współpracuje) indywidualny link na podany przez niego przy zakupie adres poczty elektronicznej – w ten sposób dostęp do formularza opinii otrzymuje wyłącznie Klient, który dokonał zakupu Produktu w Sklepie Internetowym.

10.8 W razie wątpliwości Sprzedawcy lub zastrzeżeń kierowanych do Sprzedawcy przez innych Klientów lub osoby trzecie, czy dana opinia pochodzi od Klienta lub czy dany Klient kupił dany Produkt, Sprzedawca zastrzega sobie prawo skontaktowania się z autorem opinii celem wyjaśnienia i potwierdzenia, że faktycznie jest Klientem Sklepu Internetowego lub dokonał zakupu opiniowanego Produktu.

10.9 Wszelkie uwagi, odwołania od weryfikacji opinii, czy też zastrzeżenia czy dana opinia pochodzi od Klienta lub czy dany Klient kupił dany Produkt mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w punkcie 6. Regulaminu.

10.10 Sprzedawca nie zamieszcza ani nie zleca zamieszczania innej osobie nieprawdziwych opinii lub rekomendacji Klientów oraz nie zniekształca opinii lub rekomendacji Klientów w celu promowania swoich Produktów. Sprzedawca udostępnia opinie zarówno pozytywne, jak i negatywne. Sprzedawca nie udostępnia sponsorowanych opinii.

11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

11.1. Umowy zawierane poprzez Sklep Internetowy zawierane są w języku polskim.

11.2. Zmiana Regulaminu:

11.2.1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany sposobów płatności i dostaw - w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.

11.2.2. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o charakterze ciągłym (np. świadczenie Usługi Elektronicznej – Konto) zmieniony regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu cywilnego, to jest Usługobiorca został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie

wypowiedział umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku gdyby zmiana Regulaminu skutkowała wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Usługobiorca będący konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy.

11.2.3. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o innym charakterze niż umowy ciągłe (np. Umowa Sprzedaży) zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorców/Klientów będących konsumentami przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane Umowy Sprzedaży.

11.3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); dla Umów Sprzedaży zawartych do 24 grudnia 2014 roku z Klientami będącymi konsumentami - przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r. (Dz.U. 2000 nr 22, poz. 271 ze zm.) oraz ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 141, poz. 1176 ze zm.); dla Umów Sprzedaży zawartych od 25 grudnia 2014 roku z Klientami będącymi konsumentami - przepisy ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 r. poz. 827 ze zm.); oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

12. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZAŁĄCZNIK NUMER 2 DO USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA)

Wzór formularza odstąpienia od umowy

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

— Adresat:

ENIS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA
ul. Cementowa 10, 31-938 Kraków
deler.pl
bok@deler.pl

— 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(*)/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.