**REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO**

**Trudna Sztuka**

# **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

* 1. Sklep Internetowy Trudna Sztuka działający pod adresem [www.trudnasztuka.pl](http://www.trudnasztuka.pl) prowadzony jest przez Barbarę Strójwąs prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Psycholog Barbara Strójwąs wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, ul. Baśniowa 25, 62-800 Kalisz, NIP 6182078435 z którą można skontaktować się korespondencyjnie lub pisząc na adres: basia@trudnasztuka.pl.
	2. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
		1. zasady korzystania ze Sklepu Internetowego;
		2. warunki składania Zamówień, dostarczania zamówionych Produktów i Usług oraz dokonywanych płatności;
		3. uprawnienia Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w zakresie możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość;
		4. zasady składania i rozpatrywania reklamacji.
	3. Każdy Użytkownik korzystający ze Sklepu Internetowego jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu i przestrzegania jego postanowień.

# **DEFINICJE**

* 1. Ilekroć w treści Regulaminu użyto któregoś z poniżej zdefiniowanych wyrażeń, należy je rozumieć w sposób określony poniżej:
		1. **E-book** – książka w wersji elektronicznej (cyfrowej). E-book jest zapisany w formacie PDF. E-booki dostępne w Sklepie Internetowym są dostarczane w postaci plików cyfrowych do pobrania na urządzenie Klienta;
		2. **Hasło Dostępu** — ciąg znaków używany do zabezpieczenia dostępu do Platformy;
		3. **Klient** – użytkownik Sklepu Internetowego, posiadający status Konsumenta, Przedsiębiorcy na prawach konsumenta lub Przedsiębiorcy;
		4. **Konsument** – Klient, który jest osobą fizyczną, korzystający ze Sklepu Internetowego, w szczególności zawierający Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną lub Umowę o dostarczenie treści cyfrowych w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z art. 22(1) Kodeksu Cywilnego);
		5. **Materiały Audiowizualne** – treści cyfrowe udostępniane przez Sprzedającego w dowolnej formie, w szczególności materiały audiowizualne, tekstowe, graficzne, fotograficzne oraz dźwiękowe, niezależnie od tego, czy stanowią utwory w rozumieniu ustawy z o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Klient uzyskuje dostęp do wybranych Materiałów Audiowizualnych w wyniku zawarcia ze Sprzedającym Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
		6. **Newsletter** – informacja handlowa w formie mailowej wysyłana przez Sprzedającego w sposób cykliczny za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy podany przez Klienta;
		7. **Platforma** - środowisko programistyczne, za pośrednictwem którego Klient ma możliwość skorzystania z Usług tj. odtwarzania Materiałów Audiowizualnych;
		8. **Produkt** – produkty dostępne w Sklepie Internetowym tj. E-booki;
		9. **Przedsiębiorca** – Klient nie będący Konsumentem, będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną, której obowiązujące przepisy prawa przyznają zdolność prawną, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
		10. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta -** osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej**.**
		11. **Regulamin** – niniejszy regulamin określający zasady i warunki korzystania ze Sklepu Internetowego;
		12. **Sklep Internetowy** - platforma teleinformatyczna prowadzona pod adresem [www.trudnasztuka.pl](http://www.trudnasztuka.pl) przez Sprzedającego, będąca środkiem do porozumiewania się na odległość, umożliwiająca Klientom zapoznanie się z ofertą, składanie Zamówień oraz zawieranie Umów o świadczenie usług drogą elektroniczną i Umów o dostarczenie treści cyfrowych na zasadach opisanych w Regulaminie;
		13. **Sprzedający** – Barbara Strójwąs prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Psycholog Barbara Strójwąs wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, ul. Baśniowa 25, 62-800 Kalisz, NIP 6182078435;
		14. **Umowa o dostarczenie treści cyfrowych** – umowa sprzedaży Produktów w rozumieniu Kodeksu cywilnego, zawierana przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość pomiędzy Sprzedającym a Klientem;
		15. **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** – umowa zawarta pomiędzy Klientem i Sprzedającym w zakresie odpłatnego świadczenia Usługi przez Sprzedającego na rzecz Klienta;
		16. **Usługa** - usługa świadczona drogą elektroniczną, bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Klienta , przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne;
		17. **Użytkownik** – każda osoba fizyczna korzystająca ze Sklepu Internetowego;
		18. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną lub Umowy o dostarczenie treści cyfrowych na zasadach opisanych w Regulaminie.

# **WARUNKI I ZASADY KORZYSTANIA ZE SKLEPU INTERNETOWEGO**

* 1. Sprzedający prowadzi sprzedaż Produktów i Usług z wykorzystaniem Sklepu Internetowego będącego systemem teleinformatycznym w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zapewniającym przetwarzanie i przechowywanie, a także wysłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne. Usługi te są świadczone całą dobę 7 dni w tygodniu. Usługi świadczone z wykorzystaniem Sklepu Internetowego obejmują:
		1. udostępnienie treści Strony Internetowej do przeglądania;
		2. prezentacji Produktów i Usług oferowanych przez Sprzedającego.
	2. Usługi, o których mowa w pkt. 3.1, są świadczone są nieodpłatnie.
	3. Sprzedający dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia, sprawności działania Sklepu Internetowego całą dobę przez 7 dni w tygodniu. W związku z powyższym Sprzedający zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępu do Sklepu Internetowego w celu usunięcia awarii bądź poprawy jego funkcjonalności.
	4. W Sklepie Internetowym zostały udostępnione wizualizacje i opisy Produktów i Usług, które służą jedynie ich prezentacji.
	5. Do korzystania ze Sklepu Internetowego niezbędny jest komputer lub urządzenie przenośne wyposażone w przeglądarkę internetową w wersji aktualnej na dzień korzystania lub wersji bezpośrednio ją poprzedzającej oraz posiadające podłączenie do Internetu.
	6. Użytkownik ma obowiązek korzystać ze Sklepu Internetowego zgodnie z jego przeznaczeniem i zasadami współżycia społecznego. Użytkownik jest zobowiązany do powstrzymania się od jakichkolwiek działań, które mogłyby powodować zakłócenie prawidłowego funkcjonowania Sklepu Internetowego. Zabronione jest:
		1. dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, w szczególności treści naruszających przepisy obowiązującego prawa, zasady współżycia społecznego lub dobre obyczaje;
		2. podejmowanie działań mających na celu wpływanie w sposób niedozwolony środkami technicznymi na funkcjonowanie lub system bezpieczeństwa Sklepu Internetowego;
		3. podejmowanie działań naruszających prawa Sprzedającego lub podmiotów trzecich, w szczególności innych Użytkowników;
		4. korzystanie ze Sklepu Internetowego i jego funkcjonalności w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu lub zasadami współżycia społecznego.

# **SKŁADANIE I REALIZACJA ZAMÓWIEŃ**

* 1. Do złożenia Zamówienia niezbędne jest posiadanie przez Klienta aktywnego adresu e-mail oraz podanie wymaganych danych osobowych.
	2. Klient dokonuje wyboru Towarów, które chce zakupić, poprzez kliknięcie przy wybranym Towarze przycisku DODAJ DO KOSZYKA. Po wybraniu wszystkich interesujących go Towarów, w celu finalizacji zamówienia należy kliknąć przycisk ZAMÓWIENIE w ikonce koszyka. Po przejściu do kolejnego okna Klient wpisuje swoje dane oraz wybiera sposób płatności. W celu finalizacji zamówienia Klient akceptuje treść regulaminu oraz klika przycisk ZAMAWIAM I PŁACĘ. Kliknięcie przycisku ZAMAWIAM I PŁACĘ jest równoznaczne ze złożeniem Sprzedającemu oferty zakupu Towarów znajdujących się w koszyku w chwili składania zamówienia.
	3. Sprzedający ma obowiązek dostarczenia Produktów i Usług wolnych od wad fizycznych i prawnych.
	4. Opisy Produktów i Usług wraz z cenami zamieszczone w Sklepie Internetowym stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, nie zaś ofertę w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Składając Zamówienie Klient składa Sprzedającemu ofertę nabycia wybranego Produktu lub Usługi za cenę i o cechach określonych w opisie Produktu lub Usługi.
	5. Sprzedający zastrzega sobie prawo do bieżącej zmiany cen Produktów i Usług, organizowania i odwoływania akcji promocyjnych w Sklepie Internetowym oraz wprowadzenia w nich zmian. Powyższe zmiany pozostaną jednak bez wpływu na treść Zamówień złożonych przez Klientów przed dokonaniem zmian.
	6. Klient składający Zamówienie dokonuje wyboru rodzaju i ilości poszczególnych Produktów lub Usług.
	7. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną i/lub Umowa o dostarczenie treści cyfrowych zostaje zawarta w momencie otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail o przyjęciu przez Sprzedającego Zamówienia do realizacji. Miejscem zawarcia umowy jest siedziba Sprzedającego.
	8. Sprzedający dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia stałej dostępności Produktów i Usług prezentowanych w Sklepie Internetowym. W przypadku stwierdzenia niedostępności Produktu lub Usługi objętych Zamówieniem Klienta, Sprzedający niezwłocznie zawiadomi o tym Klienta. Sprzedający w przypadku dokonania przez Klienta zapłaty ceny za niedostępny Produkt lub Usługę, niezwłocznie zwróci mu całą otrzymaną sumę.
	9. Sprzedający może oferować Klientom rabaty lub inne formy obniżenia ceny Produktów i Usług udostępniając Klientom kody rabatowe. Warunki korzystania z kodów rabatowych, w szczególności wysokość rabatu, listę Produktów i Usług, których rabat dotyczy, okres ważności kodu rabatowego, Sprzedający udostępnia Klientom wraz z kodem rabatowym. Klient, który chce skorzystać z kodu rabatowego powinien podczas składania Zamówienia wpisać kod rabatowy w przeznaczone do tego pole na formularzu Zamówienia.

# **PŁATNOŚĆ**

* 1. Sprzedający umożliwia Klientom dokonywanie zapłaty za Produkty i Usługi nabyte za pośrednictwem Sklepu Internetowego poprzez serwis internetowy Przelewy 24, który jest obsługiwany przez operatora płatności: PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15, 60-327 Poznań, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego po numerem KRS 0000347935, numer NIP 7792369887, o kapitale zakładowym wynoszącym 4.500.000,00 zł, w całości opłaconym, wpisaną do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem podmiotu w UKNF IP24/2014, jako krajowa instytucja płatnicza.
	2. Po wyborze płatności zostaje przekierowany do internetowego serwisu płatniczego Przelewy24 umożliwiającego dokonanie transakcji z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnej.

# **DOSTAWA**

* 1. Po opłaceniu Zamówienia i potwierdzeniu przez Sprzedającego zawarcia Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną i/lub Umowy o dostarczenie treści cyfrowych Klient otrzyma wiadomość elektroniczną na podany przez niego adres e-mail, w której będzie znajdował się odnośnik do pobrania E-booka (w przypadku Umowy o dostarczenie treści cyfrowych) lub instrukcja logowania wraz z Hasłem Dostępu do Platformy na której będą znajdowały się Materiały Audiowizualne (w przypadku zawarcia Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną). W przypadku podania przez Klienta błędnego adresu e-mail, Sprzedający będzie kontaktował się z Klientem na podany numer telefonu.
	2. Odnośnik do pobrania E-booka będzie aktywny przez 14 dni od dnia jego przesłania Klientowi .
	3. Sprzedający będzie świadczył na rzecz Klienta usługę dostępu do Materiałów Audiowizualnych przez okres wskazany w opisie Usługi. Sprzedający ma jednak prawo do jednostronnego przedłużenia terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, na korzyść Klienta bez konieczności ponoszenia przez Klienta jakichkolwiek dodatkowych opłat.
	4. Po pobraniu E-booka Klient powinien zapisać go w bezpiecznym miejscu lub na bezpiecznym nośniku — według własnego wyboru.
	5. Czas dostarczenia E-booka i rozpoczęcie świadczenia Usługi jest wskazywany podczas składania Zamówienia. Sprzedający dołoży wszelkich starań, aby wysyłka następowała niezwłocznie, nie później niż w terminie wskazanym podczas składania Zamówienia. W przypadku braku możliwości wysyłki Produktu lub świadczenia Usługi we wskazanym terminie, Sprzedający niezwłocznie poinformuje Klienta o tym fakcie.

# **WYMAGANIA TECHNICZNE**

* 1. W przypadku zawierania przez Klienta Umowy o dostarczenie treści cyfrowych lub Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną do prawidłowego korzystania z Usług i Produktów wymagane są:
		1. stały dostęp do Internetu;
		2. poprawnie skonfigurowana przeglądarka internetowa akceptująca pliki typu Cookie – Microsoft Internet Explorer w wersji nie niższej niż 8.0 lub Mozilla Firefox w wersji nie niższej niż 3.0, Opera w wersji nie niższej niż 9.0, Google Chrome w wersji nie niższej niż 6;
		3. aktywna obsługa cookies;
		4. czynne i poprawnie skonfigurowane konto poczty aktywny adres e-mail;
		5. programy na urządzeniu Klienta zapewniająca odczytywanie plików w formacie .pdf, .docx lub .xlsx.

# **NEWSLETTER**

* 1. Klient może wyrazić zgodę na przesyłanie mu przez Sprzedającego cyklicznych informacji handlowych (newsletter). Usługa newslettera polega na cyklicznym przesyłaniu na podany przez Klienta adres e-mail z wiadomości zawierających treści marketingowe (informacje handlowe) Sprzedającego. Wyrażenie zgody na otrzymywanie newslettera dokonywane jest poprzez skorzystanie z formularza zapisu do newslettera w Sklepie Internetowym, bądź zaznaczeniu zgody podczas składania Zamówienia.
	2. Usługa newslettera jest dobrowolna i nieodpłatna. Usługa newslettera świadczona jest przez czas nieoznaczony i Klient może z niej zrezygnować w każdym czasie.
	3. Klient może w dowolnym momencie zrezygnować z subskrypcji newslettera samodzielnie, poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w treści przesłanego mu maila lub kontaktując się ze Sprzedającym.

# **PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ**

* 1. Sprzedający niniejszym informuje Klienta, że treści zawarte w Sklepie Internetowym, takie jak materiały tekstowe, graficznie i zdjęciowe prezentowane a także treści E-booków i Materiałów Audiowizualnych objęte są ochroną prawa autorskiego, a prawa autorskie przysługują Sprzedającemu.
	2. Bezprawne rozpowszechnianie całości lub fragmentów treści opisanych w pkt 9.1., może skutkować odpowiedzialnością cywilną lub karną osoby naruszającej prawa Sprzedającego.

# **PRAWO DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

* 1. Konsumentowi, z zastrzeżeniem postanowień ust. 10.9., na podstawie art. 27 ustawy o prawach konsumenta przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podania jakiejkolwiek przyczyny. Po tym terminie uprawnienie wygasa.
	2. W celu odstąpienia od Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną i/lub Umowy o dostarczenie treści cyfrowych, Konsument zobowiązany jest do złożenia oświadczenia o odstąpieniu. Konsument może złożyć oświadczenie o odstąpieniu przy pomocy wzoru formularza odstąpienia od umowy (Załącznik nr 1 do Regulaminu) – jednak korzystanie z udostępnionego wzoru nie jest obowiązkowe. Termin do złożenia oświadczenia jest zachowany jeżeli Konsument wyśle Sprzedającemu oświadczenie o odstąpieniu przed upływem wskazanego terminu.
	3. Sprzedający niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania od Konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną i/lub Umowy o dostarczenie treści cyfrowych, zwróci Konsumentowi uiszczoną cenę.
	4. Sprzedający dokona zwrotu płatności z użyciem takiej samej metody płatności, jaką wybrał Konsument uiszczając cenę Produktu, chyba że Konsument wyrazi zgodę na dokonanie zwrotu w inny sposób. Konsument nie ponosi żadnych kosztów w związku ze zwrotem płatności.
	5. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w przypadkach wymienionych w art. 38 pkt. 1 – 13 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w szczególności w przypadku umowy:
		1. o świadczenie usług, jeżeli Sprzedający wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedającego utraci prawo do odstąpienia od umowy;
		2. 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 wykonania usługi;
		3. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
	6. Klient jest informowany o utracie prawa odstąpienia od Umowy przed rozpoczęciem świadczenia usługi i/lub dostarczenia treści cyfrowych.
	7. Konsument może uzyskać bezpłatnie informacje o przysługujących mu uprawnieniach oraz w zakresie sporu pomiędzy nim a Usługodawcą m.in. zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumentów, organizacji konsumenckiej np. Federacji Konsumentów, organizacji społecznej lub jednego z Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, które prowadzą mediacje i przy których działają Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie. Informacje w zakresie praw przysługujących konsumentom znajdują się także na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w szczególności pod adresem:

https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\_rozwiazywanie\_sporow\_konsumenckich.php

* 1. Konsument może także złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR (online dispute resolution), dostępnej pod adresem: http://ec.europa.eu/consumers/odr/, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).
	2. Wszystkie zasady dotyczące prawa odstąpienia od umowy, zawarte w pkt 10.1 – 10.6. stosuje się bezpośrednio do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, z zastrzeżeniem, że wzór formularza oświadczenia o odstąpieniu od umowy, o którym mowa w pkt 10.2., z którego może skorzystać Przedsiębiorca na prawach konsumenta znajduje się w Załączniku nr 3 do Regulaminu.

# **REKLAMACJE PRODUKTÓW (RĘKOJMIA)**

* 1. Sprzedający odpowiada wobec Konsumenta za niezgodność Towarów z Umową Sprzedaży (rękojmia). W przypadku stwierdzenia wad Produktu lub Usługi Konsument uprawniony jest do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi.
	2. Sprzedający odpowiada z tytułu rękojmi za jakość oferowanych Produktów i rozpatruje reklamacje na podstawie obowiązujących przepisów o rękojmi wynikających z Kodeksu cywilnego.
	3. Celem przyśpieszenia rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego prosimy o zawarcie w jego treści:
		1. danych Konsumenta,
		2. numeru Zamówienia,
		3. opisu wady Produktu lub Usługi,
		4. wskazanie żądanego sposobu załatwienia reklamacji (naprawa, wymiana, obniżenie ceny, zwrot gotówki).
	4. Konsument może także skorzystać z wzoru formularza reklamacyjnego udostępnionego przez Sprzedającego (Załącznik nr 2 do Regulaminu).
	5. Sprzedający powiadomi Konsumenta o rozpatrzeniu reklamacji złożonej z tytułu rękojmi niezwłocznie, a w przypadku, gdy reklamację złożył Konsument – nie później niż w ustawowym terminie 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego, chyba że krótszy czas rozpatrzenia reklamacji wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
	6. Konsument może uzyskać bezpłatnie informacje o przysługujących mu uprawnieniach oraz w zakresie sporu pomiędzy nim a Sprzedającym m.in. zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumentów, organizacji konsumenckiej np. Federacji Konsumentów, organizacji społecznej lub jednego z Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, które prowadzą mediacje i przy których działają Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie. Informacje w zakresie praw przysługujących konsumentom znajdują się także na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w szczególności pod adresem:

https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\_rozwiazywanie\_sporow\_konsumenckich.php

* 1. Konsument może także złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR (online dispute resolution), dostępnej pod adresem: http://ec.europa.eu/consumers/odr/, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).
	2. Wszystkie zasady dotyczące prawa do reklamacji Towaru, zawarte w pkt 11.1 – 11.7. stosuje się bezpośrednio do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, z zastrzeżeniem, że wzór formularza reklamacyjnego, o którym mowa w pkt 11.4., z którego może skorzystać Przedsiębiorca na prawach konsumenta znajduje się w Załączniku nr 4 do Regulaminu.

# **OCHRONA PRYWATNOŚCI I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

* 1. Zagadnienia dotyczące danych osobowych zostały uregulowane w Polityce Prywatności (link), która stanowi integralną część Regulaminu.

# **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

* 1. Klient nie jest zobowiązany do złożenia jakiejkolwiek kaucji, czy udzielenia innych gwarancji finansowych Sprzedawcy.
	2. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu i/lub Załączników do Regulaminu z ważnej przyczyny, takiej jak:
		1. konieczność dostosowania treści Regulaminu do przepisów prawa mających wpływ na treść Regulamin i skutkujących koniecznością zmodyfikowania treści Regulaminu celem zachowania jego zgodności z obowiązującymi przepisami;
		2. konieczność dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, postanowień, orzeczeń interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych;
		3. rozbudowa lub zmiana funkcjonalności Sklepu Internetowego, w tym wprowadzenie nowych usług świadczonych drogą elektroniczną lub zmiana istniejących funkcjonalności Sklepu Internetowego;
		4. zmiana wymagań technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną;
		5. niezbędność usunięcia nieścisłości, błędów lub omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w Regulaminie;
		6. zmiana danych teleadresowych, nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów e-mail elektronicznych lub linków zamieszczonych w Regulaminie;
		7. przeciwdziałanie nadużyciom;
		8. poprawa obsługi Klientów;
		9. zmiana procesu zawierania umów za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
	3. Zmiany dokonywane na podstawie pkt 13.1. nie będą naruszały praw nabytych Klientów. Sprzedający będzie informował Klientów o każdorazowej zmianie treści Regulaminu, poprzez publikację nowej wersji regulaminu w Sklepie Internetowym.
	4. Treść zmienionego Regulaminu wiąże Klientów, w terminie 14 dni od dnia poinformowania ich o zmianach dokonanych w treści Regulaminu.
	5. Zmiana treści Regulaminu pozostanie wpływu na Zamówienia złożone przed wprowadzoną zmianą.
	6. Treść Regulaminu jest udostępniona do nieodpłatnego pobrania i zapisania przez Użytkowników i Klientów **TUTAJ**.
	7. Załącznik nr 1 do Regulaminu - Formularz odstąpienia od umowy zawartej na odległość przez Konsumenta znajdziesz **TUTAJ**.
	8. Załącznik nr 2 do Regulaminu - Formularz reklamacyjny dla Konsumenta znajdziesz **TUTAJ**.
	9. Załącznik nr 3 do Regulaminu - Formularz odstąpienia od umowy zawartej na odległość przez Przedsiębiorcę na prawach konsumenta znajdziesz **TUTAJ**.
	10. Załącznik nr 4 do Regulaminu - Formularz reklamacyjny dla Przedsiębiorcy na prawach konsumenta znajdziesz **TUTAJ**.