

I. Postanowienia ogólne

§1. Informacje o Sklepie

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego **Czerwona Twierdza**, dostępnego pod adresem <https://czerwonatwierdza.pl>, w szczególności zasady składania zamówień, zawierania umów sprzedaży, dokonywania płatności, realizacji dostaw, odstąpienia od umowy oraz składania reklamacji.
2. Właścicielem i administratorem Sklepu jest:

Czerwona Twierdza sp. z o.o.

ul. Zielona 29/1

05-270 Marki

KRS: 0001122564

NIP: 1251772717

REGON: 529427708,

dalej zwana **Sprzedawcą**.

3. Kontakt ze Sprzedawcą możliwy jest za pośrednictwem:
 - adresu e-mail: **sklep@czerwonatwierdza.pl**
 - telefonu: **+48 733 728 809** (w godzinach wskazanych w zakładce „Kontakt”)
 - korespondencyjnie na adres siedziby Spółki.
4. Punktem kontaktowym do komunikacji z organami państw członkowskich Unii Europejskiej, Komisją Europejską oraz Radą ds. Usług Cyfrowych, zgodnie z przepisami Aktu o Usługach Cyfrowych (DSA), jest adres e-mail: **sklep@czerwonatwierdza.pl**. Komunikacja prowadzona jest w języku polskim lub angielskim.

§2. Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu poniższym pojęciom nadaje się następujące znaczenie:

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, dokonująca zakupów w Sklepie.

Konsument – Klient będący konsumentem w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

Przedsiębiorca uprzywilejowany – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, której przysługują uprawnienia konsumenta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Sklep – sklep internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem <https://czerwonatwierdza.pl>.

Towar lub **Produkt** – rzecz ruchoma oferowana do sprzedaży za pośrednictwem Sklepu.

Zamówienie – oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy sprzedaży Towaru.

Umowa sprzedaży – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu.

Konto Klienta – indywidualny panel użytkownika umożliwiający korzystanie z dodatkowych funkcjonalności Sklepu.

§3. Zakres obowiązywania Regulaminu

1. Regulamin stanowi integralną część każdej umowy sprzedaży zawieranej za pośrednictwem Sklepu.
2. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu przed złożeniem Zamówienia.
3. Złożenie Zamówienia oznacza akceptację postanowień Regulaminu.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności:
 - Kodeks cywilny,
 - ustawa o prawach konsumenta,
 - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - przepisy dotyczące ochrony danych osobowych (RODO),
 - Akt o Usługach Cyfrowych (DSA) oraz pozostałe powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

II. Wymagania techniczne i korzystanie ze Sklepu

§4. Wymagania techniczne

1. W celu prawidłowego korzystania ze Sklepu niezbędne jest posiadanie:
 - urządzenia z dostępem do Internetu (komputer, laptop, tablet lub smartfon),
 - aktualnej wersji przeglądarki internetowej obsługującej JavaScript oraz pliki cookies,
 - aktywnego adresu poczty elektronicznej (e-mail), umożliwiającego odbieranie wiadomości związanych z realizacją Zamówienia.
2. Korzystanie ze Sklepu może wymagać włączenia obsługi plików cookies oraz JavaScript w przeglądarce internetowej.
3. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby zapewnić nieprzerwane funkcjonowanie Sklepu, jednak nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w jego działaniu wynikające z:
 - awarii sieci Internet,
 - problemów technicznych po stronie dostawców usług teleinformatycznych,
 - prac serwisowych lub modernizacyjnych,
 - działania siły wyższej.
4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do czasowego wyłączenia Sklepu lub jego wybranych funkcjonalności w celu przeprowadzenia prac technicznych, konserwacyjnych lub aktualizacji systemu.

5. Korzystanie ze Sklepu jest nieodpłatne, z wyjątkiem kosztów ponoszonych przez Klienta na rzecz operatora telekomunikacyjnego lub dostawcy Internetu, zgodnie z zawartymi przez Klienta umowami.
-

§5. Zasady korzystania ze Sklepu

1. Klient zobowiązany jest do korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami.
2. Zabronione jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym, w szczególności:
 - naruszających prawa osób trzecich,
 - zawierających złośliwe oprogramowanie,
 - mogących zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Sklepu.
3. Klient zobowiązany jest do podawania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z podania przez Klienta nieprawdziwych, niepełnych lub błędnych danych.
4. Sprzedawca może podejmować działania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa funkcjonowania Sklepu, w tym czasowo ograniczyć dostęp do wybranych usług w przypadku stwierdzenia zagrożenia dla bezpieczeństwa systemu lub podejrzenia naruszenia przepisów prawa.

III. Dane osobowe i Polityka Prywatności

§6. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klientów korzystających ze Sklepu jest **Czerwona Twierdza sp. z o.o.** z siedzibą w Markach.
2. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności:
 - Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO),
 - ustawą o ochronie danych osobowych,
 - innymi obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych osobowych.
3. Dane osobowe Klientów przetwarzane są wyłącznie w zakresie niezbędnym do:
 - zawarcia i wykonania umowy sprzedaży,
 - prowadzenia Konta Klienta,
 - realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa,
 - obsługi reklamacji, zwrotów oraz kontaktu z Klientem,
 - realizacji innych celów, na które Klient wyraził zgodę, jeżeli jest ona wymagana.

4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak w zakresie niezbędnym do realizacji Zamówienia ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i wykonanie umowy sprzedaży.
5. Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych, praw osób, których dane dotyczą, okresów przechowywania danych, odbiorców danych oraz stosowanych zabezpieczeń zostały opisane w **Polityce Prywatności**, dostępnej na stronie internetowej Sklepu.
6. Sklep wykorzystuje pliki cookies oraz podobne technologie zgodnie z zasadami określonymi w Polityce Prywatności i ustawieniami wyrażonymi przez użytkownika za pośrednictwem narzędzia do zarządzania zgodami.

IV. Składanie zamówień i zawarcie umowy sprzedaży

§7. Składanie zamówień

1. Sklep umożliwia składanie zamówień:
 - bez rejestracji,
 - po założeniu Konta Klienta.
2. W celu złożenia Zamówienia Klient:
 - wybiera Produkt lub Produkty,
 - dodaje je do Koszyka,
 - wybiera sposób dostawy i płatności,
 - podaje dane niezbędne do realizacji Zamówienia,
 - potwierdza Zamówienie poprzez kliknięcie przycisku „Kupuję i płacę” lub równoważnego.
3. Informacje zamieszczone na stronie internetowej Sklepu, w szczególności opisy Produktów, ich zdjęcia, parametry techniczne oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
4. Złożenie Zamówienia oznacza złożenie Sprzedawcy oferty zawarcia umowy sprzedaży Produktów objętych Zamówieniem.
5. Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą przyjęcia Zamówienia do realizacji przez Sprzedawcę, o czym Klient zostanie poinformowany wiadomością e-mail.
6. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji Zamówienia w przypadku:
 - podania przez Klienta nieprawdziwych lub niekompletnych danych,
 - braku możliwości kontaktu z Klientem w celu potwierdzenia Zamówienia,
 - wystąpienia oczywistego błędu cenowego lub technicznego na stronie Sklepu,
 - wystąpienia okoliczności uniemożliwiających realizację Zamówienia z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy.

7. W przypadku braku możliwości realizacji Zamówienia lub jego części Sprzedawca niezwłocznie poinformuje o tym Klienta oraz, jeśli Zamówienie zostało wcześniej opłacone, zwróci środki za niezrealizowaną część Zamówienia.
-

§8. Konto Klienta

1. Założenie Konta Klienta jest dobrowolne i bezpłatne.
 2. Konto umożliwia w szczególności:
 - podgląd historii Zamówień,
 - szybsze składanie kolejnych Zamówień,
 - zapisanie danych adresowych,
 - korzystanie z dodatkowych funkcjonalności udostępnionych przez Sklep.
 3. Klient odpowiada za zachowanie poufności danych logowania do Konta.
 4. Klient może w każdym czasie usunąć Konto poprzez wysłanie wiadomości na adres **sklep@czewonatwirdza.pl** lub korzystając z funkcji dostępnych w Koncie, jeżeli Sklep taką funkcję udostępnia.
 5. Usunięcie Konta nie wpływa na ważność wcześniej zawartych umów sprzedaży.
-

§9. Produkty, dostępność i realizacja zamówień

1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby informacje o dostępności Produktów były aktualne, jednak z uwagi na jednoczesną sprzedaż oraz współpracę z wieloma dostawcami mogą wystąpić sytuacje, w których zamówiony Produkt okaże się czasowo niedostępny.
 2. W przypadku braku możliwości realizacji Zamówienia Klient zostanie niezwłocznie poinformowany o dostępnych możliwościach, w szczególności:
 - realizacji części Zamówienia,
 - wydłużenia terminu realizacji,
 - zamiany Produktu,
 - anulowania całości lub części Zamówienia.
 3. W przypadku anulowania całości lub części opłaconego Zamówienia Sprzedawca zwróci Klientowi należne środki niezwłocznie, nie później niż w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.
-

§10. Produkty w przedsprzedaży (PREORDER)

1. Produkty oznaczone jako **Przedsprzedaż (Preorder)** nie znajdują się jeszcze w magazynie Sprzedawcy. Ich wysyłka nastąpi po otrzymaniu dostawy od producenta lub dystrybutora.
2. Dаты premier oraz przewidywane terminy dostępności Produktów mają charakter orientacyjny i są przekazywane przez producentów lub dystrybutorów.
3. Sprzedawca nie ma wpływu na zmiany terminów premier, opóźnienia produkcyjne, logistyczne ani decyzje producentów dotyczące terminów wprowadzenia Produktów do sprzedaży.
4. Przesunięcie daty premiery lub wydłużenie terminu dostawy Produktu nie stanowi podstawy do reklamacji ani dochodzenia od Sprzedawcy odszkodowania.
5. W przypadku znacznego opóźnienia realizacji Klient może przed wysyłką zrezygnować z Zamówienia. W takim przypadku Sprzedawca zwróci wszystkie środki wpłacone za niezrealizowaną część Zamówienia.
6. Jeżeli producent lub dystrybutor zmieni cenę zakupu Produktu w okresie przedsprzedaży, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany ceny Produktu **wyłącznie w odniesieniu do Zamówień nieopłaconych**. Zmiana ceny nie dotyczy Zamówień opłaconych przed jej wprowadzeniem.
7. Jeżeli jedno Zamówienie obejmuje zarówno Produkty dostępne od ręki, jak i Produkty w przedsprzedaży, całość Zamówienia zostanie wysłana po jego skompletowaniu, chyba że Klient wybierze lub opłaci wysyłkę częściową zgodnie z zasadami obowiązującymi w Sklepie.

V. Ceny i metody płatności

§11. Ceny Produktów

1. Wszystkie ceny Produktów prezentowane w Sklepie wyrażone są w złotych polskich (PLN) i są cenami brutto, tj. zawierają podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Ceny Produktów nie obejmują kosztów dostawy, chyba że informacja o darmowej dostawie została wyraźnie wskazana w opisie Produktu lub w warunkach obowiązującej promocji.
3. Koszt dostawy jest każdorazowo wskazywany Klientowi przed złożeniem Zamówienia i zależy od wybranej metody dostawy oraz wartości Zamówienia.
4. Ceną wiążącą dla Stron jest cena Produktu obowiązująca w chwili złożenia Zamówienia, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących Produktów oferowanych w przedsprzedaży, o których mowa w §10 Regulaminu.
5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do:
 - zmiany cen Produktów,
 - wprowadzania nowych Produktów do oferty,
 - wycofywania Produktów ze sprzedaży,

- o organizowania oraz odwoływania promocji i akcji rabatowych,

z zastrzeżeniem, że zmiany te nie wpływają na Zamówienia przyjęte do realizacji lub wcześniej opłacone, chyba że Regulamin stanowi inaczej.

§12. Metody płatności

1. Klient może skorzystać z metod płatności udostępnionych w Sklepie, w szczególności:
 - o szybki przelew internetowy,
 - o BLIK,
 - o płatność kartą płatniczą,
 - o płatność za pośrednictwem portfeli elektronicznych udostępnianych przez operatora płatności,
 - o płatność odroczone, jeżeli jest dostępna w chwili składania Zamówienia.
 2. Aktualna lista dostępnych metod płatności prezentowana jest każdorazowo podczas składania Zamówienia.
 3. Obsługę płatności elektronicznych świadczą podmioty wskazane w Sklepie na etapie finalizacji Zamówienia.
 4. W przypadku wyboru płatności elektronicznej realizacja Zamówienia rozpoczyna się po otrzymaniu przez Sprzedawcę potwierdzenia poprawnego dokonania płatności.
-

§13. Produkty sprowadzane na specjalne zamówienie

1. Sklep oferuje możliwość sprowadzenia Produktu na indywidualną prośbę Klienta, najczęściej wyrażoną w formie mailowej lub telefonicznej.
2. Sprzedawca w takiej sytuacji generuje zamówienie w systemie ręcznie.
3. Zamówienia obejmujące Produkty sprowadzane na specjalne zamówienie wymagają dokonania pełnej przedpłaty przed rozpoczęciem ich realizacji.
4. Produkty sprowadzane na specjalne zamówienie nie podlegają anulowaniu po ich zamówieniu u producenta lub dystrybutora, z wyjątkiem przypadków wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Produkty sprowadzane na specjalne zamówienie nie podlegają zwrotowi w ramach prawa odstąpienia od umowy, o ile zachodzi wyjątek przewidziany w art. 38 ustawy o prawach konsumenta.

VI. Dostawa Produktów

§14. Sposoby dostawy

1. Zamówienia realizowane są za pośrednictwem metod dostawy udostępnionych w Sklepie podczas składania Zamówienia.

2. Aktualnie Sklep oferuje następujące formy dostawy:
 - przesyłkę kurierską,
 - dostawę do Paczkomatów InPost,
 - dostawę do punktów odbioru Orlen Paczka,
 - odbiór osobisty w punktach współpracujących ze Sklepem, jeżeli jest dostępny dla wybranego Zamówienia.
 3. Aktualne koszty dostawy oraz przewidywane terminy realizacji dostępne są na stronie Sklepu oraz prezentowane Klientowi przed złożeniem Zamówienia.
-

§15. Termin realizacji zamówienia

1. Termin realizacji Zamówienia liczony jest od momentu:
 - zaksięgowania płatności – w przypadku Zamówień opłacanych z góry,
 2. Standardowy termin wysyłki Produktów wynosi do **2 dni roboczych**, chyba że przy danym Produkcie wskazano inny termin realizacji.
 3. W przypadku Zamówień obejmujących Produkty o różnych terminach dostępności wysyłka następuje po skompletowaniu całego Zamówienia, chyba że Klient wybierze lub opłaci wysyłkę częściową zgodnie z ofertą Sklepu.
 4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w doręczeniu przesyłki wynikające z działania przewoźnika, zdarzeń losowych lub innych okoliczności pozostających poza kontrolą Sprzedawcy.
 5. Za moment wykonania obowiązku dostawy przez Sprzedawcę uznaje się przekazanie przesyłki przewoźnikowi lub przygotowanie Zamówienia do odbioru osobistego, o czym Klient zostanie poinformowany.
-

§16. Odbiór przesyłki

1. Klient powinien odebrać przesyłkę w terminie określonym przez wybranego przewoźnika lub punkt odbioru.
 2. Zamówienia skierowane do punktów odbioru osobistego prowadzonych przez Sklep oczekują na odbiór przez **7 dni kalendarzowych**, chyba że Sprzedawca poinformuje o innym terminie.
 3. Nieodebranie Zamówienia może skutkować jego zwrotem do Sprzedawcy. W takim przypadku uznaje się zaistniałą sytuację jako odstępnie od umowy. Sprzedawca może obciążyć Klienta kosztami przesyłki zwrotnej.
-

§17. Ograniczona dostępność produktów (alokacje)

1. Niektóre Produkty oferowane przez Sklep pochodzą od producentów lub dystrybutorów, którzy mogą ograniczyć liczbę dostarczanych egzemplarzy w stosunku do wcześniej złożonych zamówień Sprzedawcy (tzw. alokacja).
2. W przypadku otrzymania przez Sprzedawcę mniejszej liczby egzemplarzy Produktu niż zamówiona u producenta lub dystrybutora, realizacja Zamówień następuje według kolejności ich złożenia, chyba że charakter promocji lub oferty stanowi inaczej.
3. Jeżeli realizacja Zamówienia okaże się niemożliwa z powodu ograniczonej liczby dostarczonych egzemplarzy, Sprzedawca niezwłocznie poinformuje o tym Klienta oraz zwróci wszystkie środki wpłacone za niezrealizowaną część Zamówienia.
4. Ograniczenie liczby dostarczonych Produktów przez producenta lub dystrybutora nie stanowi niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Sprzedawcę.
5. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby terminy realizacji Zamówień były zgodne z informacjami podawanymi w Sklepie. W przypadku Produktów importowanych termin realizacji może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy, w szczególności z powodu opóźnień producenta, dystrybutora, przewoźnika, odpraw celnych lub innych zdarzeń logistycznych. O każdej istotnej zmianie terminu realizacji Klient zostanie poinformowany.

VII. Odstąpienie od umowy

§18. Prawo odstąpienia od umowy

6. Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą Uprzywilejowanym ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży zawartej na odległość, bez podawania przyczyny, w terminie **30 dni** od dnia objęcia Produktu w posiadanie przez Klienta lub wskazaną przez niego osobę trzecią, inną niż przewoźnik.
7. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Klient powinien złożyć Sprzedawcy jednoznaczne oświadczenie:
8. drogą elektroniczną na adres: **sklep@czerwonatwierdza.pl**, lub
9. pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy.
10. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
11. Sprzedawca niezwłocznie potwierdzi otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku.

§19. Zwrot Produktu

12. W przypadku odstąpienia od umowy Klient zobowiązany jest odesłać Produkt na adres wskazany przez Sprzedawcę nie później niż w terminie **7 dni** od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

13. Bezpośredni koszt odesłania Produktu ponosi Klient, chyba że Sprzedawca wyraźnie poinformował o przejęciu tego kosztu.
14. Produkt powinien zostać odpowiednio zabezpieczony na czas transportu.
15. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

§20. Zwrot płatności

16. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Sprzedawca zwróci Klientowi:
17. cenę zakupionego Produktu,
18. koszt najtańszej oferowanej przez Sklep metody dostawy do Klienta.
19. Zwrot płatności nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie **7 dni** od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
20. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili:
 - otrzymania zwracanego Produktu,
 - lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego odesłania,
21. Zwrot środków nastąpi przy użyciu takiej samej metody płatności, jakiej użył Klient, chyba że Klient wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu, niewiążący się dla niego z dodatkowymi kosztami.

§21. Produkty wyłączone z prawa odstąpienia od umowy

22. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w art. 38 ustawy o prawach konsumenta.
23. W szczególności prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do Produktów sprowadzanych na indywidualne zamówienie Klienta, jeżeli zachodzą przesłanki określone w art. 38 ustawy o prawach konsumenta.
24. Informacja o tym, że dany Produkt jest sprowadzany na indywidualne zamówienie, przekazywana jest Klientowi przed zawarciem umowy sprzedaży.

§22. Karty podarunkowe

25. Karty podarunkowe oferowane przez Sprzedawcę nie podlegają wymianie na środki pieniężne.
26. W przypadku zwrotu Produktu opłaconego w całości lub części kartą podarunkową, zwrot środków następuje poprzez ponowne zasilenie karty podarunkowej lub wydanie nowej karty podarunkowej o wartości odpowiadającej kwocie zwrotu.

27. Karty podarunkowe zachowują termin ważności określony w ich regulaminie lub na karcie, chyba że Sprzedawca postanowi inaczej.

VIII. Reklamacje

§23. Odpowiedzialność Sprzedawcy

28. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć Klientowi Produkty zgodne z zawartą Umową sprzedaży.
29. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za zgodność Produktu z Umową na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Kodeksie cywilnym.
30. Postanowienia niniejszego rozdziału nie ograniczają praw przysługujących Konsumentom oraz Przedsiębiorcom Uprzywilejowanym na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§24. Zgłoszenie reklamacji

31. Reklamację można złożyć:
- drogą elektroniczną na adres: **reklamacje@czerwonatwierdza.pl**,
 - pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy.
32. W celu usprawnienia procesu reklamacyjnego zaleca się podanie:
- numeru Zamówienia,
 - imienia i nazwiska,
 - opisu stwierdzonej niezgodności lub wady,
 - dokumentacji fotograficznej (jeżeli charakter zgłoszenia na to pozwala),
 - danych kontaktowych.
33. Brak informacji wskazanych w ust. 2 nie stanowi przeszkody do rozpatrzenia reklamacji, jednak może wydłużyć czas jej obsługi.
34. Sprzedawca rozpatruje reklamację w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.

§25. Reklamacje dotyczące opakowania i przesyłki

35. Sprzedawca dokłada należytej staranności przy pakowaniu przesyłek oraz zabezpieczeniu Produktów na czas transportu.
36. Klient powinien sprawdzić stan przesyłki w chwili jej odbioru. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń opakowania transportowego zaleca się sporządzenie protokołu szkody w obecności przewoźnika oraz wykonanie dokumentacji fotograficznej.
37. Brak sporządzenia protokołu szkody nie pozbawia Klienta prawa do złożenia reklamacji, jednak może ułatwić ustalenie przyczyny uszkodzenia oraz przyspieszyć jej rozpatrzenie.

38. Fabryczna folia ochronna oraz opakowanie Produktu pełnią przede wszystkim funkcję zabezpieczającą podczas magazynowania i transportu.
39. Drobne niedoskonałości estetyczne występujące wyłącznie na folii ochronnej, takie jak przetarcia, drobne zarysowania lub niewielkie otarcia, nie stanowią wady Produktu i nie podlegają reklamacji.
40. Reklamacji podlegają uszkodzenia Produktu lub jego opakowania, które:
- powstały przed wydaniem Produktu Klientowi,
 - wykraczają poza zwykłe ślady transportowe,
 - wpływają na możliwość korzystania z Produktu lub w istotny sposób obniżają jego wartość.
41. Każde zgłoszenie dotyczące uszkodzeń opakowania rozpatrywane jest indywidualnie z uwzględnieniem charakteru, zakresu oraz wpływu uszkodzenia na wartość użytkową Produktu.

§26. Brakujące lub uszkodzone elementy Produktu

42. W przypadku stwierdzenia brakujących, niekompletnych lub uszkodzonych fabrycznie elementów znajdujących się wewnątrz opakowania Produktu Klient powinien zgłosić ten fakt Sprzedawcy.
43. Sprzedawca udziela Klientowi pomocy w kontakcie z producentem, wydawcą lub dystrybutorem Produktu w celu uzyskania brakujących lub uszkodzonych elementów.
44. Sprzedawca nie posiada magazynu części zamiennych ani komponentów przeznaczonych do wymiany.
45. Za produkcję, kompletność oraz dostarczenie elementów zamiennych odpowiedzialny jest producent lub wydawca Produktu. Należy mieć jednak na uwadze, że nie każdy producent oferuje możliwość wymiany elementów, za co Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności.
46. Pomoc udzielana przez Sprzedawcę ma charakter organizacyjny i nie oznacza przejęcia odpowiedzialności za sposób ani termin realizacji zgłoszenia przez producenta lub wydawcę.

§27. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji

47. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą Uprzywilejowanym może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów przewidzianych obowiązującymi przepisami prawa.
48. W szczególności Klient może:
- zwrócić się do właściwego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego,
 - skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów,
 - zwrócić się do sądu polubownego przy Inspekcji Handlowej,

- skorzystać z innych pozasądowych metod rozwiązywania sporów przewidzianych przepisami prawa.

49. Szczegółowe informacje dotyczące pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów dostępne są również na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

IX. Postanowienia końcowe

§28. Postanowienia końcowe

50. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie na stronie internetowej Sklepu w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie oraz utrwalanie poprzez wydruk lub zapisanie na nośniku danych.
51. Umowy sprzedaży zawierane za pośrednictwem Sklepu podlegają prawu polskiemu i są zawierane w języku polskim.
52. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności:
- Kodeks cywilny,
 - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
 - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO),
 - pozostałe właściwe przepisy prawa.
53. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:
- zmiany przepisów prawa,
 - wydania orzeczenia sądu lub decyzji właściwego organu wpływających na treść Regulaminu,
 - zmiany sposobu prowadzenia działalności,
 - rozszerzenia lub zmiany funkcjonalności Sklepu,
 - wprowadzenia nowych metod płatności, dostawy lub usług świadczonych drogą elektroniczną.
54. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych przez Klientów przed dniem ich wejścia w życie. Do Zamówień złożonych przed wejściem w życie nowej wersji Regulaminu stosuje się postanowienia obowiązujące w dniu złożenia Zamówienia.
55. Klienci posiadający Konto Klienta zostaną poinformowani o zmianie Regulaminu drogą elektroniczną, jeżeli obowiązek taki wynika z przepisów prawa lub charakteru wprowadzanych zmian.
56. Regulamin wchodzi w życie z dniem 9.07.2026