

# REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

## ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE

1. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym korzystania ze Sklepu, oraz prawa, obowiązki i warunki odpowiedzialności Sprzedawcy i Klienta. Regulamin zawiera także informacje, do których przekazania Konsumentowi zobowiązany jest Sprzedawca zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym ustawą z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U.2017.683 t.j. ze zm.).
2. Każdy Klient powinien zapoznać się z Regulaminem.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Sklepu i udostępniany jest nieodpłatnie Klientowi przed zawarciem umowy. Na żądanie Klienta Regulamin jest także udostępniany w taki sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient (np. pocztą elektroniczną).
4. Podstawowe definicje:
  - 1) Regulamin: Regulamin Sklepu Internetowego ;  
Sprzedawca lub Usługodawca: HAMA POLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, ul. Poznańska 5, Robakowo, 62-023 Gądko, prowadząca działalność gospodarczą pod numerem NIP: 7822175433, Regon: 639804011 wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000101254 w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego;
  - 2) Klient lub Usługobiorca: osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale mogąca we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, która nawiąże stosunek prawny ze Sprzedawcą w zakresie działalności Sklepu. Klient to także Konsument, jeśli w danej kwestii brak oddzielnych postanowień w stosunku do Konsumenta;
  - 3) Konsument: Klient będący osobą fizyczną dokonującą ze Sprzedawcą czynności prawnej (zakupu), niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 4) Usługa Elektroniczna – usługa w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2017.1219 t. j. ze zm.), świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Klienta za pośrednictwem Serwisu;
  - 5) Sklep lub Sklep Internetowy, lub Serwis: Usługa elektroniczna, Sklep Internetowy, prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem internetowym **www.nos-to.pl**
  - 6) Konto – Usługa Elektroniczna, oznaczona indywidualną nazwą (loginem) i hasłem podanym przez Klienta, zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, w którym gromadzone są dane podane przez Klienta oraz informacje o czynnościach dokonywanych przez Klienta w ramach Sklepu;
  - 7) Towar lub Produkt – towary sprzedawane w Sklepie, znajdujące się w ofercie Sprzedawcy;
  - 8) Umowa – umowa na odległość, dotycząca zakupu Towaru, zawarta na skutek złożenia przez Klienta Zamówienia w Sklepie i jego przyjęcia przez Sprzedawcę;
  - 9) Formularz – skrypt stanowiący środek komunikacji elektronicznej, umożliwiający złożenie Zamówienia w Sklepie;
  - 10) Zamówienie – dyspozycja zakupu Towaru złożona przez Klienta za pomocą środków komunikacji technicznej;
  - 11) Newsletter – Usługa Elektroniczna, elektroniczna usługa dystrybucyjna świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail), która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Klientom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych wiadomości (newsletter-ów), zawierających informacje o Serwisie, w tym o nowościach lub promocjach w Sklepie.

## ROZDZIAŁ 2. INFORMACJE PODSTAWOWE I TECHNICZNE

1. Dane Sprzedawcy do kontaktu z Klientem: adres Hama Polska Sp. z o.o. ul. Poznańska 5, Robakowo 60-023 Gądko, adres poczty elektronicznej nos-to@hama.pl, numer telefonu +48 61 873 10 10 w godz. od 7.45 do 16.00.
2. Sprzedawca oferuje następujące rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną:
  - 1) sklep internetowy, działający za pośrednictwem witryny internetowej pod adresem www.nos-to.pl, w ramach której Klient zawiera umowę sprzedaży na odległość, strony są informowane o dokonaniu

- sprzedaży za pomocą poczty elektronicznej generowanej automatycznie, a wykonanie umowy (w szczególności dostawa Towaru) następuje poza Internetem;
- 2) newsletter, polegający na przesyłaniu przez Sprzedawcę, na adres poczty elektronicznej Klienta, wiadomości w formie elektronicznej zawierających informacje o Serwisie, w tym o nowościach lub promocjach w Sklepie.
  3. Sprzedawca świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem.
  4. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Sprzedawca to komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; dostęp do poczty elektronicznej; przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów hipertekstowych (HTML) dla komputerów PC: Internet Explorer 7.0; Firefox; Chrome; Opera 8.x, 9; Netscape 8.1; Mozilla 1.7.x, Firefox 55.0.2, Google Chrome 60.0.3112.101, Internet Explorer 11.0.9600.17690, Microsoft Edge 40.15063.0.0, Safari 10.0., natomiast dla komputerów MAC OS 10.1: Netscape 7.2; MAC OS 10.4: Safari 5.; zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768; uruchomienie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
  5. Obowiązuje zakaz dostarczania przez Klienta treści o charakterze bezprawnym.
  6. Korzystanie ze Sklepu może się wiązać z zagrożeniami typowymi dla korzystania z Internetu, typu spam, wirusy, ataki hakerskie. Sprzedawca podejmuje działania celem przeciwdziałania tym zagrożeniom. Sprzedawca wskazuje, iż publiczny charakter sieci Internet i korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiązać może się z zagrożeniem pozyskania lub modyfikowania danych Klientów przez osoby nieuprawnione, dlatego Klienci powinni stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują wskazane wyżej zagrożenia, w tym programy antywirusowe i chroniące tożsamość korzystających z sieci Internet.
  7. Zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje za pośrednictwem Sklepu przez Internet. Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usług drogą elektroniczną poprzez opuszczenie Sklepu lub poprzez usunięcie konta Klienta. W takim przypadku umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń stron.
  8. Nie ma możliwości korzystania ze Sklepu anonimowo lub z wykorzystaniem pseudonimu.

### **ROZDZIAŁ 3. DANE OSOBOWE**

1. Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2016.922 ze zm.) informujemy, że administratorem danych osobowych przekazanych przez Klienta przy korzystaniu ze Sklepu Internetowego jest spółka Hama Polska Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Poznańskiej 5, 62-023 Gądko Robakowo.
2. Podane przez Klientów dane osobowe Sprzedawca przetwarza zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności:
  - 1) Sprzedawca dokłada należytej staranności w celu ochrony interesów osób, których dane dotyczą, w tym zapewnia, aby dane te były:
    - a) przetwarzane zgodnie z prawem,
    - b) zbierane dla oznaczonych, zgodnych z prawem celów i nie poddawane dalszemu przetwarzaniu niezgodnemu z tymi celami;
    - c) merytorycznie poprawne i adekwatne w stosunku do celów, w jakich są przetwarzane,
    - d) przechowywane w postaci umożliwiającej identyfikację osób, których dotyczą, nie dłużej niż jest to niezbędne do osiągnięcia celu przetwarzania.
  - 2) Sprzedawca stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną.
  3. Podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda samych Klientów lub ustawowe upoważnienie do przetwarzania danych osobowych, wynikające z ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku (Dz.U.2016.922 ze zm.) oraz z ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2017.1219 t.j. ze zm.).
  4. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu zawarcia i zrealizowania umowy sprzedaży Towaru, w tym jej rozliczenia oraz dostawy, założenia i utrzymywania konta Klienta w Sklepie Internetowym, rozpatrywania reklamacji, marketingu tradycyjnego własnych Towarów, a także dostarczania Newsletter-a osobom zarejestrowanym dla celów tej usługi. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji ww. celów.

5. Klientom przysługuje prawo do kontroli przetwarzania danych, w tym ich uzupełniania, uaktualniania, prostowania, usuwania na zasadach wynikających z ww. przepisów.
6. Sprzedawca zapewnia, że dane osobowe Klientów nie zostaną udostępnione żadnym nieupoważnionym podmiotom. Dane osobowe Klientów mogą być przekazywane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom.
7. Dane osobowe Klientów mogą być powierzane osobom trzecim na cele związane z realizacją umowy zawartej z Klientem. Sprzedawca wskazuje, że powierzył przetwarzanie danych osobowych następującym podmiotom: ADHD Interactive SDN sp. z o. o. sp. k., ul. Małopolska 2A, 60-616 Poznań, NIP: 7811894934 oraz Serveradmin.pl Sp. z o.o. sp.k., ul. Krakowska 66, 35-506 Rzeszów, NIP: 517-036-33-88.

## **ROZDZIAŁ 4. INFORMACJE DODATKOWE**

### **§ 1 Konto.**

1. Rejestracja konta na stronie internetowej Sklepu jest bezpłatna i wymaga następujących działań: Kupujący powinien wypełnić formularz rejestracji podając określone dane i składając oświadczenia w sprawie akceptacji Regulaminu, przetwarzania danych osobowych, przekazywania informacji handlowych. Na adres poczty elektronicznej Klienta podany przez niego w procesie rejestracji konta przesłany zostanie link umożliwiający weryfikację konta. Logowanie do konta polega na podaniu adresu poczty elektronicznej Klienta oraz hasła, ustalonego przez Klienta. Hasło jest poufne i nie powinno być nikomu udostępniane.
2. Konto umożliwia Klientowi wprowadzenie lub modyfikację danych, dokonywanie lub sprawdzanie Zamówień oraz przeglądanie historii Zamówień.
3. Usługa elektroniczna Konto świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony.
4. Klient może w każdym czasie zrezygnować z konta w Sklepie poprzez przesłanie odpowiedniego żądania do Sprzedawcy za pomocą funkcji „usuń Konto” bezpośrednio w Sklepie lub drogą elektroniczną na adres e-mail: nos-to@hama.pl, lub pisemnie na adres Sprzedawcy: Hama Polska Sp. z o.o. ul. Poznańska 5, Robakowo, 62-023 Gądkki.

### **§ 2. Newsletter**

1. Usługa Newsletter ma na celu dostarczenie Klientowi zamówionych informacji.
2. Korzystanie z Newsletter-a nie wymaga rejestracji konta przez Klienta, ale wymaga podania adresu poczty elektronicznej oraz złożenia oświadczeń w sprawie akceptacji Regulaminu, przetwarzania danych osobowych, przekazywania informacji handlowych.
3. Na adres poczty elektronicznej Klienta przesłany zostanie link potwierdzający subskrypcję Newsletter-a.
4. Usługa Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony.
5. Klient może w każdym czasie zrezygnować z Newsletter-a poprzez przesłanie odpowiedniego żądania do Sprzedawcy drogą elektroniczną na adres e-mail: nos-to@hama.pl lub pisemnie na adres Sprzedawcy: Hama Polska Sp. z o.o. ul. Poznańska 5, Robakowo, 62-023 Gądkki.

## **ROZDZIAŁ 5. SPRZEDAŻ**

### **§ 1. Towary**

1. Wszystkie Produkty oferowane w Sklepie są nowe i nie mają wad.
2. Szczegółowy opis Towaru znajduje się na stronie Sklepu.
3. Na Towary mogą być udzielone gwarancja lub usługi posprzedażowe. Szczegółowa informacja w tym zakresie znajduje się przy opisie Towaru.

### **§ 2. Zamówienia i ich realizacja**

1. Zamówienie może być złożone poprzez wypełnienie Formularza, dostępnego w Sklepie.
2. Zamówienia można składać po uprzednim zarejestrowaniu konta na stronie internetowej Sklepu lub bez rejestrowania konta na stronie internetowej Sklepu (gościnne zakupy).

3. Klient zobowiązany jest do starannego wypełnienia Formularza, podając wszystkie dane zgodnie ze stanem faktycznym oraz określając wybrany sposób zapłaty i dostawy.
4. Klient podaje w Formularzu dane oraz składa oświadczenia w sprawie akceptacji Regulaminu, przetwarzania danych osobowych, przekazywania informacji handlowych.
5. Zamówienia w Sklepie można składać 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Zamówienia składane w soboty, niedziele lub święta są rozpatrywane następnego dnia roboczego.
6. Potwierdzenia złożenia Zamówienia dokonuje Klient poprzez wybranie przycisku (pola) oznaczonego „kupuję i płacę”. Sprzedawca wyśle Klientowi na wskazany przez Klienta adres e-mail potwierdzenie Zamówienia.
7. Czas realizacji zamówienia (tj. do dnia wysyłki Towaru) wynosi do 24 godz. tj. do 1 dnia roboczego.

### **§ 3. Płatności**

1. Wszystkie ceny Towarów podawane w Sklepie są cenami brutto w złotych polskich (ceny zawierają podatek VAT). Cena Towaru nie uwzględnia kosztów, o których mowa w punkcie 2 poniżej. Cena Towaru podana w chwili złożenia przez Klienta Zamówienia jest wiążąca dla obu stron.
2. Koszty związane z dostawą Towaru (np. transport, dostarczenie, usługi kurierskie) ponosi Klient. Wysokość tych kosztów może zależeć od wyboru Klienta co do sposobu dostawy Towaru. Informacja o wysokości tych kosztów jest przekazywana na etapie składania Zamówienia.
3. Klient może wybrać formę płatności:
  - 1) przelew tradycyjny - zapłata przed wysyłką Towaru (przedpłata). Po złożeniu Zamówienia Klient powinien wpłacić/przelać należność na rachunek bankowy Sklepu. Realizacja Zamówienia następuje po zaksięgowaniu wpłaty Klienta na rachunku bankowym Sklepu;
  - 2) zapłata za pośrednictwem systemu płatności PayU - zapłata przed wysyłką Towaru (przedpłata). Po złożeniu Zamówienia Klient powinien dokonać zapłaty za pośrednictwem systemu PayU. Realizacja Zamówienia następuje po zaksięgowaniu wpłaty Klienta w systemie płatności PayU;
  - 3) zapłata przy odbiorze Towaru (za pobraniem) - klient uiszcza należność bezpośrednio przy odbiorze Towaru u kuriera. Realizacja zamówienia następuje po przyjęciu Zamówienia.
4. Na każdy sprzedany Produkt Sklep wystawia dowód zakupu i doręcza go Klientowi.
5. Klient zobowiązany jest do zapłaty w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy sprzedaży. Jeżeli w tym terminie Klient nie dokona zapłaty, wtedy - zgodnie z art. 491 § 1 kodeksu cywilnego (Dz.U.2017.459 t.j. ze zm.) - Sprzedawca wyznaczy Klientowi dodatkowy termin na zapłatę, po którego bezskutecznym upływie będzie uprawniony do odstąpienia od umowy. Jeżeli Klient oświadczy, że świadczenia nie spełni, Sprzedawca może odstąpić od umowy bez wyznaczenia terminu dodatkowego, także przed nadejściem oznaczonego terminu spełnienia świadczenia.

### **§ 4. Dostawa**

1. Produkt wysyłany jest na adres wskazany przez Klienta w Formularzu, o ile Strony nie ustalą inaczej.
2. Produkt jest dostarczany za pomocą firmy kurierskiej. Wysyłka realizowana za pośrednictwem firmy kurierskiej powinna zostać dostarczona w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wysyłki Towaru.
3. Klient może dokonać odbioru osobistego Towaru pod adresem Hama Polska Sp. z o.o. ul. Poznańska 5, Robakowo, 62-023 Gądki do godz. 16.00 każdego dnia roboczego.
4. Wraz z Towarem Sprzedawca wydaje Klientowi wszystkie elementy jego wyposażenia oraz instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty wymagane przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
5. Sprzedawca wskazuje, że:
  - 1) z chwilą wydania Towaru Klientowi lub przewoźnikowi na Klienta przechodzą korzyści i ciężary związane z Towarem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru. Przy sprzedaży na rzecz Konsumenta niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru przechodzi na Konsumenta z chwilą wydania Towaru Konsumentowi. Za wydanie Towaru uważa się jego powierzenie przez Sprzedawcę przewoźnikowi, jeżeli Sprzedawca nie miał wpływu na wybór przewoźnika przez Konsumenta,
  - 2) przyjęcie przesyłki z Towarem przez Klienta bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia w przewozie, chyba że:
    - a) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki;
    - b) zaniechano takiego stwierdzenia z winy przewoźnika;

- c) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika;
- d) szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.

#### **§ 5. Dodatkowe informacje dla Konsumenta**

1. Umowa nie jest zawarta na czas nieoznaczony i nie będzie podlegać automatycznemu przedłużeniu.
2. Minimalny czas trwania zobowiązań Konsumenta wynikających z Umowy to czas realizacji Umowy, tj. dokonania zapłaty i odbioru Towaru.
3. Korzystanie ze Sklepu przez Konsumenta nie łączy się z obowiązkiem złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych.
4. Sprzedawca nie ma obowiązku i nie stosuje kodeksu dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U.2016.3 ze zm.).

#### **ROZDZIAŁ 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi jest wyłączona w stosunkach prawnych z Klientami.
2. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Konsumenta, jeżeli Towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) na zasadach określonych w przepisach kodeksu cywilnego (Dz.U.2017.459 t.j. ze zm.), w tym na następujących zasadach:
  - a) wada fizyczna polega na niezgodności Towaru z umową. W szczególności Towar jest niezgodny z umową, jeżeli:
    - i) Towar nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
    - ii) Towar nie ma właściwości, o których istnieniu Sprzedawca zapewnił Konsumenta;
    - iii) Towar nie nadaje się do celu, o którym Konsument poinformował Sprzedawcę przy zawarciu umowy, a Sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
    - iv) Towar został Konsumentowi wydany w stanie niepełnym.
  - b) Towar ma wadę prawną, jeżeli Towar stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążony prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu Towarem wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu; w razie sprzedaży prawa Sprzedawca jest odpowiedzialny także za istnienie prawa;
  - c) Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Konsumenta lub wynikły z przyczyny tkwiącej w Towarze w tej samej chwili.
  - d) Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Konsument wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy;
  - e) jeżeli wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania Towaru, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Konsumenta;
  - f) Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Towaru konsumentowi, a jeśli Towarem nabywanym przez Konsumenta jest używana rzecz ruchoma, Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem jednego roku od dnia wydania Towaru;
  - g) uprawnienia Konsumenta z tytułu rękojmi to w szczególności:
    - i) żądanie obniżenia ceny Towaru albo odstąpienie od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie;
    - ii) Konsument, może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany Towaru na wolny od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Konsumenta inny sposób zaspokojenia;
    - iii) Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna,

- h) Konsument, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt Sprzedawcy dostarczyć rzecz wadliwą do miejsca oznaczonego w umowie, a gdy takiego miejsca nie określono w umowie - do miejsca, w którym rzecz została jemu wydana.

## **ROZDZIAŁ 7. PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

1. Reklamacje Klient może kierować do Sprzedawcy w formie pisemnej na adres: Dział reklamacji; Hama Polska Sp. z o.o. ul. Poznańska 5, Robakowo, 62-023 Gądk. O wystaniu zawiadomienia można także poinformować Sprzedawcę drogą elektroniczną na adres e-mail: nos-to@hama.pl.
2. W przypadku stwierdzenia, że przesyłka z Towarem jest naruszona, doznała ubytku lub uszkodzenia, Klient powinien niezwłocznie (nie później niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki) złożyć reklamację u Sprzedawcy. Takie działanie umożliwi dochodzenie roszczeń od przewoźnika.
3. Reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis problemu i żądanie Klienta, ewentualnie także dokumentację fotograficzną.
4. Sprzedawca zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni. Jeżeli Sprzedawca nie ustosunkuje się do reklamacji Konsumenta w terminie 14 dni, uważa się, że uznał ją za uzasadnioną.
5. Jeśli reklamacja zostanie uznana, Sprzedawca podejmie odpowiednie działania.
6. Istnieje możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń w stosunkach prawnych z Konsumentami, w tym:
  - 1) możliwość rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pomocą platformy ODR (online dispute resolution), dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>;
  - 2) możliwość prowadzenia postępowania polubownego przed sądem powszechnym lub sądem polubownym;
  - 3) możliwość prowadzenia postępowania mediacyjnego z udziałem niezależnego mediatora.

## **ROZDZIAŁ 8. ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

1. Odstąpienie od Umowy przez Sprzedawcę lub Klienta może nastąpić na zasadach określonych w przepisach kodeksu cywilnego (Dz.U.2017.459 t.j. ze zm.).
1. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru.
2. Informacje o odstąpieniu od Umowy przez Konsumenta zawarte są w pouczeniu o prawie odstąpienia, dostępnym na stronie Sklepu.
3. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do niektórych umów, tj.:
  - 1) o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy;
  - 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 Towarem jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - 4) w której Towarem jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - 5) w której Towarem jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - 6) w której Towarem są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - 7) w której Towarem są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu Umowy, 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 rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
  - 9) w której Towarem są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

- 10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
  - 11) zawartej w drodze aukcji publicznej;
  - 12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
  - 13) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Sprzedawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
5. Sprzedawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
  6. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
  7. Konsument zobowiązany jest do zwrotu Towaru wraz z wszystkimi elementami wyposażenia, w tym opakowania, o ile stanowi ono istotny element Towaru. Sprzedawca może powstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Towaru lub do czasu dostarczenia Sprzedawcy dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
  8. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Towaru, chyba że Sprzedawca zgodził się je ponieść.
  9. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
  10. W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy Umowa uważana jest za niezawartą.

## **ROZDZIAŁ 9. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA**

1. Prawa do Serwisu oraz treści w nim zawartych należą do Sprzedawcy.
2. Adres strony, pod którym jest dostępny Sklep, a także zawartość strony internetowej [www.nos-to.pl](http://www.nos-to.pl) stanowią przedmiot prawa autorskiego i są chronione przez prawo autorskie oraz prawo własności intelektualnej.
3. Wszystkie logotypy, nazwy własne, projekty graficzne, filmy, teksty, formularze, skrypty, kody źródłowe, hasła, znaki towarowe, znaki serwisowe itp. są znakami zastrzeżonymi i należą do Sprzedawcy, producenta lub dystrybutora Towaru. Pobieranie, kopiowanie, modyfikowanie, reprodukowanie, przesyłanie lub dystrybuowanie jakichkolwiek treści ze strony [www.nos-to.pl](http://www.nos-to.pl) bez zgody właściciela jest zabronione.

## **ROZDZIAŁ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem w stosunkach prawnych z Klientami lub Konsumentami zastosowanie mają odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Wszelkie odstępstwa od Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Sędem właściwym do rozstrzygnięcia sporu między Sprzedawcą i Klientem będzie sąd właściwy według siedziby Sprzedawcy. Sędem właściwym do rozstrzygnięcia sporu między Sprzedawcą i Konsumentem będzie sąd właściwy według zasad ogólnych (sąd miejsca zamieszkania pozwanego) albo inny dogodniejszy dla Konsumenta (według art. 31-37 kodeksu postępowania cywilnego).

## **POUCZENIE O PRAWIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY /dotyczy Konsumenta/**

Mają Państwo prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie rzeczy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Poniżej podajemy nasze dane kontaktowe:

**Hama Polska Sp. z o.o.**  
**Ul. Poznańska 5**  
**Robakowo**  
**62-023 Gądkki**  
[nos-to@hama.pl](mailto:nos-to@hama.pl)  
**+48 61 873 10 58**  
**+48 61 873 10 11**

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy: w przypadku odstąpienia od umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie ponoszą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Proszę odesłać lub przekazać nam rzecz niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni.

Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów. Wysokość tych kosztów szacowana jest maksymalnie na kwotę około 20 PLN.

Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.



**WZÓR ODSTĄPIENIA OD UMOWY  
dotyczy Konsumenta**

**UWAGA: formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy**

....., .....

.....  
(imię i nazwisko Klienta)

.....

.....  
(adres Klienta do korespondencji)

.....  
(numer telefonu do kontaktu)

**Pan/Pani\*** .....

.....

(imię i nazwisko, nazwa Sprzedawcy)

.....

.....

(adres Sprzedawcy)

.....

(adres e-mail Sprzedawcy)

.....

(fax Sprzedawcy)

**ODSTĄPIENIE OD UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ**

Oświadczam, że odstępuję od umowy sprzedaży na odległość, zawartej w dniu ..... i dotyczącej zakupu następującego towaru:

- 1) ..... za cenę .....,
- 2) ..... za cenę .....,
- 3) ..... za cenę .....

Wydanie/odbiór<sup>1</sup> towaru nastąpił w dniu .....

W związku z powyższym, oświadczam, że dokonam zwrotu towaru niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni.

Proszę o dokonanie zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu jak sposób zapłaty/ Poniżej wskazuję dane do zwrotu ceny towaru<sup>2</sup>, który powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni.

.....  
.....

.....  
(imię, nazwisko i podpis Klienta,  
jeśli formularz jest wysyłany w formie papierowej)

<sup>1</sup> Niepotrzebne skreślić.  
<sup>2</sup> Niepotrzebne skreślić.