Regulamin sklepu internetowego rememo

> **PROJEKT v0.1 — wersja wstępna do przeglądu prawnego.** Pola [...] uzupełnić przed publikacją.

Wersja: v0.1 (projekt) · Obowiązuje od: [data]

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego rememo pod adresem [domena] („Sklep"), zawierania umów sprzedaży i świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. Sklep prowadzi [imię i nazwisko], przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą pod firmą [firma], wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP [NIP], REGON [REGON], adres: [adres] („Sprzedawca").
3. Kontakt ze Sprzedawcą: e-mail [adres e-mail], telefon [numer telefonu] (koszt połączenia według taryfy operatora), adres do korespondencji i zwrotów: [adres].
4. Pojęcia:
    1. **Klient**: osoba fizyczna z pełną zdolnością do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która składa Zamówienie.
    2. **Konsument**: Klient będący osobą fizyczną, który zawiera umowę ze Sprzedawcą niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
    3. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta**: osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, która zawiera umowę bezpośrednio związaną z tą działalnością, jeżeli z treści umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu działalności udostępnionego w CEIDG.
    4. **Produkt**: plakat z oferty Sklepu w wybranym rozmiarze, wraz z zestawem do powieszenia, jeżeli opis Produktu tak stanowi.
    5. **Zamówienie**: oświadczenie woli Klienta zmierzające do zawarcia umowy sprzedaży Produktów.
5. Osoba niepełnoletnia może złożyć Zamówienie wyłącznie za zgodą przedstawiciela ustawowego.
6. Regulamin jest udostępniony bezpłatnie na stronie Sklepu w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, a także dołączany do wiadomości potwierdzającej zawarcie umowy.

§ 2. Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Sprzedawca świadczy nieodpłatnie: (a) udostępnianie treści Sklepu, (b) koszyk, (c) formularz Zamówienia. Usługi (a) i (b) świadczone są przez czas korzystania ze Sklepu, usługa (c) do złożenia Zamówienia albo wcześniejszego zaprzestania jego składania.
2. Wymagania techniczne: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa (jedna z dwóch najnowszych wersji Chrome, Firefox, Safari lub Edge) z włączoną obsługą JavaScript na stronach koszyka i płatności, aktywny adres e-mail.
3. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym podawania cudzych danych bez upoważnienia.
4. Reklamacje dotyczące usług elektronicznych można zgłaszać na adres e-mail Sprzedawcy. Sprzedawca odpowiada w terminie 14 dni.
5. Korzystanie z Internetu wiąże się z typowymi zagrożeniami, takimi jak złośliwe oprogramowanie czy próby wyłudzenia danych (phishing). Sprzedawca nigdy nie prosi o dane karty płatniczej w wiadomości e-mail ani telefonicznie.

§ 3. Produkty

1. Produkty to plakaty z wzorami zaprojektowanymi przez Sprzedawcę, oferowane w rozmiarach wskazanych na stronie Produktu. Produkty są drukowane po złożeniu i opłaceniu Zamówienia, z gotowego wzoru i w standardowym rozmiarze z oferty Sklepu. Nie są wykonywane według specyfikacji Klienta.
2. Opis Produktu określa w szczególności: rozmiar, materiał (papier), technikę druku i zawartość zestawu. [Uzupełnić: gramatura, rodzaj papieru, tolerancja wymiaru, np. ±2 mm.]
3. Zdjęcia Produktów przedstawiają rzeczywisty wzór. Odbiór barw na ekranie zależy od ustawień i rodzaju urządzenia Klienta, dlatego wygląd na ekranie może się nieznacznie różnić od wydruku. Nie ogranicza to praw Klienta z § 9.
4. Prawa autorskie do wzorów należą do Sprzedawcy. Zakup Produktu nie daje prawa do kopiowania, rozpowszechniania ani komercyjnego wykorzystania wzoru.

§ 4. Zamówienie i zawarcie umowy

1. Aby złożyć Zamówienie, Klient wybiera Produkt i rozmiar, dodaje go do koszyka albo wybiera „Kup teraz", podaje dane do dostawy (imię i nazwisko, adres e-mail, adres dostawy, numer telefonu, jeżeli wymaga go przewoźnik), zapoznaje się z Regulaminem i klika przycisk „[Zamawiam z obowiązkiem zapłaty]".
2. Przed złożeniem Zamówienia Klient widzi łączną cenę Produktów, koszt dostawy, sposób płatności i przewidywany termin realizacji.
3. Kliknięcie przycisku, o którym mowa w ust. 1, oznacza złożenie Zamówienia z obowiązkiem zapłaty. Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia płatności przez operatora płatności, co Sprzedawca potwierdza wiadomością e-mail.
4. Wiadomość potwierdzająca zawiera treść Zamówienia, dane Sprzedawcy, Regulamin oraz pouczenie o prawie odstąpienia od umowy wraz z wzorem formularza. Stanowi potwierdzenie zawarcia umowy na trwałym nośniku.
5. Zamówienie nieopłacone w ciągu [24 godzin] od złożenia zostaje anulowane.

§ 5. Ceny i płatności

1. Ceny podane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Koszt dostawy podawany jest osobno przed złożeniem Zamówienia.
2. Dostępne metody płatności: karta płatnicza, BLIK, Apple Pay, Google Pay [, szybki przelew]. Płatności obsługuje Stripe Payments Europe, Limited, 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin D02 H210, Irlandia („Stripe"). Stripe przekazuje środki na rachunek Sprzedawcy. Sprzedawca nie ma dostępu do danych kart płatniczych.
3. Płatność następuje z góry, przy składaniu Zamówienia.
4. Sprzedawca wystawia paragon fiskalny albo fakturę. Fakturę wystawia na żądanie, jeżeli Klient poda NIP w formularzu Zamówienia. [Uzgodnić z księgową: paragon elektroniczny, zwolnienie z kasy.]

§ 6. Realizacja i dostawa

1. Dostawa odbywa się wyłącznie na terytorium Polski, za pośrednictwem firmy kurierskiej [nazwa], w sztywnej tubie.
2. Termin realizacji obejmuje druk, przygotowanie i nadanie przesyłki. Wynosi **do [10] dni roboczych** od dnia potwierdzenia płatności przez operatora płatności i zwykle trwa około 7 dni od złożenia Zamówienia do doręczenia.

3. Ryzyko utraty lub uszkodzenia Produktu przechodzi na Konsumenta z chwilą wydania mu Produktu.
4. Prosimy o sprawdzenie przesyłki przy odbiorze. Jeżeli tuba jest widocznie uszkodzona, warto spisać z kurierem protokół szkody i zachować opakowanie. Nie jest to warunek złożenia reklamacji, ale ułatwia jej szybkie rozpatrzenie.

§ 7. Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsument może odstąpić od umowy w terminie **14 dni** bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów innych niż wskazane w tym paragrafie.
2. Termin biegnie od objęcia Produktu w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę inną niż przewoźnik. Przy Zamówieniu obejmującym kilka Produktów dostarczanych osobno termin biegnie od objęcia w posiadanie ostatniego z nich. Konsument może odstąpić od umowy także przed dostawą.
3. Aby odstąpić, wystarczy wysłać przed upływem terminu oświadczenie, np. e-mailem na [adres e-mail] lub pocztą na adres z § 1 ust. 3. Można użyć wzoru formularza z Załącznika nr 2, ale nie jest to obowiązkowe. Sprzedawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie oświadczenia złożonego e-mailem.
4. Konsument odsyła Produkt na adres z § 1 ust. 3 niezwłocznie, nie później niż w 14 dni od dnia odstąpienia. Wystarczy nadać Produkt przed upływem tego terminu.
5. **Bezpośredni koszt odesłania Produktu ponosi Konsument.** Szacunkowy koszt odesłania tuby kurierem wynosi [30–60] zł. Zalecamy odesłanie Produktu zwiniętego w tubie, w której został dostarczony, lub podobnej.
6. Sprzedawca zwraca wszystkie otrzymane płatności, w tym koszt dostawy do Konsumenta, niezwłocznie, nie później niż w 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Zwrot następuje tą samą metodą płatności, chyba że Konsument zgodzi się na inną, niepowodującą dla niego kosztów.
7. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostawy droższy niż najtańszy zwykły sposób oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie zwraca dodatkowych kosztów.
8. **Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Produktu** albo dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
9. **Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości Produktu** wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania. Rozwinięcie i obejrzenie plakatu mieści się w tym zakresie. Wykracza poza niego w szczególności: powieszenie na ścianie lub ekspozycja, przypinanie, przyklejanie, oprawienie, przycięcie, zagięcie, zabrudzenie, uszkodzenie zestawu do powieszenia. Kwotę zmniejszenia wartości Sprzedawca może potrącić ze zwrotu, informując Konsumenta o podstawie i wysokości potrącenia.
10. Pouczenie o prawie odstąpienia stanowi Załącznik nr 1.

§ 8. Gwarancja

Sprzedawca nie udziela gwarancji handlowej na Produkty. Nie ogranicza to odpowiedzialności Sprzedawcy za brak zgodności Produktu z umową (§ 9).

§ 9. Niezgodność Produktu z umową (reklamacje)

1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta za brak zgodności Produktu z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu **2 lat** od tej chwili, na zasadach ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Brakiem zgodności z umową jest w szczególności: uszkodzenie Produktu, w tym w transporcie (zagniecenie, rozdarcie, zgniecenie tuby z uszkodzeniem plakatu), wada druku (np. pasy, przesunięcie barw, nieostrość), inny rozmiar lub wzór niż zamówiony, brak elementu zestawu.

3. Reklamację można złożyć e-mailem na [adres e-mail] lub pocztą na adres z § 1 ust. 3. Aby przyspieszyć rozpatrzenie, prosimy podać numer Zamówienia, opis niezgodności, żądanie oraz **zdjęcia** Produktu i opakowania. Sprzedawca może poprosić o udostępnienie Produktu w celu oceny niezgodności. Koszt odesłania pokrywa wtedy Sprzedawca.
4. Konsument może żądać wymiany Produktu na nowy (ponowny druk) lub naprawy. Sprzedawca może dokonać wymiany zamiast naprawy albo odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności, gdy byłoby to niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów.
5. Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy: Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności lub tego nie zrobił, niezgodność występuje nadal, niezgodność jest na tyle istotna, że uzasadnia to bez wcześniejszej wymiany, albo z okoliczności wynika, że Sprzedawca nie doprowadzi Produktu do zgodności w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności. **Odstąpienie od umowy nie jest możliwe, gdy brak zgodności jest nieistotny.**
6. Sprzedawca odpowiada na reklamację w terminie **14 dni** od jej otrzymania.
7. Koszt wymiany, w tym odbioru wadliwego Produktu i dostarczenia nowego, ponosi Sprzedawca.

§ 10. Klienci niebędący konsumentami

1. Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przysługują prawa z § 7 i § 9 na zasadach jak dla Konsumenta.
2. Wobec pozostałych Klientów niebędących Konsumentami:
    1. odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady (art. 556 i nast. Kodeksu cywilnego) jest wyłączona;
    2. odpowiedzialność Sprzedawcy jest ograniczona do ceny Produktu i kosztu dostawy z danego Zamówienia i nie obejmuje utraconych korzyści;
    3. ryzyko utraty lub uszkodzenia Produktu przechodzi z chwilą wydania go przewoźnikowi;
    4. Sprzedawca może odstąpić od umowy do chwili wysłania Produktu, zwracając otrzymaną płatność.

§ 11. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, m.in. z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, organizacji konsumenckich (np. Federacji Konsumentów) albo stałego polubownego sądu konsumenckiego przy wojewódzkim inspektoracie Inspekcji Handlowej. Informacje: prawakonsumenta.uokik.gov.pl.
2. Sprzedawca [wyraża zgodę / nie zobowiązuje się] do udziału w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów konsumenckich. [Wybrać; informacja wymagana ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.]

§ 12. Dane osobowe

Zasady przetwarzania danych osobowych i plików cookies opisuje Polityka prywatności.

§ 13. Postanowienia końcowe

1. Do umów stosuje się prawo polskie. Wybór prawa nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa państwa jego zwykłego pobytu.
2. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają praw Konsumenta wynikających z przepisów prawa. Postanowienie mniej korzystne dla Konsumenta niż przepisy prawa nie obowiązuje, a w jego miejsce stosuje się te przepisy.

3. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn (zmiana przepisów, zmiana metod płatności lub dostawy, zmiana danych Sprzedawcy). Do Zamówień złożonych przed zmianą stosuje się Regulamin w brzmieniu z dnia złożenia Zamówienia.
4. Regulamin jest sporządzony w języku polskim.

Załącznik nr 1. Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej 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 ([imię i nazwisko, firma], [adres], [e-mail], [telefon]) o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). 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 niniejszej 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 żadnym przypadku nie poniosą 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 rzecz na adres [adres] 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 rzeczy. Szacunkowy koszt zwrotu wynosi [30–60] zł.

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

Załącznik nr 2. Wzór formularza odstąpienia od umowy

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

- Adresat: [imię i nazwisko, firma], [adres], [e-mail]
- Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*):
- Numer zamówienia:
- 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.