

REGULAMIN SERWISU I SKLEPU INTERNETOWEGO

WWW.CIARKODESIGN.COM

I. Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa: rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu („Usługi”), warunki świadczenia Usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług oraz tryb postępowania reklamacyjnego w zakresie Usług, sposób składania Zamówień, dostarczania zamówionych Towarów Klientowi, uiszczania przez Klienta ceny sprzedaży, uprawnienia Klienta do anulowania Zamówienia i odstąpienia od umowy oraz zasady składania i rozpatrywania reklamacji Towarów.
2. Właścicielem Serwisu pod adresem: www.ciarkodesign.com (dalej również jako: „Serwis”) jest „CIARKO Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością” DESIGN Spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie 00-139 przy ul. Elektorальной 12A/94, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000438609, nr REGON: 180648750, NIP: 6861678652, BDO: 000395071.
3. Wszelkie prawa do Serwisu, w tym prawa własności intelektualnej do jego nazwy, domeny internetowej, strony internetowej Serwisu, a także do wzorców, formularzy, logotypów, banerów i zdjęć zamieszczanych w Serwisie przysługują Usługodawcy.
4. Sklep Internetowy, będący jedną z funkcjonalności Serwisu, umożliwia w szczególności uzyskanie informacji o Towarach i ich dostępności oraz Zamówienie Towarów.
5. Klient może kontaktować się z Sprzedawcą w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej: info@ciarkodesign.com, formularza kontaktowego zamieszczonego w Serwisie, oraz pisemnie na adres: ul. Okulickiego 10, 38-500 Sanok, a także telefonicznie pod numerem tel.: 783 000 800 w godz. 8:00 – 16:00 w dni robocze (koszt jednego impulsu zgodnie z taryfą operatora).
6. Do korzystania z Serwisu w tym przeglądania asortymentu Sklepu Internetowego oraz składania zamówień na Towary, niezbędne jest urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu: FireFox 69 lub nowszą, Chrome 79 lub nowszą, Safari 12 lub nowszą, Edge 45 lub nowszą, z włączoną obsługą JavaScript. Usługodawca wykorzystuje pliki typu cookies. Informacja o typach plików cookies i celach, w jakich są one wykorzystywane zawarta jest w Polityce Prywatności.
7. Dla skutecznego złożenia Zamówienia w Sklepie Internetowym przez Klienta niezbędnym jest uprzednie zapoznanie się z Regulaminem i jego akceptacja oraz przestrzeganie jego postanowień. Klient akceptuje niniejszy Regulamin na stronie internetowej Sklepu przy użyciu stosownego formularza, każdorazowo podczas składania Zamówienia. Akceptacja Regulaminu przez Klienta oznacza akceptację zasad sprzedaży z niego wynikających oraz zobowiązuje Klienta do przestrzegania zawartych w nim regul.

II. Definicje

1. **Infolinia** – centrum telefonicznej obsługi Klienta, dostępne pod numerem telefonu zamieszczonym w Sklepie Internetowym, za pośrednictwem którego można uzyskać informacje o Towarach, zasadach funkcjonowania Sklepu oraz złożyć Zamówienie.
2. **Jednoosobowy przedsiębiorca/Przedsiębiorca jednoosobowy** – osoba fizyczna, dokonująca w Sklepie Internetowym lub w inny sposób przewidziany w Regulaminie zakupu bezpośrednio związanego z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści zawieranej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego,

wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, ujawnionej w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

3. **Klient / Usługobiorca** - osoba fizyczna (w tym Konsument/Jednoosobowy przedsiębiorca) posiadająca zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, na rzecz, której zgodnie z Regulaminem i przepisami prawa mogą być świadczone Usługi lub zawarta może być Umowa Sprzedaży.
4. **Konsument** – osoba fizyczna nabywająca Towar w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. **Koszyk** – dostępny w Sklepie internetowym formularz, umożliwiający złożenie Zamówienia.
6. **Polityka prywatności** – zbiór zasad dotyczących przetwarzania i ochrony danych osobowych Klienta wraz z informacjami o plikach cookies wykorzystywanych przez Serwis, stanowiących integralną część Regulaminu, dostępnych w Sklepie Internetowym.
7. **Regulamin** – oznacza niniejszy Regulamin.
8. **Serwis** – ogół funkcjonalności udostępnionych pod adresem www.ciarkodesign.com.
9. **Sklep Internetowy** – funkcjonalność Serwisu dostępna za pośrednictwem strony internetowej www.ciarkodesign.com umożliwiająca składanie Zamówień.
10. **Sprzedawca lub Usługodawca** - "CIARKO Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością" DESIGN Spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie 00-139 przy ul. Elektorальной 12A/94, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000438609, nr REGON: 180648750, NIP: 6861678652, BDO: 000395071.
11. **Towar** – każda rzecz ruchoma dostępna w Sklepie Internetowym, która jest przedmiotem Umowy Sprzedaży, w oryginalnym, nieotwartym opakowaniu wraz z pełną dokumentacją, tj. dowodem zakupu i kartą gwarancyjną.
12. **Usługa** - usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Serwisu,
13. **Usługa Dodatkowa** – usługa będąca przedmiotem Umowy sprzedaży świadczona w związku z dostawą Towaru.
14. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży na odległość określające w szczególności rodzaj i/lub liczbę Towarów, miejsce odbioru/dostawy Towaru, formę płatności ceny za Towar.
15. **Umowa Sprzedaży** - oznacza umowę sprzedaży Towaru zawartą na odległość, tj. za pośrednictwem Sklepu Internetowego, na zasadach określonych w Regulaminie. Umowa sprzedaży zawierana jest wyłącznie w języku polskim i podlega prawu Rzeczypospolitej Polskiej.

III. Usługi świadczone za pośrednictwem Serwisu

1. Na warunkach określonych w Regulaminie, Sprzedawca za pośrednictwem Serwisu świadczy nieodpłatnie Usługi polegające na:
 - a) umożliwianiu zawierania Umów Sprzedaży,
 - b) informowaniu o Towarach w Sklepie Internetowym,
 - c) wysyłaniu informacji handlowych o produktach, promocjach i konkursach,
 - d) umożliwianiu nawiązania kontaktu i zadawania pytań dotyczących Towarów z wykorzystaniem dedykowanego formularza kontaktowego,
 - e) umożliwianiu nawiązania kontaktu za pośrednictwem Infolinii.

Informowanie o Towarach i Zawieranie Umów Sprzedaży

2. Umowa na świadczenie Usługi, o której mowa w pkt 1 ppkt a i b) zawierana jest na czas określony – na czas realizacji Zamówienia i nie wymaga Rejestracji. Ulega rozwiązaniu z chwilą zakończenia realizacji Zamówienia albo zaprzestania jego składania przez Usługobiorcę.
3. Przeglądanie asortymentu Sklepu Internetowego jest dostępne dla każdego Usługobiorcy bez ograniczeń.

Informowanie o produktach, promocjach i konkursach

4. Usługa, o której mowa w punkcie 1 lit. c) dostępna jest dla Klientów, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie informacji handlowych. Klient może w każdym czasie zrezygnować z otrzymywania informacji, w szczególności poprzez kliknięcie odpowiedniego linku udostępnionego mu wraz z informacją.

Zadawanie pytań dotyczących Towarów i nawiązywanie kontaktu z Usługodawcą

5. Usługodawca umożliwi Klientom zadawanie pytań dotyczących Towarów, w tym ich dostępności, jak również nawiązywanie kontaktu z Usługodawcą z wykorzystaniem formularzy dostępnych w Serwisie.
6. W celu zadania pytania o Towar, Usługobiorca zobligowany jest do wypełnienia formularza dostępnego w Serwisie.
7. Usługodawca udzieli odpowiedzi na zadane pytanie na adres mailowy, z którego wpłynęło zapytanie, zastrzegając sobie prawo do pozostawienia pytania bez odpowiedzi, zwłaszcza jeśli pytanie nie będzie dotyczyło konkretnego Towaru dostępnego w Sklepie Internetowym, bądź też, jeśli informacje stanowiące przedmiot zapytania, znajdują się w Serwisie.
8. Kontakt z Usługodawcą z wykorzystaniem formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie wymaga podania przez Klienta danych wskazanych w formularzu.
9. Usługodawca kontaktuje się zwrotnie z Klientem, wykorzystując w tym celu podany przez Klienta adres e- mail.
10. Skorzystanie z dostępnych w Serwisie formularzy kontaktowych, o których mowa w punkcie 2 i wpisanie danych w postaci adresu e – mail jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na kontakt zwrotny ze strony Usługodawcy na podany adres e – mail.

Nawiązywanie kontaktu przez Infolinię

11. W celu nawiązania kontaktu telefonicznego z Usługodawcą Klient powinien wykonać połączenie telefoniczne na numery telefonu wskazane w Serwisie. Po uzyskaniu połączenia Klient łączy się z konsultantem Usługodawcy, precyzując temat rozmowy.

IV. Zawarcie Umowy Sprzedaży

1. Usługodawca umożliwi Klientowi Sklepu Internetowego złożenie Zamówienia (zakupu) wybranych Towarów, tj. zawarcie Umowy Sprzedaży na odległość, poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza w Sklepie Internetowym i po zaakceptowaniu Regulaminu i Polityki Prywatności.
2. Usługodawca prowadzi sprzedaż również w formie przedsprzedaży, tj. na Towary, które zostaną dopiero wprowadzone do sprzedaży z datą przyszłą. Towar, dla którego prowadzona jest przedsprzedaż będzie każdorazowo oznaczany w Sklepie Internetowym.

Zamówienia

3. W celu złożenia Zamówienia w Sklepie Internetowym należy wybrać Towar będący przedmiotem Zamówienia i podejmować kolejne czynności techniczne, zgodnie z instrukcją wyświetlaną w Serwisie.
4. Zamówienie uważa się za złożone prawidłowo, jeżeli do elektronicznego formularza zamówienia zostaną wprowadzone wszelkie dane pozwalające na prawidłową identyfikację Klienta, w tym w szczególności numer telefonu kontaktowego lub adres poczty elektronicznej. Brak poprawnych danych będzie skutkować brakiem realizacji zamówienia.
5. Po prawidłowym złożeniu Zamówienia przez Klienta, Sprzedawca wysyła na adres e-mail Klienta informację o złożonym Zamówieniu, będącą potwierdzeniem wpływu Zamówienia do Sklepu, która nie jest potwierdzeniem przyjęcia Zamówienia Klienta do realizacji.
6. W przypadku złożenia Zamówienia z opcją płatności za pobraniem, warunkiem potwierdzenia realizacji Zamówienia przez Sprzedawcę jest prawidłowa weryfikacja Klienta w drodze rozmowy telefonicznej.
7. W przypadku, gdy Sprzedawca przyjmuje Zamówienie do realizacji, informuje o tym Klienta, wysyłając na adres mailowy Klienta wskazany podczas składania Zamówienia, wiadomość potwierdzającą przyjęcie Zamówienia do realizacji („Potwierdzenie Zamówienia”). Z chwilą otrzymania Potwierdzenia Zamówienia przez Klienta pomiędzy stronami zostaje zawarta Umowa Sprzedaży na odległość.
8. Potwierdzenie Zamówienia jest wysyłane do Klienta nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia przez Klienta Zamówienia.
9. Klient może anulować Zamówienie poprzez wysłanie stosownej informacji za pomocą formularza kontaktowego najpóźniej do momentu Potwierdzenia Zamówienia. Możliwość anulowania Zamówienia nie uchybia możliwości odstąpienia od Umowy Sprzedaży na odległość zgodnie z obowiązującymi przepisami.
10. Warunkiem Potwierdzenia Zamówienia jest dostępność Towaru. W przypadku czasowej niedostępności Towaru Klient zostanie poinformowany o czasie oczekiwania na realizację Zamówienia oraz zostanie poproszony o potwierdzenie woli dalszej realizacji Zamówienia lub jego anulowania ze zwrotem uiszczonych opłat. W sytuacji wyrażenia przez Klienta woli dalszej realizacji Zamówienia, wiadomość zawierająca Potwierdzenie Zamówienia zostanie Klientowi wysłana po przyjęciu Towaru na magazyn Sprzedawcy.
11. W przypadku trwałego braku Towaru Klient zostanie poinformowany o anulowaniu Zamówienia w części, w której jego realizacja nie jest możliwa i otrzyma niezwłocznie zwrot uiszczonych przez siebie opłat. Zamówienie będą w takim przypadku realizowane w pozostałej części.
12. Zamówienie jest przekazywane do realizacji niezwłocznie po zawarciu Umowy Sprzedaży.
13. Klient może być informowany o statusie Zamówienia poprzez smsy lub e – maile transakcyjne.

Płatności za Towary

14. Umieszczenie w Sklepie określonego Towaru wraz z oznaczeniem jego ceny nie stanowi oferty jego sprzedaży, a jedynie zaproszenie do zawarcia umowy.
15. Ceny Towarów podawane są w złotych polskich i zawierają wszystkie składniki, w tym podatek VAT. Podane ceny nie zawierają informacji odnośnie kosztów dostawy i wszelkich innych kosztów, które Klient będzie zobowiązany ponieść w związku z Umową Sprzedaży, o których Klient będzie poinformowany przy wyborze sposobu dostawy i składaniu Zamówienia.
Klient ma możliwość zapłaty ceny oraz pozostałych kosztów pozostających w związku z Umową Sprzedaży na odległość – za pobraniem (przy odbiorze), przelewem bankowym, poprzez płatność elektroniczną lub kartą płatniczą realizowaną w systemie rozliczeniowym („Przelewy24”).

16. W przypadku płatności bezgotówkowych, tj. płatności elektronicznej w systemie rozliczeniowym, płatności kartą płatniczą, Klient dokonuje zapłaty bezpośrednio po złożeniu Zamówienia, będąc przeniesionym do strony płatności. Wpłata należności jest księgowana do 20 minut. W przypadku braku płatności w podanym czasie Klient zobowiązany jest dokonać ponownej płatności, o czym jest informowany drogą mailową. W przypadku braku wpłaty po 3 dniach Zamówienie jest anulowane.
17. Operatorem kart płatniczych jest PayPro S.A. Agent Rozliczeniowy, ul. Kanclerska 15, 60327 Poznań, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP 7792369887, REGON 301345068.
18. W przypadku wyboru płatności w formie przelewu bankowego, Klient otrzymuje e – mail z numerem rachunku bankowego, na który powinien dokonać wpłaty. Płatność powinna być dokonana w ciągu 7 dni po otrzymaniu wiadomości z numerem rachunku do wpłaty. W przypadku braku płatności w terminie o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Zamówienie zostaje anulowane.
19. Płatności gotówkowe (za pobraniem) przy odbiorze przesyłki od kuriera dokonywane są przy odbiorze Towaru do rąk kuriera.
20. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wyłączenia niektórych form płatności do niektórych Towarów, kategorii Towarów lub liczby zamawianych Towarów.
21. W przypadku sprzedaży realizowanej na rzecz Konsumenta/Przedsiębiorcy jednoosobowego, Sprzedawca dokumentuje sprzedaż za pomocą paragonu. Na żądanie Klienta będącego Konsumentem/Jednoosobowym przedsiębiorcą, Sprzedawca wystawi imienną fakturę.
22. W przypadku sprzedaży do przedsiębiorców, Sprzedawca wystawia faktury w formie elektronicznej w formacie PDF, jeżeli Klient będący przedsiębiorcą zgłosił żądanie wystawienia faktury przy składaniu Zamówienia. Sprzedawca przesyła fakturę elektroniczną na adres e – mail podany w trakcie składania Zamówienia, w terminie do 7 dni od daty wydania Towaru Klientowi.
23. Klient, akceptując Regulamin oraz Politykę Prywatności upoważnia Sprzedawcę do wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej, zgodnie z właściwymi przepisami Ustawy o podatku od towarów i usług.

Odbiór i dostawa Towaru

24. Dostawa Towarów realizowana jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w ciągu 14 dni od daty otrzymania przez Klienta Potwierdzenia Zamówienia.
25. Dostawa Towarów dostępnych w przedsprzedaży realizowana jest w terminie wskazanym w pkt. 24, przy czym bieg terminu dostawy liczy się od dnia wprowadzenia Towaru do sprzedaży.
26. O kosztach dostawy Towarów Klient jest każdorazowo informowany podczas składania Zamówienia.
27. Sprzedawca zastrzega możliwość realizacji dostawy i pokrycia jej kosztów w całości. W takiej sytuacji Klient jest informowany, że dostawa jest darmowa, a jej koszt pokrywa Sprzedawca.
28. Dostawa Towarów realizowana jest za pośrednictwem firm kurierskich.
29. Dostawa realizowana jest na warunkach wskazanych w regulaminie firmy kurierskiej (transportowej).
30. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie zawartości i stanu przesyłki w momencie jej odbioru w obecności dostawcy. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń mechanicznych powstałych w trakcie transportu Klient wraz z dostawcą spisują protokół szkody. Niesporządzenie protokołu szkody przez Konsumenta/Jednoosobowego przedsiębiorcę nie wyklucza ani nie wstrzymuje rozpoznania ewentualnej reklamacji, jednakże może utrudnić Konsumentowi/Jednoosobowemu przedsiębiorcy udowodnienie istnienia uszkodzeń w momencie doręczenia przesyłki.

31. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nieprawidłowościami (w tym pomyłkami) popełnionymi przez Klienta przy składaniu Zamówienia, w wyniku których przesyłka nie dotarła do adresata, a także za nieuzasadnioną odmowę odbioru przesyłki. Koszty związane z ponowną wysyłką oraz obsługą takiego Zamówienia ponosi Klient.

V. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży zawartej na odległość

1. Klient, będący jednocześnie Konsumentem/Jednoosobowym przedsiębiorcą, który zawarł Umowę Sprzedaży na odległość może od tej umowy odstąpić bez podawania przyczyny, składając w tym celu odpowiednie oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży w terminie 14 dni od dnia objęcia Towaru w posiadanie przez Konsumenta/Jednoosobowego przedsiębiorcy lub wskazaną przez niego osobę trzecią.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży może być złożone na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży należy przesłać pocztą tradycyjną na adres: ul. Okulickiego 10, 38-500 Sanok lub pocztą elektroniczną na adres: info@ciarkodesign.com.
4. W przypadku przesłania przez Konsumenta/Jednoosobowego przedsiębiorcę oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży drogą mailową, Sprzedający niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia prześle Konsumentowi/Jednoosobowemu przedsiębiorcy potwierdzenie jego odebrania.
5. Konsument/Jednoosobowy przedsiębiorca ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Towaru.
6. W przypadku wykonania prawa do odstąpienia od Umowy Sprzedaży po rozpoczęciu wykonywania Usług Dodatkowych, Konsument/Jednoosobowy przedsiębiorca ma obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od Umowy Sprzedaży. Kwota zapłaty obliczana jest proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży, uważa się ją za niezawartą, zaś jeżeli oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży zostało złożone zanim Sprzedawca przyjął ofertę Konsumenta/Jednoosobowego przedsiębiorcy, oferta przestaje wiązać.
8. Konsument/Jednoosobowy przedsiębiorca ma obowiązek zwrócić Towar do Sprzedawcy na adres: Ul. Okulickiego 10, 38-500 Sanok, jednak nie później niż w terminie 14 (czternaście) dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy Sprzedaży.
9. Konsument/Jednoosobowy przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
10. Sprzedawca, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta/Jednoosobowego przedsiębiorcy o odstąpieniu od umowy, zwróci Konsumentowi/Jednoosobowemu przedsiębiorcy wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument/Jednoosobowy przedsiębiorca, chyba że Konsument/Jednoosobowy przedsiębiorca wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
11. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Towar od Konsumenta/Jednoosobowego przedsiębiorcy, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta/Jednoosobowego przedsiębiorcy do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta/Jednoosobowego przedsiębiorcę dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Sprzedawca nie przyjmuje przesyłek odsyłanych za pobraniem.
12. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży nie przysługuje Konsumentowi/Jednoosobowemu przedsiębiorcy w przypadku, gdy:
 - a) Towar jest rzeczą nieprefabrykowaną, wyprodukowaną według specyfikacji

- Kupującego lub służącą zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- b) Towar jest rzeczą ulegającą szybkiemu zepsuciu lub mającą krótki termin przydatności do użycia;
 - c) Towar jest rzeczą dostarczaną w zapieczętowanym opakowaniu, której otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - d) Towar jest rzeczą która po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, została nierozłącznie połączona z innymi rzeczami;
 - e) Towar jest nagraniem dźwiękowym lub wizualnym albo programem komputerowym dostarczonym w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

VI. Reklamacje - niezgodność Towaru z umową i gwarancja

1. Towar dostarczony Klientowi przez Sprzedawcę musi być zgodny z Umową sprzedaży.
2. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za niezgodność Towaru z umową wobec Konsumentów/Przedsiębiorców jednoosobowych – na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta. Na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego, odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi względem Kupujących niebędących Konsumentami/Przedsiębiorcami jednoosobowymi, jest wyłączona.
3. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za Niezgodność istniejącą w chwili dostarczenia Towaru Konsumentowi/Przedsiębiorcy jednoosobowemu i ujawnioną w ciągu 2 (dwóch) lat od tej chwili, chyba termin przydatności Towaru do użycia jest dłuższy.
4. W przypadku ujawnienia Niezgodności, Konsumentowi/Przedsiębiorcy jednoosobowemu przysługują uprawnienia wskazane w art. 43d i n. Ustawy o prawach konsumenta. Realizacja uprawnień Konsumenta/Przedsiębiorcy jednoosobowego wskazanych w zdaniu poprzedzającym następuje zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta oraz z postanowieniami niniejszego Punktu 6.
5. W przypadku ujawnienia Niezgodności, Konsument/Przedsiębiorca jednoosobowy, może złożyć reklamację zawierającą żądanie:
 - a) naprawy Towaru albo
 - b) wymiany Towaru.
6. Reklamacja składana jest za pomocą poczty elektronicznej, pod adres: info@ciarkodesign.com.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Konsumenta/Przedsiębiorcy jednoosobowego;
 - b) adres poczty elektronicznej;
 - c) numer Zamówienia;
 - d) datę dostarczenia Towaru;
 - e) opis ujawnionej Niezgodności;
 - f) żądanie naprawy albo wymiany Towaru.
8. W przypadku otrzymania przez Sprzedawcę żądania:
 - a) naprawy Towaru – Sprzedawca jest uprawniony do dokonania wymiany tego Towaru;
 - b) wymiany Towaru – Sprzedawca jest uprawniony do dokonania naprawy tego Towaru;– jeżeli wybrany przez Konsumenta/Przedsiębiorcę jednoosobowego sposób doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży jest niemożliwy lub wymagałby poniesienia przez Sprzedawcę nadmiernych kosztów.
9. W przypadku, gdy zarówno wymiana jak i naprawa Towaru są niemożliwe lub wymagałaby poniesienia przez Sprzedawcę nadmiernych kosztów, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży.

10. Po rozpatrzeniu reklamacji, Sprzedawca udziela Konsumentowi/Przedsiębiorcy jednoosobowemu odpowiedzi na reklamację, w której:
 - a) uznaje reklamację oraz wskazuje planowany termin realizacji żądania Konsumenta/Przedsiębiorcy jednoosobowego;
 - b) uznaje reklamację oraz informuje Konsumenta/Przedsiębiorcę jednoosobowego o skorzystaniu przez Sprzedawcę z uprawnienia, o którym mowa w ust. 8 powyżej;
 - c) odmawia doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży z przyczyn wskazanych w ust. 9 powyżej;
 - d) odrzuca reklamację z powodu jej bezzasadności.
11. Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację za pomocą poczty elektronicznej w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania.
12. W przypadkach wskazanych w ust. 11 lit. a) i B) powyżej, Sprzedawca na własny koszt doprowadza Towar do zgodności z Umową sprzedaży w rozsądnym czasie od chwili otrzymania reklamacji i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta/Przedsiębiorcy jednoosobowego, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim Kupujący go nabył. Planowany termin doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży Sprzedawca wskazuje w odpowiedzi na reklamację.
13. Konsument/Przedsiębiorca jednoosobowy udostępnia Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Kupującego Towar na swój koszt.
14. Sprzedawca na swój koszt dokonuje demontażu oraz ponownego montażu Towaru objętego procedurą reklamacyjną zgłoszonego przez Konsumenta/Przedsiębiorcę jednoosobowego.
15. Konsument/Przedsiębiorca jednoosobowy nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Towaru, który następnie został wymieniony.
16. W przypadku ujawnienia Niezgodności, Konsument/Przedsiębiorca jednoosobowy może złożyć Sprzedawcy oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
 - a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży z przyczyn wskazanych w ust. 10 powyżej;
 - b) Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową sprzedaży zgodnie z ust. 13-15 powyżej;
 - c) Niezgodność występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową sprzedaży;
 - d) Niezgodność jest na tyle istotna, że uzasadnia odstąpienie od Umowy sprzedaży bez uprzedniego żądania od Sprzedawcy doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży;
 - e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Sprzedawca nie doprowadzi Towaru do zgodności z Umową sprzedaży w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego.
17. Oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy sprzedaży może zostać złożone za pomocą poczty elektronicznej, pod adres: info@ciarkodesign.com.
18. Oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy sprzedaży powinno zawierać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Konsumenta/Przedsiębiorcy jednoosobowego;
 - b) adres poczty elektronicznej;
 - c) numer Zamówienia;
 - d) datę dostarczenia Towaru;
 - e) opis ujawnionej Niezgodności;
 - f) wskazanie przyczyny złożenia oświadczenia, wybranej spośród przyczyn wskazanych w ust. 15 powyżej;
 - g) oświadczenie o obniżeniu ceny Towaru, wraz ze wskazaniem obniżonej ceny Towaru, albo oświadczenie o odstąpieniu od Umowy sprzedaży.
19. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy sprzedaży, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z Umową sprzedaży pozostaje do wartości Towaru zgodnego z Umową sprzedaży. Sprzedawca zwraca Konsumentowi/Przedsiębiorcy jednoosobowemu kwoty należne wskutek skorzystania z

- prawa do obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny.
20. Konsument/Przedsiębiorca jednoosobowy nie może odstąpić od Umowy sprzedaży, jeżeli Niezgodność jest nieistotna.
 21. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży, Konsument/Przedsiębiorca jednoosobowy niezwłocznie zwraca Towar Sprzedawcy na jego koszt. Odesłanie Towaru powinno nastąpić pod następujący adres: ul. Okulickiego 10, 38-500 Sanok.
 22. Sprzedawca zwraca Konsumentowi/Przedsiębiorcy jednoosobowemu cenę Towaru niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej. Zwrot ceny dokonywany jest przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został użyty przez Kupującego w pierwotnej transakcji, chyba że Kupujący wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
 23. Usługodawca nie jest gwarantem Towarów. W przypadku udzielenia przez gwaranta gwarancji jakości na Towary, jej warunki są udostępniane przy Towarze. Uprawnienia z tytułu gwarancji należy wykonywać zgodnie z warunkami zamieszczonymi w dokumencie gwarancyjnym dołączonym do Towaru.
 24. Towar, stanowiący przedmiot reklamacji na podstawie gwarancji, winien być dostarczony do autoryzowanego serwisu gwaranta lub do jego siedziby, chyba że wada jest tego rodzaju, że powinna być usunięta w miejscu, w jakim Towar znajdował się w chwili ujawnienia się wady.
 25. Warunki i zasady rozpatrywania reklamacji Towaru na podstawie gwarancji określone są w treści dokumentu gwarancyjnego.
 26. Gwarancja nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Klienta – Konsumenta/Przedsiębiorcy jednoosobowego, ani też nie wpływa na odpowiedzialność Sprzedającego z tytułu niezgodności Towaru z Umową. .
 27. Reklamacje związane z Towarem na podstawie gwarancji, Klient może składać pisemnie na adres siedziby Gwaranta, wskazany w karcie gwarancyjnej, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: serwis@ciarko.pl.

VII. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Serwisu

1. Usługodawca zapewnia poprawne działanie Serwisu i zobowiązuje się usuwać wady lub przerwy w funkcjonowaniu Serwisu, zgłoszone przez Klientów.
2. Usługodawca może zawiesić lub zakończyć świadczenie poszczególnych funkcjonalności Serwisu z uwagi na potrzebę przeprowadzenia konserwacji lub rozbudowy bazy technicznej.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, w tym szybkość przesyłu danych systemu teleinformatycznego oraz infrastruktury technicznej, z których korzysta Klient.
4. Klient może powiadomić Usługodawcę o wszelkich wadach lub przerwach funkcjonowania Serwisu za pośrednictwem czata lub telefonicznie poprzez Infolinię.
5. W reklamacji Klient powinien podać swoje dane osobowe i datę wystąpienia przyczyn reklamacji.
6. Usługodawca udzieli odpowiedzi na reklamację Serwisu w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania na papierze lub innym trwałym nośniku danych.

VIII. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W szczególności Konsument ma prawo:

- a) wystąpić do stałego sądu polubownego przy wojewódzkich inspektorach, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2018.1930), o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy. Regulamin organizacji i działania stałych sądów polubownych określa Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 roku w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej (Dz. U. z 2017.1356),
 - b) wystąpić do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2018.1930) o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Usługodawcą/Sprzedawcą. Informacje na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępne są na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej,
 - c) wystąpić do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (między innymi Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich), o udzielenie bezpłatnej pomocy prawnej w sprawie rozstrzygnięcia sporu z Usługodawcą.
2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami stron internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
- https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php
 - http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php
 - http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php
3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrzenia reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny i może mieć miejsce tylko w przypadku, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę. Powyższy zapis ma charakter informacyjny i nie oznacza wyrażenia przez Sprzedawcę zgody na udział w pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń (rozstrzygnięcia sporów).

IX. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klientów będących osobami fizycznymi, w tym prowadzących działalność gospodarczą, jest Usługodawca "CIARKO Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością" DESIGN Spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie 00-139 przy ul. Elektorальной 12A/94, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000438609, nr REGON: 180648750, NIP: 6861678652, BDO: 000395071.
2. Administrator zapewnia ochronę prywatności na poziomie co najmniej odpowiadającym standardom określonym w obowiązujących przepisach prawnych, w tym w szczególności w przepisach Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, „RODO”).

3. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów oraz ich ochrony, jak również prawa przysługujące Klientom w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych przez Administratora oraz dane kontaktowe do Administratora znajdują się w Polityce prywatności, dostępnej na stronie internetowej Sklepu, stanowiącej załącznik do Regulaminu.

X. Postanowienia końcowe

1. Klient ma prawo do nieodpłatnego zwrotu zużytego sprzętu przeznaczonego dla gospodarstw domowych, zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2015 r. o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym. Zwrot zużytego sprzętu może się odbyć wyłącznie w przypadku, gdy zakup nowego sprzętu dokonany zostanie w Sklepie Internetowym i będzie obejmował sprzęt zużyty tego samego rodzaju, pełniący te same funkcje, co sprzęt dostarczony. Zużyty sprzęt powinien być kompletny.
2. Rozstrzyganie sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Konsumentem zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
3. Rozstrzyganie sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem nie będącym Konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa polskiego.
5. Aktualny Regulamin Sklepu jest publikowany w Serwisie oraz na każde żądanie Klienta może mu być dostarczony drogą elektroniczną, (na adres e-mail wskazany w Koncie Klienta) bez dodatkowych opłat.
6. Usługodawca jest uprawniony do jednostronnej zmiany Regulaminu w przypadku dodania nowych funkcjonalności lub uruchomienia nowych wersji Serwisu, w przypadku zmian prawnych lub organizacyjnych Usługodawcy, a także w razie zmiany mających zastosowanie do Serwisu przepisów prawa. Usługodawca powiadomi Klienta o zmianie Regulaminu, w formie informacji przesłanej na adres e-mail podany Sprzedawcy przez Klienta. Klienci będą związani postanowieniami nowego Regulaminu, o ile nie wypowiedzą go w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o zmianie Regulaminu. Do Zamówień złożonych przed wejściem w życie zmian Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu w brzmieniu obowiązującym w chwili złożenia Zamówienia.
7. Załącznikami do Regulaminu, stanowiącymi jego integralną część są:
 - a) Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży na odległość;
 - b) Polityka Prywatności;
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2023 r.

Załączniki nr 1 – wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

.....
.....

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów)/
Nazwa Jednoosobowego przedsiębiorcy
Adres konsumenta(-ów)/
Jednoosobowego przedsiębiorcy

"CIARKO Sp. z o.o." DESIGN Sp. k.
00-139 Warszawa
ul. Elektoralna
12A/94

**Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy zawartej na
odległość lub poza lokalem
przedsiębiorstwa**

Ja/My (*).....niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*)
odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(*)
..... umowy dostawy następujących towarów(*)

.....
umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów/o świadczenie
następującej
usługi(*).....

.....
Data zawarcia umowy¹/odbioru²(*).....

.....
Data/Podpis

(*) Niepotrzebne skreślić

¹ podać, jeżeli umowa dotyczyła świadczenia usług

² podać, jeżeli umowa dotyczyła zakupu towaru