

## Regulamin sklepu internetowego sklep.elclavel.pl

Dzień dobry!

Poniżej znajdziesz regulamin, w którym zawarte zostały informacje m.in. o sposobie złożenia zamówienia prowadzącego do zawarcia umowy, szczegółach dotyczących realizacji zawartej umowy, formach dostawy i płatności dostępnych w sklepie, procedurze odstąpienia od umowy, czy postępowaniu reklamacyjnym.

Tyle słowem wstępu, teraz czas na formalności. Na początek pełne dane rejestrowe jako sprzedawcy. Sklep należy do Joanny Chudzickiej, prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą „EL CLAVEL Joanna Chudzicka”, ul. Serbska 14a/1, 51-111 Wrocław, NIP: 8951979051, REGON: 380730209.

W razie jakichkolwiek uwag, pytań, wątpliwości jestem do Twojej dyspozycji pod adresem e-mail kontakt@elclavel.pl lub numerem telefonu +48 696-803-416. Dział obsługi klienta pracuje od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00 – 16:00.

Pozdrawiam i życzę udanych zakupów!  
Joanna Chudzicka

### § 1. Definicje

Na potrzeby Regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie poniższych pojęć:

- 1) **Cena** – wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą Kupujący jest zobowiązany zapłacić Sprzedawcy za Towar;
- 2) **Kupujący** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna wyposażona w zdolność prawną, w szczególności Konsument lub PNPK;
- 3) **Konsument** – osoba fizyczna, zawierająca ze Sprzedawcą Umowę niezwiązaną z bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 4) **Przedsiębiorca na prawach konsumenta (PNPK)** – osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- 5) **Przedsprzedaż** — proces zbierania przez Sprzedawcę zamówień na Towary, które będą dostępne w sprzedaży od określonego terminu, i zawierania Umów przed planowanym terminem wprowadzenia Towarów do sprzedaży;
- 6) **Regulamin** – regulamin sklepu internetowego sklep.elclavel.pl, dostępny pod adresem <https://sklep.elclavel.pl/regulamin/>;
- 7) **Sklep** – sklep internetowy działający pod adresem <https://sklep.elclavel.pl/> i jego rozszerzeniami;
- 8) **Sprzedawca** – Joanna Chudzicka, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą „EL CLAVEL Joanna Chudzicka”, ul. Serbska 14a/1, 51-111 Wrocław, NIP: 8951979051, REGON: 380730209;
- 9) **Towar** – wszelkie rzeczy ruchome oferowane przez Sprzedawcę w ramach Sklepu;
- 10) **Towar Outletowy** – Towar, w odniesieniu do którego Kupujący został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Towaru odbiega od typowych wymogów zgodności z Umową, np. w zakresie kompletności, jakości, funkcjonalności itp.;
- 11) **Towar z Elementami Cyfrowymi (TzEC)** – Towar oferowany przez Sprzedawcę, zawierający

Treść Cyfrową lub Usługę Cyfrową, bez których Towar nie jest w stanie prawidłowo funkcjonować. Treści Cyfrowe lub Usługi Cyfrowe mogą być dostarczane przez Sprzedawcę lub podmiot trzeci;

- 12) **Treść Cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej;
- 13) **Umowa** – umowa zawierana pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym, której przedmiotem jest świadczenie Usług Elektronicznych lub sprzedaż Towarów na rzecz Kupującego;
- 14) **Usługi Cyfrowe** – usługi pozwalające Kupującemu na:
  - wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej;
  - wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Kupującego lub innych użytkowników Usługi Cyfrowej;
  - inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej;
- 15) **Usługi Elektroniczne** – wszelkie usługi elektroniczne świadczone przez Sprzedawcę na rzecz Kupującego na pośrednictwem Sklepu. Usługi Cyfrowe stanowią rodzaj Usług Elektronicznych.

## § 2. Postanowienia wstępne

1. Sprzedawca za pośrednictwem Sklepu prowadzi sprzedaż detaliczną Towarów, świadcząc jednocześnie na rzecz Kupującego Usługi Elektroniczne. Kupujący może dokonać zakupu Towarów wskazanych na stronach Sklepu lub określonych w ramach Przesprzedaży.
2. Regulamin określa zasady i warunki korzystania ze Sklepu, a także prawa i obowiązki Sprzedawcy i Kupujących.
3. Do korzystania ze Sklepu, w tym w szczególności do złożenia zamówienia, nie jest konieczne spełnienie szczególnych warunków technicznych przez sprzęt komputerowy lub oprogramowanie Kupującego. Wystarczające są:
  - a) dostęp do Internetu,
  - b) standardowy, aktualny system operacyjny,
  - c) standardowa, aktualna przeglądarka internetowa z włączoną obsługą plików cookies,
  - d) posiadanie aktywnego adresu e-mail.
4. W przypadku, gdy dla korzystania z Towaru lub TzEC konieczne będzie spełnienie dodatkowych warunków technicznych, innych niż wskazane w ust. 3, Sprzedawca poinformuje o tym Kupującego przed złożeniem zamówienia, np. poprzez zawarcie wymagań technicznych w opisie Towaru lub TzEC.
5. Zawarcie Umowy sprzedaży Towarów nie może nastąpić w sposób anonimowy ani pod pseudonimem. Kupujący powinien wskazać prawdziwe i kompletne dane osobowe, aby móc zawrzeć taką Umowę.
6. Zakazane jest podczas korzystania ze Sklepu dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, w szczególności poprzez przesyłanie takich treści za pośrednictwem formularzy dostępnych w Sklepie.
7. W celu uniknięcia wątpliwości Sprzedawca wskazuje, że:
  - a) Umowy, które dotyczą sprzedaży Towarów, są umowami zobowiązującymi do przeniesienia własności Towaru, do których stosuje się przepisy rozdziału 5a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
  - b) Umowy, które dotyczą sprzedaży TzEC, są umowami zobowiązującymi do przeniesienia własności Towaru, do których stosuje się przepisy rozdziału 5a i nie stosuje się przepisów rozdziału 5b ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

- c) Umowy, które dotyczą Usług Elektronicznych, mogą (ale nie muszą) być umowami o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, do których stosuje się przepisy rozdziału 5b ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

### **§ 3. Usługi Elektroniczne dotyczące Sklepu**

1. Sprzedawca świadczy na rzecz Kupującego Usługi Elektroniczne.
2. Podstawową Usługą Elektroniczną świadczoną na rzecz Kupującego przez Sprzedawcę jest umożliwienie Kupującemu złożenia zamówienia w Sklepie, które prowadzi do zawarcia ze Sprzedawcą Umowy sprzedaży. Złożenie zamówienia możliwe jest bez konieczności posiadania konta w Sklepie.
3. Jeżeli Kupujący zdecyduje się założyć konto w Sklepie, Sprzedawca świadczy również na rzecz Kupującego Usługę Elektroniczną polegającą na założeniu i utrzymywaniu konta w Sklepie. W koncie przechowywane są dane Kupującego oraz historia złożonych przez niego zamówień w Sklepie. Kupujący loguje się do Konta z wykorzystaniem swojego adresu e-mail oraz zdefiniowanego przez siebie hasła. Kupujący jest zobowiązany zabezpieczyć dostęp do swojego konta Użytkownika przed dostępem osób nieuprawnionych, a ponadto jest zobowiązany nie udostępniać loginu i hasła żadnym osobom trzecim.
4. Jeżeli Kupujący zdecyduje się zapisać do newslettera, Sprzedawca świadczy na rzecz Kupującego Usługę Elektroniczną polegającą na przesyłaniu Kupującemu wiadomości e-mail, które zawierają informacje o nowościach, promocjach, produktach lub usługach Sprzedawcy. Zapis do newslettera odbywa się poprzez wypełnienie i przesłanie formularza zapisu do newslettera lub poprzez zaznaczenie stosownego check-boksa podczas składania zamówienia. Kupujący może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania newslettera, klikając w przycisk służący do rezygnacji, który jest zamieszczony w każdej wiadomości przesyłanej w ramach newslettera. Kupujący może także wysłać do Sprzedawcy wiadomość e-mail z prośbą o wypisanie z bazy newslettera.
5. Usługi Elektroniczne są świadczone na rzecz Kupującego nieodpłatnie. Odpłatne są natomiast Umowy dotyczące sprzedaży Towarów zawierane za pośrednictwem Sklepu.
6. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Kupującemu i przekazu danych w związku z korzystaniem ze Sklepu Sprzedawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług Elektronicznych, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji danych osobowych przez osoby nieuprawnione.
7. Sprzedawca podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego funkcjonowania Sklepu. Kupujący powinien poinformować Sprzedawcę o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu Sklepu.
8. Z uwagi na to, że Sklep stanowi system teleinformatyczny zarządzany przez Sprzedawcę, Sprzedawca może prowadzić prace techniczne i informatyczne, które będą miały na celu rozwój Sklepu oraz świadczenie Usług Elektronicznych na jak najwyższym poziomie.
9. W ramach rozwoju Sklepu Sprzedawca może w szczególności:
  - a) dodawać nowe funkcjonalności oraz zmieniać lub usuwać istniejące funkcjonalności w ramach Sklepu;
  - b) wprowadzić Sklep na inny rodzaj urządzeń, np. na urządzenia przenośne;
  - c) udostępnić aplikację związaną ze Sklepem.

### **§ 4. Składanie zamówienia**

1. Kupujący może złożyć zamówienie jako zarejestrowany klient albo jako gość.

2. Zarejestrowanym klientem jest Kupujący, który posiada konto w Sklepie.
3. Jeżeli Kupujący posiada konto w Sklepie, przed złożeniem zamówienia powinien się do niego zalogować. Logowanie możliwe jest również w trakcie składania zamówienia.
4. Wszelkie opisy Towarów dostępne na stronach Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu właściwych przepisów prawa cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia Umowy.
5. Złożenie zamówienia odbywa się poprzez dodanie do koszyka Towarów, które interesują Kupującego, a następnie wypełnieniu formularza zamówienia. W formularzu konieczne jest podanie danych niezbędnych do realizacji zamówienia. Na etapie składania zamówienia następuje również wybór sposobu dostawy zamówionych Towarów oraz wybór metody płatności za zamówienie. Warunkiem złożenia zamówienia jest akceptacja Regulaminu, z którym Kupujący powinien uprzednio się zapoznać. W razie jakichkolwiek wątpliwości dotyczących Regulaminu Kupujący może skontaktować się ze Sprzedawcą.
6. W przypadku Towarów, które są Towarami Outletowymi, dodatkowym warunkiem złożenia zamówienia jest zaznaczenie check-boksa, że Kupujący wyraża zgodę na nabycie Towaru niepełnowartościowego.
7. W formularzu zamówienia Kupujący musi podać prawdziwe dane osobowe. Kupujący ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji zamówienia w sytuacji, gdy Kupujący podał nieprawdziwe dane lub gdy dane te budzą uzasadnione wątpliwości Sprzedającego co do ich poprawności. W takim przypadku Kupujący zostanie poinformowany telefonicznie lub poprzez pocztę elektroniczną o wątpliwościach Sprzedawcy. W takiej sytuacji Kupującemu przysługuje prawo wyjaśnienia wszelkich okoliczności związanych z weryfikacją prawdziwości podanych danych. W przypadku braku danych pozwalających Sprzedawcy na podjęcie kontaktu z Kupującym, Sprzedawca udzieli wszelkich wyjaśnień po podjęciu kontaktu przez Kupującego.
8. Kupujący oświadcza, że wszelkie dane podane przez niego w formularzu zamówienia są prawdziwe, natomiast Sprzedawca nie jest zobowiązany do weryfikowania ich prawdziwości i poprawności, choć posiada takie uprawnienie zgodnie z ust. 7.
9. Proces składania zamówienia kończy kliknięcie w przycisk finalizujący zamówienie. Kliknięcie w przycisk finalizujący zamówienie stanowi złożenie przez Kupującego oferty nabycia wybranych Towarów od Sprzedawcy, na warunkach określonych w formularzu zamówienia.
10. Po otrzymaniu zamówienia Sprzedawca, najpóźniej w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni od dnia otrzymania zamówienia, może:
  - a) przyjąć ofertę złożoną przez Kupującego poprzez przyjęcie zamówienia do realizacji — w takim przypadku Umowa sprzedaży Towarów zostaje zawarta z chwilą doręczenia Kupującemu wiadomości potwierdzającej przyjęcie zamówienia do realizacji,
  - b) może nie przyjąć oferty Kupującego i anulować złożone zamówienie — w takim przypadku Umowa sprzedaży Towarów nie zostaje zawarta, a Kupującemu są zwracane wszystkie płatności, o ile Kupujący ich dokonał na etapie składania zamówienia.

## **§ 5. Przedsprzedaż**

1. Sprzedawca, w odniesieniu do niektórych rodzajów Towarów, może, ale nie musi, zorganizować Przedsprzedaż.
2. Towary objęte Przedsprzedażą są wyraźnie oznaczane w ramach Sklepu jako Towary dostępne w Przedsprzedaży. Na stronie takiego Towaru Sprzedawca zamieszcza informację, od jakiej daty Towar najprawdopodobniej będzie dostępny i od jakiej daty Towary najprawdopodobniej będą wysyłane.
3. Na potrzeby zawierania Umów w ramach Przedsprzedaży postanowienia § 4 stosuje się odpowiednio.

4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany terminu, o którym mowa w ust. 2, szczególnie na skutek opóźnienia w dostarczaniu Towarów przez osoby trzecie (np. producentów). Sprzedawca będzie informował Kupujących o wszelkich zmianach terminów związanych z Przed sprzedażą, poprzez zamieszczenie informacji w Sklepie oraz wysłanie wiadomości e-mail, na adres podany przez Kupującego.
5. W przypadku, gdyby sprzedaż Towaru nie była możliwa na warunkach przewidzianych w Przed sprzedaży (np. dostawcy nie dostarczą odpowiedniej ilości lub rodzajów materiałów, nastąpi wzrost ceny materiałów itp.), Sprzedawca poinformuje Kupującego o tych okolicznościach.
6. Jeżeli Kupujący będący Konsumentem lub PNPK nie zgadza się na przedłużenie terminu dostarczenia Towaru lub zmianę warunków sprzedaży Towaru, może zrezygnować z nabycia Towaru, a Sprzedawca zwraca takiemu Kupującemu wszelkie płatności dokonane w ramach Przed sprzedaży.

## **§ 6. Dostawa**

1. Dostępne do wyboru sposoby dostawy zamówienia są opisane na stronie Sklepu oraz prezentowane Kupującemu na etapie składania zamówienia. Koszt dostawy zamówienia ponosi Kupujący, chyba że Sprzedawca na stronie Sklepu wskaże inaczej. Sprzedawca ma prawo zdecydować o podziale zamówienia na kilka oddzielnych przesyłek bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez Kupującego.
2. W przypadku nieodebrania Towaru lub odmowy odebrania Towaru przez Kupującego oraz jego ewentualnym zwróceniu Sprzedawcy Kupujący może zostać zobowiązany do naprawienia Sprzedawcy szkody, jaką poniósł Sprzedawca na skutek nieodebrania Towaru, np. w postaci kosztów wysyłki, które pokrył Sprzedawca.

## **§7. Cena i płatności**

1. Dostępne metody płatności za zamówienie są opisane na stronie Sklepu oraz prezentowane Kupującemu na etapie składania zamówienia.
2. Jeżeli Kupujący wybrał przy składaniu zamówienia płatność on-line, po kliknięciu w przycisk finalizujący zamówienie zostanie przekierowany do bramki płatności obsługiwanej przez zewnętrznego operatora płatności w celu dokonania płatności za zamówienie. Jeżeli Kupujący wybrał płatność przelewem bankowym, po kliknięciu w przycisk finalizujący zamówienie zostanie przekierowany na stronę Sklepu z potwierdzeniem zamówienia oraz instrukcją dokonania płatności. Zapłata za zamówienie powinna nastąpić w terminie 3 dni od złożenia zamówienia. Po upływie tego terminu Sprzedawca może przyjąć, że Kupujący zrezygnował z nabycia Towarów, i anulować złożone zamówienie.
3. Płatności elektroniczne, w tym płatności kartą płatniczą, obsługiwane są przez PayPro S.A. ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, występująca pod nazwą serwisu Przelewy24.
4. Jeżeli Kupujący prosi o wystawienie faktury, jest ona doręczana Kupującemu drogą elektroniczną, na adres e-mail podany w formularzu zamówienia.
5. Wszystkie Ceny podane na stronach Sklepu są cenami brutto.
6. Sprzedawca jest uprawniony do udzielenia Kupującym rabatów, obniżek lub innych preferencji związanych z ceną według własnego wyboru, w szczególności w ramach organizowanej akcji promocyjnej. Szczegóły akcji promocyjnych określają odrębne regulaminy akcji promocyjnych. Kupującemu nie przysługuje prawo żądania rabatów, obniżek lub innych preferencji, które nie wynikają z akcji promocyjnej.
7. W każdym przypadku informowania o obniżeniu Ceny Towaru Sprzedawca obok informacji o obniżonej Cenie zamieszcza również informację o najniższej Cenie tego Towaru, która

obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki. Jeżeli dany Towar jest oferowany do sprzedaży w okresie krótszym niż 30 dni, obok informacji o obniżonej Cenie Sprzedawca zamieszcza również informację o najniższej Cenie tego Towaru, która obowiązywała w okresie od dnia rozpoczęcia oferowania tego Towaru do sprzedaży do dnia wprowadzenia obniżki.

## **§ 8. Realizacja zamówienia**

1. Realizacja zamówienia polega na skompletowaniu zamówionych Towarów, zapakowaniu ich w celu dostawy do Kupującego oraz nadaniu przesyłki do Kupującego zgodnie z wybraną przez Kupującego formą dostawy zamówienia.
2. Zamówienie uważa się za zrealizowane z chwilą nadania przesyłki do Kupującego (powierzenia przesyłki przewoźnikowi trudniącemu się przewozem). W przypadku dostawy za pośrednictwem przewoźnika Sprzedawca poinformuje Kupującego o przygotowaniu Towaru do wysyłki oraz przekazaniu przesyłki przewoźnikowi. Dokładny termin dostarczenia Towaru określa przewoźnik, chyba że przewoźnik umożliwi Kupującemu dokładne określenie daty i godziny dostarczenia przesyłki. Jeżeli przewoźnik udostępnia taką funkcjonalność, Sprzedawca przekaze Kupującemu dane potrzebne do monitorowania transportu Towaru, w szczególności link do strony internetowej przewoźnika lub do aplikacji przewoźnika.
3. Kupujący jest obowiązany zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju. Jeżeli Kupujący stwierdził, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie Towarów, jest obowiązany dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika, np. w postaci spisania protokołu szkody (art. 545 § 2 k.c.).
4. Czas realizacji zamówienia jest wskazany przy każdym Towarze. Zamówione Towary powinny zostać wydane Konsumentowi lub PNPK w terminie do 30 dni, chyba że w opisie Towaru został wyraźnie oznaczony przez Sprzedawcę dłuższy termin. W takiej sytuacji, składając zamówienie, Kupujący wyraża zgodę na dłuższy termin realizacji zamówienia wynikający z opisu Towaru.
5. Jeżeli Kupujący zamawia Towary z różnym czasem realizacji, dla Sprzedawcy wiążącym terminem realizacji całości zamówienia jest ten najdłuższy spośród wszystkich Towarów wchodzących w skład zamówienia, przy czym Sprzedawca może zaproponować podział zamówienia na kilka niezależnych przesyłek w celu przyspieszenia czasu realizacji w odniesieniu do części Towarów.

## **§ 9. Odstąpienie od Umowy Konsumenta lub PNPK bez podania przyczyny**

1. Konsument lub PNPK ma prawo odstąpić Umowy sprzedaży Towaru, która była zawarta za pośrednictwem Sklepu, bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia objęcia Towaru w posiadanie przez Konsumenta lub PNPK, lub wskazaną przez Konsumenta lub PNPK osobę trzecią, inną niż przewoźnik. W przypadku, gdy Umowa obejmuje wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach termin na odstąpienie od Umowy liczy się od objęcia w posiadanie ostatniego Towaru, jego partii lub części.
2. Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje w stosunku do Umowy:
  - a) w której przedmiotem świadczenia jest Towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta albo PNPK lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - b) w której przedmiotem świadczenia jest Towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;

- c) w której przedmiotem świadczenia jest Towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - d) w której przedmiotem świadczenia są Towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - e) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
3. Aby odstąpić od Umowy, Konsument lub PNPk musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia – na przykład poprzez pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną.
  4. Konsument lub PNPk może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, dostępnego pod adresem <https://sklep.elclavel.pl/wp-content/uploads/2022/12/Formularz-odstapienia-od-umowy-EL-CLAVEL.pdf>.
  5. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy, aby Konsument lub PNPk wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego Konsumentowi lub PNPk prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
  6. Konsument lub PNPk ma obowiązek zwrócić Towar Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.
  7. Konsument lub PNPk ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Towaru.
  8. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub PNPk wszystkie otrzymane od Konsumenta lub PNPk płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta lub PNPk sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przy składaniu zamówienia), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.
  9. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument lub PNPk wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie. W każdym przypadku Konsument lub PNPk nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
  10. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Towar od Konsumenta lub PNPk, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta lub PNPk do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta lub PNPk dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
  11. Konsument lub PNPk ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru. Sprzedawcy przysługuje prawo dokonania potrącenia swojej wierzytelności wobec Kupującego z tego tytułu zgodnie z art. 498 k.c. i następane.

## **§ 10. Rękojmia za wady i odpowiedzialność za zgodność Towaru z Umową**

1. Rękojmia za wady Towarów, o jakiej mowa w przepisach Kodeksu cywilnego, jest wyłączona w przypadku Umów sprzedaży Towarów, które są zawierane przez Kupujących innych niż Konsument lub PNPk.
2. Do Umów sprzedaży Towarów, które są zawierane przez Konsumenta lub PNPk, stosuje się przepisy o odpowiedzialności za zgodność Towaru z Umową, które są zawarte w ustawie o

prawach konsumenta, z uwzględnieniem postanowień Regulaminu. W przypadku, gdy Usługi Elektroniczne świadczone przez Sprzedawcę stanowią równocześnie Usługi Cyfrowe, Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za zgodność Usług Cyfrowych z Umową na zasadach przewidzianych w rozdziale 5b ustawy o prawach konsumenta.

3. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Konsumenta oraz PNPk za zgodność Towaru z Umową. Zgodność Towaru z Umową ocenia się zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta.
4. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że:
  - a) termin przydatności Towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy;
  - b) Umowa dotyczy Towaru Outletowego, gdzie Kupujący wyraźnie wyraził zgodę na nabycie Towaru Outletowego.
5. W przypadku TzEC Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową Treści Cyfrowych lub Usług Cyfrowych dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z Umową miały być dostarczane, jednak nie krócej niż przez dwa lata od chwili dostarczenia TzEC.

#### **§ 11. Wymiana lub naprawa Towaru niezgodnego z Umową**

1. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową, Konsument lub PNPk może żądać jego naprawy lub wymiany.
2. Sprzedawca może:
  - a) dokonać wymiany, gdy Konsument lub PNPk żąda naprawy, lub
  - b) dokonać naprawy, gdy Konsument lub PNPk żąda wymiany,jeżeli doprowadzenie Towaru do zgodności z Umową w sposób wybrany przez Konsumenta lub PNPk jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
3. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić wymiany lub naprawy w celu doprowadzenia do zgodności Towaru z Umową.
4. Konsument lub PNPk udostępnia Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie, a Sprzedawca odbiera go na swój koszt. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
5. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie, nie dłuższym niż 21 dni, od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta lub PNPk o braku zgodności Towaru z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub PNPk, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim Konsument lub PNPk go nabył.

#### **§ 12. Obniżenie Ceny lub odstąpienie od Umowy w przypadku Towaru niezgodnego z Umową**

1. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową, Konsument lub PNPk może złożyć oświadczenie o obniżeniu Ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
  - a) Sprzedawca odmówił naprawy lub wymiany Towaru zgodnie z § 11 ust. 3;
  - b) Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową;
  - c) brak zgodności Towaru z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową;



- d) brak zgodności Towaru z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie Ceny albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków, o których mowa w § 11 ust. 1;
  - e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub PNPK.
2. Obniżona Cena musi pozostawać w takiej proporcji do Ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z Umową pozostaje do wartości Towaru zgodnego z Umową.
  3. Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub PNPK kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia Ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub PNPK o obniżeniu Ceny.
  4. Konsument lub PNPK nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z Umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z Umową jest istotny.
  5. Jeżeli brak zgodności z Umową dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na podstawie Umowy Konsument lub PNPK może odstąpić od Umowy jedynie w odniesieniu do tych Towarów, a także w odniesieniu do innych Towarów nabytych przez Konsumenta lub PNPK wraz z Towarami niezgodnymi z Umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument lub PNPK zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z Umową.
  6. W razie odstąpienia od Umowy Konsument lub PNPK niezwłocznie zwraca Towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub PNPK Cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.
  7. Sprzedawca dokonuje zwrotu Ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub PNPK, chyba że Konsument lub PNPK wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

### **§ 13. Dane osobowe i pliki cookies**

1. Administratorem danych osobowych Kupującego jest Sprzedawca.
2. Sklep wykorzystuje technologię plików cookies.
3. Szczegóły związane z danymi osobowymi oraz plikami cookies opisane zostały w polityce prywatności dostępnej pod adresem <https://sklep.elclavel.pl/polityka-prywatnosci/#9>.

### **§ 14. Prawa własności intelektualnej**

1. Sprzedawca poucza Kupującego, że treści dostępne na stronach Sklepu oraz elementy produktów fizycznych (np. projekty graficzne) mogą stanowić utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, do których prawa autorskie przysługują Sprzedawcy lub innym podmiotom uprawnionym, a także bazy danych chronione na podstawie przepisów o ochronie baz danych.
2. Sprzedawca poucza Kupującego, że eksploatacja treści objętych prawami autorskimi lub korzystanie z baz danych przez Kupującego bez zgody Sprzedawcy lub innego podmiotu uprawnionego, z wyjątkiem korzystania w ramach dozwolonego użytku, stanowi naruszenie praw własności intelektualnej i może skutkować odpowiedzialnością cywilną lub karną.
3. Sprzedawca może zawrzeć z Kupującym odrębną umowę licencyjną związaną z korzystaniem przez Kupującego z treści lub baz danych należących do Sprzedawcy (np. poprzez wykorzystywanie fotografii produktowych, posługiwanie się opisami produktów itp.). W celu zawarcia takiej umowy Kupujący powinien zwrócić się do Sprzedawcy z propozycją zawarcia umowy licencyjnej, informując Sprzedawcę w szczególności o celach, w jakich zamierza korzystać z treści lub baz danych

należących do Sprzedawcy, oraz o zakładanym czasie korzystania. Po otrzymaniu takiej propozycji Sprzedawca przedstawi ofertę zgodnie z własną polityką licencyjną.

## **§ 15. Opinie**

1. Sprzedawca może udostępnić Kupującym możliwość zamieszczania opinii o Sklepie, Sprzedawcy lub Towarach — w ramach Sklepu lub serwisów zewnętrznych należących do osób trzecich. W takim przypadku do zamieszczania opinii stosuje się postanowienia niniejszego paragrafu.
2. Zamieszczenie opinii jest możliwe po skorzystaniu ze Sklepu, w szczególności po zawarciu Umowy, przy czym zamieszczenie opinii jest możliwe w każdym czasie.
3. Kupujący powinien formułować opinie w sposób rzetelny, uczciwy i merytoryczny, w miarę możliwości poprawny językowo oraz bez używania wulgaryzmów i innych słów powszechnie uznawanych za obraźliwe.
4. Zakazane jest zamieszczanie opinii:
  - a) bez uprzedniego skorzystania ze Sklepu;
  - b) na temat Towarów, z których Kupujący nie korzystał lub których nie nabył,
  - c) wypełniających znamiona czynu nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
  - d) naruszających dobra osobiste Sprzedawcy lub osoby trzeciej;
  - e) przez opłaconych użytkowników, w szczególności w celu sztucznego podwyższenia oceny Towaru.
5. Sprzedawca może w każdej chwili dokonywać weryfikacji, czy zamieszczone opinie są zgodne z Regulaminem, a w szczególności, czy pochodzą od Kupujących, którzy rzeczywiście korzystali z Towaru lub nabyli Towar. Oprócz tego, w przypadku jakichkolwiek wątpliwości Kupującego dotyczących zamieszczonych opinii, Kupujący może zgłosić Sprzedawcy opinię do weryfikacji. Po otrzymaniu zgłoszenia od Kupującego Sprzedawca podejmie działania, odpowiednie do posiadanych możliwości, które będą miały na celu weryfikację zamieszczonej opinii.
6. W przypadku zamieszczenia opinii niespełniającej wymagań przewidzianych w Regulaminie Sprzedawca może odmówić publikacji opinii lub ją usunąć.

## **§ 16. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Konsument ma między innymi możliwość:
  - a) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy,
  - b) zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Kupującym a Sprzedawcą,
  - c) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.
2. Bardziej szczegółowych informacji na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń Konsument może szukać na stronie internetowej <http://polubowne.uokik.gov.pl>.
3. Konsument może również skorzystać z platformy ODR, która dostępna jest pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Platforma służy rozstrzygnięciu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami dążącymi do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego

zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

## **§ 17. Reklamacje**

1. Każdemu Kupującemu przysługuje prawo do złożenia reklamacji w sprawach związanych z funkcjonowaniem Sklepu lub wykonaniem Umowy. W celu ułatwienia Konsumentowi lub PNPK realizacji uprawnień związanych z odpowiedzialnością Sprzedawcy za zgodność Towaru z Umową, Sprzedawca przygotował wzór formularza reklamacyjnego, którym Konsument lub PNPK może się posłużyć. Wzór dostępny jest pod adresem <https://sklep.elclavel.pl/wp-content/uploads/2022/12/Formularz-reklamacyjny-EL-CLAVEL.pdf>.
2. Reklamacje należy zgłaszać do Sprzedawcy na adres [sklep@elclavel.pl](mailto:sklep@elclavel.pl).
3. Reklamacje Kupujących rozpatrywane będą na bieżąco, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Sprzedawcę zgłoszenia reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana do Kupującego na kontakt podany przez Kupującego podczas składania reklamacji.

## **§ 18. Postanowienia końcowe**

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania oraz odwoływania ofert, promocji oraz do zmiany Cen Towarów w Sklepie bez uszczerbku dla praw nabytych przez Kupującego, w tym w szczególności warunków Umów zawartych przed dokonaniem zmiany.
2. Sprzedawca zastrzega sobie możliwość wprowadzania zmian w Regulaminie z ważnych powodów takich jak zmiany przepisów prawa, zmiany technologiczne, zmiany biznesowe — bez uszczerbku dla praw nabytych przez Kupującego na podstawie Umów zawartych przed zmianą Regulaminu. Kupujący, którzy posiadają zarejestrowane konto w Sklepie, o każdej zmianie Regulaminu zostaną poinformowani poprzez wysyłkę wiadomości na adres e-mail przypisany do konta użytkownika. W razie braku akceptacji nowego Regulaminu Kupujący może nieodpłatnie usunąć swoje konto użytkownika.
3. Wszelkie spory związane z umowami zawieranymi za pośrednictwem Sklepu będą rozpatrywane przez polski sąd powszechny właściwy ze względu na miejsce stałego wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę. Postanowienie to nie znajduje zastosowania do Konsumentów oraz PNPK, w przypadku których właściwość sądu ustalana jest na zasadach ogólnych.
4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1.01.2023.
5. Wszystkie archiwalne wersje Regulaminu dostępne są do ściągnięcia w formacie .pdf – linki znajdują się poniżej Regulaminu.

[Regulamin sklepu 10.10.2018 – 08.11.2020.](#)

[Regulamin sklepu 9.11.2020 – 31.12.2020.](#)

[Regulamin sklepu 1.01.2021 – 19.10.2021.](#)

[Regulamin sklepu 20.10.2021 – 03.11.2022.](#)

[Regulamin sklepu 04.11.2022 – 31.12.2023.](#)