

## REGULAMIN

---

Sprzedaż w ramach sklepu internetowego prowadzi się w oparciu o Regulamin sklepu internetowego, z którym każdy Klient winien się zapoznać przed złożeniem zamówienia. Złożenie zamówienia jest równoznaczne z akceptacją warunków Regulaminu.

Sklep zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w całości, bądź którejś z części w dowolnym czasie bez wcześniejszego uprzedzenia. Klient nie jest związany tymi postanowieniami Regulaminu, które uległy zmianie po złożeniu zamówienia. Kupując w naszym sklepie akceptujesz regulamin. Akceptacja regulaminu oznacza zgodę na otrzymywanie materiałów reklamowych wysyłanych w celu poinformowania o aktualnych promocjach, nowych produktach etc.

### Regulamin Sklepu Internetowego

Użytkownikami sklepu mogą być osoby, które ukończyły 18 lat i posiadają pełną zdolność do czynności prawnych.

1. Nasz Sklep prowadzi sprzedaż wysyłkową towarów. Sklep czynny jest przez całą dobę, 365 dni w roku. W związku z tym również przez całą dobę można składać zamówienia.
2. W sprzedaży oferujemy produkty nowe, wolne od wad fizycznych oraz prawnych.
3. Wszystkie produkty oferowane w naszym Sklepie znajdują się fizycznie w naszym magazynie, a ich stan jest aktualizowany każdego dnia. Informacja na temat dostępności produktów może jednak ulec zmianie bez wcześniejszego uprzedzenia.

### Ceny

4. Wszystkie ceny podawane są w złotych polskich. Przy pełnym opisie towaru podana jest cena brutto, zawierająca obowiązującą stawkę podatku VAT.
5. Sklep zastrzega sobie prawo do zmiany cen towarów znajdujących się w ofercie, wprowadzania nowych towarów do oferty, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych na stronach Sklepu bądź wprowadzania w nich zmian.
6. W przypadku towarów znajdujących się w promocji bądź towarów oznaczonych jako "wyprzedaż" o kolejności realizacji zamówień decyduje kolejność wpłynięcia potwierdzonych zamówień na te towary w elektronicznym systemie sprzedaży. Liczba towarów w cenach promocyjnych czy w cenach wyprzedaży jest ograniczona. Ceny promocyjne obowiązują przez ściśle określony odcinek czasu. Klient nie może żądać zwrotu różnicy pomiędzy ceną promocyjną a standardową, jeśli złożył zamówienie po okresie, w którym obowiązywała promocja.

### Zamówienia

Zamówienia towarów składa się poprzez prawidłowe wypełnienie formularza zamówienia umieszczonego na stronie. Potwierdzeniem zamówienia jest wiadomość e-mail przesłana na adres podany w zamówieniu.

7. Zamówienia mogą składać osoby zarejestrowane, posiadające konto w sklepie lub osoby, które podadzą wszelkie dane potrzebne do zrealizowania transakcji.

8. Każde złożone przez Klienta zamówienie potwierdzamy e-mailem z informacją o jego przyjęciu.
9. Sklep zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia weryfikacji zamówienia. W przypadku braku możliwości kontaktu i weryfikacji zamówienia, Sklep zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji zamówienia.

### **Wysyłka i dostawa towaru**

11. Sklep realizuje zamówienia w ciągu 48 godzin od momentu złożenia zamówienia lub wpłaty należności przez klienta. W przypadku trudności z realizacją, Klient zostanie o tym niezwłocznie poinformowany. Jako realizacja rozumie się wysyłkę towaru do klienta.
12. Koszty dostawy towaru na terenie Polski są podane każdorazowo w podsumowaniu zamówienia. Wysyłki realizowane są za pomocą firmy kurierskiej.
13. Sklep nie bierze na siebie odpowiedzialności za wszelkie uszkodzenia lub zaginięcie towaru spowodowane przez firmę kurierską. W przypadku przewoźnika wybranego przez stronę kupującą, Sklep zrzeka się wspomnianej odpowiedzialności.
14. Dostawa poza granice Polski jest realizowana za pośrednictwem firmy kurierskiej. Sklep nie bierze na siebie odpowiedzialności za paczki niedostarczone do klienta z winy klienta (brak kontaktu, nieobecność, błędnego adresu dostawy) lub winy firmy kurierskiej, ani za przetrzymywanie paczek przez organy kontrolujące (np. urzędy celne). Firma kurierska podejmuje kilkakrotną próbę doręczenia przesyłki. Jeśli nie zostanie ona doręczona z wyżej wymienionych powodów, paczkę uważa się za dostarczoną. Koszt przesyłki dla zamówień na terenie całego świata są podane każdorazowo w podsumowaniu zamówienia.

### **Zwroty i reklamacje (nie dotyczy odstąpienia od umowy)**

15. Sprzedawca przyjmuje zgłoszenia i reklamacje oraz udziela informacji w zakresie produktu w formie ustnej, pisemnej bądź za pośrednictwem poczty i formularzy elektronicznych.
16. Przy składaniu reklamacji bądź zapytania należy powoływać się na numer zamówienia lub podać dane umożliwiające identyfikację Klienta.
17. Sklep rozpatrzy reklamację w ciągu 14 dni roboczych od daty otrzymania kompletu informacji (pkt. 16). Udzielenie odpowiedzi może nastąpić w takiej samej formie, w jakiej zostało złożone zgłoszenie bądź reklamacja.
18. Zwrot możliwy jest tylko w przypadku spełnienia wszystkich warunków wymaganych w Regulaminie.
19. Reklamacje i zwroty przyjmowane są telefonicznie pod numerem (+48) 48 386 13 33 lub na adres email [reklamacje@help-center24.com](mailto:reklamacje@help-center24.com).
21. Kwota zwrotu to kwota za produkt pomniejszona o koszty przesyłki i koszty operacyjne tj. koszty związane z przygotowaniem towaru do wysyłki.
22. Po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji/zwrotu pieniądze zostaną zwrócone przelewem na numer konta bankowego podany w formularzu zwrotu w ciągu 14 dni roboczych.

## **Odstąpienie od umowy**

23. Zgodnie z art. 27 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 z póź.zm.), Sprzedawca informuje, że Odbiorcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia odebrania przesyłki. Decyduje data nadania przesyłki przez Klienta. Szczegółową procedurę regulują Warunki odstąpienia od Umowy.
24. Zwracany towar należy odesłać wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy kupna na adres podany w pkt. 20 Regulaminu. Klient zobowiązany jest do odesłania opakowania z produktem w nienaruszonym stanie.
25. W przypadku odstąpienia od umowy Sklep dokonuje zwrotu należności za zakupiony towar i przesyłkę poniesionych przez Klienta w ciągu 14 dni roboczych, zgodnie z zasadami opisanymi w podpunkcie Regulaminu: Zwroty płatności i nadpłaty.
26. Nie wysyłamy pieniędzy kurierem.

## **Formy płatności**

27. Sklep oferuje trzy formy płatności:
  27. płatność za pobraniem - za przesyłkę Klient płaci przy odbiorze kurierowi,
  28. płatność przelewem – zapłata następuje po złożeniu zamówienia, Klient ma możliwość zrobienia przelewu według wyboru przez Internet, w banku lub na poczcie. Nr konta zostanie przesłany e-mailem wraz z informacją o przyjęciu zamówienia. Realizacja zamówienia nastąpi po wpłynięciu wpłaconej kwoty na konto Sklepu.
  29. Rozliczenia transakcji kartą płatniczą i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem zewnętrznych systemów płatności.

## **Zwroty płatności i nadpłaty**

28. W przypadku zaistnienia okoliczności zobowiązujących Sklep do zwrotu należności wpłaconych przez Klienta na konto Sklepu, zwrot ten następuje maksymalnie w ciągu 14 dni roboczych.
29. W przypadku płatności przelewem tradycyjnym, płatności przy odbiorze lub gdy z przyczyn niezależnych od Sklepu identyfikacja rachunku bankowego, z którego nastąpiła płatność jest niemożliwa, zwrot nastąpi na konto Klienta w Sklepie (nadpłata) Nadpłata z konta Klienta zostanie przekazana na rachunek bankowy Klienta wyłącznie na podstawie jego dyspozycji. Dyspozycja przekazywana jest do Sklepu za pośrednictwem formularza kontaktu lub pisemnie na adres pocztowy Sklepu.
30. Sklep zastrzega sobie prawo do zweryfikowania tożsamości Klienta składającego polecenie zwrotu. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub opóźnienie terminu zwrotu, jeżeli Klient, pomimo wezwania przesłanego na jego adres mailowy, nie wskaże numeru konta bankowego, na które ma nastąpić wpłata lub gdy nie przekaze Sklepowi wszystkich danych koniecznych do dokonania wpłaty. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub jego opóźnienie, jeżeli nastąpiło to z powodu przekazania przez Klienta błędnych danych osobowych (imię, nazwisko, adres) lub błędnego numeru konta.

## **Bezpieczeństwo i poufność danych**

31. Wszelkie dane osobowe gromadzone są na zasadzie pełnej dobrowolności. Ograniczone są do niezbędnego minimum i służą jedynie do identyfikacji kupujących i poprawnego przebiegu procesu realizacji zamówień. Każdy Klient ma prawo wglądu do swoich danych, ich poprawienia oraz do uprawnień wynikających z Ustawy o ochronie danych osobowych.
32. Dane osobowe są chronione zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. Nr 101 z 2002 r., poz. 926 z późn. zm.) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osób trzecich.
33. W przypadku wyrażenia przez Klienta dodatkowej zgody dane osobowe będą przetwarzane przez Sklep w celu informowania Klienta o nowych towarach, promocjach i usługach dostępnych w Sklepie.
34. Klienci Sklepu mają prawo wglądu do swoich danych osobowych, poprawiania ich oraz żądania usunięcia.

### **Zasady wykorzystania plików cookie**

W treści poniższych zasad polityki stosujemy termin "cookie" w odniesieniu do tzw. ciasteczek i innych podobnych technologii, które zostały objęte Dyrektywą WE o prywatności i łączności elektronicznej.

#### **1. Czym są pliki cookie?**

Pliki cookie, czyli tzw. ciasteczka, to małe pliki z danymi, które przeglądarka pozostawia na komputerze lub innym sprzęcie użytkownika. Ułatwiają one przeglądarce nawigację po stronie internetowej, ale same nie gromadzą żadnych informacji przechowywanych na komputerze lub w plikach. Zapisane na urządzeniu pliki cookie mogą ułatwić korzystanie z przeglądarki dzięki lepszemu dostosowaniu serwisów do potrzeb użytkownika. Aby chronić prywatność użytkowników, przeglądarka umożliwia dostęp do strony internetowej dla plików cookie, które zostały już odebrane przez użytkownika.

#### **2. W jakim celu wykorzystujemy pliki cookie?**

Stosujemy pliki cookie, aby dzięki temu lepiej poznać sposób, w jaki użytkownicy korzystają z zawartości naszych stron, co pozwala nam dostosować nasze serwisy do ich indywidualnych potrzeb i podnieść komfort korzystania z naszych witryn.

Pliki cookie zapamiętują typ przeglądarki, z której korzysta użytkownik, i dodatkowe oprogramowanie przeglądarki zainstalowane na danym komputerze. Zapamiętują także preferencje użytkownika, np. język i region. Są one zapisywane jako domyślne ustawienia użytkownika i zostaną wykorzystane podczas ponownej wizyty na stronie. Omawiane pliki umożliwiają także ocenę stron i wypełnianie formularzy z komentarzami.

#### **3. Jakie są rodzaje plików cookie?**

##### **Ścisłe niezbędne pliki cookie**

Są to pliki cookie niezbędne do umożliwienia użytkownikowi poruszania się po stronach internetowych i korzystania z ich funkcji. Bez nich nie byłyby możliwe usługi rejestracji i logowania się. Tego rodzaju pliki cookie nie zbierają żadnych informacji o użytkowniku, które mogłyby zostać wykorzystane w celach marketingowych, ani nie zapamiętują odwiedzanych miejsc/stron.

### **Pliki cookie poprawiające wydajność**

Są to pliki cookie, które gromadzą informacje o tym, jak użytkownik korzysta ze stron internetowych (np. najczęściej odwiedzane strony). Nie zbierają informacji identyfikujących użytkownika, a wszystkie zebrane dane są anonimowe. Służą podniesieniu wydajności działania stron internetowych.

### **Funkcjonalne pliki cookie**

Są to pliki cookie, które zapamiętują wybory dokonywane przez użytkownika (np. nazwa użytkownika, preferencje językowe) i umożliwiają dopasowanie witryny do potrzeb użytkownika. Służą do zapamiętywania zmian dotyczących wielkości i rodzaju czcionki, a także innych części stron internetowych, które użytkownik może dostosowywać do swoich potrzeb. Są one potrzebne także na przykład do umożliwienia oglądania filmów lub komentowania na blogu. Informacje, które gromadzą takie pliki cookie, mogą zostać zachowane jako anonimowe i nie mogą śledzić innych stron przeglądanych przez użytkownika.

### **Pliki cookie do targetowania reklam**

Są to pliki cookie wykorzystywane do prezentowania reklam lub wiadomości dopasowanych do użytkownika i jego zainteresowań. Zdarza się, że ten typ plików cookie jest połączony z innymi serwisami internetowymi, jak np. serwisy społecznościowe.

### **Pliki tymczasowe i stałe**

Cztery powyższe typy plików cookie dzieli się na tymczasowe (sesyjne pliki cookie) i na stałe (trwałe pliki cookie).

Sesyjne pliki cookie zbierają informacje o czynnościach użytkownika jedynie podczas danej sesji. Taka sesja rozpoczyna się w momencie otworzenia strony internetowej i kończy z jej zamknięciem, co skutkuje usunięciem plików cookie.

Trwałe pliki cookie to takie, które pozostają w urządzeniu przez określony czas. Są one automatycznie aktywowane podczas odwiedzania danej strony internetowej.

### **4. Jak zablokować lub usunąć pliki cookie?**

Jeżeli użytkownik zdecyduje, że nie odpowiada mu stosowanie plików cookie, może je z łatwością usunąć z folderu plików cookie używanej przeglądarki. Można także zmienić ustawienia przeglądarki, aby blokowała ona pliki cookie lub wysyłała ostrzeżenie przed ich zapisaniem. Szczegółowe informacje na ten temat można znaleźć w menu każdej przeglądarki.

W razie zablokowania funkcji obsługi plików cookie nadal będzie możliwe korzystanie z naszych serwisów, ale niektóre funkcje mogą nie działać prawidłowo.

### **Pytania**

Wszyscy Klienci mogą liczyć na naszą pomoc i serwis. Wszelkie pytania, uwagi, propozycje, prosimy kierować na adres email otrzymany w mailu potwierdzającym zamówienie.