

LILUNEN

TEN DOKUMENT ZAWIERA

POTWIERDZENIE ZAWARCIA UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

(informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta zgodnie z art. 21 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta)

ORAZ

POTWIERDZENIE UDZIELENIA PRZEZ KONSUMENTA ZGODY NA DOSTARCZENIE

TREŚCI CYFROWYCH W OKOLICZNOŚCIACH POWODUJĄCYCH

UTRATĘ PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(zgodnie z art. 21 ust. 1 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta)

ORAZ

WZÓR FORMULARZA DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

POTWIERDZENIE ZAWARCIA UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

Informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta
(art. 21 ust. 1 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta)

Sprzedawca – Angelika Skarbowska prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Angelika Skarbowska ul. Batorego 11, 05-200 Wołomin, NIP 1251737017, REGON 522920587, BDO 000595305.

Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawiera ze Sprzedawcą umowę sprzedaży na odległość lub umowę o świadczenie usług albo umowę o dostarczanie treści lub usług cyfrowych

Strona internetowa/ Sklep – lilunen.pl

Umowa – umowa sprzedaży, umowa o dostarczanie treści lub usług cyfrowych albo umowa o świadczenie usług, w zależności od konkretnie zawartej między Sprzedawcą a Klientem umowy

Towar lub Produkt fizyczny – rzecz ruchoma

Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (tj. konsument w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego)

Przedsiębiorca na prawach konsumenta – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej 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

Regulamin sklepu – regulamin Sklepu Sprzedawcy, dostępny na Stronie internetowej pod adresem <https://lilunen.pl/regulamin-sklepu/>

1. Przedmiot świadczenia

Świadczeniem realizowanym przez Sprzedawcę na rzecz Klienta jest dostarczenie Produktów uwidocznionych na stronie internetowej Sklepu, które są przedmiotem zawartej Umowy (sprzedaż, dostarczanie treści lub usług cyfrowych albo świadczenie usług), zgodnie z Regulaminem sklepu.

2. Kontakt

Możesz skontaktować się ze mną:

- wysyłając wiadomość na adres e-mail: kontakt@lilunen.pl lub
- telefonicznie pod numerem + 48 794 616 711 lub
- korespondencyjnie na adres Batorego 11, 05-200 Wołomin.

3. Dane identyfikujące przedsiębiorcę (Sprzedawcę)

Angelika Skarbowska prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Angelika Skarbowska ul. Batorego 11, 05-200 Wołomin, NIP 1251737017, REGON 522920587, BDO 000595305.

4. Cena, opłaty za transport oraz sposób i termin zapłaty

- Sprzedawca oferuje możliwość dokonania płatności jedynie w formie przedpłaty tj. przed realizacją zamówienia.
- Płatności można dokonać w sposób wybrany w momencie składania zamówienia spośród udostępnionych przez Sprzedawcę – m.in. płatności online Przelewy24, BLIK, płatność kartą.
- W Sklepie podawane są ceny brutto.
- Koszt dostawy produktu fizycznego wyświetlił się podczas składania zamówienia (informacja znajduje się także w podsumowaniu zamówienia, które Klient otrzymał na swój adres e-mail). Koszt dostawy ponosi Klient, chyba że inaczej wskazano na stronie Sklepu (w szczególności poprzez skorzystanie z kodu promocyjnego udostępnionego przez Sprzedawcę lub skorzystanie z darmowej dostawy po przekroczeniu progu kwotowego – o ile taki wskazano).
- Skorzystanie z darmowej dostawy po przekroczeniu progu kwotowego wartości zamówienia możliwe jest tylko w przypadku, gdy wartość zamówienia przekroczy kwotę wskazaną przez Sprzedawcę. Wskazanie kwoty może nastąpić w szczególności poprzez wstawienie banneru informacyjnego zawierającego wskazanie kwoty, powyżej której Klient może skorzystać z darmowej dostawy. Koszt dostawy automatycznie nie zostanie naliczony po przekroczeniu wskazanej kwoty. Warunki i zasady darmowej dostawy może regulować oddzielny regulamin promocji lub regulamin darmowej dostawy.

5. Sposób i termin spełnienia świadczenia

- Zrealizowanie zamówienia dotyczącego treści lub usług cyfrowych następuje przez przesłanie na adres mailowy Klienta, podany przy składaniu zamówienia, linku umożliwiającego odtworzenie lub pobranie treści cyfrowej albo uzyskanie dostępu do usługi cyfrowej.
- Realizacja zamówienia dotyczącego treści lub usług cyfrowych następuje niezwłocznie, nie później niż 48 godzin od zawarcia umowy o dostarczenie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, chyba że inaczej wskazano w opisie Produktu. W przypadku braku otrzymania wiadomości, o której mowa powyżej, Klient zobowiązany jest skontaktować się ze Sprzedawcą.
- Sprzedawca dostarcza treści cyfrowe i usługi cyfrowe w najnowszej wersji dostępnej na dzień zawarcia Umowy, chyba że inaczej wskazano w opisie Produktu.

- Czas realizacji zamówienia dotyczącego produktów fizycznych wynosi od 1 do 15 dni roboczych licząc od dnia zawarcia Umowy, chyba że inaczej wskazano przy opisie danego Produktu (dotyczy np. produktów na zamówienie czy ofert w przedsprzedaży, dla których możliwe jest wskazanie dłuższego czasu realizacji zamówienia).
- Zamówienie dotyczące produktów fizycznych uważa się za zrealizowane z chwilą przygotowania zamówienia do wysyłki.
- Po zrealizowaniu zamówienia dotyczącego produktów fizycznych Sprzedawca przesyła na adres mailowy Klienta podany w formularzu zamówienia potwierdzenie realizacji zamówienia i rozpoczyna wysyłkę zamówienia do Klienta na podany przez niego adres lub do wskazanego przez Klienta punktu.
- Dostawa do Klienta zamówienia dotyczącego produktów fizycznych odbywa się za pomocą podmiotów świadczących usługi kurierskie, pocztowe, paczkomatowe czy inne przewozowe. Klient dokonał wyboru sposobu dostawy poprzez zaznaczenie swojego wyboru w formularzu zamówienia.
- W przypadku, gdy nie dojdzie do odbioru zamówienia przez Klienta, w wyniku czego zamówienie wróci do Sprzedawcy – Sprzedawca może odstąpić od Umowy poprzez złożenie Klientowi oświadczenia w postaci wiadomości e-mail.

6. Jakość i procedura reklamacji

Produkty fizyczne:

- Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową istniejący w chwili dostarczenia produktu i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili.
- Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem 2 lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie

udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.

- W odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi, Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową miały być dostarczane. Czas ten nie może być krótszy niż 2 lata od chwili dostarczenia towaru z elementami cyfrowymi. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.
- **Jeżeli towar jest niezgodny z umową, Klient może żądać jego naprawy lub wymiany.**
- Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Klient żąda naprawy lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Klient żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
- Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
- Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Klienta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim Klient go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
- **Klient udostępnia Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie.**
- **Jeżeli towar jest niezgodny z umową, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:**
 - Sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową wobec okoliczności, że naprawa i wymiana okazała się niemożliwa lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy;
 - Sprzedawca nie doprowadził towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta;
 - brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
 - brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniej próby jego naprawy lub wymiany;
 - z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.
- Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny.
- Klient może skorzystać z formularza reklamacji dostępnego na Stronie internetowej, ale nie jest to obowiązkowe.

- W zgłoszeniu warto wskazać informacje umożliwiające identyfikację zamówienia tj. przede wszystkim swoje dane osobowe, numer zamówienia lub datę jego złożenia oraz określić niezgodność towaru z umową jaka została stwierdzona przez Klienta oraz datę tego stwierdzenia, a także wskazać żądania wobec Sprzedawcy – w celu usprawnienia procesu reklamacji. Zgłoszenie należy wysłać zgodnie z danymi kontaktowymi Sprzedawcy wskazanymi powyżej.
- **Sprzedawca obowiązany jest udzielić odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku nieudzielenia odpowiedzi w terminie uważa się, że reklamacja została uznana. Odpowiedź na reklamację Sprzedawca przekazuje Klientowi na papierze lub innym trwałym nośniku np. drogą mailową.**
- **W przypadku uznania przez Sprzedawcę reklamacji za uzasadnioną – koszty wymiany lub naprawy, a także koszt przesyłki związanej z reklamacją towaru ponosi Sprzedawca.**
- W razie odstąpienia od umowy Klient niezwłocznie zwraca towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Klientowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.
- **Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.**

Treści i usługi cyfrowe:

- **Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych jednorazowo lub w częściach, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu 2 lat od tej chwili.**
- Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową, jeżeli Klient, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha treści cyfrowej lub usługi cyfrowej odbiega od wymogów zgodności z umową oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej.
- Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową miały być dostarczane. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.
- **Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, Klient może żądać doprowadzenia do ich zgodności z umową.**
- Sprzedawca może odmówić doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
- Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową oraz wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową.

- Sprzedawca doprowadza treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Klienta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową ponosi Sprzedawca.
- **Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:**
 - doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych;
 - Sprzedawca nie doprowadził treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta;
 - brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową;
 - brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniej próby doprowadzenia do ich zgodności z umową;
 - z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.
- Klient nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową jest nieistotny.
- **Klient może skorzystać z formularza reklamacji dostępnego na Stronie internetowej, ale nie jest to obowiązkowe.**
- **W zgłoszeniu warto wskazać informacje umożliwiające identyfikację zamówienia** tj. przede wszystkim swoje dane osobowe, numer zamówienia lub datę jego złożenia oraz określić niezgodność z umową jaka została stwierdzona przez Klienta oraz datę tego stwierdzenia, a także wskazać żądania wobec Sprzedawcy – w celu usprawnienia procesu reklamacji. Zgłoszenie należy wysłać zgodnie z danymi kontaktowymi Sprzedawcy wskazanymi powyżej.
- **Sprzedawca obowiązany jest udzielić odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku nieudzielenia odpowiedzi w terminie uważa się, że reklamacja została uznana. Odpowiedź na reklamację Sprzedawca przekazuje Klientowi na papierze lub innym trwałym nośniku np. drogą mailową.**
- W przypadku uznania przez Sprzedawcę reklamacji za uzasadnioną – koszty doprowadzenia do zgodności z umową ponosi Sprzedawca.
- **Sprzedawca dokonuje zwrotu Klientowi ceny należnej wskutek skorzystania z prawa odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.**
- Sprzedawca jest zobowiązany do zwrotu ceny jedynie w części odpowiadającej treści lub usłudze cyfrowej niezgodnej z umową.

- Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

7. Prawo odstąpienia od umowy

- Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, który zawarł Umowę ze Sprzedawcą – może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny. W przypadku odstąpienia od Umowy – umowę uważa się za niezawartą.
- Bieg 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, o którym mowa powyżej rozpoczyna się:
 - od dnia, w którym Klient wszedł w posiadanie towaru/towarów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Klienta weszła w posiadanie towaru/towarów – w przypadku produktów fizycznych;
 - od dnia zawarcia Umowy – w przypadku umów o świadczenie usług albo umów o dostarczanie treści lub usług cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym (np. ebooki).
- Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, o którym powyżej, wystarczy złożyć Sprzedawcy oświadczenie o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu.
- Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta może odstąpić od Umowy w formie dowolnej. Odstąpienie od Umowy następuje w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Skorzystanie z prawa do odstąpienia od Umowy może nastąpić np. poprzez:
 - wysłanie do Sprzedawcy informacji na adres mailowy kontakt@lilunen.pl
 - wysłanie do Sprzedawcy wypełnionego formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik do Regulaminu sklepu na adres mailowy kontakt@lilunen.pl bądź na adres korespondencyjny Batorego 11, 05-200 Wołomin.
- Klient może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
- Formularz oświadczenia o odstąpieniu od Umowy (załącznik do Regulaminu sklepu) jest dołączony również do niniejszego dokumentu
- W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca może uniemożliwić Klientowi dalsze korzystanie z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej, w szczególności poprzez uniemożliwienie dostępu do treści cyfrowych lub usługi cyfrowej lub zablokowanie Konta użytkownika w tym zakresie.
- Jeżeli Klient wykonuje prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
- W przypadku uznania, że Przedsiębiorcy na prawach konsumenta nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, złożone oświadczenie o odstąpieniu od umowy nie wywołuje skutków

prawnych. Jeżeli wraz oświadczeniem o odstąpieniu od umowy dokonano fizycznego zwrotu towaru – zostaje on odesłany na koszt Klienta na dane adresowe uprzednio podane w formularzu zamówienia lub inne wyraźnie wskazane przez Klienta.

- **W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca zwraca Klientowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru – z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, 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.**
- W przypadku odstąpienia od Umowy w części (tj. gdy zwrot nie dotyczy całego zamówienia), Sprzedawca zwraca Klientowi otrzymane od niego płatności za Produkty, co do których wykonywane jest prawo odstąpienia od Umowy, 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 w stosunku do części zamówienia.
- W przypadku, o którym mowa powyżej, jeśli Klient ponownie lub kilkakrotnie odstąpi od Umowy w części aż do wyczerpania całego zamówienia, zastosowanie znajdują postanowienia odnoszące się do odstąpienia od Umowy w całości.
- **Zwrotu płatności Sprzedawca dokonuje przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Klienta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Klient nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem.**
- Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania towaru będącego produktem fizycznym lub do czasu dostarczenia mu dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
- **Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru będącego produktem fizycznym.**
- **Klient odpowiada tylko za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.**
- Towar będący produktem fizycznym należy odesłać na adres Batorego 11, 05-200 Wołomin niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym Klient poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Klient odesła towar przed upływem terminu 14 dni.

8. Wyłączenia od prawa odstąpienia od umowy zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do umów wskazanych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, tj. m.in.:

- o świadczenie usług, za które Klient jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;

- w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Klienta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
- 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;
- w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami;
- w której Klient wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Klient żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje Klientowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;
- w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- **umowy o dostarczanie treści cyfrowych** niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Klient jest zobowiązany do zapłaty ceny, **jeżeli Sprzedawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a Sprzedawca przekazał Klientowi potwierdzenie zawarcia umowy (zgodnie z art. 12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta) oraz informację o udzielonej przez Klienta zgodzie na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy.**

9. Okres obowiązywania praw i obowiązków Sprzedawcy i Konsumenta

- Umowy zawierane między Sprzedawcą a Klientem mogą mieć charakter jednorazowy (dostarczenie towaru, treści lub usług cyfrowych powoduje wykonanie Umowy ze strony Sprzedawcy a zapłata w całości ceny za dany Produkt powoduje wykonanie Umowy ze strony Klienta) lub przedmiot Umowy może być dostarczany częściami lub Umowa może mieć charakter ciągły (termin obowiązywania Umowy określa się wówczas w opisie Produktu)
- Niezależnie od powyższego, Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi przez okres przewidziany przepisami prawa
- Sprzedawca i Klient w ramach zawieranej umowy o dostarczanie treści cyfrowych lub usług cyfrowych są związani także postanowienia umowy licencyjnej:

- Sprzedawca udziela Klientowi nieograniczonej w czasie oraz terytorialnie licencji niewyłącznej, chyba że inaczej wskazano w opisie Produktu (np. dostęp do treści lub usługi cyfrowej udostępnianej za pośrednictwem Konta klienta jest ograniczony czasowo).
- Licencja, o której mowa powyżej udzielana jest na następujących polach eksploatacji:
 - o wprowadzanie treści cyfrowej do pamięci urządzenia/urządzeń Klienta,
 - o odczyt treści cyfrowej przez Klienta,
 - o dostęp do usługi cyfrowej przez Klienta zgodnie z opisem Produktu,
 - o wprowadzenie na serwery obsługujące stronę internetową Klienta w celu osadzenia treści w miejscu uzasadnionym przeznaczeniem treści (np. regulamin sklepu, polityka prywatności)
 - o zmiana formatu pliku treści cyfrowej (np. z DOC na PDF/HTML lub z PDF na EPUB/MOBI) przez Klienta, dokonana na własny użytek osobisty,
 - o modyfikacja przez Klienta treści udostępnionych jako edytowalne (plik DOC) - w zakresie uzupełnienia pól oznaczonych komentarzem jako do uzupełnienia, uzasadnionego dostosowania pól oznaczonych komentarzem jako możliwe do usunięcia/zmiany/wyboru między opcjami
- Klient nie jest uprawniony do udostępniania treści lub usługi cyfrowej osobom trzecim.
- Licencja, o której mowa powyżej obejmuje jednorazowe wykorzystanie treści cyfrowej. Jako jednorazowe wykorzystanie należy rozumieć użycie treści cyfrowej (np. regulamin sklepu, polityka prywatności) na jednej stronie internetowej Klienta.
- Klient nie jest uprawniony do udzielania sublicencji (dalsza licencja).
- Jeśli Klient chce uzyskać licencję na dodatkowych polach eksploatacji (np. wprowadzanie do obrotu w ramach własnej działalności gospodarczej), zobowiązany jest skontaktować się ze Sprzedawcą w celu uzyskania takiej zgody oraz uzyskania dodatkowo płatnej licencji w tym zakresie, po uprzednim omówieniu warunków umowy.
- W Sklepie możliwe jest założenie Konta Klienta. Założenie Konta jest bezpłatne.
- Jeśli Klient zaznaczy dodatkowy, opcjonalny checkbox za stronie zamówienia, poprzez kliknięcie przycisku "Kupuję i płacę" między Klientem a Sprzedawcą zawierana jest również umowa o prowadzenie konta w Sklepie.
- Umowa o prowadzenie konta zawierana jest na czas nieokreślony. Klient może w każdym czasie wypowiedzieć umowę o prowadzenie Konta ze skutkiem natychmiastowym poprzez usunięcie Konta lub poprzez wypowiedzenie z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia zgłoszone Sprzedawcy. Sprzedawca jest uprawniony wypowiedzieć umowę o prowadzenie Konta, z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia, jeżeli Klient korzysta ze Sklepu w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub Regulaminem Sklepu.

10. Funkcjonalność treści cyfrowych i ich interoperacyjność

- **Korzystanie z treści cyfrowych oraz usług cyfrowych możliwe jest przy spełnieniu następujących wymogów technicznych:**

- posiadanie urządzenia z systemem operacyjnym, umożliwiającego dostęp do Internetu;
 - dostęp do Internetu;
 - posiadanie przeglądarki internetowej w aktualnej wersji;
 - posiadanie adresu mailowego;
 - dowolny program od przeglądania plików w formacie PDF, DOC, ZIP, MOV, AVI, MP3 (o ile dotyczy tj. np. w przypadku ebooków, kursów, wideo – format plików jest wskazany w opisie danego produktu).
- Klient przed zawarciem umowy zobowiązany jest sprawdzić czy jego środowisko cyfrowe jest kompatybilne z wymogami, o których mowa powyżej. W przypadku zaistnienia dodatkowych wymogów, niewymienionych powyżej, Sprzedawca informuje o tym Klienta przed zawarciem Umowy, w szczególności poprzez odpowiednie informacje wskazane w opisie Produktu. Klient obowiązany jest współpracować ze Sprzedawcą, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia czy brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową, o którym mowa w § 10 Regulaminu sklepu wynika z cech środowiska cyfrowego Klienta.
 - Sprzedawca może dokonać zmiany treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, która nie jest niezbędna do zachowania jej zgodności z Umową z następujących przyczyn:
 - uzasadniona potrzeba dokonania zmian redakcyjnych lub graficznych;
 - uzasadniona potrzeba dokonania zmian merytorycznych;
 - uzasadniona potrzeba dostosowania do zmiany modelu biznesowego.
 - Sprzedawca informuje Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta o zmianie, o której powyżej. Jeżeli zmiana istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta do treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub korzystania z nich Sprzedawca informuje także o właściwościach i terminie dokonania tej zmiany oraz prawie do wypowiedzenia Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia w ciągu 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o tej zmianie, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana, chyba że Sprzedawca zapewnił Klientowi uprawnienie do zachowania, bez dodatkowych kosztów, treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z Umową, w stanie niezmiennym (**nie dotyczy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób jednorazowy np. ebooki**).
 - Sprzedawca informuje Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta o aktualizacjach, w tym dotyczących zabezpieczeń, niezbędnych do zachowania zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową oraz dostarcza je Klientowi przez czas:
 - dostarczania treści cyfrowej lub usługi cyfrowej określony w Umowie, na podstawie której dostarczanie następuje w sposób ciągły lub
 - zasadnie oczekiwany przez Klienta, uwzględniając rodzaj treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i cel, w jakim są wykorzystywane oraz okoliczności i charakter Umowy, jeżeli umowa przewiduje dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej jednorazowo lub częściami (w razie wątpliwości przyjmuje się, że, Sprzedawca nie jest zobowiązany do dostarczania aktualizacji treści cyfrowych w postaci ebooków, nagrania kursów online, nagrania webinarów (w tym mastermind lub masterclass) online, chyba, że co innego wskazano w opisie Produktu)

- Jeżeli Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta nie zainstaluje w rozsądnym czasie aktualizacji dostarczonych przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową wynikającą wyłącznie z braku aktualizacji, jeżeli:
 - poinformował Klienta o aktualizacji i konsekwencjach jej niezainstalowania;
 - niezainstalowanie lub niewłaściwa instalacja aktualizacji nie wynikały z błędów w instrukcji instalacji dostarczonej przez Sprzedawcę.

11. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

- Klient może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
- Klient będący Konsumentem może m.in. skorzystać z pomocy **powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej**, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów, a także zwrócić się do **wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej**. Szczegółowe informacje dotyczące pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów (reklamacji i dochodzenia roszczeń) można uzyskać m.in. na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów www.uokik.gov.pl.
- Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów ma charakter dobrowolny i wymaga zgody obu stron. Szczegóły reguluje ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
- Sprzedawca wskazuje, że pod adresem <https://ec.europa.eu/odr> dostępna jest **platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami (platforma ODR)**. Platforma ODR stanowi jeden punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygania sporów objętych wskazanym rozporządzeniem. Jest interaktywną stroną internetową, do której możliwy jest elektroniczny i bezpłatny dostęp we wszystkich językach urzędowych instytucji Unii.

12. Treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposób ich realizacji

- Sprzedawca może oferować opiekę posprzedażną, której zakres wskazany jest w opisie danego Produktu na stronie Sklepu. Opieka posprzedażna jest nieodpłatna i odbywa się jedynie drogą mailową.
- Opieka, o której mowa powyżej nie stanowi porady prawnej, konsultacji prawnej ani innej formy doradztwa prawnego. Opieka stanowi jedynie techniczną pomoc w uzupełnieniu wzoru dokumentu będącego przedmiotem umowy o dostarczenie treści cyfrowej, jeśli Klient ma wątpliwości jak uzupełnić pola dokumentu pozostawione do modyfikacji przez Klienta lub wątpliwości, gdzie osadzić dokument na swojej stronie internetowej albo gdzie osadzić checkbox.

- Opieka nie ma charakteru nieograniczonego i Sprzedawca wprowadza limit 3 wiadomości e-mail, które Klient może wysłać do Sprzedawcy z prośbą o pomoc w uzupełnieniu dokumentu lub sprawdzenie czy dokument lub checkbox zostały poprawnie (zgodnie z instrukcjami) osadzone na stronie internetowej Klienta.
- Sprzedawca nie jest zobowiązany do odpowiadania na pytania Klienta, które nie dotyczą technicznych aspektów uzupełnienia dokumentu będącego przedmiotem umowy o dostarczenie treści cyfrowej, w szczególności nie jest zobowiązany odpowiadać na pytania prawne Klienta.

**POTWIERDZENIE UDZIELENIA PRZEZ KONSUMENTA ZGODY NA DOSTARCZENIE
TREŚCI CYFROWYCH W OKOLICZNOŚCIACH POWODUJĄCYCH
UTRATĘ PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**
(art. 21 ust. 1 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta)

Sprzedawca wskazuje, że Klient poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkbox'a podczas składania zamówienia udzielił zgody na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości.

Klientowi nie przysługuje zatem prawo do odstąpienia od umowy.

WZÓR FORMULARZA DO ODSZTĄPIENIA OD UMOWY

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

Data _____

Adresat: Angelika Skarbowska prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Angelika Skarbowska
ul. Batorego 11, 05-200 Wołomin

Data zawarcia umowy _____

Imię i nazwisko Klienta _____.

Adres Klienta _____.

Adres e-mail Klienta _____.

Numer telefonu Klienta _____.

Numer zamówienia _____.

Informuję o moim odstąpieniu od wskazanej wyżej umowy w zakresie następujących Produktów:

podpis Klienta
(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)