

## Regulamin Ogólny

### Spis Treści:

- Artykuł 1 - Definicje
- Artykuł 2 – Tożsamość sprzedawcy
- Artykuł 3 – Moc prawna
- Artykuł 4 - Oferta
- Artykuł 5 - Umowa
- Artykuł 6 – Prawo do odstąpienia od umowy
- Artykuł 7 – Obowiązki konsumenta w okresie odstąpienia od umowy
- Artykuł 8 – Konsument korzystający z przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy i związane z tym koszty
- Artykuł 9 – Obowiązki sprzedawcy w przypadku odstąpienia od umowy
- Artykuł 10 - Wykluczenie prawa do odstąpienia od umowy
- Artykuł 11 - Cena
- Artykuł 12 – Realizacja umowy i gwarancje dodatkowe
- Artykuł 13 – Dostawa i wdrożenie
- Artykuł 14 - Transakcje o przedłużonym czasie trwania: czas trwania, rozwiązanie i przedłużenie
- Artykuł 15 - Płatność
- Artykuł 16 – Procedura reklamacji
- Artykuł 17 - Spory
- Artykuł 18 – Gwarancje oddziału Thuiswinkel.org (Bezpieczne zakupy)
- Artykuł 19 – Dodatkowe lub inne ustalenia
- Artykuł 20 – Poprawki do Regulaminu Ogólnego

### Artykuł 1 - Definicje

W niniejszym regulaminie obowiązują następujące definicje:

1. **Umowa uzupełniająca:** porozumienie, w którym konsument pozyskuje produkty, treści cyfrowe lub usługi w drodze umowy zawieranej na odległość, a przedsiębiorca lub osoba trzecia dostarcza te produkty, treści cyfrowe lub usługi zgodnie z umową zawartą między tą osobą trzecią a przedsiębiorcą;
2. **Okres odstąpienia od umowy:** okres, w którym konsument może skorzystać z prawa odstąpienia od umowy;
3. **Konsument:** osoba fizyczna, której działania nie są dokonywane w celach związanych z prowadzeniem działalności handlowej, zawodowej lub gospodarczej;
4. **Dzień:** dzień kalendarzowy;
5. **Treść cyfrowa:** dane wytworzone i dostarczane w formie cyfrowej;
6. **Transakcja o przedłużonym czasie trwania:** umowa na odległość dotycząca serii produktów i/lub usług, w której zobowiązanie do dostawy i/lub zakupu jest rozłożone w czasie;
7. **Trwały nośnik:** każdy środek - w tym poczta elektroniczna - umożliwiający konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie skierowanych osobiście do niego informacji w sposób ułatwiający ich przyszłe wykorzystanie lub zapoznanie się z nimi w okresie odpowiadającym celowi, do którego informacje są przeznaczone, oraz ułatwiający odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci;
8. **Prawo do odstąpienia od umowy:** możliwość odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość w okresie odstąpienia od umowy;
9. **Sprzedawca:** Podmiot wymieniony w artykule 2. Sklep internetowy, przedsiębiorstwo (osoba prawna), które oferuje konsumentom na odległość produkty, (dostęp do) treści cyfrowe i/lub usługi;
10. **Umowa na odległość:** umowa zawarta między sprzedawcą a konsumentem w ramach systemu zorganizowanego w celu sprzedaży na odległość produktów, treści cyfrowych lub usług, w której wykorzystuje się wyłącznie lub częściowo jedną lub więcej technik porozumiewania się na odległość do momentu zawarcia umowy wyłącznie;
11. **Wzór formularza odstąpienia od umowy:** europejski wzór formularza odstąpienia od umowy, który jest zawarty w Załączniku I do niniejszych warunków. Przedsiębiorca nie jest zobowiązany do dostarczenia Załącznika I, jeżeli konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w odniesieniu do jego zamówienia;

12. **Technika porozumiewania się na odległość:** środki, które mogą być wykorzystane do komunikacji dotyczącej oferty złożonej przez przedsiębiorcę oraz do zawarcia umowy bez konieczności jednoczesnego przebywania konsumenta i przedsiębiorcy w tym samym miejscu.

### **Artykuł 2 – Tożsamość sprzedawcy**

Nazwa: MobielWerkt BV

Działający pod nazwą/nazwami::

- Gomibo.pl
- Belsimpel.nl

Zarejestrowany pod adresem:

Gomibo  
Waagstraat 1  
9712JX Groningen  
The Netherlands

Adres pocztowy:

Gomibo  
Postbus 3023  
9701 DA Groningen  
The Netherlands

Numer telefonu: +48 22 1048695

Dostępność:

Biuro Obsługi Klienta Gomibo jest czynne codziennie od 09:00 do 00:00.

Adres email: info@gomibo.pl

Numer identyfikacyjny w Niderlandzkiej Izbie Handlowej (KVK): 02093714

Numer VAT: PL5263305320

### **Artykuł 3 – Moc prawna**

1. Niniejszy regulamin ogólny jest wiążący dla każdej oferty złożonej przez przedsiębiorcę oraz dla każdej umowy zawartej na odległość, która została zrealizowana pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem.
2. Odwiedzając stronę sprzedawcy i/lub poprzez kupno jednego z oferowanych produktów, konsument korzysta z usług sprzedawcy i zgadza się być zobowiązany niniejszym Regulaminem, jak również dodatkowymi regulaminami i ustawami, o których mowa w niniejszym dokumencie i/lub dostępnymi przez hiperłącze. Przed dostępem lub korzystaniem ze strony internetowej należy uważnie zapoznać się z Regulaminem usług. Poprzez dostęp lub korzystanie z dowolnej części witryny sprzedawcy, konsument automatycznie wyraża zgodę na bycie zobowiązany wspomnianym Regulaminem. Jeżeli konsument nie wyraża zgody na warunki zawarte w Regulaminie, nie ma prawa do korzystania z witryny internetowej ani żadnych innych usług.
3. Przed zawarciem umowy na odległość tekst niniejszego Regulaminu zostanie udostępniony konsumentowi. Jeżeli z racjonalnych przyczyn nie jest to możliwe, przed zawarciem umowy na odległość przedsiębiorca wskaże, w jaki sposób Regulamin Ogólny jest dostępny do wglądu w lokalu przedsiębiorcy oraz zapewni, że na żądanie konsumenta zostanie on przesłany bezpłatnie, tak szybko jak to możliwe.
4. Jeżeli umowa na odległość zawierana jest drogą elektroniczną, to, w przeciwieństwie do poprzedniego ustępu, przed zawarciem umowy na odległość konsumentowi zostanie dostarczony tekst niniejszego regulaminu w formie elektronicznej, w taki sposób, aby konsument mógł go łatwo przechowywać na trwałym nośniku danych. Jeżeli z racjonalnych przyczyn nie jest to możliwe, wówczas przed zawarciem umowy na odległość przedsiębiorca wskaże, gdzie można zapoznać

się z Regulaminem Ogólnym w formie elektronicznej i zapewni, że na żądanie konsumenta zostanie on przesłany bezpłatnie, w formie elektronicznej lub w inny sposób.

5. W przypadkach, gdy oprócz niniejszego Regulaminu ogólnego obowiązują szczególne warunki dotyczące produktu lub usługi, akapit drugi i trzeci stosuje się przez analogię, a w przypadku niezgodności ustępów regulaminu ogólnego, konsument może zawsze powołać się na obowiązujący ustęp, który jest dla niego najbardziej korzystny.

#### **Artykuł 4 - Oferta**

1. Jeżeli oferta podlega ograniczonemu czasowo okresowi ważności lub jeżeli podlega określonym warunkom, informacja o tym będzie wyraźnie zawarta w ofercie.
2. Oferta zawiera pełny i dokładny opis oferowanych produktów, treści cyfrowych i/lub usług. Opis jest wystarczająco szczegółowy, aby umożliwić konsumentowi dokonanie właściwej oceny oferty. Jeśli przedsiębiorca korzysta z ilustracji, będą one stanowiły prawdziwe przedstawienie oferowanych produktów i/lub usług.
3. Każda oferta zawiera informacje, z których jasno wynika, jakie prawa i obowiązki wiążą się z przyjęciem oferty przez konsumenta.
4. Jeśli istnieje umowa, sprzedawca nie jest związany oczywistymi błędami lub autentycznymi i uczciwymi pomyłkami cenowymi, które konsument powinien był zauważyć.
5. Sprzedawca zastrzega prawo do ograniczenia lub uniemożliwienia zamówień, które w jego własnej ocenie mogą być składane przez dealerów, sprzedawców lub dystrybutorów.

#### **Artykuł 5 - Umowa**

1. Klient umieszcza wybrane produkty w koszyku. Klient może zmienić wprowadzone dane i produkty w dowolnym momencie procesu zamawiania przed złożeniem wiążącego zamówienia.
2. Wiążące zamówienie na produkty/usługi umieszczone w koszyku jest składane przez konsumenta poprzez kliknięcie na udostępniony w tym celu przycisk.
3. Umowa zostanie zawarta, z zastrzeżeniem postanowień ust. 6, w momencie przyjęcia przez konsumenta oferty i spełnienia określonych w niej warunków.
4. Jeżeli konsument przyjął ofertę drogą elektroniczną, sprzedawca niezwłocznie potwierdzi otrzymanie przyjęcia oferty drogą elektroniczną. Konsument może rozwiązać umowę tak długo, aż przyjęcie to nie zostanie potwierdzone przez sprzedawcę.
5. Jeżeli umowa zawierana jest drogą elektroniczną, przedsiębiorca podejmie odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zabezpieczenia elektronicznego transferu danych oraz zapewni bezpieczne środowisko internetowe. Jeżeli konsument ma możliwość dokonywania płatności drogą elektroniczną, przedsiębiorca podejmie odpowiednie środki bezpieczeństwa.
6. Sprzedawca może - w ustawowych ramach - uzyskać informacje o zdolności konsumenta do wywiązania się z zobowiązań płatniczych, a także o faktach i czynnikach, które są istotne dla odpowiedzialnego zawarcia umowy na odległość. Jeżeli badania te dają sprzedawcy odpowiednie podstawy do odmowy zawarcia umowy, wówczas ma on prawo, poparte uzasadnieniem, odrzucić zamówienie lub wnioski albo uwarunkować jego realizację określonymi dodatkowymi wymogami.
7. Sprzedawca prześle konsumentowi, najpóźniej w chwili dostarczenia produktu, usługi lub treści cyfrowych, w formie pisemnej lub w taki sposób, aby konsument mógł zapisać na dostępnym trwałym nośniku, następujące informacje:
  - a. adres siedziby przedsiębiorcy, pod którym konsument może składać reklamacje;
  - b. warunki, na jakich konsument może skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, oraz sposób, w jaki to uczyni, lub wyraźne oświadczenie dotyczące wyłączenia prawa do odstąpienia od umowy;
  - c. informacje na temat gwarancji i istniejącej obsługi posprzedażowej;
  - d. cena, w tym wszystkie podatki od produktu, usługi lub treści cyfrowych; koszty dostawy, o ile mają zastosowanie, oraz sposób płatności, dostawy lub wykonania umowy na odległość;
  - e. wymogi dotyczące rozwiązania umowy, jeśli czas trwania umowy przekracza jeden rok lub jeśli jest on nieokreślony;
  - f. jeżeli konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, wzór formularza odstąpienia od umowy.
8. W przypadku umowy zawartej na dłuższy okres czasu, postanowienie z poprzedniego ustępu dotyczy tylko pierwszej dostawy.

#### **Artykuł 6 - Prawo do odstąpienia od umowy**

*Po dostarczeniu produktów*

1. Przy zakupie produktów konsument przez okres co najmniej 14 dni ma prawo do rozwiązania umowy bez podania przyczyny. Sprzedawca ma prawo zapytać konsumenta o przyczynę tego rozwiązania, ale konsument nie ma obowiązku podawania przyczyny (przyczyn).
2. Termin określony w par. 1 kończy się po upływie 14 dni od dnia otrzymania produktu przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią, która nie jest przewoźnikiem, lub:
  - a. jeżeli konsument zamówił kilka produktów: dzień, w którym konsument lub strona trzecia, wskazana przez konsumenta, otrzymała ostatni produkt. Przedsiębiorca może odmówić przyjęcia pojedynczego zamówienia na kilka produktów o różnych terminach dostawy, pod warunkiem, że wyraźnie poinformował o tym konsumenta przed złożeniem zamówienia.
  - b. jeżeli dostawa produktu obejmuje różne dostawy lub części: dzień, w którym konsument lub osoba trzecia wyznaczona przez konsumenta otrzymała ostatnią dostawę lub ostatnią część;
  - c. w przypadku umów o regularną dostawę produktów w danym okresie: dzień, w którym konsument lub osoba trzecia wyznaczona przez konsumenta otrzymała ostatni produkt.

*Przy świadczeniu usług i treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym:*

3. Konsument ma prawo do rozwiązania umowy, bez podania przyczyny, o dostarczenie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym przez okres co najmniej czternastu dni. Sprzedawca ma prawo zapytać konsumenta o przyczynę tego rozwiązania, ale konsument nie ma obowiązku podania przyczyny (przyczyn).
4. Okres określony w par. 3 rozpoczyna się w dniu następującym po dniu zawarcia umowy.

*Wydłużony okres odstąpienia od umowy w przypadku produktów, usług i treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym, w przypadku gdy konsument nie został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy:*

5. Jeżeli sprzedawca nie udzielił konsumentowi ustawowo wymaganych informacji o prawie do odstąpienia od umowy lub jeżeli nie został mu dostarczony wzór formularza, termin odstąpienia od umowy wygasa po upływie dwunastu miesięcy od zakończenia pierwotnego terminu odstąpienia od umowy, przewidzianego na podstawie poprzednich ustępów niniejszego artykułu.
6. Jeżeli sprzedawca przekazał konsumentowi informacje, o których mowa w poprzednim ustępie, w ciągu dwunastu miesięcy od daty rozpoczęcia pierwotnego okresu odstąpienia od umowy, okres odstąpienia od umowy kończy się po upływie 14 dni od dnia, w którym konsument otrzymał te informacje.

### **Artykuł 7 – Obowiązki konsumenta w okresie odstąpienia od umowy**

1. W okresie odstąpienia od umowy konsument powinien traktować produkt i jego opakowanie z należytą starannością. Powinien rozpakować lub używać produktu tylko w takim zakresie, w jakim jest to niezbędne do oceny charakteru, cech i skuteczności produktu. Z założenia konsument może obchodzić się z produktem i sprawdzać go tylko w taki sam sposób, w jaki byłoby to dozwolone w sklepie.
2. Konsument odpowiada tylko za taką utratę wartości produktu, która jest następstwem obchodzenia się przez niego z produktem w sposób inny niż dopuszczony w ust. 1.
3. Konsument nie ponosi odpowiedzialności za obniżenie wartości produktu, jeżeli sprzedawca nie udzielił mu przed zawarciem umowy wszystkich ustawowo wymaganych informacji o prawie odstąpienia od umowy.

### **Artykuł 8 - Konsument korzystający z przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy i związane z tym koszty**

1. Konsument, który chce skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, zgłasza to sprzedawcy, w okresie odstąpienia od umowy, za pomocą wzoru formularza odstąpienia od umowy lub w inny jednoznaczny sposób.
2. Najszybciej jak to możliwe, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, konsument ma obowiązek zwrócić produkt lub przekazać go (przedstawicielowi) sprzedawcy. Nie jest to konieczne, jeżeli sprzedawca zaproponował, że sam odbierze produkt. Konsument w każdym przypadku dotrzyma terminu zwrotu towarów, jeśli odeśle produkt przed upływem okresu odstąpienia od umowy.
3. Konsument zwróci produkt wraz ze wszystkimi istotnymi akcesoriami, jeśli to możliwe w oryginalnym stanie i opakowaniu oraz zgodnie z racjonalnymi i jasnymi instrukcjami udzielonymi przez sprzedawcę.
4. Ryzyko i obowiązek dowodowy w zakresie prawidłowego i terminowego wykonania prawa odstąpienia od umowy spoczywa na konsumentach. Jeżeli konsument wysyła przedmiot, powinien

rozważyć skorzystanie z usługi śledzenia przesyłki lub zakup ubezpieczenia przesyłki. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za otrzymanie zwracanego przedmiotu.

5. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu produktu. Jeżeli sprzedawca nie oświadczył, że konsument poniesie te koszty lub jeżeli przedsiębiorca wskaże gotowość do poniesienia tych kosztów we własnym zakresie, wówczas konsument nie jest zobowiązany do poniesienia kosztów zwrotu towarów.
6. Konsument nie ponosi kosztów za całość lub część dostarczonych treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym, jeżeli:
  - a. przed doręczeniem nie wyraził wyraźnej zgody na rozpoczęcie realizacji umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
  - b. nie złożył oświadczenia o utracie prawa do odstąpienia od umowy w chwili udzielenia zezwolenia; lub
  - c. sprzedawca zaniedbał potwierdzenie tego oświadczenia złożonego przez konsumenta.
7. W przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy, wszystkie umowy dodatkowe ulegają prawomocnemu rozwiązaniu.

### **Artykuł 9 - Obowiązki sprzedawcy w przypadku odstąpienia od umowy**

1. Jeżeli sprzedawca umożliwiła konsumentowi złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, to po otrzymaniu takiego oświadczenia ma obowiązek niezwłocznego wysłania potwierdzenia jego otrzymania.
2. Sprzedawca niezwłocznie zwróci konsumentowi wszystkie dokonane płatności, w tym koszty dostawy, którymi przedsiębiorca obciążył go za zwrócony produkt, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym konsument zgłosił odstąpienie od umowy. Z wyjątkiem przypadków, w których sprzedawca zaproponował, że sam odbierze produkt, może on odroczyć zwrot płatności do czasu otrzymania produktu lub do czasu udowodnienia przez konsumenta, że zwrócił produkt, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
3. W celu dokonania zwrotu sprzedawca skorzysta z tej samej metody płatności, która została pierwotnie użyta przez konsumenta, chyba że konsument wyrazi zgodę na inną metodę. Konsument nie ponosi kosztów zwrotu płatności.
4. Jeżeli konsument wybrał droższy sposób dostawy zamiast najtańszej standardowej dostawy, sprzedawca nie ma obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów związanych z droższym sposobem dostawy.

### **Artykuł 10 - Wykluczenie prawa do odstąpienia od umowy**

Sprzedawca może wykluczyć prawo do odstąpienia od umowy w przypadku następujących produktów i usług, ale tylko wtedy, gdy wyraźnie zazaczył to w momencie składania oferty lub najpóźniej w stosownym czasie przed zawarciem umowy:

1. Produkty lub usługi, których ceny podlegają wahanom na rynku finansowym, na które sprzedawca nie ma wpływu i które mogą wystąpić w okresie odstąpienia od umowy;
2. Umowy zawarte podczas aukcji publicznej. Aukcja publiczna jest definiowana jako metoda sprzedaży, w ramach której sprzedawca oferuje produkty, treści cyfrowe lub usługi na aukcji, pod kierunkiem prowadzącego aukcję, a zwycięski nabywca jest zobowiązany do zakupu tych produktów, treści cyfrowych lub usług;
3. Zamówienia na usługi, po całkowitym zakończeniu usługi, ale wyłącznie wtedy, gdy:
  - a. realizacja rozpoczęła się za wyraźną, uprzednią zgodą konsumenta; oraz
  - b. konsument oświadczył, że utracił prawo do odstąpienia od umowy, gdy tylko sprzedawca w pełni ją zrealizował;
4. Podróże zorganizowane, wakacje i wycieczki zorganizowane, o których mowa w dyrektywie UE 2015/2302, oraz umowy dotyczące przewozu osób;
5. Umowy o świadczenie usług zapewniających dostęp do miejsc noclegowych, jeżeli umowa przewiduje już określony termin lub okres realizacji oraz inne niż w celu zakwaterowania przewozy towarów, usługi wynajmu samochodów i gastronomii;
6. Umowy dotyczące działalności rekreacyjnej, jeśli umowa przewiduje już określony termin lub okres realizacji;
7. Produkty wytwarzane zgodnie ze wskazaniem konsumenta, które nie były uprzednio wytworzone i zostały wykonane w oparciu o konkretny wybór lub decyzję konsumenta, lub które są wyraźnie przeznaczone dla konkretnej osoby;
8. Produkty ulegające szybkiemu zepsuciu lub o ograniczonym okresie przydatności;
9. Szczelnie zamknięte produkty, które z powodów związanych z ochroną zdrowia lub higieny nie nadają się do zwrotu i których zabezpieczenie zostało naruszone po dostarczeniu;

10. Produkty, które ze względu na swój charakter zostały nieodwracalnie zmieszane z innymi produktami;
11. Napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawieraniu umowy, ale których dostawa może nastąpić dopiero po upływie 30 dni, a rzeczywista wartość zależy od wahań rynkowych, na które sprzedawca nie ma wpływu;
12. Zapieczętowane nagrania audio/wideo i urządzenia komputerowe, których opieczętowanie zostało naruszone po dostarczeniu;
13. Przekazanie treści cyfrowych w inny sposób niż na nośniku materialnym, ale tylko wtedy, gdy:
  - a. dostawa rozpoczęła się za wyraźną, uprzednią zgodą konsumenta oraz
  - b. konsument oświadczył, że oznacza to utratę przez niego prawa do odstąpienia od umowy.

#### **Artykuł 11 - Cena**

1. W okresie ważności wskazanym w ofercie, ceny oferowanych produktów i/lub usług nie ulegną podwyższeniu, za wyjątkiem zmian cen w taryfach VAT.
2. W odstępie od poprzedniego ustępu sprzedawca może oferować produkty lub usługi po zmiennych cenach, w przypadku gdy ceny te podlegają wahaniom na rynku finansowym, na które sprzedawca nie ma wpływu. Oferta musi wskazywać na ten związek z wahaniami oraz na fakt, że wszelkie wymienione ceny są cenami sugerowanymi.
3. Podwyższenie cen w okresie 3 miesięcy od zawarcia umowy jest dopuszczalne tylko wtedy, gdy wynika z przepisów lub postanowień ustawowych.
4. Podwyższenie cen po upływie ponad 3 miesięcy od zawarcia umowy jest dopuszczalne tylko wtedy, gdy sprzedawca zastrzegł ich możliwość oraz:
  - a. podwyższenie wynika z przepisów lub postanowień ustawowych; lub
  - b. konsument jest uprawniony do wypowiedzenia umowy w dniu, w którym podwyżka cen wchodzi w życie.
5. Ceny podane w ofertach produktów lub usług zawierają podatek VAT.
6. W zależności od wartości zamówienia, wybranej opcji dostawy lub jej podanego adresu, mogą zostać naliczone również koszty dostawy. Takie dodatkowe opłaty zostaną wyraźnie wskazane podczas procesu składania zamówienia i uwzględnione w "Koszcie całkowitym".
7. W zależności od kraju konsumenta może on zostać obciążony krajowymi cłami, podatkami lub opłatami importowymi oprócz opłat za wysyłkę, które pokrywają jedynie koszty tranzytu produktu.

#### **Artykuł 12 - Realizacja umowy i gwarancje dodatkowe**

1. Sprzedawca gwarantuje, że produkty i/lub usługi są zgodne z umową, specyfikacjami podanymi w ofercie, uzasadnionymi wymogami niezawodności i/lub użyteczności oraz przepisami ustawowymi i/lub rządowymi, które istniały w dniu zawarcia umowy. Jeśli tak uzgodniono, sprzedawca gwarantuje również, że produkt nadaje się do innego niż normalne przeznaczenia.
2. Dodatkowe ustalenia gwarancyjne oferowane przez sprzedawcę, producenta lub importera nigdy nie mogą naruszać ustawowych praw i roszczeń, których konsument może dochodzić od sprzedawcy na podstawie umowy, jeżeli sprzedawca nie wykonał swojej części umowy.
3. Dodatkową gwarancję definiuje się jako każde zobowiązanie sprzedawcy, jego dostawcy, importera lub producenta, które przyznaje konsumentowi prawa lub roszczenia, wykraczające poza te przewidziane prawem, na wypadek gdyby nie wywiązał się on ze swojej części umowy.

#### **Artykuł 13 – Dostawa i wdrożenie**

1. Sprzedawca dołoży najwyższej staranności przy przyjmowaniu i realizacji zamówień na produkty oraz przy ocenie wniosków o świadczenie usług.
2. Za miejsce dostawy uważa się adres, który konsument podał do wiadomości sprzedawcy.
3. Jeżeli dostawa do konsumenta nie jest możliwa, ponieważ dostarczony towar nie mieści się w drzwiach wejściowych, pierwszych drzwiach lub klatce schodowej konsumenta lub ponieważ konsumenta nie można zastać we wskazanym przez niego miejscu dostawy, mimo że termin dostawy został podany do wiadomości klienta z odpowiednim wyprzedzeniem, konsument ponosi koszty nieudanej dostawy.
4. Dostawa odbywa się na warunkach określonych w polityce dostaw, włączonej do niniejszych warunków.
5. Biorąc pod uwagę to, co zostało określone w artykule 4 niniejszych ogólnych warunków, sprzedawca będzie realizować przyjęte zamówienia ze skuteczną szybkością, najpóźniej w ciągu 30 dni, chyba że uzgodniono inny termin dostawy. Jeśli dostawa będzie opóźniona lub nie będzie mogła być zrealizowana, lub tylko częściowo, konsument zostanie o tym poinformowany

najpóźniej w ciągu 30 dni od złożenia zamówienia. W takim przypadku konsument ma prawo do bezpłatnego rozwiązania umowy oraz prawo do ewentualnego odszkodowania.

6. Po rozwiązaniu umowy na podstawie poprzedniego ustępu sprzedawca niezwłocznie zwróci konsumentowi zapłaconą przez niego kwotę.
7. Ryzyko uszkodzenia i/lub utraty produktów spoczywa na sprzedawcy do momentu dostarczenia ich konsumentowi lub wskazanemu sprzedawcy przedstawicielowi wcześniej wyznaczonemu przez konsumenta, chyba że wyraźnie uzgodniono inaczej.

#### **Artykuł 14 - Transakcje o przedłużonym czasie trwania: czas trwania, rozwiązanie i przedłużenie**

##### *Rozwiązanie umowy*

1. Konsument ma prawo w każdym momencie wypowiedzieć umowę zawartą na czas nieokreślony, której przedmiotem było regularne dostarczanie produktów (w tym energii elektrycznej) lub usług, z zachowaniem uzgodnionych zasad wypowiedzenia oraz okresu wypowiedzenia nie przekraczającego jednego miesiąca.
2. Konsument ma prawo w każdym momencie wypowiedzieć umowę zawartą na czas określony, której przedmiotem było regularne dostarczanie produktów (w tym energii elektrycznej) lub usług, na koniec okresu obowiązywania umowy, z zachowaniem ustalonych zasad wypowiedzenia i okresu wypowiedzenia nie przekraczającego jednego miesiąca.
3. W odniesieniu do umów opisanych w dwóch pierwszych ustępach, konsument ma prawo:
  - wypowiedzieć je w każdej chwili i nie ograniczać się do wypowiedzenia w określonym czasie lub w określonym okresie;
  - rozwiązać je w taki sam sposób, w jaki zostały zawarte;
  - rozwiązać je zawsze z zachowaniem takiego samego okresu powiadomienia o wymówieniu, jaki został przewidziany dla sprzedawcy.

##### *Przedłużenie*

4. Umowa na czas określony, która została zawarta w celu regularnego dostarczania produktów (w tym energii elektrycznej) lub usług, nie może być automatycznie przedłużona lub odnowiona na czas określony.
5. W drodze odstępstwa od postanowień poprzedniego ustępu, umowa na czas określony, która została zawarta na regularne dostarczanie codziennych lub cotygodniowych gazet lub czasopism, może zostać automatycznie przedłużona na czas określony nieprzekraczający trzech miesięcy, jeśli konsument ma możliwość rozwiązania tej przedłużonej umowy przed upływem okresu przedłużenia, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
6. Umowa na czas określony, która została zawarta w celu regularnego dostarczania produktów lub usług, może zostać automatycznie przedłużona na czas nieokreślony tylko wtedy, gdy konsument ma w każdym czasie prawo do jej rozwiązania, z zachowaniem okresu wypowiedzenia nieprzekraczającego jednego miesiąca, a w przypadku umowy o regularne dostarczanie dzienników lub tygodników, ale rzadziej niż raz w miesiącu, okresu nieprzekraczającego trzech miesięcy.
7. Umowa na czas określony dotycząca regularnego dostarczania, w ramach umowy początkowej, gazet i czasopism codziennych lub tygodniowych (prenumerata próbna lub prenumerata początkowa), nie będzie podlegała automatycznemu przedłużeniu i ulegnie automatycznemu rozwiązaniu z końcem okresu próbnego lub okresu początkowego.

##### *Czas trwania*

8. Jeżeli czas trwania umowy zawartej na czas określony przekracza jeden rok, to po upływie roku konsument ma w każdym czasie prawo do jej rozwiązania z zachowaniem okresu wypowiedzenia nieprzekraczającego jednego miesiąca, chyba że rozsądek i uczciwość nakazują, aby przedwczesne rozwiązanie umowy było niedopuszczalne.

#### **Artykuł 15 - Płatność**

1. Dostępne sposoby płatności są przedstawione na stronie internetowej sprzedawcy lub w opisie danego przedmiotu, najpóźniej jednak w ostatecznym procesie zamówienia przy "kasie". O ile nie zaznaczono inaczej, rozszczenia płatnicze z umowy są natychmiast należne do zapłaty.
2. O ile umowa lub warunki dodatkowe nie przewidują innego terminu, należne kwoty powinny zostać zapłacone w ciągu 14 dni od rozpoczęcia okresu odstąpienia lub w przypadku braku okresu odstąpienia w ciągu 14 dni od zawarcia umowy. W przypadku umowy o świadczenie usług ten 14-dniowy termin rozpoczyna się w dniu następującym po otrzymaniu przez konsumenta potwierdzenia zawarcia umowy.

3. Konsument jest zobowiązany do niezwłocznego zgłaszania sprzedawcy wszelkich nieścisłości w podanych lub deklarowanych danych dotyczących płatności.
4. Jeżeli konsument nie wywiązuje się ze swoich zobowiązań płatniczych w odpowiednim czasie, po tym jak sprzedawca poinformował konsumenta o opóźnieniu w płatności, konsumentowi przysługuje 14 dni na wywiązanie się z obowiązku zapłaty; jeżeli płatność nie zostanie dokonana w ciągu tego 14-dniowego okresu, od należnej sumy należne będą odsetki ustawowe, a sprzedawca ma prawo obciążyć konsumenta uzasadnionymi pozasądowymi kosztami windykacji, które poniósł. Koszty te wynoszą co najwyżej: 15% niezapłaconych kwot do 2.500 euro; 10% powyżej 2.500 euro; i 5% powyżej 5.000 euro, przy czym minimalna kwota wynosi 40 euro. Sprzedawca może dokonać korzystnych dla konsumenta odstępstw od tych kwot i wartości procentowych.

#### **Artykuł 16 – Procedura reklamacji**

1. Sprzedawca udostępnia na swojej stronie internetowej procedurę składania reklamacji, która została wystarczająco upubliczniona, i rozpatruje reklamacje zgodnie z tą procedurą.
2. Konsument, który stwierdził uchybienia w wykonaniu umowy, ma obowiązek niezwłocznie zgłosić sprzedawcy wszelkie reklamacje, w pełnym zakresie i z wyraźnym opisem.
3. Odpowiedź na reklamację złożone sprzedawcy będzie udzielana w terminie 14 dni, liczonym od dnia ich otrzymania. Jeżeli przewiduje się, że reklamacja będzie wymagała dłuższego czasu rozpatrzenia, wówczas sprzedawca udzieli odpowiedzi w terminie 14 dni, potwierdzając jej otrzymanie i wskazując, kiedy konsument może spodziewać się bardziej wyczerpującej odpowiedzi.
4. Konsument powinien wyznaczyć sprzedawcy co najmniej 4-tygodniowy termin na rozwiązanie reklamacji w drodze wspólnych konsultacji. Po upływie tego czasu reklamacja staje się sporem, który podlega systemowi rozstrzygania sporów.

#### **Artykuł 17 - Spory**

1. Umowy zawierane między sprzedawcą a konsumentem, które podlegają niniejszym ogólnym warunkom, podlegają prawu niderlandzkiemu. Ponieważ przedsiębiorca koncentruje swoją działalność handlową w innych krajach UE - gdzie mieszka konsument - konsument może zawsze odwołać się do obowiązującego prawa konsumenckiego w swoim kraju.
2. Spory między konsumentem a przedsiębiorcą dotyczące zawierania lub wykonywania umów dotyczących produktów i usług, które mają być dostarczone przez tego przedsiębiorcę, mogą być przedstawione komisji rozjemczej za pośrednictwem europejskiej platformy ODR (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).
3. Komisja rozjemcza Thuiswinkel (Homeshopping) jest usługodawcą Alternatywnego Rozstrzygania Sporów, do którego przystąpił sprzedawca. Komisja ds. Sporów Zakupów Online jest autoryzowana przez holenderskie ministerstwo sprawiedliwości i bezpieczeństwa do świadczenia usług w zakresie rozwiązywania sporów i podejmowania niezależnego przeglądu reklamacji użytkownika, zgodnie z przepisami UE dotyczącymi Alternatywnych Metod Rozwiązywania Sporów (ADR) w Zakresie Sporów Konsumenckich z 2015 r.
4. Skargi można zgłaszać (w języku angielskim) do Komisji Rozjemczej ds. Zakupów Online w następujący sposób:  
online: [www.sgc.nl/en](http://www.sgc.nl/en)  
pisemnie: The Homeshopping Disputes Committee, P.O. Box 90600, 2509 LP, The Hague
5. Komisja Rozjemcza rozpatrzy spór tylko wtedy, gdy konsument najpierw złożył sprzedawcy swoją reklamację w odpowiednim terminie.
6. Jeżeli reklamacja nie doprowadziła do rozwiązania, spór powinien zostać przekazany do Komisji Rozjemczej nie później niż w ciągu 12 miesięcy od złożenia przez konsumenta reklamacji sprzedawcy.
7. Jeżeli konsument chce skierować spór do komisji rozjemczej, sprzedawca jest związany tym wyborem. Zaleca się, aby konsument powiadomił o tym sprzedawcę.
8. Jeżeli sprzedawca chce poddać spór pod rozstrzygnięcie Komisji Rozjemczej, wówczas w odpowiedzi na pisemne żądanie sprzedawcy, konsument wskaże, czy jest stroną umowy, czy też woli, aby spór został rozpatrzony przez właściwy sąd. Jeżeli konsument nie wskaże przedsiębiorcy swojego wyboru w terminie pięciu tygodni, wówczas sprzedawca ma prawo przekazać spór do właściwego sądu.
9. Orzeczenia Komisji Rozjemczej podlegają warunkom określonym w regulaminie Komisji Rozjemczej. Decyzje komisji rozjemczej mają charakter wiążącej porady.



10. Komisja Rozjemcza nie będzie rozpatrywać sporu - lub zakończy swoją interwencję - jeżeli sprzedawca uzyskał odroczenie płatności, ogłosił upadłość lub faktycznie zakończył działalność gospodarczą zanim komisja rozpatrzyła spór na posiedzeniu i wydała ostateczne orzeczenie.

#### **Artykuł 18 - Gwarancja oddziału Thuiswinkel.org (Bezpieczne Zakupy)**

1. Thuiswinkel.org gwarantuje wypełnienie zobowiązań swoich członków w związku z wiążącymi poradami nałożonymi na nich przez Komisję Rozjemczą Thuiswinkel (Homeshopping), chyba że członek zdecyduje się w ciągu dwóch miesięcy od daty porady poddać ją weryfikacji przez sąd. W przypadku weryfikacji przez sąd zawieszenie gwarancji kończy się i gwarancja wchodzi ponownie w życie po uprawomocnieniu się orzeczenia sądu, w którym sąd stwierdził, że porada ma moc wiążącą. Do maksymalnej kwoty 10.000 € za każdą wiążącą poradę Thuiswinkel.org wypłaci tę kwotę konsumentowi. W przypadku kwot wyższych niż 10.000 € za poradę wiążącą, wypłacona zostanie kwota 10.000 €. O ile kwota ta jest wyższa niż 10.000 €, Thuiswinkel.org ma obowiązek podjąć odpowiednie wysiłki w celu wyegzekwowania od członka realizacji wiążącej porady.

2. Zastosowanie tej gwarancji wymaga od konsumenta złożenia pisemnego odwołania do Thuiswinkel.org i przeniesienia swojego roszczenia wobec sprzedawcy na Thuiswinkel.org. Jeżeli roszczenie wobec sprzedawcy przekracza kwotę 10.000 euro, konsument otrzyma możliwość przeniesienia swojego roszczenia wobec sprzedawcy powyżej kwoty 10.000 euro na Thuiswinkel.org, po czym organizacja ta będzie dochodzić zapłaty roszczenia w sądzie we własnym imieniu i na własny koszt.

#### **Artykuł 19 - Dodatkowe lub inne postanowienia**

Dodatkowe zastrzeżenia lub postanowienia, które różnią się od niniejszych ogólnych warunków, nie mogą być niekorzystne dla konsumenta i powinny być zapisane na piśmie lub w taki sposób, aby konsument mógł je przechowywać w łatwo dostępny sposób na trwałym nośniku.

#### **Artykuł 20 – Poprawki do regulaminu ogólnego**

Zmiany niniejszego regulaminu wchodzi w życie dopiero po ich opublikowaniu w odpowiedni sposób, przy założeniu, że w przypadku zmian w trakcie obowiązywania oferty, obowiązuje postanowienie najbardziej korzystne dla konsumenta.

#### **Załącznik I: Wzór formularza odstąpienia od umowy**

##### **Wzór formularza odstąpienia od umowy**

(Poniższy formularz powinien być wypełniony i dostarczony sprzedawcy jedynie w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- Do: [Nazwa sprzedawcy]  
[Adres pocztowy sprzedawcy]

[Adres faks (jeśli jest dostępny)]

[Adres email sprzedawcy lub inne adresy elektroniczne]

- Ja/My, niżej podpisany/a/i (1) niniejszym oświadczam/y (1), że odstępuję/my (1) od umowy sprzedaży następujących produktów: (1)/dostawy następujących usług: (1)

- Zamówione\*/Dostarczone w dniu
- [Imię i nazwisko konsumenta/ów]
- [Adres konsumenta/ów]
- [Podpis konsumenta/ów] (jedynie jeśli formularz ma formę papierową)
- [Data]

(1)\* Skreślić niepotrzebne lub dostarczyć dodatkowe informacje.