

I. DEFINICJE

Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki korzystania ze Sklepu, zawierania Umowy o Świadczeniu Usług, Umowy Sprzedaży oraz zasady korzystania z usług świadczonych przez Sprzedawcę drogą elektroniczną, w szczególności ogólne warunki dokonywania Zamówień w Sklepie. Ilekroć w dalszej części Regulaminu użyto niżej wymienionych zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu, chyba że z kontekstu ich użycia wyraźnie wynika co innego:

- **Sprzedawca** - Kontigo sp. z o.o. z siedzibą w Komornikach, ul. Wiśniowa 11, 62-052 Komorniki, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000510241, NIP 7773238730, REGON 30274057100000, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 1.005.000,00 zł, adres e-mail: sklep@kontigo.com.pl
- **Cena** - określona w złotych polskich lub w innej walucie kwota wynagrodzenia brutto (uwzględniającego podatek) należnego Sprzedawcy tytułem przeniesienia własności Towaru na Klienta zgodnie z Umową Sprzedaży;
- **BOK** - Biuro Obsługi Klienta Sprzedawcy, za pośrednictwem którego Klient może uzyskać informacje na temat Towarów, Sklepu, Regulaminu oraz aktualnych Promocji: bok@kontigo.com.pl
- **Hasło** - ciąg znaków alfanumerycznych, konieczny do dokonania autoryzacji w trakcie uzyskiwania dostępu do Konta, który jest określony przez Klienta podczas tworzenia Konta. Klient jest zobowiązany do zachowania Hasła w ścisłej poufności (do nieujawniania go jakimkolwiek osobom trzecim). Hasło może być zmienione w ustawieniach Konta. Sprzedawca może udostępnić Klientowi możliwość tzw. odzyskania zapomnianego Hasła w sposób określony w ramach Sklepu;
- **Klient** - osoba fizyczna albo osoba prawna albo inna jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, działająca przez osobę umocowaną, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych;
- **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- **Konto Klienta/Konto** - przestrzeń udostępniana Klientowi w ramach Sklepu zgodnie z Umową o Świadczeniu Usług, pozwalająca na korzystanie przez Klienta z dodatkowych funkcjonalności/usług. Klient uzyskuje dostęp do Konta Klienta za pomocą Loginu i Hasła. Klient loguje się na swoje Konto po dokonaniu rejestracji na stronie Sklepu. Konto Klienta umożliwia zapisywanie i przechowywanie informacji o danych adresowych Klienta do wysyłki Towarów, śledzenie statusu Zamówienia, dostęp do historii Zamówień;
- **Koszyk** - usługa udostępniana każdemu Klientowi oraz każdemu użytkownikowi Sklepu, który korzysta z serwisu, polegająca na umożliwieniu łatwego dokonania zakupu jednego lub kilku Towarów, wpisanie kodów rabatowych umożliwiających obniżenie Ceny na zasadach określonych odrębnymi umowami/regulaminami, wyświetlenie podsumowania Ceny zakupu poszczególnych Towarów i wszystkich Towarów łącznie (w tym ew. kosztów wysyłki), wyświetlenie przewidywanego terminu dostawy Towarów, zapamiętanie Towarów dodanych do koszyka również po zakończeniu sesji przeglądarki przez okres nie dłuższy niż 21 dni. W przypadku gdy po dodaniu Towaru do Koszyka Cena ulegnie zmianie, Cena zostanie zaktualizowana w formularzu zamówienia;
- **Login** - adres e-mail Klienta podany w ramach Sklepu podczas tworzenia Konta. Każdorazowe utworzenie/zmiana Loginu wymaga potwierdzenia adresu e-mail Klienta, poprzez kliknięcie przez Klienta w link aktywacyjny wysyłany przez Sprzedawcę na podany przez Klienta adres e-mail;
- **Newsletter** - usługa Sprzedawcy polegająca na wysyłaniu Klientom, za ich wyraźną i nieprzerwaną zgodą, bezpłatnych cyklicznych informacji na temat Sklepu, na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej;
- **Płatność** – czynność polegająca na zapłacie, w sposób określony w niniejszym Regulaminie, wynagrodzenia należnego Sprzedawcy z tytułu wykonania Umowy Sprzedaży, stanowiącego sumę Cen poszczególnych Towarów objętych Zamówieniem oraz kosztów dostawy, pomniejszonych o ewentualne rabaty i zniżki,
- **Polityka Prywatności** – polityka prywatności Kontigo dostępna pod <http://kontigo.com.pl/polityka-prywatnosci.html>. Polityka Prywatności określa zasady przetwarzania danych osobowych zbieranych za pośrednictwem Serwisu.
- **Promocje** - szczególne warunki sprzedaży, uregulowane na zasadach wyrażonych w odrębnych regulaminach, dotyczące specjalnej oferty Sklepu obowiązującej w określonym czasie, z których Klient może skorzystać na zasadach tam określonych. W przypadku rozbieżności postanowień właściwego regulaminu Promocji z postanowieniami niniejszego Regulaminu, pierwszeństwo mają postanowienia właściwego regulaminu Promocji;
- **Regulamin/Umowa o Świadczeniu Usług** - niniejszy dokument określający zasady zawierania Umów Sprzedaży oraz zasady świadczenia i korzystania z usług oferowanych przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu na rzecz Klientów. Regulamin określa prawa i obowiązki Klienta i Sprzedawcy. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa

w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną z późn. zm. (t.j. Dz.U. z 2016r. poz. 1.);

- **Sklep** - platforma sprzedaży Towarów oraz świadczenia usług oferowanych przez Sprzedawcę, prowadzona przez Sprzedawcę, stanowiąca zespół połączonych ze sobą stron internetowych, dostępna za pośrednictwem adresu URL: <http://www.sklep.kontigo.com.pl>.
- **Strony** – Klient/Konsument i Sprzedawca;
- **Towar/Towary** – rzecz/rzeczy sprzedawane przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu na rzecz Klienta, za zapłatą Ceny. Wszystkie Towary oferowane na stronie Sklepu są fabrycznie nowe; Towary mogą być standardowe albo przygotowane na zamówienie Klienta, w zależności od aktualnego asortymentu prezentowanego w ramach Sklepu;
- **Treść/Treści** - elementy tekstowe, graficzne lub multimedialne (np. informacje o Towarach, zdjęcia Towaru, filmy promocyjne, opisy, komentarze) w tym utwory w rozumieniu Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz wizerunki osób fizycznych z późn. zm. (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 666), jakie są zamieszczane i rozpowszechniane w ramach Sklepu przez odpowiednio Sprzedawcę, kontrahentów Sprzedawcy, Klienta albo inną osobę korzystającą ze Sklepu;
- **Umowa Sprzedaży/Umowa** - umowa sprzedaży w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny z późn. zm. (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 380), dotycząca sprzedaży przez Sprzedawcę na rzecz Klienta Towarów za zapłatą Ceny powiększonej o ew. opłaty dodatkowe, w tym koszty wysyłki, której warunki określa w szczególności niniejszy Regulamin, zawierana pomiędzy Klientem a Sprzedawcą w sposób określony niniejszym Regulaminem, tj. jest w szczególności zawierana z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość. Umowa Sprzedaży określa w szczególności Towar, jego główne cechy, Cenę, koszty wysyłki oraz inne istotne warunki;
- **Wymagania Techniczne** - minimalne wymagania techniczne, których spełnienie jest niezbędne do korzystania ze Sklepu, zawarcia Umowy o Świadczeniu Usług lub zawarcia Umowy Sprzedaży, tj.: posiadanie komputera lub innego urządzenia podłączonego do sieci Internet, wyposażonego w jedną z następujących przeglądark internetowych (we wskazanych lub nowszych wersjach): Microsoft Internet Explorer 8.0, Firefox 7.0, Google Chrome 20.0, Safari 5.0, Opera 11.64, obsługującą Java Script oraz umożliwiającą zapisywanie plików cookies. By dokonać zakupów w Sklepie Klient musi posiadać ważny/aktywny adres e-mail, a także klawiaturę lub inne urządzenie wskazujące, umożliwiające poprawne wypełnienie formularzy elektronicznych;
- **Zamówienie** - formularz udostępniony w ramach Sklepu, określający Towary jakie zamierza kupić Klient oraz dane Klienta konieczne dla zawarcia i wykonania Umowy. Zamówienie przesłane Sprzedawcy wraz z określeniem formy Płatności stanowi oświadczenie woli Klienta wyrażające bezpośrednią wolę zawarcia Umowy Sprzedaży na odległość, za pośrednictwem Sklepu;

II. OGÓLNE ZASADY KORZYSTANIA ZE SKLEPU

1. W celu korzystania ze Sklepu niezbędne jest spełnienie minimalnych Wymagań Technicznych przez urządzenie końcowe i system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient.
2. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna w celu utworzenia Konta Klienta i/lub w celu złożenia przez Klienta zamówienia na zakup Towarów.
3. Sprzedawca informuje, że korzystanie ze Sklepu za pośrednictwem przeglądarki internetowej, w tym składanie Zamówienia, a także nawiązywanie połączenia telefonicznego z BOK, może być związane z koniecznością poniesienia kosztów połączenia z siecią Internet (opłata za przesyłanie danych) lub kosztów połączenia telefonicznego, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient.
4. Sprzedawca może powierzyć wykonywanie poszczególnych obowiązków lub bieżącą obsługę Sklepu podwykonawcom. Pozostaje to bez wpływu na zakres oraz jakość usług, Sprzedawca jest też w każdym wypadku stroną Umowy o Świadczenie Usług.
5. Informacje prezentowane na stronie Sklepu stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego, kierowane przez Sprzedawcę do Klientów, a nie ofertę w myśl przepisów Kodeksu cywilnego.

III. ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIU USŁUG

1. Sprzedawca świadczy za pośrednictwem Sklepu nieodpłatnie następujące usługi na rzecz Klientów:
 - a. udostępnianie Konta Klienta;
 - b. umożliwianie Klientom składania Zamówień oraz zawierania Umów Sprzedaży;
 - c. prezentowanie Klientom dopasowanych do ich zainteresowań treści reklamowych;
 - d. umożliwienie Klientom korzystania z usług Koszyka;
 - e. umożliwienie przeglądania Treści umieszczonych przez Sprzedawcę w ramach Sklepu;
 - f. przesyłanie Newslettera;
2. Sprzedawca dodatkowo, na rzecz Klientów którzy utworzyli Konto Klienta, świadczy nieodpłatnie za pośrednictwem Sklepu następujące usługi:

1. podtrzymywanie sesji Klienta po zalogowaniu się przez niego do Konta Klienta (za pomocą przeglądarki);
 2. przechowywanie i udostępnianie Klientowi za pośrednictwem Konta Klienta historii zawartych Umów;
 3. umożliwienie dostępu do szczególnych Promocji kierowanych wyłącznie do określonych grup Klientów posiadających Konto Klienta.
3. W ramach Sklepu Sprzedawca zobowiązuje się do świadczenia usług, o których mowa w ust. 1 i 2 powyżej, w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie
4. Umowa o Świadczeniu Usług zostaje zawarta z chwilą łącznego spełnienia następujących warunków: (i) skutecznego wypełnienia i zaakceptowania przez Klienta (przesłania Sprzedawcy) formularza rejestracyjnego w celu utworzenia Konta Klienta oraz (ii) akceptacji Regulaminu. Umowa o świadczeniu usług drogą elektroniczną zawierana jest na czas nieoznaczony z możliwością wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym. Założenie Konta nie jest wymagane aby dokonać zakupu w Sklepie. Utworzenie i korzystanie z Konta jest w zakresie świadczonych przez Sklep usług dobrowolne i bezpłatne.
5. Klient zobowiązany jest w szczególności do:
- a. podawania w Zamówieniu oraz w formularzach rejestracyjnych przy tworzeniu Konta Klienta wyłącznie prawdziwych, aktualnych i wszystkich koniecznych danych Klienta;
 - b. aktualizowania danych, w tym danych osobowych, podanych przez Klienta Sprzedawcy w związku z zawarciem Umowy o Świadczeniu Usług lub Umowy Sprzedaży, w szczególności w zakresie w jakim jest to konieczne dla prawidłowego ich wykonania; Klient ma dostęp do swoich danych, a także możliwość zmiany danych wprowadzonych podczas tworzenia Konta (w tym zaprzestania ich przetwarzania) w każdym czasie, korzystając z opcji dostępnych w ramach Konta Klienta zgodnie z Polityką Prywatności;
 - c. korzystania z usług oferowanych przez Sprzedawcę w sposób niezakłócający funkcjonowania Sprzedawcy lub Sklepu;
 - d. korzystania z usług oferowanych przez Sprzedawcę w sposób zgodny z przepisami obowiązującego prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami i zasadami współżycia społecznego;
 - e. korzystania z usług oferowanych przez Sprzedawcę w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Klientów oraz dla Sprzedawcy;
 - f. terminowej zapłaty Ceny i innych ustalonych przez Klienta i Sprzedawcę kosztów;
 - g. niedostarczania i nieprzekazywania w ramach Sklepu jakichkolwiek Treści zabronionych przez przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Treści naruszających majątkowe prawa autorskie osób trzecich albo ich dobra osobiste;
 - h. niepodejmowania działań takich jak:
 - o rozsyłanie lub umieszczanie w Sklepie niezamówionej informacji handlowej lub umieszczanie jakichkolwiek Treści naruszających przepisy prawa (zakaz umieszczania treści bezprawnych);
 - o podejmowanie czynności informatycznych lub wszelkich innych czynności mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Klienta, w tym danych innych Klientów;
 - o modyfikowania w sposób nieuprawniony Treści dostarczanych przez Sprzedawcę, w szczególności podanych w ramach Sklepu Cen lub opisów Towarów.

IV. NEWSLETTER

1. Zapisanie się do Newslettera jest dobrowolne i bezpłatne. W celu zawarcia umowy dostarczania przez Sklep Newslettera, Klient zobowiązany jest wyrazić zgodę na otrzymywanie Newslettera poprzez udostępnienie swojego aktywnego adresu e-mail w polu „**Zapisz się do newslettera**” albo zapisując się poprzez zakładkę „**Newsletter**” w ramach Konta. Umowa o świadczenie usługi dostarczania Newslettera zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez Klienta woli otrzymywania Newslettera poprzez kliknięcie w link aktywujący przesyłany przez Sklep na podany przez Klienta adres e-mail.
2. Klient może w każdym czasie wypowiedzieć ze skutkiem natychmiastowym umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie dostarczania usługi Newslettera poprzez kliknięcie w link dezaktywacyjny znajdujący się w każdym Newsletterze przesyłanym do Klienta.

V. ZAWARCIE UMOWY SPRZEDAŻY

1. Główne cechy świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z Klientem są określone na stronie każdego Towaru.
2. Sprzedawca umożliwia Klientowi złożenie Zamówienia w następujący sposób, kolejno:
 - Klient dodaje wybrany/e Towar/y do Koszyka po czym przechodzi do formularza Zamówienia;
 - Klient wybiera jeden z oferowanych sposobów dostawy. W przypadku wyboru dostawy za pobraniem (tj. zapłaty przy odbiorze), ze względów technicznych, w ramach jednego Zamówienia za pośrednictwem Sklepu, nie można zamówić więcej niż 20 sztuk Towaru/Towarów łącznie bądź kilku zamówień o łącznej wartości przekraczającej 10000 złotych, przez tego samego Klienta, w przeciągu 31 dni kalendarzowych - jeżeli Klient chce złożyć Zamówienie przekraczające wartości wskazane w niniejszym pkt a, powinien skontaktować się z BOK;

- Klient posiadający Konto Klienta potwierdza w formularzu Zamówienia aktualność danych koniecznych do zawarcia i realizacji Umowy Sprzedaży. Użytkownik, który nie posiada Konta Klienta musi samodzielnie wypełnić formularz Zamówienia w zakresie jego danych niezbędnych do zawarcia i realizacji Umowy Sprzedaży. W każdym przypadku podanie nieaktualnych lub nieprawdziwych danych Klienta może uniemożliwić realizację Umowy;
- Klient wybiera sposób zapłaty Ceny i pozostałych wskazanych w formularzu Zamówienia sumarycznych kosztów realizacji Umowy;
- Klient przesyła Sprzedawcy Zamówienie za pomocą udostępnionej w tym celu funkcjonalności Sklepu. W przypadku Klienta, który nie posiada Konta i nie akceptował wcześniej Regulaminu, Klient zobowiązany jest do akceptacji Regulaminu
- Klient przesyła Zamówienie za pomocy udostępnionej w tym celu funkcjonalności Sklepu (przycisk: „**Zamawiam i płacę**”);
- W trakcie składania Zamówienia, do momentu naciśnięcia przycisku „**Zamawiam i płacę**” Klient ma możliwość samodzielnego korygowania wprowadzonych danych w ramach panelu „**Koszyk**” poprzez dodanie lub usunięcie danej pozycji z Koszyka.
- W zależności od wybranego sposobu zapłaty, Klient może zostać przekierowany do stron zewnętrznego dostawcy usług płatniczych, w celu dokonania płatności;
- Sklep w odpowiedzi na Zamówienie niezwłocznie wysyła do Klienta wiadomość elektroniczną na podany w tym celu przez Klienta adres e-mail z potwierdzeniem rejestracji Zamówienia. Następnie, Sklep wysyła do Klienta wiadomość z potwierdzeniem otrzymania Zamówienia i przyjęciem oferty składanej przez Klienta bądź informacji o braku możliwości jej przyjęcia. Sprzedawca przesyła Klientowi potwierdzenie warunków Umowy na podany przez Klienta adres e-mail.

3. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przyjęcia Zamówienia do realizacji przez Sprzedawcę.

VII. CENY

1. Ceny w ramach Sklepu zawierają wszelkie należne cła i podatki, w tym podatek VAT i są podawane w polskich złotych.

2. Ceny nie zawierają kosztów dostawy. Koszty dostawy. Towaru są wyświetlane na stronie Sklepu w trakcie składania Zamówienia, w tym także bezpośrednio przed i w chwili zatwierdzania i składania przez Klienta Zamówienia. Całkowita wartość zamówienia obejmuje Cenę, koszty dostawy oraz ew. inne koszty wybranych przez Klienta fakultatywnych płatnych usług. Sprzedawca może w wybranym przez siebie okresie określić próg minimalnej wartości zamówienia, dla której dostawa Towaru jest darmowa.

3. Promocje obowiązujące w Sklepie nie podlegają łączeniu, o ile postanowienia regulaminu Promocji wyraźnie nie stanowią inaczej

VIII. PŁATNOŚCI

1. Płatności można dokonać:

- a. kartą kredytową w systemie Płatności elektronicznych akceptowanym w danym momencie przez Sprzedawcę. Bezpieczeństwo transakcji kartą kredytową przez Internet jest gwarantowane oraz realizowane przez systemy Płatności: PayU.pl – spółka PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, kapitał zakładowy w wysokości 4.000.000 zł w całości opłacony, NIP: 779-23-08-495. Akceptowane karty to: **VISA, MasterCard**.
- b. przelewem tradycyjnym: Kontigo Sp. z o. o., ul. Wiśniowa 11, 62-052 Komorniki, Bank BZ WBK: 51 1090 1362 0000 0001 3364 7222
- c. przelewem online (**PayU.pl**) - Płatności wykonywane są za pośrednictwem serwisu **PayU.pl**;
- d. gotówką za pobraniem (płatność przy odbiorze), w przypadku dostawy Towaru za pośrednictwem **DPD, Poczty Polskiej lub Paczkomatów InPost**.

2. Termin Płatności za zamówione Towary w przypadku wyboru przez Klienta formy Płatności „z góry” wynosi 3 dni od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży. Po upływie powyższego terminu, Biuro Obsługi Klienta skontaktuje się z Klientem celem powiadomienia o możliwości uiszczenia Płatności w dodatkowym 2 dniowym terminie. Nieuiszczenie Płatności, pomimo upływu wyznaczonego dodatkowego terminu, jest warunkiem rozwiązującym Umowę Sprzedaży. Klient może również we wskazanym terminie anulować Zamówienie bez ponoszenia konsekwencji, co nie narusza jego prawa do odstąpienia od umowy.

IX. CZAS REALIZACJI ZAMÓWIENIA

1. Na łączny czas oczekiwania na otrzymanie przez Klienta danego Towaru (czas dostawy) składa się czas przygotowania zamówienia do wysyłki przez Sprzedawcę oraz czas doręczania Towaru przez przewoźnika. Czas przygotowania zamówienia do wysyłki przez Sprzedawcę liczony jest od momentu zawarcia Umowy do momentu

nadania przesyłki zawierającej Towar i wynosi maksymalnie 2 dni robocze (dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy). Do powyższego czasu należy doliczyć czas dostarczenia Towaru przez danego przewoźnika, który uzależniony jest od wybranej przez Klienta formy dostawy i jest każdorazowo prezentowany na podstronie danego Towaru oraz w zakładce **Koszty i czas dostawy**

2. Czas realizacji zamówienia uzależniony jest od wybranej przez Klienta formy dostawy.

3. Sprzedawca informuje na stronie Sklepu o czasowych ograniczeniach w dostarczeniu Towaru przed zawarciem Umowy.

4. Koszty dostawy ponosi Klient, chyba, że co innego wynika z Regulaminu lub szczegółowych regulaminów Promocji.

5. Zamówione w Sklepie Towary są dostarczane na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

X. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 827) Konsument ma prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni oraz bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów innych niż przewidziane przez przepisy prawa. Niezależnie od wskazanego w zdaniu poprzednim terminu odstąpienia Sprzedawca może w wybranym przez siebie okresie określić w regulaminie Promocji dłuższy termin do odstąpienia od umowy przez Klienta.

Zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta, prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi m.in. w odniesieniu do umów: (i) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb [np. garnitury szyte na miarę]; (ii) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia [np. określone produkty spożywcze]; (iii) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu [np. niektóre kosmetyki];

2. W celu odstąpienia od Umowy Konsument składa Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Konsument może złożyć jakiegokolwiek jednoznaczne oświadczenie, w którym poinformuje o swoim odstąpieniu od Umowy. W szczególności Konsument może:

- a. wysłać na adres: FMCG-Trade Sp. z o.o. ul. Średzka 30 63-020 Zaniemyśl; pisemne oświadczenie o odstąpieniu;
- b. poinformować Sprzedawcę o woli odstąpienia za pośrednictwem BOK: **bok@kontigo.com.pl**;
- c. skorzystać z formularza odstąpienia, który stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

3. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się od dnia, w którym Konsument objął Towar w posiadanie, lub w którym wskazana przez Konsumenta osoba trzecia inna niż przewoźnik weszła w posiadanie Towaru. W przypadku Umowy, która obejmuje wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniego z Towarów, ostatniej partii lub części.

4. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

5. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, Umowę uważa się za niezawartą. Sprzedawca zwraca Konsumentowi koszt całej zapłaconej przez niego kwoty, w tym koszty dostarczenia Towaru, (z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej) niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Klienta oświadczenia o odstąpieniu od właściwej Umowy.

6. Jeżeli Konsument wybiera sposób dostarczenia Towarów inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca będzie zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego kosztów do wysokości odpowiadającej najtańszemu zwykłemu sposobowi dostarczenia oferowanego przez Sprzedawcę.

7. Sprzedawca dokona zwrotu Płatności przy użyciu takich samych sposobów Płatności, jakich użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu Płatności - w każdym przypadku Konsument nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

8. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem Płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu odesłania Towaru, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

9. Konsument zwraca Towar Sprzedawcy lub przekazuje osobie upoważnionej do odbioru przez Sprzedawcę, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od odstąpienia od Umowy.

10. Klient ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Towaru do Sprzedawcy. Sprzedawca może w ramach akcji

promocyjnej lub szczególnej oferty na warunkach określonych w odrębnym regulaminie zaferować Konsumentowi odbiór zwracanych Towarów, przez Sprzedawcę od Konsumenta.

11. Zwracane Towary należy odesłać na następujący adres: FMCG-Trade Sp. z o.o. ul. Średzka 30 63-020 Zeniemyśl

12. Prosimy o dołączenie w miarę możliwości dowodu zakupu Towaru.

XI. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE/ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Sprzedawca jest zobowiązany do dostarczenia Klientom Towaru bez wad (fizycznych i prawnych). Sprzedawca ponosi wobec Klientów odpowiedzialność za wady towaru na zasadach określonych w przepisach Kodeksu cywilnego w szczególności na podstawie art. 556 i następnych Kodeksu cywilnego.

2. Klient może zgłosić Sprzedawcy reklamację Towaru w szczególności korzystając z odpowiedniego formularza dostępnego w ramach Sklepu, na piśmie (na adres: **Kontigo Sp. z o.o. ul. Bokserska 66A 02-690 Warszawa**) albo za pośrednictwem BOK (e-mail: **bok@kontigo.com.pl**), lub składając jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie w tym zakresie.

3. W zgłoszeniu reklamacji, w celu przyspieszenia jego rozpatrzenia, prosimy zamieścić informacje o przyczynach reklamacji, żądanie Klienta oraz informacje pozwalające zidentyfikować Klienta i Towar, tj. np. numer zamówienia, datę zakupu Towaru, Imię i nazwisko i dane adresowe Klienta, adres poczty elektronicznej. Wraz ze zgłoszeniem reklamacji prosimy w miarę możliwości dostarczyć dowód zakupu, który może być np. kopia faktury lub paragonu, wydruk potwierdzający operację za pomocą karty płatniczej itp. W sytuacji, gdy podane w reklamacjach/pytaniach dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Sprzedawca zwraca się, przed ich rozpatrzeniem, do składającego reklamację o ich uzupełnienie.

4. Klient wykonujący uprawnienia z tytułu rękojmi jest zobowiązany dostarczyć wadliwy Towar do Sprzedawcy, na adres: **Kontigo Sp. z o.o. ul. Bokserska 66A 02-690 Warszawa** na koszt Sprzedawcy.

5. Jeżeli sprzedany Towar ma wadę, Klient może:

- a. złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwy Towar na wolny od wad albo wadę taką usunie. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Towaru z wadą pozostaje do wartości Towaru bez wady. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada Towaru jest nieistotna;
- b. żądać wymiany Towaru na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest zobowiązany wymienić wadliwy Towar na wolny od wad albo usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta z zastrzeżeniami i na zasadach określonych we właściwych przepisach Kodeksu cywilnego.

6. Jeżeli Klientem jest Konsument, może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany Towaru na wolny od wad albo zamiast wymiany Towaru żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie Towaru do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Towaru wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Konsumenta inny sposób zaspokojenia.

7. Jeżeli kupujący będący Konsumentem zażąda wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

8. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Towaru Klientowi. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę Towaru na wolny od wad przedawnia się z upływem roku licząc od dnia stwierdzenia wady, jednak w przypadku zakupu Towaru przez Konsumenta - bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym.

9. Reklamacje związane ze usługami świadczonymi przez Sprzedawcę drogą elektroniczną można składać w szczególności za pośrednictwem **BOK (e-mail: bok@kontigo.com.pl)**. W zgłoszeniu reklamacji, w celu przyspieszenia jej rozpatrzenia, prosimy zamieścić informacje o przyczynach reklamacji, żądanie Klienta oraz informacje pozwalające zidentyfikować Klienta, tj. np. numer zamówienia, datę zakupu Towaru, Imię i nazwisko i dane adresowe Klienta, adres poczty elektronicznej. Sprzedawca rozpatruje reklamacje/pytania do **14 dni** od dnia ich otrzymania oraz informuje o wyniku jej rozpatrzenia. W sytuacji, gdy podane w reklamacjach/pytaniach dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Sprzedawca zwraca się, przed ich rozpatrzeniem, do składającego reklamację o ich uzupełnienie.

XII. OBSŁUGA KLIENTA

1. Sprzedawca prowadzi Biuro Obsługi Klienta, które mailowo udziela Klientom informacji w zakresie prowadzonej przez Sklep działalności oraz statusu Zamówień, w dni robocze (dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy) w godzinach od 09:00 do 17:00.
2. W celach dowodowych, a także w związku z przedstawianiem przez Klienta różnych oświadczeń woli lub wiedzy względem Sprzedawcy za pośrednictwem BOK, wszelkie rozmowy telefoniczne z Klientem są nagrywane przez Sprzedawcę, o czym Klient jest uprzednio każdorazowo informowany. Korzystanie z usług telefonicznych BOK jest uwarunkowane wyrażeniem przez Klienta zgody na nagrywanie rozmowy.
3. Sprzedawca nie jest dostawcą usługi Internetu ani dostawcą innych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne. Klient powinien we własnym zakresie uzyskać dostęp do stanowiska komputerowego lub urządzenia końcowego, za pomocą którego możliwe jest dokonanie Zamówienia lub korzystanie z usług Sprzedawcy, w tym nawiązywanie połączenia z BOK.

XIII. LICENCJA

1. Wyłączne prawa do Treści udostępnianych/umieszczanych w ramach Sklepu przez Sprzedawcę lub jego kontrahentów, w szczególności prawa autorskie, nazwa Sklepu (znak towarowy), wchodzące w jego skład elementy graficzne, oprogramowanie oraz prawa w zakresie baz danych podlegają ochronie prawnej i przysługują Sprzedawcy lub podmiotom, z którymi Sprzedawca zawarł odpowiednie umowy. Klient jest uprawniony do korzystania z ww. Treści nieodpłatnie, a także do korzystania z Treści zamieszczanych zgodnie z przepisami prawa i już rozpowszechnionych przez innych Klientów w ramach Sklepu, jednak wyłącznie w zakresie własnego użytku osobistego i wyłącznie w celu prawidłowego korzystania ze Sklepu, na terenie całego świata. Wykorzystywanie Treści w innym zakresie jest dopuszczalne wyłącznie na podstawie wyraźnej, uprzedniej zgody, udzielonej przez uprawniony do tego podmiot, na piśmie pod rygorem nieważności.
2. Klient, umieszczając w ramach Sklepu jakiegokolwiek Treści, w szczególności grafiki, komentarze, opinie lub wypowiedzi na Koncie Klienta lub w innym miejscu Sklepu udziela niniejszym Sprzedawcy niewyłącznej, nieodpłatnej licencji na wykorzystywanie, utrwalanie w pamięci komputera, zmienianie, usuwanie, uzupełnianie, wykonywanie publiczne, wyświetlanie publiczne, zwielokrotnianie i rozpowszechnianie (w szczególności w Internecie) tych Treści, na terytorium całego świata. Prawo to obejmuje uprawnienie do udzielania sublicencji w zakresie uzasadnionym realizacją Umowy Sprzedaży lub Umowy o Świadczenie Usług (w tym funkcjonowaniem i rozwojem Sklepu), a także upoważnienie do wykonywania samodzielnie lub za pomocą podmiotów trzecich praw zależnych w zakresie opracowania, dostosowywania, przerabiania i tłumaczenia utworu w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

XIV. OBOWIĄZYWANIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG ORAZ ZMIANA REGULAMINU

1. Klient może wypowiedzieć Umowę o Świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym, w każdym czasie, poprzez zgłoszenia żądania usunięcia Konta Klienta i przesłanie odpowiedniego oświadczenia Sprzedawcy, w formie:
 - a. pisemnej na adres: **Kontigo Sp. z o.o. ul. Bokserska 66A 02-690 Warszawa;**
 - b. wiadomości e-mail na adres **bok@kontigo.com.pl;**
 - c. za pośrednictwem udostępnionego w tym celu formularza.
2. Sprzedawca swoje oświadczenie w tym zakresie wysyła na adres e-mail podany przez Klienta podczas utworzenia Konta Klienta albo składania Zamówienia.
3. Sprzedawca może wypowiedzieć Klientowi Umowę o Świadczenie Usług za siedmiodniowym okresem wypowiedzenia i/lub odmówić mu dalszego prawa do korzystania ze Sklepu oraz składania Zamówień, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości Treści, z ważnych powodów, tzn. w przypadku rażącego naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu, tj. w sytuacjach gdy Klient narusza postanowienia pkt III.5.a, c, d, e, g, h Regulaminu.
4. Klient, wobec którego zastosowanie znalazło postanowienie ust. 3 powyżej może korzystać ze Sklepu po uprzednim kontakcie ze Sprzedawcą (za pośrednictwem BOK) i uzyskaniu zgody Sprzedawcy na dalsze korzystanie ze Sklepu.
6. Regulamin oraz załączniki do Regulaminu stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego

7. Sprzedawca ma prawo dokonywać zmian niniejszego Regulaminu. Zmiany nie będą naruszać praw nabytych Klientów, ani przepisów obowiązującego prawa.

8. Sprzedawca poinformuje Klientów o zmianie Regulaminu z odpowiednim wyprzedzeniem.

9. W przypadku dokonania zmian w Regulaminie, Sprzedawca udostępni tekst jednolity Regulaminu poprzez publikację na stronie Sklepu oraz za pomocą wiadomości, przesłanej na podany przez Klienta adres e-mail, co Strony uznają za wprowadzenie informacji o zmianie do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby Klient mógł zapoznać się z jej treścią.

10. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie z upływem 14 dni od dnia wystania informacji o zmianie. W przypadku Klientów zarejestrowanych, tj. posiadających Konto Klienta, mają oni prawo do wypowiedzenia Umowy o Świadczenie Usług w terminie 14 dni od dnia powiadomienia ich o zmianie Regulaminu. Zmiana Regulaminu pozostaje bez znaczenia dla zawartych przez Klienta i Sprzedawcę Umów Sprzedaży przed zmianą Regulaminu.

XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji na stronie internetowej w dniu **05.12.2016r.**

2. Umowa Sprzedaży i Umowa o Świadczenie Usług zawierana jest w języku polskim.

3. Prawem właściwym dla zawarcia Umowy jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej, a sądami sądy powszechne w Rzeczypospolitej Polskiej, chyba że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Ewentualne spory pomiędzy Sprzedawcą, a Klientem niebędącym jednocześnie Konsumentem zostaną poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy,

4. Sprzedawca może modyfikować techniczny sposób realizacji Usługi, w szczególności z przyczyn natury technologicznej (rozwój przeglądarek i technologii), jednak bez pogarszania jej jakości, a także bez wpływu na zakres praw i obowiązków Klienta i Sprzedawcy.

5. Sprzedawca zapewnia środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług na podstawie Umowy o Świadczenie Usług.

6. Klienci mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie oraz pobierać go ze strony ---- w formacie **regulamin.pdf** a także sporządzić jego wydruk.

7. Utrwalenie, zabezpieczenie, udostępnienie oraz potwierdzenie Klientowi istotnych postanowień Umowy sprzedaży Towarów następuje poprzez przesłanie Klientowi wiadomości na podany adres e-mail.

8. Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie istotnych postanowień zawieranej Umowy o Świadczenie Usług następuje poprzez przesłanie Klientowi wiadomości na podany adres e-mail wiadomości.

9. Niniejszy Regulamin podlega prawu polskiemu. Spory rozpatrywane są przez właściwy sąd powszechny określony według przepisów Kodeksu cywilnego.

10. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny.

11. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

a. www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php

b. www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php

c. www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php

12. Konsument posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

a. zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej z późn zm. (t.j. Dz.U. 2016 poz. 1059), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich. (Dz.U. 2001, nr 113, poz. 1214);

b. wystąpienie do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;

c. zwrócenie się o bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą do Powiatowego (Miejskiego)Rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów m.in. Federacja Konsumentów.

XVI. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY I REKLAMACJI

Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy: **Pobierz formularz.**
Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku reklamacji: **Pobierz formularz.**