

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

www.fert.krakow.pl

I Postanowienia ogólne

1. Właścicielem www.fert.krakow.pl jest przedsiębiorca Grażyna Górecka prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Grażyna Górecka FERT z siedzibą: 30-074 Kraków, ul. Kazimierza Wielkiego 54A, zarejestrowaną w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) nr NIP: 677-007-36-24 oraz nr REGON: 350651189, która prowadzi działalność za pośrednictwem Sklepu www.fert.krakow.pl.
2. Regulamin określa prawa i obowiązki Klientów jak również prawa i obowiązki Sprzedawcy jako podmiotu zarządzającego i prowadzącego Sklep.
3. Regulamin jest dostępny w polskiej wersji językowej.
4. Klient obowiązany jest do korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich, praw majątkowych i własności intelektualnej Sprzedawcy oraz osób trzecich.
5. Warunkiem złożenia Zamówienia w Sklepie Internetowym przez Klienta jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i akceptacja jego postanowień w czasie realizacji Zamówienia.
6. Właściciel www.fert.krakow.pl zobowiązuje się do bezpiecznego przetwarzania danych osobowych Klientów Sklepu wyłącznie w celu rzetelnego wykonania Umowy Sprzedaży zawartej na odległość. Polityka Prywatności znajduje się [TUTAJ](#), udostępniana jest w trakcie składania Zamówienia.

II Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają odpowiednio:

1. **Sklep internetowy/Sklep** – serwis internetowy działający pod adresem <http://www.fert.krakow.pl> prowadzący sprzedaż Towarów znajdujących się w jego ofercie; za pośrednictwem którego Klient może złożyć Zamówienie.
2. **Właściciel/Sprzedawca** – podmiot świadczący usługi sprzedaży za pośrednictwem Sklepu internetowego na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie: Grażyna Górecka FERT, ul. Kazimierza Wielkiego 54A, 30-074 Kraków, NIP 677-007-36-24, REGON 350651189.
3. **Klient** – każdy podmiot dokonujący zakupów w Sklepie internetowym zgodnie z treścią niniejszego Regulaminu.
4. **Konto Klienta** – pole zawierające dane na temat przeprowadzanych transakcji oraz instrument służący do realizacji składanych przez Klienta zamówień.
5. **Newsletter** – usługa świadczona przez Sklep na rzecz Użytkownika poprzez wysyłanie mu wszelkich informacji o działaniu Sklepu po dobrowolnym podaniu przez Użytkownika adresu e-mail.

6. **Konsument** - Klient będący osobą fizyczną, korzystającą ze Sklepu Internetowego w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
7. **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, dokonująca czynności prawnej we własnym imieniu w ramach działalności gospodarczej lub zawodowej.
8. **Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy.
9. **Regulamin** – niniejszy dokument, określający warunki i zasady korzystania ze Sklepu oraz nabywania w nim produktów.
10. **Przedmiot transakcji** - Towary wymienione i opisane na stronie internetowej Sklepu Internetowego.
11. **Towar** – rzecz ruchoma, prezentowana w Sklepie Internetowym, której dotyczy Umowa Sprzedaży.
12. **Umowa Sprzedaży** – umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu ustawy Kodeks cywilny, zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, z wykorzystaniem serwisu internetowego Sklepu.
13. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta określające jednoznacznie rodzaj i ilość Towarów, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży.
14. **Kodeks cywilny** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.)
15. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

III Techniczne warunki korzystania ze Sklepu

1. W celu korzystania ze Sklepu, Klient powinien posiadać:
 - urządzenie przekazujące dane teleinformatyczne - komputer, telefon typu smartfon lub tablet z systemem operacyjnym: Windows, Mac OS X, Linux lub Android;
 - dostęp do sieci Internet - przeglądarka internetowa w podanej wersji lub wyższej: Internet Explorer - wersja 9, Chrome - wersja 46, Safari - wersja 8, Firefox - wersja 41, Opera - wersja 32;
 - konto poczty elektronicznej (e-mail).
2. Sklep zbiera informacje zawarte w plikach cookies, które są plikami tekstowymi, pliki te nie zachowują żadnych danych personalnych, używane są w sposób anonimowy w celu oceny realnego zainteresowania serwisem na stronach Sklepu. Pliki Cookies służą do wymiany informacji pomiędzy Sklepem a Użytkownikiem, co w znacznym stopniu ułatwia dopasowanie oferty do oczekiwań i preferencji każdego Użytkownika Sklepu. Klient decyduje o stosowaniu plików cookies. Przeglądarki internetowe często domyślnie mają ustawioną możliwość instalowania tych plików na urządzeniu końcowym Klienta, który w każdym czasie może dokonać zmiany ustawień.
3. Sklep informuje, iż wyłączenie przez Klienta możliwości korzystania z plików Cookies może wpłynąć na funkcjonalności dostępne w Sklepie.
4. Szczegółowe informacje dotyczące Plików Cookies zawarte są w Polityce Plików Cookies, udostępnionej pod adresem <https://www.fert.krakow.pl/webpage/aktualna-polityka-prywatnosci.html> stanowiącej integralną część niniejszego Regulaminu.

IV Rejestracja i Logowanie

1. Klient w celu założenia „Konta Klienta” dokonuje rejestracji podając:, adres e-mail oraz hasło za pomocą formularza.
2. Hasło podawane przy logowaniu do Sklepu może składać się z liter, cyfr lub/oraz znaków specjalnych. Hasło jest indywidualne dla każdego Użytkownika. Hasło można zmienić na stronie poprzez podanie adresu e-mail oraz nowego hasła.
3. Założenie „Konta klienta” jest nieodpłatne.
4. Klient zobowiązuje się do podania prawdziwych danych.
5. Klient przez akceptację Regulaminu składa oświadczenie następującej treści:
 - o przystąpiłem dobrowolnie do korzystania z usług Sklepu;
 - o dane zawarte w formularzu są zgodne z prawdą.
6. Klient nie może przekazywać hasła dostępu do konta w Sklepie internetowym osobom trzecim.
7. Zarejestrowany Klient ma możliwość:
 - o dostępu do statusu oraz historii Zamówień;
 - o otrzymywania indywidualnych rabatów i kuponów promocyjnych;
 - o informacji o możliwości udziału w promocjach i konkursach;
 - o zamówienia Towarów,
 - o zmiany swoich danych;
 - o zmiany swojego hasła;
 - o sprawdzania swoich Zamówień.
8. Po dokonaniu rejestracji Klient otrzyma na podany adres e-mail link do strony internetowej aktywacji konta.
9. Dokonanie aktywacji umożliwia zalogowanie do systemu.

V Składanie i realizacja zamówień

1. Sklep jest czynny przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, umożliwiając Klientowi złożenie Zamówienia o każdej porze, poza przerwami konserwacyjnymi. Klient ma również możliwość złożyć Zamówienie osobiście w siedzibie w godzinach otwarcia.
2. Umieszczenie na witrynie Sklepu Internetowego określonego Towaru wraz z oznaczeniem jego ceny nie stanowi oferty jego sprzedaży, a jedynie zaproszenie dla Klientów do składania ofert.
3. Zamówienie zostaje złożone przez Klienta w formie elektronicznej, polega na wypełnieniu formularza Zamówienia w Sklepie internetowym i stanowi ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży Towaru umieszczonego na witrynie Sklepu internetowego za określoną tam cenę.
4. Zamówienie jest skuteczne, jeśli Klient prawidłowo wypełni formularz zamówienia i prawidłowo poda dane kontaktowe: dokładny adres, na który Zamówienie ma być wysłane, oraz numer telefonu i adres e-mail.
5. W wypadku gdy podane dane nie są kompletne, Sprzedawca skontaktuje się z Klientem. Jeśli kontakt z Klientem nie będzie możliwy, Sprzedawca ma prawo do anulowania Zamówienia.
6. Sklep Internetowy potwierdza otrzymanie skutecznego Zamówienia przez automatycznie generowaną wiadomość e-mail, którą wysyła Klientowi. Wiadomość zawiera proponowaną treść umowy sprzedaży, w szczególności: numer i datę zamówienia, dane zakupionego towaru, cenę i sposób jej zapłaty, dane stron umowy, miejsce, sposób i koszt dostawy. W celu weryfikacji i przyjęcia oferty przez Sklep, Klient powinien kliknąć w link "Potwierdź zamówienie" udostępniony w treści maila.

7. Jeżeli proponowana treść Umowy Sprzedaży nie jest zgodna z Zamówieniem złożonym przez Klienta, Klient powinien bez zbędnej zwłoki zawiadomić o tym Sklep internetowy wysyłając wiadomość e-mail ze wskazaniem zauważonych rozbieżności. Sklep internetowy bez zbędnej zwłoki prześle Klientowi skorygowaną treść proponowanej umowy.
8. Sklep internetowy potwierdza przyjęcie Zamówienia do realizacji wysyłając Klientowi kolejną wiadomość e-mail. Z chwilą otrzymania tej wiadomości przez Klienta następuje zawarcie Umowy Sprzedaży.
9. Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim.
10. Realizacja Zamówienia rozpoczyna się po dokonaniu płatności przez Klienta lub, jeśli Klient wybrał opcję płatności przy odbiorze Towaru, od momentu złożenia Zamówienia.
11. W wypadku braku zamówionych Towarów w magazynie, Sprzedawca poinformuje Klienta o tym fakcie oraz związanym z tym wydłużeniem czasu realizacji Zamówienia niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 48 godzin.
12. Do sprzedawanego Towaru dołączana jest karta gwarancyjna producenta, importera lub dystrybutora – jeżeli producent, importer lub dystrybutor udzielają gwarancji na podstawie pisemnej karty gwarancyjnej.
13. Klientami w przypadku osób fizycznych mogą być tylko osoby posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.
14. Klient składa Zamówienie w następujący sposób:
 - o wybór Towarów dokonywany przez dodanie ich do koszyka;
 - o podanie danych do formularza rejestracyjnego bądź logowania, formularza dostawy;
 - o wybór formy dostawy i płatności;
 - o zatwierdzenie Zamówienia przez przycisk „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”;
 - o wysłanie potwierdzenia Zamówienia na adres e-mail Klienta;
 - o Zamówienie złożone w formie elektronicznej będzie potwierdzone nie później niż w ciągu dwóch dni roboczych (z wyłączeniem świąt) od otrzymania Zamówienia. Potwierdzenie wysłane będzie e-mailem lub telefonicznie.
15. Zarejestrowani Klienci mają możliwość śledzić status realizacji Zamówienia.
16. Klient zobowiązuje się do podania prawdziwych danych.
17. Zamówienia można składać również z pominięciem rejestracji na stronie internetowej Sklepu poprzez:
 - o wysłanie wiadomości e-mail
 - o telefonicznie w godzinach pracy obsługi Sklepu
18. Klient, który skorzysta ze sposobów wskazanych w pkt. 12., pomijając stronę Sklepu ma obowiązek zapoznania się i akceptacji Regulaminu przesłanego przez Sklep na podany przez Klienta adres e-mail.
19. Klient korzystając z jednego ze sposobów złożenia Zamówienia wskazanych w pkt. 12., powinien podać:
 - o nazwę, ilość produktów;
 - o imię i nazwisko odbiorcy;
 - o dokładny adres dostawy;
 - o numer telefonu kontaktowego;
 - o adres e-mail Zamawiającego.
20. Potwierdzenie Zamówienia przesyłane do Klienta zawiera:
 - o dane Sklepu w tym dokładny adres korespondencyjny, adres e-mail oraz nr telefonu;

- opis produktu;
 - jednostkową i łączną cenę wszystkich produktów;
 - cenę Zamówienia = cena łączna produktów + koszty wykonania umowy m.in. płatności i dostawy;
 - formę dostawy – w tym termin, w którym nastąpi dostawa i jeżeli są jakiegokolwiek ograniczenia dot. dostawy np. ciężaru bądź lokalizacji;
 - sposób płatności;
 - informację o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni;
 - w załączniku przesyłany jest wzór odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni.
21. Sklep dopuszcza możliwość odbioru osobistego w siedzibie firmy.

VI Forma płatności

1. Klient ma możliwość dokonania zapłaty za Towar z tytułu Umowy Sprzedaży w formie dostępnej w zakładce "[Sposoby płatności](#)" strony Sklepu pod adresem <http://www.fert.krakow.pl/webpage/sposoby-płatności.html> m.in. poprzez zapłatę:
 - przelewem na konto bankowe Sprzedawcy: 50 1020 5558 1111 1070 5620 0065 PKO BP Inteligo;
 - przy odbiorze przesyłki – płatność za pobraniem;
 - gotówką lub kartą płatniczą przy osobistym odbiorze Towaru w siedzibie Sprzedawcy: ul. Kazimierza Wielkiego 54A, 30-074Kraków;
 - kartą lub przelewem elektronicznym za pośrednictwem systemu płatności.
2. Użytkownik zobowiązany jest podać prawdziwe dane do faktury VAT.

VII Ceny

1. Wszystkie znajdujące się w Sklepie internetowym oferty stanowią jedynie niezobowiązujące zaproszenie dla Klienta do przedłożenia odpowiedniej oferty kupna.
2. Wszystkie ceny podane przy Towarach na stronie WWW Sklepu są cenami brutto podawanymi w złotych polskich (zawierają należne podatki). Cena produktu przed oznaczeniem przycisku „do koszyka” nie zawiera kosztów dostawy i innych dodatkowych opłat. Koszty przesyłki oraz dokonania płatności doliczane są do sumy zamawianych Towarów. Klient jest informowany przed złożeniem Zamówienia o dodatkowych kosztach np. związanych z opakowaniem.
3. Zamówienia o wartości od 500,00 PLN realizowane są bez doliczania kosztów związanych z dostawą.
4. Ceną ostateczną Zamówienia, wiążącą Sklep i Klienta jest cena produktu podana na stronie Sklepu przed złożeniem Zamówienia przez Klienta wraz z wszystkimi kosztami związanymi z realizacją umowy.
5. Informacja na temat całkowitej wartości Zamówienia (wraz z kosztami dostawy, dokonania płatności) udostępniana jest przed wyborem opcji „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty.” oraz potwierdzana jest w przesłanej niezwłocznie wiadomości e-mail na adres podany przez Klienta.

VIII Dostawa

1. Klient dokonuje wyboru rodzaju dostawy dostępnej w zakładce "[Dostawa](#)" strony Sklepu pod adresem: <http://www.fert.krakow.pl/webpage/dostawa.html> .

2. Całkowity czas realizacji Zamówienia wynosi maksymalnie 30 dni od dnia złożenia Zamówienia przez Klienta, jednakże Sklep internetowy dokłada wszelkich starań, by Zamówienia były realizowane możliwie szybko. W razie przekroczenia terminu wskazanego w zdaniu poprzednim Konsument ma prawo do wyznaczenia Sprzedawcy dodatkowego czasu. Jeżeli Towar nadal nie zostanie wydany, Klient może odstąpić od umowy.
3. Dostawy odbywają się w dni robocze, od poniedziałku do piątku. W weekendy i dni wolne od pracy dostawy nie są realizowane.
4. Jeśli kwota Zamówienia jest większa niż 500,00 PLN, koszty dostawy pokrywa Sprzedawca.
5. Sprzedawca odpowiada za niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru do momentu, w którym Konsument go otrzyma, chyba że Konsument wybrał inną formę dostawy niż dostawy proponowane przez Sklep.
6. Klient w momencie odbioru przesyłki ma możliwość sprawdzić Towar i w razie jakiegokolwiek szkody spisać protokół w obecności dostawcy. Spisanie protokołu nie stanowi warunku do złożenia reklamacji bądź skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od umowy.
7. Towary dostarczane są na terenie RP.

IX Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsument może odstąpić od umowy bez podania przyczyny, składając w terminie **14 dni od dnia doręczenia mu Towaru** stosowne oświadczenie w jakiegokolwiek formie. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłać oświadczenie przed jego upływem na adres: firma Grażyna Górecka FERT z siedzibą: 30-074 Kraków, ul. Kazimierza Wielkiego 54A, telefon (12) 294- 73- 99 lub 606- 414- 333, adres e-mail: ksiegarnia@fert.krakow.pl.
2. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość, umowa jest uważana za niezawartą. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Zakupiony Towar należy zwrócić na poniższy adres:
 - o firma Grażyna Górecka FERT z siedzibą: 30-074 Kraków, ul. Kazimierza Wielkiego 54A.
3. Bezpośrednie koszty zwrotnego dostarczenia Towaru w związku ze skorzystaniem z uprawnienia ponosi Konsument.
4. Koszty przesłania Towaru są zwracane przez Sklep, ale jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia Towaru inny niż najtańszy, zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
5. W przypadku odstąpienia Klienta od umowy, Sklep dokona zwrotu ceny Towaru wraz z kosztami, o których mowa w pkt.4, w ciągu 14 dni od daty otrzymania oświadczenia Konsumenta. Zwrot płatności nastąpi w taki sam sposób, jaki Konsument użył w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument i Sklep ustalili inną formę płatności w sposób indywidualny. W każdym przypadku Konsument nie poniesie żadnych dodatkowych kosztów związanych ze zwrotem. Sklep wydaje pisemne poświadczenie o zwrocie świadczenia.
6. Sklep może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Towaru lub do czasu dostarczenia przez Konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

7. Konsument ma obowiązek zwrócić Towar nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.
8. Konsument odpowiada wyłącznie za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
9. Wzór formularza odstąpienia od umowy, z którego Konsument może skorzystać, wraz z pouczeniem znajduje się na stronie Sklepu w zakładce "[Prawo odstąpienia od umowy](#)" i Regulaminie oraz wysyłany jest w wiadomości e-mail z potwierdzeniem złożenia Zamówienia.
10. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość **nie przysługuje** Konsumentowi w odniesieniu do umów:
 - o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
 - o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy;
 - o w której przedmiotem świadczenia jest Towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - o w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy.

X Procedura reklamacji

1. Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Towar bez wad.
2. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie cywilnym.
3. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli Towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia).
4. Produkty oferowane w Sklepie objęte są 24 miesięczną odpowiedzialnością Sprzedawcy za niezgodność towaru z umową.
5. Reklamacja na podstawie odpowiedzialności Sprzedawcy za niezgodność towaru z umową powinna być przekazana m.in.
 - o poprzez wysłanie wiadomości na adres e-mail: ksiegarnia@fert.krakow.pl;
 - o listownie na adres: Grażyna Górecka FERT z siedzibą: 30-074 Kraków, ul. Kazimierza Wielkiego 54A;
 - o dzwoniąc pod nr (12) 294-73-99 lub 606-414-333.
6. W reklamacji powinien znaleźć się dokładny opis rodzaju niezgodności, data jej wystąpienia, powinno być określone żądanie Konsumenta, nr zamówienia oraz dane kontaktowe, co ułatwi procedurę reklamacyjną.
7. Sklep rozpatruje reklamacje niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji wysłanej przez Klienta.

8. W przypadku braku informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji, w terminie określonym w pkt.4, reklamację uznaje się za rozpatrzoną na korzyść Klienta.
9. W przypadku uzasadnionej reklamacji, Klient może żądać doprowadzenia produktu do stanu zgodnego z umową, nieodpłatną naprawę lub wymianę produktu na nowy, obniżenia ceny lub istnieje możliwość odstąpienia od umowy. Sklep zwróci Klientowi równowartość ceny całości dokonanej transakcji.
10. Odpowiedź w sprawie reklamacji jest wysyłana na podany przez Klienta adres e-mail, adres korespondencji.
11. Sklep wydaje pisemne poświadczenie o zwrocie świadczenia.
12. Przykładowy formularz reklamacyjny znajduje się na stronie www.fert.krakow.pl w zakładce "[Reklamacja](#)" oraz Regulaminie.

XI Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Klient będący Konsumentem posiada między innymi następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń (alternatywnie metody rozpatrywania sporów), w tym:
 - o Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży działającego przy Inspekcji Handlowej.
 - o Konsument uprawniony jest do zwrócenia się z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej - przykładowy wykaz podmiotów znajduje się na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów https://uokik.gov./wazne_adresy.php#faq595 .
 - o Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz za pośrednictwem poczty e-mail: porady@dlakonsumentow.pl
 - o Konsument może złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
2. Jeżeli Klientem, dokonującym zakupu, jest Przedsiębiorca wszelkie spory powstałe na gruncie regulaminu lub umów sprzedaży będą rozstrzygane polubownie przez mediację lub Stały Sąd Polubowny przy Izbie Przemysłowo-Handlowej w Krakowie lub Sąd Powszechny właściwy dla siedziby Właściciela.

XII Zasady ochrony danych osobowych Klientów

1. Szczegółowe zasady ochrony danych osobowych Klientów zgodnie z przepisami prawa m.in. RODO określone zostały w „[Polityce prywatności](#)”, stanowiącej integralną część niniejszego Regulaminu.

XIII Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny pod adresem <https://www.fert.krakow.pl/webpage/regulamin-od-25-05-2018-r.html>
2. Klient ma możliwość odczytu, ściągnięcia treści Regulaminu na swoje urządzenie oraz dokonania wydruku dokumentu.
3. Sklep dokona zmiany postanowień Regulaminu z ważnych powodów po uprzednim poinformowaniu Klientów poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu na łamach Sklepu oraz wysłania jego treści na adres e-mail wskazany przez Klienta. Zmieniony lub zmodyfikowany Regulamin ma moc wiążącą, po spełnieniu pozostałych warunków przewidzianych prawem, jedynie dla stosunków prawnych powstałych po wejściu w życie zmian lub modyfikacji.
4. Zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Klientów korzystających ze Sklepu przed dniem wejścia w życie zmian.

Załącznik nr: 1

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

– Adresat: **Grażyna Górecka FERT**
ul. Kazimierza Wielkiego 54A
30-074 Kraków
tel./fax 12/294-73-99
e-mail: ksiegarnia@fert.krakow.pl

– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) umowy dostawy następujących rzeczy(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(*)/o świadczenie następującej usługi(*)

– Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data

(*) Niepotrzebne skreślić.

Wzór formularza odstąpienia od umowy z pouczeniem [w formacie pdf. - do pobrania](#)

Wzór formularza odstąpienia od umowy z pouczeniem [w formacie docx. - do pobrania](#)

Załącznik nr: 2

WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO

FORMULARZ RĘKOJMI/ ZWROTU / WYMIANY

....., dnia

ul.

.....

/dane Użytkownika/

Grażyna Górecka FERT,
30-074 Kraków,
ul. Kazimierza Wielkiego 54A,
NIP 6770073624,
REGON 350651189
tel./fax 12/294-73-99
ksiegarnia@fert.krakow.pl

Nazwa reklamowanego produktu

.....
.....

Data zakupu

produktu:.....

Data doręczenia

produktu:.....

Data zauważenia

wady.....

Podstawą zgłoszenia reklamacji naprawy/zwrotu jest sporządzenie dokładnego opisu:
(podanie dokładnego opisu jest niezbędne)

Opis:

.....
.....

Zgłaszam chęć dokonania reklamacji nieodpłatnie poprzez: (niezbędne jest wskazanie żądania sposobu dokonania reklamacji):

a)naprawę;

b)wymianę;

c)obniżenie ceny

lub:

d)zwrot - dokonanie przelewu na mój rachunek bankowy w Banku

.....

nr rachunku

MIEJSCOWOŚĆ.....DATA.....

.....
PODPIS

UWAGA! Zwrot ceny za usługę możliwy jest poprzez przelew bankowy na wskazane konto bankowe.

Wzór formularza reklamacyjnego [w formacie pdf. - do pobrania](#)

Wzór formularza reklamacyjnego [w formacie docx. - do pobrania](#)