

Regulamin sklepu Reola sp. z o.o.

obowiązujący od 01.10.2025

W Regulaminie, który czytasz, zawieramy informacje o naszej Umowie oraz naszych wzajemnych obowiązkach i prawach związanych z zakupem przez Ciebie Produktu fizycznego w naszym Sklepie internetowym, który prowadzimy pod adresem www.reola.pl, a także www.reola.eu, www.reola.com.pl.

* Ważne informacje *

- 1) **ZWROT** – masz 14 dni na zwrot Produktu fizycznego kupionego online. Termin liczymy odebrania przez Ciebie przesyłki. W niektórych sytuacjach ustawowe prawo zwrotu nie przysługuje (więcej informacji o takich przypadkach znajdziesz w dalszej części dokumentu).
- 2) **CENY** – Ceny Produktów w Sklepie to ceny brutto (zawierają podatek VAT), wyrażamy je w polskiej walucie (tj. w polskich złotych).
- 3) **TWOJE DANE** – w ramach Sklepu podawaj swoje dane i nie posługuj się danymi osób trzecich.
- 4) **ZAWARCIE UMOWY** – Umowę zawieramy z chwilą, gdy my ją potwierdzimy w formie wiadomości e-mail (po przesłaniu przez Ciebie Zamówienia).
- 5) **UMOWA** – to nasza umowa, która określa nasze wzajemne prawa i obowiązki zgodnie z Regulaminem. Przeczytaj uważnie i zaakceptuj Regulamin przed złożeniem Zamówienia w Sklepie, ponieważ jeśli nie akceptujesz jego postanowień, to nie powinieneś zawierać Umowy.
- 6) **DOSTAWY** – dostępne metody dostawy i ich koszt oraz szacowany czas dostawy prezentujemy w Sklepie. Realizujemy dostawę na terenie Polski.
- 7) **KOSZT DOSTAWY** - o ile nie wskazujemy wyraźnie inaczej, dostawa Produktu fizycznego jest odpłatna.

WAŻNE!

Gdy w Regulaminie piszemy:

Ty, Twój, Ciebie – chodzi nam o Ciebie jako Użytkownika, Klienta.

My, nasze, nas – chodzi o nas jako Sprzedawcę, czyli Reola sp. z o.o. z siedzibą w Tczewie, ul. Malinowska 24A, 83-110 Tczew, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku Wydział VII Gospodarczy - Krajowy Rejestr Sądowy pod numerem KRS 0001125643, NIP 5932644649, REGON 529614327.

Nasza strona, Strona, Sklep – mamy na myśli www.reola.pl, www.reola.eu, www.reola.com.pl

Niektórych pojęć w tym regulaminie używamy w określonym znaczeniu. Wyjaśniamy je dla Ciebie na końcu Regulaminu.



Nasze dane kontaktowe:

- a) skontaktuj się z nami, **jeśli masz pytania, odpowiemy i wyjaśnimy Ci ważne dla Ciebie kwestie**,
- b) adres e-mail: sklep@reola.pl,
- c) numer telefonu: +48 602 305 002, godziny pracy biura obsługi od 07.00 do 15.00.



Nasz punkt kontaktowy:

- a) Zgodnie z naszym obowiązkiem prawnym stworzyliśmy **punkt kontaktowy w naszej firmie**. Dbamy o to, by treści dostępne na naszej stronie i w Sklepie były zgodne z prawem. Możesz nam zgłosić treść nielegalną lub niezgodną z warunkami korzystania z usług naszej strony, Sklepu.
- b) **Możesz wysłać zgłoszenie na adres e-mail sklep@reola.pl.**
- c) W punkcie kontaktowym analizujemy Twoje zgłoszenie i podejmujemy odpowiednie działania.
- d) Więcej informacji o treściach nielegalnych i niezgodnych z naszym Regulaminem oraz o zasadach zgłoszenia znajdziesz w załączniku nr 1.



Regulamin podzieliliśmy na 6 części. By ułatwić Ci szybkie znalezienie informacji, których szukasz, każda część składa się z mniejszych rozdziałów.

I. Informacje o Sklepie: warunki korzystania z naszej strony i Sklepu, Usługi Elektroniczne (w tym zakładanie Konta), Prezentowanie Cen, Prezentowanie Opinii

1. Jakie warunki ogólne korzystania z naszego Sklepu Cię obowiązują?
2. Jakie są Twoje obowiązki jako użytkownika naszego Sklepu?
3. Jak prezentujemy Ceny w Sklepie?
4. Jak weryfikujemy opinie prezentowane w Sklepie?
5. Jakie Usługi elektroniczne są dostępne w Sklepie?
6. Jak możesz założyć Konto w Sklepie, jak z Konta korzystać i co możesz z Kontem zrobić?
7. Na czym polega usługa Koszyk?
8. Co możesz zrobić, jeśli uznasz, że nieprawidłowo wykonaliśmy Usługę elektroniczną?

II. Najważniejsze informacje: Składanie Zamówienia, Płatności, Cena, Produkty fizyczne, Prawa autorskie

9. Jak wygląda proces składania Zamówienia i zawarcia Umowy w naszym Sklepie?
10. Jakie dane podajesz w Formularzu zamówienia?
11. Kiedy zawieramy Umowę?
12. Co się dzieje, gdy nie potwierdzimy Zamówienia?
13. Jakie formy płatności przewidujemy w naszym Sklepie?
14. Jaki operator płatności obsługuje płatności w naszym Sklepie?
15. Jakie Produkty są dostępne w naszym Sklepie?
16. Jak realizujemy Umowę, kiedy wyślemy kupiony przez Ciebie Produkt?
17. Jak prezentujemy Ceny Produktów?
18. Jakie cechy ma Produkt, który kupujesz w naszym Sklepie?

III. Prawa Klienta: Niezgodność Produktu fizycznego z Umową, Odstąpienie od Umowy, Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów

Niezgodność Produktu fizycznego z Umową

19. Co możesz zrobić, jeśli uważasz, że Produkt fizyczny nie jest zgodny z Umową i jesteś Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta?

20. Co możesz zrobić, jeśli uważasz, że Produkt fizyczny nie jest zgodny z Umową i jesteś Przedsiębiorcą?

Odstąpienie od Umowy

21. Czy możesz odstąpić od Umowy, jeśli jesteś Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta?

22. Czy możesz odstąpić od Umowy, jeśli jesteś Przedsiębiorcą?

Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów

23. Jakie pozasądowe sposoby rozwiązania sporów między nami Ci przysługują?

IV. Pozostałe kwestie: Czas trwania Umowy, Zmiana Regulaminu, Dane osobowe, Postanowienia końcowe, Linki do poprzednich wersji Regulaminu

Czas trwania Umowy

24. Przez jaki czas trwa nasza Umowa?

Zmiana Regulaminu

25. Czy możemy zmienić Regulamin, jeśli jesteś Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta?

26. Czy możemy zmienić Regulamin, jeśli jesteś Przedsiębiorcą?

27. Jak przetwarzamy Twoje dane osobowe?

28. Postanowienia końcowe

29. Linki do poprzednich wersji Regulaminu

V. Definicje: Wyjaśniamy, jak rozumiemy pojęcia używane w Regulaminie

VI. Załączniki

Załącznik 1. Publikowanie Treści, moderacja i ograniczenia publikowania Treści

Publikowanie Treści, moderacja i ograniczenia publikowania Treści

30. Jakie treści znajdują się na naszej stronie?

31. Jakie są zasady dodawania treści na naszej stronie? (Warunki korzystania z usług naszego Sklepu, warunki korzystania z naszej strony)

32. Co robimy z treściami nielegalnymi, naruszającymi warunki korzystania z naszej strony?

33. Czy możesz zgłosić do nas treść znajdującą się na naszej stronie?

34. Co powinno zawierać Twoje zgłoszenie Treści znajdujące się na naszej stronie?

35. Jak rozpatrujemy Twoje zgłoszenie treści znajdujące się na naszej stronie?

36. Czy możesz odwołać się od naszej decyzji w sprawie Twojego zgłoszenia?

Załącznik 2. Formularz odstąpienia

Załącznik 3. Graficzne przedstawienie reklamacji w razie niezgodności Towaru z Umową.

I. Informacje o Sklepie

1. Jakie warunki ogólne korzystania z naszego Sklepu Cię obowiązują?

- a) Przed zakupem w naszym Sklepie, przeczytaj Regulamin i Politykę prywatności. Jeśli ich nie akceptujesz, nie powinieneś robić zakupu. Składając Zamówienie, zgadzasz się na te dokumenty i na to, że nasza Umowa jest zawierana zgodnie z ich warunkami.
- b) Przed zakupem w naszym Sklepie, przeczytaj Regulamin i Politykę prywatności, Jeśli ich nie akceptujesz, nie powinieneś robić zakupu. Składając Zamówienie, zgadzasz się na te dokumenty i na to, że nasza Umowa jest zawierana zgodnie z ich warunkami
- c) Z Regulaminem zawsze możesz zapoznać się w łatwy sposób przed zawarciem Umowy. Umożliwiamy Ci jego odtwarzanie i zapisanie (na końcu dokumentu znajdziesz link z odniesieniem do pliku PDF, który możesz zapisać).
- d) Spełnij Wymagania Techniczne niezbędne do korzystania ze Sklepu (m.in. Twoje urządzenie musi mieć dostęp do Internetu, musisz mieć adres e-mail i korzystać z aktualnej przeglądarki) i Warunki korzystania z naszej Strony.
- e) Nie dostarczaj w ramach formularzy Sklepu treści bezprawnych, zabronionych przez prawo, niezgodnych z rzeczywistością czy dotyczących osób trzecich bez ich zgody.

Zabezpieczamy stronę Sklepu, aby zapewnić bezpieczne i wygodne dla Ciebie korzystanie ze Sklepu (wdrażamy odpowiednie środki organizacyjne i techniczne).

2. Jakie są Twoje obowiązki jako użytkownika naszego Sklepu?

- a) Podawaj w udostępnionych przez nas formularzach wyłącznie prawdziwe, aktualne i niezbędne do zawarcia Umowy dane i na bieżąco aktualizuj swoje dane, jeśli są zmienione.
- b) Korzystaj z usług i funkcjonalności udostępnianych przez nas w Sklepie w sposób niezakłócający funkcjonowanie Sklepu, zgodnie z przepisami obowiązującego prawa, postanowieniami Regulaminu i zgodnie ze zwyczajami i zasadami współżycia społecznego.
- c) Nie zakłócaj funkcjonowania pozostałych Użytkowników Sklepu.
- d) Nie dostarczaj i nie przekazuj w ramach naszego Sklepu jakichkolwiek treści zabronionych przez przepisy obowiązującego prawa, w szczególności naruszających prawa autorskie osób trzecich lub ich dobra osobiste.
- e) Nie umieszczaj w Sklepie treści o charakterze bezprawnym, takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w Sklepie niezamówionej informacji handlowej (spam).
- f) Nie zmieniaj treści dostarczanych przez Sklep, w szczególności Cen lub opisów Produktów – jeśli masz pytania w tym zakresie, skontaktuj się z nami.
- g) Nie podejmuj działań w celu uzyskania informacji nieprzeznaczonych dla Ciebie (np. hakowanie).
- h) Terminowo zapłać za Zamówienie złożone w Sklepie.

3. Jak prezentujemy Ceny w Sklepie?

- a) W opisie Produktu wskazujemy jego Cenę brutto, tj. taką, którą zapłacisz w wyniku zawarcia Umowy.
- b) Produkty możemy prezentować w Sklepie w ramach przedsprzedaży lub w Promocji, których warunki zamieszczamy w Sklepie.
- c) Jeśli Produkt sprzedajemy w Promocji, oznaczamy Produkt jako będący w promocji i wskazujemy Cenę Promocyjną. Obok Ceny Promocyjnej wskazujemy najniższą cenę, w której Produkt był dostępny w Sklepie w ciągu ostatnich 30 dni przed obniżką.
- d) W wypadku gdy Cenę, którą widzisz w Sklepie, personalizujemy (np. na podstawie informacji o Tobie, jako użytkowniku, które pozyskujemy z danych marketingowych tj. w ramach profilowania), informujemy Cię o indywidualnym dostosowywaniu ceny przy Cenie Produktu na stronie Sklepu.

4. Jak weryfikujemy opinie prezentowane w Sklepie?

- a) Jeśli zamieszczamy opinie na stronie Sklepu, podejmujemy uzasadnione i proporcjonalne kroki, które pozwalają nam na zweryfikowanie, czy opinie są rzetelne i zamieszczone przez osoby, które rzeczywiście korzystały z naszych Produktów.
- b) Informacje na temat sposobu weryfikacji przez nas opinii zamieściliśmy w zakładce _____.

5. Jakie Usługi elektroniczne są dostępne w Sklepie?

- a) W ramach Sklepu oferujemy nieodpłatne świadczenie wskazanych poniżej Usług elektronicznych:
 - 1) Usługę zawierania Umów na zasadach określonych w Regulaminie;
 - 2) Usługę Konto oraz przechowywanie i udostępnianie Użytkownikowi poprzez Konto historii Zamówień na stronie Sklepu;
 - 3) Usługę składania Zamówień na zasadach określonych w Regulaminie;
 - 4) Usługę umożliwienia Użytkownikom korzystania z usług Koszyka.

6. Jak możesz założyć Konto w Sklepie, jak z Konta korzystać i co możesz z Kontem zrobić?

- a) Możesz zrobić to podczas składania Zamówienia lub poprzez rejestrację Konta w Sklepie.
- b) Możesz korzystać z Konta po jego rejestracji, która wymaga wypełnienia formularza rejestracji, akceptacji Regulaminu i kliknięciu przycisku „Załącz konto” lub innego równoznacznego.
- c) Jeśli składasz Zamówienie poprzez wiadomość e-mail nie tworzymy Konta w Sklepie.
- d) W formularzu rejestracji Konta podajesz swoje dane: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej, login i hasło. Logujesz się na Konto za pomocą loginu i hasła, które sam ustalasz.
- e) Przesyłamy Ci potwierdzenie utworzenia Twojego Konta i jest to moment zawarcia między nami umowy o jego prowadzenie.
- f) Świadczymy usługę utrzymania Konta w czasie trwania Umowy, nie krócej niż rok od dnia zakończenia Umowy. Po tym czasie możemy usunąć Twoje Konto i Cię o tym poinformujemy. Możesz wypowiedzieć umowę o prowadzenie Konta w każdym czasie, na Twoją prośbę usuwamy Konto w terminie do 30 dni od dnia otrzymania żądania usunięcia Konta lub możesz sam usunąć swoje Konto, wybierając odpowiedni modul w panelu Twojego Konta. Dyspozycję usunięcia Konta prześlij na adres e-mail wskazany na wstępie Regulaminu.
- g) W ramach Konta widzisz np. informacje o złożonych przez Ciebie Zamówieniach, możesz wykorzystać podane wcześniej dane potrzebne do złożenia Zamówienia.
- h) W naszym Sklepie możesz złożyć Zamówienie bez zakładania Konta.
- i) Nie pozwalamy na przekazywanie przez Ciebie loginu i hasła osobom nieuprawnionym lub korzystanie przez Ciebie z konta innego Użytkownika.

7. Na czym polega usługa Koszyk?

- a) W momencie gdy dodajesz Produkt do Koszyka, rozpoczynasz korzystanie z usługi Koszyk.
- b) Możesz w ramach tej usługi dodać Produkty do Koszyka, wpisać kod rabatowy, zobaczyć podsumowanie swojego Zamówienia i złożyć Zamówienie.
- c) Usługę Koszyk wykonujemy jednorazowo i uważamy ją za wykonaną z chwilą złożenia przez Ciebie Zamówienia w Sklepie.
- d) Nie pobieramy opłaty za korzystanie z tej usługi.

8. Co możesz zrobić, jeśli uznasz, że nieprawidłowo wykonaliśmy Usługę elektroniczną?

- a) Jeśli uznasz, że Usługa Elektroniczna nie zgadza się z naszymi ustaleniami, możesz złożyć reklamację, kierując ją w formie pisemnej na nasz adres siedziby lub elektronicznie na adres e-mail lub na numer telefoniczny wskazany na początku Regulaminu.
- b) Ustosunkujemy się do reklamacji jak najszybciej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
- c) Będzie nam łatwiej, i zazwyczaj rozpatrzymy reklamację szybciej, jeśli w opisie reklamacji podasz informacje, okoliczności, które są jej podstawą (np. rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości), Twoje żądanie i dane kontaktowe, ale od razu wskazujemy, że to nie jest Twój obowiązek (to tylko nasza rekomendacja). Ważne, żebyśmy wiedzieli, kto złożył reklamację i czego ona dotyczy.

II. Najważniejsze informacje: Składanie Zamówienia, Płatności, Cena, Produkty fizyczne, Prawa autorskie

9. Jak wygląda proces składania Zamówienia i zawarcia Umowy w naszym Sklepie?

- a) Umożliwiamy składanie Zamówień poprzez stronę naszego Sklepu.
- b) Cechy każdego Produktu fizycznego dostępnego w naszym Sklepie oraz jego specyfikację określamy na stronie produktowej.
- c) **Umowę zawieramy po złożeniu Zamówienia na stronie Sklepu za pomocą Formularza Zamówienia, w momencie potwierdzenia jej przez nas** (potwierdzenie następuje w formie przesłania wiadomości e-mail przez nas na adres e-mail, który wskazujesz podczas składania Zamówienia).
- d) W ramach naszej Umowy my zobowiązujemy się do sprzedaży Ci Produktu fizycznego, a Ty do zapłaty Ceny wskazanej w Sklepie.
- e) Zamówienie możesz złożyć w naszym Sklepie 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
- f) Możesz zweryfikować zawartość Koszyka i zmienić Produkt fizyczny na inny lub dodać kolejne Produkty fizyczne do Koszyka do czasu złożenia Zamówienia.
- g) Umożliwiamy złożenie Zamówienia w następujący sposób:
 - 1) Dodajesz Produkt fizyczny do Koszyka.
 - 2) Przechodzisz do Formularza zamówienia i go uzupełniasz (w tym wskazujesz adres dostawy), a gdy już masz Konto i jesteś zalogowany, to potwierdzasz aktualność swoich danych.
 - 3) Wybierasz sposób dostawy Produktu fizycznego spośród dostępnych w Sklepie (koszty dostawy doliczane są do Ceny Produktu).
 - 4) Składasz Zamówienie (potwierdzasz, że dane w Formularzu zamówienia są prawidłowe, akceptujesz Regulamin, Politykę i klikasz w przycisk „Zamawiam i płacę” i przesyłasz Zamówienie do nas).
 - 5) Naciśnięcie przycisku „Zamawiam i płacę” (lub innego o równoznacznym brzmieniu) oznacza, że składasz Zamówienie (składasz nam ofertę zawarcia Umowy).
 - 6) Po kliknięciu przycisku „Zamawiam i płacę” (lub innego o równoznacznym brzmieniu) masz możliwość wyboru operatora płatności i przekierowujemy Cię w sposób automatyczny do bramki płatności, obsługiwanej przez wybranego operatora w przypadku wyboru płatności online. Informacje o dostępnych operatorach są na bieżąco podawane na stronie Sklepu.
 - 7) W odpowiedzi na Zamówienie niezwłocznie otrzymujesz od nas wiadomość na podany w tym celu adres e-mail z potwierdzeniem otrzymania Zamówienia i informacją o rozpoczęciu jego weryfikacji.
 - 8) Po zweryfikowaniu Zamówienia, bez nieuzasadnionego opóźnienia, wysyłamy Ci na podany adres e-mail wiadomość z potwierdzeniem przyjęcia oferty złożonej przez Ciebie w ramach

przesłania nam Zamówienia oraz potwierdzeniem rozpoczęcia realizacji Zamówienia lub informację o odmowie przyjęcia wszystkich lub poszczególnych ofert, złożonych w ramach Zamówienia.

10. Jakie dane podajesz w Formularzu zamówienia?

- a) Jeśli nie masz Konta, wypełniasz samodzielnie Formularz zamówienia danymi niezbędnymi do zawarcia i realizacji Umowy.
- b) Pamiętaj, że podanie nieaktualnych lub nieprawdziwych danych Klienta może uniemożliwić nam realizację Umowy. Warunkiem złożenia Zamówienia jest prawidłowe i kompletne wypełnienie Formularza zamówienia.
- c) W Formularzu zamówienia podajesz: imię i nazwisko, dokładny adres, adres poczty elektronicznej oraz wskazujesz dane dotyczące Umowy tj.: wybrany Produkt fizyczny, sposób płatności, adres dostawy i sposób dostawy.
- d) Jeśli nie masz statusu Konsumenta, to wskazujesz także obowiązkowo swoją firmę. Jeśli chcesz otrzymać fakturę, to wskazujesz też dane niezbędne do jej wystawienia przez nas (w tym NIP).
- e) Podczas składania Zamówienia akceptujesz warunki Regulaminu i Polityki prywatności.
- f) Ostatni krok złożenia Zamówienia to dokonanie płatności w sposób, jaki wybierzesz spośród tych, które udostępniamy w Sklepie.
- g) O kosztach dostawy informujemy Cię przed złożeniem Zamówienia, a dokonywana przez Ciebie płatność obejmuje Cenę Produktu i koszty dostawy.

11. Kiedy zawieramy Umowę?

- a) Zawieramy naszą Umowę **z chwilą przyjęcia przez nas Zamówienia.**
- b) Potwierdzamy przyjęcie Zamówienia w formie przesłania wiadomości e-mail.
- c) W przypadku Zamówienia, które opłacasz na podstawie faktury, którą wystawiamy zgodnie z Twoim wyborem, powinieneś opłacić ją we wskazanym terminie. Jeśli tego nie zrobisz, uważamy, że Umowa nie jest zawarta.
- d) Dowód zakupu, tj. fakturę albo paragon, przekazujemy Ci w formie elektronicznej (na podany przez Ciebie podczas składania Zamówienia adres e-mail), na co się zgadzasz, akceptując Regulamin.

12. Co się dzieje, gdy nie potwierdzimy Zamówienia?

- a) Jeśli nie potwierdzimy Twojego Zamówienia, odmawiamy przyjęcia Zamówienia, nie zawieramy Umowy w zakresie części Zamówienia wskazanej w wiadomości, którą przesyłamy w tej sprawie. W takim wypadku jak najszybciej, nie później niż w terminie 14 dni od wysłania takiej wiadomości, zwracamy Ci uiszczone przez Ciebie płatności, w zakresie w jakim nie zawieramy Umowy.
- b) Jeśli okaże się, że nie możemy zrealizować Twojego Zamówienia, np. zamówiłeś więcej Produktów niż okazało się, że mamy na magazynie, to skontaktujemy się z Tobą za pośrednictwem adresu e-mail, który wskazałeś w Zamówieniu.

13. Jakie formy płatności przewidujemy w naszym Sklepie?

W naszym Sklepie przewidujemy możliwość opłacenia Cen w formie płatności elektronicznych (realizację Zamówienia rozpoczynamy po przesłaniu potwierdzenia przyjęcia Zamówienia oraz po otrzymaniu informacji o dokonaniu płatności), które wskazujemy poniżej:

- 1) przelew tradycyjny,

- 2) płatność dokonana za pośrednictwem operatora płatności,
- 3) BLIK,
- 4) płatność kartami płatniczymi: Visa, Visa Electron, Mastercard, MasterCard Electronic, Maestro
- 5) płatność za pobraniem

14. Jaki operator płatności obsługuje płatności w naszym Sklepie?

- a) W naszym Sklepie dokonujesz płatności za pomocą serwisu Paynow należącego do mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18, wpisany pod numerem KRS 0000025237 do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer NIP: 526-021-50-88 oraz mElements S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18, wpisany pod numerem KRS 0000590484 do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer NIP: 522-304-78-92, oraz PayPo sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 39 (02-672 Warszawa), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000575158 przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy, NIP 5213705997, REGON 362485126.
- b) Nie przechowujemy w swojej bazie numerów kart płatniczych, więc jeśli dokonujesz płatności za pomocą karty płatniczej, to nie mamy dostępu do jej numeru.

15. Jakie Produkty są dostępne w naszym Sklepie?

- a) W naszym Sklepie oferujemy Produkty fizyczne o charakterze budowlanym.
- b) Przed złożeniem Zamówienia zapoznaj się z opisem Produktu w Sklepie.
- c) W opisie Produktu wskazaliśmy jego producenta, zasady bezpieczeństwa i instrukcje obsługi Produktu.

16. Jak realizujemy Umowę, kiedy wyślemy kupiony przez Ciebie Produkt?

- a) Termin przygotowania Zamówienia Produktu fizycznego wynosi do 5 dni roboczych oraz termin dostawy wskazany przez wybranego przez Ciebie dostawcę. Zazwyczaj wysyłamy Produkt w dzień zakupu lub kolejnego dnia roboczego.
- b) Jeśli w opisie Produktu lub w trakcie składania Zamówienia wskażemy termin dostawy, to wtedy obowiązuje tak wskazany czas dostawy (może się tak zdarzyć np. w ramach przedsprzedaży). Jeśli przekazaliśmy Produkt fizyczny przewoźnikowi, a Produkt do Ciebie nie dotarł, skontaktuj się z przewoźnikiem - wydając Produkt przewoźnikowi w terminie poprawnie wykonaliśmy swoje obowiązki, a brak dostawy w takim wypadku może wynikać z przyczyn przewoźnika, a nie naszych.
- c) Jeśli kupujesz kilka Produktów fizycznych o różnych terminach dostawy, obowiązuje termin dostawy wskazany przy Produkcie fizycznym z najdłuższym czasem dostawy.
- d) Przesyłka wysyłana jest na wskazany przez Ciebie adres.
- e) Na czas oczekiwania przez Ciebie na otrzymanie paczki składa się czas przygotowania przez nas Zamówienia do wysyłki i czas doręczenia na wskazany przez Ciebie adres dostawy. Ty wybierasz przewoźnika podczas składania Zamówienia.

17. Jak prezentujemy Ceny Produktów?

- a) Ceny Produktów prezentujemy na stronie Sklepu, a w ramach każdego opisu Produktu także informujemy o jego Cenie.
- b) Cenę Produktu widzisz także w trakcie składania Zamówienia (jest taka sama jak na stronie produktowej).
- c) Wszystkie Ceny zamieszczone na naszej stronie są cenami brutto uwzględniającymi podatki.

18. Jakie cechy ma Produkt, który kupujesz w naszym Sklepie?

- a) Poszczególne Produkty mogą posiadać różne cechy i właściwości.
- b) Wszystkie Produkty opisujemy na naszej stronie.

III. Prawa Klienta: Niezgodność Produktu fizycznego z Umową, Odstąpienie od Umowy, Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów

Niezgodność Produktu fizycznego z Umową

19. Co możesz zrobić, jeśli uważasz, że Produkt fizyczny nie jest zgodny z Umową i jesteś Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta?

- a) Jeśli uznasz, że Produkt jest niezgodny z Umową, skontaktuj się z nami i przekaż nam, czego oczekujesz.

◆ Skontaktuj się w sprawie reklamacji mailowo: sklep@reola.pl lub za pomocą poczty tradycyjnej: Reola sp. z o.o., ul. Malinowska 24A, 83-110 Tczew.

- b) Zgodnie z przepisami możesz żądać naprawy lub wymiany Produktu fizycznego, który według Ciebie jest niezgodny z Umową.
- c) Możemy wymienić Produkt, jeśli żądasz naprawy lub naprawić Produkt, gdy żądasz wymiany, jeśli doprowadzenie do zgodności Produktu fizycznego z Umową w sposób wybrany przez Ciebie jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla nas. Jeżeli zarówno naprawa, jak i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów, możemy odmówić doprowadzenia Produktu fizycznego do zgodności z Umową. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględniamy wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Produktu fizycznego z Umową, wartość Produktu fizycznego zgodnego z Umową oraz nadmierne niedogodności dla Ciebie powstałe wskutek zmiany sposobu lub odmowy doprowadzenia Produktu fizycznego do zgodności
- d) z Umową.
- e) Dokonujemy naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której poinformowałeś nas o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie (uwzględniamy specyfikę towaru oraz cel, w jakim go kupiłeś). Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosimy my.
- f) Masz obowiązek udostępnić nam Produkt fizyczny podlegający naprawie lub wymianie. Produkt fizyczny odbierzemy od Ciebie na swój, czyli nasz jako Sprzedawcy, koszt.
- g) Jeżeli Produkt fizyczny został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Produktu fizycznego z Umową, demontujemy Produkt fizyczny oraz montujemy go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zlecamy wykonanie tych czynności na swój koszt.
- h) Jeżeli Produkt fizyczny jest wciąż niezgodny z Umową, możesz złożyć oświadczenie o żądaniu obniżenia ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:

- 1) odmówimy doprowadzenia Produktu fizycznego do zgodności z Umową zgodnie z punktem c;
- 2) nie doprowadzimy Produktu fizycznego do zgodności z Umową zgodnie z punktami d)-f);
- 3) brak zgodności Produktu fizycznego z Umową występuje nadal, mimo że próbowaliśmy doprowadzić Produkt fizyczny do zgodności z Umową;
- 4) brak zgodności Produktu fizycznego z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy;
- 5) z naszego oświadczenia lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzimy Produktu fizycznego do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie.

◆ W Załączniku nr 3 znajdziesz graficzne przedstawienie drogi reklamacji i opcji jakie Ci przysługują w razie niezgodności Towaru z naszą Umową. ◆

- i) Rozpatrzymy Twoją reklamację w rozsądnym terminie 14 dni. Jeśli nie ustosunkujemy się do Twojej reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych, to uznajemy Twoje roszczenie za uzasadnione.
- j) Jeśli wskażesz, co według Ciebie jest nieprawidłowe i jakich działań od nas oczekujesz, przyspieszy to czas rozpatrzenia reklamacji (choć nie jest to konieczne i nie musisz tego robić). Możesz wskazać opis i datę wystąpienia niezgodności z Umową.
- k) Wskaż swoje dane kontaktowe tak, abyśmy mogli skontaktować się z Tobą w sprawie Twojej reklamacji.
- l) Jeżeli jesteś Przedsiębiorcą, nasza odpowiedzialność jako Sprzedawcy z tytułu rękojmi jest wyłączona na podstawie art. 558 § 1 Ustawy Kodeks cywilny.
- m) Więcej informacji na temat praw kupujących można znaleźć na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta – <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl>.
- n) Ponosimy odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru z Umową, istniejącą w chwili jego dostarczenia i ujawnioną w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Produktu fizycznego do użycia, określony przez nas, naszego poprzednika prawnego lub osoby działające w naszym imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z Umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfikacją towaru lub charakterem braku zgodności z Umową. Konsument nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności Produktu fizycznego z Umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Produktu fizycznego z Umową jest istotny.
- o) Uprawnienia z tytułu niezgodności Produktu fizycznego z Umową dotyczą Klientów Sklepu będących Konsumentami i Przedsiębiorcami na prawach konsumenta.
- p) Jeśli jesteś Przedsiębiorcą na prawach konsumenta i korzystasz z uprawnień, o których mowa powyżej, powinieneś wypełnić formularz niezgodności Produktu z umową i wskazać dane poświadczające Twój status Przedsiębiorcy na prawach konsumenta lub przekazać nam te informacje w inny sposób. Powinieneś nam złożyć w takim wypadku oświadczenie, że zawarta Umowa jest bezpośrednio związana z prowadzoną przez Ciebie działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla Ciebie charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej.

20. Co możesz zrobić, jeśli uważasz, że Produkt fizyczny nie jest zgodny z Umową i jesteś Przedsiębiorcą?

- a) Jeśli jesteś Przedsiębiorcą (i nie masz statusu Przedsiębiorcy na prawach konsumenta), to naszą odpowiedzialność z tytułu rękojmi wyłączamy na podstawie z art. 558 § 1 Ustawy Kodeks cywilny.
- b) Jeśli uznasz, że Produkt jest niezgodny z Umową, skontaktuj się z nami i przekaż nam, czego oczekujesz.

◆ Skontaktuj się mailowo: sklep@reola.pl lub za pomocą poczty tradycyjnej: Reola sp. z o.o., ul.Malinowska 24A, 83-110 Tczew.

Odstąpienie od Umowy

21. Czy możesz odstąpić od Umowy, jeśli jesteś Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta?

- a) Możesz odstąpić bez podawania przyczyny od Umowy, której przedmiotem jest Produkt fizyczny w terminie 14 dni od dnia dostarczenia Ci Produktu.

◆ Przykład:

Jak to działa?

- Krok 1: Kupujesz Produkt fizyczny.
- Krok 2: Wysyłamy Produkt fizyczny i otrzymujesz go 14 stycznia.
- Krok 3: Prawo odstąpienia Ci przysługuje i możesz złożyć oświadczenie o odstąpieniu do 28 stycznia.

- b) Zwracamy Ci wszystkie otrzymane płatności, jeśli odstępujesz od Umowy (z wyjątkiem w przypadku dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Ciebie sposobu dostawy Produktu innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie). Dokonujemy zwrotu płatności za pomocą takiego sposobu płatności, jaki wybrałeś do opłacenia transakcji. Możesz poinformować nas, że prosisz o inny sposób zwrotu płatności, wtedy oczywiście wyślemy Ci płatności na wskazane przez Ciebie miejsce.
- c) Ponosisz we własnym zakresie tylko bezpośrednie koszty zwrotu Produktu fizycznego.
- d) W przypadku gdy odstępujesz od Umowy jedynie w zakresie niektórych Produktów fizycznych, które były objęte jednym zamówieniem zwrócimy Ci część kosztów dostawy, która była związana ze zwracanymi Produktami, czyli zwrot kosztów dostawy nastąpi w takiej części, w jakiej uwzględnienie zwracanych Produktów w całym zamówieniu powoduje wzrost kosztów jego dostawy). Nie podlegają zwrotowi te koszty dostawy Produktów fizycznych, które jesteś zobowiązany ponieść w związku z dostawą tej części Produktów, co do której nie odstąpiłeś od Umowy.
- e) Powinieneś niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia odstąpienia, zwrócić nam Produkt fizyczny. Do zachowania tego terminu wystarczy nam, że odeślesz Produkt fizyczny przed upływem tego terminu.
- f) Jeżeli nie zaproponujemy, że sami odbierzemy Produkt fizyczny od Ciebie, to możemy wstrzymać się ze zwrotem otrzymanych płatności od Ciebie do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub

dostarczenia przez Ciebie dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

- g) Ponosisz odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu fizycznego będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
- h) Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
 - 1) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
 - 2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
 - 3) w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - 4) w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
 - 5) w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - 6) w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami;
 - 7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
 - 8) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;
 - 9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - 10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
 - 11) zawartej w drodze aukcji publicznej;
 - 12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
 - 13) o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta,

- 14) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta.
- i) Informujesz nas o swojej decyzji poprzez złożenie oświadczenia. Takie oświadczenie możesz wysłać pocztą tradycyjną lub pocztą elektroniczną. Możesz skorzystać ze wzoru formularza, który udostępniamy, ale nie musisz.

◆ **Dane kontaktowe do złożenia oświadczenia o odstąpieniu.**

Skontaktuj się mailowo sklep@reola.pl lub za pomocą poczty tradycyjnej: Reola sp. z o.o., ul. Malinowska 24A, 83-110 Tczew.

- j) Aby zachować termin odstąpienia (14 dni od dnia dostarczenia Produktu fizycznego), wyślij nam informację o odstąpieniu przed upływem terminu.
- k) Jeśli odstępujesz od Umowy, zwracamy Ci jako Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta wszystkie otrzymane od Ciebie płatności. Nie ponosisz kosztów w związku z formą zwrotu płatności. Ponosisz jedynie bezpośrednie koszty zwrotu Produktu do nas.

◆ **Przykład:**

Jak to działa?

- Krok 1: Odstępujesz od Umowy. Przesyłasz nam wiadomość e-mail z informacją o odstąpieniu. Nie musisz podawać przyczyny. Możesz skorzystać z formularza dołączonego do Regulaminu i wskazać, w jakiej formie mamy zwrócić Ci środki finansowe.
- Krok 2: Potwierdzamy przyjęcie Twojego odstąpienia.
- Krok 3: Odsyłasz Produkt fizyczny do nas, a my zwracamy Ci płatność.
- Krok 4: Naszą Umowę uważamy za niezawartą.

22. Czy możesz odstąpić od Umowy, jeśli jesteś Przedsiębiorcą?

Nie. Jeśli jesteś Przedsiębiorcą, to przepisy nie nakładają na nas obowiązku umożliwienia Ci odstąpienia od Umowy.

Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów

23. Jakie pozasądowe sposoby rozwiązania sporów między nami Ci przysługują?

Możesz skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, jeśli jesteś Konsumentem, czyli:

- 1) zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy,
- 2) zwrócić się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między nami,

- 3) skorzystać z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, której statutowym zadaniem jest ochrona konsumentów,
- 4) zwrócić się do krajowego punktu kontaktowego, który udziela konsumentom informacji o polubownym rozwiązaniu sporu, możesz skorzystać z jego pomocy jako konsument. (Polski punkt kontaktowy dostępny jest pod adresem Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, numerem telefonu +48 22 55 60 33, adresem e-mail: kontakt.adr@uokik.gov.pl, a więcej szczegółów znajdziesz na stronie <https://polubowne.uokik.gov.pl/kontakt,7.pl.html>).

IV. Pozostałe kwestie: Czas trwania Umowy, Publikowanie Treści, moderacja i ograniczenia publikowania Treści, Zmiana Regulaminu, Dane osobowe, Linki do poprzednich wersji Regulaminu

Czas trwania Umowy

24. Przez jaki czas trwa nasza Umowa?

- a) Nasza Umowa wykonana jest z chwilą dostarczenia Ci Produktu fizycznego.

Zmiana Regulaminu

25. Czy możemy zmienić Regulamin, jeśli jesteś Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta?

- a) Tak. Regulamin może ulec zmianie, wyłącznie wtedy, gdy zmiana będzie wynikać z ważnych powodów, tj. zmiany przepisów prawa, wprowadzenia nowych usług, zmian zakresu naszych usług, zmian technologicznych naszej działalności, zmian organizacyjnych naszego przedsiębiorstwa, wydania decyzji, orzeczeń odpowiednich organów, jeśli wymuszają na nas wprowadzenie zmian.
- b) O każdej zmianie Regulaminu, która Cię dotyczy, poinformujemy Cię e-mailowo lub pisemnie, nie później niż 14 dni przed planowanym terminem wprowadzenia zmian, abyś mógł się z nimi zapoznać. Będziemy czekać, aż zaakceptujesz nowe brzmienie Regulaminu.
- c) Możesz też w takiej sytuacji **wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym**. Wtedy zawiadomisz nas przez e-mail lub pisemnie, że wypowiedzasz naszą umowę.
- d) Zmiana Regulaminu nie narusza praw nabytych Klientów, którzy korzystają z naszego Sklepu.

26. Czy możemy zmienić Regulamin, jeśli jesteś Przedsiębiorcą?

- a) Tak. Regulamin możemy w takim wypadku zmienić zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

27. Jak przetwarzamy Twoje dane osobowe?

- a) Twoje dane osobowe przetwarzamy jako administrator danych osobowych.
- b) Podanie przez Ciebie danych jest dobrowolne, ale niezbędne np. do założenia Konta, złożenia Zamówienia.
- c) Szczegółowe informacje o tym, jak wykorzystujemy Twoje dane osobowe, w jakim celu i na jakich zasadach, znajdziesz w naszej Polityce prywatności.

28. Postanowienia końcowe

- a) W sprawach nieuregulowanych w tym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego.
- b) Jeśli jesteś Przedsiębiorcą, to spory między nami będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla naszej siedziby.

- c) Możemy rozwiązać Umowę o świadczenie usług za 30-dniowym okresem wypowiedzenia z ważnych przyczyn, które rozumiemy jako zmiana przepisów prawa regulujących świadczenie przez nas usług drogą elektroniczną, która wpływa na wzajemne prawa i obowiązki określone w umowie zawieranej pomiędzy nami lub zmiana sposobu świadczenia usług spowodowana wyłącznie względami technicznymi.
- d) Możemy wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług za 14-dniowym okresem wypowiedzenia lub odmówić Ci dalszego prawa do korzystania ze Sklepu z ważnych powodów, w szczególności kiedy rażąco naruszysz postanowienia Regulaminu, tj. gdy naruszasz warunki korzystania ze Strony, Sklepu.
- e) Regulamin oraz załączniki do Regulaminu stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 Ustawy Kodeks cywilny.
- f) Utrwalamy, zabezpieczamy, udostępniamy oraz potwierdzamy istotne postanowienia zawieranej przez Nas Umowy, Umowy o świadczenie usług poprzez przesłanie Ci wiadomości e-mail z potwierdzeniem złożonego Zamówienia oraz przekazaniem aktywnego linku do treści Regulaminu w treści wiadomości e-mail.
- g) Dowód dokonania zakupu przesyłamy na adres e-mail wskazany przez Ciebie w trakcie składania Zamówienia.
- h) Treść Regulaminu udostępniamy bezpłatnie na stronie internetowej Sklepu.

29. Linki do poprzednich wersji Regulaminu

Regulamin Sklepu obowiązujący od dnia __ __ 202_ r.

V. Definicje: Wyjaśniamy, jak rozumiemy pojęcia używane w Regulaminie

Sprzedawca, my – Reola sp. z o.o. z siedzibą w Tczewie, ul. Malinowska 24A, 83-110 Tczew, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku Wydział VII Gospodarczy - Krajowy Rejestr Sądowy pod numerem KRS 0001125643, NIP 5932644649, REGON 529614327.

Sklep, Strona – serwis internetowy dostępny pod adresem: www.reola.pl, www.reola.eu, www.reola.com.pl

Formularz zamówienia – formularz służący do złożenia Zamówienia w naszym Sklepie. Uzupełnienie formularza wymaga od Ciebie dodania Produktu fizycznego do Koszyka, wybrania sposobu płatności, adresu dostawy oraz uzupełnienia Twoich danych niezbędnych do zawarcia Umowy.

Ty, Klient – to Konsument, Przedsiębiorca lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta, który zawiera Umowę z nami.

Przedsiębiorca – to Ty jako osoba prawna lub osoba fizyczna, prowadząca działalność gospodarczą, która dokonuje zakupu Produktu fizycznego i zawiera z nami Umowę, a z Umowy wynika, że jest on bezpośrednio związany z wykonywaną przez Ciebie działalnością gospodarczą i posiada dla Ciebie charakter zawodowy.

Konsument – to osoba fizyczna zawierająca z nami Umowę lub inną umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Przedsiębiorca na prawach konsumenta – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która dokonuje zakupu Produktu, który jest bezpośrednio związany z działalnością gospodarczą tej osoby, ale z treści Umowy wynika, że Umowa ta nie posiada dla przedsiębiorcy charakteru zawodowego (np. na podstawie danych o przedmiocie działalności gospodarczej udostępnionych w CEIDG).

Użytkownik – osoba odwiedzająca Sklep i mogąca zapoznać się z Treściami w obrębie Sklepu lub osoba, która umieściła w Sklepie Treść.

Konto – Twój indywidualny dostęp na stronie Sklepu, określany nazwą użytkownika oraz hasłem w postaci ciągu znaków zabezpieczających dostęp do konta.

Usługa cyfrowa – to usługa pozwalająca na wytwarzanie, przetwarzanie i przechowywanie danych lub dostęp do nich w postaci cyfrowej lub usługa pozwalająca na wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez konsumenta lub innych użytkowników tej usługi, lub inne formy interakcji przy pomocy takich danych np. usługa, w ramach której korzystasz z Konta w Sklepie.

Produkt, Produkt fizyczny – to produkt fizyczny (towar), który sprzedajemy Ci zgodnie z Umową. Opis Produktu oraz ceny brutto są dostępne na stronie Sklepu, w ramach opisu produktowego.

Cena – wskazane w polskich złotych wynagrodzenie wraz z podatkami należne nam z tytułu wykonania Umowy.

Usługa Elektroniczna – usługa świadczona drogą elektroniczną, w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.), dla Ciebie przez nas za pośrednictwem strony internetowej Sklepu.

Wymagania Techniczne – to minimalne wymagania techniczne, których spełnienie jest niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Sklep, w tym zawarcia Umowy o świadczenie usług lub Umowy tj.:

- a) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu;
- b) dostęp do poczty elektronicznej;
- c) Klient musi posiadać ważny/aktywny adres e-mail, a także w określonych przypadkach klawiaturę lub inne urządzenie wskazujące, umożliwiające poprawne wypełnienie formularzy elektronicznych;
- d) dostęp do aktualnej przeglądarki internetowej: Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Safari.

Umowa – to nasza Umowa, na mocy której sprzedajemy Ci Produkt fizyczny. Umowę zawieramy za pomocą Sklepu lub w inny sposób, w szczególności poprzez przesłanie Zamówienia na nasz adres e-mail i opłacenie przez Ciebie złożonego Zamówienia. W ramach Umowy zobowiązujemy się do sprzedaży Produktu, a Ty do zapłaty Ceny. Umowa zawierana jest z chwilą przesłania przez nas potwierdzenia przyjęcia Zamówienia.

Umowa o świadczenie usług – zawarta między nami umowa, której przedmiotem jest świadczenie Usług Elektronicznych udostępnianych za pośrednictwem Sklepu, na warunkach określonych w Regulaminie.

Zamówienie – to Twoje oświadczenie, które składasz nam za pomocą Formularza zamówienia. Informujesz nas w nim o chęci zawarcia Umowy na odległość z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość (strony internetowej Sklepu) i składasz ofertę zawarcia Umowy dotyczącą Produktu. W ramach Zamówienia podajesz nam dane niezbędne do zawarcia Umowy.

Koszyk – to Usługa Elektroniczna udostępniana Tobie, dzięki której możesz złożyć Zamówienie, w tym wpisać kody rabatowe, które umożliwiają obniżenie Ceny na zasadach określonych odrębnymi umowami/regulaminami, wyświetlenie podsumowania Twojego Zamówienia.

Promocje – to szczególne warunki zawarcia Umowy proponowane przez nas w określonym konkretnie czasie, z których możesz skorzystać na określonych przez nas zasadach np. obniżenie ceny Produktu.

Ustawa o prawach konsumenta – to Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U z 2024 r. poz. 1796 z późn. zm.).

Regulamin – to dokument, który czytasz. Określamy w nim zasady zawarcia Umowy oraz zasady świadczenia i korzystania z usług, w tym Usług Elektronicznych, udostępnianych przez nas za pośrednictwem Sklepu. Regulamin określa Twoje i nasze prawa i obowiązki.

Cena Początkowa – to pierwsza Cena Produktu, w której Produkt pojawił się w Sklepie.

Najniższa cena z ostatnich 30 dni przed obniżką – to najniższa Cena, w której Produkt był dostępny w Sklepie, w ciągu ostatnich 30 dni przed obniżką.

Cena Promocyjna – to obniżona Cena Produktów w Sklepie w związku z ogłoszeniem przez nas Promocji.

Punkt kontaktowy – zgodnie z naszym obowiązkiem prawnym stworzyliśmy punkt kontaktowy w naszej firmie. Dbamy o to, by treści dostępne na naszej stronie i w Sklepie, były zgodne z prawem. Możesz tam zgłosić treść nielegalną lub niezgodną z Warunkami korzystania z usług Sklepu.

Możesz wysłać zgłoszenie na adres e-mail sklep@reola.pl.

Usługa hostingu – to usługa polegająca na przechowywaniu przez nas informacji przekazanych przez Użytkownika oraz na jego żądanie.

Dostawca Usługi hostingu – to my.

Treść – to zawartość wypowiedzi Użytkownika zamieszczona w Sklepie, w szczególności informacje w formie tekstu, zdjęcia, grafiki lub innego materiału, które Użytkownik umieszcza w obrębie Sklepu.

Treść nielegalna – to Treść, która sama w sobie lub w odniesieniu do funkcjonalności Sklepu i naszych usług jest niezgodna z prawem Unii Europejskiej lub z prawem danego państwa członkowskiego UE, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa.

Za Treść nielegalną uznajemy w szczególności:

- a) obrazy przedstawiające niegodziwe traktowanie dzieci w celach seksualnych,
- b) prywatne zdjęcia/grafiki udostępniane bez zgody osoby uprawnionej do danego materiału,
- c) cyberstalking,
- d) treści służące do sprzedaży produktów niespełniających wymogów lub podrobionych,
- e) treści służące do sprzedaży towarów lub świadczenia usług z naruszeniem prawa ochrony konsumentów,
- f) treści naruszające prawa autorskie.

Treść niezgodna z Warunkami korzystania z naszej Strony – to Treść naruszająca i zakłócająca zasady funkcjonowania Sklepu, ten Regulamin, a także Treść o charakterze nieprawdziwym, nieaktualnym, naruszającym dobre obyczaje i zasady współżycia społecznego.

Warunki korzystania z naszej Strony – to klauzule, niezależnie od ich nazwy lub formy, które regulują stosunek umowny między nami a Użytkownikiem.

Moderacja – to nasze działania niezautomatyzowane lub zautomatyzowane, podejmowane przez nas, w szczególności w celu wykrywania, identyfikowania i zwalczania nielegalnych treści lub informacji niezgodnych z warunkami korzystania z usług, przekazywanych przez Użytkowników, w tym wdrażane środki, które wpływają na dostępność, widoczność i osiągalność takich nielegalnych treści lub informacji, takie jak deprecjonowanie takich treści lub informacji, demonetyzacja, uniemożliwienie dostępu do nich lub ich usunięcie, lub które wpływają na możliwość przekazywania takich informacji przez Użytkowników, takie jak zamknięcie lub zawieszenie Konta.

VI. Załączniki:

Załącznik 1. Publikowanie Treści, moderacja i ograniczenia publikowania Treści

30. Jakie treści znajdują się na naszej stronie?

- a) Na naszej stronie i w Sklepie samodzielnie publikujemy treści oraz umożliwiamy użytkownikom dodawanie komentarzy i opinii. Możesz dodać komentarz albo opinię, ale nie jest to konieczne.

Jeśli umożliwiamy Ci pozostawienie Treści na naszej stronie, to przechowujemy je zgodnie z Regulaminem. Jesteśmy w tym kontekście Dostawcą Usługi hostingu.

31. Jakie są zasady dodawania treści na naszej stronie (Warunki korzystania z usług Sklepu, warunki korzystania z naszej strony)?

- a) Prosimy o przestrzeganie zasad wzajemnego szacunku. Nie zamieszczaj treści naruszających prawa osób trzecich oraz naszych, ani treści nielegalnych czy niezgodnych z przyjętymi powszechnie zasadami.
- b) Nie zezwalamy także na zamieszczanie treści reklamowych ani wulgarnych.
- c) Zastrzegamy sobie prawo moderowania Treści, komentarzy oraz opinii, w szczególności usuwania tych o charakterze obraźliwym, wulgarnym, reklamowym czy naruszających prawa i dobra osobiste innych podmiotów.
- d) Gdy dowiemy się o Treściach nielegalnych lub niezgodnych z warunkami korzystania z naszej strony, natychmiast podejmujemy działania, aby je usunąć lub zablokować do nich dostęp.
- e) Treści nielegalne to takie treści, które same w sobie lub w odniesieniu do funkcjonalności strony i naszych usług nie są zgodne z prawem, w szczególności z prawem Unii Europejskiej.
- f) Za treść nielegalną uznajemy w szczególności:
 - 1) obrazy przedstawiające niegodziwe traktowanie dzieci w celach seksualnych,
 - 2) prywatne zdjęcia/grafiki udostępniane bez zgody osoby uprawnionej do danego materiału,
 - 3) cyberstalking,
 - 4) treści służące do sprzedaży produktów (w tym niespełniających wymogów lub podrobionych),
 - 5) treści służące do sprzedaży towarów lub świadczenia usług (w tym z naruszeniem prawa ochrony konsumentów),
 - 6) treści naruszające prawa autorskie.
- g) Treści niezgodne z warunkami korzystania z naszej strony to treści naruszające i zakłócające zasady funkcjonowania strony, Regulamin, Politykę prywatności, a także treść o charakterze nieprawdziwym, nieaktualnym, naruszającym dobre obyczaje i zasady współżycia społecznego.

32. Co robimy z treściami nielegalnymi, naruszającymi warunki korzystania z naszej strony?

- a) Możemy moderować treści, o których wspominaliśmy powyżej, czyli podejmować działania ręcznie lub automatycznie (w szczególności w celu wykrywania, identyfikowania i zwalczania nielegalnych treści lub niezgodnych z warunkami korzystania z naszej strony).
- b) Możemy wdrażać środki, które wpływają na dostępność, widoczność i osiągalność takich nielegalnych treści lub informacji (np. depozycjonowanie takich treści lub informacji, demonetyzacja, uniemożliwienie dostępu do nich lub ich usunięcie).
- c) Możemy także wdrażać środki, które wpływają na możliwość przekazywania takich informacji przez użytkowników, np. zamknięcie lub zawieszenie konta użytkownika.
- d) Moderację przeprowadzamy z należytą starannością, obiektywnie i proporcjonalnie oraz z należywym uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron.
- e) Oczywiście informujemy użytkownika, którego treść moderujemy, o tym fakcie, jeśli możemy się z nim skontaktować, w szczególności podajemy przyczynę naszego działania. Możemy również wezwać użytkownika do samodzielnego poprawienia treści, o ile posiadamy jego dane kontaktowe.
- f) Pamiętaj, że nie mamy obowiązku monitorowania treści, które użytkownicy przekazują lub przechowują w ramach naszej strony, ani aktywnego ustalania faktów lub okoliczności wskazujących na ich nielegalną działalność.

33. Czy możesz zgłosić do nas treść znajdującą się na naszej stronie?

- a) Oczywiście. Tak jak wspomnieliśmy na początku dokumentu, jeśli zobaczysz na naszej stronie nielegalną lub niezgodną z warunkami korzystania ze strony treść, możesz ją do nas zgłosić, np. poprzez Punkt kontaktowy.
Możesz wysłać zgłoszenie na adres e-mail sklep@reola.pl.

34. Co powinno zawierać Twoje zgłoszenie Treści znajdującej się na naszej stronie?

- a) lokalizację treści w postaci bezpośredniego linku do treści,
b) Twoje uzasadnienie uznania tej treści za nielegalną lub niezgodną z warunkami korzystania z naszej strony,
c) Twoje dane kontaktowe, w tym imię, nazwisko lub nazwę, adres e-mail, chyba że zgłoszenie dotyczy przestępstwa związanego z niegodziwym traktowaniem lub wykorzystaniem w celach seksualnych, pornografią dziecięcą, nagabywaniem dzieci do celów seksualnych oraz podżegania, pomocnictwa i usiłowania w zakresie tych przestępstw – wtedy nie potrzebujesz podawać nam tych informacji,
d) oświadczenie, że masz w Twojej ocenie obiektywnie słuszne przekonanie, że zgłaszane treści są nielegalne lub niezgodne z warunkami korzystania z naszej strony, w szczególności że stawiane zarzuty są prawdziwe i kompletne,
e) jeśli zgłoszenie będzie anonimowe, to dokonamy weryfikacji zgłoszenia, ale nie będziemy mogli powiadomić Cię o naszych działaniach.

35. Jak rozpatrujemy Twoje zgłoszenie treści znajdującej się na naszej stronie?

- a) jak najszybciej, nie później niż 3 dni od otrzymania zgłoszenia, potwierdzamy, że takie zgłoszenie do nas wpłynęło, jeśli zostały podane dane do kontaktu, np. adres e-mail,
b) za prawdziwe uznajemy zgłoszenie, jeśli bez konieczności przeprowadzenia szczegółowej analizy prawnej stwierdzimy niezgodność lub nielegalność zgłoszonej treści,
c) przed wydaniem decyzji możemy zwrócić się do użytkownika, który umieścił treści objęte zgłoszeniem, o udzielenie wyjaśnień, jeśli to niezbędne w naszej ocenie do podjęcia przez nas decyzji,
d) nie używamy narzędzi służących do automatycznego rozpatrywania zgłoszeń.
e) decyzję w sprawie Twojego zgłoszenia wydajemy w terminie do 7 dni od dnia otrzymania Twojego zgłoszenia i przesyłamy ją na adres e-mail, który podasz w zgłoszeniu.

36. Czy możesz odwołać się od naszej decyzji w sprawie Twojego zgłoszenia?

- a) Tak. Od naszej decyzji możesz odwołać się do 14 dni od dnia jej otrzymania. Odwołanie powinno zawierać w szczególności:
- 1) precyzyjne wskazania, dlaczego wydana decyzja jest nieprawidłowa;
 - 2) uzasadnienie Twojego stanowiska;
 - 3) wskazanie negatywnych skutków wydania decyzji dla Ciebie lub osoby trzeciej.
- b) Rozpatrzymy Twoje odwołanie nie później niż 14 dni od jego otrzymania. O wydanej decyzji na skutek odwołania poinformujemy Cię i inne osoby zainteresowane wynikiem sprawy.
c) Decyzja wydana przez nas w sprawie, po rozpatrzeniu odwołania, ma charakter ostateczny i nie przysługuje od niej kolejne odwołanie.
d) Pamiętaj, że możemy nałożyć sankcje na użytkownika, który umieścił na naszej stronie treści nielegalne lub treści niezgodne z warunkami korzystania z naszej strony. Decyzja ta może być podjęta na podstawie rozpatrzonego zgłoszenia o naruszeniu.

- e) Jeśli użytkownik umieścił na naszej stronie treści nielegalne lub treści niezgodne z warunkami korzystania z naszej strony, możemy zastosować sankcje, takie jak:
- 1) ograniczenie widoczności treści, w tym jej usunięcie, uniemożliwienie dostępu do niej lub jej depozycjonowanie;
 - 2) zawieszenie, zakończenie lub ograniczenie płatności pieniężnych dla użytkownika, który daną treść umieścił;
 - 3) zawieszenie lub zakończenie świadczenia usługi w całości lub w części dla użytkownika, który dopuścił się naruszenia;
 - 4) zawieszenie lub zamknięcie konta użytkownika, który dopuścił się naruszenia.
- f) Gdy otrzymamy jakiegokolwiek informację, dające podstawę do podejrzenia, że popełniono, popełnia się lub może dojść do popełnienia przestępstwa zagrażającego życiu lub bezpieczeństwu osób, natychmiast zgłaszamy to właściwym organom ścigania lub organom sądowym.

Załącznik 2. Formularz odstąpienia

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Możliwość odstąpienia od umowy przysługuje Konsumentom oraz Przedsiębiorcom na prawach konsumenta. Udostępniony formularz stanowi wzór. Nieskorzystanie z tego wzoru nie ma wpływu na możliwość odstąpienia od umowy.

Sprzedawca (my): Reola sp. z o.o. z siedzibą w Tczewie, ul. Malinowska 24A, 83-110 Tczew, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku Wydział VII Gospodarczy - Krajowy Rejestr Sądowy pod numerem KRS 0001125643, NIP 5932644649, REGON 529614327.

Oświadczam, że odstępuję od Umowy dotyczącej następującego Produktu fizycznego:

Nazwa Produktu fizycznego: _____

Cena brutto: _____

DANE IDENTYFIKUJĄCE:

Imię i nazwisko: _____

Data zawarcia Umowy: _____

Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został przez Ciebie wybrany przy zakupie w naszym Sklepie. Jeżeli płatność została dokonana w inny sposób niż przelewem, a chcesz otrzymać zwrot środków na rachunek bankowy, wskaż poniżej numer konta bankowego, właściwego do zwrotu pieniędzy: _____.

podpis oraz data

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych w związku z odstąpieniem od umowy:

Informuję, że dane osobowe, podane w tym formularzu, będą przetwarzane w celu obsługi procesu odstąpienia od umowy. Administratorem danych podanych w formularzu jest Reola sp. z o.o. z

siedzibą w Tczewie, ul. Malinowska 24A, 83-110 Tczew, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku Wydział VII Gospodarczy - Krajowy Rejestr Sądowy pod numerem KRS 0001125643 , NIP 5932644649, REGON 529614327, sklep@reola.pl.

W związku z obsługą procesu odstąpienia od umowy dane mogą przetwarzać podmioty zewnętrzne, zaangażowane w obsługę tego procesu, takie jak biuro rachunkowe. Formularz przechowujemy przez okres konieczny do realizacji procesu odstąpienia od umowy oraz zgłoszenia potencjalnych roszczeń wynikających z realizacji odstąpienia. W związku z przetwarzaniem danych osobowych, zawartych w formularzu, przysługują Ci następujące uprawnienia: prawo do żądania dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, jak również prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do obsługi procesu odstąpienia od umowy.

 **Załącznik 3. Graficzne przedstawienie reklamacji w razie niezgodności Towaru z Umową.**

PROCES REKLAMACJI

BRAK ZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

RUNDA

01

Złożenie oświadczenia

Kupujący informuje o braku zgodności towaru z umową.

Żądanie naprawy lub wymiany

Kupujący wybiera jedno z tych rozwiązań.

Odbiór towaru

Sprzedawca odbiera towar na własny koszt.

Naprawa lub wymiana

Sprzedawca naprawia towar lub wymienia na nowy.

*
Jeśli problem nie został rozwiązany, następuje ponowne złożenie oświadczenia o braku zgodności towaru z umową.

RUNDA

02

Żądanie obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy

Kupujący może wybrać jedno z tych rozwiązań.

Zwrot towaru

Kupujący odsyła towar na koszt sprzedawcy.

Finalizacja

Sprzedawca obniża cenę lub zwraca pieniądze po odstąpieniu od umowy.