

**Regulamin nr 1/2019 sklepu SERWETKOWO
obowiązujący od dnia 26.07.2019 r.**

Niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną został przygotowany na podstawie art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. nr 144 poz. 1204 ze zm.) i stanowi integralną część umowy sprzedaży oferowanych przez sklep towarów. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie za pośrednictwem Sklepu, dzięki temu jest możliwość zapoznania się z jego treścią przed zawarciem umowy. Regulamin udostępniany jest również w formie pliku PDF który umożliwia jego pozyskanie (pobranie), odtwarzanie, utrwalenie i wydrukowanie.

Sklep podejmuje najwyższe starania, aby zasady i warunki sprzedaży poprzez stronę serwetkowo.com, kształtowały prawa i obowiązki konsumenta w sposób zgodny z dobrymi obyczajami z uwzględnieniem jego interesów.

1. Właścicielem Sklepu Internetowego (zwanego dalej „Sklepem”) i sprzedawcą artykułów w nim oferowanych jest RBECO spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rzeszowie, ul. Al. Tadeusza Rejtana 14B/3, 35-310 Rzeszów, NIP 5170363098.

2. Sklep działa w Internecie pod adresem www.serwetkowo.pl

Adres pocztowy Sklepu:

RBECO SP. Z O.O.

ul. Hanasiewicza 17B

35-103 Rzeszów

Polska

Telefon: (0048) 17 86 33 888

e-mail: zamowienia@rbeco.pl

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki zawierania i wykonywania wszystkich umów sprzedaży zawieranych ze Sprzedającym za pośrednictwem Sklepu Internetowego. Zgodnie z art. 384 Kodeksu Cywilnego są one częścią umowy zawartej ze Sprzedawcą.

2. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. Zmiana postanowień niniejszego regulaminu nie dotyczy zamówień przyjętych do realizacji.

3. Regulamin został stworzony na podstawie ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zmianami). W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy ww. ustawy oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, poz. 827).

4. Niniejszy Regulamin korzystania ze Sklepu www.serwetkowo.com, znajduje się pod adresem internetowym: <https://serwetkowo.pl/regulamin-pm-11.html> z możliwością jego nieodpłatnego pobrania oraz przechowywania w formacie PDF.

§ 2 Zamówienia

1. Złożenie zamówienia wiąże się z obowiązkiem zapłaty za wybrany towar, zaś Sklep zobowiązuje się do dostarczenia towaru bez wad.

2. Zamówień można dokonać telefonicznie, bez konieczności rejestracji w systemie -elektronicznym.
3. Wybór formy telefonicznej wiąże się z koniecznością podania adresu mailowego, na który zostanie przestany regulamin sklepu internetowego wraz z załącznikami oraz umową sprzedaży.
4. Zakupu produktu można dokonać, rejestrując się na stronie sklepu internetowego www.serwetkowo.pl poprzez podanie danych niezbędnych do realizacji zamówienia. Zakupu można dokonać także bez konieczności rejestracji.
5. Wybór zamawianych Towarów przez Klienta jest dokonywany poprzez ich dodanie do koszyka.
6. Po podaniu przez Klienta korzystającego ze Sklepu internetowego wszystkich danych adresowych i kontaktowych wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego zamówienia.
7. Kupujący zobowiązany jest do podania prawidłowych oraz pełnych danych osobowych w innym wypadku zamówienie może nie zostać zrealizowane ze względu na niemożność dostarczenia towaru.
8. W celu wysłania Zamówienia konieczne jest dokonanie akceptacji treści Regulaminu, podanie danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe oraz naciśnięcie przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty.”
9. Wysłanie przez Klienta Zamówienia stanowi oświadczenie woli zawarcia Umowy sprzedaży, zgodnie z treścią Regulaminu.
10. Po złożeniu Zamówienia, Klient otrzymuje wiadomość e-mail, zawierającą ostateczne potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia.
11. Zawarcie umowy następuje poprzez potwierdzenie email.
12. Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim, o treści zgodnej ze złożonym zamówieniem (w którym wskazany będzie przedmiot, cena i dane kupującego) oraz Regulaminem (w którym określone są uprawnienia stron oraz dane sprzedającego).
13. Formularze nieprawidłowo wypełnione nie stanowią zamówienia i nie będą realizowane. W szczególności za formularze nieprawidłowo wypełnione będą uznane formularze nie zawierające numeru telefonu kontaktowego lub adresu poczty elektronicznej Klienta, umożliwiającego potwierdzenie przez Sklep otrzymanego zamówienia. Sklep nie informuje Klienta o odrzuceniu formularza zamówienia, w razie gdy Klient nie podał danych kontaktowych umożliwiających kontakt telefoniczny lub za pomocą poczty elektronicznej .
14. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek wątpliwości dotyczących treści złożonego przez Klienta i otrzymanego przez Sklep formularza zamówienia, Sklep zastrzega sobie prawo wstrzymania realizacji zamówienia do czasu wyjaśnienia tych wątpliwości. O wstrzymaniu realizacji zamówienia Sklep niezwłocznie powiadomi Klienta.
15. Opłata za połączenie telefoniczne ze sklepem - pod numerem wskazanym przez Sprzedawcę przeznaczonym do kontaktowania się z nim w sprawie zawartej umowy lub w celu zawarcia umowy - nie przekracza opłaty za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient.

§ 3 Artykuły dostępne w Sklepie

1. Zamówienie może dotyczyć tylko artykułów wymienionych w aktualnym katalogu dostępnym na stronach internetowych Sklepu. Składając zamówienie Klient dokładnie określa rodzaj, nazwę i potwierdza cenę – czyni to poprzez dodanie towaru do koszyka (akceptując w ten sposób wskazane powyżej dane). Klient jest zobowiązany do wskazania ilości sztuk zakupywanego towaru, w innym wypadku domyślnie zostanie uznane, że zamawia 1 sztukę.

2. Informacje dotyczące artykułów dostępnych w Sklepie nie stanowią oferty, a jedynie zaproszenie do składania ofert w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny. Ofertę stanowi natomiast prawidłowe zamówienie Klienta skierowane do Sklepu.

3. Ceny artykułów dostępnych w Sklepie wyrażone są w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Sklep zastrzega sobie prawo zmiany cen określonych w katalogu oraz prawo wycofania niektórych produktów ze sprzedaży bez podania przyczyn. W przypadku zmiany ceny po złożeniu zamówienia, Sklep poinformuje Klienta o zaistniałej sytuacji w trakcie realizacji zamówienia. W przypadku braku akceptacji przez Klienta nowej ceny zamówienie uważane jest za anulowane.

§ 4 Formy płatności

1. Klient może wybrać następujące formy płatności za zamówione towary:

a) przelew lub wpłata gotówkowa w PLN na rachunek bankowy Bank Spółdzielczy w Lubaczowie o numerze:

46 910100032001 0019 8749 0001

W EUR ING Bank Śląski

94 105015621000009030232483

b) płatność za pobraniem.

2. W przypadku dokonania przez Klienta płatności w sposób, o którym mowa w ust. 1 pkt a) warunkiem przystąpienia przez Sklep do realizacji zamówienia jest otrzymanie bankowego potwierdzenia dokonania płatności, a czas realizacji zamówienia, o którym mowa w § 6 ust. 3 liczony jest od dnia otrzymania przez Sklep takiego potwierdzenia.

3. Sklep na żądanie Klienta wystawia faktury VAT.

§ 5 Dostawa

1. Zamówione artykuły zostaną dostarczone do Klienta wedle jego wyboru za pośrednictwem Poczty Polskiej lub firmy kurierskiej. Dane na przesyłce zawierać będą imię i nazwisko oraz adres wskazany przez Klienta w formularzu zamówienia. Wraz z przesyłką Klient otrzyma pisemne potwierdzenie istotnych elementów zawartej umowy sprzedaży.

2. Klient ma prawo wyboru - w granicach określonych treścią formularza zamówienia - sposobu i firmy dokonującej dostawy. Dokonując wyboru, klient jednocześnie godzi się na ceny związane z wybranym sposobem i podmiotem dokonującym dostawy, które to ceny podane są w formularzu zamówienia a tym samym klient ma możliwość zapoznania się z nimi jeszcze przed złożeniem zamówienia.

3. Czas realizacji zamówienia wynosi do 4 dni od dnia dokonania ostatecznego potwierdzenia zamówienia przez Klienta i stanowi czas, w jakim obsługa Sklepu przygotowuje zamówione artykuły i wyda przesyłkę firmie kurierskiej, celem dostarczenia do Klienta. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie lub niedostarczenie przesyłki, wynikające z podania błędnych danych adresowych Klienta lub innych przyczyn przez Klienta zawinionych.

4. W przypadku większych zamówień może zaistnieć konieczność realizacji zamówienia w osobnych partiach. O powyższym klient zostanie niezwłocznie poinformowany, jednocześnie zostanie mu przedstawione wyliczenie kosztów związanych z transportem w osobnych partiach – który to transport może być w takim wypadku droższy. Po przekazaniu ww. informacji klient będzie miał prawo zrezygnować ze złożonego zamówienia bądź wyrazić zgodę na zaproponowane warunki.

5. Koszty przesyłki ponoszone są przez Klienta według aktualnych cenników firmy kurierskiej i zależą m. in. od ciężaru przesyłki, jej wartości itp.

§ 6 Odbiór przesyłki

1. Przy odbiorze przesyłki, klient proszony jest o sprawdzenie zawartości paczki w obecności kuriera i w razie uszkodzeń spisania protokołu szkody. Jeżeli klient zauważy uszkodzenie przesyłki po wyjściu kuriera proszony jest o zgłoszenie tego faktur firmie kurierskiej. Spisanie protokołu szkody ma szczególne znaczenie dla sprzedawcy przy dochodzeniu roszczeń od firmy kurierskiej za uszkodzenie przesyłki podczas przewozu z winy przewoźnika. Brak protokołu szkody nie wyklucza możliwości składania przez Klienta reklamacji na otrzymany produkt w ramach rękojmi lub gwarancji.

2. W przypadku, gdy paczka posiada widoczne, zewnętrzne ślady uszkodzenia, wówczas klient ma prawo otworzyć przesyłkę przed podpisaniem dokumentów odbioru i spisać wraz z kurierem dokument, tzw. Protokół otwarcia przesyłki.

3. Postanowienia pkt 1 i 2 nie wpływają na uprawnienia klienta względem sprzedawcy, a służą jedynie ułatwieniu dochodzenia ewentualnych roszczeń sprzedawcy od firmy kurierskiej.

§ 7 Warunki reklamacji

Reklamacje, wynikające z naruszenia praw Klienta gwarantowanych prawnie, lub na podstawie niniejszego Regulaminu, należy kierować na adres: RBECO SP. Z O.O., ul. Hanasiewicza 17B, 35-103 Rzeszów, telefon kontaktowy: (0048) 17 86 33 888. Sklep zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania.

1. Sklep odpowiada wobec Klienta za wady towaru zakupionego przez Klienta, w zakresie określonym w Kodeksie Cywilnym (Dz. U. 2019 r. poz. 1025 z późn. zm.). Sklep jest odpowiedzialny wobec Klienta, jeżeli sprzedany towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmią), gdzie wadą fizyczną jest niezgodność dostarczonych produktów z umową. Klient ma prawo do złożenia reklamacji w ciągu 2 (dwóch) lat od daty wydania mu towaru przez Usługodawcę. Usługodawca nie odpowiada wobec Klienta za wady towaru, o których Klient wiedział w chwili zawarcia umowy a klient nie ma prawa do złożenia reklamacji na taki produkt.

2. Aby złożyć reklamację, Klient powinien w pierwszej kolejności skontaktować się z Usługodawcą pod adres poczty elektronicznej zamowienia@rbeco.pl przekazując wypełnione zgłoszenie reklamacyjne (opis reklamacji, zakres reklamacji), a także załączając zdjęcia wadliwego towaru oraz uzgadniając adres Klienta w celu odbioru przez wskazanego przez Sklep kuriera wadliwego towaru. Składając reklamację należy dostarczyć do Sklepu reklamowany towar zapakowany w pudełko wraz z dowodem zakupu i wypełnionym zgłoszeniem reklamacyjnym (opis reklamacji, zakres reklamacji) na adres:
RBECO SP. Z O.O.

ul. Hanasiewicza 17B

35-103 Rzeszów

3. Sklep rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji i powiadomi Klienta o sposobie dalszego postępowania.

4. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Sklep niezwłocznie wymieni towar wadliwy na wolny od wad albo usunie wadę, a także pokryje poniesione przez Klienta koszty dostarczenia wadliwego produktu do Sklepu przez wskazanego przez Sklep kuriera. Powyższe pozostaje bez wpływu na możliwość domagania się przez Klienta obniżenia ceny albo odstąpieniu od umowy jeżeli wada jest istotna. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni. W przypadku braku możliwości wymiany towaru, usunięcia wady lub obniżenia ceny Usługodawca zwróci należność niezwłocznie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

W przypadku nieuzasadnionej reklamacji lub uszkodzenia towaru z winy użytkownika, wszelkie koszty pokrywa Klient.

5. Nie stanowią podstawy reklamacji różnice w wyglądzie towarów dostarczonych z zamówionymi, oglądanymi na stronie Sklepu, które to różnice mogą wynikać z innych ustawień (parametrów) monitora Klienta, oraz innych urządzeń peryferyjnych komputera Klienta służących do zapoznania się z ofertą Sklepu, w szczególności różnicy w barwach i odcieniach, nie stanowią podstawy do zwrotu towaru:

- a) uszkodzenia wynikłe z niewłaściwego użytkowania towaru,
- b) uszkodzenia wynikłe ze zużywania się towaru,
- c) towary używane niezgodnie z ich przeznaczeniem.

§ 8 Zwrot zamówienia - prawo odstąpienia od umowy

1. Umowy sprzedaży zawierane przez Internet są umowami zawieranymi na odległość w myśl ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, z uwagi na co Klientowi będącemu konsumentem, w przypadkach oraz na zasadach określonych ww. ustawą przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej umowy sprzedaży, w terminie 14 dni od daty dostarczenia towaru, bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

2. W przypadku skorzystania z prawa odstąpienia od zawartej umowy, należy złożyć pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy i wysłać podpisane oświadczenie wraz z oryginałem paragonu do RBECO SP. Z O.O., ul. Hanasiewicza 17B, 35-103 Rzeszów przed upływem w/w terminu. Do odstąpienia od umowy Klient może posłużyć się formularzem odstąpienia od umowy, którego wzór stanowi załącznik dostępny do pobrania ze strony serwetkowo.pl

3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy, numer rachunku bankowego z którego na jaki powinny zostać zwrócone klientowi pieniądze oraz zwracany towar należy wysłać na adres: do RBECO SP. Z O.O., ul. Hanasiewicza 17B, 35-103 Rzeszów, bądź na adres e-mailowy zamowienia@rbeco.pl

4. Klient nie ponosi kosztów wysyłki związanych z odstąpieniem od umowy, jeżeli wybrał on najtańszy sposób dostawy przy zakupie towaru. W odmiennym przypadku sprzedawca pokrywa koszty wysyłki wyłącznie do wysokości najtańszej formy dostawy.

5. Pieniądże zwrócone zostaną klientowi na wskazany przez niego rachunek bankowy, którego numer powinien dołączyć do przesyłanego oświadczenia o odstąpieniu od umowy, bądź w inny sposób wskazany przez Klienta.

6. Zwracany towar należy odesłać niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Klient odstąpił od umowy. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może być połączone z fizycznym zwrotem towaru.
7. Klient proszony jest o odesłanie towaru w oryginalnym opakowaniu wraz z kompletną jego zawartością oraz kopię dowodu zakupu.
8. Zwracany towar musi być w stanie niezmienionym, tj. musi posiadać oryginalne etykiety oraz nie może nosić żadnych śladów użytkowania wykraczających poza zwykły zakres sprawdzenia.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. Klient zaznaczając specjalny check-box wyraża zgodę na wykorzystanie i przetwarzanie swoich danych osobowych w celu realizacji zamówienia, a także przekazanie swojego adresu e-mail firmom zewnętrznym oraz na przetwarzanie przez Sprzedającego oraz firmy zewnętrzne swoich danych osobowych w celu wypełnienia ankiety oceny procesu składania zamówienia, ankiety oceny realizacji zamówienia oraz ankiety oceny produktu (zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29.08.1997).
2. W celu uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie ogranicza uprawnień Konsumenta jakie przysługują mu na podstawie przepisów prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku stwierdzenia istnienia postanowienia o takim charakterze zastosowanie znajdują przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. 2014, poz. 827).
3. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne, nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowany będzie przepis prawa najbardziej zbliżony w zakresie celu, któremu ma służyć do postanowienia uznanego za nieważne i całego niniejszego Regulaminu.
4. Wszelkie opinie i pytania dotyczące pracy Sklepu oraz oferowanych artykułów należy kierować na adres poczty elektronicznej zamowienia@rbeco.pl lub telefonicznie pod numer (0048) 17 86 33 888. Tam też Klient może uzyskać fachowe informacje na temat oferowanych przez Sklep artykułów.