

ZASADY OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ REKLAMACYJNYCH – PRAWA KONSUMENTA I KLIENTA PRZEDSIĘBIORCY ORAZ WARUNKI GWARANCYJNE

dla odbiorców / nabywców w sklepie internetowym
www.horseandpony.eu

OŚWIADCZENIE SPRZEDAWCY

Zarząd Spółki pod firmą BioFeed sp. z o.o. (dalej „Spółka” lub „BioFeed sp. z o.o.”) z dniem 30.06.2023 r. ustanowił jako obowiązujące w Spółce niniejsze zasady obsługi zgłoszeń reklamacji w relacjach handlowych z klientami sklepu internetowego www.horseandpony.eu.

Za odbiorcę przyjmuje się w szczególności odbiorców/nabywców dokonujących zakupów lub innej czynności prawnej z BioFeed sp. z o.o. w sklepie: www.horseandpony.eu.

Zobowiązani do przestrzegania reguł obsługi zgłoszeń są Pracownicy wszystkich działów Spółki zaangażowanych merytorycznie w obsługę i rozliczanie zgłoszeń reklamacyjnych.

Gwarancja – Spółki: Zapewnia się, że dostarczane Produkty BioFeed sp. z o.o. („Produkty”) spełniają wymagania odnośnie dopuszczenia do obrotu handlowego. Uprawnienia reklamacyjne przysługują na rzecz dokonującego zakupu Odbiorcy/Nabywcy; BioFeed sp. z o.o. na oferowane Produkty udziela gwarancji zgodnie z terminem przydatności produktu do spożycia, lub przydatności do użycia wskazanym na opakowaniu. W wypadku gdy towary sprzedawane przez **Biofeed sp. z o.o.** nie posiadają w/w okresu przydatności przyjmuje się, iż dla nabywcy konsumenta objęte są one okresem rękojmi zgodnie z przepisami prawa. Zgodnie z przepisem art. 577 § 1 kodeksu cywilnego powyższe nie wyklucza odrębnego pisemnego udzielania gwarancji na okres dłuższy. **UWAGA:** Biofeed sp. z o.o. zastrzega, iż w relacjach z nabywcami profesjonalnymi tj. nie będącymi konsumentami w rozumieniu prawa warunki i czas dla zgłoszenia reklamacji są odrębnie określone przez Biofeed sp. z o.o. - rękojmia podlega wyłączeniu, a w braku odrębnej pisemnej gwarancji udzielonej przez Biofeed gwarantem na towary nie będące produktami BioFeed sp. z o.o. jest ich producent.

Z uprawnień gwarancyjnych i wynikających z rękojmi lub niezgodności z umową wyłącza się: uszkodzenia wynikłe z niewłaściwego transportu (z wyłączeniem przypadków sporządzanie protokołu szkody przy dostawie z udziałem kuriera / przewoźnika), użytkowania niezgodnie z przeznaczeniem, podawania do spożycia niezgodnie z propozycją stosowania zamieszczoną na opakowaniu, a także z niewłaściwego przechowywania (niezgodnie z zaleceniami zamieszczonymi na opakowaniu), w tym przesyepywania do opakowań innych niż oryginalne;

towary gratisowe.

Odpowiedzialność BioFeed sp. z o.o. nie obejmuje: wyników hodowlanych, przydatności gospodarczej lub wartości handlowej zakupionych towarów, a także nie obejmuje: odpowiedzialności za szkody następcze oraz wszelkie szkody w mieniu innym niż towary objęte gwarancją, a także w jakimkolwiek pozostałym majątku klienta, szkody w mieniu i na osobie oraz inne nie wymienione szkody następcze, które zostają wyłączone z zakresu odpowiedzialności BioFeed sp. z o.o. W każdym wypadku do zachowania uprawnień z gwarancji wymagane jest stosowanie produktu zgodnie z jego przeznaczeniem i z wytycznymi zawartymi w dokumentacji produktu. Gwarancja nie obejmuje obowiązku rozpatrywania zgłoszeń niekompletnych lub złożonych nieterminowo.

REKLAMACJE - PODSTAWA I ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI SPRZEDAWCY

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta będącego Konsumentem za sprzedany produkt są określone w przepisach prawa, tj. odpowiednio:

- a. w przypadku Produktów kupionych do dnia 31.12.2022 roku, zasady odpowiedzialności Sprzedawcy w razie stwierdzenia wady fizycznej lub prawnej Produktu określają przepisy ustawy Kodeks Cywilny, w szczególności art. 556 i następujących Kodeksu Cywilnego w brzmieniu obowiązującym do 31.12.2022 roku (reklamacja Produktu na podstawie rękojmi);
 - b. w przypadku Produktów kupionych od dnia 01.01.2023 roku zasady odpowiedzialności Sprzedawcy w razie stwierdzenia niezgodności Produktów z Umową Sprzedaży określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta, w szczególności art. 43a Ustawy o Prawach Konsumenta i następną (reklamacja Produktu na podstawie niezgodności z umową).
2. Sprzedawca odpowiada za wady produktu wobec Klienta nie będącego Konsumentem (będącego przedsiębiorcą lub dokonującym zakupu w ramach zawodowej działalności) pod warunkiem, iż produkt jest objęty gwarancją na zasadach wskazanych w niniejszym regulaminie. Zakres wyłączeń gwarancyjnych oraz ograniczeń odpowiedzialności ewentualnego gwaranta zawiera się / publikuje zgodnie z Regulaminem.
- Rękojmia w relacjach z Klientem niebędącym Konsumentem (tj. przedsiębiorcą lub dokonującym zakupu w ramach zawodowej działalności) podlega wyłączeniu.

ADRES DLA ZWROTÓW REKLAMACJI

Wszystkie zwroty i reklamacje proszę przysyłać na adres: BioFeed Sp. z o.o. Bohaterów Westerplatte 43, 14-400 Pasłęk (z odpowiednim dopiskiem: „Zwrot” lub „Reklamacja”). Magazyn nie przyjmuje przesyłek wysłanych za pobraniem.

A. REKLAMACJA KONSUMANCKA PRODUKTU NA PODSTAWIE RĘKOJMI

Postanowienia tego punktu dotyczą reklamacji konsumenckich Produktów kupionych przez Klienta – Konsumenta do dnia 31 grudnia 2022 roku.

Jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną, Sprzedawca ponosi odpowiedzialność wobec Klienta i rozpoznaje reklamacje z tego tytułu na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi za produkt (art. 556 i następną Kodeksu cywilnego).

W razie stwierdzenia wady Produktu Klient będący Konsumentem może:

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

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

4. W przypadku, gdy do ustosunkowania się przez Sprzedawcę do reklamacji będącego Konsumentem Klienta lub do wykonania uprawnień Klienta wynikających z rękojmi niezbędne będzie dostarczenie Produktu do Sprzedawcy, zgodnie z art. 561(2) w zw. z art. 354 § 2 Kodeksu Cywilnego, Klient zobowiązany będzie dostarczyć Produkt na koszt Sprzedawcy na adres: BioFeed Sp z o.o. Bohaterów Westerplatte 43, 14-400 Pasłęk, z dopiskiem „Reklamacja” lub wydać Produkt upoważnionej przez Sprzedawcę osobie w Sklepie Stacjonarnym. Szczegóły dotyczące udostępnionych przez Sprzedawcę sposobów bezkosztowego dostarczenia mu przez Klienta Produktu do Sprzedawcy mogą znajdować się w Sklepie Internetowym w odpowiedniej zakładce dotyczącej reklamacji. Jeżeli jednak ze względu na rodzaj wady, rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Klienta byłoby niemożliwe albo nadmiernie utrudnione, Klient może zostać

poproszony o udostępnienie Sprzedawcy, po uprzednim uzgodnieniu terminu, Produktu w miejscu, w którym Produkt się znajduje.

5. W relacjach z Konsumentami Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Produktu takiemu Klientowi. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę Produktu na wolny od wad przedawnia się z upływem roku licząc od dnia stwierdzenia wady, jednak bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym.

B. REKLAMACJA KONSUMENCKA PRODUKTU NA PODSTAWIE NIEZGODNOŚCI Z UMOWĄ

Postanowienia tego punktu dotyczą reklamacji konsumenckich Produktów kupionych przez Klienta od dnia 1 stycznia 2023 roku.

1. Jeżeli sprzedany Produkt jest niezgodny z zawartą Umową Sprzedaży, Sprzedawca ponosi odpowiedzialność wobec Klienta będącego Konsumentem i rozpoznaje reklamacje z tego tytułu na podstawie przepisów Ustawy o Prawach Konsumenta dotyczących niezgodności towaru z umową (art. 43a i następną Ustawy o Prawach Konsumenta).

2. W razie niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży, Klient może żądać naprawy Produktu lub wymiany. Jeżeli doprowadzenie Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, Sprzedawca może:

- a. wymienić Produkty, gdy Klient żądał naprawy, lub
- b. naprawić Produkt, gdy Klient żądał wymiany.

Jeśli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży, a Klient może zgłosić żądanie wskazane w ust. 4 poniżej. Dla oceny 'nadmierności kosztów' bierze się pod uwagę wszystkie okoliczności sprawy.

3. W przypadkach wskazanych w ust. 2 lit. a-b powyżej Klient udostępnia Sprzedawcy Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca naprawia lub wymienia Produkt w rozsądnym czasie od chwili, kiedy Klient poinformował Sprzedawcę o niezgodności Produktu i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Sprzedawca ponosi koszt naprawy lub wymiany Produktu. Sprzedawca zapewnia odbiór Produktu na własny koszt, w tym celu Sprzedawca umożliwi odbiór reklamowanego Produktu przez upoważnione przez Sprzedawcę osoby w Sklepach Stacjonarnych lub umożliwi w inny sposób odbiór Produktu od Klienta na koszt Sprzedawcy. Szczegóły dotyczące udostępnionych przez Sprzedawcę sposobów bezkosztowego odebrania Produktu przez Sprzedawcę mogą znajdować się w Sklepie Internetowym w odpowiedniej zakładce dotyczącej reklamacji. Jeżeli jednak ze względu na rodzaj wady, rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Klienta byłoby niemożliwe albo nadmiernie utrudnione, Klient może zostać poproszony o udostępnienie Sprzedawcy, po uprzednim uzgodnieniu terminu, Produktu w miejscu, w którym Produkt się znajduje

4. W razie stwierdzenia niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży, Klient może żądać obniżenia ceny albo zwrotu ceny z powodu odstąpienia od umowy, jeżeli:

- a. Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z umową zgodnie z ust. 2 powyżej;
- b. Sprzedawca nie doprowadził Produktu do zgodności z umową zgodnie z ust.3 powyżej;
- c. brak zgodności Produktu z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Produkt do zgodności z umową;
- d. brak zgodności Produktu z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo zwrot ceny z powodu odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w ust. 2 powyżej;
- e. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Produktu do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.

5. Obniżona cena pozostaje w takiej proporcji do ceny Produktu, w jakiej wartość Produktu zgodnego z Umową Sprzedaży zostaje do wartości Produktu niezgodnego z Umową Sprzedaży. Sprzedawca zwraca Klientowi kwotę należną w ramach obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia Klienta o obniżeniu ceny.

6. Klient nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży i żądać zwrotu ceny za Produkt, jeśli niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży jest nieistotna. Przyjmuje się, że niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży jest istotna. W razie odstąpienia od Umowy Sprzedaży Klient niezwłocznie zwraca Sprzedawcy Produkt na jego koszt. Sprzedawca zwraca Klientowi Cenę Produktu niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania Produktu lub dowodu odesłania Produktu. Jeśli niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży dotyczy tylko niektórych Produktów dostarczonych na podstawie Umowy

Sprzedaży, Klient może odstąpić od Umowy Sprzedaży tylko w odniesieniu do tych Produktów. Wyjątkiem jest sytuacja, w której Klient może odstąpić od Umowy Sprzedaży wszystkich Produktów, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać od Klienta żeby zgodził się zatrzymać wyłącznie Produkty zgodne z Umową Sprzedaży.

7. Sprzedawca zwraca cenę takim samym sposobem zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie powoduje dla niego żadnych kosztów.

8. Sprzedawca odpowiada za niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży, która istniała w chwili dostarczenia Produktu i została ujawniona w ciągu dwóch lat od chwili dostarczenia Produktu, chyba że termin przydatności do użycia jest inny.

9. Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność Produktu z Umową Sprzedaży, jeśli Klient, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży, dostał wyraźną informację o tym, że nabywany Produkt jest niepełnowartościowy (np. produkt z uszkodzeniem, zabrudzeniem, etc.) i zaakceptował brak konkretnej cechy Produktu lub posiada określoną datę przydatności.

GWARANCJA

Reklamacje jakościowe z tytułu gwarancji należy kierować bezpośrednio do Gwaranta.

Adres gwaranta, sposób dokonywania zgłoszeń gwarancyjnych do postępowania gwarancyjnego oraz wyłączenia z zakresu gwarancji opisany jest w niniejszym Regulaminie lub zawarte w opisie produktu / towaru na stronach Sklepu (gdzie tak ujęte ograniczenia czy wyłączenia z zakresu gwarancji mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu, alternatywnie w karcie gwarancyjnej (jeśli jest dołączona).

O ile nic innego nie wynika z dokumentacji wskazanej w pkt 4 powyżej, podstawowy okres gwarancji wynosi: 3 miesiące. W wypadku produktów posiadających termin przydatności okres gwarancji nie jest dłuższy niż ten termin, a warunkiem utrzymania gwarancji jest zachowanie wymagań dotyczących przechowywania i / lub transportu. Gwarancja / rękojmia obejmuje zgodność z deklarowanym przez producenta składem i zdatność w okresie terminu określonego przez Producenta.

Gwarancja / rękojmia może być ograniczona zgodnie z przepisami i w zakresie określonym ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. 1964, nr 16, poz. 93 z późn. zm.), w tym m.in. ze względu na cechy produktu lub towaru. Informacje takie umieszcza się w treści dokumentacji wskazanej powyżej.

Wyłącza się odpowiedzialność Gwaranta i / lub Sprzedawcy ponad warunki określone odpowiednio przepisami o rękojmi lub niezgodności z umową (dla Konsumentów) lub wynikające z zakresu udzielonej gwarancji (dla Klientów – podmiotów nie będących Konsumentami), w tym w szczególności (lecz bez ograniczenia do) wyłącza się jakąkolwiek odpowiedzialność za szkody takie jak: szkody na osobie, utracone korzyści, szkody pośrednie, szkody majątkowe, szkody następcze, szkody na dobrach osobistych itp.

WYŁĄCZENIA GWARANCYJNE / WYŁĄCZENIA Z RĘKOJMI

Prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny nie przysługuje konsumentowi w przypadku, gdy kupujący otworzył zabezpieczone opakowanie towaru, którego po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub względy higieniczne lub kupuje rzecz ulegającą szybkiemu zepsuciu lub mającą krótki termin przydatności do użycia lub po jego upływie.

ZGŁOSZENIA GWARANCYJNE

BioFeed Sp. z o.o. Bohaterów Westerplatte 43, 14-400 Pasłęk przyjmuje zgłoszenia reklamacyjne dotyczące wad czy niezgodności z umową, a także z tytułu udzielonej gwarancji dla towarów / produktów wyprodukowanych lub wprowadzonych do oferty, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym regulaminie.

Zgłoszenie wady / niezgodności powinno nastąpić w formie pisemnej bądź elektronicznej, zgodnie z warunkami opisanymi poniżej. Równocześnie udostępnia się formularz pdf – wzór pisma zgłoszenia reklamacji z tytułu gwarancji.

W przypadku złożenia przez Klienta zgłoszenia wady bez użycia formularza, o którym mowa powyżej, powinno ono zawierać niezbędne dane umożliwiające rozpatrzenie zgłoszenia, w szczególności: Dane kontaktowe klienta: imię i nazwisko, adres odbioru/dostawy produktu, telefon kontaktowy, e-mail kontaktowy. Dane reklamowanego produktu: Producent, Model ew. indeks produktu, Numer seryjny, Zgodnie z dokumentem zakupu dane określające datę, miejsce i wartość dokonanego zakupu, Rodzaj i datę stwierdzonej usterki, Data wydania towaru, Czytelny podpis.

Do zgłoszenia należy dołączyć kopię dowodu zakupu lub innego równoważnego dokumentu stwierdzającego dokonanie zakupu oraz jeśli była dostarczona – kopię wypełnionej karty gwarancyjnej.

Zgłoszenie gwarancyjne może zostać dostarczone do Sprzedawcy: pisemnie – przesyłką rejestrowaną – na adres: BioFeed Sp. z o.o. Bohaterów Westerplatte 43, 14-400 Pasłęk, koniecznie w zamkniętej kopercie z dopiskiem „Zgłoszenie gwarancyjne” lub drogą elektroniczną pod adresem: sklep@horseandpony.eu.

Dla zgłoszeń spełniających wymogi formalne, w wypadku Klientów będących Konsumentami, Produkty wadliwe lub obciążone niezgodnością są nieodpłatnie odbierane od Klienta za pośrednictwem współpracującej ze Sprzedawcą firmy kurierskiej. Po przyjęciu zgłoszenia serwis Sprzedawcy kontaktuje się z Klientem (telefonicznie lub mailowo) w ciągu 5 dni roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia w celu poinformowania o warunkach i planowanym terminie odbioru produktu przez kuriera.

Klient po otrzymaniu informacji od Sprzedawcy o dacie odbioru przesyłki przygotowuje paczkę ze zgłoszonym produktem, zgłoszeniem usterki oraz dowodem zakupu lub innym równoważnym dokumentem stwierdzającym dokonanie zakupu.

Wysyłany produkt powinien zostać zapakowany w sposób zapewniający jego bezpieczny transport, tj. w oryginalne opakowanie dostarczone w momencie zakupu. Uwaga: do produktu należy dołączyć oryginalne opakowanie oraz komplet dokumentów i wyposażenia dodatkowego, jeśli było dołączone.

Rozpatrzenie zasadności zgłoszonej usterki następuje po otrzymaniu przez Sprzedawcę produktu wraz z jego wyposażeniem, zgłoszeniem usterki oraz dowodem zakupu lub innym równoważnym dokumentem stwierdzającym dokonanie zakupu.

Towar w razie uwzględnienia reklamacji zostanie nieodpłatnie odesłany Klientowi przesyłką kurierską na adres wskazany w formularzu zgłoszeniowym lub w przesłanym piśmie.

W przypadku nieodebrania przez Klienta produktu z naprawy od kuriera lub osobiście od (dotyczy to również produktów niespełniających wymogów naprawy gwarancyjnej), Sprzedawca wezwie Klienta na adres e-mail, do odbioru produktu w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania. W przypadku, gdy Klient nie odbierze reklamowanego produktu w terminie opisanym powyżej, Sprzedawca wyśle do Klienta drugie wezwanie do odbioru produktu, wyznaczając na odbiór dodatkowe 5 dni od daty otrzymania przez Klienta wezwania.

ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNE RĘKOJMIA / NIEZGODNOŚĆ Z UMOWĄ

Sprzedawca przyjmuje zgłoszenia reklamacji z tytułu niezgodności z umową / rękojmi / Produktów zakupionych w sklepie internetowym wyłącznie od Klientów będących Konsumentami.

Zgłoszenia reklamacji Produktów zakupionych w sklepie internetowym od Klientów nie będących Konsumentami (tj. w ramach działalności gospodarczej lub zawodowej Klienta) przyjmowane są w trybie gwarancyjnym (o ile gwarancja taka została udzielona zgodnie z niniejszym regulaminem)., pod adresem: BioFeed Sp. z o.o. Bohaterów Westerplatte 43, 14-400 Pasłęk lub pisemnie na adres: sklep@horseandpony.eu.

Przy ustalaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić w formie pisemnej bądź w formie elektronicznej zgodnie z procedurą i zasadami opisanymi poniżej. Możliwe jest też posłużenie się formularzem pdf – wzorem zgłoszenia reklamacyjnego.

W przypadku złożenia przez Klienta zgłoszenia reklamacyjnego w formie pisma reklamacyjnego, powinno ono zawierać niezbędne dane umożliwiające rozpatrzenie reklamacji, w szczególności: Dane kontaktowe Klienta: imię i nazwisko, adres odbioru/dostawy urządzenia, telefon kontaktowy, e-mail kontaktowy, Dane reklamowanego produktu: Producent, Model, ew.

indeks produktu, Numer seryjny, zgodnie z dowodem zakupu dane określające datę wydania produktu Klientowi, miejsce i wartość dokonanego zakupu., Rodzaj i datę stwierdzonej wady/usterki., Roszczenie Klienta.

Do realizacji roszczeń z tytułu rękojmi lub niezgodności potrzebne jest udokumentowanie zakupu towaru w naszym sklepie w trybie Konsumentkim (np. poprzez dołączenie kopii dowodu zakupu). Zgłoszenie reklamacji z tytułu rękojmi lub niezgodności może zostać dostarczone do: pocztą – przesyłka rejestrowana - do wskazanej siedziby Sprzedawcy na adres: BioFeed Sp. z o.o. Bohaterów Westerplatte 43, 14-400 Pasłęk z dopiskiem „Reklamacja Rękojmia / Niezgodność”, lub drogą elektroniczną na adres: horseandpony.eu lub za pomocą formularza reklamacyjnego www.reklamacje.horseandpony.eu/B2C/

Produkty, dla zgłoszeń spełniających wymogi formalne, są nieodpłatnie odbierane od klienta za pośrednictwem współpracującej ze Sprzedawcą firmy kurierskiej. Po przyjęciu zgłoszenia serwis Sprzedawcy kontaktuje się z Klientem (telefonicznie lub mailowo) w ciągu 5 dni roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia w celu poinformowania o planowanym terminie odbioru produktu przez kuriera.

Klient po otrzymaniu informacji od serwisu Sprzedawcy o dacie odbioru przesyłki przygotowuje paczkę ze zgłoszonym produktem, do której dołącza zgłoszenie usterki oraz dowód zakupu. Reklamowany produkt powinien zostać zapakowany w sposób zapewniający jego bezpieczny transport do Sprzedawcy. Zapakowanie reklamowanego produktu w oryginalne opakowanie dostarczone w momencie zakupu jest jednym z koniecznych warunków.

Rozpatrzenie zasadności reklamacji z tytułu rękojmi następuje po otrzymaniu przez Sprzedawcę reklamowanego z tytułu rękojmi produktu wraz z jego wyposażeniem, zgłoszeniem reklamacyjnym oraz dowodem zakupu lub innym równoważnym dokumentem stwierdzającym dokonanie zakupu.

Sprzedawca ustosunkuje się do zgłoszonej przez Klienta będącego Konsumentem reklamacji z tytułu z tytułu rękojmi lub niezgodności w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty zgłoszenia i otrzymania Produktu wraz z zgłoszeniem reklamacyjnym oraz dowodem zakupu lub innym równoważnym dokumentem stwierdzającym dokonanie zakupu. Klient zostanie powiadomiony o decyzji reklamacyjnej pisemnie, drogą komunikacji wskazaną przez klienta na dostarczonym Formularzu Reklamacji lub piśmie reklamacyjnym.

W wypadku gdy Sprzedawca nie ustosunkuje się do żądania Klienta będącego Konsumentem w terminie 14 dni – uważa się, że uznał je za uzasadnione.

Dla przypadków zasadnego roszczenia wymiany lub naprawy produktu, produkt odpowiednio wolny od wad lub naprawiony zostanie nieodpłatnie odesłany Klientowi przesyłką kurierską na adres wskazany w formularzu reklamacji lub w piśmie reklamacyjnym.

W przypadku nieodebrania przez klienta produktu z naprawy lub wymiany od kuriera lub osobiście (dotyczy to również produktów, które zostały uznane jako reklamacja nieuzasadniona), Sprzedawca wezwie Klienta, do odbioru produktu w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania. W przypadku, gdy Klient nie odbierze reklamowanego produktu w wyżej wskazanym terminie Sprzedawca wyśle do Klienta drugie wezwanie do odbioru produktu, wyznaczając na odbiór dodatkowe 14 dni od daty otrzymania przez Klienta wezwania.

KONSUMENCKIE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMÓW

1. W przypadku, gdy Klient jest Konsumentem i jako Konsument dokonał nabycia towaru w Sklepie www.horseandpony.eu, może skorzystać z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w terminie 14 dnia, w którym Klient wszedł w posiadanie rzeczy lub w którym wskazana przez Klienta osoba trzecia, na rzecz której Klient dokonał zakupu, tj. osoba inna niż przewoźnik weszła w posiadanie rzeczy.

2. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem (zaleca się skorzystanie z przesyłki rejestrowanej). Oświadczenie można złożyć również wypełniając wskazany formularz pdf.

3. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, o którym mowa powyżej zgodnie z przepisami prawa nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów:

- świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
- w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- 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;
- w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie ma nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- 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 rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, a opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- zawartej w drodze aukcji publicznej;
- świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
- 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.

4. Jeżeli Klient skorzysta z prawa odstąpienia od umowy, umowa jest uważana za niezawartą.

5. Klient ma obowiązek dokonać zwrotu nieużywanego i kompletnego towaru niezwłocznie tj. nie później niż w terminie 14 dni od daty w której Klient poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od umowy. Klient jest zobowiązany do pokrycia bezpośrednich kosztów zwrotu towaru do Sprzedawcy.

6. Sprzedawca nie przyjmuje przesyłek zwracanych towarów wysłanych za pobraniem.

7. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru do Sprzedawcy.

8. Klient jest odpowiedzialny za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.

9. Wraz ze zwracanym towarem należy odesłać dowód zakupu oraz wszystkie bezpłatne produkty i dokumenty dołączone do zwracanego towaru.

10. W przypadku odstąpienia Klienta od umowy sprzedaży towaru, umowę tą uważa się za niezawartą. W takim przypadku Sprzedawca dokona zwrotu wszystkich dokonanych przez Klienta płatności, w tym ceny towaru niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni roboczych od daty otrzymania zwracanego towaru lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego nadania – w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej, na konto wskazane przez Klienta w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy. Jeżeli Klient w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy nie wskazał numeru konta, Sprzedawca dokona zwrotu wyżej wymienionych płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient.

11. Jeżeli Klient przy zawarciu umowy sprzedaży towaru wybrał sposób dostarczenia towaru inny niż najtańszy sposób dostarczenia towaru proponowany przez Sprzedawcę, Klient ponosi różnicę w kosztach związanych ze sposobem dostarczenia towaru wybranym przez Klienta a najtańszym sposobem dostarczenia towaru proponowanym przez Sprzedawcę.

12. Prawo odstąpienia od umowy sprzedaży towaru nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do umowy:

- a) której przedmiotem jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia, albo po tym terminie;
- b) której przedmiotem jest towar dostarczany w zabezpieczonym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
- c) której przedmiotem jest towar, który po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostaje nierozłącznie połączony z innymi rzeczami.

ZWROT NALEŻNOŚCI ZASADY OGÓLNE

Sprzedawca (w przypadku produktów zamówionych na www.horseandpony.eu) dokona zwrotu uiszczonych przez Klienta należności niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni kalendarzowych w przypadku:

- anulowania zamówienia lub części zamówienia (w takim przypadku zwrotowi podlega odpowiednia część ceny) opłaconego z góry przed jego realizacją;
- braku możliwości realizacji zamówienia przez Sprzedawcę opłaconego z góry przed jego realizacją („niedostępność”);
- odstąpienia od umowy przez Klienta;
- odstąpienia od umowy przez Sprzedawcę;
- uznania reklamacji przez Sprzedawcę lub Producenta i braku możliwości naprawy uszkodzonego produktu lub wymiany na nowy;
- uznania gwarancji odpowiednio przez Sprzedawcę lub Producenta i braku możliwości naprawy uszkodzonego produktu lub wymiany na nowy;

Zwrot pieniędzy zostanie dokonany na rachunek bankowy karty kredytowej lub płatniczej, przy użyciu których nastąpiła płatność za zakupy na www.horseandpony.eu lub w sposób odpowiadający innej formie płatności wykorzystanej w procesie zakupowym.

W najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zwrotu wpłaconych kwot lub opóźnienie zwrotu, jeżeli pomimo skierowania do Klienta na podany przez niego adres mailowy wezwania do przesłania numeru rachunku bankowego Klienta, Klient nie prześle Sprzedawcy takiego numeru rachunku bankowego. Sprzedawca nie ponosi również odpowiedzialności za brak zwrotu wpłaconych kwot lub opóźnienie zwrotu, jeżeli są one wynikiem podania przez Klienta błędnych danych adresowych, imiennych lub błędnego numeru rachunku bankowego.

W przypadku gdy Klient dokonał płatności za zamówienie z nienależącego do niego rachunku bankowego, karty kredytowej lub płatniczej, zwrot nastąpi bezpośrednio na rzecz posiadacza tego rachunku bankowego, karty kredytowej lub płatniczej, przy użyciu których nastąpiła płatność za zakupy na www.horseandpony.eu zgodnie z zasadami opisanymi powyżej. W przypadku płatności za pobraniem zwrot następuje na wskazany przez kupującego numer rachunku bankowego przesłany do BOK na adres: BioFeed Sp. z o.o. Bohaterów Westerplatte 43, 14-400 Pasłęk ze wskazaniem numeru zamówienia, którego dotyczy zwrot.

SZCZEGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE ZGŁOSZEŃ REKLAMCJI GWARANCYJNYCH DLA NABYWCÓW NIE BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI:

Zgłoszenie / Rozpatrywanie reklamacji:

Formularz reklamacji: W przypadku reklamacji, jakości dostawy, niezgodności z dowodem zakupu Produktów Odbiorca powinien złożyć ją za pomocą formularza reklamacyjnego www.reklamacje.horseandpony.eu/B2B/ w niżej wskazanym terminie od daty otrzymania towaru, z dokładnym opisem przedmiotu reklamacji uzupełniając wszelkie dane wskazane w formularzu. BioFeed sp. z o.o. nie ma obowiązku przyjmowania reklamacji niekompletnych lub złożonych po terminie. W formularzu reklamacji należy obowiązkowo wskazać z dostępnych opcji czego oczekuje zgłaszający oraz załączyć niezbędne dokumenty, dane i opisać okoliczności.

Czas dla zgłoszenia reklamacji: Podstawowy czas zgłoszenia reklamacji to 5 roboczych dni od momentu dostarczenia przesyłki. W przypadku wad tkwiących w produkcie lecz nie dających się stwierdzić podczas przyjęcia/odbioru towaru okres, podczas którego wada może być zgłoszona, jest zgodny z terminem przydatności do spożycia/wykorzystania danego produktu, z tym że zgłoszenie takiej wady powinno nastąpić niezwłocznie po jej wykryciu przy równoczesnym wyłączeniu wadliwego towaru z dalszej eksploatacji/użytkowania;

Czas rozpatrzenia reklamacji: to 14 dni roboczych od momentu zgłoszenia w przypadku reklamacji ilościowych i 5 dni roboczych w przypadku reklamacji wartościowych (błąd w rozliczaniu), w przypadku reklamacji zgłoszonych do rozpatrzenia takiej reklamacji dla zgłoszeń B2B wynosi do 14 dni roboczych. **Reklamacja zostanie rozpatrzona licząc od terminowego otrzymania przez BioFeed sp. z o.o. prawidłowego zgłoszenia reklamacyjnego wraz z kompletem dokumentacji.** W każdym wypadku reklamacja musi zawierać stosowną dokumentację uzasadniającą i potwierdzającą wystąpienie reklamowanej wady oraz wskazywać dowód zakupu.

Dostarczenie towarów do serwisu: Jeśli nie zostało to odrębnie lub inaczej uzgodnione z pracownikiem rozpatrującym gwarancję przesłanie towaru do oceny lub serwisu następuje do: magazynu loco Pasłęk – adres: BioFeed Sp. z o.o. Bohaterów Westerplatte 43, 14-400 Pasłęk, koniecznie z dopiskiem „reklamacja”. Stosuje się wysyłkę firmą kurierską, która podejmie reklamowany towar (w oryginalnych opakowaniach wraz z oryginałami ew. dokumentacji).

UWAGA: Jeżeli produkt jest pakowany w opakowanie wielosztukowe i reklamowana jest jedna lub więcej sztuk z tego opakowania, ale przy tym ilość jest mniejsza niż całe opakowanie, wówczas wystawiana jest korekta na reklamowane sztuk. Nie podlegają uwzględnieniu reklamacje towarów, których uszkodzenie wynika z naruszenia odrębnych warunków gwarancji lub są objęte odrębnymi wyłączeniami z zakresu gwarancji w tym m.in. wskazanymi powyżej; W wypadku towarów marek innych niż marki własne BioFeed sp. z o.o., uwagi jakościowe powinny być zgłaszane zgodnie z warunkami gwarancji producenta do producenta takiego towaru.

Reklamacje ilościowe: (pomyłki ilościowe w zamówieniach) należy zgłosić poprzez w/w (pkt 3.1) formularz umieszczony na stronie www.reklamacje.horseandpony.eu/B2B/ w terminie do 5 dni roboczych od daty otrzymania przesyłki. Specjalista ds. reklamacji, na podstawie dostępnych narzędzi, podejmuje wstępną decyzję o zasadności reklamacji. Jeżeli reklamacja zostanie uznana za zasadną, magazyn dośle brakujący towar do klienta.

Reklamacje jakościowe: (uszkodzenia, wady stwierdzone w czasie użytkowania w okresie udzielonej gwarancji) zgłasza się poprzez w/w (pkt 3.1) formularz umieszczony na stronie www.reklamacje.horseandpony.eu/B2B/ w terminie do 5 dni roboczych od daty otrzymania przesyłki/stwierdzenia wady, a w przypadku wady ukrytej zgodnie z pkt. 3.2. Do reklamacji poza niezbędną dokumentacją w tym m.in. opisem wady / uszkodzenia, musi być także dołączona podpisana kopia dowodu zakupu: paragonu fiskalnego lub faktury. Specjalista ds. reklamacji, podejmuje wstępną decyzję o zasadności reklamacji. Jeżeli reklamacja zostanie uznana za zasadną, magazyn wymieni uszkodzony towar lub w przypadku innych ustaleń z klientem podejmie stosowne działania. **UWAGA:** do takiego zgłoszenia musi być dołączona pełna dokumentacja papierowa oraz zdjęciowa.

Jeżeli przesłany towar i/lub dołączony materiał reklamacyjny jest niewystarczający, towar musi wrócić do weryfikacji – na magazyn, gdzie wyznaczony Pracownik lub Specjalista ds. reklamacji będzie zobowiązany dokładnie zweryfikować braki i zasadność reklamacji. Specjalista ds. reklamacji może odrzucić reklamacje jeśli po weryfikacji okaże się, że uszkodzenie powstało wskutek niewłaściwego użytkowania lub innych przyczyn wymienionych w arkuszu odmowy udzielenia reklamacji.

Jeżeli reklamacja została uznana i ma nastąpić wymiana produktu, to taki produkt wysyłany jest do magazynu Pasłęk, wystawiana jest do niego korekta dla klienta, a następnie realizowane jest zamówienie z wymianą produktu, do którego wystawiany jest nowy dowód zakupu.

REKLAMACJE WARTOŚCIOWE (błędy w cenach, wysokości podatku, terminach płatności) są traktowane jako wnioski o korektę dokumentu księgowego. Reklamacje w tym zakresie należy zgłosić poprzez w/w (pkt 3.1) formularz umieszczony na stronie www.reklamacje.horseandpony.eu/B2B/ w terminie do 5 dni roboczych od daty otrzymania błędnego dokumentu księgowego. Zgłoszenie w tym zakresie jest weryfikowane przez pion reklamacji. Biuro magazynu w Pasłęku w oparciu o zweryfikowane zgłoszenie wystawia stosowną korektę w terminie do 5 dnia roboczego od daty wpływu wniosku. W przypadku błędów merytorycznych danego wniosku jest on odesłany na adres mailowy wnioskodawcy z odrębną informacją o przyczynie odrzucenia wniosku. Odrzucenie wniosku następuje do 5 dnia roboczego. Biuro w/w magazynu przekazuje niezwłocznie korektę dowodu zakupu do zgłaszającego klienta wraz z uzyskaniem jego akceptacji dla tego dokumentu. Biuro magazynu najpóźniej 2 dnia roboczego od uzyskania akceptacji korekty ze strony klienta, jednak nie później niż do 5 dnia miesiąca za okres poprzedzający, w którym była ona wystawiona przekazuje do działu księgowości następujące dokumenty: wniosek, korektę dowodu sprzedaży, potwierdzenie klienta o jej otrzymaniu.

UZNANIE REKLAMACJI: W każdym wypadku BioFeed sp. z o.o. informuje odrębnie i w sposób wyraźny o uznaniu bądź odrzuceniu reklamacji. W tym zakresie w relacjach B2B wyłącza się jakiegokolwiek domniemania co do uznania żądania lub roszczenia czy zgłoszenia wynikającego z braku odpowiedzi czy upływu czasu.

KONTAKT ZWROTNY: W każdym przypadku zgłoszenia reklamacyjnego Specjalista ds. Reklamacji lub inny wskazany pracownik BioFeed sp. z o.o. podejmie kontakt zwrotny ze zgłaszającym reklamację celem ustalenia trybu postępowania podczas jej rozpatrywania. Zgłaszający reklamację zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek czy zaleceń, co stanowi warunek zachowania uprawnień gwarancyjnych.

AWARYJNY TRYB ZGŁASZANIA REKLAMACJI: W wypadku awarii/niedostępności formularza wskazanego w pkt 3.1 po uprzednim kontakcie z przedstawicielem handlowym/opiekunem handlowym lub pracownikiem obsługi sklepu horseandpony.eu Odbiorca może dokonać zgłoszenia reklamacji wraz z przesłaniem wszelkich niezbędnych danych na adres sklep@horseandpony.eu.

ZMIANA TERMINÓW: W relacjach B2B BioFeed sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do indywidualnego określenia terminu rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego, co może mieć miejsce zwłaszcza w wypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od BioFeed sp. z o.o., a mających wpływ na możliwość dochowania terminu określonego powyżej. Niezależnie, BioFeed sp. z o.o. zawsze informuje swoich odbiorców o takiej zmianie czy przewidywanym opóźnieniu.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH / USŁUGI ŚWIADCZONE ELEKTRONICZNIE PLIKI COOKIES

1. Zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, Sprzedawca zobowiązuje się do ochrony danych osobowych Klientów w tym zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.Urz.UE.L 2016 Nr 119) (RODO) Sprzedawca informuje, iż jako administrator danych Klienta przekazuje następujące dane i informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych:

Administratorem danych osobowych jest: BIOFEED sp. z o.o., z siedzibą w Rajkowie, ul. Jesionowa 28, 83-130 Rajkowie, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000305450, NIP: 5932524603, REGON 220596376, BDO: 000079516, kapitał zakładowy 401 000 zł.

Zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b i c i f ogólnego rozporządzenia o ochronie danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu świadczenia usługi elektronicznej w postaci sklepu internetowego, realizacji zamówienia (tj. wykonania zobowiązań wynikających z umowy sprzedaży i spełnienia ewentualnych roszczeń Klienta z tytułu reklamacji lub rękojmi), a także w celu obrony przed ewentualnymi roszczeniami prawnymi Klienta z tytułu zawartej umowy, a także dochodzenia roszczeń na tle zapłaty lub pokrycia kosztów których zwrot należy jest Sprzedawcy w oparciu o przepisy prawa;

Odbiorcami danych osobowych Klienta będą firmy operatorzy serwerów, dostawcy Internetu dostawcy platformy sprzedażowej na jakiej działa Sklep, firmy kurierskie i/lub inne podmioty dokonujące dostawy towaru, dostawcy zewnętrzni (dystrybutorzy producenta gwaranta lub sam gwarant) w wypadku modelu dropshipping, a także doradcy podatkowi i księgowi a w zakresie obrony przed roszczeniami lub dochodzeniem roszczeń umocowani przedstawiciele lub firmy (kancelarie) prawne lub windykacyjne;

Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane przez okres istnienia konta w sklepie internetowym bądź też przedawnienia roszczeń wynikających z zawartej umowy;

Podanie przez Panią / Pana jako Klienta danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne w celu zawarcia umowy ze Sprzedawcą. Klient ma prawo dostępu do swoich danych oraz prawo ich sprostowania, prawo do usunięcia danych, prawo do ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych.

Klient ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, przetwarzanie danych osobowych dotyczących Klienta narusza przepisy Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016

2. Klient może wyrazić dodatkową zgodę na otrzymywanie informacji związanych z działalnością Sprzedawcy na adres e-mail (informowania o nowych produktach, usługach oraz promocjach oferowanych przez sklep – newsletter, e-mailing).

3. Dane osobowe nie są udostępniane innym podmiotom dla celów marketingowych, chyba że Klient wyraził na to zgodę.

4. W celu realizacji uprawnień Klienta – Sprzedawca za pomocą platformy sprzedażowej na jakiej działa sklep zapewnia iż Klienci posiadający konto, po zalogowaniu się do niego, mogą: samodzielnie je usunąć, zmienić

akceptację udzielonych zgód, pobrać regulamin i politykę prywatności w formacie PDF oraz pobrać w pliku ZIP informacje o swoich danych osobowych przetwarzanych przez Sklep.

5. Powierzone dane osobowe są przechowywane przy zachowaniu zasad oraz zabezpieczeń zgodnych z wymaganiami określonymi w obowiązujących Rzeczypospolitej Polskiej przepisach prawa, takich jak:

Ustawie z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 101 z 2002 r. poz.926, z późn. zm.),

Ustawie z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.),

Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29.04.2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr poz.1024)

Rozporządzeniem 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 (Dz.Urz.UE.L 2016 Nr 119)

6. Szczegóły dotyczące zachowania prywatności umieszczone są w zapisach polityki prywatności.

7. Szczegóły dotyczące zasad świadczenia usług drogą elektroniczną umieszczone zostają w regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną a szczegóły dotyczące polityki plików cookies umieszczone zostają w polityce cookies.