

## **Regulamin sklepu internetowego markowy.com.pl**

Regulamin serwisu - obowiązujący od 24.05.2018 r. (zwany dalej „Regulaminem”)

*Sklep Internetowy [www.markowy.com.pl](http://www.markowy.com.pl) dba o prawa Konsumenta. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w Ustawie o Prawach Konsumenta. Postanowienia umów mniej korzystne dla Konsumenta niż postanowienia Ustawy o Prawach Konsumenta są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta. Dlatego też postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa, a wszelkie ewentualne wątpliwości należy tłumaczyć na korzyść Konsumenta. W przypadku ewentualnej niezamierzonej niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy i Sprzedawca je stosuje.*

### **SPIS TREŚCI**

- I. Informacje ogólne
- II. Kontakt z obsługą sklepu
- III. Usługi elektroniczne w Sklepie Internetowym
- IV. Sposób składania zamówienia
- V. Koszt, sposoby oraz termin dostawy Produktów
- VI. Sposób i termin zapłaty
- VII. Promocje
- VIII. Prawo odstąpienia od umowy
- IX. Wymiana Produktu(-ów)
- X. Reklamacja
- XI. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń
- XII. Ochrona danych osobowych
- XIII. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług oraz zmiana regulaminu
- XIV. Postanowienia dotyczące klientów nie będących konsumentami
- XV. Postanowienia końcowe

ZAŁĄCZNIK NR 1

ZAŁĄCZNIK NR 2

### **I. Informacje ogólne**

1. Internetowy sklep [markowy.com.pl](http://markowy.com.pl) prowadzony jest przez firmę **Trio Spółka Jawna** z siedzibą w Lublinie przy ul. Długiej 5, 20-346 Lublin, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Lublinie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000322009, **NIP:** 946-257-13-39, **REGON:** 060439545
2. Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do Klientów będących Konsumentami, jak i do Klientów niebędących Konsumentami, korzystających ze Sklepu Internetowego lub zawierających Umowy Sprzedaży (z wyjątkiem pkt XIV Regulaminu, który skierowany jest wyłącznie do Klientów nie będących Konsumentami).
3. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna w celu złożenia przez Klienta Zamówienia i/lub w celu utworzenia Konta.
4. Informacje prezentowane w Sklepie Internetowym lub, w przypadku składania Zamówień z wykorzystaniem innych środków porozumiewania się na odległość, wiadomość elektroniczna z potwierdzeniem treści proponowanej Umowy Sprzedaży, o której mowa w pkt IV ust. 3 lit. a.a. Regulaminu, stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego, kierowane przez Sprzedawcę do Klientów, a nie ofertę w myśl przepisów Kodeksu Cywilnego.
5. Ilekroć w dalszej części Regulaminu użyto niżej wymienionych zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu, chyba że z kontekstu ich użycia wyraźnie wynika co innego:

a. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta, które udziela Klientom informacji w zakresie prowadzonej przez Sklep Internetowy działalności, w tym na temat Produktów, Sklepu Internetowego, Regulaminu oraz aktualnych Promocji, w Dni Robocze, w godzinach wskazanych w Sklepie Internetowym w zakładce „Kontakt”, pod wskazanym tam numerem telefonu i adresem e-

mail oraz za pośrednictwem formularza kontaktowego w Sklepie Internetowym w zakładce „Kontakt”. Koszt połączenia z Biurem Obsługi Klienta - opłata jak za połączenie standardowe - wg cennika właściwego operatora).

b. **CENA** – określona w złotych polskich lub w innej walucie kwota wynagrodzenia brutto (uwzględniająca podatek) należnego Sprzedawcy tytułem przeniesienia własności Produktu na Klienta zgodnie z Umową Sprzedaży. Cena nie zawiera kosztów dostawy, chyba że warunki Promocji stosowanej przez Sklep Internetowy stanowią inaczej.

c. **DZIEŃ ROBOCZY** – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. O ewentualnym braku możliwości kontaktu w danym dniu Klient jest informowany na głównej stronie serwisu.

d. **HASŁO** – ciąg znaków alfanumerycznych, konieczny do dokonania autoryzacji w trakcie uzyskiwania dostępu do Konta, który jest określony przez Klienta podczas tworzenia Konta. Rejestracja Konta wymaga dwukrotnego powtórzenia Hasła w celu umożliwienia wykrycia i skorygowania ewentualnych błędów. Klient jest zobowiązany do zachowania Hasła w ścisłej poufności (do nieujawniania go jakimkolwiek osobom trzecim). Sprzedawca udostępnia Klientowi wielokrotną możliwość zmiany Hasła.

e. **KLIENT**– (1) osoba fizyczna; albo działająca przez osobę umocowaną (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. W przypadku gdy Klientem jest osoba fizyczna o ograniczonej zdolności do czynności prawnych, zobowiązuje się ona uzyskać prawnie skuteczną zgodę swojego przedstawiciela ustawowego na zawarcie Umowy o Świadczenie Usług/Umowy Sprzedaży oraz okazać taką zgodę na każde żądanie Sprzedawcy, przy czym co do zasady Umowy Sprzedaży zawierane w ramach Sklepu Internetowego mają charakter umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego.

f. **KODEKS CYWILNY** – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.).

g. **KONSUMENT** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

h. **KONTO** – Usługa Elektroniczna, oznaczony indywidualną nazwą (Loginem) i Hasłem podanym przez Klienta zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Sprzedawcy, pozwalający na korzystanie przez Klienta z dodatkowych funkcjonalności/usług. Klient uzyskuje dostęp do Konta za pomocą Loginu i Hasła. Klient loguje się na swoje Konto po dokonaniu rejestracji w Sklepie Internetowym. Konto umożliwia zapisywanie i przechowywanie informacji o danych adresowych Klienta do wysyłki Produktów, śledzenie statusu Zamówienia, dostęp do historii Zamówień i Rezerwacji oraz innych usług udostępnianych przez Sprzedawcę.

i. **KOSZYK** – usługa udostępniana każdemu Klientowi, który korzysta ze Sklepu Internetowego, polegająca na umożliwieniu mu łatwego złożenia Zamówienia jednego lub kilku Produktów, wpisania kodów rabatowych umożliwiających obniżenie Ceny na zasadach określonych odrębnymi umowami/regulaminami, wyświetlenia podsumowania Ceny poszczególnych Produktów i wszystkich Produktów łącznie (w tym ew. kosztów wysyłki), wyświetlenia przewidywanego terminu dostawy Produktów. Koszyk gromadzi składane przez Klienta oferty zawarcia Umowy Sprzedaży, tj. w ramach jednego Zamówienia można złożyć więcej niż jedną ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży.

j. **LOGIN** – adres e-mail Klienta podany w ramach Sklepu podczas tworzenia Konta.

k. **NEWSLETTER** – Usługa Elektroniczna, która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Klientom otrzymywanie od Sprzedawcy cyklicznych informacji w szczególności o Produktach, Sklepie Internetowym, w tym nowościach i promocjach, na podany przez Klienta adres e-mail lub numer telefonu, za wyraźną zgodą Klienta. Zasady świadczenia przez Sprzedawcę usług Newslettera określa odrębny regulamin udostępniony w ramach Sklepu Internetowego.

l. **PRODUKT** – dostępna w Sklepie Internetowym rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą, za zapłatą Ceny. Wszystkie Produkty prezentowane w Sklepie Internetowym są fabrycznie nowe.

m. **PROMOCJE** – szczególne warunki sprzedaży lub świadczenia usług, uregulowane na zasadach wyrażonych w ramach Sklepu Internetowego, proponowane przez Sprzedawcę w określonym czasie, z których Klient może skorzystać na zasadach tam określonych, takie jak na przykład obniżenie Ceny lub obniżenie kosztów wysyłki.

n. **REGULAMIN/UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG** – niniejszy dokument określający zasady zawierania Umów Sprzedaży oraz zasady świadczenia i korzystania z usług udostępnianych przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu na rzecz Klientów. Regulamin określa prawa i obowiązki Klienta i Sprzedawcy. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).

o. **SKLEP INTERNETOWY** - platforma umożliwiająca składanie Zamówień oraz dokonywanie Rezerwacji przez Klienta oraz świadczenie usług udostępnianych przez Sprzedawcę, prowadzona przez Sprzedawcę, stanowiąca zespół połączonych ze sobą stron internetowych, dostępna pod adresem internetowym: [www.markowy.com.pl](http://www.markowy.com.pl)

p. **SPRZEDAWCA** – **Trio Spółka Jawna** z siedzibą w Lublinie przy ul. Długiej 5, 20-346 Lublin, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Lublinie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000322009, **NIP:**946-257-13-39, **REGON:** 060439545

**Adres do korespondencji:**

Trio Sp. J.

ul. Długa 5

20-346 Lublin

Adres e-mail: [sklep@markowy.com.pl](mailto:sklep@markowy.com.pl)

tel. +48 533 607 303\*

\*opłata za połączenie zgodna z cennikiem operatora

Kontakt telefoniczny od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

r. **TREŚĆ/TREŚCI** – elementy tekstowe, graficzne lub multimedialne (np. informacje o Produktach, zdjęcia Produktów, filmy promocyjne, opisy, komentarze) w tym utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz wizerunki osób fizycznych, jakie są zamieszczane i rozpowszechniane w ramach Sklepu Internetowego przez odpowiednio Sprzedawcę, kontrahentów Sprzedawcy, Klienta albo inną osobę korzystającą ze Sklepu Internetowego.

s. **UMOWA SPRZEDAŻY** – umowa sprzedaży w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, dotycząca sprzedaży przez Sprzedawcę na rzecz Klienta Produktów za zapłatą Ceny powiększonej o ew. opłaty dodatkowe, w tym koszty wysyłki, której warunki określa w szczególności niniejszy Regulamin. Umowa Sprzedaży jest zawierana pomiędzy Klientem a Sprzedawcą z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, po akceptacji Zamówienia przez Sprzedawcę na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Umowa Sprzedaży określa w szczególności Produkt, jego główne cechy, Cenę, koszty wysyłki oraz inne istotne warunki. Każdy Produkt jest przedmiotem odrębnej Umowy Sprzedaży. Sprzedawca może zawrzeć Umowę Sprzedaży z Klientem niebędącym Konsumentem także w wyniku zawarcia porozumienia z pominięciem procedury określonej w niniejszym Regulaminie, co na żądanie którejkolwiek ze stron Umowy Sprzedaży zostanie potwierdzone w formie wiadomości e-mail.

t. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – świadczenie usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), przez Sprzedawcę na rzecz Klienta za pośrednictwem Sklepu Internetowego, zgodnie z Umową o Świadczenie Usług. W zakresie, w jakim usługi są świadczone przez podmioty współpracujące ze Sprzedawcą, odpowiednie postanowienia dotyczące zasad korzystania z tych usług znajdują się w regulaminach dotyczących świadczenia usług przez te podmioty.

u. **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA, USTAWA** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).

w. **WYMAGANIA TECHNICZNE** – minimalne wymagania techniczne, których spełnienie jest niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Sprzedawca, w tym zawarcia Umowy o Świadczenie Usług lub zawarcia Umowy Sprzedaży, tj.: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji 17.0 i wyższej lub Internet Explorer w wersji 10.0 i wyższej, Opera w wersji 12.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 23.0. i wyższej, Safari w wersji 5.0 i wyższej; (4) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768; (5) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript; w przypadku zawierania Umowy Sprzedaży drogą telefoniczną: (6) z wykorzystaniem telefonu. By zawrzeć Umowę Sprzedaży Klient musi posiadać aktywny adres e-mail, a także w określonych przypadkach klawiaturę lub inne urządzenie wskazujące, umożliwiające poprawne wypełnienie formularzy elektronicznych.

x. **ZAMÓWIENIE** – oświadczenie woli Klienta wyrażające bezpośrednią wolę zawarcia Umowy Sprzedaży na odległość składane z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, określające Produkty, co do których Klient składa ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży oraz dane Klienta konieczne dla ewentualnego zawarcia i wykonania Umowy Sprzedaży. Akceptacja Zamówienia oznacza zawarcie Umowy Sprzedaży (patrz powyżej).

## II. Kontakt z Obsługą Sklepu.

Kontakt z obsługą Sklepu jest możliwy od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00\* pod numerem telefonu +48 533 607 303\*\* lub pod adresem e-mail: sklep@markowy.com.pl

\*Z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. O wszystkich przypadkach braku możliwości kontaktu z Obsługą Sklepu Klient jest informowany na stronie głównej serwisu bajkowecentrum.pl

\*\*Opłata za połączenie zgodna z cennikiem operatora.

## III. Usługi elektroniczne w Sklepie Internetowym

1. Sprzedawca świadczy za pośrednictwem Sklepu Internetowego nieodpłatnie następujące Usługi Elektroniczne na rzecz Klientów:

a. udostępnienie Klientowi w ramach Sklepu indywidualnego Konta, pozwalającego na korzystanie przez Klienta z dodatkowych funkcjonalności (tak zwany „Panel Klienta”):

a.a Klient może założyć w Sklepie indywidualne konto Klienta. Założenie konta Klienta nie jest wymagane, aby dokonać zakupu w Sklepie. Utworzenie i korzystanie z konta Klienta jest w zakresie świadczonych przez Sklep usług dobrowolne i bezpłatne.

a.b Umowa o świadczenie usługi utworzenia i prowadzenia konta zostaje zawarta z chwilą skutecznego wypełnienia przez Klienta formularza rejestracyjnego w celu utworzenia konta Klienta, zaakceptowania postanowień niniejszego Regulaminu oraz naciśnięcia przycisku „Utwórz konto”. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana jest na czas nieoznaczony.

a.c Konto Klienta umożliwia zapisywanie i przechowywanie informacji o danych adresowych Klienta do wysyłki Produktów, śledzenie statusu zamówienia, dostęp do historii zamówień Klienta oraz szybszą procedurę złożenia zamówienia w Sklepie, czy zgłoszenia reklamacji (opcje dostępne w zakładce „Panel Klienta”, która wyświetla się po zalogowaniu do konta).

b. umożliwianie Klientom składania Zamówień oraz zawierania Umów Sprzedaży, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;

c. prezentowanie Klientom dopasowanych do ich zainteresowań treści reklamowych;

d. umożliwienie Klientom korzystania z usług Koszyka;

e. umożliwienie przeglądania Treści umieszczonych w ramach Sklepu;

f. otrzymywanie przez Klienta, za jego wyraźną zgodą, bezpłatnych cyklicznych informacji na temat Sklepu, na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej („Newsletter”)

2. Sprzedawca dodatkowo, na rzecz Klientów którzy utworzyli Konto, świadczy nieodpłatnie za pośrednictwem Sklepu Internetowego następujące usługi:

a. podtrzymywanie sesji Klienta po zalogowaniu się przez niego do Konta (za pomocą przeglądarki);

b. przechowywanie i udostępnianie Klientowi za pośrednictwem Konta historii Zamówień

3. Korzystanie z Konta możliwe jest po wykonaniu łącznie kolejnych kroków przez Klienta:

a. wypełnieniu formularza rejestracji i zaakceptowaniu postanowień niniejszego Regulaminu,

b. kliknięciu pola „Utwórz konto”

4. Umowa o Świadczenie Usług zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia zawarcia Umowy o Świadczenie Usług wysłanego przez Sprzedawcę na adres e-mail podany przez Klienta w toku rejestracji. Konto świadczone jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Klient ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Sprzedawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@markowy.com.pl lub też pisemnie na adres: Trio Spółka Jawna, ul. Długa 5, 20-346 Lublin. Założenie Konta nie jest wymagane aby złożyć Zamówienie w Sklepie Internetowym.

5. Korzystanie z Koszyka rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Produktu do Koszyka.

6. Koszyk świadczony jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za jego pośrednictwem przez Klienta, zgodnie z jego wolą, przy czym Koszyk zapamiętuje informacje o Produktach wybranych przez Klienta również po zakończeniu sesji przeglądarki, w tym również wylogowaniu, przez okres nie dłuższy niż 7 dni, jednak nie zapewnia

dostępności egzemplarzy wybranych przez Klienta Produktów w celu umożliwienia złożenia Zamówienia w późniejszym terminie.

7. Klient zobowiązany jest w szczególności do:

a. podawania w udostępnionych w ramach Sklepu Internetowego formularzach wyłącznie prawdziwych, aktualnych i wszystkich koniecznych danych Klienta;

b. niezwłocznego aktualizowania danych, w tym danych osobowych, podanych przez Klienta Sprzedawcy w związku z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług lub Umowy Sprzedaży, w szczególności w zakresie w jakim jest to konieczne dla prawidłowego ich wykonania; Klient ma możliwość zmiany danych wprowadzonych podczas tworzenia Konta w każdym czasie korzystając z opcji dostępnych w ramach Konta;

c. korzystania z usług i funkcjonalności udostępnianych przez Sprzedawcę w sposób niezakłócający funkcjonowania Sprzedawcy lub Sklepu Internetowego;

d. korzystania z usług i funkcjonalności udostępnianych przez Sprzedawcę w sposób zgodny z przepisami obowiązującego prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami i zasadami współżycia społecznego;

e. korzystania z usług i funkcjonalności udostępnianych przez Sprzedawcę w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Klientów oraz dla Sprzedawcy;

f. terminowej zapłaty Ceny i innych ustalonych przez Klienta i Sprzedawcę kosztów w pełnej wysokości;

g. niedostarczania i nieprzekazywania w ramach Sklepu jakichkolwiek Treści zabronionych przez przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Treści naruszających majątkowe prawa autorskie osób trzecich albo ich dobra osobiste;

h. niepodejmowania działań takich jak:

- rozsyłanie lub umieszczanie w Sklepie Internetowym niezamówionej informacji handlowej lub umieszczanie jakichkolwiek Treści naruszających przepisy prawa (zakaz umieszczania treści bezprawnych);

- podejmowanie czynności informatycznych lub wszelkich innych czynności mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Klienta, w tym danych innych Klientów lub ingerencję w zasady lub techniczne aspekty funkcjonowania Sklepu i realizowania płatności;

- modyfikowania w sposób nieuprawniony Treści dostarczanych przez Sprzedawcę, w szczególności podanych w ramach Sklepu Cen lub opisów Produktów;

8. Reklamacje związane z usługami świadczonymi przez Sklep drogą elektroniczną (np. nieprawidłowo naliczone koszty dostawy lub nieprawidłowe Produkty znajdujące się w koszyku) można składać w szczególności telefonicznie pod numerem +48 533 607 303 lub drogą elektroniczną, wysyłając wiadomość na adres e-mail sklep@markowy.com.pl. W celu przyspieszenia rozpatrzenia reklamacji prosimy o wskazanie w treści zgłoszenia reklamacyjnego imienia i nazwiska Klienta, adresu poczty elektronicznej do kontaktu, jak również podanie dokładnego opisu i powodu reklamacji / pytania. Sklep rozpatruje reklamacje / pytania do 14 dni od dnia ich otrzymania oraz informuje o wyniku jej rozpatrzenia. W sytuacji, gdy podane w reklamacjach / pytaniach dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Sklep zwraca się przed ich rozpatrzeniem do składającego reklamację o ich uzupełnienie.

9. Klient może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w każdym czasie i bez podania przyczyn, zgłaszając na adres sklep@markowy.com.pl lub pisemnie na adres Trio Sp. J., ul. Długa 5, 20-346 Lublin żądanie rozwiązania umowy o świadczenie usług, podając dane identyfikacyjne Klienta tj.: adres e-mail wskazany w formularzu rejestracyjnym oraz imię i nazwisko Klienta. W przypadku zgłoszenia takiego żądania, w celu potwierdzenia tożsamości Klienta Obsługa Sklepu może skontaktować się z Klientem na podany adres e-mail lub numer telefonu.

10. Sklep może w każdym czasie rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną z Klientem za odpowiednim, co najmniej 14 – dniowym okresem wypowiedzenia z ważnych powodów rozumianych wyłącznie jako (katalog zamknięty) istotne naruszenie przez Klienta postanowień Regulaminu, którym jest naruszenie punktu III. 7. Regulaminu lub trwałe zaprzestanie świadczenia usług drogą elektroniczną przez Sklep umotywowane obiektywnymi względami.

#### IV. Sposób składania zamówienia

1. Główne cechy świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z Klientem są określone na stronie każdego Produktu.

2. Zamówienia na Produkty (dalej również: „Zamówienia”) można składać 24h na dobę 7 dni w tygodniu. Zamówienia przyjmowane są do realizacji w dni robocze, w godzinach 8.00-16.00.

3. Sklep umożliwia Klientowi złożenie Zamówienia w następujący sposób:

a. poprzez kontakt z BOK:

- telefonicznie,
- pocztą elektroniczną

a.a Jeżeli Sprzedawca z własnej inicjatywy proponuje Konsumentowi zawarcie Umowy Sprzedaży z wykorzystaniem innych środków porozumiewania się na odległość, w tym przez telefon:

- Sprzedawca wysyła do Konsumenta wiadomość elektroniczną z potwierdzeniem treści proponowanej Umowy Sprzedaży,

- Konsument przesyła Sprzedawcy Zamówienie za pomocą wiadomości na adres e-mail, z którego otrzymał potwierdzenie,

- w przypadku Konsumenta, który nie posiada Konta i nie akceptował wcześniej Regulaminu, wymagana jest akceptacja Regulaminu przez Konsumenta.

a.b. W innych niż określone w ust. 3. a.a powyżej przypadkach zawarcia Umowy Sprzedaży z wykorzystaniem innych środków porozumiewania się na odległość, w tym przez telefon, z inicjatywy Konsumenta, ustępy poniżej stosuje się odpowiednio, z uwzględnieniem okoliczności i wykorzystanego środka komunikacji.

b. w Sklepie Internetowym

- Klient dodaje wybrany/e Produkt/y do koszyka.
- Klient wybiera jeden z oferowanych sposobów dostawy. W przypadku wybrania wysyłki za pośrednictwem Paczkomatów InPost, należy pamiętać o wskazaniu właściwego adresu Paczkomatu, do którego ma zostać dostarczona przesyłka. W przypadku wybrania wysyłki do Punktu Odbioru (Poczta Polska Paczka48 Odbiór w Punkcie), należy pamiętać o wskazaniu właściwego adresu, do którego ma zostać dostarczona przesyłka.
- Zalogowany Klient posiadający konto Klienta potwierdza lub uzupełnia w formularzu zamówienia aktualność danych koniecznych do zawarcia i realizacji umowy sprzedaży (m. in. numer telefonu lub adres). Klient, który nie posiada konta Klienta musi wypełnić formularz zamówienia w zakresie jego danych niezbędnych do zawarcia i realizacji umowy sprzedaży.
- Klient wybiera sposób zapłaty ceny i pozostałych wskazanych w formularzu zamówienia sumarycznych kosztów realizacji Zamówienia.
- Klient przesyła Zamówienie za pomocą udostępnionej w tym celu funkcjonalności Sklepu (przycisk: „Zamawiam i płacę”).
- Sklep w odpowiedzi na Zamówienie Klienta niezwłocznie wysyła do niego wiadomość elektroniczną na podany w tym celu przez Klienta adres e-mail, z potwierdzeniem otrzymania Zamówienia i przyjęciem oferty składanej przez Klienta bądź informacji o braku możliwości jej przyjęcia. Z chwilą potwierdzenia przyjęcia Zamówienia do realizacji przez Obsługę Sklepu (otrzymania wiadomości e-mail przez Klienta), umowa sprzedaży uważana jest za zawartą.

4. Zamówienie przesłane przez Klienta za pośrednictwem udostępnionego przez Sklep formularza stanowi oświadczenie woli Klienta wyrażające bezpośrednią wolę zawarcia umowy sprzedaży na odległość, za pośrednictwem Sklepu.

5. Sklep zastrzega sobie prawo do możliwości aktualizowania cen Produktów zamieszczonych na stronie Sklepu, jednakże nie wpływa to na Zamówienia złożone i przyjęte przez Sklep przed wprowadzeniem zmian.

6. W przypadku braku możliwości przyjęcia wszystkich lub niektórych złożonych w ramach Zamówienia ofert, Sklep skontaktuje się z Klientem na podany przez niego numer telefonu lub adres e-mail w celu:

a. poinformowania Klienta o braku możliwości przyjęcia wszystkich złożonych w ramach Zamówienia ofert zawarcia Umowy Sprzedaży; albo

b. potwierdzenia przez Klienta woli realizacji Zamówienia w części, w jakiej Sprzedawca zgodził się przyjąć oferty zawarcia Umowy Sprzedaży. Wówczas Klient może anulować w całości złożone Zamówienie (w zakresie wszystkich ofert), co nie narusza jego prawa do odstąpienia od umowy. Anulowanie Zamówienia przez Klienta zwalnia Sprzedawcę z obowiązku jego realizacji. W przypadku anulowania Zamówienia, odpowiednie zastosowanie znajduje ust. 7 poniżej.

7. W przypadku braku możliwości przyjęcia ofert/y złożonych w ramach Zamówienia, Umowa Sprzedaży w zakresie wskazanych przez BOK Produktów nie zostaje zawarta, a Sprzedawca niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni zwraca Klientowi uiszczone przez niego płatności, w zakresie w jakim Umowa Sprzedaży nie została zawarta.

8. Każdorazowy zakup Produktu jest udokumentowany paragonem lub fakturą VAT w zależności od wyboru dokonanego przez Klienta w momencie składania zamówienia.

9. Niezależnie, Sprzedawca może informować Klienta o statusie Zamówienia, w szczególności wysyłając wiadomości na podany przez Klienta adres e-mail, SMS lub kontaktując się telefonicznie.

10. Sprzedawca dąży do zapewnienia dostępności wszystkich Produktów oraz realizacji Umowy Sprzedaży. W przypadku braku możliwości spełnienia świadczenia oraz w innych sytuacjach określonych przepisami prawa, mogą mieć zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, w tym art. 493-495 Kodeksu cywilnego, w szczególności dotyczące obowiązku niezwłocznego zwrotu świadczenia na rzecz Konsumenta.

11. Całkowita wartość Zamówienia obejmuje Cenę, koszty przesyłki oraz ew. inne koszty wybranych przez Klienta fakultatywnych płatnych usług. Sprzedawca może w wybranym przez siebie okresie określić próg minimalnej wartości Zamówienia, dla której przesyłka Produktów jest darmowa. O łącznej cenie wraz z podatkami Produktu będącego przedmiotem Zamówienia, a także o kosztach dostawy (w tym opłatach za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.

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

13. W trakcie składania Zamówienia, do momentu naciśnięcia przycisku „Zamawiam i płacę” Klient ma możliwość samodzielnego korygowania wprowadzonych danych w ramach panelu „Koszyk” poprzez dodanie lub usunięcie danej pozycji z Koszyka. Skorygowania złożonego Zamówienia można dokonać również poprzez kontakt telefoniczny lub wysłanie wiadomości e-mail na adres sklep@markowy.com.pl

14. Klient ma możliwość zmiany danych wprowadzonych podczas tworzenia Konta w każdym czasie korzystając z opcji dostępnych w ramach konta Klienta w zakładce „Panel Klienta” -> „Moje dane”

#### V. Koszt, sposoby oraz termin dostawy Produktów

1. Dostawa Produktu dostępna jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

2. Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Koszty dostawy Produktu są wskazywane Klientowi w zakładce „Dostawa i płatność” w Sklepie Internetowym oraz każdorazowo na podstronie danego Produktu, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży. Sprzedawca udostępnia Klientowi co do zasady, z zastrzeżeniem postanowienia pkt XIII ust. 5 w szczególności następujące sposoby dostawy Produktu:

- a. Przesyłka pocztowa (Paczka 24, Paczka 48 Odbiór w punkcie)
- b. Przesyłka kurierska
- c. Paczkomaty InPost

3. Na łączny termin oczekiwania na otrzymanie przez Klienta Produktu (termin dostawy) składa się czas przygotowania Zamówienia do wysyłki przez Sprzedawcę oraz czas doręczania Produktu przez przewoźnika.

4. Czas przygotowania Zamówienia do wysyłki przez Sprzedawcę jest każdorazowo prezentowany na podstronie danego Produktu i liczony jest (początek biegu terminu dostawy):

a. w przypadku zamówień płatnych przelewem – po zaksięgowaniu przedpłaty na konto Sklepu (weryfikacja płatności 2-3 dni),

b. w przypadku zamówień płatnych poprzez PayU – w chwili poprawnej autoryzacji płatności (weryfikacja płatności trwa od kilku do kilkunastu minut).

#### Dane do przelewu:

Trio Spółka Jawna

ul. Długa 5,

20-346 Lublin

#### Rachunek bankowy:

Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie

Numer konta: 61 2490 0005 0000 4500 4711 7321

5. Czas realizacji zamówienia przez Sklep jest liczony od momentu potwierdzenia przez Obsługę Sklepu przyjęcia zamówienia do realizacji do momentu nadania przez Obsługę Sklepu przesyłki zawierającej zamówione Produkty i wynosi maksymalnie 7 dni roboczych. W przypadku jednoczesnego złożenia Zamówienia na kilka Produktów o różnych terminach dostawy,

terminem dostawy jest najdłuższy podany termin. W przypadku wydłużenia czasu realizacji Zamówienia, Klient zostanie poinformowany przez Sklep o zaistniałych okolicznościach. W takiej sytuacji Klient może zdecydować, czy chce zaczekać na realizację Zamówienia, czy woli zrezygnować z zakupów.

Do podanego czasu należy doliczyć czas dostawy produktu przez danego przewoźnika, który uzależniony jest od wybranej przez Klienta formy dostawy (Poczta Polska, dostawa Kurierem lub Paczkomat InPost), tj.:

- a. Poczta Polska (Paczka 24) - dostawa w ciągu 1-2 dni roboczych od momentu nadania paczki.
- b. Poczta Polska (Paczka 48 Odbiór w punkcie) - dostawa w ciągu 2-3 dni roboczych od momentu nadania paczki.
- c. Firma kurierska - dostawa w ciągu 1 dnia roboczego od momentu nadania paczki.
- d. Paczkomaty InPost - dostawa w ciągu 2-3 dni roboczych od momentu nadania paczki.

6. Przesyłka dostarczana jest na adres podany przez Klienta w formularzu Zamówienia. Zmiana adresu dostawy po złożeniu przez Klienta zamówienia może zostać dokonana na wniosek Klienta zgłoszony za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres sklep@markowy.com.pl, zawierającej w temacie zwrot „ZMIANA ADRESU” lub telefonicznie pod numerem telefonu +48 533 607 303 (opłata za połączenie zgodna z cennikiem operatora; kontakt telefoniczny od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy). Sklep może nie uwzględnić wniosku Klienta, jeżeli Produkt został już wysłany na adres podany w formularzu Zamówienia.

## VI. Sposób i termin zapłaty

1. Ceny w Sklepie określone są w PLN (polskich złotych) i zawierają wszelkie należne cła i podatki, jednakże nie zostały powiększone o koszt dostawy, chyba że warunki Promocji stosowanej przez Sklep stanowią inaczej.

2. Sklep udostępnia poniższe formy płatności:

- płatność gotówką przy odbiorze towaru w siedzibie firmy;
- przelew bezpośredni na konto;
- płatność poprzez system PayU.

3. Klient może wybrać formę płatności spośród form płatności wskazanych w formularzu Zamówienia. Termin płatności za zamówione Produkty w przypadku wyboru przez Klienta formy płatności przelewem na konto lub płatności poprzez system PayU wynosi 7 dni od dnia zawarcia umowy sprzedaży. Po upływie powyższego terminu, Obsługa Sklepu skontaktuje się z Klientem celem powiadomienia o możliwości uiszczenia płatności w dodatkowym 7 dniowym terminie. Nieuiszczenie płatności, pomimo upływu wyznaczonego dodatkowego terminu, jest warunkiem rozwiązującym umowę sprzedaży Produktów. Klient może również we wskazanym terminie anulować Zamówienie bez ponoszenia konsekwencji, co nie narusza jego prawa do odstąpienia od umowy.

## VII. Promocje

Sklep może wprowadzić w ramach serwisu markowy.com.pl okresowe promocje rozumiane jako szczególne warunki sprzedaży Produktów, uregulowane na zasadach wyrażonych w odrębnych regulaminach, dotyczące specjalnej oferty Sklepu obowiązującej w określonym czasie, z których Klient może skorzystać na zasadach tam określonych (dalej również: „Promocje”).

W przypadku rozbieżności postanowień właściwego regulaminu Promocji z postanowieniami Regulaminu, pierwszeństwo mają postanowienia właściwego regulaminu Promocji.

## VIII. Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 30 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów niż przewidziane przez przepisy prawa (co stanowi wydłużenie 14-sto dniowego terminu na odstąpienie od umowy przewidzianego w Ustawie o Prawach Konsumenta).

2. Konsument może odstąpić od umowy, składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy na adres pocztowy Sklepu: Trio Sp. J., ul. Długa 5, 20-346 Lublin z dopiskiem „Markowy” lub adres e-mail: sklep@markowy.com.pl.

Oświadczenie takie może zostać złożone z wykorzystaniem wzoru formularza o odstąpieniu od umowy (zgodnym z ustawowym wzorem formularza, o którym mowa w art. 30 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta), stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy lub przesłać do Sklepu jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą pocztową lub elektroniczną. Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).



3. W przypadku złożenia przez Konsumenta oświadczenia o odstąpieniu za pośrednictwem wiadomości e-mail, oświadczenie powinno zostać wysłane na adres: sklep@markowy.com.pl. W przypadku złożenia przez Konsumenta oświadczenia o odstąpieniu drogą pisemną, oświadczenie powinno zostać wysłane na adres: Trio Sp. J., ul. Długa 5, 20-346 Lublin z dopiskiem „Markowy”. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem 14 dni od otrzymania zamówionych towarów.

4. Bieg 30 – dniowego terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się w przypadku umowy sprzedaży Produktów – od objęcia Produktów w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik. Jeżeli umowa sprzedaży obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy (Produktu), partii lub części.

5. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość, umowę uważa się za niezawartą. Sklep ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności (zapłaconą cenę oraz koszty przesyłki, jakie Kupujący poniósł za dostawę towaru, ale tylko koszty najtańszego zwykłego sposobu dostawy dostępnego w ofercie Sklepu). Sklep dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Konsumenta w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Konsument nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Sklep może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia przez Konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

6. Do zwracanego Produktu prosimy o dołączenie w miarę możliwości dowodu zakupu (np. paragon, faktura).

7. Jeżeli Konsument wybiera sposób dostarczenia Produktów inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sklep, Sklep nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

8. Konsument ma obowiązek zwrócić Sklepowi zwracany Produkt nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Sklep – w ramach odrębnych warunków Promocji – zaoferuje Konsumentowi możliwość odbioru od niego zwracanych Produktów. Do zachowania 14 – dniowego terminu wystarczy odesłanie Produktów przed jego upływem. Prosimy o zapakowanie i zabezpieczenie odsyłanych Produktów tak, aby nie zostały uszkodzone w transporcie.

9. Zwracane Produkty należy odesłać na następujący adres:

Trio Sp. J.

ul. Długa 5

20-346 Lublin

z dopiskiem „Markowy”

10. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Produktów, chyba że Sklep w ramach odrębnych warunków promocji określonych w regulaminie promocji zgodzi się ponieść takie koszty.

11. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości zwracanych Produktów będące wynikiem korzystania z nich w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktów. Sklep zastrzega sobie prawo do dochodzenia względem Konsumenta odszkodowania, w zakresie w jakim zezwalają na to obowiązujące przepisy prawa.

12. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy:

a. w której przedmiotem świadczenia jest Produkt 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;

b. w której przedmiotem świadczenia są Produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

## IX. Wymiana Produktu(-ów)

1. Wymiana Produktu(-ów) jest obsługiwana na podstawie połączenia procedury odstąpienia od umowy i zawarcia nowej umowy sprzedaży, czyli złożenia nowego zamówienia.

2. Należy poinformować Obsługę Sklepu o chęci wymiany Produktu(-ów), dzwoniąc pod nr telefonu +48 533 607 303 lub pisząc na adres e-mail: sklep@markowy.com.pl – otrzymacie Państwo wszelkie informacje na temat wymiany.

3. W celu ułatwienia realizacji procesu wymiany Konsument może postąpić zgodnie z poniższymi wskazówkami:

- wypełnić formularz odstąpienia od umowy (załącznik nr 1 do Regulaminu):

- odesłać formularz za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@markowy.com.pl, w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania zgłoszenia oczekiwać kontaktu od Obsługi Sklepu, która udzieli niezbędnych informacji na temat procesu wymiany Produktu(-ów)

Adres do wysyłki:

Trio Sp. J.  
ul. Długa 5  
20-346 Lublin  
z dopiskiem „Markowy”

4. Koszty przesyłek w przypadku wymiany Produktu(-ów) wynikającej z błędnej realizacji zamówienia pokrywa Sklep.
5. W przypadku chęci wymiany Produktu(-ów) koszty odesłania towarów do Sklepu pokrywa Konsument.
6. Jeśli chcą Państwo odesłać do nas przesyłkę płatną za pobraniem, prosimy o wcześniejszy kontakt z nami.
7. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości wymienianych Produktów będące wynikiem korzystania z nich w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktów. Sklep zastrzega sobie prawo do dochodzenia względem Konsumenta odszkodowania, w zakresie w jakim zezwalają na to obowiązujące przepisy prawa.

X. Reklamacja

1. Produkty oferowane w Sklepie mogą być objęte gwarancją producenta lub dystrybutora. Szczegółowe warunki gwarancji i czas jej trwania są wówczas podawane w karcie gwarancyjnej wystawionej przez gwaranta i dołączonej do Produktu.
2. Na Sklepie ciąży prawny obowiązek dostarczenia Klientowi Produktów bez wad.
3. Jeżeli otrzymany przez Klienta Produkt jest wadliwy, Klient może skorzystać według swojego wyboru z uprawnień przysługujących w ramach gwarancji we wskazanych serwisach albo – niezależnie – z uprawnień przysługujących mu od Sklepu z tytułu rękojmi. Wykonywanie przez Klienta uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność Sklepu z tytułu rękojmi. Klient może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne Produktów niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.
4. Klient może również skorzystać z oferowanego przez Sklep formularza reklamacyjnego, którego treść stanowi załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.
5. Zarejestrowani Klienci mogą dokonać zgłoszenia reklamacji za pomocą formularza dostępnego po zalogowaniu się do Panelu Klienta (w sekcji „REKLAMACJE” należy wybrać zakładkę „NAPISZ ZGŁOSZENIE”)
6. Sklep jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia).
7. Jeżeli sprzedany Produkt ma wadę, Klient może:
  - złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Sklep 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, w jakiej wartość Produktu z wadą pozostaje do wartości Produktu bez wady. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada Produktu jest nieistotna;
  - żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo usunięcia wady. Sklep 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.
8. Jeżeli Klientem jest Konsument, może zamiast zaproponowanego przez Sklep 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 Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sklep. 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.
9. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest zobowiązany na koszt Sklepu dostarczyć wadliwy Produkt na następujący adres: Trio Sp. J., ul. Długa 5, 20-346 Lublin z dopiskiem „MARKOWY”.
10. Jeżeli kupujący będący Konsumentem zażąda wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sklep nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

11. Sklep odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy Klientowi.

12. Klient (w tym Konsument) może zgłosić przysługujące mu roszczenia w zakresie wad Produktu w szczególności listownie na adres: Trio Sp. J., ul. Długa 5, 20-346 Lublin z dopiskiem „MARKOWY” lub za pomocą wiadomości e-mail na adres: sklep@markowy.com.pl.

Prosimy o załączenie (w miarę możliwości) do reklamacji dowodu zakupu Produktu (np. paragon, faktura). W zgłoszeniu reklamacyjnym, w celu przyspieszenia jego rozpatrzenia, prosimy o podanie przyczyny zgłoszenia, roszczenia zgłaszanego przez Klienta oraz danych kontaktowych Klienta. W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne nie zawiera informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, Sklep skontaktuje się z Klientem w celu ich uzyskania.

#### XI. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Sprzedawcy do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Sprzedawcy o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Sprzedawcę na papierze lub innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany.

2. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php). Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

3. Klient będący Konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

a. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży.

b. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Klientem, a Sprzedawcą.

c. Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

d. Klient może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygnięcia sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i Konsumentami.

#### XII. Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe Klienta są przetwarzane przez Sklep jako administratora danych osobowych.

2. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, ale niezbędne w celu założenia konta Klienta lub złożenia Zamówienia.

3. Sklep stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych.

4. Klientowi co do zasady, w zależności od korzystania z konkretnych funkcjonalności, przysługuje prawo wniesienia skargi do

organu właściwego dla ochrony danych osobowych, prawo sprzeciwu, prawo dostępu do jego danych osobowych, żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych.

5. Dane Osobowe Klienta udostępnione w ramach Sklepu Internetowego lub uzyskane w oparciu o aktywność Klienta w Internecie będą przetwarzane przez Sprzedawcę w konkretnych, określonych celach wskazanych w ramach poszczególnych formularzy w ramach Sklepu Internetowego oraz opisanych szczegółowo w ramach Polityki Prywatności dostępnej w Sklepie Internetowym.

### XIII. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług oraz zmiana regulaminu

1. Sprzedawca może w każdym czasie rozwiązać Umowę o Świadczenie Usług z Klientem za miesięcznym okresem wypowiedzenia z ważnych przyczyn, rozumianych jako (katalog zamknięty):

a. zmiana przepisów prawa regulujących świadczenie usług drogą elektroniczną przez Sprzedawcę wpływająca na wzajemne prawa i obowiązki określone w umowie zawieranej pomiędzy Klientem a Sprzedawcą lub zmiana interpretacji powyższych przepisów prawa wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń właściwych w danym zakresie urzędów lub organów;

b. zmiana sposobu świadczenia usług spowodowana wyłącznie względami technicznymi lub technologicznymi (w szczególności aktualizacji wymagań technicznych wskazanych w niniejszym Regulaminie);

c. zmiana zakresu lub świadczenia usług, do których stosują się zapisy Regulaminu, poprzez wprowadzenie nowych, modyfikację lub wycofanie przez Sprzedawcę dotychczasowych funkcjonalności lub usług objętych Regulaminem.

2. Niezależnie od treści ust. 1, mając na uwadze szczególną dbałość Sprzedawcy o ochronę danych osobowych Klienta i ich przetwarzanie przez odpowiedni czas, Sprzedawca może rozwiązać Umowę o Świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym w przypadku braku aktywności Klienta w Sklepie Internetowym przez nieprzerwany okres minimum 3 lat.

3. Sprzedawca swoje oświadczenie w zakresie określonym w ust. 1 i 2 powyżej wysyła na adres e-mail podany przez Klienta podczas utworzenia Konta albo składania Zamówienia.

4. Sprzedawca może wypowiedzieć Klientowi Umowę o Świadczenie Usług za siedmiodniowym okresem wypowiedzenia i/lub odmówić mu dalszego prawa do korzystania ze Sklepu Internetowego oraz składania Zamówień, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości Treści, z ważnych powodów, tzn. w przypadku rażącego naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu, tj. w sytuacjach gdy Klient (katalog zamknięty) narusza postanowienia pkt III ust. 7 a, c, d, e, h Regulaminu.

5. Z ważnych przyczyn, tzn. w przypadku rażącego naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu, w sytuacji gdy dany Klient naruszył postanowienie pkt III ust. 7 f lub g Regulaminu (katalog zamknięty) Sprzedawca w celu uniknięcia dalszych szkód może nie przyjąć oferty Klienta w zakresie określonych form płatności lub dostawy. Niniejsze postanowienie stosuje się niezależnie od tego, jakimi danymi identyfikuje się Klient i jakie dane podaje przy składaniu Zamówienia, a w szczególności gdy Klient jednocześnie narusza postanowienie pkt III ust. 7 a Regulaminu.

6. W przypadku złożenia kolejnego Zamówienia przy wybraniu określonego sposobu płatności lub dostawy przez Klienta, wobec którego zastosowanie znalazło postanowienie ust. 5 powyżej, Sprzedawca skontaktuje się z Klientem, przysyłając wiadomość na podany przez Klienta adres e-mail celem powiadomienia o rażącym naruszeniu przez Klienta Regulaminu i braku przyjęcia oferty z wykorzystaniem określonego sposobu płatności lub dostawy, przy jednoczesnym wskazaniu alternatywnych sposobów płatności lub dostawy.

7. Klient, wobec którego zastosowanie znalazło postanowienie ust. 4 lub 5 powyżej może korzystać ze Sklepu Internetowego lub korzystać z określonego sposobu płatności lub dostawy po uprzednim kontakcie ze Sprzedawcą (za pośrednictwem BOK) i uzyskaniu zgody Sprzedawcy na dalsze korzystanie ze Sklepu Internetowego lub korzystanie z określonego sposobu płatności lub dostawy.

8. Regulamin oraz załączniki do Regulaminu stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego.

9. Sprzedawca może dokonać zmiany niniejszego Regulaminu (z wyjątkiem pkt XIV Regulaminu, który dotyczy Klientów niebędących Konsumentami i może ulec zmianie w każdym czasie na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa) w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniżej wskazanych ważnych przyczyn (katalog zamknięty):

a. zmiana przepisów prawa regulujących sprzedaż Produktów lub świadczenie usług drogą elektroniczną przez Sprzedawcę wpływająca na wzajemne prawa i obowiązki określone w umowie zawieranej pomiędzy Klientem a Sprzedawcą lub zmiana interpretacji powyższych przepisów prawa wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń właściwych w danym zakresie urzędów lub organów;

b. zmiana sposobu świadczenia usług spowodowana wyłącznie względami technicznymi lub technologicznymi (w szczególności aktualizacji wymagań technicznych wskazanych w niniejszym Regulaminie);

c. zmiana zakresu lub świadczenia usług, do których stosują się zapisy Regulaminu, poprzez wprowadzenie nowych, modyfikację lub wycofanie przez Sprzedawcę dotychczasowych funkcjonalności lub usług objętych Regulaminem.

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

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

#### XIV. Postanowienia dotyczące klientów nie będących konsumentami

1. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje podmiotowi innemu niż Konsument.
2. Wszelka odpowiedzialność Sprzedawcy w stosunku do Kupującego niebędącego Konsumentem jest ograniczona do kwoty zamówienia złożonego przez Kupującego.
3. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi w stosunku do Kupującego niebędącego Konsumentem jest ograniczona do jednego roku od wydania towaru Kupującemu.
4. W przypadku ewentualnego sporu z Kupującym niebędącym Konsumentem sądem właściwym będzie sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy.

#### XV. Postanowienia końcowe

1. Umowa sprzedaży i umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana jest w języku polskim.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 24 maja 2018 r.
3. Sprzedawca zapewnia środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych funkcjonalności lub usług na podstawie Umowy o Świadczenie Usług. Korzystanie z Usług Elektronicznych wiąże się z typowymi zagrożeniami dotyczącymi przekazywania danych poprzez Internet, takimi jak ich rozpowszechnienie, utrata lub uzyskiwanie do nich dostępu przez osoby nieuprawnione.
4. Sprzedawca informuje, że korzystanie ze Sklepu Internetowego za pośrednictwem przeglądarki internetowej, w tym składanie Zamówienia, a także nawiązywanie połączenia telefonicznego z BOK, może być związane z koniecznością poniesienia kosztów połączenia z siecią Internet (opłata za przesyłanie danych) lub kosztów połączenia telefonicznego, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient.
5. Treść Regulaminu jest dostępna dla Klientów bezpłatnie pod następującym adresem URL:  
<https://markowy.com.pl/regulamin-pm-11.html>, gdzie Klienci mogą go w każdym czasie przeglądać, a także pobrać go w postaci dokumentu \*pdf
6. Prawem właściwym dla zawarcia w ramach Sklepu umowy sprzedaży lub umowy świadczenia usług jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej, a sądami sądy powszechne w Rzeczypospolitej Polskiej, chyba że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
7. Wybór prawa polskiego na podstawie niniejszego Regulaminu nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy pomiędzy Sklepem a Konsumentem na mocy prawa, które zgodnie z właściwymi regulacjami byłoby właściwe w przypadku braku wyboru.

**WZÓR FORMULARZA ODSZTĄPIENIA OD UMOWY**

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

.....  
 .....  
 .....  
 Dane Klienta

Trio Spółka Jawna  
 „Markowy”  
 ul. Długa 5  
 20-346 Lublin  
 adres e-mail: sklep@markowy.com.pl  
 tel. +48 533 607 303

Ja/My\* niniejszym odstępuję/odstępujemy\* od umowy sprzedaży następujących towarów:

.....  
 .....  
 .....

Data zamówienia:	
Data odbioru towaru:	
Imię i nazwisko / Nazwa / konsumenta(-ów)*:	
Adres konsumenta(-ów):	
Proszę dokonać zwrotu zapłaconej ceny towaru wraz z najniższym kosztem dostawy dostępnym w chwili zakupu na niniejszy numer rachunku bankowego / w następujący sposób*:	
Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):	
Miejscowość, data:	

\* Niepotrzebne skreślić.

## FORMULARZ REKLAMACJI

.....  
(miejsowość, data)**REKLAMUJĄCY:**

Imię i Nazwisko

.....

Adres: .....

.....

e-mail: .....

nr tel. ....

Data nabycia produktu(-ów).....

Nazwa produktu	Symbol produktu	Liczba reklamowanych sztuk	Przyczyna reklamacji (opis wad)

Ogólna wartość towaru .....zł

Kiedy wady zostały stwierdzone .....

W przypadku braku możliwości dokonania naprawy, obniżenia ceny lub wymiany całości towaru na inny proszę o zwrot wartości przedmiotów przelewem na mój rachunek bankowy

Nazwa banku:

.....

Numer rachunku:

.....

.....  
czytelny podpis Klienta

(tylko, w przypadku, gdy formularz jest odsyłany w wersji papierowej)