

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO ARMATURA I ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

SPIS TREŚCI:

- § 1 Informacje ogólne
- § 2 Słownik pojęć
- § 3 Usługi świadczone drogą elektroniczną
- § 4 Informacje o przetwarzaniu danych osobowych
- § 5 Opisy i zdjęcia Towarów
- § 6 Ceny
- § 7 Zamówienia
- § 8 Sposoby płatności
- § 9 Dostawa
- § 10 Zwrot towaru - dotyczy tylko klientów będących konsumentami
- § 11 Reklamacje
- § 12 Postanowienia końcowe

§ 1

[Informacje ogólne]

1. Sklep internetowy działający pod adresem sklep.kfa.pl prowadzony jest przez Armatura Kraków S.A. z siedzibą w Krakowie, 30-418 Kraków, ul. Zakopiańska 72, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000068409, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia Wydział XI Gospodarczy KRS, kapitał zakładowy 86.000.000 zł wpłacony w całości, NIP 675-000-13-20, REGON 351376420

ul. Zakopiańska 72

30-418 Kraków

tel. 12 25 44 206

e-mail: sklepinternetowy@kfa.pl

2. Korzystanie ze sklepu internetowego wymaga uprzedniego zapoznania się z [Informacją o przetwarzaniu danych osobowych](#) oraz niniejszym *Regulaminem* i jego akceptacji.
3. Sklep internetowy prowadzi sprzedaż wysyłkową na terenie Rzeczypospolitej Polskiej jak i poza jej granicami.

§ 2

[Słownik pojęć]

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Sprzedawca** - ARMATURA KRAKÓW S.A.
2. **Sklep** - sklep internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem sklep.kfa.pl
3. **Serwis** - serwis internetowy działający pod adresem kfa.pl
4. **Klient**- osoba fizyczna, posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej składająca Zamówienie w Sklepie.
5. **Konsument** – klient, będący osobą fizyczną dokonującą ze Sprzedawcą czynności prawnej (zakupu towaru) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą i zawodową.
6. **Klient Biznesowy** – Klient dokonujący ze Sprzedawcą czynności prawnej (zakupu towaru) w ramach prowadzonej działalności gospodarczej i zawodowej.
7. **Towar** - Towary oferowane przez Sprzedawcę do sprzedaży w Sklepie.
8. **Cena** – cena Towaru wraz z obowiązującym podatkiem od towarów i usług (VAT) umieszczona obok informacji o Towarze, nie uwzględniająca kosztów dostarczenia Towaru.
9. **Umowa sprzedaży** - umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Klientem.
10. **Koszt dostawy** – koszt związany z dostarczeniem Towarów zamówionych ze Sklepu do miejsca wskazanego przez Klienta.

11. **Zamówienie** – zlecenie zakupu za Cenę Towarów złożone za pomocą mechanizmów dostępnych na stronie internetowej Sklepu przez Klienta zgodnie z niniejszym Regulaminem.
12. **Usługi świadczone drogą elektroniczną** - usługi świadczone bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne.

§ 3

[Usługi świadczone drogą elektroniczną]

1. Sklep internetowy świadczy drogą elektroniczną usługi, mające na celu umożliwienie zawarcia i realizacji Umowy sprzedaży za jego pośrednictwem jak również rozpowszechnianie informacji handlowych.
2. Konto - funkcjonalność strony internetowej umożliwiająca rejestrację Klienta.
 - a) Korzystanie z Konta możliwe jest po wypełnieniu Formularza Rejestracji a następnie kliknięciu pola „Zarejestruj się”.
 - b) Usługa Elektroniczna Konta świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Klient ma możliwość w każdej chwili i bez podania przyczyny, dezaktywacji Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Sprzedawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklepinternetowy@kfa.pl
3. Koszyk - funkcjonalność strony internetowej w postaci formularza zamówienia umożliwiającej składanie zamówień i zawieranie na odległość umowy sprzedaży.
 - a) Korzystanie z Koszyka rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Towaru do elektronicznego koszyka w Sklepie Internetowym. Złożenie Zamówienia następuje po potwierdzeniu wybranych / wprowadzonych danych i akceptacji Ceny wraz z kosztem dostawy poprzez kliknięcie pola „ZAMAWIAM Z OBOWIĄZKIEM ZAPŁATY”.
 - b) Usługa Koszyka świadczona 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.
4. Newsletter - funkcjonalność strony internetowej umożliwiająca przesyłanie Klientowi informacji handlowych.
 - a) Dokonując rejestracji w Sklepie lub składając zamówienie Klient może poprosić o przesyłanie elektronicznej informacji handlowej na swój adres email [Newslettera] oraz wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji tej usługi poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxa.
 - b) Wyrażenie zgody na otrzymywanie Newslettera nie jest warunkiem koniecznym do dokonania rejestracji w Sklepie i dokonania zamówienia.
 - c) Usługa Newsletter ma na celu informowanie Klienta o nowych Towarach, usługach oraz promocjach oferowanych przez Sklep.
 - d) Usługa Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Klient ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z Newslettera poprzez wysłanie stosownego żądania do Sprzedawcy, w szczególności: za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklepinternetowy@kfa.pl lub poprzez kliknięcie linku wypisu z Newslettera zamieszczonego w wiadomości e-mail.
5. Aby korzystać ze wszystkich funkcji Sklepu internetowego, konieczne jest połączenie z Internetem oraz zainstalowanie przeglądarki internetowej w wersji co najmniej Internet Explorer 11, Chrome 39, FireFox 34, Opera 26, Safari 5 lub nowszych, z włączoną obsługą języka Javascript, akceptująca pliki typu „cookies” oraz posiadanie poczty internetowej (e-mail).
6. Klient obowiązany jest do korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Sprzedawcy oraz osób trzecich. Klient obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

§ 4

[Informacje o przetwarzaniu danych osobowych]

1. **Administratorem przekazanych danych osobowych jest:**
ARMATURA KRAKÓW S.A.
UL. ZAKOPIANSKA 72
30-418 KRAKÓW
tel: 12 25 44 206
e-mail: sekretariat@kfa.pl
2. **Sklep przetwarza następujące dane osobowe Klientów:** imię, nazwisko, adres, numer telefonu, numer NIP, adres e-mail.
3. **Celem przetwarzania danych osobowych Klientów jest realizacja umowy** (w tym realizacja dostawy, realizacja prawa do odstąpienia od umowy, rozpatrzenie reklamacji). W razie zamówienia usługi Newsletter, dane przetwarzane są również **w celu realizacji usługi Newsletter**, z której Klient może w każdym czasie zrezygnować cofając zgodę na przetwarzanie danych w tym zakresie.
4. **Podstawą prawną przetwarzania danych na potrzeby realizacji umowy jest art. 6 ust. 1 lit. b, a na potrzeby usługi Newsletter jest art. 6 ust. 1 lit. a** Rozporządzenia 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 (RODO).
5. **Przekazane dane osobowe mogą być przez Sklep powierzone podmiotom zewnętrznym:** operatorom pocztowym i dostawcom, operatorom transakcji płatniczych, operatorom świadczącym usługi marketingowe (tylko w przypadku zamówienia Newslettera), obsłudze księgowej, obsłudze prawnej. Administrator nie będzie przekazywał danych osobowych do krajów lub organizacji międzynarodowych spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
6. **Dane osobowe Klienta przechowywane będą przez okres** realizacji umowy, okres obowiązywania udzielonej gwarancji na towar oraz wynikający z powszechnie obowiązujących przepisów prawa okres obowiązkowego przechowywania dokumentacji księgowo / skarbowej.
7. **Klient ma prawo do dostępu do swoich danych osobowych** w tym pozyskiwania ich kopii, ich sprostowania, żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych (tj. przeniesienia danych na jego życzenie do innego administratora danych bezpośrednio przez Sklep lub za pośrednictwem Klienta).
8. **Klient ma prawo do wniesienia skargi** na przetwarzanie danych osobowych do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 5

[Opisy i zdjęcia Towarów]

1. Wszelkie informacje dotyczące towarów, w tym w szczególności katalogi, foldery, broszury, inne materiały informacyjne lub reklamowe, a także informacje zawarte na stronie Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów prawa, a są wyłącznie zaproszeniem do składania ofert. Klient dokonując wypełniania Zamówienia za pomocą narzędzi dostępnych na stronie internetowej Sklepu, składa ofertę kupna określonego Towaru na warunkach podanych w opisie Towaru.
2. Sprzedawca dokłada wszelkich starań, aby zdjęcia, opisy i dane techniczne umieszczonych w Sklepie Towarów, były - najbardziej jak to możliwe - zgodnie z rzeczywistością.
3. Sklep oferuje opcje konfiguratora części zamiennych. Wyniki konfiguratora są jedynie poglądowe i nie zapewniają, że dana część zamienna będzie pasowała do produktu, so którego Klient ją potrzebuje. Sprzedawca nie odpowiada za zgodność części zamiennych wskazanych według konfiguratora z produktem, do którego Klient dobiera część zamienną.

§ 6

[Ceny]

1. Wszystkie ceny podawane w Sklepie są wyrażone w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Podane ceny nie obejmują Kosztów dostawy. Podana w sklepie wartość zamówienia obejmuje cenę powiększoną o Koszty dostawy Towaru.

2. Sklep zastrzega sobie prawo do zmiany Cen Towarów, wprowadzania nowych Towarów do oferty Sklepu, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych na stronach Sklepu bądź wprowadzania w nich zmian. Skorzystanie z tego uprawnienia nie ma skutku względem zamówień złożonych przed dokonaniem tych zmian.
3. Sklep może przydzielić zarejestrowanemu Klientowi Biznesowemu rabaty od Cen podawanych w Sklepie. Rabaty będą udzielane w Klientowi Biznesowemu w chwili zarejestrowania się do Sklepu. Klient Biznesowy zostanie powiadomiony o przysługujących mu rabatach mailem na adres wskazany w trakcie rejestracji. Rabaty będą widoczne w potwierdzeniu Zamówienia.
4. Wartość rabatu nie może być wykorzystana do zapłaty za Towary innych Klientów.

§ 7

[Zamówienia]

1. Zamówienia można składać 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Sklep internetowy przyjmuje zamówienia poprzez formularz zamówienia tzw. „koszyk”, Klient może korzystać ze Sklepu i dokonywać zakupów za pośrednictwem Sklepu Internetowego:
 - a) po uprzednim lub przy jednoczesnym zarejestrowaniu się Klienta poprzez utworzenie Konta;
 - b) bez konieczności zarejestrowania się i utworzenia Konta.
3. Warunkiem złożenia ważnego zamówienia poprzez formularz zamówienia tzw. koszyk jest prawidłowe jego wypełnienie na stronie Sklepu. Podczas składania Zamówienia wymagane jest uzupełnienie:
 - a) nazwy, koloru, rozmiaru i ilości Towaru,
 - b) imienia i nazwiska Klienta bądź odbiorcy,
 - c) dokładnego adresu dostawy,
 - d) numeru telefonu kontaktowego,
 - e) adresu e-mail Klienta.
4. Warunkiem złożenia ważnego zamówienia jest potwierdzenie wybranych / wprowadzonych danych i akceptacja Ceny wraz z kosztem dostawy poprzez zaznaczenie przycisku „ZAMAWIAM I PŁACĘ”.
5. Otrzymanie i przyjęcie złożonego Zamówienia jest potwierdzane przez Sprzedawcę drogą mailową, na wskazany przez Klienta adres e-mailowy, w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia zamówienia. Wraz z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia Klientowi zostanie przesłane w formie trwałego nośnika (cyfrowego pliku) potwierdzenie zawarcia umowy wraz z jej warunkami oraz wzór formularza reklamacji i formularza odstąpienia od umowy, w przypadku Konsumentów.
6. Informacja udzielona przez Sprzedawcę o przyjęciu Zamówienia, w następstwie złożonego przez Klienta Zamówienia, wysyłana poprzez pocztę elektroniczną jest jednoznaczna z zawarciem w trybie ofertowym umowy sprzedaży wiążącej obie strony transakcji.
7. Sprzedający wystawia dokument sprzedaży. Do każdego zamówionego Towaru dołączany jest paragon lub (na wyraźne życzenie Klienta) faktura VAT. W przypadku potrzeby wystawienia faktury VAT w formularzu zamówienia należy wpisać dokładne dane konieczne do poprawnego wystawienia faktury VAT.
8. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odstąpienia od realizacji przyjętego Zamówienia, jeżeli płatności za Towar oraz koszty dostawy nie zostaną uiszczone przez Klienta w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania przez Klienta informacji o przyjęciu Zamówienia.
9. Od chwili złożenia zamówienia do chwili wysłania towaru do Klienta, Klient ma prawo anulowania lub zmiany zamówienia lub zmiany danych koniecznych do wystawienia faktury. Anulowanie lub zmiany Zamówienia należy zgłosić mailowo. Od chwili wysłania Towaru Klient nie może anulować lub zmienić zamówienia lub danych koniecznych do wystawiania faktury. Powyższe nie umniejsza prawa konsumentów do zwrotu Towaru zgodnie z § 9.
10. Realizacja zamówienia rozpoczyna się w chwili uznania rachunku bankowego Sprzedawcy kwotą płatności za Towar oraz koszty dostawy ze wskazaniem w tytule numeru Zamówienia.

§8

[Sposoby płatności]

1. Płatność za Towar oraz Koszt dostawy może być dokonywana przez Klienta przelewem na rachunek bankowy Sprzedawcy:

46 1140 1081 0000 5410 3000 1003.

2. Płatność za Towar oraz Koszty dostawy może zostać dokonana przez Klienta również za pośrednictwem serwisu płatniczego PayU po zaakceptowaniu warunków korzystania z usługi PayU.

§ 9

[Dostawa]

1. Sprzedawca będzie realizował dostawy Towarów na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jak i poza jej granicami według złożonych Zamówień za pośrednictwem przesyłki kurierskiej lub przesyłki Poczta Polska S.A. Szczegółowe warunki dostaw reguluje regulamin wskazanych firm kurierskich oraz Poczty Polskiej S.A. dostępne na stronach internetowych poszczególnych dostawców. Sprzedawca może oferować dostawę za pośrednictwem platformy internetowej www.sendit.pl po zaakceptowaniu przez Klienta regulaminu tej platformy.
2. Wysłanie zamówionego Towaru Klientowi jest jednoznaczne z realizacją zamówienia, a dostawa Towaru oznacza rozliczenie transakcji z Klientem.
3. Przewidywany termin realizacji zamówienia to maksymalnie 10 dni roboczych od dnia przyjęcia zamówienia do realizacji. W sytuacji gdy zamówiony Towar jest niedostępny w określonym przy potwierdzeniu zamówienia terminie, Sprzedający bezzwłocznie poinformuje Klienta o przewidywanym nowym czasie dostawy i możliwości rezygnacji przez Klienta z zamówienia.
4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie Towaru w przypadku gdy dane adresowe podane przez Klienta są błędne lub niepełne. Ponowne wysłanie zamówionego Towaru po otrzymaniu przez Sprzedawcę zwrotu przesyłki jest możliwe po ponownym jej opłaceniu oraz pokryciu kosztów związanych z dostarczeniem zwrotu. To samo dotyczy przypadku gdy Klient nie odbierze w terminie przesyłki i zostanie ona odesłana do Sprzedawcy.

§ 10

[Zwrot towaru - dotyczy tylko klientów będących konsumentami]

1. Zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, **Klientowi, który jest Konsumentem, przysługuje prawo odstąpienia od umowy sprzedaży w terminie 14 dni od dnia objęcia rzeczy w posiadanie** przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. W celu odstąpienia od umowy Konsument może skorzystać z [Formularza odstąpienia od umowy](#), który winien przesłać pocztą lub jako skan e-mailem na adres Sprzedawcy:
ul. Zakopiańska 72
30-418 Kraków
e- mail: sklepinternetowy@kfa.pl
3. Konsument powinien zwrócić Towar Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.
4. Zwracając Towar Konsument winien przesłać go na adres Sprzedawcy:
ul. Zakopiańska 72
30-418 Kraków
5. Zwracany Towar powinien zostać opakowany w sposób zapewniający jego bezpieczny transport, powinien być kompletny.
6. Zapłacone przez Konsumenta należności zostaną mu zwrócone niezwłocznie po otrzymaniu zwracanego Towaru i potwierdzeniu przez Sprzedawcę zasadności dokonania zwrotu, nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem należności do chwili otrzymania Towaru lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

7. Zwrot uiszczonych należności dokonany będzie przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba, że Konsument w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy wskaże inny nr konta bankowego.
8. W przypadku zwrotu Towaru, Konsument ponosi koszt jego transportu do Sprzedawcy.
9. W sytuacji, gdy Konsument zdecyduje się na zwrot Towaru w myśl niniejszego paragrafu, umowę sprzedaży uważa się za nie była i w sytuacji gdy do sprzedaży wystawiona została faktura VAT, Konsumentowi zostanie wystawiona faktura korygująca do dokumentu zakupu.
10. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w przypadku:
 - a) w którym przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - b) 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;
 - c) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
 - d) w pozostałych przypadkach wymienionych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.

§11

[Reklamacje]

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za niezgodność Towaru z umową (wady fizyczne i prawne Towaru) na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa - Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej tj. art. 556 i nn.
2. Celem sprawnej realizacji wskazanych w Regulaminie uprawnień Klienta wynikających z przepisów, o których mowa w ust. 1, Klient może zareklamować wydany mu Towar stosownie do postanowień Regulaminu, w razie stwierdzenia, że zakupiony przez niego Towar ma wady.
3. Regulamin nie dotyczy realizacji przez Klienta uprawnień wynikających z gwarancji udzielonej danemu Towarowi przez jego producenta lub dystrybutora. W tym wypadku Klient winien postępować w sposób wynikający z karty gwarancyjnej oraz obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących gwarancji.
4. W celu złożenia reklamacji Klient może skorzystać z *formularza reklamacji* dostępnego pod adresem <https://www.grupa-armatura.com/pl-PL/serwis/zglos-reklamacje>
5. W zgłoszeniu reklamacji winny być podane następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko lub nazwa Klienta,
 - b) adres lub siedziba Klienta,
 - c) inne dane kontaktowe Klienta, w szczególności adres e-mail, nr telefonu,
 - d) dane identyfikujące umowę (numer lub inne oznaczenie umowy np. numer paragonu lub faktury, data zawarcia umowy, data realizacji umowy, nazwa Towaru, ilość zakupionych sztuk, itd.),
 - e) przyczyny reklamacji, w tym określenie wad w sposób umożliwiający prawidłowe i rzetelne rozpoznanie reklamacji,
 - f) sugerowany sposób załatwienia reklamacji (wymiana Towaru na wolny od wad, usunięcie wad lub żądanie obniżenia ceny albo odstąpienie od umowy sprzedaży) oraz ewentualne podanie rachunku bankowego Klienta.
6. Do zgłoszenia powinien być załączony dowód zakupu reklamowanego Towaru, przy czym dowodem tym może być m.in. wystawiony przez Sprzedawcę paragon lub faktura VAT.
7. Do zgłoszenia, w miarę możliwości, winny być załączone zdjęcia zakupionego Towaru, w tym zdjęcia dokumentujące jego wady, jak również inne dokumenty mające znaczenie dla należytego i sprawnego rozpatrzenia reklamacji.
8. W razie gdyby zgłoszenie Klienta nie zawierało jakiegokolwiek z wyżej wskazanych elementów zgłoszenia reklamacyjnego lub załączników, Sprzedawca może skontaktować się z Klientem celem niezwłocznego uzupełnienia braków. Dotyczy to w szczególności wypadków, w których określony brak w zgłoszeniu uniemożliwia jego należyte rozpoznanie.

9. Celem należytego rozpoznania zgłoszonej reklamacji Sprzedawca może podejmować z Klientem bieżący kontakt telefoniczny lub e-mailowy.
10. W przypadku gdy do ustosunkowania się przez Sprzedawcę do reklamacji Klienta lub do wykonania uprawnień Klienta wynikających ze złożonej reklamacji niezbędne będzie dostarczenie Towaru do Sprzedawcy, Klient może zostać poproszony przez Sprzedawcę o dostarczenie Towaru na koszt Sprzedawcy na wskazany przez niego adres. Jeżeli jednak ze względu na rodzaj wady, rodzaj Towaru lub sposób jego zamontowania dostarczenie Towaru przez Klienta byłoby niemożliwe albo nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest udostępnić Towar Sprzedawcy w miejscu, w którym Towar się znajduje.
11. Przesłany w ramach reklamacji Towar powinien być opakowany w sposób zapewniający jego bezpieczny transport.
12. Sprzedawca rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. O sposobie rozpoznania zgłoszonej reklamacji Klient zostanie poinformowany przez Sprzedawcę listownie.
13. Na skutek pozytywnego rozpoznania reklamacji Sprzedawca wymienia zareklamowany Towar na wolny od wad, względnie wadę usuwa, stosownie do żądania Klienta, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową we wskazany przez Klienta sposób jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów.
14. Sprzedawca informuje Klienta o niemożności wymiany Towaru na wolny od wad lub usunięcia wad. Klient zachowuje prawo do odstąpienia od umowy albo żądania obniżenia ceny reklamowanego Towaru.
15. W sytuacji złożenia przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub zgłoszenia żądania obniżenia ceny reklamowanego Towaru w warunkach innych niż określone w ust. 16, Sprzedawca może zamiast tego, stosownie do art. 560 § 1 k.c., niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymienić wadliwy Towar na wolny od wad albo wadę usunąć, chyba że dany Towar był już wymieniony lub naprawiany przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany Towaru na wolny od wad lub usunięcia wady.
16. W razie skutecznego skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy, Klient wyda Sprzedawcy zakupiony Towar w sposób, miejscu i czasie ustalonym w porozumieniu z Klientem.
17. W razie skutecznego skorzystania z prawa do żądania obniżenia ceny reklamowanego Towaru, Sprzedawca zwróci Klientowi różnicę ceny w proporcji, w jakiej wartość Towaru z wadami pozostaje do wartości towaru bez wad.
18. Sprzedawca zwróci Klientowi wszelkie rozsądne i należycie udokumentowane koszty związane z realizacją uprawnień Klienta uznanych na skutek zgłoszenia reklamacji.
19. W ramach kosztów określonych w ust. 1 mieszczą się w szczególności koszty dostarczenia Sprzedawcy reklamowanego Towaru, o ile nastąpiło to w zgodzie z zapisami niniejszego Regulaminu.
20. Zwrot ceny sprzedaży lub jej różnicy, a także innych kosztów, stosownie do niniejszego Regulaminu, nastąpi nie później niż w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpoznania reklamacji.
21. Zwrot uiszczonych należności dokonany będzie przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba, że Klient w reklamacji wskaże inny nr konta bankowego.
22. W razie bezzasadności reklamacji, w szczególności jeżeli Sprzedawca nie stwierdzi wady lub stwierdzi, że wada była znana Klientowi w chwili nabycia Towaru, jak również w przypadku niezuzupełnienia przez Klienta zgłoszenia reklamacji w stopniu umożliwiającym jej należyte rozpoznanie, Sprzedawca informuje Klienta o negatywnym rozpoznaniu zgłoszonej przez niego reklamacji.

§ 12

[Postanowienia końcowe]

1. We wszelkich sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie, mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, oraz innych ustaw, a w odniesieniu do Konsumentów, również Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Szczegółowe czynności związane z realizacją usług w sklepie internetowym, nie wymienione w niniejszym regulaminie, są opisane w pozostałych częściach serwisu i stanowią integralną część regulaminu.
3. Wszystkie Towary znajdujące się w ofercie Sklepu są fabrycznie nowe, są objęte rękojmią oraz w chwili ich dostarczenia Klientowi pozbawione są wad.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem jego umieszczenia w Sklepie pod adresem sklep.kfa.pl i obowiązuje przez czas nieoznaczony.

5. Sprzedawca uprawniony jest do dokonywania zmian Regulaminu.
6. Zmiany, o których mowa w ust. 5 nie dotyczą złożonych przez Klienta zamówień, które realizowane są zgodnie z warunkami i Regulaminem w brzmieniu zaakceptowanym przez Klienta przed zawarciem Umowy Sprzedaży.
7. Informacje o szczególnych zagrożeniach dla bezpieczeństwa danych związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną można znaleźć w zakładce [Informacje o zagrożeniach](#).
8. Strona internetowa sklep.kfa.pl korzysta z plików cookies, informacje o plikach cookies można znaleźć w zakładce [Polityka cookies](#).
9. Niezależnie od innych uprawnień, w razie sporu ze Sprzedawcą, **Klient będący konsumentem** może zwrócić się z wnioskiem o rozwiązanie sporu do stałego konsumenckiego sądu polubownego lub do mediatora. Przykładowy wykaz podmiotów alternatywnie rozwiązujących spory znajdziesz na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów https://uokik.gov.pl/wazne_adresy.php