

Regulamin sprzedaży sklepu internetowego

Rozdział I

Postanowienia wstępne

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Sklep internetowy (e-sklep) Muzeum Narodowego w Poznaniu (dalej „Sklep”) prowadzi sprzedaż detaliczną za pośrednictwem Internetu na obszarze *Rzeczypospolitej Polskiej*, na podstawie niniejszego Regulaminu (dalej „Regulamin”).
2. Regulamin określa zasady i warunki korzystania ze Sklepu, a także prawa i obowiązki Właściciela Sklepu i Klientów.
3. Przed rozpoczęciem korzystania ze Sklepu Klient jest zobowiązany zapoznać się z niniejszym Regulaminem, a rozpoczęcie korzystania ze Sklepu jest równoznaczne z akceptacją wszystkich jego postanowień. Regulamin jest integralną częścią umowy sprzedaży zawieranej z Klientem.
4. Właścicielem Sklepu jest: Muzeum Narodowego w Poznaniu Al. Marcinkowskiego 9, 61-745 Poznań NIP 777-00-06-321, email: sklep@mnp.art.pl, tel. 61 8568 021, (opłata jak za połączenie standardowe - wg. cennika właściwego operatora).
5. Umowy w Sklepie internetowym są zawierane w języku polskim.
6. Wszystkie produkty oferowane w Sklepie są własnością Muzeum Narodowego w Poznaniu.
7. Zamieszczone w Sklepie zdjęcia towarów mogą odbiegać kolorystycznie od kolorów rzeczywistych towaru z uwagi na różną konfigurację sprzętu komputerowego Klientów.

§ 2

Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu poniższe pojęcia oznaczają:

- a) **Regulamin** – niniejszy regulamin działalności Sklepu internetowego,
- b) **Sprzedawca** – właściciel Sklepu,
- c) **Sklep** – prowadzony przez Sprzedawcę serwis sprzedaży on-line, dostępny dla Klientów, w ramach którego Klient ma możliwość nabywania Towarów. Sklep internetowy dostępny jest na stronie: <http://www.mnp.art.pl>
- d) **Formularz zakupu** – skrypt będący częścią sklepu służący do złożenia zamówienia przez Klienta,
- e) **Towar** – produkt/y oferowany/e Klientowi przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu internetowego,
- f) **Klient** – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i jest zdolna do zawierania wiążących umów lub osoba prawna bądź inny podmiot zdolny do zawierania umów.
- g) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej – zakupu – niezwiązanego bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.

§ 3

Wymagania techniczne

1. Do współpracy z systemem teleinformatycznym Sprzedawcy wymagane jest posiadanie przez Klienta urządzenia podłączonego do Internetu z zainstalowaną dowolną przeglądarką internetową obsługującą stronę kodową UTF-8 (i ewentualnie arkuszami stylów, dzięki czemu portal sklepu internetowego będzie wyglądał przejrzysto); nie jest wymagane instalowanie dodatkowych rozszerzeń lub wtyczek.
2. Do dokonania zakupów w Sklepie wymagane jest posiadanie przez Klienta aktywnego konta poczty elektronicznej (skrzynki elektronicznej).

§ 4

Ceny i oferty promocyjne

1. Wszystkie ceny Towarów podane na stronie internetowej Sklepu są cenami brutto (zawierają podatek VAT).
2. Ceny nie zawierają kosztów przesyłki (dostarczenia Towaru do Klienta), które są określane w Rozdziale II § 6 niniejszego Regulaminu.

Regulamin sprzedaży sklepu internetowego

3. Wiążąca dla stron transakcji jest cena widniejąca przy Towarze w momencie złożenia zamówienia przez Klienta.
4. Sprzedawca zastrzega, iż produkty umieszczone w kategorii „Promocja” oraz „Wyprzedaż” w oferowanych tam cenach dostępne są do wyczerpania zapasów, o ile postanowienia Promocji wyraźnie nie stanowią inaczej.
5. Szczegółowe zasady korzystania z promocji cenowych reguluje Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu w postaci *Regulaminu promocji cenowych*.

Rozdział II

Składanie i realizacja zamówienia

§ 1

Warunki składania zamówień i zawarcie umowy sprzedaży

1. Klient, składając zamówienie w Sklepie, jednocześnie oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem i akceptuje zawarte w nim postanowienia.
2. Zamówienia w Sklepie można składać przez całą dobę, we wszystkie dni roku.
3. Zawartość witryny internetowej Sklepu stanowi zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego, a zatem samo złożenie zamówienia przez Klienta nie oznacza natychmiastowego zawarcia umowy.
Zamówienia w Sklepie Klient może składać w następujący sposób:
 - a) poprzez formularz dostępny na stronie internetowej Sklepu,
 - b) e-mailem na adres dostępny na stronie internetowej Sklepu.
5. W trakcie procesu składania zamówienia wymagane jest wyrażenie zgody na przechowywanie i przetwarzanie przez Sprzedawcę danych osobowych podanych podczas rejestracji oraz w zamówieniach, zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182).
6. Klient składa Sprzedawcy zobowiązanie w momencie, kiedy akceptuje zamówienie, klikając ikonę „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”.
7. Po wysłaniu zamówienia Klient otrzymuje od Sprzedawcy **potwierdzenie otrzymania zamówienia**, czyli e-mail, który potwierdza otrzymanie zamówienia wraz z nadanym mu numerem oraz informacjami, tj.:
 - dane Sprzedawcy i poszczególne pozycje zamówienia,
 - łączna cena brutto,
 - sposób i termin zapłaty,
 - sposób i termin realizacji zamówienia,
 - prawo odstąpienia od umowy – wzór pouczenia o odstąpieniu od umowy stanowi Załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu,
 - informacja konsumencka.
8. Potwierdzenie otrzymania zamówienia potwierdza fakt, że do Sprzedawcy wpłynęło zamówienie Klienta.
9. Po przygotowaniu zamówienia i otrzymaniu zapłaty Sprzedawca prześle do Klienta w formie e-maila **potwierdzenie realizacji zamówienia** i rozpocznie wysyłkę zamówienia do Klienta.
10. Wysyłka potwierdzenia realizacji zamówienia potwierdza zawarcie pomiędzy stronami umowy sprzedaży.
11. Status zamówienia Klient może śledzić na swoim koncie w zakładce „Zamówienia”.
12. Zamówienia realizowane będą na adres znajdujący się na terenie Polski.
13. Sklep zastrzega sobie możliwość potwierdzenia przyjęcia zamówienia poprzez kontakt telefoniczny lub pocztą elektroniczną oraz weryfikacji danych konsumenta. Sklep zastrzega sobie możliwość anulowania zamówienia w przypadku braku możliwości kontaktu z Klientem.

§ 2

Sposób płatności

1. Klient ma do wyboru następujące formy płatności:
 - a) zwykłym przelewem na rachunek bankowy, z zastrzeżeniem iż w tytule zapłaty należy podać numer zamówienia oraz dopisać „Płatność ze sklepu internetowego”,
 - b) dopuszcza się ewentualne inne formy płatności na podstawie indywidualnych ustaleń z Klientem.

Regulamin sprzedaży sklepu internetowego

2. Zamówienia niepotwierdzone lub nieopłacone (z zastrzeżenie § 2 ust. 1 lit. b) przez Klienta w ciągu 7 dni od chwili złożenia zamówienia będą automatycznie anulowane.

§ 3

Termin płatności

1. Za datę zapłaty uznaje się datę uznania rachunku bankowego Sprzedawcy.
2. W razie braku zapłaty pełnej ceny w terminie Sprzedawca może anulować zamówienie Klienta, o czym Klient zostanie poinformowany. Jeżeli Klient zapłacił część ceny, Sprzedawca zwraca mu całą wpłaconą kwotę.
3. Dokonując płatności przelewem elektronicznym, w tytule przelewu należy podać numer zamówienia nadany przez Sprzedawcę.
4. W razie niepodania w tytule przelewu numeru zamówienia Sprzedawca podejmuje starania w celu ustalenia tego numeru, w szczególności kontaktuje się z Klientem. W razie niemożliwości ustalenia numeru zamówienia do danego przelewu Sprzedawca zwraca wpłaconą kwotę na rachunek bankowy, z którego został nadany przelew, a zamówienie jest anulowane.

§ 4

Realizacja zamówienia

1. Sprzedawca oświadcza, iż dołoży wszelkich starań, aby zamówienie Klienta zostało zrealizowane w ciągu 7 dni, licząc od następnego dnia roboczego po otrzymaniu przez Sprzedawcę płatności.
2. Sprzedawca oświadcza, iż maksymalny termin realizacji zamówienia nie powinien przekroczyć 25 dni, z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku chwilowego braku zamówionego Towaru w Sklepie internetowym czas ten może się wydłużyć, jednak nie dłużej niż trzydzieści dni od dnia zawarcia umowy¹.
3. W sytuacji gdy Sprzedawca nie jest w stanie zrealizować całego zamówienia, Klient ma prawo wyboru, czy zrealizuje zamówienie tylko w części, czy rezygnuje z zamówienia.
4. Dowodem zakupu dla Klientów jest faktura VAT.

§ 5

Korekta zamówienia

1. Korekty do zamówień składane mogą być wyłącznie do momentu wysłania do Klienta potwierdzenia wysyłki ze sklepu
2. Korekty można dokonać, wysyłając e-mail na adres sklep@mnp.art.pl i kontaktując się ze Sprzedawcą pod nr tel. 61 8568 021(koszt połączenia wg stawki operatora). Dokonując korekty, Klient zobowiązany jest podać numer zamówienia.

§ 6

Sposób i koszty dostawy Towaru

1. Klient może wybrać następujące formy dostawy zamówionego towaru:
 - a) odbiór osobisty we wskazanym punkcie/oddziale Sprzedawcy (po wcześniejszym opłaceniu zamówienia) – bezpłatnie,
 - b) dostawa za pośrednictwem Poczty Polskiej – koszt dostawy został określony w zakładce REGULAMIN I KOSZTY DOSTAWY na stronie internetowej Sprzedawcy,
2. Koszt dostawy ponosi Klient, chyba że Sprzedawca określi odmiennie w Sklepie.
3. Przed odebraniem przesyłki od doręczyciela Klient zobowiązany jest sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia, należy nie przyjmować przesyłki i w obecności doręczyciela sporządzić protokół szkody oraz skontaktować się jak najszybciej ze Sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy.

¹ Por. art. 543¹ k.c.

Rozdział III
Odpowiedzialność za Towar i reklamacje

§ 1

Odpowiedzialność za wady rzeczy

1. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany towar ma wadę fizyczną (rękojmia²).
2. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:
 - 1) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub z przeznaczenia;
 - 2) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
 - 3) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
 - 4) została kupującemu wydana w stanie niepełnym.
3. Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego Towaru Klientowi. Termin ten biegnie na nowo w razie wymiany produktu.
4. W razie niezgodności towaru z umową Klient najpóźniej w terminie roku od dnia stwierdzenia tej niezgodności jest zobowiązany wysłać zawiadomienie (oświadczenie) o stwierdzonej niezgodności na adres Sprzedawcy, wskazany w Rozdziale 1 § 1 Regulaminu. Dla zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia (oświadczenia) przed jego upływem. Klient zobowiązany jest sporządzić na piśmie opis stwierdzonej niezgodności Towaru z umową oraz wskazać zakres roszczenia (patrz pkt 5).
5. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, Klient może:
 - a) żądać wymiany rzeczy na wolną od wad,
 - b) żądać usunięcia wady,
 - c) żądać obniżenia ceny³,
 - d) odstąpić od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie⁴.
6. Sprzedawca jest obowiązany – na swój koszt – wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad albo usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Przyjmuje się, iż termin ten wynosi do 14 dni.
5. W przypadku stwierdzenia wad lub niezgodności Towaru z umową Klient może złożyć reklamację lub wysłać na koszt Sprzedawcy⁵ reklamowany Towar na adres: Muzeum Narodowe w Poznaniu Dział Handlowy, al. Marcinkowskiego 9 61-745 Poznań.
6. Klient odsyłający reklamowany Towar do Sprzedawcy jest zobowiązany do załączenia pisemnego oświadczenia zawierającego następujące dane: dane reklamującego – imię i nazwisko, dokładny adres zamieszkania oraz adres e-mail, datę nabycia Towaru, nazwę Towaru, cenę nabycia, dokładnie opisaną wadę oraz okoliczności jej powstania, żądania reklamującego. Składając reklamację, Klient zobowiązany jest również do załączenia dowodu sprzedaży – najlepiej oryginału lub kopii faktury VAT lub innego niebudzącego wątpliwości dowodu zakupu. Gotowy formularz reklamacyjny stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.

² Por. art. 556¹ k.c. – 556³ k.c.

³ Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostają do wartości rzeczy bez wady – art. 560 § 3 k.c.

⁴ Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady – art. 560 k.c.

⁵ Por. art. 561² k.c. § 1. Kupujący, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt sprzedawcy dostarczyć rzecz wadliwą do miejsca oznaczonego w umowie sprzedaży, a gdy takiego miejsca nie określono w umowie – do miejsca, w którym rzecz została wydana kupującemu.

⁵ § 2. Jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania dostarczenie rzeczy przez kupującego byłoby nadmiernie utrudnione, kupujący obowiązany jest udostępnić rzecz sprzedawcy w miejscu, w którym rzecz się znajduje.
§ 3. Przepisy § 1 i 2 stosuje się do zwrotu rzeczy w razie odstąpienia od umowy i wymiany rzeczy na wolną od wad.

Regulamin sprzedaży sklepu internetowego

7. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z procedurą składania reklamacji Klient może uzyskać wskazówki, dzwoniąc pod numer telefonu 61 8 568 021 (koszt połączenia jak za połączenia lokalne).

§ 2

Odstąpienie od umowy konsumenta

1. Zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz. 827) Klient będący konsumentem, który zakupił towar na odległość – za pośrednictwem sklepu internetowego – ma prawo do odstąpienia od umowy bez podawania przyczyn w terminie 14 dni (do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem).
2. Zwracany Towar nie może nosić śladów korzystania poza koniecznymi do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonalności Towaru⁶.
3. Formularz oświadczenia o odstąpieniu od umowy, który stanowi [załącznik nr 3](#) do niniejszego Regulaminu, jest dostarczany wraz z Towarem.
4. Oświadczenie o odstąpieniu należy złożyć:
 - a) listem poleconym na adres Sprzedawcy, wskazany w Rozdziale 1 § 1 Regulaminu.
 - b) w postaci elektronicznej i wysłać Sprzedawcy na adres poczty elektronicznej wskazany w Rozdziale 1 § 1 Regulaminu (Sprzedawca niezwłocznie potwierdza Klientowi e-mailem potwierdzenie przyjęcia oświadczenia).
5. Odstępując od umowy, Klient jest zobowiązany załączyć dowód sprzedaży – najlepiej oryginał lub kopię faktury VAT lub inny niebudzący wątpliwości dowód zakupu.
6. Konsument ma obowiązek zwrócić towar Sprzedawcy – **na swój koszt** – niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy (do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem).
7. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia (**Sprzedawca zwraca najtańszy oferowany w Sklepie koszt dostarczenia Towaru**).
8. Jeżeli Klient wraz z oświadczeniem o odstąpieniu nie odesłał Towaru, Sprzedawca wstrzymuje się do zwrotu dokonanych przez Klienta płatności do dnia otrzymania Towaru.
9. Klient może przesłać zwracany Towar na swój koszt na adres: Muzeum Narodowe w Poznaniu Dział Handlowy, al. Marcinkowskiego 9, 61-745 Poznań.
10. Prosimy o odsyłanie Towaru w miarę możliwości w oryginalnym nieuszkodzonym opakowaniu.
11. Zwrot należności nastąpi w takiej formie, w jakiej dokonywany był zakup lub na wskazane przez Klienta konto bankowe.
12. Przesyłki ze zwracanym Towarem nadane za pobraniem lub na koszt odbiorcy (Sprzedawcy) nie będą przyjmowane.
13. Kupującemu nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy w przypadku towaru w postaci nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczonych w zapieczętowanym opakowaniu, jeśli opakowanie to zostało otwarte po dostarczeniu.

§ 3

Gwarancja przy sprzedaży

Rozdział IV

Postanowienia wspólne

§ 1

Ochrona danych osobowych

1. Sprzedawca gwarantuje poufność wszelkich udostępnionych mu danych osobowych.
2. Dane osobowe umieszczone w bazie danych Sprzedawcy są przetwarzane wyłącznie w celu realizacji zamówienia i są to:
 - a) imię i nazwisko,

⁶ Por. art. 34 § 4 ustawy o prawach konsumenta.

Regulamin sprzedaży sklepu internetowego

- b) adres korespondencyjny,
 - c) numer telefonu,
 - d) adres e-mail,
 - e) informacje zawarte w logach systemowych – w celach technicznych i statystycznych,
 - f) w przypadku uzyskania przez administratora wiadomości o korzystaniu przez użytkownika z usługi świadczonej drogą elektroniczną niezgodnie z regulaminem lub z obowiązującymi przepisami (niedozwolone korzystanie) administrator może przetwarzać dane osobowe użytkownika w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności użytkownika.
3. Klient może również wyrazić odrębną zgodę na otrzymywanie od Sklepu materiałów reklamowo-promocyjnych.
 4. Składając zamówienie, Klient wyraża zgodę na przetwarzanie i wykorzystywanie jego danych osobowych w celu realizacji zamówienia, w szczególności na przekazanie jego danych osobowych w celu realizacji wybranej przez Klienta formy wysyłki Towaru.
 5. Dane osobowe mogą zostać udostępnione jedynie w celu realizacji wybranej formy wysyłki.
 6. Dane osobowe są gromadzone z należytą starannością i odpowiednio chronione przed dostępem do nich przez osoby do tego nieupoważnione, a ich przetwarzanie odbywa się w zgodzie oraz na warunkach określonych szczegółowo w:
 - a) ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 1422);
 - b) ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182);
 - c) rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 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. z 2014 r., Nr 100, poz. 1024);
 - d) innych aktach prawa powszechnie obowiązującego.
 7. Klientowi przysługują prawa określone w aktach prawnych, o których mowa w ust. 6, w tym w szczególności do:
 - a) wglądu do swoich danych osobowych,
 - b) żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.

§ 2

Prawa autorskie i pokrewne

1. Wszelkie treści zamieszczane w Sklepie, łącznie z tekstami, zdjęciami, grafiką, plikami audio i wideo są własnością Sprzedawcy, jeśli wyraźnie nie stwierdzono inaczej.
2. Treści te są chronione prawem autorskim i bez zgody właściciela mogą być używane jedynie do osobistego użytku, nie mogą być publicznie wykorzystywane w jakikolwiek sposób bez pisemnej zgody właściciela, powielane, zmieniane itp.
3. Bezprawne użycie zastrzeżonego logo i nazwy Sprzedawcy jest zabronione.
4. Sprzedawca ostrzega, że naruszenie praw autorskich i innych będzie ścigane na drodze cywilnej lub karnej.

§ 3

Polityka cookies

1. Sklep posługuje się tzw. plikami cookies (ciasteczka).
2. Pliki te są zapisywane na komputerze Klienta przez serwer Sprzedawcy i dostarczają danych statystycznych o aktywności Klienta, w celu dobrania naszej oferty do jego indywidualnych potrzeb i zainteresowań.
3. Oprogramowanie Sklepu zapisuje informacje w plikach cookies dotyczących następujących obszarów:
 - informacje na temat sesji,
 - ostatnio oglądane produkty,
4. Klient w każdej chwili może wyłączyć w swojej przeglądarce internetowej opcję przyjmowania cookies, choć musi mieć świadomość, że w niektórych przypadkach odłączenie tych plików może wpłynąć na utrudnienia w korzystaniu z oferty Sklepu.

Regulamin sprzedaży sklepu internetowego

§ 4

Wyłączenie odpowiedzialności

1. Na stronie internetowej Sprzedawcy znajdują się hiperłącza do innych stron internetowych. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za treści zamieszczone na tych stronach i ich niezgodność z obowiązującym prawem.
2. Korzystanie z serwisu i pobieranie plików odbywa się na odpowiedzialność Klienta.

Rozdział V

Postanowienia końcowe

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin jest częścią zawieranej przez Sprzedawcę oraz Klienta umowy sprzedaży.
2. Prawem właściwym dla umów sprzedaży pomiędzy Klientem a Sprzedawcą na warunkach określonych w Regulaminie jest prawo polskie.
3. Wszelkie spory wynikłe w związku z realizowaniem umów sprzedaży między Sprzedawcą a Klientem będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji, z intencją polubownego zakończenia sporu.

§ 2

Wejście w życie i zmiany Regulaminu

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie internetowej Sklepu.
2. Sklep zastrzega sobie możliwość zmian w Regulaminie, które wchodzi w życie z dniem ich publikacji na stronie internetowej Sklepu. Do umów zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w dacie złożenia Zamówienia przez Klienta. Nowa treść Regulaminu obowiązywać będzie Klienta po zaakceptowaniu przez niego zmian, o których został powiadomiony.

Załączniki do Regulaminu

Załącznik nr 1

Regulamin promocji cenowych

REGULAMIN PROMOCJI CENOWYCH

I. Postanowienia ogólne

1. Organizatorem promocji cenowych jest Sprzedawca.
2. Promocją cenową są objęte produkty oferowane w zakładce „Promocje”.
3. Zasady promocji zostały określone w niniejszym Regulaminie, z tym że w sprawach w nim nieuregulowanych stosuje się postanowienia Regulaminu zakupów dostępnego na stronie WWW.mnp.art.pl.
4. Warunków oferty promocyjnej nie można łączyć z innymi ofertami promocyjnymi, ofertami specjalnymi, chyba że warunki poszczególnych ofert promocyjnych dopuszczają taką możliwość.

II. Oferta promocyjna

1. Zasady oferty promocyjnej mogą ulec zmianie w czasie jej trwania, z zastrzeżeniem, że nie dotyczy to zamówień złożonych przed dokonaną zmianą.
2. Organizator poinformuje o zakresie zmiany na stronach internetowych, na których umieszcza informacje o ofercie promocyjnej.
3. Oferta promocyjna wiąże klientów, którzy w okresie obowiązywania oferty złożą zamówienia i zaakceptują postanowienia regulaminów Sprzedawcy.

III. Czas trwania oferty

Oferta promocyjna trwa od dnia ogłoszenia do odwołania i obowiązuje w przypadku zamówień składanych wyłącznie za pośrednictwem Sklepu internetowego.

IV. Uczestnicy

1. Oferta promocyjna jest skierowana do Klientów, którzy:
 - a) zaakceptują postanowienia regulaminów zakupów Sprzedawcy,
 - b) w okresie trwania oferty promocyjnej złożą zamówienie według zasad opisanych w Regulaminie zakupów Sprzedawcy.

V. Opis oferty promocyjnej

Klienci spełniający warunki uczestnictwa w promocji mogą składać zamówienia według zasad określonych w regulaminie zakupów Sprzedawcy i po cenach oferowanych w zakładce „Promocje”.

VI. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie internetowej Sklepu.
2. Sklep zastrzega sobie możliwość zmian w Regulaminie, zgodnie z obowiązującymi przepisami, które wchodzi w życie z dniem ich publikacji na stronie internetowej Sklepu. Do umów zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w dacie złożenia Zamówienia przez Klienta.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

Załączniki do Regulaminu

Załącznik nr 2

Formularz reklamacyjny

....., dn..... 20... r.

FORMULARZ REKLAMACYJNY

DANE KLIENTA:

Imię i Nazwisko:

Adres:

e-mail:

tel.

Nr rachunku bankowego.....

PRZEDMIOT REKLAMACJI:

Data nabycia towaru

Nazwa towaru

Nr paragonu/faktury

Nr karty gwarancyjnej

Ogólna wartość towaru zł

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI (opis wad i okoliczności ich powstania):

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

Kiedy wady zostały stwierdzone

DZIAŁANIA NAPRAWCZE/ŻĄDANIE REKLAMUJĄCEGO:

wymiana rzeczy na wolną od wad,

usunięcie wady,

obniżenie ceny,

odstąpienie od umowy.

.....
(czytelny podpis reklamującego)

OGÓLNE WARUNKI SKŁADANIA I UZNANIA REKLAMACJI KLIENTA

1. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany towar ma wadę fizyczną, która polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:
 - a) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub z przeznaczenia;
 - b) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
 - c) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
 - d) została kupującemu wydana w stanie niezpełnym.

Załączniki do Regulaminu

2. Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego Towaru Klientowi. Termin ten biegnie na nowo w razie wymiany produktu.
3. Reklamacja winna być złożona na piśmie i wysłana/dostarczona na adres siedziby Sprzedawcy – na koszt Sprzedawcy – najpóźniej w terminie roku od dnia stwierdzenia niezgodności towaru z umową.
4. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady – art. 560 § 3 k.c.
5. Klient może odstąpić od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie, przy czym ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady – art. 560 k.c.
6. Sprzedający zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni roboczych od dnia jej zgłoszenia oraz poinformowania Kupującego o wyniku rozpatrzenia reklamacji. W przypadku uznania reklamacji towar należy odesłać na adres Sprzedającego lub wskazane przez niego miejsce wraz z poprawnie wypełnionym formularzem reklamacji, kartą gwarancyjną i dowodem zakupu (najlepiej oryginał lub kopia faktury VAT lub inny niebudzący wątpliwości dowód zakupu).
7. Sprzedawca jest obowiązany – na swój koszt – wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad albo usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Przyjmuje się, iż termin ten wynosi do 14 dni.
8. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z procedurą składania reklamacji Klient może uzyskać wskazówki, dzwoniąc pod numer telefonu 61 8568 021 (koszt połączenia jak za połączenia lokalne).

ADNOTACJE SPRZEDAWCY – DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI

Reklamacja została uznana/nieuznana z następujących powodów:

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

Data otrzymania reklamacji

Osoba rozpatrująca reklamację

Data rozpatrzenia reklamacji

Dalsze postępowanie reklamacyjne – informacje dla Klienta

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

.....
(Data, pieczętka i podpis Sprzedawcy)

Załączniki do Regulaminu

Załącznik nr 3

Formularz oświadczenia o odstąpieniu od umowy

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

Adresat

Muzeum Narodowe w Poznaniu

Al. Marcinkowskiego 9

61-745 Poznań

email: sklep@mnp.art.pl

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym **odstąpieniu od umowy sprzedaży** następujących rzeczy(*) umowy dostawy następujących rzeczy(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(*)/umowy o świadczenie następującej usługi(*)

Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

.....
Podpis konsumenta(-ów)

[tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej]

Data

* Niepotrzebne skreślić.

Załącznik nr 4

Wzór pouczenia o odstąpieniu od umowy

PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia:^[1]

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas^[2] o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.^[3]

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzili się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.^[4]

.....^[5]

.....^[6]

Instrukcja wypełniania

^[1] **Proszę wpisać jeden z następujących fragmentów tekstu wskazanych w cudzysłowie:**

- w przypadku umów o świadczenie usług lub umów, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, dostarczanie energii cieplnej lub dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym: „zawarcia umowy.”;
- w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności rzeczy (np. umowy sprzedaży, umowy dostawy lub umowy o dzieło będące rzeczą ruchomą): „w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie rzeczy.”;
- w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności wielu rzeczy, które dostarczane są osobno: „w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej z rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej z rzeczy.”;
- w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności rzeczy dostarczanych partiami lub w częściach: „w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej partii lub części lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej partii lub części.”;
- w przypadku umów o regularne dostarczanie rzeczy przez czas oznaczony: „w którym weszli Państwo w posiadanie pierwszej z rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie pierwszej z rzeczy.”.

^[2] **Proszę wpisać Państwa nazwisko, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, Państwa numer telefonu, numer faksu i adres e-mail.**

Załączniki do Regulaminu

^[3] Jeżeli umożliwiają Państwo konsumentowi wypełnienie i przesłanie informacji o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną na Państwa stronie internetowej, proszę wpisać, co następuje: „Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na naszej stronie internetowej [wstawić adres strony internetowej]. Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku.” [np. pocztą elektroniczną].

^[4] W przypadku umów zobowiązujących do przeniesienia własności rzeczy, w których nie zaproponowali Państwo, że odbiorą rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, proszę wpisać, co następuje: „Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.”

^[5] **Jeżeli konsument otrzymał rzeczy w związku z umową:**

a) proszę wpisać:

- „Odbierzemy rzecz” lub
- „Proszę odesłać lub przekazać nam rzecz lub ... [wpisać nazwę i pełny adres pocztowy, w przypadku gdy ma to zastosowanie, osoby upoważnionej przez Państwa do odbioru rzeczy], niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni.”;

b) proszę wpisać:

- „Ponosimy koszty zwrotu rzeczy.” lub
- „Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy.”;
- Jeżeli w przypadku umowy zawieranej na odległość nie oferują Państwo ponoszenia kosztów zwrotu rzeczy, a rzecz ze względu na swój charakter nie może zostać w zwykły sposób odesłana pocztą: „Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy: ... PLN.” [wpisać kwotę] lub jeżeli nie można, rozsądnie oceniając, wcześniej obliczyć kosztów zwrotu rzeczy: „Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów. Wysokość tych kosztów szacowana jest maksymalnie na kwotę około ... PLN.” [wpisać kwotę]; lub
- Jeżeli, w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, rzecz ze względu na swój charakter nie może zostać w zwykły sposób odesłana pocztą, a dostarczono ją do miejsca zamieszkania konsumenta w chwili zawarcia umowy: „Odbioru rzeczy dokonamy na nasz koszt.”;

c) proszę wpisać: „Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.”

^[6] W przypadku umów dotyczących świadczenia usług lub dostarczania wody, gazu lub energii elektrycznej, w przypadku gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub dostarczania energii cieplnej, proszę wpisać, co następuje: „Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania wody/gazu/energii elektrycznej/energii cieplnej [niepotrzebne skreślić] przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.”

INFORMACJA KONSUMENCKA

Działając na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. poz. 827), podaję do wiadomości Kupującego następujące informacje:

1. Dane sprzedającego

Muzeum Narodowe w Poznaniu, al. Marcinkowskiego 9, 61-745 Poznań, email sklep@mnp.art.pl, Tel 61 8 568 021

Wskazane dane przeznaczone są również do składania reklamacji.

2. Istotne właściwości towaru

Przedmiotem umowy są: produkty opisane w Sklepie internetowym

3. Cena

Cena towaru widnieje przy każdym produkcie w Sklepie internetowym oraz obejmuje wszystkie elementy poza kosztami przesyłki

4. Zasady płatności

- Klient ma do wyboru następujące formy płatności:
 - zwykłym przelewem na rachunek bankowy, z zastrzeżeniem, iż w tytule zapłaty należy podać numer zamówienia oraz dopisać „Płatność ze sklepu internetowego”,
 - dopuszcza się ewentualne inne formy płatności na podstawie indywidualnych ustaleń z Klientem.
- Zamówienia niepotwierdzone lub nieopłacone przez Klienta w ciągu 7 dni od chwili złożenia zamówienia będą automatycznie anulowane.

5. Koszty i termin dostawy

- Klient może wybrać następujące formy dostawy zamówionego towaru:
 - odbiór osobisty we wskazanym punkcie/oddziale Sprzedawcy (po wcześniejszym opłaceniu zamówienia) – bezpłatnie,
 - dostawa za pośrednictwem Poczty Polskiej – koszt wg cennika Poczty Polskiej,
- Koszt dostawy ponosi Klient, chyba że Sprzedawca określi odmiennie w Sklepie.
- Towar wysyłany jest w terminie 7 dni od dnia zaksięgowania wpłaty na rachunku bankowym sprzedawcy, jednak nie dłużej niż trzydzieści dni od dnia zawarcia umowy.
- Przed odebraniem przesyłki od doręczyciela Klient zobowiązany jest sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia, należy nie przyjmować przesyłki i w obecności doręczyciela sporządzić protokół szkody oraz skontaktować się jak najszybciej ze Sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy.

6. Prawo odstąpienia

Kupującemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru.

Formularz odstąpienia od umowy stanowi załącznik do niniejszej Informacji.

Prawo do odstąpienia nie dotyczy:

- umowy o 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;
- umowy, 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;
- umowy, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

- umowy, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- 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;
- umowy, w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- umowy, w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- umowy, 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;
- umowy, w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- umowy o dostarczanie gazet, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- umowy zawartej na aukcji publicznej;
- umowy najmu budynku lub lokalu do celów innych niż mieszkalne, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
- umowy o 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.

7. Koszty odstąpienia

Klient odstępujący od umowy zobowiązany jest do pokrycia wyłącznie następujących kosztów:

- bezpośrednich kosztów zwrotu rzeczy w wysokości opłaty pocztowej za wysyłkę towaru,
- jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

8. Termin związania ceną

Cena umowy obowiązująca w chwili dokonania zakupu nie ulega zmianie do momentu realizacji zamówienia.

9. Sposób reklamacji

A. Podstawa reklamacji

Jeśli na towar została udzielona gwarancja, kupujący uprawniony jest – według własnego wyboru – do stosowania się do procedury opisanej w karcie gwarancyjnej albo do skorzystania z opisanego niżej uprawnienia na wypadek niezgodności towaru z umową (rękojmia).

B. Prawa i obowiązki kupującego

Jeżeli w ocenie kupującego towar jest niezgodny z umową, jest on zobowiązany:

- 1) odesłać (zwrócić) towar, o ile to możliwe w oryginalnym opakowaniu, na adres Sprzedającego w terminie nie dłuższym niż dwa miesiące od stwierdzenia niezgodności oraz nie później niż dwa lata od dostarczenia mu towaru,
- 2) wskazać, czy domaga się naprawy, czy też wymiany towaru,
- 3) wskazać, na czym jego zdaniem polega niezgodność towaru z umową,
- 4) podać swoje dane kontaktowe w postaci adresu do korespondencji, adresu e-mail, numeru telefonu oraz numeru rachunku bankowego.

C. Termin rozpatrzenia reklamacji

Sprzedawca oświadcza, że reklamacja zostanie rozpoznana w terminie 30 dni.

D. Sposób załatwienia reklamacji

W przypadku uznania reklamacji sprzedawca dokona wymiany albo naprawy towaru oraz odeśle go – w terminach wskazanych w lit. C – na adres kupującego oraz na koszt sprzedawcy. W takim wypadku kupującemu zwrócone zostaną również poniesione przez niego koszty wysyłki towaru do sprzedawcy.

Sprzedawca wskazuje, że w przypadku gdy naprawa albo wymiana zareklamowanego towaru okażą się niemożliwe lub wymagać będą nadmiernych kosztów albo nie będzie możliwa w czasie wskazanym w lit. C, poinformuje o tym niezwłocznie kupującego. W takim przypadku kupujący będzie uprawniony do żądania:

- 1) obniżenia ceny towaru oraz zwrotu zareklamowanego towaru,
- 2) zwrotu ceny towaru przy jednoczesnym odstąpieniu od umowy.

W terminie do 14 dni od wskazania, z którego z roszczeń korzysta, klientowi zostanie zwrócona cena towaru albo jej odpowiednia część.

W przypadku nieuznania reklamacji sprzedawca poinformuje o tym kupującego oraz wyśle mu towar przesyłką pocztową na koszt kupującego.

10. Kodeks dobrych praktyk

Sprzedawca nie stosuje kodeksu dobrych praktyk, o którym mowa w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

11. Kaucja i zabezpieczenia

Sprzedawca nie wymaga od kupującego złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych.

12. Możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

Sprzedawca wyraża zgodę na poddanie ewentualnych sporów wynikłych w związku ze sprzedażą towarów na drodze postępowania mediacyjnego. Szczegóły zostaną określone przez strony konfliktu.

KOMENTARZ

Rozdział I

PODSTAWA PRAWNA REGULAMINU I ZAKRES PODMIOTOWY USTAWY

Podstawa prawna regulaminu e-sklepu

Każdy regulamin sklepu internetowego powinien spełniać szereg wymogów przewidzianych ustawami: z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2013 r., poz. 1422), z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182), z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. z 2006 r. Nr 90, poz. 631 ze zm.), a także winien uwzględniać nową USTAWĘ O PRAWACH KONSUMENTA z dnia 30 maja 2014 r.⁷ (Dz.U. poz. 827), zwaną dalej ustawą o konsumentach, która obowiązuje od 25 grudnia 2014 r.

Tak więc wszystkie informacje wymienione w art. 12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta muszą nie tylko zostać zamieszczone na stronie internetowej, ale dodatkowo przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać od konsumenta potwierdzenie zapoznania się z nimi. Nadto dane te mają być przekazane w sposób czytelny, zapisany tzw. prostym językiem (bez sformułowań branżowych, nieznanych powszechnie skrótów oraz kodowych nazw towarów, a także wyrażen obcojęzycznych). Wymaga podkreślenia, iż przedmiotowe informacje mogą zostać zamieszczone w treści regulaminu sklepu internetowego bądź też jako odrębny dokument⁸.

Zakres podmiotowy ustawy

Ustawa o prawach konsumenta dotyczy przedsiębiorców (sprzedawców) oferujących swoje towary lub usługi w sklepach, biurach, na straganach i stoiskach, a także ruchomych punktach usługowych. Odrębne normy przewidziano dla sprzedaży internetowej oraz telefonicznej, a także umów zawieranych na różnego typu targach i wystawach, w domu klienta oraz w każdym innym miejscu, które nie jest stałym miejscem prowadzenia działalności.

WYŁĄCZENIA

Nowa ustawa wprowadza wyjątki od konieczności wdrażania jej nowych postanowień, a należą do nich umowy:

- dotyczące usług socjalnych, mieszkań socjalnych, opieki nad dziećmi, wsparcia dla rodzin i osób znajdujących się stale lub czasowo w potrzebie, w tym opieki długoterminowej,
- dotyczące gier hazardowych,
- zawierane z przedsiębiorcą dokonującym częstych i regularnych objazdów, podczas których przedsiębiorca dostarcza środki spożywcze, napoje i inne artykuły, przeznaczone do bieżącego spożycia w gospodarstwach domowych, do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy konsumenta,
- dotyczące przewozu osób, z wyjątkiem konieczności uzyskania zgody na każdą dodatkową płatność względem uzgodnionego uprzednio wynagrodzenia oraz wykonania skróconego obowiązku informacyjnego,
- zawierane za pomocą automatów sprzedających lub zautomatyzowanych punktów sprzedaży,
- zawierane z dostawcą usług telekomunikacyjnych za pomocą aparatu publicznego w celu skorzystania z takiego aparatu lub zawieranych w celu wykonania jednorazowego połączenia telefonicznego, internetowego lub faksowego przez konsumenta,

⁷ W szczególności art. 14, 17–19, 21, 23, 26.

⁸ Wówczas klient musi również potwierdzić zapoznanie się z nimi.

- dotyczące usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej,
- o imprezę turystyczną, o których mowa w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U z 2014 r. poz. 196)⁹.
- zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli konsument jest zobowiązany do zapłaty kwoty nieprzekraczającej pięćdziesięciu złotych,
- sprzedaży dokonywanej w postępowaniu egzekucyjnym oraz postępowaniu upadłościowym w związku z likwidacją masy upadłości,
- dotyczące ustanawiania, nabywania i przenoszenia własności nieruchomości lub innych praw do nieruchomości oraz do umów dotyczących najmu pomieszczeń do celów mieszkalnych (z wyjątkiem przepisów rozdziału 2 ustawy, które stosuje się, jeżeli odrębne przepisy nie stanowią inaczej),
- dotyczące usług finansowych, w szczególności takich, jak: czynności bankowe, umowy kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowe, umowy uczestnictwa w funduszu inwestycyjnym otwartym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym otwartym, funduszu inwestycyjnym zamkniętym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym zamkniętym i funduszu inwestycyjnym mieszanym, usługi płatnicze – z wyjątkiem umów dotyczących usług finansowych zawieranych na odległość.

Rozdział II

NOWE OBOWIĄZKI PRZEDSIĘBIORCÓW, KTÓRZY ZAWIERAJĄ UMOWY W MIEJSCU PROWADZENIA PRZEZ NICH DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ

A. OBOWIĄZEK INFORMACYJNY, czyli **informacje na temat sprzedawcy i transakcji**

Zgodnie z art. 8 ustawy najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli (proponycji zawarcia umowy) przedsiębiorca ma obowiązek poinformować go, o ile informacje te nie wynikają już z okoliczności¹⁰, w sposób jasny i zrozumiały o¹¹:

1. **Głównych cechach świadczenia**, z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem.

Co to oznacza: w przypadku towaru należy go opisać, wskazując na cechy, przeznaczenie i przydatność do określonego użytku; w przypadku do innych umów należy precyzyjnie zapisać ich przedmiot; przy usłudze niezbędne jest wskazanie jej zakresu, a także termin jej wykonania, a jeśli jest to konieczne – także sposób, w jaki zostanie wykonana.

Przez sposób porozumiewania się należy rozumieć sposób kontaktu z klientem (osobiście, telefon, e-mail itp.).

⁹ Przez pojęcie imprezy turystycznej rozumie się co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program i objęte wspólną ceną, jeżeli usługi te obejmują nocleg lub trwają ponad 24 godziny albo jeżeli program przewiduje zmianę miejsca pobytu. Pojedynczymi usługami turystycznymi są natomiast: usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone turystom lub odwiedzającym. Imprezą turystyczną będzie zatem połączenie co najmniej dwóch z ww. usług turystycznych, które dodatkowo zostały objęte wspólnym programem i ceną, a także spełniają jeden z pozostałych warunków.

¹⁰ Zapis ten można przyrównać do dotychczasowego art. 3 ust. 2 uchylonej ustawy o sprzedaży konsumenckiej, który przewidywał, iż dane te powinny znajdować się na towarze konsumpcyjnym lub być z nim trwale połączone, w przypadku gdy towar jest sprzedawany w opakowaniu jednostkowym lub w zestawie. W pozostałych przypadkach sprzedawca był obowiązany umieścić w miejscu sprzedaży towaru informację, która może zostać ograniczona do nazwy towaru i jego głównej cechy użytkowej oraz do wskazania producenta lub importera i kraju pochodzenia towaru. Nowa ustawa nie określa już sposobu i miejsca wskazania danych, jednakże nie zostało to pozostawione woli przedsiębiorcy – por. nowo dodany art. 564¹ par. 2–5 Kodeksu cywilnego.

¹¹ Niektóre wiadomości mogą być wywieszane w sklepie przy stoisku z towarem, inne zamieszczone na jego opakowaniu itp.

2. **Danych identyfikujących sprzedawcę**, w szczególności: nazwa firmy, organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, numer, pod którym została zarejestrowana, adres pocztowy, pod którym prowadzi się przedsiębiorstwo, i numer telefonu przedsiębiorstwa.
3. **Łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie** (w tym wszelkie inne koszty obciążające klienta, tj. pakowanie, transport, ubezpieczenie itp.) **wraz z podatkami** (akcyza oraz podatek od towarów i usług), a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – wówczas przedsiębiorca winien wskazać sposób, w jaki będą one obliczane, a także **o opłatach za** dostarczenie, usługi pocztowe oraz jakichkolwiek innych kosztach. W sytuacji, gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – należy poinformować o obowiązku ich uiszczenia. W razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a także wszystkich kosztów, które konsument jest zobowiązany ponieść.
4. **Sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez niego procedurze rozpatrywania reklamacji**
Co to oznacza: przedsiębiorca w tym miejscu powinien wskazać m.in. sposób jej złożenia (np. forma pisemna zwykła, pocztą elektroniczną, zgłoszenie telefoniczne itp.), miejsce albo adres lub numer telefonu, niezbędne, aby konsument mógł złożyć reklamację, a także wymogi co do jej treści oraz termin, w którym reklamacja zostanie rozpatrzona, w tym także możliwości dalszego, polubownego lub sądowego, rozstrzygnięcia sporu w przypadku nieuwzględnienia roszczenia konsumenta. Zaleca się, choć nie jest to wymóg obligatoryjny, załączyć wzór/formularz reklamacyjny.
5. **Przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za jakość świadczenia.**
Co to oznacza: przedsiębiorca w tym miejscu powinien przede wszystkim opisać zakres odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady rzeczy.
6. **Treści usług posprzedażnych i gwarancji**
Co to oznacza: jeżeli takowe są oferowane, przedsiębiorca winien podać ich zakres i czas obowiązywania, w przypadku usług posprzedażowych – czy są one dodatkowo odpłatne, czy są zawarte w cenie sprzedaży.
7. **Czasie trwania umowy**, a jeśli umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu – należy wskazać sposób i przesłanki (warunki) wypowiedzenia umowy.
8. **Funkcjonalności treści cyfrowych oraz mających zastosowanie środków ich ochrony**
Co to oznacza: sprzedawca dokonujący sprzedaży treści cyfrowych winien przekazać klientowi informacje na temat ich właściwości (np. formatu, sposobu odtworzenia, wymagań sprzętowych i systemowych itp.), a także stosowanych przez przedsiębiorcę zabezpieczeń (np. antywirusowych).
9. **Mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem**
Co to oznacza: sprzedawca dokonujący sprzedaży treści cyfrowych jest obowiązany opisać możliwość ich współpracy bądź brak możliwości tej współpracy z określonymi rodzajami urządzeń, programów i systemów operacyjnych. Konsument ma więc prawo otrzymać informację, w jakich warunkach możliwe będzie korzystanie z dostarczonych mu danych (np. edytowanie lub przeglądanie dokumentów, zapoznanie się z treścią czasopisma w wersji elektronicznej itp.).

Uwaga!

Obowiązek dostarczenia konsumentowi informacji określonej w art. 8 ustawy nie wystąpi w stosunku do konsumenta kupującego w siedzibie przedsiębiorcy bądź innym miejscu wykonywania przez niego działalności gospodarczej artykułów spożywczych, odzieży lub drobnych artykułów gospodarstwa domowego, które otrzymuje niezwłocznie po uiszczeniu zapłaty, czyli we wszelkiego typu sklepach i stoiskach, w których prowadzony jest handel artykułami pierwszej potrzeby, a nabywcami są konsumenci.

Powyższe obowiązki informacyjne nie dotyczą również tzw. drobnych umów życia codziennego wykonywanych natychmiast po ich zawarciu. Co prawda przepisy prawa nie definiują takich umów, nie znajdziemy nigdzie ani dokładnego opisu, jakiego rodzaju są to umowy, ani – tym bardziej – jakiegoś ich katalogu. Niemniej jednak zaliczyć do nich można sprzedaż takich przedmiotów, jak

produkty żywnościowe, słodczy, prasa i w ogóle drobne przedmioty kupowane w sposób masowy, a także drobne usługi, np. u krawca czy szewca.

Należy jednak podkreślić, iż przedmiotowe wyłączenie nie dotyczy drobnych usług wykonywanych poza lokalem przedsiębiorstwa, zwłaszcza w miejscu zamieszkania konsumenta. W takiej sytuacji warunkiem wyłączenia obowiązku informacyjnego jest ustalone w umowie wynagrodzenie, które nie może przekroczyć sześciuset złotych, a ponadto:

- a) konsument zażądał wykonania usługi przez przedsiębiorcę w celu naprawy lub konserwacji oraz
- b) przedsiębiorca i klient natychmiast wykonują swoje zobowiązania, np. usługi hydrauliczne, naprawy sprzętu RTV lub AGD w domu konsumenta itp.

10. Informacje o towarze

Zgodnie z art. 546¹ k.c. jeżeli kupującym jest konsument, sprzedawca jest obowiązany udzielić mu przed zawarciem umowy jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z rzeczy sprzedanej. W szczególności należy podać:

- rodzaj rzeczy,
- określenie jej producenta lub importera,
- znak bezpieczeństwa i znak zgodności wymagane przez odrębne przepisy,
- informacje o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej oraz
- stosownie do rodzaju rzeczy, określenie jego energochłonności, a także inne dane wskazane w odrębnych przepisach.

Jeżeli rzecz jest sprzedawana w opakowaniu jednostkowym lub w zestawie, informacje, o których mowa powyżej, powinny znajdować się na rzeczy sprzedanej lub być z nią trwale połączone. W pozostałych przypadkach sprzedawca jest obowiązany umieścić w miejscu sprzedaży informację, która może być ograniczona do rodzaju rzeczy, jej głównej cechy użytkowej oraz wskazania producenta lub importera rzeczy.

Uwaga!

Na żądanie kupującego sprzedawca jest obowiązany wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umowy.

B. OBOWIĄZEK UZYSKANIA ZGODY NA DODATKOWE PŁATNOŚCI

Zgodnie z art. 10 ustawy najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli (proponycji zawarcia umowy) przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać **wyraźną zgodę (co nie jest równoznaczne z milczącym potwierdzeniem)** konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy.

Co to oznacza: wyraźna zgoda to konkretne i świadome, dobrowolne wskazanie przez osobę, której dodatkowe płatności dotyczą tego, że wyraża przyzwolenie na zarówno fakt ich naliczenia, jak i ich wysokość. Przepisy komentowanego artykułu nie określają przy tym, w jakiej formie klient powinien wyrazić swoją wolę. Jest to zatem możliwe także ustnie. Co ważne, w przypadku sporu to na przedsiębiorcy ciąży obowiązek udowodnienia, że konsument wyraził zgodę na nieuwzględnioną w cenie płatność. **Jeżeli przedsiębiorca nie otrzymał wyraźnej zgody konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności – to konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych płatności dodatkowej.** Wydaje się więc, iż najkorzystniejszym rozwiązaniem będzie przyjęcie konieczności uzyskania od konsumenta stosownego pisemnego potwierdzenia swej zgody lub co najmniej – w formie e-maila.

C. ZAKAZ DOLICZANIA OPŁAT ZA RODZAJ PŁATNOŚCI

Co to oznacza: przedsiębiorca nie może „zarabiać”¹² na konsumentie poprzez żądanie opłat za skorzystanie z określonego sposobu zapłaty przewyższających poniesione przez siebie koszty w związku z tym sposobem zapłaty (np. opłaty za przelewy bankowe bądź płatność przy użyciu karty płatniczej).

D. NAKAZ NIEZWŁOCZNEGO WYDANIA RZECZY

Co to oznacza: w Kodeksie cywilnym został dodany nowy art. 543¹, zgodnie z którym sprzedawca obowiązany jest wydać rzecz kupującemu niezwłocznie, jednak nie później niż trzydzieści dni od dnia zawarcia umowy. W razie opóźnienia sprzedawcy kupujący może wyznaczyć dodatkowy termin do wydania rzeczy, a po jego bezskutecznym upływie może od umowy odstąpić

E. NOWE ZASADY REALIZACJI ROSZCZEŃ Z TYTUŁU RĘKOJMI

Od 25 grudnia 2014 r. konsumentowi przysługują jak dotychczas: obniżenie ceny, odstąpienie od umowy, naprawa, wymiana rzeczy – jednakże¹³:

- konsument może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę (przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia),
- sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, tylko jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe lub w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.

F. NOWE ZASADY POKRYWANIA KOSZTÓW DEMONTAŻU I PONOWNEGO ZAMONTOWANIA¹⁴

¹² **Art. 383¹ k.c.** Przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta opłaty za skorzystanie z określonego sposobu zapłaty przewyższającej poniesione przez przedsiębiorcę koszty w związku z tym sposobem zapłaty.

¹³ **Art. 559 k.c.** Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.

Art. 560 k.c. § 1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.

§ 2. Jeżeli kupującym jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia.

§ 3. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.

§ 4. Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

Art. 561 k.c. § 1. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady.

§ 2. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego.

§ 3. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli kupującym jest przedsiębiorca, sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.”;

¹⁴ **Art. 561¹ k.c.** § 1. Jeżeli rzecz wadliwa została zamontowana, kupujący może żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania po dokonaniu wymiany na wolną od wad lub usunięciu wady. W razie niewykonania tego obowiązku przez sprzedawcę kupujący jest upoważniony do dokonania tych czynności na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy.

Co do zasady, jeżeli rzecz wadliwa została zamontowana, kupujący może żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania po dokonaniu wymiany na wolną od wad lub po usunięciu wady. W razie niewykonania tego obowiązku przez sprzedawcę kupujący jest upoważniony do dokonania tych czynności na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy. Sprzedawca może jednak odmówić demontażu i ponownego zamontowania, jeżeli koszt tych czynności przewyższa cenę rzeczy sprzedanej.

W sytuacji, gdy kupującym jest konsument – może on żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania także wtedy, gdy koszty z tym związane przewyższają cenę rzeczy. Jednak jest obowiązany w takim wypadku ponieść część kosztów przewyższających cenę rzeczy sprzedanej albo może żądać od sprzedawcy zapłaty części kosztów demontażu i ponownego zamontowania, do wysokości ceny rzeczy sprzedanej.

Rozdział III

NOWE OBOWIĄZKI PRZEDSIĘBIORCÓW, KTÓRZY DOKONUJĄ SPRZEDAŻY POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA ORAZ NA ODLEGŁOŚĆ, W TYM W SZCZEGÓLNOŚCI PRZEZ INTERNET

Podobnie jak w przypadku zawarcia umowy w lokalu przedsiębiorstwa, tak i w odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość na przedsiębiorcy ciąży cała lista obowiązków, choć jej zakres jest dużo szerszy niż przy innych umowach.

W tym miejscu warto przytoczyć definicję zarówno umowy zawartej na odległość, jak i umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa:

Umowa zawarta na odległość, zgodnie z definicją z art. 2 ustawy, oznacza **umowę zawartą z konsumentem**, w ramach zorganizowanego systemu, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.

Chodzi tutaj głównie o umowy zawierane przez internet albo przy użyciu telefonu bądź też odsyłanych na adres przedsiębiorcy formularzy zamówienia umieszczanych na ulotkach lub w czasopiśmie.

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa to natomiast umowa pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem, do której zawiązania doszło:

- przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy – przykładowo na targach, tymczasowym stoisku reklamowym, w domu konsumenta, w miejscu publicznym,

§ 2. Sprzedawca może odmówić demontażu i ponownego zamontowania, jeżeli koszt tych czynności przewyższa cenę rzeczy sprzedanej.

§ 3. Jeżeli kupującym jest konsument, może on żądać od sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania, jest obowiązany jednak ponieść część związanych z tym kosztów przewyższających cenę rzeczy sprzedanej albo może żądać od sprzedawcy zapłaty części kosztów demontażu i ponownego zamontowania, do wysokości ceny rzeczy sprzedanej.

Art. 561² k.c. § 1. Kupujący, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt sprzedawcy dostarczyć rzecz wadliwą do miejsca oznaczonego w umowie sprzedaży, a gdy takiego miejsca nie określono w umowie – do miejsca, w którym rzecz została wydana kupującemu.

§ 2. Jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania dostarczenie rzeczy przez kupującego byłoby nadmiernie utrudnione, kupujący obowiązany jest udostępnić rzecz sprzedawcy w miejscu, w którym rzecz się znajduje.

§ 3. Przepisy § 1 i 2 stosuje się do zwrotu rzeczy w razie odstąpienia od umowy i wymiany rzeczy na wolną od wad.

Art. 561³ k.c. Z zastrzeżeniem art. 561¹ § 2 i 3 koszty wymiany lub naprawy ponosi sprzedawca. W szczególności obejmuje to koszty demontażu i dostarczenia rzeczy, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

- w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa powyżej – sytuacja ta dotyczy przypadku, gdy w ww. sytuacjach klient wyraża wolę związania się umową, ale sama umowa zawierana jest już w siedzibie przedsiębiorcy,
- w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron – sytuacja podobna jak poprzednia, z tym że w czasie spotkania żadna ze stron nie składa wyraźnego oświadczenia o związaniu się umową, najczęściej dochodzi jedynie do zaproszenia konsumenta do prowadzenia dalszych rozmów, zapoznania się z ofertą itp.,
- podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami.

A. Obowiązek informacyjny, czyli informacje na temat sprzedawcy i transakcji

Zgodnie z art. 12 ustawy najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli (proponycji zawarcia umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa)¹⁵ – przedsiębiorca ma obowiązek poinformować go w sposób jasny i zrozumiały¹⁶ o¹⁷:

- 1) **głównych cechach świadczenia**, z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem.
Co to oznacza: w przypadku towaru należy go opisać, wskazując na cechy lub specyfikację, natomiast przy usłudze niezbędne jest wskazanie jej zakresu. Przez sposób porozumiewania się należy rozumieć sposób kontaktu z klientem (osobiście, telefon, e-mail itp.).
- 2) **danych identyfikujących sprzedawcę**, w szczególności: nazwa firmy, organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, numer, pod którym została zarejestrowana,
- 3) **adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą;**
- 4) **adresie, pod którym konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w pkt 3;**
- 5) **łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a gdy umowa przewiduje stałą stawkę – także łącznych miesięcznych płatności;**
- 6) **kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się;**
- 7) **sposobie i terminie zapłaty;**
- 8) **sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji;**
- 9) **sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do ustawy;**

¹⁵ Sformułowana tu zasada jest zasadą ogólną, od której ustawa przewiduje wyjątki (zob. art. 16 i art. 19 ustawy).

¹⁶ Sposób przekazywania informacji konsumentom został uregulowany w dalszych postanowieniach niniejszej ustawy (zob. art. 13–14).

¹⁷ W przeciwieństwie do art. 8 ustawy określającego zakres obowiązków przedsiębiorcy, którzy zawierają umowy w miejscu prowadzenia przez nich działalności gospodarczej, w art. 12 brak jest zwrotu: *o ile informacje te nie wynikają już z okoliczności*. Wymaga podkreślenia, iż jego brak jest celowym zabiegiem ustawodawcy. Dlaczego? Otóż, o ile w pierwszym przypadku owe dane klient może uzyskać w pewien sposób samodzielnie, np. oglądając dokładnie towar, bądź z informacji zamieszczonych w miejscu sprzedaży, o tyle w przypadku transakcji dokonywanych poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość konsument takiej możliwości nie ma. Stąd też na przedsiębiorcy ciąży bezwzględny obowiązek przekazania wskazanych w tym przepisie danych klientowi. Uwaga: poniższe wyliczenie jest enumeratywne (kompletne), na co wskazuje brak zwrotu „w szczególności”. Wymaga jednak podkreślenia, iż obowiązek przekazywania klientom innych/kolejnych informacji może wynikać z innych ustaw, np. z ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 1422) czy też ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. Nr 126, poz. 715 ze zm.).

- 10) kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość – kosztach zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
- 11) obowiązku zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 35, jeżeli konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2;
- 12) braku prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy;
- 13) obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad;
- 14) istnieniu i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji;
- 15) kodeksie dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206) oraz sposobie zapoznania się z nim;

Kodeksem dobrych praktyk jest zbiór zasad postępowania, a w szczególności norm etycznych i zawodowych, których przedsiębiorca zobowiązuje się dobrowolnie przestrzegać względem swoich kontrahentów. Co ważne, nie istnieje ustawowy obowiązek stosowania tego typu zasad przez przedsiębiorców, jednakże ustawodawca zastrzega, że w wypadku ich przyjęcia należy poinformować o tym konsumenta, a także wskazać mu możliwe sposoby zapoznania się z nim (np. poprzez umieszczenie go na stronie internetowej sklepu bądź wyłożeniu do wglądu w siedzibie przedsiębiorcy).

- 16) czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy – jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
- 17) minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;
- 18) wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy;

Nie istnieje ustawowy obowiązek stosowania tego typu zasad przez przedsiębiorców, jednakże ustawodawca zastrzega, iż w sytuacji, gdy sprzedawca wymaga od klienta złożenia kaucji na poczet zamówienia, dokonania przedpłaty albo udzielenia innych gwarancji zapłaty ceny lub wynagrodzenia, należy zamieścić o tym stosowną informację. Co ważne, informacja ta winna określać nie tylko wymagany sposób zabezpieczenia, lecz także jego wysokość.

- 19) funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony;
- 20) mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć;
- 21) możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

Prawidłowe wykonanie obowiązku wynikającego z art. 12 komentowanej ustawy zależeć będzie od użytego przez przedsiębiorcę w celu zawarcia umowy z konsumentem środka porozumiewania się na odległość. Jeżeli strony zawarły umowę za pośrednictwem poczty elektronicznej, to również dostarczenie ww. informacji może nastąpić w ten sam sposób, czyli przez wysłanie ich na adres poczty elektronicznej konsumenta.

Podsumowując:

DODATKOWE ZASADY DOTYCZĄCE SPRZEDAŻY POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

Przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia; potwierdzenie powinno być utrwalone na papierze lub – za zgodą konsumenta – na innym trwałym nośniku¹⁸.

Gdy ustalone w umowie wynagrodzenie nie przekracza sześciuset złotych, konsument zażądał wykonania usługi przez przedsiębiorcę w celu naprawy lub konserwacji, a przedsiębiorca i konsument natychmiast wykonują swoje zobowiązania, wówczas przedsiębiorca jest zobowiązany:

- udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 2 i 3 ustawy, oraz informacji dotyczących wynagrodzenia i sposobu, w jaki ma być obliczane;
- przedstawić łączny kosztorys utrwalony na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku;
- udzielić informacji, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 1, 9 i 12, z tym że jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, nie muszą być one utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku.

DODATKOWE ZASADY DOTYCZĄCE SPRZEDAŻY NA ODLEGŁOŚĆ

Przedsiębiorcy, którzy dokonują sprzedaży na odległość, zawierając umowę z konsumentem, mają do wypełnienia dodatkowe obowiązki, tj.:

1) wyraźne potwierdzenie konieczności zapłaty,

Co to oznacza: przedsiębiorca ma obowiązek uzyskania od konsumenta w momencie składania zamówienia wyraźnego potwierdzenia, że wie on, iż zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty. Jeżeli zatem do złożenia zamówienia używa się przycisku lub podobnej funkcji – to zgodnie z wymogami nowej ustawy muszą być one oznaczone w czytelny sposób słowami „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub innego równoważnego jednoznacznego sformułowania.

2) dodatkowe informacje na stronie internetowej,

Co to oznacza: na stronach internetowych służących do prowadzenia handlu elektronicznego wskazuje się w sposób wyraźny, najpóźniej na początku składania zamówienia, jasne i czytelne informacje o ograniczeniach dotyczących dostarczania oraz akceptowanych sposobach płatności.

3) dostarczenie potwierdzenia umowy na piśmie.

Co to oznacza: przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość. Musi być ona dostarczona na trwałym nośniku, w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej jednak w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi.

Potwierdzenie obejmuje:

- informacje, o których mowa powyżej (chyba że przedsiębiorca dostarczył konsumentowi te informacje na trwałym nośniku przed zawarciem umowy);
- informację o udzielonej przez konsumenta zgodzie na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy.

Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie usługi (albo dostarczanie wody, gazu, energii

¹⁸ Trwałym nośnikiem jest każda rzecz lub urządzenie pozwalające na przechowywanie i odczytywanie zapisanych na nim albo za jego pomocą informacji. Będzie nim zarówno kartka papieru, jak i płyta CD lub pamięć masowa typu flash (tzw. pendrive). Co ważne, za trwały nośnik ustawodawca uznaje także przesłanie danych przy użyciu poczty elektronicznej. W uzasadnieniu do rządowego projektu komentowanej ustawy czytamy, że „jakkolwiek poczta taka nie jest ani »materiałem« ani »urządzeniem«, o których mowa w definicji trwałego nośnika, to przy komunikowaniu się przy pomocy poczty elektronicznej przekazywane informacje są utrwalane na trwałych nośnikach, np. na serwerze odbiorcy, co w praktyce oznacza, że posłużenie się pocztą elektroniczną do przekazania informacji, co do których projekt wymaga, aby były utrwalone na trwałym nośniku, będzie spełniać ten wymóg” (druk sejmowy nr 2076 z 17.01.2014 r.).

elektrycznej, gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, albo energii cieplnej) ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy – przedsiębiorca wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie.

Rozdział IV

NOWE ZASADY DOTYCZĄCE SPRZEDAŻY TREŚCI CYFROWYCH (ART. 36 USTAWY)

Zgodnie z art. 2 ust. 5 nowej ustawy treść cyfrowa to dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej (elektronicznej). Będą to zatem zarówno pliki udostępnione do pobrania lub edytowania, jak i treść witryn internetowych (np. e-booki, programy komputerowe, aplikacje, gry, pliki pobierane z internetu, a także usługi serwisów internetowych).

Ten specyficzny rodzaj usługi determinuje odrębne obowiązki sprzedawcy, czyli:

A. Obowiązek przekazania konsumentom dodatkowych informacji

W przypadku dostarczania treści cyfrowych oprócz danych przekazywanych na podstawie art. 8 (w odniesieniu do umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa) lub w art. 12 (co do umów zawieranych na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa), niezbędne jest przekazanie klientom danych o:

- funkcjonalności treści cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środkach ich ochrony,
- mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem.

(patrz Rozdział II, punkt A, podpunkt 8 i 9)

B. Konieczność uzyskania odrębnej zgody na rozpoczęcie wykonywania usługi

Przedsiębiorca, który zamierza rozpocząć świadczenie usług dostępu do treści cyfrowych niezapisanych na trwałym nośniku (np. płycie CD/DVD, pamięci flash itp.) przed upływem okresu do odstąpienia przez konsumenta od umowy, **zobowiązany jest do uzyskania wyraźnej zgody na tę okoliczność.**

Chodzi tutaj zatem w szczególności o dostęp do portali i serwisów internetowych, a także do usług świadczonych on-line.

W takim przypadku przedsiębiorca, chcąc rozpocząć wykonywanie odpłatnych usług, ma obowiązek poinformowania klienta o:

- konieczności wyrażenia zgody na wykonanie usługi przed upływem 14 dni od zawarcia umowy,
- utracie przez konsumenta prawa odstąpienia od umowy w przypadku wyrażenia ww. zgody.

Taka zgoda ma daleko idące skutki¹⁹, powoduje bowiem utratę przysługującego konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, dlatego też ustawodawca zastrzega konieczność uzyskania jego wyraźnej zgody na rozpoczęcie realizacji umowy przed upływem okresu do odstąpienia.

Aby dodatkowo zabezpieczyć konsumenta, konieczne jest potwierdzenie przez usługodawcę faktu otrzymania takiej zgody (forma „przypomnienia” klientowi o udzielonej przez niego uprzednio zgodzie oraz jej konsekwencjach w postaci utraty prawa do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny). Może ona zostać przekazana w formie papierowego dokumentu bądź też zapisu na innym

¹⁹ Por. art. 38 pkt 13 ustawy, zgodnie z którym prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o 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.

trwałym nośniku. Dzięki temu wyeliminowane powinny zostać próby obejścia przepisów wymagających uzyskania odrębnego oświadczenia konsumenta w tym zakresie. Uwaga – ciężar udowodnienia, że klient taką zgodę wyraził, spoczywać będzie na przedsiębiorcy (por. art. 24 ustawy).

Brak zgody użytkownika na dostarczanie mu treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku, ma także ten skutek, że zwalnia konsumenta z obowiązku zapłaty za treści już dostarczone przed złożeniem przez niego stosownego oświadczenia woli (por. art. 36 ustawy).

Niezbędne jest zatem wprowadzenie na stronę internetową sklepu dodatkowego okna dialogowego albo opcji w formularzu, które pozwolą na zaznaczenie akceptacji tychże warunków (możliwe jest także dodanie odrębnego przycisku, którego funkcją będzie akceptacja ww. treści).

C. Zamieszczenie w potwierdzeniu zawarcia umowy dodatkowych danych

Przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi. Potwierdzenie to w przypadku dostarczenia treści cyfrowych obejmuje dodatkowo informację o udzielonej przez konsumenta zgodzie na dostarczenie tychże świadczeń w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy, tj. w przypadku gdy klient wyrazi zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 14 dni od zawarcia umowy.

Rozdział V

PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Zgodnie z art. 27 ustawy **konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie czternastu dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów²⁰** (do tej pory miał na to 10 dni).

Początek 14-dniowego okresu uzależniony jest od przedmiotu umowy.

Bieg terminu

Zgodnie z art. 28 ustawy:

- w przypadku umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności (w szczególności umowa sprzedaży) – od chwili objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią (inną niż przewoźnik);
- w przypadku umowy, która obejmuje wiele rzeczy, dostarczanych osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części;
- w przypadku gdy umowa polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy.

Dla pozostałych umów (w szczególności umów o świadczenie usług) – od dnia zawarcia umowy.

Uwaga!

Jeżeli przedsiębiorca nie powiadomi konsumenta o 14-dniowym prawie odstąpienia od umowy – prawo do odstąpienia od umowy wygasa po 12 miesiącach od upływu 14-dniowego terminu.

Jak to zostało wskazane powyżej – przedsiębiorca jest zobowiązany do poinformowania konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i – aby ułatwić wdrożenie tego obowiązku – ustawodawca wprowadził wzór pouczenia o odstąpieniu od umowy, który stanowi załącznik nr 1 do komentowanej ustawy.

Wymaga podkreślenia, iż wzór pouczenia zastępuje oświadczenie przedsiębiorcy w zakresie danych wskazanych w art. 12 ust. 1 pkt 9–11.

²⁰ Z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.

Komentarz

Co to oznacza: przedsiębiorca, stosując niniejszy wzór, jest zobowiązany do przekazania konsumentowi pozostałych wiadomości w inny sposób. Mogą zostać one dołączone do wypełnionego należycie wzoru pouczenia bądź też przekazane klientowi w jeden ze sposobów wskazanych w art. 14 ustawy.

Uwaga!

Wzór pouczenia nie obejmuje swoim zakresem danych wskazanych w art. 12 ust. 1 pkt 12, czyli informacji w przedmiocie braku prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 ustawy lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy. W wypadku wystąpienia takiej sytuacji zamiast wiadomości dotyczących zasad odstąpienia wskazuje się podstawę prawną, z której wynika brak takiego prawa.

Przykład. 1. 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.

Przykład. 2. Konsument traci prawo do odstąpienia od umowy w przypadku, gdy wyraził zgodę na dostarczenie treści cyfrowych w trybie on-line (np. dostęp do portalu internetowego, pobranie pliku itp.) przed upływem okresu do odstąpienia od umowy.

Do odstąpienia wystarczające jest wysłanie Sprzedawcy oświadczenia w formie pisemnej, przy czym decydująca jest data stempla pocztowego. Wymaga jednak podkreślenia, iż zgodnie z art. 30 ustawy przedsiębiorca może udostępnić klientom również inny sposób powiadomienia go o odstąpieniu, np. w drodze elektronicznego formularza.

Uwaga!

Nowa ustawa precyzuje również przypadki, w których konsument zobowiązany jest do zapłaty przedsiębiorcy części wynagrodzenia lub innych kosztów, nawet pomimo odstąpienia od umowy (zob. art. 33, art. 34 ust. 2, art. 25 ustawy).

OBOWIĄZKI KONSUMENTA I PRZEDSIĘBIORCY W PRZYPADKU ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Konsument	Przedsiębiorca
Może w terminie 14 dni odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.	Ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia ²¹
Ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy lub przekazać ją osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru. Powinien to uczynić niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.	Dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
Ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy, które jest wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy.	Jeżeli nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
–	Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa, a rzecz dostarczono konsumentowi do miejsca, w którym zamieszkuje w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą.

Ważne!

Co do zasady konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy, jednak w niektórych, ściśle określonych, wypadkach kosztów tych nie ponosi (art. 36 ustawy). Dotyczy to między innymi przypadków świadczenia usług, dostarczania wody, gazu lub energii elektrycznej (w przypadku, gdy nie są one oferowane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub w przypadku energii cieplnej) w całości lub w części. Konsument nie poniesie kosztów w takim wypadku, tylko wtedy gdy przedsiębiorca nie poinformował go o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania. Nie poniesie też kosztów, jeśli nie żądał spełniania świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. Inaczej mówiąc, jeśli przedsiębiorca rozpoczął przed upływem 14 dni od zawarcia umowy dostarczanie ww. mediów bez zgody klienta.

²¹ Zgodnie z art. 33 ustawy – jeśli konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów dostawy, a tylko tych, które odpowiadają kosztom najtańszego rodzaju dostawy.

Komentarz

Podobnie będzie w przypadku dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym. Klient nie będzie musiał ponosić kosztów za czas, jaki ma na odstąpienie od umowy, jeżeli:

- konsument nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy lub
- konsument nie został poinformowany o utracie przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy w chwili udzielania takiej zgody lub
- przedsiębiorca nie dostarczył potwierdzenia zawarcia umowy.

Zgodnie z art. 37 ustawy w chwili odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez konsumenta, jeżeli na ich podstawie świadczenie jest spełniane przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią na podstawie porozumienia z przedsiębiorcą. Konsument nie ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem tych umów z wyjątkiem kosztów:

- związanych z kosztami dostawy innymi niż najtańsza,
- za usługi już wykonane.

WYŁĄCZENIA

Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do:

- umowy o 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,
- umowy, 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,
- umowy, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
- umowy, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia,
- 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,
- umowy, w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,
- umowy, w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli,
- umowy, 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,
- umowy, w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
- umowy o dostarczanie gazet, periodyków lub czasopism z wyjątkiem umowy o prenumeratę,
- umowy zawartej na aukcji publicznej,
- umowy najmu budynku lub lokalu do celów innych niż mieszkalne, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi,

- umowy o 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.

Niezbędny dokument

Wzór formularza odstąpienia od umowy powinien zostać dostarczony konsumentowi wraz z informacją konsumentką zawierającą dane, o których mowa w art. 12 ustawy o prawach konsumenta. Formularz ten konsument powinien wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy.

WZÓR – stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu sprzedaży sklepu internetowego.

ROZWIĄZANIE UMOWY, ODSZTĄPIENIE OD UMOWY A WYPOWIEDZENIE UMOWY

W tym miejscu wymaga podkreślenia, iż w języku potocznym pojęcia rozwiązania, wypowiedzenia czy odstąpienia od umowy często funkcjonują zamiennie. Jednak ich znaczenie i skutki prawne są różne.

- **Rozwiązanie umowy** może się odbyć w wyniku porozumienia stron umowy, w którym strony określają tryb oraz konsekwencje rozwiązania umowy.

Natomiast odstąpienie i wypowiedzenie umowy są oświadczeniami tylko jednej ze stron stosunku prawnego.

- **Odstąpienie** od umowy powoduje, że umowa uznawana jest za nigdy niezawartą, czyli nieistniejącą. Dlatego też strony muszą zwrócić sobie wzajemne świadczenia poczynione od początku umowy, a gdy to nie jest możliwe – rozliczyć się w oparciu o przepisy o bezpodstawnym wzbogaceniu. Skutek ten powstaje z chwilą dostarczenia oświadczenia drugiej stronie, brak jest zatem okresu wypowiedzenia. Nadto z instytucji tej można skorzystać niezależnie od tego, czy umowa zawarta została na czas określony, czy też nieokreślony, a nawet gdy została już w całości wykonana (np. umowa sprzedaży). Odstąpienie konsumentkie, czyli dokonywane przez klienta w oparciu o przepisy ustawy o prawach konsumenta dotyczy umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość. Od pozostałych umów konsument może odstąpić tylko w przypadkach wyraźnie wskazanych w tejże ustawie bądź w Kodeksie cywilnym (np. odstąpienie z uwagi na niewydanie zakupionego towaru w terminie).
- **Wypowiedzenie** umowy powoduje jej wygaśnięcie z końcem okresu wypowiedzenia, a w przypadku jego braku ze skutkiem natychmiastowym. Umowa wszakże w okresie wcześniejszym – do dnia jej wygaśnięcia – pozostaje ważna. Dlatego strony nie mają obowiązku zwrotu wzajemnych świadczeń, a co najwyżej rozliczenia się za dany okres lub etap, które zostały przerwane na skutek wypowiedzenia. Instytucja ta dotyczy przede wszystkim umów zawieranych na czas nieoznaczony. Tego typu umowy można wypowiedzieć nawet, gdy możliwości takiej nie przewidziano w ich treści, możliwość taka wynika bowiem z Kodeksu cywilnego. W odniesieniu do umów terminowych (zawartych na czas określony), wypowiedzenie jest możliwe tylko w przypadku, gdy możliwość taka wynika wprost z umowy oraz wskazano w niej ważne powody umożliwiające wypowiedzenie.

Rozdział VI

KONSEKWENCJE NARUSZENIA OBOWIĄZKÓW

Konsekwencje z ustawy o prawach konsumenta

Naruszenie obowiązków przedsiębiorcy dotyczących sprzedaży na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa obarczone jest podobnymi sankcjami, jak w przypadku przedsiębiorców prowadzących sprzedaż w tradycyjny sposób. I tak:

- jeżeli przedsiębiorca nie spełnił obowiązków informacyjnych dotyczących opłat dodatkowych lub innych kosztów, lub kosztów zwrotu rzeczy – konsument nie ponosi tych opłat i kosztów. Ciężar dowodu spełnienia obowiązków informacyjnych spoczywa na przedsiębiorcy;
- w przypadku jeżeli przedsiębiorca nie uzyska od konsumenta wyraźnego potwierdzenia świadomości zapłaty za towar lub usługę, nie dojdzie do zawarcia umowy;
- w przypadku jeśli przedsiębiorca nie wypełni obowiązku informacyjnego wobec konsumenta związanego z umową zawartą na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa – okres do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny wydłuża się z 14 dni aż do 12 miesięcy.

Konsekwencje karne naruszenia obowiązku informacyjnego

Zgodnie z dodanym art. 139b ustawy z dnia 20 maja 1971 r. – Kodeks wykroczeń (t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 482 ze zm.; dalej: k.w.) – kto w zakresie działalności swojego przedsiębiorstwa, zawierając umowę z konsumentem, nie spełnia wymagań dotyczących udzielenia informacji lub wydania dokumentu, przewidzianych w przepisach ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, podlega karze grzywny. **Grzywna zaś może zostać wymierzona w wysokości od 20 zł do 5000 zł.**

Konsekwencje wprowadzenia postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone

Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes UOKiK ma możliwość nakładania na przedsiębiorców kar finansowych za praktyki godzące w konsumentów. Maksymalna sankcja w takim przypadku może wynieść do 10 proc. przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Jeżeli wysokość ustalonej kary przekracza tę wartość, karę nakłada się w maksymalnej wysokości.

Rozdział VII

KLAUZULE ABUZYWNE

Klauzule abuzywne to postanowienia, **które nie zostały uzgodnione indywidualnie – nie wiążą one konsumenta, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający jego interesy.**

Nie każde jednak postanowienie tego typu nie wiąże konsumenta. Aby tak się stało, musi dojść do łącznego ziszczenia się przesłanek ustawowych (art. 385¹ – 385² ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 121; dalej k.c.), czyli:

- 1) oceniana klauzula nie jest indywidualnie uzgodniona z konsumentem,
- 2) kształtuje jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
- 3) rażąco narusza interesy konsumenta,
- 4) nie określa głównych świadczeń stron w sposób jednoznaczny.

Klauzule umowne, które spełniają wszystkie ww. przesłanki, nie wiążą konsumenta, a ich bezskuteczność następuje z mocy prawa oraz ze skutkiem wstecznym, co oznacza, że w ich miejsce wchodzi odpowiednie przepisy tzw. dyspozytywne.

W praktyce może się okazać, że takich klauzul pojawi się w zasadzie nieskończoność. Ustawodawca więc wprowadził:

- 1) w art. 385³ k.c. tzw. szarą listę 23 wariantów klauzul²², które mogą w okolicznościach danej sprawy zostać uznane za niedozwolone;
- 2) rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (tzw. Rejestr klauzul niedozwolonych²³), który prowadzony jest przez Prezesa **Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** (UOKiK). Do rejestru trafiają postanowienia umowne uznane prawomocnym wyrokiem **Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** (SOKiK). Od momentu wpisu ich stosowanie w obrocie z konsumentami staje się **zakazane**.

Uwaga!

Na dzień 27 października 2014 r. w rejestrze znajduje się **5830** klauzul, a ponad tysiąc dotyczy usług internetowych i handlu elektronicznego. Zabronione jest jednak wyłącznie posługiwanie się postanowieniami znajdującymi się w tym wykazie, nie zaś tylko częściowo podobnymi. Tworząc regulamin swojego e-sklepu, należy więc zachować szczególną ostrożność w formułowaniu określonych zapisów.

²² **Art. 385³**. W razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności:

- 1) wyłączają lub ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za szkody na osobie;
- 2) wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania;
- 3) wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenie wierzycelności konsumenta z wierzycelnością drugiej strony;
- 4) przewidują postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy;
- 5) zezwalają kontrahentowi konsumenta na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta;
- 6) uzależniają zawarcie umowy od przyrzeczenia przez konsumenta zawierania w przyszłości dalszych umów podobnego rodzaju;
- 7) uzależniają zawarcie, treść lub wykonanie umowy od zawarcia innej umowy, niemającej bezpośredniego związku z umową zawierającą oceniane postanowienie;
- 8) uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta;
- 9) przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy;
- 10) uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie;
- 11) przyznają tylko kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzania zgodności świadczenia z umową;
- 12) wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonych zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania;
- 13) przewidują utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiadają, rozwiązują lub odstępują od umowy;
- 14) pozbawiają wyłącznie konsumenta uprawnienia do rozwiązania umowy, odstąpienia od niej lub jej wypowiedzenia;
- 15) zastrzegają dla kontrahenta konsumenta uprawnienie wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony, bez wskazania ważnych przyczyn i stosownego terminu wypowiedzenia;
- 16) nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy;
- 17) nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego;
- 18) stanowią, że umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu, o ile konsument, dla którego zastrzeżono rażąco krótki termin, nie złoży przeciwnego oświadczenia;
- 19) przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia;
- 20) przewidują uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy;
- 21) uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie, albo uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności;
- 22) przewidują obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta;
- 23) wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy.

²³ http://www.uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php.

Rozdział VIII

INSTYTUCJA REGRESU

Instytucja regresu służy ochronie interesów sprzedawcy finalnego, czyli tego przedsiębiorcy, który zbył rzecz konsumentowi. W przypadku gdy nie jest on wytwórcą danego towaru oraz nabył go od innego przedsiębiorcy, a także zaspokoił zgłoszone przez nabywcę roszczenia z tytułu rękojmi za wady rzeczy, będzie mógł żądać naprawienia poniesionej szkody od tego z poprzednich sprzedawców, wskutek którego działania lub zaniechania rzecz stała się wadliwa.

Nowa ustawa **wprowadza istotne zmiany do instytucji regresu. Sprzedawca końcowy, który poniósł koszty związane z odpowiedzialnością za wady towaru wobec konsumenta, będzie mógł wystąpić z roszczeniem o odszkodowanie do jednego albo nawet kilku pośredników w łańcuchu sprzedaży.** Instytucja regresu pomiędzy sprzedawcami istniała dotąd w ustawie o sprzedaży konsumenckiej, jednak ustawodawca, uchylając ją – przeniósł odpowiednie zapisy do Kodeksu cywilnego (nowo dodane art. 576¹ k.c. – 576⁴ k.c.). Przewidziano w nich m.in. możliwość dochodzenia naprawienia szkody od poprzednich sprzedawców, jeżeli sprzedawca końcowy wykonał uprawnienia przysługujące konsumentowi z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli rzecz nie ma właściwości, które zgodnie ze swym przeznaczeniem lub publicznymi zapewnieniami powinna mieć, lub zostanie wydana w stanie niezupełnym.

Co ważne, ustawa wprowadza domniemanie winy poprzedniego sprzedawcy, co oznacza, że w toku ewentualnego postępowania sądowego to pozwany będzie zobligowany do udowodnienia, że wadliwość rzeczy, na którą powołał się konsument, nie powstała z jego winy. Niekiedy nawet wykazanie braku winy może jednak nie wystarczyć, omawianą odpowiedzialność ponoszą bowiem także:

- poprzedni sprzedawca, który wiedząc o wadzie rzeczy, nie poinformował o niej kupującego; a także
- osoba, która sporządziła instrukcję montażu i uruchomienia dołączoną do rzeczy, jeżeli wada powstała na skutek zamontowania i uruchomienia rzeczy przez konsumenta zgodnie z tą instrukcją.

Sprzedawca będzie mógł żądać od tych osób odszkodowania, które obejmować będzie:

- 1) **zwrot wydatków**, jakie okazały się niezbędne w celu realizacji uprawnień konsumenta (chodzi tu o wydatki związane z wymianą lub usunięciem wady rzeczy sprzedanej, jej demontażem, transportem i ponownym zamontowaniem, w tym: koszty dojazdu do klienta po towar oraz jego ponowne przetransportowanie do niego, poniesione przez sprzedawcę koszty związane z zamówieniem nowego egzemplarza towaru bądź naprawą dotychczasowego), a ponadto
- 2) **kwotę**, o którą została obniżona cena rzeczy, oraz
- 3) **utraczone korzyści** (np. dochody z innych, powiązanych ze sprzedażą usług, z których konsument zrezygnował w związku z wadą towaru).

Roszczenie sprzedawcy przedawnia się z upływem sześciu miesięcy. Bieg terminu przedawnienia rozpoczyna się z dniem poniesienia kosztów przez sprzedawcę w wyniku wykonania uprawnień przez konsumenta, nie później jednak niż w dniu, w którym sprzedawca powinien wykonać swoje obowiązki wobec konsumenta.

Ponadto należy pamiętać, iż:

- odpowiedzialności tej nie można wyłączyć ani ograniczyć, zarówno w drodze umowy, jak i jednostronnego oświadczenia woli,
- przepisy te nie wyłączają innych zasad naprawienia szkody (np. art. 415 k.c., art. 471 k.c.) – należy rozważyć i skorzystać z najkorzystniejszej podstawy odpowiedzialności, gdyż w razie zaspokojenia z jednej podstawy może odpaść podstawowa przesłanka w pozostałych, tj. szkoda.

Rozdział IX

PODSUMOWANIE – ZMIANY NIEZBĘDNE DO DOKONANIA W SKLEPIE INTERNETOWYM

1. Wprowadzenie do regulaminu lub innego dokumentu dodatkowych informacji (art. 12 ustawy) oraz zapewnienie konieczności potwierdzenia zapoznania się z nimi przez konsumenta.
2. Bezpośrednio przed złożeniem zamówienia, czyli na stronie z „koszykiem”, należy podać ponownie te dodatkowe informacje.
3. Przycisk składania zamówienia należy oznaczyć słowami „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub innymi równoważnymi.
4. Po złożeniu zamówienia wygenerować potwierdzenie zawarcia umowy wysyłane na adres e-mail konsumenta.
5. W przypadku sprzedaży treści cyfrowych wprowadzenie dodatkowego okna dialogowego albo opcji w formularzu, które pozwolą na zaznaczenie: zgody na wykonanie usługi przed upływem 14 dni od zawarcia umowy oraz poinformowanie o utracie przez konsumenta prawa odstąpienia od umowy w przypadku wyrażenia ww. zgody. Nadto, zgodnie z art. 21 ust. 1 ustawy przedsiębiorca musi potwierdzić zawarcie umowy oraz „przypomnieć” konsumentowi o wyrażonej przez niego zgodzie na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy. Zalecić tu można wysłanie potwierdzenia za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź generowanego automatycznie powiadomienia. Ustawa wymaga bowiem, aby stosowne potwierdzenie zostało doręczone jeszcze przed rozpoczęciem świadczenia usługi.