

REGULAMIN SERWISU

<https://www.zapalniczkbic.pl/>

1. [SERWIS – WARUNKI KORZYSTANIA]

1. Serwis jest tworzony, kontrolowany i obsługiwany przez Administratora.
2. Za pośrednictwem Serwisu Użytkownikom umożliwiające jest głównie korzystanie z Funkcjonalności.
3. Korzystanie z Funkcjonalności udostępnionych za pośrednictwem Serwisu możliwe jest jedynie pod warunkiem uprzedniej akceptacji Regulaminu oraz Polityki Prywatności.
4. Akceptacja Regulaminu oraz Polityki Prywatności jest warunkiem niezbędnym do zawarcia Umowy. Jeżeli Użytkownik akceptuje Regulamin oraz Politykę Prywatności i korzysta z Serwisu, zawierana jest Umowa.
5. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje postanowień Regulaminu lub Polityki Prywatności, obowiązany jest niezwłocznie zaprzestać korzystania z Serwisu.
6. Niektóre świadczone w ramach Serwisu Usługi bądź Funkcjonalności mogą podlegać Dodatkowym warunkom. Podczas korzystania z takich Usług bądź Funkcjonalności, Użytkownik winien stosować się do Dodatkowych warunków oraz Regulaminu. W przypadku niezgodności między Regulaminem a Dodatkowymi warunkami, postanowienia Dodatkowych warunków mają charakter rozstrzygający.
7. O ile nie zostanie to w sposób wyraźny określone inaczej, wszelkie: nowe funkcje w ramach Serwisu, a także Usługi bądź Funkcjonalności podlegają Regulaminowi oraz Polityce Prywatności.
8. Zarówno Regulamin, Polityka Prywatności jak i Dodatkowe warunki, którym podlegają niektóre Usługi bądź Funkcjonalności (w zakresie dotyczącym takich Usług bądź Funkcjonalności) są udostępnione nieodpłatnie przed zawarciem Umowy w sposób, który umożliwia: (i) ich przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności; (ii) pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie ich treści za pomocą Systemu spełniającego Wymogi techniczne.
9. Administrator zapewnia Użytkownikowi dostęp do aktualnej informacji o: (i) szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem ze świadczonej przez niego Usługi, (ii) funkcji i celu Oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści świadczonej Usługi, wprowadzanych przez Administratora do Systemu, którym posługuje się Użytkownik.

2. [ZNACZENIE]

1. Wszelkie wyrażenia pisane wielką literą, jak i inne terminy zawarte i wykorzystane w Regulaminie mają przede wszystkim znaczenie przypisane im poniżej:
 1. **Administrator** – BIC Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Al. Niepodległości 69, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

pod numerem KRS: 0000037071, dla której dokumentację rejestrową prowadzi Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadająca numer NIP: 5211012913, kapitał zakładowy 24 271 500,00 zł., e-mail: [***], tel.: [***];

2. **Biuro Obsługi Klienta** - prowadzone przez Administratora od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od [***] do [***] biuro obsługi Użytkowników, mieszczące się w [***] ([***]) przy ul. [***]; mail: [***], tel.: [***];
3. **Dane** - dane osobowe w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
4. **Dobra** - dobra osobiste w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
5. **Dodatkowe warunki** - dokumenty określające ewentualne dodatkowe warunki, na jakich świadczone są - w ramach Serwisu bądź przy wykorzystaniu Serwisu - niektóre Usługi bądź Funkcjonalności;
6. **droga elektroniczna** - komunikacja pomiędzy Administratorem a Użytkownikiem dokonywana w języku polskim przy wykorzystaniu adresu poczty elektronicznej Użytkownika bądź właściwych w danej materii adresów poczty elektronicznej Biura Obsługi Klienta;
7. **Formularze konkursowe** – usługa dostępna w Serwisie, umożliwiająca przesłanie zgłoszeń do Konkursów;
8. **Funkcjonalność** - funkcjonalności w ramach Serwisu, w tym możliwości: przeglądu informacji o Konkursach i innych wydarzeniach związanych z produktami Administratora; składania zgłoszeń do Konkursów;
9. **Konkursy** – konkursy związane z produktami Administratora, dostępne na: <https://www.zapalniczki.bic.pl/>
10. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
11. **Oprogramowanie** - wszelkie programy komputerowe pozwalające na korzystanie m.in. z Serwisu, Usług bądź Funkcjonalności;
12. **Polityka Prywatności** - odnosząca się do Serwisu polityka prywatności, dostępna pod adresem: [***];
13. **Prawa** - autorskie prawa osobiste, autorskie prawa majątkowe, uprawnienie do zezwalania na wykonywanie praw zależnych, patenty, dodatkowe prawa ochronne na wynalazki, prawa ochronne na wzory użytkowe lub znaki towarowe lub prawa z rejestracji na wzory przemysłowe, topografie układów scalonych lub oznaczenia geograficzne bądź prawa o podobnym charakterze;

14. **Regulamin** - niniejszy regulamin;
15. **Reklamacja** – żądanie, o którym mowa w pkt. 11 Regulaminu;
16. **Serwis** - witryna internetowa Administratora, funkcjonująca pod nazwą domenową: <https://www.zapalniczki.bic.pl/>
17. **Sieć** - systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby, które umożliwiają nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju;
18. **System** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez Sieci za pomocą właściwego dla danego rodzaju Sieci Urządzenia końcowego;
19. **Terytorium** - terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
20. **Umowa** - umowa o świadczenie Usług;
21. **Urządzenie końcowe** - urządzenie elektryczne lub elektroniczne przeznaczone do zapewniania telekomunikacji, przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń Sieci;
22. **Usługa** - usługa, w tym Funkcjonalność, świadczona przy wykorzystaniu Serwisu - bez jednoczesnej obecności stron, poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Użytkownika, przesyłanych i otrzymywanych za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą Sieci;
23. **Użytkownik** - podmiot, który korzysta z Serwisu;
24. **Wymogi techniczne** - następujące wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem Administratora:
 - Wymagania dotyczące stacjonarnych Urządzeń końcowych: (i) przeglądarka internetowa Internet Explorer 8 lub wyższa, Firefox w wersji 11 lub wyższej, Google Chrome w wersji 11 lub wyższej, Safari w wersji 5 lub wyższej, Opera w wersji 11 lub wyższej; (ii) włączona obsługa mechanizmu ciasteczek (tzw. cookies) oraz javascript; (iii) dostęp do sieci Internet;
 - Wymagania dotyczące mobilnych Urządzeń końcowych: (i) system Android lub iOS; (ii) prawidłowo działająca przeglądarka mobilna z obsługą javascript i mechanizmów css / html; (iii) włączona transmisja danych;
 - Poprawne użytkowanie którejkolwiek z wymienionych wyżej aplikacji wymaga stosowania się do minimalnych wymagań sprzętowych rekomendowanych przez producenta danej aplikacji;

- Do korzystania z wybranych Funkcjonalności wymagana jest przede wszystkim poprawnie działająca skrzynka pocztowa (adres e-mail);
 - Korzystanie z mechanizmów blokujących wyświetlanie reklam może powodować nieprawidłowe działanie Serwisu lub może całkowicie uniemożliwić korzystanie z niego;
25. **Zawartość** - wszelkie treści umieszczone w Systemie Administratora za pomocą Serwisu, w tym informacje, opisy, opinie, zdjęcia, utwory audiowizualne lub inne wiadomości, transmisje, materiały, a także dane, wzory i znaki towarowe;
26. **Zgoda** - oświadczenie woli wyrażające zgodę (nie: domniemaną lub dorozumianą z oświadczenia woli o innej treści) na przetwarzanie Danych tego, kto składa oświadczenie (w celu i zakresie wskazanym w Polityce Prywatności);
27. **Złośliwy kod** - oznacza program komputerowy lub kod komputerowy, uszkadzający lub w inny sposób wpływający niekorzystnie na systemy komputerowe (w tym System lub jego elementy), oprogramowanie (w tym Oprogramowanie,), sieci komputerowe (w tym System lub jego elementy lub Urządzenia końcowe) lub dane (w tym Dane);
28. **Znaki** - wszelkie odnoszące się do Serwisu informacje zastrzeżone oraz wszystkie chronione prawnoautorsko lub w inny sposób prawnie chronione elementy Serwisu - z wyłączeniem Zawartości nie pochodzącej od Administratora lub podmiotów, z którymi łączy Administrator stosowne umowy dotyczące Praw;
2. O ile z kontekstu nie wynika inaczej, wyrazy wskazujące liczbę pojedynczą dotyczą liczby mnogiej i odwrotnie, natomiast rodzaj męski, żeński i nijaki zawierają w sobie poszczególne rodzaje.
3. Wyrażenia lub zwroty niezdefiniowane w Regulaminie, Dodatkowych warunkach lub Polityce Prywatności będą mieć znaczenie przypisywane im przez prawo, a przy braku takiej definicji powinny być rozumiane zgodnie ze znaczeniami obowiązującymi w branży prawniczej.

3. [ZASADY POSTĘPOWANIA]

1. Korzystanie z Serwisu przez Użytkowników podlega wszelkim przepisom obowiązującym na Terytorium oraz w prawie wspólnotowym, w związku z czym Użytkownicy zgadzają się nie naruszać norm wyartykułowanych w tychże przepisach. W szczególności Użytkownicy zobowiązują się przestrzegać zasad wyartykułowanych poniżej.
2. Każdy Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Serwisu, Usług, czy też Funkcjonalności, zgodnie z ich przeznaczeniem, Umową, Regulaminem, ewentualnymi Dodatkowymi warunkami, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, porządkiem publicznym oraz dobrymi obyczajami.
3. Jeśli Użytkownicy zdecydują się korzystać z Serwisu z lokalizacji innej niż Terytorium, Użytkownicy ci są odpowiedzialni również za przestrzeganie przepisów prawa miejsca, w którym uzyskują dostęp do Serwisu.

4. W szczególności zabronione jest: korzystanie z Serwisu przy wykorzystaniu Złośliwego kodu; kopiowanie, uszkodzanie, dekompilowanie lub jakiegokolwiek inne działania dotyczące Serwisu wykraczające poza zwykłe korzystanie z Serwisu.
5. Korzystanie z Serwisu możliwe jest pod warunkiem, iż Użytkownik (odpowiednio): **a)** jest pełnoletni oraz nie został ubezwłasnowolniony w jakimkolwiek zakresie; **b)** ma ukończone 13 lat i posiada zgodę swojego przedstawiciela ustawowego na dokonywanie ważnych czynności prawnych przy wykorzystaniu Serwisu; **c)** jest w pełni uprawniony do reprezentowania podmiotu, w imieniu którego działa, a jego uprawnienie nie wygasło, nie zostało uchylone lub w inny sposób ograniczone.

4. [DOSTĘP ORAZ ZAWARTOŚĆ]

1. **Korzystanie z Serwisu jest całkowicie bezpłatne i dobrowolne.**
2. Administrator dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia, aby informacje lub inne treści składające się na Zawartość pochodzącą od Administratora były ściśle i poprawne, niemniej Zawartość dostarczana przez Administratora ma jedynie charakter ogólny (nieindywidualizowany) i podawana jest w celach informacyjnych, edukacyjnych lub reklamowych, z uwagi na co nie stanowią oferty ani zaproszenia do składania oferty, czy też negocjacji w rozumieniu przepisów prawa cywilnego, ani nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu warunków sprzedaży konsumenckiej.
3. Administrator jest odpowiedzialny względem Użytkownika będącego Konsumentem, jeżeli jego świadczenie ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia).
4. Wada fizyczna polega na niezgodności świadczenia z Umową. W szczególności świadczenie jest niezgodne z Umową, jeżeli:
 - (a) nie ma właściwości, które świadczenie tego rodzaju powinno mieć ze względu na cel w Umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
 - (b) nie ma właściwości, o których istnieniu Administrator zapewniał;
 - (c) nie nadaje się do celu, o którym Użytkownik poinformował Administratora przy zawarciu Umowy, a Administrator nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
 - (d) zostało Użytkownikowi przekazane w stanie niepełnym.
5. **Użytkowników obowiązuje bezwzględny zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.**
6. Administrator jest uprawniony do sprawdzania przekazywanych, przechowywanych lub udostępnianych w ramach Serwisu danych składających się na bądź będących elementem Zawartości nieoznaczonej w sposób niebudzący wątpliwości jako Zawartość pochodząca od Administratora.
7. Użytkownik winien mieć świadomość faktu, iż niektóre Usługi bądź Funkcjonalności - w części bądź w całości - są świadczone przez partnerów, o czym Użytkownik będzie informowany dodatkowo przed zdecydowaniem się

na skorzystanie z takiej Funkcjonalności bądź Usługi. Administrator nie jest stroną takich stosunków obligacyjnych.

8. Użytkownicy mają świadomość faktu, iż dostęp do Zawartości, Usług bądź Funkcjonalności może być uzależniony od statusu Użytkownika lub wyrażenia i niecofania Zgody.
9. Dostęp do Serwisu, Zawartości, Usług bądź Funkcjonalności jest niemożliwy bez spełnienia przez Urządzenia końcowe Użytkownika Wymogów technicznych.
10. Użytkownicy akceptują także fakt, iż Administrator nie gwarantuje symultanicznej dostępności wszystkich Funkcjonalności.
11. Użytkownik winien mieć świadomość, iż: a) Administrator może przechowywać Dane bądź inne informacje dotyczące Urządzeń końcowych Użytkownika w formie oprogramowania typu cookies lub log, z użytkowaniem których wiąże się funkcjonowanie Serwisu; b) ograniczenie lub zabronienie pojawiania się oprogramowania typu cookies w ramach Urządzeń końcowych Użytkownika może przynieść negatywny skutek użytkowania Serwisu; c) Administrator może przechowywać lub udostępniać Dane, jeśli jest to wymagane przez prawo lub jeśli jest to niezbędne na potrzeby działań prawnych; wykonania Umowy, bądź udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia naruszeń; d) korzystanie z Funkcjonalności bądź innych Usług wymaga uprzedniego wyrażenia Zgody.

5. [PRAWA NA DOBRACH NIEMATERIALNYCH]

1. Uprawnionym do Znaków jest Administrator lub jego kontrahenci. Znaki są prawnie chronione, bez ograniczeń, zgodnie z prawem obowiązującym na Terytorium. Jakiegokolwiek nieuprawnione korzystanie ze Znaków narazi Użytkowników na odpowiedzialność cywilną lub karną.
2. Użytkownicy winni uzyskiwać dostęp do Serwisu jedynie poprzez interfejs dostarczony przez Administratora w celu korzystania z Serwisu.

6. [FORMULARZE KONKURSOWE]

1. Formularze konkursowe pozwalają na wysłanie przez Użytkownika zgłoszeń do Konkursów.
2. Dostęp do Formularzy konkursowych jest nieodpłatny.
3. Korzystanie z Usługi Formularzy konkursowych jest nieograniczony czasowo.
4. Z Usługi Formularzy konkursowych można korzystać dowolną ilość razy.
5. W celu skorzystania z Usługi Formularzy konkursowych Użytkownik jest zobowiązany do:
 - zapoznania się z treścią Regulaminu,
 - wprowadzenia danych wymaganych w danym Formularzu konkursowym,
 - wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu wzięcia udziału w Konkursie,

- wyrażenia zgody na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - potwierdzenia chęci skorzystania z Usługi i wyrażenia powyższych zgód poprzez kliknięcie przycisku „Wyślij” lub „Zapisz”.
6. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Formularzy konkursowych zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami Regulaminu oraz dobrymi obyczajami.
 7. Użytkownik zobowiązuje się do niepodawania fałszywych danych osobowych, jak również do niepodawania danych osobowych innej osoby, bez jej pozwolenia. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść podanych przez siebie danych, w tym również odpowiedzialność za ewentualne naruszenie praw osób trzecich.

7. [POLITYKA PRYWATNOŚCI]

Administrator szanuje prywatność Użytkowników i pragnie ją chronić przez cały czas. Polityka Prywatności wyjaśnia, jak Administrator zbiera, wykorzystuje i zabezpiecza w ramach Sytemu Administratora treści dotyczące Użytkowników, w tym Dane.

8. [ZABEZPIECZENIE PRZEZ NIE-KONSUMENTÓW]

1. Użytkownicy, którzy nie są Konsumentami zgadzają się zabezpieczać, bronić i chronić Administratora przed odpowiedzialnością oraz od wszelkich strat, wydatków, szkód i kosztów (w tym opłat sądowych), poniesionych w związku z jakimikolwiek roszczeniami wynikającymi z korzystania z Serwisu przez Użytkowników lub osoby trzecie, w tym naruszenia Regulaminu, Dodatkowych warunków, przepisów obowiązujących na Terytorium lub jakichkolwiek praw innych Użytkowników lub osób trzecich.
2. Administrator zastrzega sobie prawo do inicjowania lub prowadzenia, na swój koszt, wyłącznej obrony i kontroli wszelkich roszczeń, akcji lub innych kwestii, w stosunku do których Użytkownicy mają obowiązek zabezpieczyć Administratora, jak również wszelkich negocjacji w sprawie jakiegokolwiek związanej z powyższym ugody lub kompromisu, przy czym Użytkownicy zgadzają się w pełni współpracować z Administratorem, zgodnie z wnioskiem Administratora, w celu obrony przed takimi roszczeniami, akcją lub innym działaniem podmiotów podnoszących roszczenia.

9. [OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI WOBEC NIE-KONSUMENTÓW]

1. W maksymalnym zakresie dozwolonym przez prawo Terytorium, Administrator nie odpowiada wobec Użytkowników, w ramach jakiegokolwiek podstawy odpowiedzialności, w tym zaniedbania, za jakiegokolwiek szkody wynikające z korzystania lub niemożności korzystania z Serwisu, Usług, Funkcjonalności, nawet jeśli Administrator został powiadomiony o możliwości wystąpienia takich szkód lub szkody takie są możliwe do przewidzenia. Korzystając z Serwisu, Usług lub Funkcjonalności, Użytkownik zgadza się, iż to ograniczenie będzie miało zastosowanie do wszelkich Usług, Funkcjonalności, Zawartości, Treści i innych materiałów, które mogą być dostępne za pośrednictwem, bądź w związku z korzystaniem z Serwisu.

2. Wszelka Zawartość jest zamieszczana w ramach - jak i pobierana z - Serwisu na własne życzenie i ryzyko Użytkowników. Tożsame warunki odnoszą się do korzystania z Serwisu, Usług lub Funkcjonalności. Bez ograniczania powyższego, Administrator nie ponosi odpowiedzialności za Złośliwy kod, opóźnienia, nieścisłości, błędy lub braki powstałe na skutek korzystania z Serwisu przez Użytkowników.

10. [NARUSZENIA]

1. Jeżeli ktokolwiek uważa, że którekolwiek z przysługujących mu praw zostało w ramach lub przy wykorzystaniu Serwisu naruszone, winien dokonać zgłoszenia tego faktu do Administratora - przy wykorzystaniu Biura Obsługi Klienta.
2. Dla ułatwienia Administratorowi reakcji na ewentualne naruszenia, Administrator zaleca, aby określone wyżej zgłoszenie spełniało następujące kryteria:
 - a) precyzyjne oznaczenie osoby, której prawa zostały naruszone;
 - b) precyzyjny opis Zawartości lub odpowiedników Znaków naruszających ww. prawa wraz z załączeniem stosownych dokumentów;
 - c) precyzyjny opis miejsca w Serwisie, gdzie ma miejsce naruszenie (wraz z załączeniem zrzutów ekranu);
 - d) dane kontaktowe zgłaszającego;
 - e) oświadczenie zgłaszającego, że informacje podane w zgłoszeniu są w najwyższym stopniu dokładne oraz zgodne ze stanem faktycznym i mają na celu tylko i wyłącznie ochronę naruszonych praw, a nie szkodenie w jakikolwiek sposób Serwisowi, Administratorowi lub podmiotowi, któremu zarzucono naruszenie jak również, że zgłaszający jest podmiotem, któremu naruszone prawa przysługują lub działa w imieniu i na rzecz takiego podmiotu (wraz z załączeniem prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa).

11. [REKLAMACJE]

1. Użytkownicy mogą składać Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, bądź Umowy.
2. Reklamacja może być złożona do Biura Obsługi Klienta: pisemnie lub drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 1. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Użytkownika albo nazwę oraz siedzibę Użytkownika (niebędącego Konsumentem);
 2. określenie przedmiotu Reklamacji oraz ewentualnie reklamowanego okresu;
 3. przedstawienie okoliczności uzasadniających Reklamację oraz załączenie wszelkich dokumentów oraz informacji wykazujących zasadność roszczeń reklamacyjnych;
 4. z zastrzeżeniem stosownych zapisów Regulaminu, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Użytkownik żąda ich uiszczenia;

5. numer konta bankowego lub adres właściwy do uiszczenia ewentualnego odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Użytkownik żąda uiszczenia odszkodowania lub innej należności;
 6. podpis Użytkownika albo jego reprezentanta - w przypadku Reklamacji złożonej w formie pisemnej. W przypadku gdy Reklamacja podpisywana jest przez reprezentanta Użytkownika, reprezentant ten obowiązany jest wykazać swoje umocowanie przy wykorzystaniu stosownych dokumentów.
4. W przypadku, gdy złożona Reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, Administrator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia Reklamacji, wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie Reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie Reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, Reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 5. Administrator udziela odpowiedzi na Reklamację drogą elektroniczną w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź na Reklamację powinna zawierać: (a) nazwę jednostki Administratora rozpatrującej Reklamację; (b) powołanie podstawy rozstrzygnięcia; (c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania Reklamacji; (d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; (e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu; (f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego; (g) uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uznania Reklamacji w całości lub części.

12. [ROZWIĄZANIE I ODSTĄPIENIE OD UMOWY]

1. Użytkownik będący Konsumentem, który zawarł Umowę z Administratorem ma prawo od niej odstąpić w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie jednoznacznego oświadczenia przed jego upływem.
2. Prawo odstąpienia nie przysługuje Użytkownikowi będącemu Konsumentem w odniesieniu do Umów:
 - (a) o świadczenie Usług, jeżeli Administrator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Administratora utraci prawo odstąpienia od Umowy;
 - (b) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Administrator nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy;
 - (c) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - (d) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
 - (e) 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;

(f) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;

(g) 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;

(h) 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;

(i) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

(j) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;

(k) zawartej w drodze aukcji publicznej;

(l) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;

(m) 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.

13. [POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Wszelkie zapisy Regulaminu odnoszące się do ograniczenia odpowiedzialności Administratora (w szczególności te zawarte w pkt. 9 Regulaminu) oraz zabezpieczenia Administratora w rozumieniu pkt. 8 Regulaminu nie mają zastosowania w zakresie dotyczącym Użytkowników będących Konsumentami.
2. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu zostanie uznane za nieważne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy i nadal są wiążące.
3. Umowa zawierana jest w języku polskim.
4. Niniejszy dokument, jak również dokumenty w nim powołane, podlegają przepisom prawa Terytorium.
5. Wszelkie spory, które mogą wynikać w związku z niniejszym dokumentem będą rozwiązywane w drodze negocjacji pomiędzy Administratorem a

Użytkownikiem, którzy zobowiązują się działać w dobrej wierze w celu rozwiązania sporu przy równym uwzględnieniu zasługujących na uwzględnienie interesów Administratora oraz Użytkownika. W przypadku, gdy procedura przewidziana w zdaniu powyżej okaże się nieskuteczna, spór będzie przedstawiony do rozpoznania przez sądy powszechne z siedzibą właściwą dla Administratora. Reguły niniejszego ustępu nie mają zastosowania wobec Użytkowników będących Konsumentami.

6. Użytkownik będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona Konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- (a) http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php;
- (b) http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php oraz
- (c) http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

7. Użytkownik będący Konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- (a) Użytkownik taki uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej z Administratorem Umowy lub umowy sprzedaży;
- (b) Użytkownik taki uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem a Administratorem;
- (c) Użytkownik taki może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Użytkownikiem a Administratorem, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email porady@dlakonsumentow.pl.