

# Regulamin sklepu internetowego

Regulamin, na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r., nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) oraz art. 8 i nast. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 z późn. zm.) Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie za pośrednictwem Sklepu, powyższe zapewnia możliwość zapoznania się z jego treścią przed zawarciem umowy. Regulamin udostępniany jest w formie pliku **PDF**, który umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

Sklep internetowy xeroserwis.pl, działający pod adresem [www.xeroserwis.pl](http://www.xeroserwis.pl), prowadzony jest przez firmę Xeroserwis Andrzej Golon, zarejestrowaną pod adresem: Białusny Lasek 20, 07-430 Myszyniec, wpisaną do Ewidencji Działalności Gospodarczej, prowadzonej przez Burmistrza Myszyńca, NIP 7581532422, REGON 550720850.

Kontakt ze Sklepem - za pośrednictwem poczty elektronicznej: [biuro@xeroserwis.pl](mailto:biuro@xeroserwis.pl) lub [sklep@xeroserwis.pl](mailto:sklep@xeroserwis.pl) telefonicznie: (22)784-07-95 ; pisemnie na adres: Xeroserwis, ul. Piłsudskiego 49, 05-120 Legionowo

## Słowniczek:

**Sklep** - prowadzony przez firmę Xeroserwis Andrzej Golon, sklep internetowy działający pod adresem [www.xeroserwis.pl](http://www.xeroserwis.pl), sprzedający towary za pośrednictwem Internetu;

**Dni robocze** - wszystkie dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

**Czas realizacji zamówienia** - czas, w jakim Sklep skompletuje zamówienie i przekaże je przewoźnikowi realizującemu wybraną przez Klienta formę dostawy;

**Klient** - osoba fizyczna posiadająca pełną lub ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej dokonująca zakupów w Sklepie,

**Konsument** - osoba w rozumieniu art. 221 Kodeksu Cywilnego;

**Konsultant** - osoba obsługująca Klienta w Biurze Obsługi Klienta (BOK), porozumiewająca się z konsumentem telefonicznie, za pośrednictwem formularza kontaktowego lub pisemnie;

**Konto Klienta** - baza zawierająca dane Klienta służące min. do realizacji składanych zamówień, historię zamówień, preferencje Klienta dotyczące wybranych funkcjonalności Sklepu, dane dotyczące wpłat;

**Przelew tradycyjny** - płatność wykonywana przez Klienta w banku poprzez konto internetowe lub stacjonarne lub na poczcie;

**Przelew elektroniczny** - płatność wykonywana przez Klienta z konta bankowego on-line, za pośrednictwem systemów płatności on-line;

**Kodeks Cywilny** - Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 (Dz. U. z 2014 r. poz.121 z zm.);

**Ustawa o prawach konsumenta** - Ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (Dz. U. z 2014 r. poz. 827);

**Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 (Dz. U z 2013 r. poz. 1422 z zm.).

## I. Przyjmowanie i realizacja zamówień.

1. Sklep prowadzi sprzedaż towarów i usług za pośrednictwem sieci Internet. Informacje o towarach i usługach Sklep zamieszcza na stronie [xeroserwis.pl](http://xeroserwis.pl)
2. Zamówienia od Klientów są przyjmowane poprzez strony internetowe [xeroserwis.pl](http://xeroserwis.pl) 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę. Składanie zamówień przez Internet jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient następujących minimalnych wymagań technicznych:
  - a. System operacyjny: Windows lub Linux (z konsolą graficzną) lub Mac OS

- b. Procesor: 1 GHz
  - c. RAM: 1 GB pamięci RAM
  - d. Dysk twardy: 8,0 GB wolnego miejsca
  - e. Karta graficzna: 256 MB pamięci obsługująca rozdzielczość 1024x768
  - f. Sterowanie: klawiatura, mysz
  - g. Opcjonalnie: słuchawki
  - h. Łącze internetowe o przepustowości minimalnej: download 512 kbit/s, upload 128 kbit/s
  - i. Przeglądarka internetowa z obsługą Java Script: IE (min. wersja 7) lub Google Chrome (min. wersja 13) lub Mozilla Firefox (min. wersja 10)
3. Informacje o towarach stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego. Klient, przysyłając do Sklepu zamówienie, składa ofertę zawarcia umowy sprzedaży zamawianych towarów lub usług ze Sklepem. Każda płatność zrealizowana przez Klienta - z wyjątkiem płatności realizowanej przy odbiorze zamówienia - stanowi do momentu wysłania przez Sklep potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji, przedpłatę na poczet realizacji zamówienia. W wyniku złożonego przez Klienta zamówienia, Sklep przesyła do Klienta specyfikację dokonanego przez Klienta zamówienia na podany przez Klienta adres e-mail. Specyfikacja o której mowa w zdaniu poprzednim, nie stanowi potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji, zostanie wysłane na podany przez Klienta adres e-mail, stanowiąc oświadczenie o przyjęciu oferty, o której mowa powyżej, niezwłocznie po zweryfikowaniu przez Sklep dostępności towarów u dostawców Sklepu.
4. W celu złożenia zamówienia Klient zobowiązany jest dokonać:
- a. wyboru zamawianych towarów lub usług,
  - b. wyboru sposobu dostawy zamawianego towaru, spośród dostępnych oraz adresu dostawy i adresu, na jaki ma być wystawiona faktura (mogą to być różne adresy),
  - c. wyboru sposobu płatności spośród dostępnych w Sklepie.
5. Potwierdzenie wszystkich istotnych elementów zamówienia następuje po jego złożeniu poprzez wysłanie wiadomości e-mail do Klienta stanowiącej potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji, uzupełnionej o treść aktualnego regulaminu Sklepu. Z tą chwilą, uważa się umowę sprzedaży pomiędzy Sklepem, a Klientem za zawartą. Do przesyłki zawierającej towar dołączona jest faktura VAT lub paragon .
6. W przypadku braku możliwości realizacji zamówienia, Sklep zawiadomi o tym fakcie Klienta najpóźniej w terminie 21 dni od dnia otrzymania przez Klienta specyfikacji wskazanej w pkt 4 powyżej. Powiadomienie zostanie wysłane na adres e-mail wskazany przez Klienta w formularzu zamówienia. W przypadku zapłaty przez Klienta za zamówienie, o którym mowa w zdaniu powyżej, Sklep zwróci wpłacone pieniądze.
7. W przypadku braku możliwości realizacji części zamówienia, o którym mowa w pkt 4 powyżej, Klient jest informowany o stanie zamówienia i podejmuje decyzję o sposobie jego realizacji. Klient ma następujące możliwości:
- a. częściowa realizacja - wybór przez Klienta tej możliwości powoduje zrealizowanie zamówienia dotyczącego wyłącznie dostępnych towarów;
  - b. anulowanie całości zamówienia;

Jeśli Klient dokonał zapłaty za towar objęty zamówieniem - Sklep zwróci należność zgodnie z procedurą opisaną w *Dziale VIII Zwrot należności Klientom*.

8. W przypadku braku zapłaty za towar objęty zamówieniem w terminie 14 dni od dnia złożenia zamówienia, Sklep anuluje złożone zamówienie, o czym Klient zostanie poinformowany, poprzez wysłanie wiadomości na podany przez Klienta adres e-

mail.

## II. Zmiany w zamówieniach.

1. Klient może dokonywać zmian w zamówieniu lub je anulować do momentu przygotowania zamówienia do wysyłki. Aktualny status zamówienia dostępny jest po zalogowaniu na konto Klienta w zakładce "historia zamówień". Wprowadzanie zmian możliwe jest poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej: [biuro@xeroserwis.pl](mailto:biuro@xeroserwis.pl) lub [sklep@xeroserwis.pl](mailto:sklep@xeroserwis.pl) telefonicznie: (22)784-07-95
2. Zmiany zlecane telefonicznie, będą wprowadzane wyłącznie po zweryfikowaniu Klienta jako właściciela konta. Modyfikacje dotyczące: adresu Klienta, adresu dostawy oraz zawierające polecenia zwrotu należności będą przyjmowane tylko po zweryfikowaniu Klienta jako właściciela konta

## III. Ceny towarów.

1. Wszystkie ceny towarów zamieszczone na stronie internetowej Sklepu:
  - a. podawane są w złotych polskich,
  - b. zawierają podatek VAT,
  - c. nie zawierają informacji dotyczących ewentualnych opłat celnych,
  - d. nie zawierają informacji dotyczących kosztów dostawy.
2. Sklep zastrzega sobie prawo do przeprowadzania akcji promocyjnych, wyprzedaży i wprowadzania w nich zmian zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie regulaminami. Uprawnienie powyższe nie ma wpływu na ceny towarów w zamówieniach złożonych przed datą wejścia w życie zmiany, warunków akcji promocyjnych lub wyprzedaży.
3. Promocje w Sklepie nie podlegają łączeniu, o ile regulamin promocji nie stanowi inaczej.
4. Koszty dostawy zostaną uwzględnione w cenach towarów proporcjonalnie do ich wartości. Dostawa towaru odbywa się w wybrany przez Klienta i określony w zamówieniu sposób. Aktualna tabela zawierająca informacje o kosztach dostawy dostępna jest na stronach Informacje - „Koszty Dostawy”

## IV. Czas realizacji zamówienia.

1. Przy każdym towarze podany jest przewidywany czas przygotowania zamówienia do wysyłki. Jest to czas, który upływa od złożenia zamówienia przez Klienta do momentu przekazania zamówienia ze Sklepu do przewoźnika realizującego dostawę - uwzględniane są tylko Dni Robocze. Zamówienie na towary o różnym czasie realizacji jest wysyłane po skompletowaniu dostępnych towarów zamówienia. Aktualny status zamówienia dostępny jest po zalogowaniu na konto Klienta w zakładce "moje konto". Termin skompletowania paczki określany jest na podstawie towaru o najdłuższym czasie realizacji.
2. Na terytorium Polski zamówienie może być dostarczone, według wyboru Klienta:
  - a. za pośrednictwem Poczty Polskiej lub Firmy Kurierskiej
  - b. odebrane osobiście przez klienta pod adresem: Xeroserwis, ul. Piłsudskiego 49, 05-120 Legionowo
3. Ze względu na rodzaj towarów, Sklep zastrzega sobie możliwość wyłączenia niektórych form dostawy, o czym Klient będzie poinformowany na Stronie produktowej.
4. Sprawdzenie stanu przesyłki i określenie charakteru naruszenia lub zniszczenia opakowania dokonane w obecności kuriera lub pracownika poczty, w tym sporządzenie protokołu szkody, ułatwi Sklepowi rozpatrzenie reklamacji.

## V. Formy płatności. Rozpoczęcie realizacji zamówienia.

1. Klient może wybrać następujące formy płatności za zamówione towary z dostawą na terytorium Polski:

- a. płatność przy odbiorze, realizacja zamówienia rozpoczyna się po zakończeniu procesu składania zamówienia,
  - b. przelew bankowy, przelew elektroniczny, karta płatnicza w jednym z systemów płatności elektronicznych akceptowanych przez Sklep. Realizacja zamówienia rozpoczyna się po otrzymaniu przez Sklep potwierdzenia poprawnego wykonania operacji od operatora płatności, w przypadku przelewu bankowego - po wpłynięciu wpłaty na rachunek bankowy Sklepu,
2. W przypadku wybranych towarów, Sklep zastrzega sobie możliwość wyłączenia niektórych form płatności za zamówienie, o czym Klient będzie poinformowany na Stronie produktowej.

## **VI. Reklamacje.**

1. Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Sklepu, Klient może zgłaszać pisemnie przy użyciu formularza kontaktowego dostępnego w zakładce „Kontakt”. W reklamacji Klient powinien podać swoje imię i nazwisko, adres do korespondencji, rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem Sklepu.
2. Towary mogą być objęte gwarancją producenta lub dystrybutora. Szczegółowe warunki gwarancji i czas jej trwania podawane są w karcie gwarancyjnej wystawionej przez gwaranta, o czym Klient będzie poinformowany na Stronie produktowej. Jeśli dokument gwarancyjny przewiduje taką możliwość, Klient może zgłaszać swoje roszczenia w ramach gwarancji bezpośrednio w autoryzowanym serwisie, którego adres znajduje się w dokumencie gwarancji.
3. Klient może skorzystać, według swojego wyboru, z uprawnień gwarancyjnych bezpośrednio u gwaranta (producenta lub dystrybutora) we wskazanych serwisach oraz z uprawnień przysługujących mu od sprzedawcy z tytułu rękojmi.
4. Sklep zobowiązany jest do wydania towaru bez wad. W przypadku stwierdzenia wady towaru Klientowi przysługuje w szczególności uprawnienie do złożenia reklamacji w terminie 2 (dwóch) lat od daty doręczenia towaru i 1 roku od daty stwierdzenia wady towaru. Na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym, Klient może żądać naprawy towaru, wymiany towaru na wolny od wad, obniżenia ceny towaru albo może odstąpić od umowy sprzedaży.

W takim przypadku Klient powinien odesłać towar na adres Sklepu:

Xeroserwis - Dział Reklamacji

ul. Piłsudskiego 49

05-120 Legionowo

Do odsyłanego towaru należy dołączyć dowód zakupu wraz z opisem reklamacji. Do zgłoszenia reklamacji Klient może skorzystać z [formularza zgłoszenia reklamacji](#).

5. Sklep niezwłocznie, jednak najpóźniej w ciągu 14 dni od daty otrzymania przesyłki z reklamowanym towarem, ustosunkuje się do złożonej reklamacji i poinformuje Klienta o dalszym postępowaniu.

## **VII. Prawo odstąpienia od umowy.**

1. Zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, Klient będący Konsumentem, może odstąpić na piśmie od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty odebrania przesyłki. W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy Konsument może skorzystać z [formularza odstąpienia](#) i powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy wysyłając w/w wypełnione oświadczenie na adres: Xeroserwis Andrzej Golon. - Dział Zwrotów i Reklamacji, ul. Piłsudskiego 49, 05-120 Legionowo oraz dokonać zwrotu towaru do Sklepu.
2. Zwracane towary muszą być kompletne. Towary powinny być zwrócone w stanie niezmiennym chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, tj. Konsument powinien postępować z towarem mając na uwadze, konieczność jego ewentualnego, późniejszego zwrotu. Konsument ponosi odpowiedzialność za

zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

3. Prawo Konsumenta od odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku:
  - a. w którym przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - b. w którym przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - c. w którym przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - d. w którym przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - e. dostarczeniu treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
4. Sklep dokonuje zwrotu należności za zwrócony towar w ciągu 14 (czternastu) dni zgodnie z zasadami opisanymi w *Dziale VIII Zwrot należności Klientom*.
5. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy do Sklepu

#### **VIII. Zwrot należności Klientom.**

1. Z zastrzeżeniem odpowiednich postanowień Ustawy o prawach konsumenta, w przypadku zaistnienia okoliczności zobowiązujących Sklep do zwrotu należności wpłaconych przez Klienta na rzecz Sklepu, zwrot ten następuje nie później niż w terminie 14 dni.
2. Jeżeli Klient dokonał płatności kartą płatniczą lub przelewem elektronicznym zwrot należności następuje na kartę kredytową lub rachunek bankowy, z którego nastąpiła płatność (zwrot płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty). W przypadku płatności przelewem tradycyjnym, płatności przy odbiorze lub gdy z przyczyn niezależnych od Sklepu identyfikacja rachunku bankowego, z którego nastąpiła płatność jest niemożliwa (brak możliwości zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty), zwrot nastąpi na konto Klienta w Sklepie o czym Klient zostanie poinformowany e-mailem, a następnie za uprzednią zgodą Klienta i wyłącznie na podstawie jego dyspozycji zostanie przekazana na rachunek bankowy Klienta. Sklep zastrzega sobie prawo do zweryfikowania tożsamości Klienta składającego polecenie zwrotu, w przypadku powzięcia wątpliwości co do tożsamości Klienta.
3. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub jego opóźnienie, jeżeli nastąpiło to z powodu przekazania przez Klienta błędnych danych osobowych (imię, nazwisko, adres) lub błędnego numeru konta.

#### **IX. Dane osobowe.**

1. Składając zamówienie w Sklepie, Klient wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie firmy Xeroserwis oraz na ich przetwarzanie dla celów realizacji umowy. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednak brak zgody na ich przetwarzanie uniemożliwia zrealizowanie zamówienia przez Sklep. Klient ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych.
2. Dane osobowe są chronione zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie

danych osobowych (t.j. Dz.U. Nr 101 z 2002 r., poz. 926 z późn. zm.) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osób trzecich.

3. W przypadku wyrażenia przez Klienta dodatkowej zgody dane osobowe będą przetwarzane przez Sklep w celu informowania Klienta o nowych towarach, promocjach i usługach dostępnych w Sklepie.
4. Klienci Sklepu mają prawo wglądu do swoich danych osobowych, poprawiania ich oraz żądania usunięcia.

#### **X. Postanowienia końcowe.**

1. Umowa sprzedaży zawierana jest między Klientem a firmą Xeroserwis
2. Towary prezentowane na stronach Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.
3. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Klienta oraz za usuwanie i blokowanie wiadomości e-mail przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Klienta.
4. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za błędy w obsłudze zamówienia lub innych dyspozycji Klienta, powstałe wskutek przekazania przez Klienta błędnych danych. Sklep wykorzystuje pliki cookies do obserwacji sposobów użytkowania strony xeroserwis.pl. Rodzaje plików cookie, z których korzysta Sklep to:
  - a. Cookies sesji - działają tylko podczas przeglądania stron serwisu umożliwiając tym samym prawidłowe ich funkcjonowanie,
  - b. Cookies trwałych - pozostają na komputerze po odwiedzeniu strony xeroserwis.pl
  - c. Cookies podmiotów zewnętrznych - umożliwiają dostosowanie wyświetlanej strony do preferencji Klienta

Klient ma możliwość korzystania ze strony internetowej bez wykorzystywania mechanizmu cookies, ale może to oznaczać, że niektóre funkcje lub usługi Sklepu nie będą działać poprawnie. Jeśli Klient nie wyraża zgody na korzystanie z plików cookies powinien, w dowolnym momencie, zaznaczyć w ustawieniach przeglądarki opcję odrzucania plików cookies lub sygnalizowania ich przesłania.

5. Ewentualne spory pomiędzy Klientem będący Konsumentem, a Sklepem, zostaną poddane rozstrzygnięciu sądu właściwego zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego z dnia 17 listopada 1964 roku (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.).
6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a w szczególności Kodeksu Cywilnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
7. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 25 grudnia 2014 roku do odwołania.
8. Sklep zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Sklep, nie krótszym niż 7 dni od daty udostępnienia ich na stronie xeroserwis.pl Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia zamówienia.
9. Zapraszamy do korzystania ze stron „Składanie Zamówień” gdzie przedstawiliśmy odpowiedzi na najczęściej zadawane przez Klientów pytania.