

**Regulamin sklepu internetowego
obowiązujący od dnia 15.12.2020 roku**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Sklep internetowy dostępny na stronie internetowej pod adresem <https://czarna-perla.ktkpolska.pl/> jest prowadzony przez KTK Polska Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku przy ul. Nowomiejskiej 3, 80-864 Gdańsk, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000421091, o kapitale zakładowym w wysokości 1.000.000 zł, posiadającą numer identyfikacji podatkowej NIP:5833152191, numer Regon: 221645800.

2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie użyte są wymienione poniżej terminy należy przez nie rozumieć:

- 1) Spółka – KTK Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku przy ul. Nowomiejskiej 3, 80-864 Gdańsk, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000421091, o kapitale zakładowym w wysokości 1.000.000 zł, posiadającą numer identyfikacji podatkowej NIP: 5833152191, numer Regon: 221645800;
- 2) Sklep internetowy – sklep internetowy prowadzony przez Spółkę dostępny na stronie internetowej pod adresem <https://czarna-perla.ktkpolska.pl/>;
- 3) Klient – osoba fizyczna, która ukończyła 18 rok życia, a także osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, która korzysta ze Sklepu internetowego, w szczególności, która na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie składa zamówienie za pośrednictwem Sklepu internetowego;
- 4) Konsument – Klient będący osobą fizyczną, która dokonuje czynności prawnej ze Spółką niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, w szczególności która składa zamówienie w Sklepie internetowym;
- 5) Czas realizacji zamówienia – liczba dni roboczych, w których Spółka skompletuje zamówienie złożone przez Klienta w Sklepie internetowym, powierzy zamówiony towar przewoźnikowi oraz dostarczy zamówiony towar za pośrednictwem przewoźnika do miejsca wskazanego przez Klienta w zamówieniu;
- 6) Dni robocze – dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 7) Serwis – serwis internetowy administrowany przez Spółkę dostępny na stronie internetowej pod adresem <https://czarna-perla.ktkpolska.pl/>
- 8) Zamówienie – oświadczenie woli Klienta, złożone za pośrednictwem Serwisu lub ustnie za pośrednictwem infolinii Sklepu, określające: rodzaj i ilość towaru znajdującego się w asortymencie Sklepu internetowego w chwili składania zamówienia, sposób zapłaty, sposób dostarczenia towaru, miejsce wydania towaru oraz dane Klienta, stanowiące złożenie przez Klienta oferty zawarcia umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu internetowego towarów będących przedmiotem zamówienia;

- 9) Towar – węgiel typu 31.2 marki „Czarna Perła”, pakowany w worki foliowe (1 worek = 20 kg lub 25 kg brutto +/- 5 %) na bezzwrotnych paletach (1 paleta / 50 worków lub 40 worków = 1 tona +/- 5%) zabezpieczonych folią będący nowym produktem.

3. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu internetowego, w szczególności zasady zawierania za pośrednictwem Sklepu internetowego umów sprzedaży towarów znajdujących się w asortymencie Sklepu internetowego, zasady wykonywania tych umów oraz zasady postępowania reklamacyjnego.

4. Wszystkie towary znajdujące się w asortymencie Sklepu internetowego są kompletne, zapakowane w worki.

§ 2

Wymagania techniczne

1. Do korzystania ze Sklepu internetowego, w tym do przeglądania asortymentu Sklepu internetowego oraz składania zamówień za pośrednictwem Serwisu, niezbędne jest spełnienie następujących minimalnych wymagań technicznych:

- 1) posiadanie komputera lub innego urządzenia multimedialnego z dostępem do sieci Internet;
- 2) posiadanie przeglądarki internetowej:
 - a) Internet Explorer w wersji 11.0 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies lub
 - b) Mozilla Firefox w wersji 66.0 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies lub
 - c) Google Chrome w wersji 73.0 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies lub
 - d) Opera w wersji 58.0 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies lub
 - e) Apple Safari 12.0 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies;
- 3) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail);
- 4) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu 1024 x 768 pikseli.

2. W przypadku zamówień składanych drogą telefoniczną, klient powinien dysponować przynajmniej własnym numerem telefonu oraz stabilnym połączeniem telefonicznym. Dla wygodniejszej komunikacji ze Sklepem internetowym, zalecane jest dodatkowo posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail).

3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa komunikatów i danych przekazywanych w Sklepie internetowym, Spółka podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskania i modyfikacji przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych przez Internet. Spółka zapewnia bezpieczeństwo transmisji danych przekazywanych w Sklepie internetowym poprzez stosowanie protokołu SSL (Secure Socket Layer).

4. Klient korzystający ze Sklepu internetowego jest zobowiązany do:

- 1) korzystania ze Sklepu internetowego w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu,
- 2) korzystania ze Sklepu internetowego zgodnie z dobrymi obyczajami oraz z poszanowaniem dóbr osobistych innych podmiotów,
- 3) niedostarczania i nieprzekazywania treści o charakterze bezprawnym,

- 4) korzystania ze Sklepu internetowego w sposób niezakłócający jego funkcjonowania,
- 5) korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Sklepu internetowego jedynie w zakresie własnego użytku osobistego,
- 6) niepodjęcia działań polegających na rozsyłaniu lub umieszczaniu w ramach Sklepu internetowego niezamówionej informacji handlowej (spam).

§ 3

Ogólne zasady składania zamówień

1. Złożenie zamówienia przez Klienta oznacza złożenie oświadczenia Spółce o przyjęciu oferty zawarcia umowy sprzedaży towaru będącego przedmiotem zamówienia.
2. Klient może złożyć zamówienie:
 - 1) Poprzez Serwis, lub
 - 2) Drogą telefoniczną, poprzez infolinię Sklepu.
3. Zamówienie złożone przez Klienta nie może być w ilości mniejszej niż 1 tona. Zamówienia w ilościach mniejszych nie będą przekazywane do realizacji.
4. Przyjmowane są wyłącznie zamówienia, których adres dostawy znajduje się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Elementem procedury składania zamówienia jest podanie przez Klienta jego danych osobowych, niezbędnych do złożenia zamówienia i jego należytej realizacji.
6. Dane osobowe, każdorazowo niezbędne do złożenia zamówienia, obejmują:
 - 1) imię i nazwisko oraz adres Klienta,
 - 2) numer telefonu Klienta,
 - 3) adres poczty elektronicznej (adres e-mail) Klienta,
 - 4) informacja, czy Klient jest zwolniony z podatku akcyzowego,
 - 5) adres, na który ma być dostarczony towar.
7. W przypadku zamówień składanych drogą telefoniczną, Klient jest zwolniony z obowiązku podawania adresu poczty elektronicznej (e-mail).
8. Klienci, którzy chcą skorzystać ze zwolnienia z podatku akcyzowego, powinni dodatkowo podać podstawę tego zwolnienia, a także:
 - 1) w przypadku zamówienia do celów opałowych w gospodarstwie domowym: numer PESEL i numer dowodu osobistego,
 - 2) w pozostałych przypadkach: nazwę podmiotu wraz z numerem identyfikacji podatkowej (NIP).
9. Klienci posiadający status Pośredniczącego Podmiotu Węglowego (PPW), którzy chcą skorzystać ze zwolnienia z podatku akcyzowego, zobowiązani są do przedstawienia potwierdzenia przyjęcia przez odpowiedniego naczelnika urzędu celnego o zamiarze rozpoczęcia działalności gospodarczej jako PPW.

10. Niezbędnym elementem procedury składania zamówienia jest zapoznanie się i zaakceptowanie przez Klienta niniejszego Regulaminu. Brak akceptacji przez Klienta niniejszego Regulaminu w toku procedury składania zamówienia uniemożliwia jego późniejszą realizację.

11. W przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających całkowicie lub czasowo realizację złożonego zamówienia Spółka zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji zamówienia - o zaistniałej sytuacji zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Klienta.

12. Po złożeniu zamówienia za pośrednictwem Serwisu oraz – o ile Klient podał adres poczty elektronicznej (e-mail) – drogą telefoniczną, Spółka niezwłocznie wysyła wiadomość elektroniczną na adres poczty elektronicznej (adres e-mail) podany przez Klienta, zawierającą potwierdzenie otrzymania zamówienia i przyjęcia go do realizacji. Poprzez wysłanie wiadomości następuje potwierdzenie, udostępnienie, utrwalenie i zabezpieczenie treści zawartej umowy.

§ 4

Składanie zamówienia za pośrednictwem Serwisu

1. W celu złożenia Zamówienia za pośrednictwem Serwisu, należy wypełnić formularz zamówienia, a następnie zatwierdzić i przesłać Zamówienie przez naciśnięcie przycisku „Kup teraz”.

2. Aby złożyć Zamówienie, niezbędne jest wypełnienie pól formularza zamówienia. Uzpełnienie każdego z pól formularza jest konieczne w celu złożenia zamówienia. Nie podanie obowiązkowych danych osobowych lub podanie ich błędnych uniemożliwi zrealizowanie Zamówienia.

3. Niektóre pola formularza Zamówienia mogą nie być oznaczone jako obowiązkowe. Uzpełnienie tych pól formularza nie jest konieczne do złożenia Zamówienia, ale może ułatwić jego realizację.

4. Niezbędnym elementem procedury składania Zamówienia jest zapoznanie się i zaakceptowanie przez Klienta niniejszego Regulaminu, co Klient potwierdza zaznaczając odpowiednie pole przed złożeniem Zamówienia.

5. Informacja o całkowitej wartości Zamówienia, która obejmuje cenę Towaru oraz koszty jego dostarczenia, jest każdorazowo podawana na stronie internetowej Sklepu w trakcie składania Zamówienia, w tym także bezpośrednio przed i w chwili zatwierdzenia i złożenia przez Klienta Zamówienia. Są to całkowite koszty, które Klient zobowiązany jest zapłacić wraz z należnymi podatkami i kosztami dostarczenia Towaru.

6. W trakcie procedury składania Zamówienia, aż do momentu naciśnięcia na przycisk „Kup teraz”, Klient ma możliwość modyfikowania Zamówienia w zakresie danych podanych w formularzu zamówienia.

7. Złożenie Zamówienia następuje po wypełnieniu formularza zamówienia i naciśnięcie przez Klienta na przycisk „Kup teraz”. Zamówienie złożone za pośrednictwem Sklepu internetowego pociąga za sobą obowiązek zapłaty.

8. Świadczenie przez Spółkę usług drogą elektroniczną w zakresie umożliwienia Klientom składania Zamówień na Towary oferowane przez Spółkę za pośrednictwem Sklepu internetowego jest nieodpłatne i ma charakter jednorazowy. Usługa ulega zakończeniu bezpośrednio po zrealizowaniu

Zamówienia przez Spółkę albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania przez Klienta składania Zamówienia za pośrednictwem Sklepu internetowego.

§ 5

Składanie zamówienia drogą telefoniczną

1. W celu złożenia Zamówienia drogą telefoniczną, należy połączyć się z infolinią Czarnej Perły, zadeklarować chęć zakupu Towaru, wyszczególnić zamawiany towar wraz z jego ilością oraz wyraźnie potwierdzić konsultantowi wolę złożenia zamówienia.
2. Elementem procedury składania Zamówienia jest podanie przez Klienta jego danych osobowych, niezbędnych do złożenia i realizacji Zamówienia, wymienionych przez Konsultanta. Odmowa podania tych danych lub podanie ich błędnych uniemożliwi zrealizowanie Zamówienia.
3. Niezbędnym elementem procedury składania Zamówienia jest zapoznanie się i zaakceptowanie przez Klienta niniejszego Regulaminu, co Klient potwierdza poprzez wyraźne, ustne oświadczenie woli.
4. Ustne zaakceptowanie postanowień niniejszego Regulaminu oraz potwierdzenie treści Zamówienia oznacza złożenie przez Klienta Zamówienia i zawarcie umowy na odległość, wiążącej się z obowiązkiem zapłaty.

§ 6

Ceny towarów

1. Ceny towarów prezentowanych na stronach internetowych Sklepu internetowego wyrażone są w złotych polskich i są cenami brutto, tj. zawierają podatki, w tym podatek od towarów i usług (VAT) oraz podatek akcyzowy, który nie będzie podlegał zwrotowi.
2. Poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia dotyczącego posiadania przez Klienta statusu Finalnego Nabywcy Węglowego lub Pośredniczącego Podmiotu Węglowego, cena towaru zostanie obniżona o podatek akcyzowy. W takim wypadku cena prezentowana na stornie internetowej zgodnie z ust. 1 będzie określona w kwocie pomniejszonej o podatek akcyzowy.
3. Podstawą do zwolnienia z podatku akcyzowego jest przekazanie przewoźnikowi oryginału oświadczenia o posiadaniu statusu finalnego nabywcy węglowego załączonego do dokumentu dostawy. Dokument musi zostać podpisany czytelnie, imieniem i nazwiskiem odbiorcy. W przypadku odbioru towaru przez osobę niebędącą Klientem konieczne jest przedłożenie przewoźnikowi oryginału pełnomocnictwa upoważniającego do odbioru Towaru oraz złożenia przedmiotowego oświadczenia.
4. Klient, w przypadku zakupu Towaru zwolnionego z podatku akcyzowego na cele opałowe w gospodarstwie domowym, zobowiązany jest podać swój numer dokumentu tożsamości i numer PESEL (jeśli został nadany). Jeśli Klient nie poda w trakcie składania Zamówienia wymaganych danych, do zakupu zostanie doliczony podatek akcyzowy.
5. Ceny Towarów podane na stronach internetowych Sklepu internetowego zawierają koszt dostarczenia Towaru. Całkowita wartość Zamówienia obejmuje m.in. cenę towaru oraz koszty jego dostarczenia.

6. Informacje o cenie Towaru, cechach oraz istotnych właściwościach Towaru dostępne na Serwisie i zamieszczone są przy prezentowanym towarze.

7. W trakcie składania zamówienia drogą telefoniczną, konsultant przedstawia Klientowi cenę towaru podaną na Serwisie, a na żądanie Klienta udziela informacji na temat jego cech i właściwości.

8. Ceną wiążącą i ostateczną jest:

- 1) w przypadku Zamówień składanych poprzez Serwis – cena podana w podsumowaniu zamówienia w chwili złożenia Zamówienia przez Klienta za pośrednictwem formularza zamówienia,
- 2) w przypadku Zamówień składanych drogą telefoniczną – całkowita wartość Zamówienia, przedstawiona wyraźnie Klientowi ustnie przez konsultanta infolinii, zanim Klient ostatecznie potwierdzi złożenie tego Zamówienia.

9. Ceny towarów prezentowanych na stronach internetowych Sklepu internetowego mogą ulegać zmianie, przy czym zmiana ceny towaru nie ma wpływu na zamówienia złożone przed wejściem w życie zmiany ceny.

§7

Sposoby zapłaty ceny za zamówiony towar oraz opłat za dostarczenie zamówionego towaru

1. Klient przy składaniu zamówienia może wybrać następujący sposób płatności ceny oraz kosztów dostarczenia towaru:

- 1) w momencie odbioru towaru – wyłącznie poprzez płatność gotówkową (za pobraniem),
- 2) przed odbiorem zamówionego towaru (płatność z góry) - płatność elektroniczna przelewem internetowym bankowości elektronicznej za pośrednictwem serwisu płatności internetowych DotPay (również z możliwością wyboru płatności kartą kredytową) lub w formie przelewu bankowego na konto wskazane przez Spółkę.

2. W przypadku składania zamówienia płatnego przed odbiorem zamówionego towaru, Klient jest zobowiązany uiścić pełny koszt zamówienia w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania od Spółki wiadomości elektronicznej z potwierdzeniem otrzymania zamówienia i przyjęcia zamówienia do realizacji. Zamówienie zostanie uznane za opłacone w chwili uznania wpłaty na rachunku bankowym Spółki.

§ 8

Realizacja zamówienia

1. Przyjęcie zamówienia do realizacji przez obsługę sklepu następuje:

- 1) w przypadku uiszczenia opłaty za pośrednictwem serwisu płatności internetowych DotPay - po zaksięgowaniu pełnej, wyznaczonej kwoty,
- 2) w przypadku zadeklarowania opłaty zamówienia gotówką w dniu odbioru towaru (za pobraniem) – po potwierdzeniu wpłynięcia złożonego zamówienia.

2. Do każdego realizowanego zamówienia Spółka wystawi fakturę fiskalną lub fakturę VAT w dniu zaksięgowania wpłaty Klienta na koncie Spółki. Dokumenty zostaną wysłane do Klienta drogą e-mailową lub dołączone do Zamówienia.
3. W przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających całkowicie lub czasowo realizację złożonego Zamówienia, Spółka zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji Zamówienia i zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Klienta o zaistniałej sytuacji.
4. Spółka zastrzega sobie prawo nie przyjęcia Zamówienia do realizacji z przyczyn formalnych oraz/lub na skutek działań spowodowanych wystąpieniem Siły Wyższej.
5. Spółka zastrzega sobie prawo do realizacji Zamówienia w innym terminie niż wskazany przez Klienta. O zaistniałej sytuacji Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony.
6. W przypadku braku dostępności zamówionego Towaru Spółka niezwłocznie poinformuje Klienta o najszybszym możliwym terminie realizacji złożonego Zamówienia lub zwróci mu wpłaconą sumę pieniędzy, a Zamówienie zostanie anulowane.
7. W sytuacji gdy wystąpi brak tylko części Towarów z zamówienia, Spółka niezwłocznie poinformuje o tym Zamawiającego i za uprzednią zgodą Zamawiającego zrealizuje Zamówienie w części dostępnego Towaru lub w całości w terminie późniejszym, w przeciągu 2-7 dni roboczych.

§ 9

Koszt i sposób realizacji dostawy zamówionego towaru

1. Zamówione towary są dostarczane w dni robocze pod adres wskazany przez Klienta.
2. Koszt dostarczenia zamówionego towaru jest zawarty w cenie Zamówienia.
3. Spółka dołoży wszelkich starań aby towar został wysłany do Klienta w terminie od 7 do 14 dni roboczych od dnia przyjęcia zamówienia do realizacji. Z powodów losowych lub niezależnych od Spółki czas oczekiwania na przesyłkę może się wydłużyć, maksymalnie do 21 dni roboczych.
4. Składając zamówienie, Klient zobowiązuje się do ustalenia ze Spółką terminu odbioru towaru oraz odebrania towaru od kierowcy w ustalonym terminie.
5. Przesyłki realizowane są za pośrednictwem firm kurierskich oraz przewoźników współpracujących z Spółką.
6. Ze względu na gabaryty samochodów kierowca sam ocenia, w którym miejscu pod adresem dostawy bezpiecznie rozładuje towar. Kierowca może odmówić wjazdu ze względów bezpieczeństwa lub z przyczyn technicznych.
7. Kierowca rozładuje wyłącznie transport drobnicowy i nie jest zobowiązany do wnoszenia towaru. Spółka nie zapewnia rozładunku przy dostawach cało-samochodowych.
8. W czasie dostawy Towaru Klient musi potwierdzić podpisem jego odbiór. Od tego momentu Towar staje się własnością Klienta.

§ 10

Prawo odstąpienia od umowy

1. Zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.) Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od tej umowy bez podawania jakiegokolwiek przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w punkcie 9 i punkcie 10 poniżej.
2. Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy, zawierające w szczególności informacje o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy oraz o kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi Konsument, stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
3. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od objęcia towaru w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik.
4. Konsument może odstąpić od umowy informując Spółkę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia na przykład przez wysłanie pisma pocztą na adres: KTK Polska Sp. z o.o., ul. Nowomiejska 3, 80-864 Gdańsk, z dopiskiem „Zwrot” lub przesłanie tego oświadczenia za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@ktpolska.pl
5. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć korzystając z formularza odstąpienia od umowy, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
6. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie informacji dotyczącej wykonania przysługującego prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
7. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość, umowę uważa się za niezawartą. Jeśli Klient będący Konsumentem złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim Spółka przyjęła jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
8. W przypadku odstąpienia od umowy, Konsument ma obowiązek zwrócić towar Spółce niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Konsument poinformował KTK Polska o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczy, jeśli Konsument odeśle towar przed upływem 14- dniowego terminu na adres: Terminal przeładunkowy Rucianka, 14-420 Młynary, z dopiskiem „Zwrot”.
9. Konsument zobowiązany jest ponieść bezpośrednio koszty zwrotu towaru. Jeżeli rzecz dostarczono konsumentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, Spółka jest zobowiązana do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą.
10. Spółka nie jest zobowiązana do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
11. W przypadku odstąpienia od umowy Spółka niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwróci Konsumentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru, z wyjątkiem dodatkowych kosztów

wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Spółkę oraz z zastrzeżeniem przypadku wskazanego w punkcie 15 poniżej.

12. Zwrot ceny zostanie dokonany przez Spółkę przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakich użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu płatności.

13. Spółka może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu odesłania towaru, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

14. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

15. Zgodnie z art. 38 ustawy z dnia 30 kwietnia 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 z późn. zm.), prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów:

- 1) 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;
- 2) 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;
- 3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- 4) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- 5) 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;
- 6) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- 7) 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;
- 8) 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;
- 9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- 11) zawartej w drodze aukcji publicznej;

- 12) 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;
- 13) 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.

16. W przypadku braku odebrania Towaru umowa nadal obowiązuje. Brak odebrania Towaru przez Klienta nie powoduje unieważnienia umowy zawartej na odległość. W takiej sytuacji Spółka zastrzega sobie możliwość wezwania Klienta do wykonania umowy sprzedaży z określeniem terminu i zagrożeniem, że w razie bezskutecznego jego upływu odstąpi od umowy sprzedaży. Po upływie terminu i braku reakcji ze strony Klienta, Spółka złoży Klientowi oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży – w tym wypadku własność towaru „wraca” do Spółki, a Klient nie ma obowiązku uiszczenia ceny. Umowa sprzedaży zostaje uznana za niebyłą.

17. W sytuacji, o której mowa w pkt. 16 powyżej Spółce przysługuje prawo domagania się od Klienta naprawienia szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania, czyli poniesionej szkody tj. wszelkie koszty przesyłki, ale także inne koszty związane z niewykonaniem zobowiązania przez Klienta, jeżeli takie są.

§ 11

Procedura rozpatrywania reklamacji

1. Spółka jest zobowiązana do dostarczenia Klientom towaru bez wad fizycznych i prawnych. Spółka ponosi wobec Klientów odpowiedzialność za wady towaru na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2014, poz. 121 z późn. zm.), w szczególności w art. 556 i następujących Kodeksu cywilnego.

2. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta:

- a) na piśmie wysyłając na adres Biura Obsługi Klienta KTK Polska Sp. z o.o., Biuro Obsługi Klienta, Nowomiejska 3, 80-864 Gdańsk, z dopiskiem „Reklamacja”,
- b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@ktpolska.pl
- c) telefonicznie, dzwoniąc na numer Biura Obsługi Klienta: +48 58 768 56 48, czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient).

3. Wskazane jest, aby zgłoszenie reklamacji zawierało w szczególności:

- 1) imię i nazwisko,
- 2) adres do korespondencji,
- 3) adres poczty elektronicznej (adres e-mail), na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, jeśli Klient życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej,
- 4) datę nabycia towaru,
- 5) rodzaj reklamowanego towaru,
- 6) dokładny opis wady oraz datę jej stwierdzenia,

- 7) żądanie Klienta,
- 8) preferowany przez Klienta sposób poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

4. Wraz ze zgłoszeniem reklamacji należy dostarczyć Spółce dowód zakupu towaru. Może to być na przykład kopia paragonu lub kopia faktury, wydruk z karty płatniczej albo inny dowód. Powyższa treść dotycząca zgłoszenia reklamacji stanowi jedynie przykład, z którego Klient nie musi korzystać, i nie wpływa na skuteczność reklamacji zgłoszonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

5. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest zobowiązany wydać Spółce wadliwy towar w miejscu ustalonym ze Spółką. Jeżeli jednak okaże się, iż reklamacja towaru jest bezzasadna bądź jeżeli Dział Jakości KTK Polska Sp. z o.o. nie stwierdzi żadnych uchybień, Spółce przysługiwać będzie roszczenie o zwrot kosztów transportu zwracanego towaru.

6. Spółka rozpatrzy i ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany zgodnie z danymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji. Brak odpowiedzi w sprawie uznania bądź odrzucenia reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia powoduje uznanie roszczenia przez Spółkę.

7. Reklamacje dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym nieprawidłowości w działaniu Sklepu internetowego, można składać:

- a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@ktpolska.pl,
- b) telefonicznie, dzwoniąc na numer Biura Obsługi Klienta: +48 58 768 56 48, czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient).

8. Reklamacja dotycząca usługi Newsletter lub innych usług świadczonych drogą elektroniczną powinna zawierać w szczególności:

- 1) opis sprawy, której dotyczy reklamacja,
- 2) adres poczty elektronicznej (adres e-mail) podany w formularzu zamówienia,
- 3) adres poczty elektronicznej (adres e-mail) lub adres do korespondencji, na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, jeśli Klient życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty lub poczty elektronicznej na adres, który jest inny niż adres poczty elektronicznej (adres e-mail) podany podczas rejestracji Konta Klienta lub w formularzu zamówienia,
- 4) preferowany przez Klienta sposób poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

9. Treść dotycząca zgłoszenia reklamacji, o której mowa w punkcie 8 powyżej, stanowi jedynie przykład, z którego Klient nie musi korzystać, i nie wpływa na skuteczność reklamacji zgłoszonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

10. Rozpatrzenie reklamacji oraz udzielenie odpowiedzi o sposobie jej rozpatrzenia nastąpi w terminie czternastu dni od daty otrzymania zgłoszenia przez Spółkę. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany zgodnie z danymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.

11. W przypadku wystąpienia ewentualnych braków w złożonej reklamacji, Spółka zwróci się do Klienta o ich uzupełnienie zgodnie z danymi adresowymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.

12. Kupujący ma prawo żądać weryfikacji jakości dostarczonego węgla przez upoważnionego pracownika Działu Jakości Spółki KTK Polska. Żądanie takie musi być zasadne. W przypadku braku zasadności roszczenia bądź próby wprowadzenia Spółki w błąd, Spółce przysługiwać będzie roszczenie o zwrot kosztów dojazdu pracownika do Klienta.

§ 12

Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentckich.php, https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php, https://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php

2. Konsument posiada między innymi następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- 1) zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu. Informacje dotyczące procedury mediacyjnej znajdują się w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej,
- 2) zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy. Wykaz stałych polubownych sądów konsumenckich znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich (Dz.U. z 2001, nr 113, poz. 1214),
- 3) zwrócenie się o bezpłatną pomoc prawną do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów, m.in. Federacji Konsumentów - adres strony internetowej: <http://www.federacja-konsumentow.org.pl/>

3. W rozwiązywaniu sporów transgranicznych pomaga Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich. Adresy tych instytucji dostępne są na stronie internetowej Europejskiego Centrum Konsumenckiego <https://www.konsument.gov.pl/>

4. Konsument może również skorzystać z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (europejska platforma ODR), zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów

konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

5. Europejska platforma ODR ma ułatwiać niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzygnięcie przez Internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Łącze elektroniczne do europejskiej platformy ODR: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

6. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny i może mieć miejsce, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę.

§13

Newsletter

1. Klient może wyrazić zgodę na otrzymywanie Newslettera wysyłanego przez Spółkę.

2. Newsletter wysyłany jest wyłącznie do Klientów, którzy zamówili go poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu kontaktowym lub formularzu zamówienia oraz wyrazili zgodę na otrzymywanie na podany adres poczty elektronicznej (adres e-mail) informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r., poz.1422).

2. W ramach usługi Newsletter, za pośrednictwem poczty elektronicznej, na podany przez Klienta adres e-mail wysyłana jest informacja w formie wiadomości poczty elektronicznej (e-maila).

3. E-maile przesyłane w ramach Newslettera zawierają w szczególności informacje o:

- 1) ofercie produktów Spółki,
- 2) nowych kolekcjach,
- 3) aktualnych promocjach,
- 4) produktach oferowanych przez Spółkę.

4. Newsletter wysyłany jest nieodpłatnie.

5. Klient może w każdej chwili, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, adres e-mail na który wysyłany jest Newsletter lub zrezygnować z Newslettera, naciskając na link „Zmień lub anuluj subskrypcję” umieszczony w stopce każdego Newslettera, a następnie wpisując w odpowiednim polu formularza swój adres poczty elektronicznej (adres e-mail) oraz, w zależności od potrzeby:

- 1) w celu wypisania się – klikając przycisk „Wypisz się”,
- 2) w celu zmiany adresu dostawy Newslettera – podając nowy adres e-mail i klikając przycisk „Zmień adres subskrypcji”.

§ 14

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Spółka.

2. Informacje na temat przetwarzania danych osobowych oraz praw i wolności, które przysługują Klientom w stosunku do ich danych osobowych, znajdują się na stronie internetowej Sklepu, na podstronie „Ochrona danych osobowych Klientów”.

3. W trakcie realizacji Zamówienia, Spółka może przekazywać dane osobowe Klientów do państw trzecich, które nie zostały uznane przez Komisję Europejską za zapewniające odpowiedni poziom ochrony dla tych danych. W takich przypadkach, Spółka zobowiązuje się nie przekazywać danych, dopóki nie odbierze od Klienta wyraźnej zgody. Jeżeli to przekazanie jest niezbędne do realizacji Zamówienia, Klient wyraża zgodę, zanim Zamówienie zostanie zrealizowane.

§ 15

Postanowienia końcowe

1. Umowy zawierane za pośrednictwem Sklepu internetowego zawierane są w języku polskim.
2. Informacje i cenniki zamieszczone na stronie internetowej Sklepu internetowego pod adresem <https://czarna-perla.ktkpolska.pl/> odnoszące się do towarów prezentowanych w Sklepie internetowym, nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2014, poz. 121 z późn. zm.)
3. Spółka honoruje wszelkie prawa Klientów przewidziane w przepisach obowiązującego prawa, a w szczególności przewidziane w przepisach ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2014, poz. 121 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 30 kwietnia 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827). Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu ograniczyć lub wyłączyć jakichkolwiek praw Klientów wynikających z przepisów prawa.
4. Niniejszy Regulamin dostępny jest nieodpłatnie na stronie internetowej Sklepu internetowego w zakładce „Regulamin” pod adresem <https://czarna-perla.ktkpolska.pl/> oraz w siedzibie Spółki. Regulamin jest udostępniony na wyżej wskazanej stronie internetowej w formie, która umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści niniejszego Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient. Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie treści umowy zawartej za pośrednictwem Sklepu internetowego następuje przez przesłanie Klientowi na adres poczty elektronicznej podany w ramach transakcji dokonywanej w Sklepie internetowym treści zawartej umowy.
5. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmiany niniejszego Regulaminu z przyczyn prawnych lub organizacyjnych. O treści zmian Regulaminu każdy Klient zostanie poinformowany przez umieszczenie pod adresem Sklepu internetowego <https://czarna-perla.ktkpolska.pl/> wiadomości o zmianie Regulaminu, zawierającej zestawienie zmian Regulaminu i utrzymanie tej informacji na stronie Sklepu internetowego <https://czarna-perla.ktkpolska.pl/> przez okres co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych. Klienci, którzy dokonali w Sklepie internetowym rejestracji Konta Klienta zostaną dodatkowo powiadomieni o zmianie Regulaminu przez przesłanie na adres poczty elektronicznej (adres e-mail), podany w formularzu rejestracji, informacji zawierającej zestawienie zmian Regulaminu.
6. Poinformowanie o zmianie Regulaminu nastąpi nie później niż na 14 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmiany Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie podanym wraz z informacją o zmianie Regulaminu, nie wcześniej jednak niż po upływie 14 dni kalendarzowych od

momentu poinformowania o zmianie Regulaminu. Zmieniony Regulamin będzie wiązać Klienta, który zarejestrował Konto Klienta w Sklepie internetowym, o ile w przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu Klient nie oświadczy Spółce - w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania informacji o zmianie Regulaminu – o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usługi Konta Klienta w sposób wskazany w § 2 punkt 8 niniejszego Regulaminu.

7. W przypadku dokonania zmiany niniejszego Regulaminu wszystkie umowy, zamówienia i rezerwacje złożone przed datą wejścia w życie zmiany Regulaminu będą realizowane zgodnie z Regulaminem w brzmieniu obowiązującym w dniu zawarcia umowy, złożenia zamówienia lub dokonania rezerwacji przez Klienta.

8. Dane kontaktowe Spółki, z których należy korzystać w sprawach związanych ze Sklepem:

1) adres pocztowy:

KTK Polska sp. z o.o.

Nowomiejska 3

80-864 Gdańsk

2) adres poczty elektronicznej: sklep@ktpolska.pl

3) numer telefonu do Biura Obsługi Klienta: +48 58 768 56 48, czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient).

9. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2014, poz. 121 z późn. zm.), a w przypadku Klientów będących Konsumentami także przepisy ustawy z dnia 30 kwietnia 2014 r. o prawach konsumenta (DZ. U. z 2014 r., poz. 827).

10. Załącznikami do Regulaminu są:

1) wzór formularza odstąpienia od umowy, który stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.

11. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 02.12.2019 r. i obowiązuje do umów zawartych od tego dnia.

Załącznik nr 1

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

Adresat:

KTK Polska Spółka z o.o.

ul. Nowomiejska 3

80-864 Gdańsk

e-mail: sklep@ktkpolska.pl

Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy (*) o moim/naszym (*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów (*)/o świadczenie następującej usługi (*)

Lp.	Nazwa	Symbol /rozmiar	Ilość	Cena jednostkowa brutto
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Data zawarcia umowy / (*) data odbioru _____

Imię i nazwisko konsumenta (-ów) _____

Adres konsumenta(-ów) _____

Podpis konsumenta(-ów)

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data: _____

(*) Niepotrzebne skreślić.