

Regulamin

Sklepu Internetowego Toroz.pl obowiązujący od dnia 1.06.2020r.

Art. 1 Postanowienia wstępne

Sklep Internetowy firmy dostępny jest pod adresem www.toroz.pl

Art. 2 Definicje

Ilekroć w niniejszym Regulaminie pojawiają się niżej podane nazwy, należy przez to rozumieć odpowiednio:

1. **TOROZ** - Toroz Sp. z o.o. ul. Uczniowska 48-50, 80-530 Gdańsk, NIP 5842755316
2. **Sklep** - Sklep internetowy TOROZ, dostępny pod adresem www.toroz.pl
3. **Regulamin** - obowiązujący Regulamin Sklepu Internetowego wraz z załącznikami.
4. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wskazana w zamówieniu i/lub dokumencie zakupu. Za Klienta uważany jest również Konsument.
5. **Konsument** - osoba fizyczna zawierająca z TOROZ Umowę (zakup Produktu) niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. **Umowa** - umowa sprzedaży zawarta pomiędzy Klientem a TOROZ.
7. **Zamówienie** - zamówienie złożone przez Klienta za pośrednictwem formularza zamówienia dostępnego na stronie Sklepu Internetowego lub za pośrednictwem konsultanta Centrum Obsługi Klienta (telefonicznie).
8. **Produkt** - usługa lub przedmiot materialny, wytwarzany lub produkowany przez TOROZ lub przez inny podmiot, łącznie z oryginalnym opakowaniem i wszystkimi elementami jakie się w nim znajdują (np. instrukcja, dodatki montażowe, upominki), będący w ofercie Sklepu Internetowego.
9. **Dowód zakupu** - rachunek, paragon, potwierdzenie sprzedaży.
10. **Centrum Obsługi Klienta** - jednostka organizacyjna TOROZ zajmująca się obsługą zgłoszeń i zamówień Klientów, jak również związanych z nimi reklamacji.
11. **Ustawa o prawach konsumenta** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.).
12. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

Art. 3 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady dokonywania zakupów przez Klienta w Sklepie Internetowym.
2. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu. Klienta obowiązywał będzie Regulamin z dnia złożenia zamówienia na Produkty.
3. Umowa sprzedaży zawierana jest między Klientem a TOROZ. Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie istotnych postanowień zawieranej umowy następuje drogą elektroniczną bądź drukowaną.
4. Umowa sprzedaży zawierana jest zgodnie z prawem polskim.
5. Sędem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z umowy sprzedaży jest:
 - 1) sąd właściwy dla miejsca jej wykonania - w przypadku Klientów będących Konsumentami Kodeksu cywilnego,
 - 2) sąd właściwy dla siedziby TOROZ - w przypadku Klientów dokonujących zakupów z związku z prowadzoną działalnością gospodarczą w rozumieniu art. 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.).

Art. 4 Ceny i płatności

1. Wszystkie ceny podawane są w złotych polskich, zawierają podatek towarów i usług oraz inne należności o charakterze publicznoprawnym (np. cło, akcyza, itd.). Cena podana przy każdym towarze jest wiążąca w chwili złożenia przez Klienta zamówienia.
2. Formami płatności w Sklepie Internetowym są:
 - 1) płatność z wykorzystaniem systemu PayU
 - 2) płatność z wykorzystaniem systemu PayPal
4. TOROZ zastrzega sobie prawo do zmiany cen, wprowadzania, nowych i wycofywania Produktów znajdujących się w ofercie, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych bądź wprowadzania w nich zmian - z zachowaniem praw nabytych Klienta.
5. Przy składaniu zamówienia Klient może skorzystać z kodu rabatowego otrzymanego od TOROZ.

6. W przypadku nadpłaty Klient zostaje o niej poinformowany na adres e-mail podany przy zakładaniu konta Klienta. Klient może podjąć decyzję o wykorzystaniu nadpłaty na zakup w Sklepie Internetowym lub o dokonaniu zwrotu nadpłaty. W celu zwrotu kwoty nadpłaty Klient zobowiązany jest do przesłania wypełnionego formularza zwrotu na adres e-mail: sklep@toroz.pl

Art. 5 Realizacja złożonych zamówień

1. Realizacja przyjętego zamówienia rozpoczyna się niezwłocznie po zarejestrowaniu płatności na rachunku bankowym TOROZ lub zleceniu wysyłki za pobraniem.
2. Status zamówienia można śledzić w zakładce „Twoje zamówienia” dostępnej poprzez konto Klienta dostępne w Sklepie Internetowym.
3. Zamówione Produkty są dostarczane do Klienta za pośrednictwem firmy kurierskiej pod adres dostawy wskazany w formularzu zamówienia.
4. Dowód zakupu zostaje wystawiony po opłaceniu zamówienia przez Klienta, gdy wszystkie zamówione przez Klienta towary są skompletowane i gotowe do wysyłki.
5. Klient ma możliwość anulowania zamówienia do momentu dokonania płatności. Po dokonaniu płatności w celu rezygnacji z zamówienia Klient zobowiązany jest do przesłania oświadczenia o odstąpieniu.

Pobierz oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość.

Art. 6 Dostawa zamówień i koszty przesyłki

1. Przesyłki detaliczne są realizowane na terenie całego świata. Koszty dostawy wyszczególnione są na karcie każdego towaru, jak również w koszyku zakupu.
2. Koszt przesyłki jest uzależniony od ilości zamówionych Produktów i zostanie wskazany w podsumowaniu zamówienia.
3. Wysokość opłat związanych z realizacją zamówienia umieszczana jest na dowodzie zakupu.
4. Klient winien sprawdzić stan przesyłki podczas jej odbioru od kuriera i zgłosić ewentualne uwagi dotyczące towaru, a jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono uszkodzenie lub jej ubytek, Klient powinien nie później niż w terminie 7 dni od dnia odbioru przesyłki powiadomić kuriera.
5. Klient zostanie obciążony na dwukrotną (tam i powrót) kwotę kosztów przesyłki z zamówienia, gdy przesyłka nie została odebrana z powodu zmiany adresu korespondencyjnego Klienta, bez uprzedniego powiadomienia

Sklepu Internetowego o zmianie adresu.

Art. 7 Czas realizacji zamówienia

1. Termin dostawy zamówionych towarów składa się z czasu realizacji zamówienia i czasu dostawy przez firmę kurierską.
2. Podstawowy czas realizacji zamówienia wynosi 7 dni roboczych, liczone od momentu zaksięgowania wpłaty dokonanej przez Klienta na koncie bankowym TOROZ, lub wyborze przesyłki płatnej przy odbiorze. O zmianie czasu realizacji bądź niemożności zrealizowania zamówienia Klient informowany jest przy składaniu zamówienia lub telefonicznie bądź drogą elektroniczną.
3. Przesyłki dostarcza firma kurierska na adres wskazany przez Klienta. Czas dostawy wynosi od 1 do 14 dni roboczych od daty nadania.
4. Sklep Internetowy nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie Produktu lub opóźnienie w jego dostawie spowodowane błędnym i/lub niedokładnym adresem dostawy podanym przez Klienta.

Art. 8 Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

1. Klient ma możliwość zrezygnowania ze złożonego zamówienia lub odstąpienia od umowy:
 - 1) w przypadku Klienta będącego konsumentem - bez podawania przyczyn w terminie 14 dni kalendarzowych liczonych od dnia doręczenia towaru poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o odstąpieniu. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Strona, która odstępuje od umowy wzajemnej, obowiązana jest zwrócić drugiej stronie wszystko, co otrzymała. Klient, zobowiązany jest do należytego zabezpieczenia towaru przed możliwością jego uszkodzenia w trakcie przesyłki.

W takim przypadku Klient zobowiązany jest przesłać zamówiony towar na adres:
Toroz z o.o. ul. Uczniowska 48-50, 80-530 Gdańsk

2. Klient ponosi koszty zwrotu rzeczy według aktualnego cennika firmy przewozowej (<https://www.dpd.com.pl/Cennik>) lub dokonuje zwrotu towaru we własnym zakresie.

3. Zwrot wartości kupionego towaru oraz uiszczonych przez Klienta kosztów wysyłki nastąpi niezwłocznie, przelewem na wskazane konto bankowe lub przekazem pocztowym pod wskazany przez klienta adres, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zwróconego towaru. Klient zobowiązany jest do poinformowania TOROZ o preferowanej formie zwrotu wartości zakupionego towaru wraz z podaniem danych konta bankowego bądź adresu pisemnie na adres: Toro Sp. z o.o. ul. Uczniowska 48-50, 80-530 Gdańsk z dopiskiem „ZWROT TOROZ”, lub e-mail sklep@toroz.pl

4. TOROZ ma możliwość odstąpienia od umowy z winy Klienta:

- 1) w przypadku, gdy Klient poda nieprawdziwe dane przy założeniu konta Klienta;
- 2) w przypadku, gdy Klient nie opłaci zamówienia w terminie 14 dni od daty złożenia

5. Konsument nie może odstąpić od umowy zawartej na odległość w przypadku 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 przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,

3) 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.

Art. 9 Procedura reklamacji

1. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne można składać e-mailem na adres: sklep@toroz.pl

2. Zgłoszenie reklamacyjne jest rejestrowane w systemie dedykowanym obsłudze reklamacji pod przypisanym numerem zgłoszenia.

3. Warunkiem rozpatrzenia zgłaszanej reklamacji jest dostarczenie przez Klienta niezbędnych danych stosownie do przedmiotu reklamacji. Zgłoszenie reklamacji winno zawierać:

- 1) nazwę firmy albo imię i nazwisko oraz adres Klienta,
- 2) tytuł lub przedmiot reklamacji,
- 3) udokumentowane uprawnienie do dochodzenia roszczenia w zgłoszonej wysokości w postaci np. faktury, paragonu lub potwierdzenia zrealizowania zamówienia
- 4) roszczenie w formie oficjalnego pisma, jeśli reklamacja wiąże się ze zwrotem wpłaty;
- 5) kopia protokołu reklamacyjnego, w przypadku reklamacji z tytułu ubytków lub uszkodzenia zamówionych przez Klienta produktów powstałych w trakcie ich transportu przez firmę przewozową (kurierską),
- 6) podpis lub podpis i pieczęć Klienta, jeżeli zgłoszenie składane jest w formie drukowanej.

4. W przypadku braku danych, o których mowa w ust. 5 powyżej, Centrum Obsługi Klienta informuje Klienta telefonicznie, pisemnie lub mailowo o konieczności ich uzupełnienia.

5. Klient jest zobowiązany do uzupełnienia brakujących danych lub do dostarczenia dokumentów w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia poinformowania przez Centrum Obsługi Klienta o konieczności uzupełnienia niezbędnych wymaganych danych.

6. Rozpatrzenie Reklamacji zostaje zawieszona na okres 14 dni kalendarzowych do czasu uzupełnienia przez Klienta niezbędnych danych.

7. Reklamacja rozpatrywana jest w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia przyjęcia jej przez Centrum Obsługi Klienta lub w terminie 14 dni kalendarzowych od daty uzupełnienia przez Klienta niezbędnych wymaganych danych lub dokumentów.

8. Klient jest informowany e-mailowo lub telefonicznie przez Centrum Obsługi Klienta o decyzji w zgłoszonej sprawie reklamacyjnej.

9. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Chcąc skorzystać z możliwości polubownego rozwiązywania sporów dotyczących zakupów internetowych, Konsument może złożyć swoją skargę np. za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Art. 10 Ochrona danych osobowych

Państwa dane osobowe, są przetwarzane w zgodzie z RODO, a zasady opisane w Polityce Prywatności.

Art. 11 Zmiany Regulaminu

1. TOROZ zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.

2. Zamówienia złożone przed wprowadzeniem zmian do Regulaminu są realizowane na podstawie postanowień Regulaminu obowiązującego do chwili złożenia zamówienia.

Art. 12 Postanowienia końcowe

1. We wszelkich sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego i Ustawy o prawach konsumentów.

2. Produkty prezentowane na stronach Sklepu Internetowego nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a jedynie są zaproszeniem do złożenia oferty.