

Ogólne warunki handlowe

Indeks:

- Artykuł 1 - Definicje
- Artykuł 2 - Tożsamość przedsiębiorcy
- Artykuł 3 - Zastosowanie
- Artykuł 4 - Oferta
- Artykuł 5 - Umowa
- Artykuł 6 - Prawo odstąpienia od umowy
- Artykuł 7 - Obowiązki klientów w przypadku odstąpienia od umowy
- Artykuł 8 - Klienci korzystający z prawa odstąpienia od umowy i związane z tym koszty
- Artykuł 9 - Obowiązki przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia od umowy
- Artykuł 10 - Wyłączenie prawa odstąpienia od umowy
- Artykuł 11 - Cena
- Artykuł 12 - Wykonanie umowy i dodatkowa gwarancja
- Artykuł 13 - Dostawa i wykonanie
- Artykuł 14 - Transakcje o przedłużonym czasie trwania: czas trwania, rozwiązanie i przedłużenie
- Artykuł 15 - Płatność
- Artykuł 16 - Procedura reklamacyjna
- Artykuł 17 - Spory
- Artykuł 18 - Gwarancja oddziału Thuiswinkel.org (bezpieczne zakupy)
- Artykuł 19 - Dodatkowe lub odmienne postanowienia
- Artykuł 20 - Zmiana ogólnych warunków handlowych

Artykuł 1 - Definicje

W niniejszych warunkach mają zastosowanie następujące definicje:

1. Umowa dodatkowa: umowa, w ramach której konsument nabywa produkty, treści cyfrowe lub usługi w drodze umowy zawieranej na odległość, a przedsiębiorca lub osoba trzecia dostarcza te produkty, treści cyfrowe lub usługi zgodnie z umową zawartą między tą osobą trzecią a przedsiębiorcą;
2. Okres odstąpienia od umowy: okres, w którym konsument może skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy;
3. Konsument: osoba fizyczna, której działania nie są prowadzone w celach związanych z działalnością handlową, zawodową lub gospodarczą;
4. Dzień: dzień kalendarzowy;
5. Treści cyfrowe: dane, które są wytwarzane i dostarczane w formie cyfrowej;
6. Transakcja o wydłużonym czasie trwania: umowa zawierana na odległość dotycząca serii produktów i/lub usług, w której obowiązek dostawy i/lub zakupu jest rozłożony w czasie;
7. Trwały nośnik: każdy środek - w tym poczta elektroniczna - który umożliwia konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji skierowanych do niego osobiście w sposób ułatwiający ich przyszłe wykorzystanie lub przeglądanie przez okres zgodny z celem, do którego informacje są przeznaczone, i który ułatwia odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
8. Prawo do odstąpienia od umowy: możliwość odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość w okresie na odstąpienie od umowy;
9. Przedsiębiorca: Tożsamość wymieniona w artykule 2. Sklep internetowy, firma (osoba prawna), która oferuje produkty, (dostęp do) treści cyfrowych i/lub usługi konsumentom na odległość;
10. Umowa zawierana na odległość: umowa zawarta między przedsiębiorcą a konsumentem w ramach systemu zorganizowanego w celu sprzedaży na odległość produktów, treści cyfrowych i/lub usług, w której wyłącznie lub częściowo wykorzystuje się jedną lub więcej technik komunikacji na odległość do momentu zawarcia umowy wyłącznie;
11. Wzór formularza prawa do odstąpienia od umowy: europejski wzór formularza prawa do odstąpienia od umowy zawarty w Załączniku I do niniejszego Regulaminu. Przedsiębiorca nie jest zobowiązany do dostarczenia Załącznika I, jeżeli konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w odniesieniu do jego zamówienia;

12. Technika porozumiewania się na odległość: środki, które można wykorzystać do komunikacji w sprawie oferty złożonej przez przedsiębiorcę i zawarcia umowy, bez konieczności przebywania konsumenta i przedsiębiorcy w tym samym miejscu w tym samym czasie.

Artykuł 2 - Tożsamość przedsiębiorcy

Nazwa przedsiębiorcy: Partywinkel B.V.
Zarejestrowany adres:
Luzernestraat 83J, 2153GM Nieuw-Vennep, The Netherlands

Numer telefonu i godziny: +3185 808 1271
Adres e-mail: serwis@partywinkel.pl
Numer Izby Handlowej: 68411278
Numer identyfikacyjny VAT: NL857428603B01

Artykuł 3 - Zastosowanie

1. Niniejsze ogólne warunki mają zastosowanie do każdej oferty złożonej przez przedsiębiorcę oraz do każdej umowy zawartej na odległość między przedsiębiorcą a konsumentem.
2. Odwiedzając naszą witrynę i/lub dokonując u nas zakupu, użytkownik angażuje się w naszą "Usługę" i wyraża zgodę na przestrzeganie poniższych warunków, w tym dodatkowych warunków i zasad, o których mowa w niniejszym dokumencie i/lub dostępnych za pośrednictwem hiperłącza. Prosimy o uważne zapoznanie się z niniejszymi Warunkami świadczenia usług przed uzyskaniem dostępu do naszej witryny internetowej lub korzystaniem z niej. Uzyskując dostęp do dowolnej części witryny lub korzystając z niej, użytkownik wyraża zgodę na przestrzeganie niniejszych Warunków świadczenia usług. Jeśli użytkownik nie wyraża zgody na wszystkie warunki niniejszej umowy, nie może uzyskiwać dostępu do witryny internetowej ani korzystać z żadnych usług.
3. Przed zawarciem umowy na odległość tekst niniejszych ogólnych warunków zostanie udostępniony konsumentowi. Jeśli nie jest to racjonalnie możliwe, przedsiębiorca wskaże przed zawarciem umowy na odległość, w jaki sposób ogólne warunki są dostępne do wglądu w lokalu przedsiębiorcy i że zostaną one przesłane konsumentowi bezpłatnie, tak szybko, jak to możliwe, na żądanie konsumenta.
4. Jeżeli umowa zawierana na odległość jest zawierana drogą elektroniczną, wówczas, w przeciwieństwie do poprzedniego ustępu, a przed zawarciem umowy na odległość, konsumentowi zostanie dostarczony tekst niniejszych ogólnych warunków drogą elektroniczną, w taki sposób, aby konsument mógł z łatwością przechowywać je na trwałym nośniku danych. Jeżeli nie jest to racjonalnie możliwe, wówczas przed zawarciem umowy na odległość przedsiębiorca wskaże, gdzie można zapoznać się z ogólnymi warunkami w formie elektronicznej i że na jego żądanie zostaną one przesłane konsumentowi bezpłatnie drogą elektroniczną lub w inny sposób.
5. W przypadkach, w których oprócz niniejszych ogólnych warunków mają zastosowanie szczególne warunki dotyczące produktu lub usługi, akapity drugi i trzeci stosuje się przez analogię, a konsument może zawsze powołać się na obowiązujący warunek, który jest dla niego najkorzystniejszy w przypadku niezgodności ogólnych warunków.

Artykuł 4 - Oferta

1. Jeśli oferta podlega ograniczonemu okresowi ważności lub podlega warunkom, zostanie to wyraźnie wskazane w ofercie.
2. Oferta zawiera kompletny i dokładny opis oferowanych produktów, treści cyfrowych i/lub usług. Opis jest wystarczająco szczegółowy, aby umożliwić konsumentowi dokonanie właściwej oceny oferty. Jeśli przedsiębiorca korzysta z ilustracji, będą one prawdziwym przedstawieniem oferowanych produktów i/lub usług.
3. Każda oferta zawiera informacje, które wyjaśniają konsumentowi, jakie prawa i obowiązki są związane z przyjęciem oferty.

4. W przypadku zawarcia umowy przedsiębiorca nie jest związany oczywistymi błędami lub prawdziwymi i uczciwymi błędami cenowymi, które konsument powinien był zauważyć.
5. Zastrzegamy sobie prawo do ograniczenia lub zakazania zamówień, które w naszej wyłącznej ocenie wydają się być składane przez dealerów, odsprzedawców lub dystrybutorów.

Artykuł 5 - Umowa

1. Klient umieszcza wybrane produkty w koszyku. Klient może zmienić wprowadzone dane i produkty w dowolnym momencie procesu zamawiania przed złożeniem wiążącego zamówienia.
2. Klient składa wiążące zamówienie na produkty/usługi znajdujące się w koszyku, klikając przycisk przeznaczony do tego celu.
3. Umowa zostanie zawarta, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4, w momencie, w którym konsument zaakceptuje ofertę i spełnione zostaną określone w niej warunki.
4. Jeżeli konsument przyjął ofertę drogą elektroniczną, przedsiębiorca niezwłocznie potwierdzi przyjęcie oferty drogą elektroniczną. Konsument może rozwiązać umowę, dopóki przedsiębiorca nie potwierdzi przyjęcia oferty.
5. Jeżeli umowa jest zawierana drogą elektroniczną, przedsiębiorca podejmie odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zabezpieczenia elektronicznego przesyłania danych i zapewni bezpieczne środowisko internetowe. Jeżeli konsument może dokonać płatności drogą elektroniczną, przedsiębiorca podejmie odpowiednie środki bezpieczeństwa.
6. Przedsiębiorca może uzyskać informacje - w ramach ustawowych - o zdolności konsumenta do wypełnienia swoich zobowiązań płatniczych, a także o faktach i czynnikach, które są ważne dla odpowiedzialnego zawarcia umowy na odległość. Jeśli badania te dadzą przedsiębiorcy odpowiednie podstawy do odmowy zawarcia umowy, ma on prawo, poparte uzasadnieniem, odrzucić zamówienie lub wniosek lub związać jego realizację specjalnymi warunkami.
7. Przedsiębiorca prześle konsumentowi, najpóźniej w chwili dostarczenia produktu, usługi lub treści cyfrowych, następujące informacje na piśmie lub w taki sposób, aby konsument mógł je przechowywać na dostępnym trwałym nośniku:
 - a. adres siedziby przedsiębiorcy, pod którym konsument może składać reklamacje;
 - b. warunki, na jakich konsument może skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy i sposób, w jaki może to zrobić, lub wyraźne oświadczenie dotyczące wyłączenia prawa do odstąpienia od umowy;
 - c. informacje o gwarancjach i istniejącej obsłudze posprzedażnej;
 - d. cena, w tym wszystkie podatki od produktu, usługi lub treści cyfrowych; koszty dostawy, o ile mają zastosowanie, oraz sposób płatności, dostawy lub wykonania umowy zawartej na odległość;
 - e. wymagania dotyczące rozwiązania umowy, jeśli czas trwania umowy przekracza jeden rok lub jest nieokreślony;
 - f. jeżeli konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, wzór formularza prawa do odstąpienia od umowy.
8. W przypadku umowy zawartej na czas oznaczony postanowienie poprzedniego ustępu ma zastosowanie tylko do pierwszej dostawy.

Artykuł 6 - Prawo do odstąpienia od umowy

Po dostarczeniu produktów

1. Przy zakupie produktów konsument ma prawo do rozwiązania umowy, bez podania przyczyny, w okresie co najmniej 14 dni. Przedsiębiorca może zapytać konsumenta o przyczynę takiego rozwiązania, ale konsument nie jest zobowiązany do podania przyczyny (przyczyn).
2. Termin określony w ust. 1 kończy się po upływie 14 dni od dnia otrzymania produktu przez konsumenta lub osobę trzecią wyznaczoną przez konsumenta, która nie jest przewoźnikiem, lub:
 - a. jeżeli konsument zamówił kilka produktów: w dniu, w którym konsument lub wskazana przez niego osoba trzecia osoba trzecia wyznaczona przez konsumenta otrzymała ostatni produkt. Przedsiębiorca może odrzucić jedno zamówienie na kilka produktów o różnych terminach dostawy, pod warunkiem, że wyraźnie poinformował o tym konsumenta przed złożeniem zamówienia.
 - b. jeżeli dostawa produktu obejmuje różne dostawy lub części: dzień, w którym konsument lub osoba

trzecia wyznaczona przez konsumenta otrzymała ostatnią dostawę lub ostatnią część;
c. w przypadku umów o regularną dostawę produktów w danym okresie: dzień, w którym konsument lub osoba trzecia wskazana przez konsumenta otrzymała ostatni produkt.

Przy dostawie usług i treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym:

3. Konsument ma prawo do rozwiązania umowy, bez podania przyczyny, o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym w okresie co najmniej czternastu dni. Przedsiębiorca może zapytać konsumenta o przyczynę takiego rozwiązania, ale konsument nie jest zobowiązany do podania przyczyny (przyczyn).

4. Termin określony w ust. 3 rozpoczyna się następnego dnia po zawarciu umowy.

Wydłużony okres odstąpienia od umowy dla produktów, usług i treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym, w przypadku gdy konsument nie został poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy:

5. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił konsumentowi ustawowo obowiązkowej informacji o prawie odstąpienia od umowy lub jeżeli nie dostarczono wzoru formularza, okres odstąpienia od umowy kończy się dwanaście miesięcy po upływie pierwotnie przewidzianego okresu odstąpienia od umowy na podstawie poprzednich ustępów niniejszego artykułu.

6. Jeżeli przedsiębiorca udzielił konsumentowi informacji, o których mowa w poprzednim ustępie, w ciągu dwunastu miesięcy od dnia rozpoczęcia pierwotnego okresu na odstąpienie od umowy, okres na odstąpienie od umowy kończy się 14 dni po dniu, w którym konsument otrzymał te informacje.

Artykuł 7 - Obowiązki konsumenta w okresie na odstąpienie od umowy

1. W okresie odstąpienia od umowy konsument traktuje produkt i jego opakowanie z należytą starannością. Powinien on rozpakować lub używać produktu tylko w takim zakresie, w jakim jest to konieczne do oceny charakteru, właściwości i skuteczności produktu. Punktem wyjścia jest tutaj to, że konsument może obchodzić się z produktem i sprawdzać go tylko w taki sam sposób, jaki byłby dozwolony w sklepie.

2. Konsument ponosi odpowiedzialność wyłącznie za obniżenie wartości produktu, które jest konsekwencją obchodzenia się z produktem w sposób inny niż dozwolony w ust. 1. 1.

3. Konsument nie ponosi odpowiedzialności za dewaluację produktu, jeżeli przedsiębiorca nie dostarczył mu wszystkich ustawowo obowiązkowych informacji o prawie do odstąpienia od umowy przed zawarciem umowy.

Artykuł 8 - Konsument korzystający z prawa do odstąpienia od umowy i związane z tym koszty

1. Konsument, który chce skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, informuje o tym przedsiębiorcę w terminie na odstąpienie od umowy za pomocą wzoru formularza prawa odstąpienia od umowy lub w inny jednoznaczny sposób.

2. Tak szybko, jak to możliwe, ale nie później niż 14 dni od dnia zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, konsument powinien zwrócić produkt lub przekazać go (przedstawicielowi) przedsiębiorcy. Nie jest to konieczne, jeśli przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze produkt. Konsument w każdym przypadku dotrzyma terminu zwrotu towarów, jeśli odeśle produkt przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

3. Konsument zwraca produkt wraz ze wszystkimi odpowiednimi akcesoriami, w miarę możliwości w oryginalnym stanie i opakowaniu oraz zgodnie z rozsądnymi i jasnymi instrukcjami dostarczonymi przez przedsiębiorcę.

4. Ryzyko i ciężar dowodu prawidłowego i terminowego wykonania prawa do odstąpienia od umowy spoczywa na konsumentach. Jeśli konsument wysłał przedmiot, powinien rozważyć skorzystanie z usługi śledzenia przesyłki lub wykupienie ubezpieczenia przesyłki. Przedsiębiorca nie gwarantuje, że otrzyma zwracany przedmiot.

5. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu produktu. Jeśli przedsiębiorca nie zadeklarował, że konsument poniesie te koszty lub jeśli przedsiębiorca wyraził chęć samodzielnego poniesienia tych kosztów, wówczas konsument nie będzie zobowiązany do poniesienia kosztów zwrotu towarów.

6. Konsument nie ponosi kosztów dostarczenia w całości lub w części treści cyfrowych, które nie są

dostarczane na nośniku materialnym, jeżeli:

- a. przed dostawą nie wyraził wyraźnej zgody na rozpoczęcie wykonywania umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- b. nie potwierdził utraty prawa do odstąpienia od umowy po udzieleniu zgody; lub
- c. przedsiębiorca zaniedbał potwierdzenia tego oświadczenia złożonego przez konsumenta.

7. Jeżeli konsument skorzysta z prawa do odstąpienia od umowy, wszystkie umowy dodatkowe zostają prawnie rozwiązane.

Artykuł 9 - Obowiązki przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia od umowy

1. Jeżeli przedsiębiorca umożliwia konsumentowi złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, wówczas po otrzymaniu takiego oświadczenia przesyła niezwłocznie potwierdzenie jego otrzymania.

2. Przedsiębiorca niezwłocznie zwraca konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia zwracanego produktu, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym konsument poinformował o odstąpieniu od umowy. Z wyjątkiem przypadków, w których przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze produkt, może on odroczyć zwrot płatności do czasu otrzymania produktu lub do czasu udowodnienia przez konsumenta, że zwrócił produkt, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

3. Do zwrotu płatności przedsiębiorca użyje tej samej metody płatności, która została pierwotnie użyta przez konsumenta, chyba że konsument zgodzi się na inną metodę. Zwrot jest bezpłatny dla konsumenta.

4. Jeżeli konsument wybrał droższą metodę dostawy zamiast najtańszej standardowej dostawy, przedsiębiorca nie musi zwracać dodatkowych kosztów droższej metody.

Artykuł 10 - Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy

Przedsiębiorca może wyłączyć prawo do odstąpienia od umowy w odniesieniu do następujących produktów i usług, ale tylko wtedy, gdy wyraźnie poinformował o tym w momencie składania oferty lub przynajmniej w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy:

1. Produkty lub usługi, których ceny podlegają wahaniom na rynku finansowym, na które przedsiębiorca nie ma wpływu i które mogą wystąpić w okresie odstąpienia;
2. Umowy zawarte podczas aukcji publicznej. Aukcję publiczną definiuje się jako metodę sprzedaży, w ramach której przedsiębiorca oferuje produkty, treści cyfrowe lub usługi na aukcji, pod kierunkiem organizatora aukcji, a zwycięski nabywca jest zobowiązany do zakupu produktów, treści cyfrowych lub usług;
3. Umowy o świadczenie usług, po pełnym zakończeniu usługi, ale tylko wtedy, gdy:
 - a. realizacja rozpoczęła się za wyraźną uprzednią zgodą konsumenta; oraz
 - b. konsument oświadczył, że utracił prawo do odstąpienia od umowy, gdy tylko przedsiębiorca wykonał umowę w całości;
4. Zorganizowane podróże, zorganizowane wakacje i zorganizowane wycieczki, o których mowa w dyrektywie UE 2015/2302, oraz umowy dotyczące transportu pasażerskiego;
5. Umowy o świadczenie usług zapewniające dostęp do zakwaterowania, jeżeli w umowie określono już konkretną datę lub okres jej wykonania oraz inne niż w celu zakwaterowania, transportu towarów, wynajmu samochodów i cateringu;
6. Umowy dotyczące działalności rekreacyjnej, jeżeli umowa przewiduje już określoną datę lub okres realizacji;
7. Produktów wytworzonych według specyfikacji konsumenta, które nie były prefabrykowane i zostały wyprodukowane na podstawie konkretnego wyboru lub decyzji konsumenta, lub które są wyraźnie przeznaczone dla konkretnej osoby;
8. Produkty ulegające szybkiemu zepsuciu lub o ograniczonym okresie przydatności do spożycia;
9. Zapieczętowane produkty, które ze względów związanych z ochroną zdrowia lub higieną nie nadają się do zwrotu i których pieczęć została zerwana po dostawie;
10. Produkty, które ze względu na swój charakter zostały nieodwracalnie zmieszane z innymi produktami;

11. Napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawieraniu umowy, ale których dostawa może nastąpić dopiero po 30 dniach, a rzeczywista wartość zależy od wahań rynkowych, na które przedsiębiorca nie ma wpływu;
12. Zapieczętowane nagrania audio/wideo i aparatura komputerowa, których pieczęć została zerwana po dostarczeniu;
13. Dostarczenie treści cyfrowych innych niż na nośniku materialnym, ale tylko wtedy, gdy:
 - a. dostarczanie rozpoczęło się za wyraźną uprzednią zgodą konsumenta, oraz
 - b. konsument oświadczył, że oznacza to utratę prawa do odstąpienia od umowy.

Artykuł 11 - Cena

1. W okresie ważności wskazanym w ofercie ceny oferowanych produktów i/lub usług nie zostaną podwyższone, z wyjątkiem zmian cen w taryfach VAT.
2. W przeciwieństwie do poprzedniego ustępu, przedsiębiorca może oferować produkty lub usługi po zmiennych cenach, w przypadkach, gdy ceny te podlegają wahaniom na rynku finansowym, na które przedsiębiorca nie ma wpływu. Oferta musi odnosić się do tego związku z wahaniami oraz do faktu, że wszelkie wymienione ceny są cenami zalecanymi.
3. Podwyżki cen w ciągu 3 miesięcy od zawarcia umowy są dozwolone tylko wtedy, gdy wynikają z przepisów ustawowych lub postanowień.
4. Podwyżki cen po upływie 3 miesięcy od zawarcia umowy są dozwolone tylko wtedy, gdy przedsiębiorca tak zastrzegł i:
 - a. wynikają one z przepisów ustawowych lub postanowień; lub
 - b. konsument jest uprawniony do rozwiązania umowy w dniu, w którym podwyżka ceny staje się skuteczna.
5. Ceny podane w ofertach produktów lub usług zawierają podatek VAT.
6. W zależności od wartości zamówienia lub wybranej opcji dostawy lub adresu, mogą zostać naliczone koszty dostawy. Takie dodatkowe opłaty zostaną wyraźnie wskazane podczas procesu realizacji zamówienia i uwzględnione w "Koszcie całkowitym".
7. W zależności od kraju konsumenta może on posiadać cła, podatki lub opłaty importowe oprócz opłat za wysyłkę, które pokrywają jedynie koszty transportu produktu.

Artykuł 12 - Realizacja umowy i dodatkowa gwarancja

1. Przedsiębiorca gwarantuje, że produkty i/lub usługi są zgodne z umową, specyfikacjami określonymi w ofercie, uzasadnionymi wymogami niezawodności i/lub użyteczności oraz przepisami ustawowymi i/lub regulacjami rządowymi obowiązującymi w dniu zawarcia umowy. Jeśli tak uzgodniono, przedsiębiorca gwarantuje również, że produkt nadaje się do innego niż normalne przeznaczenia.
2. Dodatkowe uzgodnienia gwarancyjne oferowane przez przedsiębiorcę, producenta lub importera nigdy nie mogą wpływać na ustawowe prawa i roszczenia, których konsument może dochodzić od przedsiębiorcy na podstawie umowy, jeżeli przedsiębiorca nie wywiązał się ze swojej części umowy.
3. Dodatkowa gwarancja jest definiowana jako każde zobowiązanie przedsiębiorcy, jego dostawcy, importera lub producenta, które przyznaje konsumentowi prawa lub roszczenia wykraczające poza te przewidziane przez prawo, na wypadek, gdyby nie wywiązał się on ze swojej części umowy.

Artykuł 13 - Dostawa i wykonanie

1. Przedsiębiorca dołoży jak największej staranności przy przyjmowaniu i realizacji zamówień na produkty oraz przy ocenie wniosków o świadczenie usług.
2. Za miejsce dostawy uważa się adres, który konsument podał firmie.
3. Jeśli dostawa do konsumenta nie jest możliwa, ponieważ dostarczone towary nie mieszczą się w drzwiach wejściowych, pierwszych drzwiach lub klatce schodowej konsumenta lub ponieważ konsument nie może zostać znaleziony w miejscu dostawy określonym przez niego, mimo że czas dostawy został podany klientowi z rozsądnym okresem czasu, konsument ponosi koszty nieudanej dostawy.

4. Dostawa odbywa się na warunkach określonych w zasadach dostawy i włączonych do niniejszych warunków.
5. Biorąc pod uwagę to, co zostało określone w artykule 4 niniejszych ogólnych warunków, firma będzie realizować przyjęte zamówienia z należytą starannością, jednak nie później niż w ciągu 30 dni, chyba że uzgodniono inny termin dostawy. Jeśli dostawa ulegnie opóźnieniu lub jeśli dostawa nie może zostać zrealizowana lub tylko częściowo, konsument zostanie o tym poinformowany najpóźniej 30 dni po złożeniu zamówienia. W takim przypadku konsument ma prawo do bezpłatnego rozwiązania umowy oraz prawo do ewentualnego odszkodowania.
6. Po rozwiązaniu umowy zgodnie z poprzednim ustępem, przedsiębiorca niezwłocznie zwraca konsumentowi zapłaconą przez niego kwotę.
7. Ryzyko uszkodzenia i/lub utraty produktów spoczywa na przedsiębiorcy do momentu dostawy do konsumenta lub przedstawiciela uprzednio wyznaczonego przez konsumenta i zgłoszonego przedsiębiorcy, chyba że wyraźnie uzgodniono inaczej.

Artykuł 14 - Transakcje o przedłużonym czasie trwania: czas trwania, rozwiązanie i przedłużenie

Wypowiedzenie

1. Konsument ma prawo w każdej chwili rozwiązać umowę na czas nieokreślony, która została zawarta w celu regularnego dostarczania produktów (w tym energii elektrycznej) lub usług, z zastrzeżeniem uzgodnionych zasad rozwiązania i okresu wypowiedzenia, który nie przekracza jednego miesiąca.
2. Konsument ma prawo w każdej chwili rozwiązać umowę na czas określony, która została zawarta w celu regularnego dostarczania produktów (w tym energii elektrycznej) lub usług na koniec ustalonego okresu, z zastrzeżeniem uzgodnionych zasad rozwiązania i okresu wypowiedzenia, który nie przekracza jednego miesiąca.
3. W odniesieniu do umów opisanych w pierwszych dwóch akapitach, konsument może:
 - wypowiedzieć je w każdym czasie i nie ograniczać się do wypowiedzenia w określonym czasie lub w określonym okresie;
 - rozwiązać je w taki sam sposób, w jaki zostały zawarte;
 - zawsze wypowiedzieć je z zachowaniem takiego samego okresu wypowiedzenia, jaki został przewidziany dla przedsiębiorcy.

Przedłużenie

4. Umowa na czas określony zawarta w celu regularnego dostarczania produktów (w tym energii elektrycznej) lub świadczenia usług nie może zostać automatycznie przedłużona lub odnowiona na czas określony.
5. W drodze odstępstwa od postanowień poprzedniego ustępu, umowa na czas określony zawarta w celu regularnego dostarczania dzienników lub tygodników może zostać automatycznie przedłużona na czas określony nieprzekraczający trzech miesięcy, jeżeli konsument ma możliwość rozwiązania tej przedłużonej umowy przed upływem okresu przedłużenia, z zachowaniem okresu wypowiedzenia nieprzekraczającego jednego miesiąca.
6. Umowa na czas określony, która została zawarta w celu regularnego dostarczania produktów lub usług, może zostać automatycznie przedłużona na czas nieokreślony tylko wtedy, gdy konsument ma w każdej chwili prawo do jej rozwiązania, z zachowaniem okresu wypowiedzenia nieprzekraczającego jednego miesiąca, a w przypadku umowy o regularne dostarczanie dzienników lub tygodników, ale rzadziej niż raz w miesiącu, na okres nieprzekraczający trzech miesięcy.
7. Umowa na czas określony dotycząca regularnego dostarczania, w drodze wprowadzenia, dzienników lub tygodników (prenumerata próbna lub prenumerata wstępna) nie zostanie automatycznie przedłużona i zostanie automatycznie rozwiązana z końcem okresu próbnego lub okresu wstępnego.

Czas trwania

8. Jeżeli czas trwania umowy na czas określony przekracza jeden rok, wówczas po upływie jednego roku konsument ma w każdym czasie prawo do rozwiązania umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia nieprzekraczającego jednego miesiąca, chyba że rozsądek i uczciwość wskazują, że przedwczesne rozwiązanie umowy byłoby niedopuszczalne.

Artykuł 15 - Płatność

1. Dostępne metody płatności są podane na stronie internetowej Sprzedawcy lub w opisie danego przedmiotu, ale najpóźniej w końcowym procesie składania zamówienia w "kasie". O ile nie określono inaczej, roszczenia o zapłatę wynikające z umowy są wymagalne w trybie natychmiastowym.
2. O ile w umowie lub warunkach dodatkowych nie określono innego terminu, kwoty należne od konsumenta powinny zostać zapłacone w ciągu 14 dni od rozpoczęcia okresu odstąpienia od umowy lub w przypadku braku okresu odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni od zawarcia umowy. W przypadku umowy o świadczenie usług ten 14-dniowy termin rozpoczyna się następnego dnia po otrzymaniu przez konsumenta potwierdzenia zawarcia umowy.
3. Konsument jest zobowiązany do niezwłocznego zgłaszania przedsiębiorcy wszelkich nieścisłości w dostarczonych lub podanych danych dotyczących płatności.
4. Jeśli konsument nie wywiąże się ze swoich zobowiązań płatniczych w odpowiednim czasie, po tym jak przedsiębiorca poinformuje konsumenta o opóźnieniu w płatności, konsument ma 14 dni na wywiązanie się z obowiązku zapłaty; jeśli płatność nie zostanie dokonana w ciągu tego 14-dniowego okresu, należne będą odsetki ustawowe od należnej kwoty, a przedsiębiorca ma prawo naliczyć uzasadnione pozasądowe koszty windykacji, które poniósł. Te koszty windykacji wynoszą maksymalnie: 15% niezapłaconych kwot do 2 500 EUR; 10% powyżej kolejnych 2 500 EUR; i 5% powyżej kolejnych 5 000 EUR, przy minimalnej kwocie 40 EUR. Przedsiębiorca może odstąpić od tych kwot i wartości procentowych, które są korzystne dla konsumenta.

Artykuł 16 - Procedura reklamacyjna

1. Przedsiębiorca zapewnia procedurę reklamacyjną na swojej stronie internetowej, która została wystarczająco upubliczniona, i rozpatruje reklamacje zgodnie z tą procedurą reklamacyjną.
2. Konsument, który odkrył niedociągnięcia w realizacji umowy, musi niezwłocznie złożyć wszelkie skargi do przedsiębiorcy, w całości i z jasnym opisem.
3. Odpowiedź na reklamację złożoną przedsiębiorcy zostanie udzielona w terminie 14 dni, licząc od dnia jej otrzymania. Jeżeli przewiduje się, że rozpatrzenie reklamacji będzie wymagało dłuższego czasu, przedsiębiorca udzieli odpowiedzi w terminie 14 dni, potwierdzając jej otrzymanie i wskazując, kiedy konsument może spodziewać się bardziej szczegółowej odpowiedzi.
4. Konsument powinien wyznaczyć przedsiębiorcy termin co najmniej 4 tygodni na rozpatrzenie reklamacji w drodze wspólnych konsultacji. Po upływie tego okresu skarga staje się sporem, który podlega systemowi rozstrzygania sporów.

Artykuł 17 - Spory

1. Umowy zawarte między przedsiębiorcą a konsumentem, które podlegają niniejszym ogólnym warunkom, podlegają prawu holenderskiemu. Ponieważ przedsiębiorca koncentruje swoją działalność handlową w innych krajach UE - gdzie mieszka konsument - konsument może zawsze odwołać się do obowiązującego prawa konsumenckiego w tym kraju.
2. Komisja rozjemcza Thuiswinkel (Homeshopping) jest dostawcą alternatywnych metod rozwiązywania sporów, do którego należy przedsiębiorca. Komisja ds. sporów związanych z zakupami domowymi jest zatwierdzona przez holenderskie Ministerstwo Sprawiedliwości i Bezpieczeństwa do świadczenia usług w zakresie rozstrzygania sporów i przeprowadzania niezależnego przeglądu skargi, zgodnie z Rozporządzeniem z 2015 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich (ADR) (właściwe organy i informacje) w UE.
3. Skargi można składać (w języku angielskim) do Komisji ds. Sporów dotyczących Zakupów Domowych w następujący sposób
Online: www.sgc.nl/en
Pisemnie pocztą: The Homeshopping Disputes Committee, P.O. Box 90600, 2509 LP w Hadze
4. Komisja rozjemcza zajmie się sporem tylko wtedy, gdy konsument najpierw bezzwłocznie złoży skargę do sprzedawcy.
5. Jeżeli skarga nie przyniesie rozwiązania, spór należy przedłożyć komisji rozjemczej nie później niż 12 miesięcy po złożeniu przez konsumenta skargi do przedsiębiorcy.

6. Jeżeli konsument chce poddać spór pod rozstrzygnięcie komisji rozjemczej, przedsiębiorca jest związany tym wyborem. Najlepiej, jeśli konsument najpierw powiadomi o tym przedsiębiorcę.
7. Jeżeli przedsiębiorca chce poddać spór pod rozstrzygnięcie komisji rozjemczej, konsument wskazuje, w odpowiedzi na pisemny wniosek złożony przez przedsiębiorcę, czy jest związany umową, czy też woli, aby spór został rozpatrzony przez właściwy sąd. Jeżeli konsument nie wskaże przedsiębiorcy swojego wyboru w terminie pięciu tygodni, przedsiębiorca ma prawo skierować spór do właściwego sądu.
8. Orzeczenia komisji rozjemczej podlegają warunkom określonym w regulaminie komisji rozjemczej. Decyzje komisji rozjemczej mają formę wiążącej porady.
9. Komisja rozjemcza nie będzie rozpatrywać sporu - lub zakończy swoją interwencję - jeśli przedsiębiorca otrzymał zawieszenie płatności, ogłosił upadłość lub faktycznie zakończył działalność gospodarczą, zanim komisja rozpatrzyła spór podczas sesji i wydała ostateczne orzeczenie.

Artykuł 18 - Gwarancja oddziału Thuiswinkel.org (Bezpieczne zakupy)

1. Thuiswinkel.org gwarantuje wypełnienie zobowiązań swoich członków w związku z wiążącymi poradami nałożonymi na nich przez Komisję Sporów Thuiswinkel (Homeshopping), chyba że członek zdecyduje się przedstawić wiążącą poradę do weryfikacji przed sądem w ciągu dwóch miesięcy od daty tej porady. W przypadku weryfikacji sądowej zawieszenie gwarancji zostanie zakończone, a gwarancja wejdzie ponownie w życie po uprawomocnieniu się orzeczenia sądu, w którym sąd stwierdził, że wiążąca rada ma moc wiążącą. Do maksymalnej kwoty 10 000 EUR za wiążącą poradę Thuiswinkel.org wypłaci tę kwotę konsumentowi. W przypadku kwot wyższych niż 10 000 EUR za wiążącą poradę, wypłacona zostanie kwota 10 000 EUR. W zakresie, w jakim kwota jest wyższa niż 10 000 EUR, Thuiswinkel.org ma obowiązek podjąć uzasadnione odpowiednie starania w celu wyegzekwowania od członka spełnienia wiążącej porady.
2. Zastosowanie tej gwarancji wymaga od konsumenta złożenia pisemnego odwołania do Thuiswinkel.org i przeniesienia roszczenia wobec przedsiębiorcy na Thuiswinkel.org. O ile roszczenie wobec przedsiębiorcy przekracza kwotę 10 000 EUR, konsumentowi zostanie zaoferowana możliwość przeniesienia roszczenia wobec przedsiębiorcy powyżej kwoty 10 000 EUR na Thuiswinkel.org, po czym organizacja ta będzie dochodzić zapłaty roszczenia w sądzie na podstawie własnego tytułu i kosztów.

Artykuł 19 - Dodatkowe lub odmienne postanowienia

Dodatkowe postanowienia lub postanowienia, które różnią się od niniejszych ogólnych warunków, nie mogą być szkodliwe dla konsumenta i powinny być zapisane na piśmie lub w taki sposób, aby konsumenci mogli je przechowywać w łatwo dostępnym sposób na trwałym nośniku.

Artykuł 20 - Zmiana ogólnych warunków handlowych

Zmiany niniejszych warunków wejdą w życie dopiero po ich opublikowaniu w odpowiedni sposób, przy założeniu, że w przypadku zmian mających zastosowanie w okresie ważności oferty, pierwszeństwo będą miały postanowienia najbardziej korzystne dla konsumenta.

Załącznik I: Wzór formularza prawa odstąpienia od umowy

Wzór formularza prawa do odstąpienia od umowy

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

- Do: [nazwa przedsiębiorcy]

[adres pocztowy przedsiębiorcy]

[numer faksu przedsiębiorcy, jeżeli jest dostępny]

[adres e-mail lub adres elektroniczny przedsiębiorcy]

- Ja/My (1) niniejszym informuję/informujemy (1) o moim/naszym (1) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów (1)/o świadczenie następującej usługi (1)

- Zamówione w dniu*/otrzymane w dniu

- Imię i nazwisko konsumenta]

- [adres konsumenta]

- [Podpis konsumenta(-ów)] (tylko w przypadku złożenia niniejszego formularza w formie papierowej)

- Data]

(1)* Niepotrzebne skreślić lub podać informacje uzupełniające.