

## Regulamin sklepu internetowego Telepiekomat.pl

### 1. Postanowienia ogólne

- 1.1 Sklep [www.telepiekomat.pl](http://www.telepiekomat.pl) działa na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
- 1.2 Niniejszy Regulamin określa warunki zawierania i rozwiązywania Umów Sprzedaży Produktów i Usług oraz tryb postępowania reklamacyjnego, a także rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sklep [www.telepiekomat.pl](http://www.telepiekomat.pl), zasady świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
- 1.3 Każdy Usługobiorca z chwilą podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Usług Elektronicznych Sklepu [www.telepiekomat.pl](http://www.telepiekomat.pl) zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
- 1.4 W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy:
  - 1.4.1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (zwanej dalej Ustawą Konsumentką);
  - 1.4.2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
  - 1.4.3 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
  - 1.4.4 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
  - 1.4.5 inne właściwe przepisy prawa polskiego.

### 2. Podstawowe pojęcia użyte w Regulaminie

- 2.1. **SIDLY** - SIDLY spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (ul. Chmielna 2/31 00-020 Warszawa), NIP: 7010435677, REGON: 147363415, kapitał zakładowy: 27.100 złotych, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 519219, której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, adres korespondencyjny: Aleja Zjednoczenia 36, 01-830 Warszawa.
- 2.2. **Klient** – Kupujący/Usługobiorca, który zamierza zawrzeć lub zawarł Umowę z SIDLY.
- 2.3. **Konsument** – osoba fizyczna, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 2.4. **Formularz Zamówienia** – formularz dostępny na stronie internetowej [www.telepiekomat.pl](http://www.telepiekomat.pl) umożliwiający złożenie Zamówienia.
- 2.5. **Przedsiębiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.
- 2.6. **Produkt** – dostępny w Sklepie towar, treść cyfrowa lub usługa cyfrowa będące przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a SIDLY.
- 2.7. **Towar** - rzecz ruchoma oferowana do sprzedaży w określonej objętości lub ilości.
- 2.8. **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej.
- 2.9. **Usługa cyfrowa** - usługę pozwalającą konsumentowi na: a) wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej, b) wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez konsumenta lub innych użytkowników tej usługi, c) inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej;
- 2.10. **Regulamin**- niniejszy regulamin sklepu internetowego. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 2.11. **Sklep** - Sklep internetowy Sprzedającego/Usługodawcy działający pod adresem [www.telepiekomat.pl](http://www.telepiekomat.pl).
- 2.12. **Umowa** – Umowa Sprzedaży lub umowa o dostarczenie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej

zawarta między Klientem, a SiDLY za pośrednictwem Sklepu.

- 2.13. **Zamówienie** - oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży lub umowa o dostarczenie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z SiDLY.
- 2.14. **Cena** – wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą Klient jest obowiązany zapłacić SiDLY za Produkt.

### 3. Informacje dotyczące produktów oraz sposobu ich zamawiania

- 3.1. Sklep prowadzi sprzedaż towarów oraz dostarcza treści cyfrowe oraz usługi cyfrowe za pośrednictwem sieci Internet.
- 3.2. Produkty oferowane w Sklepie są zgodne z umową i zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
- 3.3. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:
  - a. opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi - również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
  - b. przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił SiDLY najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który SiDLY zaakceptowała.
- 3.4. Towar aby być zgodny z umową musi:
  - a. nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
  - b. występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi - również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez SiDLY, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że SiDLY wykaże, że:
    - i. nie wiedziała o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mogła o nim wiedzieć,
    - ii. przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
    - iii. publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
  - c. być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;
  - d. być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które SiDLY udostępniła konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
- 3.5. Treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są zgodne z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności ich:
  - a. opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność oraz dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji;
  - b. przydatność do szczególnego celu, do którego są potrzebne konsumentowi, o którym konsument powiadomił SiDLY najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który SiDLY zaakceptowała.
- 3.6. Treść cyfrowa lub usługa cyfrowa, aby mogły zostać uznane za zgodne z umową, muszą:
  - a. nadawać się do celów, w których zazwyczaj korzysta się z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
  - b. występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym funkcjonalność, kompatybilność, dostępność, ciągłość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter treści cyfrowej lub usługi cyfrowej oraz publiczne zapewnienia złożone przez SiDLY,

jego poprzedników prawnych lub osoby działające w jego imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że SIDLY wykaże, że:

- i. nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
  - ii. przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
  - iii. publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
- 3.7. Informacje znajdujące się na stronach internetowych Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów prawa. Klient, składając Zamówienie, składa ofertę kupna określonego Produktu na warunkach podanych w jego opisie.
- 3.8. Cena Produktu uwidoczniona na stronie internetowej Sklepu podana jest w złotych polskich (PLN) i zawiera wszystkie składniki.
- 3.9. Zamówienia można składać poprzez stronę internetową za pomocą Formularza Zamówień [www.teleopiekomat.pl](http://www.teleopiekomat.pl) – 24 godziny na dobę przez cały rok.
- 3.10. Warunkiem złożenia Zamówienia w Sklepie przez Klienta jest zapoznanie się z Regulaminem oraz regulaminem zamawianej usługi - jeśli zamówienie jej dotyczy i akceptacja ich postanowień w czasie składania Zamówienia.

#### **4. Zawarcie Umowy**

- 4.1. Do zawarcia Umowy, niezbędne jest wcześniejsze złożenie przez Klienta Zamówienia udostępnionym przez Sprzedającego sposobem, zgodnie z § 3 ust. 9 oraz ust. 10 Regulaminu.
- 4.2. Po złożeniu Zamówienia SIDLY niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie.
- 4.3. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia, o którym mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu powoduje związanie Klienta jego Zamówieniem oraz skutkuje obowiązkiem zapłaty. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia następuje poprzez przesłanie wiadomości e-mail.
- 4.4. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia zawiera:
- a. potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia;
  - b. formularz odstąpienia od umowy;
  - c. niniejszy Regulamin zawierający pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy;
  - d. regulamin zamawianej usługi.
- 4.5. Z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail, o której mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu, zostaje zawarta Umowa między Klientem, a SIDLY.
- 4.6. Umowa będzie potwierdzana dowodem zakupu, który będzie dołączany do Produktu.

#### **5. Płatności**

- 5.1 Do zawarcia Umowy, niezbędne jest wcześniejsze złożenie przez Klienta Zamówienia udostępnionym przez Sprzedającego sposobem, zgodnie z § 3 ust. 9 oraz ust. 10 Regulaminu.
- 5.2 Klient jest zobowiązany do zapłaty za zakupione Produkty.
- 5.3 Podane ceny Produktów są cenami brutto.
- 5.4 Klient ponosi koszty dostawy Produktu jedynie w sytuacji wyboru przez niego opcji dostawy z płatnością za pobraniem – płatność w momencie odbioru przesyłki. W przedmiotowym wypadku koszt dostawy określone są przy składaniu Zamówienia.
- 5.5 W ramach Sklepu Klient może dokonać zapłaty jedną z niżej wskazanych metod:
- a. w formie przelewu on-line z wykorzystaniem systemu operatora płatniczego;
  - b. płatnością BLIK z wykorzystaniem systemu operatora płatniczego;
  - c. płatność za pobraniem przy dostawie.
- 5.6 Podmiotem świadczącym obsługę płatności online opisanych w ust. 3 powyżej jest: Krajowy Integrowany Płatności S.A., plac Andersa 3, 17 piętro, 61-894 Poznań.

- 5.7 Klient może również dokonać płatności przelewem tradycyjnym na rachunek bankowy SiDLY o nr 83 1600 1462 1744 3111 5000 0001.
- 5.8 SiDLY umożliwia również dokonanie płatności za pobraniem, to jest Klient może dokonać zapłaty kartą lub gotówką w momencie, gdy odbiera przesyłkę z zamówionym Produktem.

## **6. Dostawa produktu**

- 6.1 Termin dostawy towaru do Klienta wynosi od 2 do 4 dni roboczych, chyba że w opisie danego Produktu lub w trakcie składania Zamówienia podano krótszy termin. W przypadku Produktów o różnych terminach dostawy, terminem dostawy jest najdłuższy podany termin, który jednak nie może przekroczyć 4 dni roboczych. Początek biegu terminu dostawy towaru do Klienta liczy się od dnia pozytywnej autoryzacji płatności natomiast w wypadku wybrania opcji płatności za pobraniem od momentu złożenia zamówienia.
- 6.2 Zakupione w Sklepie towary są wysyłane wyłącznie na terenie Polski za pośrednictwem Poczty Polskiej lub firmy kurierskiej.
- 6.3 Dostęp do zamówionych usług zostanie udzielony Klientowi na zasadach opisanych w regulaminach świadczenia tych usług udostępnianych konsumentowi przy składaniu zamówienia oraz zamieszczonych na stronie internetowej Sklepu.

## **7. Reklamacja produktu – niezgodność produktu z umową**

- 7.1 SiDLY odpowiada za brak zgodności swojego świadczenia z Umową.
- 7.2 Podstawa i zakres odpowiedzialności SiDLY wobec Klienta będącego Konsumentem z tytułu braku zgodności Produktu z Umową zostały szczegółowo określone w Ustawie Konsumentkiej.
- 7.3 Podstawa i zakres odpowiedzialności SiDLY wobec Klienta będącego Przedsiębiorcą, z tytułu braku zgodności produktu z Umową określone zostały szczegółowo w ustawie Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.
- 7.4 W stosunku do Konsumenta SiDLY ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejącą w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez SiDLY, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Istnieje domniemanie, iż brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.
- 7.5 W odniesieniu do Produktów z elementami cyfrowymi, SiDLY ponosi odpowiedzialność w stosunku do Konsumenta za brak zgodności z umową treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową miały być dostarczane. Czas ten nie może być krótszy niż dwa lata od chwili dostarczenia towaru z elementami cyfrowymi. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.
- 7.6 Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.
- 7.7 SiDLY może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub SiDLY może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla SiDLY. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla SiDLY, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
- 7.8 Przy ocenie nadmierności kosztów dla SiDLY uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
- 7.9 SiDLY dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której SiDLY została poinformowana przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla

- konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi SiDLY.
- 7.10 Konsument udostępni SiDLY towar podlegający naprawie lub wymianie. SiDLY odbiera od konsumenta towar na swój koszt.
- 7.11 Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykle korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.
- 7.12 Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
- SiDLY odmówiła doprowadzenia towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 2 Ustawy Konsumenckiej;
  - SiDLY nie doprowadziła towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 4-6 Ustawy Konsumenckiej;
  - brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że SiDLY próbowała doprowadzić towar do zgodności z umową;
  - brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w art. 43d Ustawy Konsumenckiej;
  - z oświadczenia SiDLY lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi ona towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.
- 7.13 Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.
- 7.14 SiDLY zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.
- 7.15 Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.
- 7.16 Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.
- 7.17 W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar SiDLY na jej koszt. SiDLY zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.
- 7.18 SiDLY dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- 7.19 Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, konsument może żądać doprowadzenia do ich zgodności z umową.
- 7.20 SiDLY może odmówić doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla SiDLY.
- 7.21 Przy ocenie nadmierności kosztów dla SiDLY uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową oraz wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową.
- 7.22 SiDLY doprowadza treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili, w której SiDLY została poinformowana przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową ponosi SiDLY.
- 7.23 Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
- doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów stosownie do art. 43m ust. 2 i 3 Ustawy Konsumenckiej;



- b. SiDLY nie doprowadziła treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową zgodnie z art. 43m ust. 4 Ustawy Konsumenckiej;
  - c. brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową występuje nadal, mimo że SiDLY próbowała doprowadzić treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową;
  - d. brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środka ochrony określonego w art. 43m Ustawy Konsumenckiej;
  - e. z oświadczenia SiDLY lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi ona treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.
- 7.24 Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej niezgodnych z umową pozostaje do wartości treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową. Jeżeli umowa stanowi, że treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są dostarczane w częściach lub w sposób ciągły, przy obniżeniu ceny należy uwzględnić czas, w którym treść cyfrowa lub usługa cyfrowa pozostawały niezgodne z umową.
- 7.25 Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest istotny.
- 7.26 Zawiadomienia o braku zgodności Produktu z umową oraz zgłoszenie odpowiedniego żądania można dokonać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: office@sidly.eu lub pisemnie na adres: SiDLY Sp. z o.o. Aleja Zjednoczenia 36, Warszawa
- a. w powyższej wiadomości w formie pisemnej lub elektronicznej należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę,
  - b. dla oceny nieprawidłowości i niezgodności Produktu z umową, Konsument ma obowiązek udostępnić Produkt Sprzedawcy, a Sprzedawca zobowiązany jest do odebrania go na swój koszt,
  - c. Sprzedawca ustosunkuje się do żądania Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od momentu zgłoszenia reklamacji.
- 7.27 Odpowiedź na reklamację jest przekazywana na papierze lub innym trwałym nośniku np. wiadomość mailowa lub SMS.

## 8. Prawo konsument do odstąpienia od Umowy

- 8.1 Klient będący jednocześnie Konsumentem, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie w terminie 14 dni.
- 8.2 W wypadku chęci skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy klient może skorzystać z formularza oświadczenia o odstąpieniu od umowy dostępnego pod adresem <https://teleopiekomat.pl/dopobrania/>.
- 8.3 Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od momentu dostarczenia Konsumentowi zamówionego Produktu.
- 8.4 W razie odstąpienia od umowy, Umowa jest uważana za niezawartą, a Konsument ma obowiązek zwrócić towar SiDLY lub przekazać go osobie upoważnionej przez SiDLY do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem.
- 8.5 W przypadku odstąpienia od Umowy należy dokonać zwrotu towaru na adres: SiDLY Sp. z o.o. Biuro Obsługi Klienta / Zwrot Aleja Zjednoczenia 36 01-830 Warszawa.
- 8.6 W przypadku odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, konsument jest zobowiązany zaprzestać korzystania z tej treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i udostępniania ich osobom trzecim.
- 8.7 Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru, chyba, że SiDLY nie poinformował Konsumenta o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od

umowy oraz nie udostępniła mu wzoru formularza odstąpienia od umowy. W celu stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towarów Konsument powinien obchodzić się z towarem i sprawdzać je tylko w taki sam sposób, w jaki mógłby to zrobić w sklepie stacjonarnym.

- 8.8 Z zastrzeżeniem ust. 7 oraz 9 niniejszego paragrafu, Sprzedający dokona zwrotu wartości towaru wraz z kosztami jego dostawy przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Z zastrzeżeniem ust. 10 niniejszego paragrafu, zwrot nastąpi niezwłocznie, a najpóźniej w terminie 14 dni od momentu otrzymania przez SiDLY oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
- 8.9 Jeżeli Konsument wybrał sposób dostawy towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sklep, SiDLY nie jest zobowiązana do zwrotu mu, poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
- 8.10 Jeżeli SiDLY nie zaproponowała, że sama odbierze towar od Konsumenta może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
- 8.11 W wypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Towaru.

## 9. Gwarancja

- 9.1 Towary sprzedawane przez Sprzedawcę mogą być objęte gwarancją udzieloną przez producenta Towaru bądź dystrybutora.
- 9.2 W wypadku Towarów objętych gwarancją informacja dotycząca istnienia i treści gwarancji prezentowana jest na stronie internetowej Sklepu.
- 9.3 Oświadczenie gwarancyjne określa obowiązki gwaranta i uprawnienia Klienta w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu, a ponadto zawiera podstawowe informacje o sposobie realizacji uprawnień z gwarancji.

## 10. Zasady i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

- 10.1 Usługodawca umożliwia za pośrednictwem Sklepu korzystanie z usługi elektronicznej jaką jest zawieranie Umów Sprzedaży Produktu.
- 10.2 Usługodawca świadczy również usługi elektroniczne polegające na zapewnieniu dostępu do aplikacji mobilnej oraz platformy teleopieki na zasadach szczegółowo opisanych w regulaminie korzystania usługi Teleopieka Rodzinna dostępnym pod adresem <https://teleopiekomat.pl/dopobrania/> oraz niniejszym Regulaminie.
- 10.3 Świadczenie usługi elektronicznej na rzecz Usługobiorców w Sklepie odbywa się na warunkach określonych w Regulaminie.
- 10.4 Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na umożliwieniu złożenia Zamówienia w Sklepie zawierana jest na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą złożenia Zamówienia albo zaprzestania jego składania przez Usługobiorcę.
- 10.5 Usługa Elektroniczna polegająca na umożliwieniu złożenia Zamówienia w Sklepie świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za jego pośrednictwem przez Usługobiorcę.
- 10.6 Umowa o świadczenie usługi Teleopieka rodzinna zawierana jest na czas określony wskazany w Zamówieniu oraz za wynagrodzeniem w nim wskazanym i rozwiązuje się po upływie tego okresu, chyba, że Klient złoży Zamówienie na kolejny okres.
- 10.7 Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie ze Stron TM z poziomu przeglądarki internetowej i złożenie Zamówienia to:
  - a. posiadania urządzenia końcowego, tj. komputera bądź urządzenia mobilnego (tj. np. tablet, telefon), zgodnego ze standardami HTML5 i CSS3 określanymi przez World Wide Web Consortium a w szczególności wyposażonego w przeglądarkę internetową zgodną z tymi standardami, z włączoną obsługą „Cookies” oraz JavaScript. Sugerowane przeglądarki to:

Mozilla Firefox, wersja 35 lub wyższa, Google Chrome/Chromium, wersja 40 lub wyższa, Chrome Mobile wersja 40 lub wyższa, Safari – wersja 7 lub wyższa. Ze względu na tempo rozwoju technologii internetowej, SiDLY nie jest w stanie zapewnić wsparcia dla urządzeń końcowych o popularności poniżej 1% ruchu globalnego, a także urządzeń przestarzałych lub niewspieranych przez producentów;

- b. połączenia komputera bądź urządzenia mobilnego z Internetem;
- c. posiadanie skrzynki e-mail;
- d. posiadanie oprogramowania umożliwiającego odczytanie dokumentów przesłanych w związku z zawarciem Umowy tj. czytnik plików PDF.

10.8 Usługobiorca obowiązany jest do korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich. Usługobiorca obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

10.9 Reklamacje związane ze świadczeniem usługi elektronicznej za pośrednictwem Sklepu Usługobiorca może składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: office@sidly.eu.

10.10 W reklamacji, należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.

10.11 Reklamacje będą rozpoznawane przez Usługodawcę w terminie 14 dni od ich otrzymania, a w przypadku spraw szczególnie złożonych w terminie określonym za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany w zgłoszeniu. O ich rezultacie usługodawca niezwłocznie zawiadomi składającego reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany w zgłoszeniu.

10.12 Teleopiekomat.pl to strona internetowa, która wykorzystuje techniczne środki ochrony, zaprojektowane specjalnie do ochrony treści cyfrowych. Jednym z najważniejszych środków ochrony jest certyfikat SSL (Secure Sockets Layer), który zapewnia bezpieczne połączenie między serwerem a przeglądarką internetową użytkownika. Dzięki temu, dane przesyłane między użytkownikiem a serwerem są szyfrowane i nie mogą zostać przechwycone przez osoby trzecie.

10.13 Strona internetowa teleopiekomat.pl działa na platformie Wordpress, która również zapewnia szereg środków ochrony. Platforma ta regularnie aktualizuje swoje oprogramowanie, aby zapobiegać lukom w zabezpieczeniach. Dodatkowo, na stronie tej wykorzystywane są pluginy i wtyczki do bezpieczeństwa, takie jak Wordfence, które monitorują stronę przed atakami z zewnątrz i pomagają zapobiegać próbom nieautoryzowanego dostępu.

10.14 Innymi technicznymi środkami ochrony stosowanymi na stronie teleopiekomat.pl są narzędzia filtrujące treści. Strona ta stosuje również systemy zarządzania hasłami oraz protokoły logowania, które zapobiegają dostępowi niepowołanym osobom.

## 11. Pozasądowe sposoby dochodzenia roszczeń, rozstrzyganie sporów

11.1. Klient będący Konsumentem posiada możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.

11.2. Informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są m.in. w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi: <http://www.uokik.gov.pl> i <http://www.rzu.gov.pl>.

11.3. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:



[https://uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie\\_faq\\_platforma\\_odr.php](https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php)).

11.4. Konsument może skorzystać m.in. z następujących pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- a. Konsument może zwrócić się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem, a Sprzedającym;
- b. Konsument może skorzystać ze stałych polubownych sądów konsumenckich, działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej;
- c. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu od powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (np. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

## 12. Dane osobowe

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte zostały w polityce prywatności i klauzuli informacyjnej dostępnych pod adresem: <https://teleopiekomat.pl/dopobrania/>

## 13. Polityka cookies

13.1 Sklep używa plików cookies. Pliki te zapisywane są przez serwer na komputerze osoby odwiedzającej strony Sklepu, Klient może ograniczyć lub wyłączyć dostęp plików cookies do swojego komputera. W przypadku skorzystania z tej opcji, niektóre lub wszystkie właściwości Sklepu mogą być niedostępne. Sklep używa cookies w celu prawidłowej realizacji umowy zawartej z Klientem i najlepszego dopasowania oferty do potrzeb Klienta.

13.2 Cookies lub pliki cookie są to niewielkie pliki tekstowe wysyłane do komputera lub innego urządzenia osoby odwiedzającej strony Sklepu celem zoptymalizowania korzystania ze Sklepu.

13.3 Cookies mogą być również używane do prezentowania form reklamowych.

13.4 Typy Cookies:

- a) systemowe - niezbędne dla właściwego funkcjonowania strony,
- b) analityczne - służące przetwarzaniu informacji o osobach odwiedzających Sklep,
- c) funkcjonalne - służące personalizacji strony poprzez zapamiętanie preferencji Klienta,
- d) zewnętrzne cookie - niezależne od Sklepu.

13.5 W reklamach zamieszczanych na stronach Sklepu mogą być wykorzystywane Cookies podmiotów trzecich, mające na celu umożliwienie analizy skuteczności kampanii reklamowych.

## 14. Postanowienia końcowe

14.1. SiDLY zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany sposobów płatności i dostaw – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.

14.2. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o charakterze ciągłym zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli Usługobiorca został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 15 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku, gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Usługobiorca ma prawo odstąpienia od umowy.

14.3. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o innym charakterze niż umowy ciągłe zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Klientów przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane Umowy.

14.4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

- 14.5. Rozstrzygnięcie sporów powstałych pomiędzy Sprzedającym, a Klientem zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
- 14.6. Klient może w każdym czasie, bez ponoszenia kosztów uzyskać dostęp do Regulaminu za pośrednictwem odesłania internetowego (tj. linku) zamieszczonego na Stronie teleopiekomat.pl oraz sporządzić jego wydruk. Klient może także uzyskać wgląd do Regulaminu w Siedzibie SiDLY, jak też może tam zażądać wysłania go na swój adres e-mail. Ponadto, na żądanie Klienta przesłane na adres e-mail office@sidly.eu Klient otrzyma wiadomość e-mail z załącznikiem w postaci Regulaminu zapisanego w formacie .pdf.
- 14.7. Niniejszy regulamin nie znajduje zastosowania do zawierania przez SiDLY umów o udzielanie świadczeń zdrowotnych.
- 14.8. Regulamin wchodzi w życie z dniem: **25.07.2023 r.**