



# Prokonsumencki znaczy zaufany

## Dbamy o Twoje prawa. Kupujesz bezpiecznie.

### REGULAMIN 2.0

### ROOM99.PL

Dzień dobry,

Cieszymy się, że znalazłaś\_eś się w sekcji dokumentów prawnych naszego sklepu. Oznacza to, że jesteś świadomym konsumentem i dbasz o swoje prawa. Z najwyższą starannością dbamy o to by dokumenty prawne były zgodne z aktualnymi przepisami i przysługującymi Ci prawami konsumentkimi. Gdyby pojawiły się jakiegokolwiek pytania związane z naszymi zasadami - skontaktuj się proszę z nami mailowo: [sklep@room99.pl](mailto:sklep@room99.pl) - priorytetowo odpowiemy na każde Twoje pytanie.

tel.: 570 886 439

e-mail: [sklep@room99.pl](mailto:sklep@room99.pl)

Room99 Radosław Sądel

ul.Buforowa 125/H-10a

52-131 Iwiny

REGULAMIN W WERSJI 2.0. OBOWIĄZUJE OD 08.03.2024

#### SPIS TREŚCI:

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE
2. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM
3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY
4. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT
5. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY ORAZ ODBIORU PRODUKTU
6. PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
7. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR
8. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
9. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
10. OPINIE O PRODUKTACH
11. NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM
12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE
13. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

*Ten [Regulamin Sklepu Internetowego](#) został przygotowany przez prawników serwisu [Prokonsumencki.pl](#). Sklep Internetowy [www.room99.pl](http://www.room99.pl) dba o prawa konsumenta. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w Ustawie o Prawach Konsumenta. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia Ustawy o Prawach Konsumenta są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta. Dlatego też postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa, a wszelkie ewentualne wątpliwości należy tłumaczyć na korzyść konsumenta. W przypadku ewentualnej niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy i należy je stosować.*

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1.** Sklep Internetowy dostępny pod adresem internetowym [www.room99.pl](http://www.room99.pl) prowadzony jest przez Radosława Sądel prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą ROOM99 RADOSŁAW SĄDEL wpisanego do Centralnej Ewidencji i

Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadającą: adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: ul. Buforowa 125/H-10a, 52-131 Iwiny, NIP: 8961399007, REGON: 020172961 oraz adres poczty elektronicznej: sklep@room99.pl.

**1.2.** Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów, jak i do przedsiębiorców korzystających ze Sklepu Internetowego, chyba że dane postanowienie Regulaminu stanowi inaczej.

**1.3.** Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Sklepie Internetowym w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Sprzedawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, przez okres i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w **polityce prywatności** opublikowanej na stronie Sklepu Internetowego. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora w Sklepie Internetowym, w tym podstawy, cele i okres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób, których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Sklepie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie ze Sklepu Internetowego, w tym dokonywanie zakupów jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego ze Sklepu Internetowego Usługobiorcę lub Klienta jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (zawarcie umowy oraz obowiązki ustawowe Sprzedawcy).

**1.4.** Definicje:

1.4.1. DZIEŃ ROBOCZY – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

1.4.2. FORMULARZ REJESTRACJI – formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający utworzenie Konta.

1.4.3. FORMULARZ ZAMÓWIENIA – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności.

1.4.4. KLIENT – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; - która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą.

1.4.5. KODEKS CYWILNY – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. 1964 nr 16, poz. 93 ze zm.).

1.4.6. KONTO – Usługa Elektroniczna, oznaczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem podanym przez Usługobiorcę zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, w którym gromadzone są dane podane przez Usługobiorcę oraz informacje o złożonych przez niego Zamówieniach w Sklepie Internetowym.

1.4.7. NEWSLETTER – Usługa Elektroniczna, elektroniczna usługa dystrybucyjna świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Usługobiorcom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych treści kolejnych edycji newslettera zawierającego informacje o Produktach, nowościach i promocjach w Sklepie Internetowym.

1.4.8. PRODUKT – dostępna w Sklepie Internetowym rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.

1.4.9. REGULAMIN – niniejszy regulamin Sklepu Internetowego.

1.4.10. SKLEP INTERNETOWY - sklep internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym: [www.room99.pl](http://www.room99.pl).

1.4.11. SPRZEDAWCA; USŁUGODAWCA – Radosław Sądel prowadzący działalność gospodarczą pod firmą ROOM99 RADOSŁAW SADEL wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadający: adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: ul. Buforowa 125/H-10a, 52-131 Iwiny, NIP: 8961399007, REGON: 020172961, adres poczty elektronicznej: sklep@room99.pl.

1.4.12. UMOWA SPRZEDAŻY – umowa sprzedaży Produktu zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu Internetowego.

1.4.13. USŁUGA ELEKTRONICZNA – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Sklepu Internetowego.

1.4.14. USŁUGOBIORCA – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; - korzystająca lub zamierzająca korzystać z Usługi Elektronicznej.

1.4.15. USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.)

1.4.16. ZAMÓWIENIE - oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu ze Sprzedawcą.

- 1.4.17. AKT O USŁUGACH CYFROWYCH, AKT – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1–102).
- 1.4.18. NIELEGALNE TREŚCI – informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży Produktów lub świadczenia Usług Elektronicznych, nie są zgodne z prawem Unii Europejskiej lub z prawem jakiegokolwiek państwa członkowskiego, które jest zgodne z prawem Unii Europejskiej, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa.

## 2. USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM

- 2.1.** W Sklepie Internetowym dostępne są następujące Usługi Elektroniczne: Konto, Formularz Zamówienia oraz Newsletter.
- 2.1.1. Konto – korzystanie z Konta możliwe jest po wykonaniu łącznie trzech kolejnych kroków przez Usługobiorcę – (1) wypełnieniu Formularza Rejestracji, (2) kliknięciu pola „**Zarejestruj się**” oraz (3) potwierdzeniu chęci utworzenia Konta poprzez kliknięcie w link potwierdzający przesłany automatycznie na podany adres poczty elektronicznej. W Formularzu Rejestracji niezbędne jest podanie przez Usługobiorcę następujących danych Usługobiorcy: adres poczty elektronicznej oraz hasło.
- 2.1.1.1. Usługa Elektroniczna Konto świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@room99.pl lub też pisemnie na adres: ul. Buforowa 125/H-10a, 52-131 Iwiny.
- 2.1.2. Formularz Zamówienia – korzystanie z Formularza Zamówienia rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Produktu do elektronicznego koszyka w Sklepie Internetowym. Złożenie Zamówienia następuje po wykonaniu przez Klienta łącznie dwóch kolejnych kroków – (1) po wypełnieniu Formularza Zamówienia i (2) kliknięciu na stronie Sklepu Internetowego po wypełnieniu Formularza Zamówienia pola „**Potwierdzam zakup**” – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych (w tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Sklepu Internetowego). W Formularzu Zamówienia niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko/nazwa firmy, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego oraz danych dotyczących Umowy Sprzedaży: Produkt/y, ilość Produktu/ów, miejsce i sposób dostawy Produktu/ów, sposób płatności. W wypadku Klientów niebędących konsumentami niezbędne jest także podanie nazwy firmy oraz numeru NIP.
- 2.1.2.1. Usługa Elektroniczna Formularz Zamówienia 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.
- 2.1.3. Newsletter – korzystanie z Newslettera następuje po podaniu w zakładce „Newsletter” widocznej na stronie Sklepu Internetowego adresu poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane kolejne edycje Newslettera, kliknięciu pola akcji oraz potwierdzeniu chęci korzystania z Newslettera poprzez kliknięcie w link potwierdzający przesłany automatycznie na podany adres poczty elektronicznej. Na Newsletter można się również zapisać poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxa w trakcie zakładania Konta oraz składania Zamówienia – z chwilą utworzenia Konta lub złożenia Zamówienia Usługobiorca zostaje zapisany na Newsletter.
- 2.1.3.1. Usługa Elektroniczna Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z Newslettera (rezygnacji z Newslettera) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@room99.pl lub też pisemnie na adres: ul. Buforowa 125/H-10a, 52-131 Iwiny.
- 2.2.** Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa w aktualnej wersji: Mozilla Firefox; Internet Explorer; Opera; Google Chrome; Safari lub Microsoft Edge; (4) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768; (5) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
- 2.3.** Usługobiorca obowiązany jest do korzystania ze Sklepu Internetowego 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 obowiązują zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
- 2.4.** Tryb postępowania reklamacyjnego dotyczący Usług Elektronicznych wskazany jest w pkt. 6. Regulaminu.

## 3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY

- 3.1.** Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pomocą Formularza Zamówień w Sklepie Internetowym zgodnie z pkt. 2.1.2 Regulaminu.
- 3.2.** Cena Produktu uwidoczniiona na stronie Sklepu Internetowego podana jest w złotych polskich i zawiera podatki. O łącznej cenie wraz z podatkami Produktu będącego przedmiotem Zamówienia, a także o kosztach dostawy (w tym opłatach za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany na stronach Sklepu Internetowego w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.
- 3.3. Procedura zawarcia Umowy Sprzedaży w Sklepie Internetowym za pomocą Formularza Zamówień**
- 3.3.1.** Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia w Sklepie Internetowym zgodnie z pkt. 2.1.2 Regulaminu.
- 3.3.2.** Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą.
- 3.4.** Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Sklepu Internetowego oraz (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. 3.3.2. Regulaminu. Treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Sklepu Internetowego Sprzedawcy.
- 3.5.** Złożenie Zamówienia oznacza wyrażenie zgody przez Klienta na otrzymanie paragonu fiskalnego lub rachunku lub faktury, także faktury korygującej i duplikatów tych dokumentów w formie elektronicznej, na adres e-mail wskazany w trakcie składania Zamówienia. Po zrealizowaniu Zamówienia, Sprzedawca wysyła niezwłocznie paragon fiskalny lub rachunek lub fakturę w formie elektronicznej na wskazany przez Klienta adres e-mail. Jednocześnie Klient oświadcza, że będzie odbierał powyższe dokumenty w formie elektronicznej pod podanym przez siebie adresem e-mail.

## **4. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT**

- 4.1.** Sprzedawca udostępnia Klientowi następujące sposoby płatności z tytułu Umowy Sprzedaży:
- 4.1.1.** Płatność gotówką za pobraniem przy odbiorze przesyłki.
- 4.1.2.** Płatność przelewem na rachunek bankowy Sprzedawcy.
- 4.1.3.** Płatności elektroniczne i płatności kartą płatniczą Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, za pośrednictwem serwisu Przelewy24 prowadzonego przez PayPro S.A. lub PayPal.com – możliwe aktualne sposoby płatności określone są na stronie Sklepu Internetowego w zakładce informacyjnej dotyczącej sposobów płatności oraz na stronie internetowej <http://www.przelewy24.pl> oraz <https://www.paypal.com/pl>.
- 4.1.3.1.** Rozliczenia transakcji płatnościami elektronicznymi i kartą płatniczą przeprowadzane są zgodnie z wyborem Klienta za pośrednictwem serwisu Przelewy24 (PayPro S.A.) lub PayPal.com. Obsługę płatności elektronicznych i kartą płatniczą prowadzi:
- 4.1.3.1.1.** PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000347935, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, kapitał zakładowy w wysokości 5 476 300,00 zł w całości opłacony, NIP: 7792369887.
- 4.1.3.1.2.** PayPal.com – spółka PayPal (Europe) S.a r.l. & Cie, S.C.A., 5. kondygnacja 22–24 Boulevard Royal, L-2449, Luxembourg.
- 4.2. Termin płatności:**
- 4.2.1.** W przypadku wyboru przez Klienta płatności przelewem, płatności elektronicznych albo płatności kartą płatniczą, Klient obowiązany jest do dokonania płatności w terminie 3 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.
- 4.2.2.** W przypadku wyboru przez Klienta płatności gotówką za pobraniem przy odbiorze przesyłki, Klient obowiązany jest do dokonania płatności przy odbiorze przesyłki.

## **5. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY ORAZ ODBIORU PRODUKTU**

- 5.1.** Dostawa Produktu dostępna jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 5.2.** Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Koszty dostawy Produktu (w tym opłaty za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) są wskazywane Klientowi na stronach Sklepu Internetowego w zakładce informacyjnej dotyczącej kosztów dostawy oraz w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.

**5.3.** Sprzedawca udostępnia Klientowi następujące sposoby dostawy lub odbioru Produktu:

5.3.1. Przesyłka kurierska, przesyłka kurierska pobraniowa.

**5.4. Termin dostawy Produktu do Klienta** wynosi do 7 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 7 Dni Roboczych. Początek biegu terminu dostawy Produktu do Klienta liczy się w następujący sposób:

5.4.1. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektronicznych albo płatności kartą płatniczą - od dnia uznania rachunku bankowego lub rachunku rozliczeniowego Sprzedawcy.

5.4.2. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności gotówką za pobraniem – od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży.

## **6. PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

**6.1.** Niniejszy punkt 6. Regulaminu określa procedurę rozpatrywania reklamacji **wspólną dla wszystkich reklamacji** składanych do Sprzedawcy, w szczególności reklamacji dotyczących Produktów, Umów Sprzedaży, Usług Elektronicznych oraz pozostałych reklamacji związanych z działaniem Sprzedawcy lub Sklepu Internetowego.

**6.2.** Podstawa i zakres odpowiedzialności są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.).

6.2.1. Szczegółowe postanowienia dotyczące reklamacji **Produktu – rzeczy ruchomej** – zakupionego przez Klienta na podstawie Umowy Sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą **do dnia 31. grudnia 2022 r.** określają przepisy Kodeksu Cywilnego w brzmieniu obowiązującym do dnia 31. grudnia 2022 r., w szczególności art. 556-576 Kodeksu Cywilnego. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt zakupiony zgodnie ze zdaniem poprzednim wobec Klienta niebędącego konsumentem zostaje wyłączona.

6.2.2. Szczegółowe postanowienia dotyczące reklamacji **Produktu – rzeczy ruchomej** (w tym rzeczy ruchomej z elementami cyfrowymi), z wyłączeniem jednak rzeczy ruchomej, która służy wyłącznie jako nośnik treści cyfrowej – zakupionego przez Klienta na podstawie Umowy Sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą **od dnia 1. stycznia 2023 r.** określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1. stycznia 2023 r., w szczególności art. 43a - 43g Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży.

6.2.3. Szczegółowe postanowienia dotyczące reklamacji Produktu – treści lub usługi cyfrowej lub rzeczy ruchomej, która służy wyłącznie jako nośnik treści cyfrowej – zakupionego przez Klienta na podstawie Umowy Sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą od dnia 1. stycznia 2023 r. lub przed tym dniem, jeżeli dostarczanie takiego Produktu miało nastąpić lub nastąpiło po tym dniu określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1. stycznia 2023 r., w szczególności art. 43h – 43q Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży.

**6.3.** Reklamacja może zostać złożona na przykład:

6.3.1. pisemnie na adres: ul. Buforowa 125/H-10a, 52-131 Iwiny;

6.3.2. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@room99.pl

**6.4.** Przesłanie lub zwrot Produktu w ramach reklamacji może nastąpić na adres: ul. Buforowa 125/H-10a, 52-131 Iwiny

**6.5.** Zaleca się podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości lub braku zgodności z umową; (2) żądania sposobu doprowadzenia do zgodności z umową lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy lub innego roszczenia; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

**6.6.** W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Sprzedawcy.

**6.7.** Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, dokumenty lub Produkt) związane z przedmiotem reklamacji. Sprzedawca może także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. zdjęcia), jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.

- 6.8.** Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.

## **7. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR**

- 7.1.** Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: [https://uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php).
- 7.2.** Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- 7.3.** Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (więcej informacji na stronie: <http://www.spsk.wiiv.org.pl/>); (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę); oraz (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl) oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00 - 18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).
- 7.4.** Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania 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)).

## **8. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

- 8.1.** Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 30 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w pkt. 8.8 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład:
- 8.1.1. pisemnie na adres: ul. Buforowa 125/H-10a, 52-131 Iwiny;
- 8.1.2. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [sklep@room99.pl](mailto:sklep@room99.pl);
- 8.2.** Zwrot Produktu - rzeczy ruchomych (w tym rzeczy ruchomych z elementami cyfrowymi) w ramach odstąpienia od umowy może nastąpić na adres: ul. Buforowa 125/H-10a, 52-131 Iwiny.
- 8.3.** Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz dodatkowo dostępny jest w pkt. 13 Regulaminu. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
- 8.4.** Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
- 8.4.1. dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Produkt, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności – od objęcia Produktu w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która: (1) obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części albo (2) polega na regularnym dostarczaniu Produktów przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z Produktów;
- 8.4.2. dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.
- 8.5.** W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
- 8.6. Produkty - rzeczy ruchome, w tym rzeczy ruchome z elementami cyfrowymi:**
- 8.6.1. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Produktu - rzeczy ruchomej, w tym rzeczy ruchomej z elementami cyfrowymi (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym). Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego



samego sposobu płatności, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. W przypadku Produktów - rzeczy ruchomych (w tym rzeczy ruchomych z elementami cyfrowymi) - jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

8.6.2. W przypadku Produktów - rzeczy ruchomych (w tym rzeczy ruchomych z elementami cyfrowymi) - konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem.

8.6.3. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu - rzeczy ruchomej (w tym rzeczy ruchomej z elementami cyfrowymi) - będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.

**8.7.** Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść konsument:

8.7.1. W przypadku Produktów - rzeczy ruchomych (w tym rzeczy ruchomych z elementami cyfrowymi) - jeżeli konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

8.7.2. W przypadku Produktów - rzeczy ruchomych (w tym rzeczy ruchomych z elementami cyfrowymi) - konsument ponosi bezpośrednio koszty zwrotu Produktu.

8.7.3. W przypadku Produktu - usługi, której wykonywanie – na wyraźne żądanie konsumenta – rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

**8.8.** Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

8.8.1. (1) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości; (2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy; (3) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt - rzecz ruchoma (w tym rzecz ruchoma z elementami cyfrowymi) - nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb; (4) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt - rzecz ruchoma (w tym rzecz ruchoma z elementami cyfrowymi) - ulegający szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia; (5) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt - rzecz ruchoma (w tym rzecz ruchoma z elementami cyfrowymi) - dostarczany w zabezpieczonym opakowaniu, którego 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 Produkty - rzeczy ruchome (w tym rzeczy ruchome z elementami cyfrowymi) -, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami ruchomymi, w tym rzeczami ruchomymi z elementami cyfrowymi; (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 Sprzedawca nie ma kontroli; (8) w której konsument wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza Produkty - rzeczy ruchome (w tym rzeczy ruchome z elementami cyfrowymi) -, inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub Produktów; (9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym 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 towarów, 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 niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a Sprzedawca przekazał konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 Ustawy o Prawach Konsumenta; (14) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny w przypadku których konsument wyraźnie

zażądał od Sprzedawcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta.

- 8.9.** Zawarte w niniejszym punkcie 8. Regulaminu postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się od dnia 1 stycznia 2021 r. i dla umów zawartych od tego dnia również do Usługobiorcy lub Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

## **9. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW**

- 9.1.** Niniejszy punkt 9. Regulaminu oraz wszystkie postanowienia w nim zawarte są skierowane i tym samym wiążą wyłącznie Klienta lub Usługobiorcę niebędącego konsumentem, a od dnia 1 stycznia 2021 r. i dla umów zawartych od tego dnia niebędącego także osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- 9.2.** Sprzedawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawcy.
- 9.3.** Sprzedawca ma prawo ograniczyć dostępne sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części i to niezależnie od wybranego przez Klienta sposobu płatności oraz faktu zawarcia Umowy Sprzedaży.
- 9.4.** Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy stosownego oświadczenia.
- 9.5.** Odpowiedzialność Usługodawcy/Sprzedawcy w stosunku do Usługobiorcy/Klienta, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona – zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie – do wysokości zapłaconej ceny oraz kosztów dostawy z tytułu Umowy Sprzedaży, nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych. Ograniczenie kwotowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ma zastosowanie do wszelkich roszczeń kierowanych przez Usługobiorcę/Klienta w stosunku do Usługodawcy/Sprzedawcy, w tym także w przypadku braku zawarcia Umowy Sprzedaży lub niezwiązanych z Umową Sprzedaży. Usługodawca/Sprzedawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Usługobiorcy/Klienta tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści. Sprzedawca nie ponosi także odpowiedzialności za opóźnienie w przewozie przesyłki.
- 9.6.** Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt lub braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży zostaje wyłączona.
- 9.7.** Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.
- 9.8.** Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą/Usługodawcą a Klientem/Usługobiorcą zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy/Usługodawcy.

## **10. OPINIE O PRODUKTACH**

- 10.1.** Klient Sklepu Internetowego ma możliwość dobrowolnego i nieodpłatnego wystawienia opinii dotyczącej zakupów dokonanych w Sklepie Internetowym. Przedmiotem opinii może być także ocena, zdjęcie lub recenzja zakupionego produktu w Sklepie Internetowym.
- 10.2.** Sprzedawca po dokonanych zakupach w Sklepie Internetowym wysłała do Klienta wiadomość email z prośbą o wystawienie opinii oraz linkiem do formularza online umożliwiającego jej wystawienie – formularz online umożliwia udzielenie odpowiedzi na pytania Sprzedawcy dotyczące zakupów, ich ocenę, dodanie własnego opisu dot. opinii oraz zdjęcia zakupionego produktu. W razie braku wystawienia opinii po otrzymaniu pierwszego zaproszenia do wystawienia opinii Sprzedawca ponawia wysyłkę zaproszenia.
- 10.3.** Opinia może być wystawiona jedynie przez Klienta, który dokonał zakupów w Sklepie Internetowym Sprzedawcy.
- 10.4.** Sprzedawca wskazuje, że zbierane przez niego opinie na temat Produktów i świadczonych usług są wykorzystane do wewnętrznej oceny funkcjonowania Sklepu Internetowego, zgodności Produktów z opisami oraz istotnych cech Produktów, oraz do polepszania jakości obsługi Klienta, a co za tym idzie nie będą one podlegać publikacji za pośrednictwem Sklepu Internetowego.



- 10.5.** Jednocześnie Sprzedawca zastrzega sobie możliwość opublikowania za pośrednictwem Sklepu Internetowego opinii w wybranym przez siebie czasie. W takim przypadku Sprzedawca opublikuje wszystkie opinie zarówno negatywne jak i pozytywne oraz nie będzie w żaden sposób wpływał na ich treść.
- 10.6.** Wystawienie opinii nie może być wykorzystywane przez Klienta do działań bezprawnych, w szczególności do działań stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji wobec Sprzedawcy, czy też działań naruszających dobra osobiste, prawa własności intelektualnej lub inne prawa Sprzedawcy lub osób trzecich.
- 10.7.** Opinia może być wystawiona tylko do faktycznie zakupionych produktów w Sklepie Internetowym Sprzedawcy. Zabronione jest zawieranie fikcyjnych/pozornych umów sprzedaży w celu wystawienia opinii. Autorem opinii nie może być także sam Sprzedawca ani jego pracownicy bez względu na podstawę zatrudnienia.
- 10.8.** Wystawiona opinia może zostać w każdym czasie usunięta przez jej autora.

## **11. NIELEGALNE TREŚCI I TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM**

**11.1.** Niniejszy punkt Regulaminu zawiera postanowienia wynikające z Aktu o Usługach Cyfrowych w zakresie dotyczącym Sklepu Internetowego i Usługodawcy. Usługobiorca co do zasady nie jest zobowiązany do dostarczania treści podczas korzystania ze Sklepu Internetowego, chyba że Regulamin wymaga podania określonych danych (np. dane do złożenia Zamówienia). Usługobiorca może mieć możliwość dodania opinii lub komentarza w Sklepie Internetowym korzystając z narzędzi udostępnionych w tym celu przez Usługodawcę. W każdym wypadku dostarczania treści przez Usługobiorcę jest on zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie.

**11.2. PUNKT KONTAKTOWY** - Usługodawca wyznacza adres poczty elektronicznej [sklep@room99.pl](mailto:sklep@room99.pl) jako pojedynczy punkt kontaktowy. Punkt kontaktowy umożliwia bezpośrednią komunikację Usługodawcy z organami państw członkowskich, Komisją Europejską i Radą Usług Cyfrowych oraz jednocześnie umożliwia odbiorcom usługi (w tym Usługobiorcom) bezpośrednią, szybką i przyjazną komunikację z Usługodawcą drogą elektroniczną, na potrzeby stosowania Aktu o Usługach Cyfrowych. Usługodawca wskazuje język polski oraz język angielski do celów komunikacji z jego punktem kontaktowym.

### **11.3. Procedura zgłaszania Nielegalnych Treści i działania zgodnie z art. 16 Aktu o Usługach Cyfrowych:**

- 11.3.1. Na adres poczty elektronicznej [sklep@room99.pl](mailto:sklep@room99.pl) dowolna osoba lub dowolny podmiot może zgłosić Usługodawcy obecność określonych informacji, które dana osoba lub dany podmiot uważają za Nielegalne Treści.
- 11.3.2. Zgłoszenie powinno być wystarczająco precyzyjne i odpowiednio uzasadnione. W tym celu Usługodawca umożliwia i ułatwia dokonywanie na podany wyżej adres poczty elektronicznej zgłoszeń zawierających wszystkie poniższe elementy: (1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana osoba lub dany podmiot zarzucają, że zgłaszane informacje stanowią Nielegalne Treści; (2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz, w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Nielegalnych Treści, stosownie do rodzaju treści i konkretnego rodzaju usługi; (3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE; oraz (4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
- 11.3.3. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej, uznaje się za dające podstawę do uzyskania faktycznej wiedzy lub wiadomości do celów art. 6 Aktu o Usługach Cyfrowych w odniesieniu do informacji, której dotyczy, jeżeli umożliwia Usługodawcy działającemu z należytą starannością stwierdzenie – bez szczegółowej analizy prawnej – nielegalnego charakteru danej działalności lub informacji.
- 11.3.4. Jeżeli zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe osoby lub podmiotu, które dokonały zgłoszenia, Usługodawca bez zbędnej zwłoki przesyła takiej osobie lub takiemu podmiotowi potwierdzenie otrzymania zgłoszenia. Usługodawca powiadamia także bez zbędnej zwłoki taką osobę lub taki podmiot o swojej decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, przekazując informacje na temat możliwości odwołania się od podjętej decyzji.
- 11.3.5. Usługodawca rozpatruje wszystkie zgłoszenia, które otrzymuje w ramach mechanizmu, o których mowa powyżej, oraz podejmuje decyzje w odniesieniu do informacji, których dotyczą zgłoszenia, w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Jeżeli na potrzeby takiego rozpatrywania lub podejmowania decyzji Usługodawca korzysta ze zautomatyzowanych środków, uwzględni informacje na ten temat w powiadomieniu, o którym mowa poprzednim punkcie.

### **11.4. Informacja na temat ograniczeń, które Usługodawca nakłada w związku z korzystaniem z Sklepu Internetowego, w odniesieniu do informacji przekazywanych przez Usługobiorców:**

- 11.4.1. Usługobiorcę obowiązują następujące zasady w przypadku dostarczania jakichkolwiek treści w ramach Sklepu Internetowego:

- 11.4.1.1. obowiązek korzystania ze Sklepu Internetowego, w tym do zamieszczania treści (np. w ramach opinii lub komentarzy), zgodnie z jego przeznaczeniem, niniejszym Regulaminem oraz w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich;
- 11.4.1.2. obowiązek wprowadzania treści zgodnych ze stanem faktycznym oraz w sposób niewprowadzający w błąd;
- 11.4.1.3. zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym zakaz dostarczania Nielegalnych Treści;
- 11.4.1.4. zakaz przesyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) za pośrednictwem Sklepu Internetowego;
- 11.4.1.5. zakaz dostarczania treści naruszających powszechnie przyjęte zasady netykiety, w tym zawierających treści wulgarne lub obraźliwe;
- 11.4.1.6. obowiązek posiadania – w przypadku, gdy jest to konieczne – wszelkich wymaganych praw i zezwoleń do dostarczania takich treści na stronach Sklepu Internetowego, w szczególności praw autorskich lub wymaganych licencji, zezwoleń i zgód na ich wykorzystywanie, rozpowszechnianie, udostępnianie, lub publikację, zwłaszcza prawa publikowania i rozpowszechniania w Sklepie Internetowym oraz prawo do wykorzystania i rozpowszechniania wizerunku bądź danych osobowych w przypadku treści, które obejmują wizerunek lub dane osobowe osób trzecich.
- 11.4.1.7. obowiązek korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób nie stwarzający zagrożenia bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego Usługodawcy, Sklepu Internetowego lub osób trzecich.
- 11.4.2. Usługodawca zastrzega sobie prawo moderowania treści dostarczanych przez Usługobiorców na stronę Sklepu Internetowego. Moderowanie odbywa się w dobrej wierze i z należytą starannością oraz z własnej inicjatywy Usługodawcy lub na otrzymane zgłoszenie w celu wykrycia, identyfikacji i usunięcia Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem lub uniemożliwienia do nich dostępu lub podejmowania niezbędnych środków, aby spełnić wymogi prawa Unii Europejskiej i prawa krajowego zgodnego z prawem Unii Europejskiej, w tym wymogi określone w Akcie o usługach cyfrowych, bądź też wymogi zawarte w Regulaminie.
- 11.4.3. Proces moderowania może odbywać się ręcznie przez człowieka lub opierać się na zautomatyzowanych lub częściowo zautomatyzowanych narzędziach ułatwiających Usługodawcy identyfikację Nielegalnych Treści lub innych treści niezgodnych z Regulaminem. Po zidentyfikowaniu takich treści Usługodawca podejmuje decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ogranicza ich widoczność lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne (np. kontaktuje się z Usługobiorcą celem wyjaśnienia zastrzeżeń i zmiany treści). Usługodawca w sposób jasny i łatwo zrozumiały poinformuje Usługobiorcę, który dostarczył treści (w razie posiadania jego danych kontaktowych) o swojej decyzji, powodach jej podjęcia oraz dostępnych możliwościach odwołania się od tej decyzji.
- 11.4.4. Usługodawca realizując swoje prawa i obowiązki z Aktu o Usługach Cyfrowych zobowiązany jest działać z należytą starannością, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należyтым uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron, w tym odbiorców usługi, w szczególności z uwzględnieniem praw zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, takich jak wolność wypowiedzi, wolność i pluralizm mediów i inne prawa podstawowe i wolności.
- 11.5.** Wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub decyzji Usługodawcy podjętej zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w punkcie 6. Regulaminu. Korzystanie z tej procedury jest bezpłatne i umożliwia składanie skarg w sposób elektroniczny na podany adres poczty elektronicznej. Skorzystanie z procedury zgłaszania i rozpatrywania skarg pozostaje bez uszczerbku dla prawa danej osoby lub podmiotu do wszczęcia postępowania przed sądem oraz nie narusza jego innych praw.
- 11.6.** Usługodawca rozpatruje wszelkie uwagi, skargi, reklamacje, odwołania lub zastrzeżenia dotyczące decyzji lub innych działań lub brak działań podjętych przez Usługodawcę na podstawie otrzymanego zgłoszenia lub podjętej decyzji w sposób terminowy, niedyskryminujący, obiektywny i niearbitralny. Jeżeli skarga lub inne zgłoszenie zawiera wystarczające powody, aby Usługodawca uznał, że jego decyzja o niepodejmowaniu działań w odpowiedzi na zgłoszenie jest nieuzasadniona lub że informacje, których dotyczy skarga, nie są nielegalne i niezgodne z Regulaminem, lub zawiera informacje wskazujące, że działanie skarżącego nie uzasadnia podjętego środka, Usługodawca bez zbędnej zwłoki uchyla lub zmienia swoją decyzję co do ewentualnego usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do treści lub w inny sposób ograniczenia ich widoczności lub podejmuje inne działania, które uzna za konieczne.
- 11.7.** Usługobiorcy, osoby lub podmioty, które dokonały zgłoszenia Nielegalnych Treści, do których skierowane są decyzje Usługodawcy dotyczące Nielegalnych Treści lub treści niezgodnych z Regulaminem, mają prawo wyboru dowolnego organu pozasądowego rozstrzygania sporów certyfikowanego przez koordynatora ds. usług cyfrowych państwa członkowskiego w celu rozstrzygnięcia sporów dotyczących tych decyzji, w tym w odniesieniu do skarg, które nie zostały rozstrzygnięte w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg Usługodawcy.

## 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

**12.1.** Umowy zawierane poprzez Sklep Internetowy zawierane są w języku polskim.

**12.2.** Zmiana Regulaminu:

12.2.1. Usługodawca 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.

12.2.2. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o charakterze ciągłym (np. świadczenie Usługi Elektronicznej – Konto) zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu Cywilnego, to jest 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.

12.2.3. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o innym charakterze niż umowy ciągłe (np. Umowa Sprzedaży) zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorców/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 Sprzedaży.

**12.3.** W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); Ustawy o Prawach Konsumenta; oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązujące prawa.

**12.4.** Niniejszy Regulamin nie wyłącza przepisów obowiązujących w państwie zwykłego miejsca pobytu konsumenta zawierającego umowę z Usługodawcą/Sprzedawcą, których nie można wyłączyć w drodze umowy. Usługodawca/Sprzedawca gwarantuje w takim wypadku konsumentowi ochronę przyznaną mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy.

## 13. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(ZAŁĄCZNIK NUMER 2 DO USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA)

### Wzór formularza odstąpienia od umowy

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

– Adresat:

ROOM99 RADOSŁAW SADEL  
ul. Buforowa 125/H-10a, 52-131 Iwiny  
room99.pl  
sklep@room99.pl

– Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(\*) umowy dostawy następujących towarów(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*)

– Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data

(\*) Niepotrzebne skreślić.



**PROKONSUMENCKI.PL**  
Sklep dbający o prawa konsumenta

Niniejszy dokument został sprawdzony przez prawników serwisu Prokonsumencki.pl pod kątem zgodności z przepisami prawa i podlega ochronie praw autorskich.

