

Regulamin sklepu

obowiązujący od 20.11.2024 r.

§1 Słownik pojęć

1. **Sprzedawca**, Administrator danych – Oponeo.pl S.A. z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Podleśna 17, 85-145 Bydgoszcz, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000275601. Kapitał zakładowy: 11.235.780,00 zł, NIP: 953-24-57-650, Regon:093149847, nr tel. 52 34188 00, e-mail: info@oponeo.pl
2. **Sklep** – serwis internetowy należący do Sprzedawcy, dostępny pod domeną www.oponeo.pl, za pośrednictwem którego Kupujący może składać Zamówienia.
3. **Konto** – zbiór informacji o Kupującym, który dokonał rejestracji w ramach Sklepu, a także o czynnościach dokonywanych przez owego Kupującego w ramach Sklepu. Tryb założenia Konta, a także zakres danych przechowywanych w ramach Konta określa regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zał. nr 2 do Regulaminu).
4. **Kupujący, Klient** – osoba korzystająca ze Sklepu, w tym zwłaszcza składająca Zamówienie za pośrednictwem Sklepu. Kupującymi mogą być w szczególności Konsumenci lub Indywidualni Przedsiębiorcy.
5. **Konsument** – Kupujący będący osobą fizyczną, dokonujący czynności prawnej (umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu), niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22[1]Kodeksu Cywilnego).
6. **Indywidualny Przedsiębiorca –(Przedsiębiorca na prawach Konsumenta)** Kupujący będący osobą fizyczną zawierającą umowę (w tym: umowę sprzedaży za pośrednictwem Sklepu) bezpośrednio związaną z prowadzoną działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla Kupującego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez przedsiębiorcę działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
7. **Montaż** – usługa wykonywana przez wybrany przez Kupującego Serwis Partnerski, na podstawie umowy zawieranej przez Kupującego z owym Serwisem Partnerskim (Sprzedawca nie jest stroną tej umowy), polegająca na: (i) demontażu koła (lub kół) wskazanego pojazdu, (ii) wymianie opon lub felg w zdemontowanych kołach na dostarczone Towary (zakupione przez Klienta od Sprzedawcy) oraz (iii) montażu i wyważeniu kół. Montażu nie obejmuje innych usług, które mogą znajdować się w ofercie Serwisów Partnerskich, jak np. pompowanie azotem, depozyt itd. Kupujący może, ale nie musi skorzystać z usługi Montażu w Serwisie Partnerskim – zgodnie z opcjami dostępnymi i wybranymi przez Kupującego w trakcie składania Zamówienia.

8. **Polityka Prywatności** – dokument obejmujący szczegółowe informacje w zakresie zasad ochrony danych osobowych Kupujących przez Sprzedawcę, zamieszczony na stałe w zakładce „Polityka prywatności” na stronie Sklepu.

9. **Serwis, Serwis Partnerski** – osoba trzecia w stosunku do Sprzedawcy i Kupującego, która na podstawie porozumienia ze Sprzedawcą obowiązana jest do zawierania z Kupującymi umów w przedmiocie Montażu – na określonych warunkach. Lista Serwisów Partnerskich dostępna jest na witrynie Sklepu.

10. **Regulamin** – niniejszy Regulamin.

11. **Ubezpieczenie** – umowa ubezpieczenia Towarów stanowiących opony lub felgi, zawierana przez Kupującego z Ubezpieczycielem za pośrednictwem Sprzedawcy. Ogólne Warunki Ubezpieczenia dostępne są na stronie Sklepu w zakładce Centrum Pomocy.

12. **Ubezpieczyciel** – osoba trzecia, z którą Kupujący mogą zawierać umowy ubezpieczenia Towarów stanowiących opony lub felgi, kupowanych za pośrednictwem Sklepu.

13. **Towar** – rzecz ruchoma, dostępna w sprzedaży w Sklepie, w szczególności opony i felgi.

14. **Zamówienie** – oświadczenie woli Kupującego, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy sprzedaży Towarów na odległość za pośrednictwem Sklepu, określające co najmniej rodzaj i liczbę Towarów.

15. **Kodeks Cywilny** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. 1964 nr 16, poz. 93 ze zm.).

16. **Ustawa o Prawach Konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).

§2 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady zawierania i wykonywania umów sprzedaży Towarów prezentowanych na stronie Sklepu.

2. Do składania Zamówień w Sklepie niezbędne jest posiadanie urządzeń pozwalających na dostęp do Internetu, poczty e-mail oraz przeglądarki zasobów internetowych, umożliwiającej wyświetlanie stron www.

3. Przedmiotem sprzedaży są Towary prezentowane na stronie Sklepu w chwili składania Zamówienia.

4. Ceny uwidocznione obok Towarów podawane są w polskich złotych i zawierają podatek VAT.

5. Informacje dotyczące poszczególnych Towarów nie stanowią oferty sprzedaży w rozumieniu przepisów prawa cywilnego. Zawartość Sklepu internetowego stanowi zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.

6. Zakazuje się osobom korzystającym ze Sklepu (w tym Kupującym) zamieszczania w nim treści bezprawnych (np. w opiniach o Towarze).

§3 Jakość Towarów

1. Za opony pełnowartościowe uważa się, zgodnie z Polską Normą PN-C-94300-7: 1997P Ogumienie. Pakowanie, przechowywanie i transport, opony nie starsze niż 36 miesięcy od daty produkcji.

2. Sprzedający zapewnia, iż stosownie do obowiązujących przepisów prawa, obowiązany jest do zapewnienia zgodności Towarów z umową. Obowiązek powyższy oznacza konieczność dostarczenia Towarów bez wad fizycznych oraz prawnych.

§4 Składanie Zamówień

1. Sprzedawca umożliwia kontakt oraz składanie Zamówień w następujący sposób:

- za pośrednictwem Sklepu wypełniając interaktywny formularz
- przez telefon na numery: 52 341 88 00

W przypadku części Towarów niektóre z ww. sposobów mogą być niedostępne, co każdorazowo wskazano przy opisie owych Towarów w ramach Sklepu.

2. Koszt połączeń telefonicznych jest zgodny z obowiązującą Kupującego taryfą.

3. W celu złożenia Zamówienia poprzez Sklep należy dodać wybrany Towar do koszyka, wskazując jednocześnie, czy i które z Towarów powinny być objęte Ubezpieczeniem lub Montażem (o ile Sklep umożliwia wybór takiej opcji) - a następnie postępować zgodnie z dalszymi informacjami wyświetlanymi na stronie Sklepu, w tym zwłaszcza:

- a) potwierdzić całkowitą kwotę do zapłaty - obejmującą cenę Towarów oraz, w przypadku wyboru dodatkowego ubezpieczenia, koszt tytułem Ubezpieczenia;
- b) uzupełnić formularz Zamówienia o dane niezbędne celem zawarcia umowy sprzedaży Towarów (w przypadku Klientów, którzy nie zarejestrowali Konta) lub potwierdzić aktualność owych danych (w przypadku Klientów posiadających Konto).
- c) określić sposób dostawy i sposób płatności;
- d) zaakceptować aktualną treść Regulaminu oraz Polityki Prywatności oraz w przypadku wyboru dodatkowego ubezpieczenia Ogólne Warunki Ubezpieczenia z Polityką Prywatności Ubezpieczyciela;
- e) w przypadku podjęcia ostatecznej decyzji o zakupie Towarów na warunkach wyświetlonych przez Sklep, Kupujący powinien zatwierdzić zakup i płatność.

4. Dokonanie czynności, o których mowa w §4 ust. 3 powyżej, jest równoznaczne ze złożeniem Sprzedawcy przez Kupującego oferty zawarcia umowy sprzedaży Towarów umieszczonych w koszyku, po wyświetlonych przez Sklep cenach.

5. Po złożeniu Zamówienia Kupujący otrzymuje automatyczny e-mail będący potwierdzeniem złożenia Zamówienia u Sprzedawcy – wraz ze wszystkimi istotnymi warunkami Zamówienia, w tym: (i) informacje zawarte w samym Zamówieniu, (ii) Regulamin i Politykę Prywatności (iii) Formy płatności oraz (iv) wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży Towarów na trwałym nośniku (plik.pdf).

6. W przypadku stwierdzenia przez Kupującego niezgodności w przesłanej przez Sklep informacji, o której mowa powyżej, Sprzedawca prosi o kontakt telefoniczny pod numer telefonu wskazany w ust. 1 lub kontakt za pomocą poczty e-mail - w celu skorygowania niezgodności.

7. Niezwłocznie po zweryfikowaniu Zamówienia, Sprzedawca wysyła do Klienta na podany adres e-mail wiadomość z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia do realizacji lub z informacją o nie przyjęciu zamówienia do realizacji wraz z podaniem przyczyn. W przypadku potwierdzenia przyjęcia Zamówienia do realizacji pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym dochodzi do zawarcia umowy sprzedaży Towarów na ustalonych warunkach.

8. Do czasu, gdy Towar nie został jeszcze wysłany, Klient może zwrócić się do Sprzedawcy o modyfikację zakresu Zamówienia. W takim wypadku, jeżeli Sprzedawca zaakceptuje modyfikację, dochodzi do stosownej zmiany umowy sprzedaży Towarów. Prawo do modyfikacji, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie narusza pozostałych praw Kupującego, które wynikają z przepisów prawa.

9. W celu złożenia zamówienia telefonicznie należy skontaktować się ze Sprzedawcą, używając w tym celu danych wskazanych w ust. 1 – w godzinach pracy Sprzedawcy (określonych na witrynie Sklepu).

10. W przypadku złożenia przez Klienta zamówienia telefonicznie, jeżeli z propozycją zawarcia umowy występuje Klient:

a) Sprzedawca niezwłocznie po osiągnięciu porozumienia co do treści umowy udzieli Klientowi informacji o istotnych warunkach Zamówienia w zakresie obejmującym co najmniej informacje dotyczące: głównych cech świadczenia Sprzedawcy (tj. zwłaszcza oznaczenie zamawianych Towarów), oznaczenia Sprzedawcy, łącznej ceny lub wynagrodzenia, prawa odstąpienia od umowy, czasu trwania umowy, a w przypadku zawarcia umowy na czas nieoznaczony – sposobu i przesłanek jej wypowiedzenia, z wyjątkiem wzoru formularza odstąpienia od umowy zawartego w załączniku nr 2 do ustawy.

b) Sprzedawca przystąpi do realizacji umowy sprzedaży Towarów niezwłocznie po potwierdzeniu ww. istotnych warunków Zamówienia przez Klienta – w formie jednoznacznego oświadczenia.

c) Sprzedawca potwierdzi Klientowi istotne warunki Zamówienia – poprzez przesłanie Klientowi materiałów wskazanych w ust. 5 powyżej na trwałym nośniku, w szczególności przez załączenie ich wydruku do Towarów lub w inny uzgodniony sposób.

§5 Dostawa

1. Koszt dostawy Towaru na terenie kraju (koszty przesyłki) pokrywa Sprzedawca, tj. Kupujący płaci jedynie za zakupiony Towar.

2. Sprzedawca nie realizuje wysyłek poza granice Polski.

3. Sprzedawca realizuje dostawę Towarów za pośrednictwem kuriera. Dostawa następuje jedynie na terenie Polski, na adres wskazany przez Kupującego, a w przypadku wyboru opcji Montażu – na adres wybranego Serwisu.

4. Czas dostawy Zamówienia przez Sprzedawcę jest każdorazowo prezentowany na podstronie danego Towaru i liczony jest od dnia (początek biegu terminu dostawy):

a) uznania rachunku bankowego lub konta rozliczeniowego Sprzedawcy - w przypadku wyboru przez Kupującego sposobu płatności „z góry” (w tym np. przelewem, poprzez płatności elektroniczne lub

kartą płaćniczą),
b) zawarcia umowy sprzedaży Towaru – w przypadku wyboru przez Kupującego sposobu płatności „przy odbiorze” (np. gotówką za pobraniem).
c) otrzymania przez Sprzedawcę informacji o uruchomieniu systemu płatności ratalnych lub płatności w formie leasingu dla Kupującego

§6 Warunki płatności

1. Możliwe aktualne sposoby płatności określone są w zakładce „Formy płatności” oraz w chwili ostatecznej akceptacji danych w formularzu zamówienia. Dostępne sposoby płatności mogą zależeć od wybranego przez Klienta sposobu dostawy lub Towaru. Rozliczenia transakcji, co do których Klient dokonał wyboru płatności kartą płaćniczą, przelewem elektronicznym lub za pośrednictwem serwisu rozliczeniowego przeprowadzane są za pośrednictwem właściwych serwisów, których operatorów wskazano szczegółowo w zakładce „Formy płatności”.

2. W przypadku nieotrzymania przez Sprzedawcę płatności Klienta, który wybrał płatność z góry (w tym: kartą płaćniczą, przelewem elektronicznym, za pośrednictwem serwisu rozliczeniowego bądź z wykorzystaniem bonów wystawionych zgodnie z regulaminem stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu) - Dział Obsługi Klienta Sprzedawcy może skontaktować się z Klientem telefonicznie lub drogą mailową celem przypomnienia o płatności.

3. Terminy płatności:

- w przypadku płatności „przy odbiorze” (w tym: płatności gotówką za pobraniem lub kartą płaćniczą przy odbiorze) – w dniu dostarczenia Towaru (przed jego wydaniem);
- w przypadku płatności „z góry” (w tym: kartą płaćniczą, przelewem elektronicznym, za pośrednictwem serwisu rozliczeniowego bądź z wykorzystaniem bonów wystawionych zgodnie z regulaminem stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu) – bezpośrednio po złożeniu Zamówienia;

§7 Sprzedaż ratalna lub leasing

1. W przypadku wyboru przez Kupującego zapłaty za Towary w systemie ratalnym (za pomocą kredytu) lub zapłaty za Towary poprzez leasing – procedura uzyskania finansowania jest następująca:

- a) Kupujący po uzupełnieniu formularza zostaje przekierowany na witrynę właściwego kredytodawcy (banku lub leasingodawcy).
- b) Kupujący uzupełnia wniosek kredytowy – obejmujący w szczególności informacje o preferowanym trybie zawarcia umowy kredytu/leasingu, warunkach kredytu/leasingu, a także szczegółowe dane Kupującego.
- c) kredytodawca podejmuje decyzję w przedmiocie udzielenia Kupującemu kredytu lub leasingu
- d) W razie decyzji pozytywnej - kredytodawca zawiera z Kupującym umowę kredytu lub leasingu.

2. Sprzedawca nie jest stroną umowy kredytu lub leasingu ani też nie pośredniczy w ich zawarciu, a jedynie zapewnia możliwość dokonywania zakupu Towarów w systemie sprzedaży ratalnej lub z płatnością poprzez leasing. Procedura wskazana w ust. 1 jest określana przez kredytodawcę, a jej opis,

zawarty w niniejszym Regulaminie, ma wyłącznie charakter informacyjny. To samo dotyczy także kalkulatora rat, dostępnego na witrynie Sklepu.

3. Po podjęciu przez kredytodawcę decyzji o udzieleniu Kupującemu kredytu lub leasingu - kredytor informuje Sprzedawcę o zgodzie lub braku zgody na dane finansowanie. Jeżeli zgoda zostaje wyrażona, Sprzedawca niezwłocznie przystępuje do realizacji Zamówienia. W innym przypadku, Zamówienie jest anulowane (chyba, że Sprzedawca i Kupujący uzgodnią inny sposób płatności).

§8 Realizacja Zamówień

1. Sprzedawca może informować Kupującego o statusie Zamówienia w toku jego realizacji, w szczególności wysyłając wiadomości na podany przez Klienta adres e mail, SMS lub kontaktując się telefonicznie – w zakresie dopuszczalnym przez powszechnie obowiązujące przepisy.

2. Sprzedawca po zawarciu umowy sprzedaży Towarów wystawi i wyda Kupującemu dokumenty wymagane powszechnie obowiązującymi przepisami, w tym zwłaszcza stosowany dokument fiskalny (paragon lub fakturę VAT). Kupujący wyraża zgodę na wystawienie przez Sprzedawcę dokumentu fiskalnego (paragonu lub faktury VAT) w formie elektronicznej. Dokument ten zostanie udostępniony Kupującemu do pobrania do pobrania za pośrednictwem odnośnika zawartego w wiadomości email przesłanej na adres poczty elektronicznej wskazany przez Kupującego przy składaniu Zamówienia lub wskazany w Koncie owego Kupującego po odbiorze Towaru.

3. W przypadku cofnięcia przez Kupującego zgody, o której mowa w ust. 2, a także w innych uzasadnionych przypadkach (jak np.: wystąpienie trudności technicznych itd.) – Sprzedawca wystawi dokument fiskalny (paragon lub fakturę VAT) w formie papierowej i doręczy ją Kupującemu za pośrednictwem poczty tradycyjnej.

§9 Sprawdzenie przesyłki przez Kupującego

1. Klient w momencie odbioru przesyłki z zamówionym Towarem sprawdza, czy przesyłka nosi ślady uszkodzenia oraz czy przesłany Towar nie jest uszkodzony. Jeżeli przesyłka nosi ślady uszkodzenia, zaleca się sporządzenie z udziałem przewoźnika (kuriera) protokołu uszkodzenia przesyłki, który uprawdopodobni iż szkoda powstała podczas przewozu towaru.

2. Prawidłowo sporządzony protokół szkody (prawidłowo opisany stan opakowania otrzymanego towaru, daty odbioru przesyłki, zgłoszenia szkody oraz spisania raportu) znacznie usprawni ustalenie momentu powstania szkody oraz złożenie reklamacji w firmie kurierskiej. Po spisaniu raportu szkody należy niezwłocznie skontaktować się z Działem Reklamacji i Interwencji pod adresem: reklamacje@oponeo.pl

3. Klient może odmówić przyjęcia uszkodzonej przesyłki. W takim wypadku bardzo ważne jest, aby niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Sprzedawcę pod adresem: reklamacje@oponeo.pl

4. W przypadku trudności ze sprawdzeniem Towaru lub odmowy spisania protokołu szkody przez kuriera, Sprzedawca zaleca spisanie danych osobowych pracownika firmy kurierskiej (imienia, nazwiska oraz numeru telefonu) i niezwłoczne przekazanie tej informacji:

- kontakt z Działem Reklamacji i Interwencji: reklamacje@oponeo.pl
- kontakt z Działem Obsługi Klienta: 52/341 88 00

5. Odpowiedzialność za przypadkowe zaginięcie lub przypadkowe pogorszenie jakości towarów w czasie transportu do momentu ich wydania Kupującemu będącemu konsumentem lub przedsiębiorcą na prawach konsumenta, ponosi Sprzedający.

§10 Odstąpienie od umowy ("zwrot" Towaru)

1. Kupujący mający status Konsumenta lub Indywidualnego Przedsiębiorcy może odstąpić od umowy sprzedaży Towarów zakupionych u Sprzedawcy bez podawania jakiejkolwiek przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni, licząc od dnia wydania Towaru, tj. od dnia wejścia w fizyczne posiadanie Towaru przez Kupującego lub:

- a) w przypadku, gdy Kupujący złoży jedno Zamówienie obejmujące wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub częściami, termin czternastodniowy należy liczyć od momentu wejścia w fizyczne posiadanie ostatniego Towaru, partii lub części;
- b) w przypadku, gdy Kupujący złoży jedno Zamówienie obejmujące dostarczenie Towarów partiami lub w częściach, termin czternastodniowy należy liczyć od momentu wejścia w fizyczne posiadanie ostatniej partii lub części.

2. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1, wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

3. Odstąpienie od umowy sprzedaży Towaru następuje poprzez złożenie Sprzedawcy przez Kupującego jednoznacznego oświadczenia. Oświadczenie takie może zostać sporządzone na formularzu, dostępnym na stronie sklepu w zakładce „Reklamacje i zwroty” jednak nie jest to obowiązkowe.

4. Oświadczenie można przesłać w szczególności:

- a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@oponeo.pl w takim wypadku Sprzedawca niezwłocznie potwierdzi otrzymanie odstąpienia na trwałym nośniku.
- b) pocztą tradycyjną na adres: Oponeo.pl S.A. Podleśna 17 85-145 Bydgoszcz

5. Prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny nie przysługuje Kupującemu w wypadkach określonych w obowiązujących przepisach, a to zwłaszcza w odniesieniu do umów:

- a) o świadczenie usług, za które Kupujący jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Kupującego, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
- b) w której przedmiotem świadczenia jest Towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Kupującego lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- c) w której przedmiotem świadczenia jest Towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
- d) w której przedmiotem świadczenia jest Towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, który po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- e) w której przedmiotem świadczenia są Towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami;
- f) w której Kupujący wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Kupujący żądał, lub dostarcza Towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub

konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje Kupującemu w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;

6. W przypadku odstąpienia od umowy bez podania przyczyny Kupujący ma obowiązek zwrócić zakupiony Towar Sprzedawcy na adres wskazany w formularzu odstąpienia na podstronie „Zwroty i reklamacje” lub przekazać go osobie uprawnionej przez Sprzedawcę niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba, że Sprzedawca zaproponował, iż sam odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.

7. Kupujący ponosi jedynie bezpośrednie koszty zwrotu Towaru w wysokości równej opłacie za nadanie przesyłki kurierem lub za pomocą innego środka, wybranego przez Kupującego.

8. Kupujący, w przypadku zwrotu Towaru w związku z odstąpieniem, o którym mowa w §10 ust. 1 niniejszego Regulaminu, ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.

9. Wszystkie dokonane przez Kupującego płatności zostaną zwrócone przez Sprzedawcę w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Towar od Kupującego, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Kupującego do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Kupującego dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

10. Płatności, o których mowa w ust. 9 powyżej, zostaną zwrócone tym samym sposobem, jakiego użył Kupujący, chyba, że wyraził on zgodę na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

11. Zawarte w § 10 Regulaminu postanowienia dotyczące odstąpienia od umowy przez Kupującego - konsumenta stosuje się dla umów zawartych od dnia 1 stycznia 2021 r. również do Indywidualnego Przedsiębiorcy.

§11 Reklamacja Towaru

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności ustawowej Sprzedawcy są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym oraz Ustawie o Prawach Konsumenta. Poniżej wskazane są dodatkowe informacje dotyczące przewidzianej przez prawo odpowiedzialności Sprzedawcy za zgodność Towaru z umową sprzedaży:

a) W przypadku reklamacji Towaru zakupionego przez Kupującego 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 Towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Towar zakupiony zgodnie ze zdaniem poprzednim wobec Kupującego niebędącego konsumentem zostaje wyłączona.

b) W przypadku reklamacji Towaru 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.

2. Poza odpowiedzialnością ustawową na Towar może zostać udzielona gwarancja – jest to odpowiedzialność umowna (dodatkowa) i można z niej skorzystać, gdy dany Towar jest objęty gwarancją. Więcej informacji dotyczący gwarancji zawartych jest w § 12 Regulaminu.

3. Reklamacje dotyczące Towaru można składać między innymi za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres reklamacje@oponeo.pl lub w formie pisemnej na adres Sprzedawcy: Oponeo.pl S.A. ul. Podleśna 17 85-145 Bydgoszcz - Dział Reklamacji i Interwencji. Przesłanie lub zwrot Towaru w ramach reklamacji może nastąpić na adres wskazany na podstronie „Zwroty i reklamacje”. Zwracany towar możesz nam przesłać we własnym zakresie po nadaniu numeru zwrotu przez Oponeo.pl, na adres: Centrum Dystrybucyjne Oponeo.pl S.A. Żelgoszcz 1C, 95-010 Stryków

4. W treści zgłoszenia reklamacyjnego Kupujący powinien, w miarę możliwości, podać:

- a) dane kontaktowe Kupującego,
- b) żądania Kupującego względem Sprzedawcy w związku z reklamacją,
- c) nr dokumentu fiskalnego (faktury lub paragonu) wystawionego w odniesieniu do Towaru, którego dotyczy reklamacja, lub jego kserokopię
- d) opis wady, w tym zwłaszcza: na czym wada polega, kiedy się ujawniła
- e) czego Kupujący żąda w związku ze złożeniem reklamacji
- f) podstawę roszczeń Klienta (np. rękojmia, gwarancja)

przy czym brak któregokolwiek z powyższych elementów w zgłoszeniu reklamacyjnym, dokonany przez Kupującego będącego Konsumentem lub Indywidualnym Przedsiębiorcą, nie stanowi przeszkody dla rozpatrzenia reklamacji. Przesłanie kompletnej dokumentacji może jednak przyspieszyć postępowanie.

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

6. Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, dokumenty lub Towar) 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.

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

§12 Gwarancja na Towar

1. Towary dostępne w Sklepie mogą być objęte gwarancją – informacja o tym jest dostępna w opisie danego Towaru na stronie Sklepu. Warunki gwarancyjne zawarte są także na stronie Sklepu w zakładce Centrum Pomocy.

2. Gwarancja może być udzielona przez Sprzedawcę lub inny podmiot niż Sprzedawca (np. przez producenta lub dystrybutora). Szczegółowe warunki dotyczące odpowiedzialności na podstawie gwarancji, w tym także dane podmiotu odpowiedzialnego za realizację gwarancji oraz podmiotu uprawnionego do skorzystania z niej są dostępne w opisie gwarancji, np. w karcie gwarancyjnej lub w innym miejscu dotyczącym udzielenia gwarancji.

3. Sprzedawca wskazuje, że w przypadku braku zgodności Towaru z umową Kupującemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt Sprzedawcy oraz że gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.

4. W przypadku Towarów objętych gwarancją innego podmiotu niż Sprzedawca (np. producenta) Kupujący może skierować roszczenie z tytułu tej gwarancji zgodnie z jej warunkami, lub skorzystać z możliwości zgłoszenia roszczenia u Sprzedawcy. Zgłoszenie gwarancyjne można wykonać między innymi poprzez:

- kontakt z Działem Reklamacji i Interwencji: reklamacje@oponeo.pl
- kontakt z Działem Obsługi Klienta: 52 341 88 00

5. W przypadku Towarów objętych gwarancją innego podmiotu niż Sprzedawca (np. producenta) uprawnienia z tego tytułu wykonywane są zgodnie z warunkami zamieszczonymi w dokumencie gwarancyjnym, zgłaszane i rozpatrywane bezpośrednio przez podmiot będący gwarantem.

§13 Montaż

1. Kupujący przy składaniu Zamówienia może wskazać, że Towar ma zostać dostarczony na adres jednego z Serwisów Partnerskich, których dane udostępnione są na witrynie Sklepu wraz z umożliwieniem zakupu usługi Montażu.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, jeżeli Kupujący jednocześnie wybrał opcję zapłaty ceny za Towary „za pobraniem” (gotówką) – Kupujący powinien zapłacić przedmiotową cenę Serwisowi Partnerskiemu. Zapłata w takiej formie wywiera skutek względem Sprzedawcy.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, dostępne sposoby płatności są podane przy ostatecznej akceptacji danych w formularzu zamówienia.

3. Z chwilą zawarcia umowy sprzedaży Towarów, które mają być dostarczone na adres wybranego Serwisu Partnerskiego:

a) Sprzedawca zobowiązuje się, że wybrany Serwis Partnerski podejmie się wykonania usługi Montażu w zamian za wynagrodzenie określone na witrynie Sklepu w obrębie podstrony zawierającej dane oraz cennik Serwisu Partnerskiego, a także w potwierdzeniu Zamówienia przesłanym zgodnie z Regulaminem.

b) Klient zobowiązuje się zawrzeć z wybranym Serwisem Partnerskim umowę, o której mowa w lit. a.

4. Sprzedawca nie jest stroną umowy zawieranej przez Kupującego z Serwisem Partnerskim w przedmiocie Montażu.

5. Wykonanie Montażu powinno zostać udokumentowane przez Serwis Partnerski stosownym dokumentem księgowym.

6. W przypadku odmowy wykonania Montażu przez Serwis Partnerski lub napotkania innych trudności, Kupujący powinien w miarę możliwości poinformować o tym Sprzedawcę.

§14 Ubezpieczenie

1. Sprzedawca umożliwia Kupującym zawieranie za pośrednictwem Sklepu umów Ubezpieczenia – działając jako stały pośrednik (agent) Ubezpieczyciela. Sprzedawca nie pobiera w związku z tym od Kupujących żadnych dodatkowych prowizji – a tylko składkę należną Ubezpieczycielowi, o której mowa w ust. 6 poniżej.
2. Złożenie zamówienia obejmującego Ubezpieczenie uwarunkowane jest wcześniejszym zaakceptowaniem Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, obowiązujących dla danego Towaru dostępnych na stronie sklepu lub przy ostatecznej akceptacji wybranych produktów w koszyku.
3. Sprzedawca nie jest Stroną umowy Ubezpieczenia.
4. Zamówienie złożone za pośrednictwem Sklepu, obejmujące Ubezpieczenie, jest tożsame ze złożeniem Ubezpieczycielowi przez Kupującego wniosku o zawarcie umowy Ubezpieczenia.
5. Polisa potwierdzająca zawarcie umowy Ubezpieczenia jest przesyłana przez Ubezpieczyciela na adres e-mail Kupującego wskazany w formularzu zamówienia.
6. Sprzedawca na podstawie umowy z Ubezpieczycielem uprawniony jest do odbioru wniosków wskazanych w ust. 4, a także do inkasowania składki należnej Ubezpieczycielowi od Kupującego tytułem Ubezpieczenia.
7. W przypadku, gdyby Klient skutecznie odstąpił od umowy Ubezpieczenia po jej zawarciu – wszelkie rozliczenia z tego tytułu są dokonywane bezpośrednio ze Sprzedawcą.

§15 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych osób korzystających ze Sklepu, w tym zwłaszcza Kupujących, jest Sprzedawca – spółka Oponeo.pl S.A. z siedzibą w Bydgoszczy przy ul. Podleśnej 17.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, z tym że może być konieczne dla korzystania z poszczególnych funkcjonalności Sklepu, w tym zwłaszcza do składania Zamówień na Towary.
3. Sprzedawca udostępnia dane osobowe osobom trzecim wyłącznie w przypadku, gdy jest to dopuszczalne w świetle powszechnie obowiązujących przepisów. Odbiorcami danych mogą być Serwisy Partnerskie, Ubezpieczyciele, Banki, operatorzy płatności elektronicznych, firmy przewozowe i kurierskie, dostawcy narzędzi do wysyłki newsletterów, podmioty zajmujące się hostingiem (przechowywaniem) Sklepu lub danych osobowych dla Sprzedawcy, podmioty dostarczającym narzędzia wykorzystywane do obsługi Sklepu lub zajmujące się obsługą administracyjną Sklepu, podmioty gromadzące i publikujące opinie dotyczące sklepów internetowych lub produktów, a także kancelarie prawne i firmy windykacyjne.
4. Szczegółowe informacje w zakresie danych osobowych i ochrony prywatności Kupujących zostały zawarte w Polityce Prywatności (znajdującej się w zakładce „Polityka prywatności” na stronie Sklepu).

§16 Publikacja opinii za pośrednictwem Sklepu

1. Sprzedawca udostępnia Kupującym możliwość publikacji opinii dotyczących: a) działalności Serwisów oraz Serwisów Partnerskich, wykonujących usługę Montażu (Opinia o Serwisie), b) Towarów dostępnych w sprzedaży w Sklepie (Opinia o Towarze).
2. Opinie o Towarze mają formę tekstową – w postaci opisowego komentarza.
3. Opinie o Serwisie mają formę:
 - a) graficzną – polegającą na przyznaniu od jednej do pięciu gwiazdek, gdzie pięć gwiazdek jest oceną najwyższą. Możliwe jest przy tym dokonanie odrębnej oceny poszczególnych aspektów działalności Serwisu, w którym to przypadku ocena końcowa stanowi średnią ocen cząstkowych.
 - b) tekstową – w formie opcjonalnego komentarza, towarzyszącego ocenie graficznej. .
4. Z funkcjonalności publikacji Opinii może skorzystać wyłącznie Klient dokonujący Zamówienia Towarów stanowiących opony, a w przypadku Opinii o Serwisie - korzystający dodatkowo z Montażu . W celu publikacji przez Sprzedawcę Opinii Klient:
 - a. Dokonuje zakupu opon za pośrednictwem Sklepu,
 - b. Wybiera przy składaniu Zamówienia opcję dokonania Montażu (w przypadku Opinii o Serwisie),
 - c. Udziela odpowiedzi na pisemne zapytanie Sprzedawcy, przesłane pocztą elektroniczną na adres email powiązany z Kontem lub podany w interaktywnym formularzu Zamówienia (w wypadku braku rejestracji Konta w ramach Sklepu) – po upływie 2 miesięcy od realizacji Zamówienia lub bezpośrednio po wykonaniu Montażu, Udzielenie odpowiedzi następuje poprzez: (i) otwarcie linku do formularza Opinii, zawartego w przesłanej wiadomości, (ii) uzupełnienie formularza oraz (iii) zatwierdzenie wysyłki uzupełnionego formularza do Sprzedawcy.
5. Treść przesyłanych przez Klienta Opinii powinna zostać sformułowana zgodnie z zasadami poprawności językowej. W konsekwencji, w treści Opinii należy unikać zwłaszcza wypowiedzi sprzecznych z zasadami ortografii lub gramatyki języka polskiego.
6. Zakazuje się zamieszczania w ramach Opinii:
 - a. treści bezprawnych, przez co rozumie się w szczególności treści:
 - i. naruszające powszechnie obowiązujące przepisy.
 - ii. naruszające prawa osób trzecich, w tym zwłaszcza prawa wynikające z przepisów o ochronie dóbr osobistych (takich, jak: godność, cześć, prywatność, kult pamięci osoby zmarłej itd.), prawa autorskie, prawo do wizerunku itd.
 - iii. powszechnie uznawanych za wulgarne lub obraźliwe
 - iv. mogące naruszać uczucia religijne, swobodę wyznania, swobodę myśli czy orientację seksualną innych osób.
 - v. dyskryminujące, w szczególności z uwagi na pochodzenie etniczne, płeć, wyznanie, rasę itd.
 - vi. promujące przemoc, pornografię lub też ekstremistyczny światopogląd (jak np. faszyzm, nazizm, komunizm itd.).
 - vii. stanowiące niezamówioną informację handlową.
 - viii. zawierających deepfake lub podobną technologię wykorzystującą funkcje stron trzecich.
 - ix. stanowiącej nękanie lub zastraszanie online.

- b. treści szkodliwych – niezgodnych z regulaminem Sklepu, w szczególności:
 - i. odnośników do innych witryn internetowych (poza Sklepem),
 - ii. treści o charakterze komercyjnym (reklam, informacji o promocjach itd.),
 - iii. skrajnych, nieuzasadnionych opinii, jakie mogą wprowadzać w błąd.
- 7. Klienci ponoszą pełną odpowiedzialność za przesłane Sprzedawcy Opinie.
- 8. Sprzedawca informuje, że w przypadku uzyskania informacji o niezgodności przesłanych przez Klienta treści z Regulaminem lub bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, Opinia podlega usunięciu.
- 9. Klient jest uprawniony do złożenia odwołania od decyzji o usunięciu Opinii na adres mailowy Sprzedawcy: dsa@oponeo.pl.
- 10. W razie stwierdzenia, że w treści Opinii znajdują się treści opisane w ust. 6 lub inne treści szkodliwe Użytkownik ma możliwość zgłoszenia tego faktu za pośrednictwem formularza zgłoszenia znajdującego się w Sklepie. W celu zgłoszenia treści niezgodnych z prawem lub Regulaminem, Klient:
 - a. Wybiera przycisk „Zgłoś” znajdujący się na stronach z Opiniami o danym Towarze lub Serwisie Partnerskim.
 - b. Wskazuje rodzaj naruszenia, dokładny adres URL strony na której znajduje się treść naruszająca prawo lub postanowienia Regulaminu, uzasadnienie dla złożenia zgłoszenia.
 - c. Wskazuje swoje imię i nazwisko oraz adres elektroniczny, za wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z przestępstwami związanymi z niegodziwym traktowaniem w celach seksualnych w rozumieniu w art. 3-7 dyrektywy 2011/93/UE.
 - d. Potwierdza że informacje i zarzuty zawarte w treści zgłoszenia są prawidłowe i kompletne.
 - e. Potwierdza zapoznanie się z treścią Polityki Prywatności oraz Regulaminem.
- 11. Sprzedawca z chwilą powzięcia jakichkolwiek informacji, dających podstawę do podejrzenia, że popełniono, popełnia się lub może dojść do popełnienia przestępstwa zagrażającego życiu lub bezpieczeństwu osoby lub osób, natychmiast informuje o swoim podejrzeniu organy ścigania i przekazuje wszystkie dostępne informacje na ten temat.
- 12. Sprzedawca wyznacza elektroniczny punkt kontaktowy umożliwiający bezpośrednią komunikację drogą elektroniczną pod adresem: info@oponeo.pl.
- 13. Szczegółowe informacje w zakresie danych osobowych i ochrony prywatności Kupujących korzystających z funkcjonalności publikacji opinii zostały zawarte w Polityce Prywatności (znajdującej się w zakładce „Polityka prywatności” na stronie Sklepu).

§17 Postanowienia końcowe

- 1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem obowiązują przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 2. Regulamin nie wyłącza oraz nie ogranicza żadnych uprawnień Kupującego będącego Konsumentem lub Indywidualnym Przedsiębiorcą, które przysługują mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu, a bezwzględnie

obowiązującymi przepisami prawa, przyznającymi Konsumentom lub Indywidualnym Przedsiębiorcom uprawnienia, pierwszeństwo mają te przepisy.

3. Regulamin dostępny jest dla wszystkich Kupujących w wersji elektronicznej na stronie Sklepu w zakładce „[Regulamin sklepu](#)”. Załączniki do Regulaminu stanowią:

- a) Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną - Załącznik 1
- b) Regulamin realizacji bonów – Załącznik 2

4. Sprzedawcy przysługuje prawo zmiany postanowień niniejszego Regulaminu (w tym: załączników do Regulaminu) – z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uważa się w szczególności:

- a) zmianę funkcjonalności Sklepu,
- b) zmianę obowiązujących przepisów prawa,
- c) zmianę profilu działalności Sprzedawcy
- d) zmianę rodzaju lub zakresu świadczeń (towarów lub usług) oferowanych za pośrednictwem Sklepu, bądź też sposobu realizacji owych świadczeń.

5. Kupujący, którzy dokonali rejestracji i założyli Konto zostaną poinformowani o zmianach Regulaminu, dokonanych zgodnie z ust. 4, przy dokonaniu pierwszego logowania lub w formie odrębnego oświadczenia Sprzedawcy. W razie braku akceptacji zmian, Kupujący może przestać Sprzedawcy stosowne oświadczenie – co skutkuje niezwłocznym usunięciem Konta.

6. Zmiany regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych przez Kupujących, a w szczególności pozostaną bez wpływu na złożone Zamówienia - które zostaną zrealizowane na zasadach dotychczasowych.

§18 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur

1. Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to między innymi (1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron, np. poprzez mediację; (2) zaproponowanie rozwiązania sporu, np. poprzez concyliację oraz (3) rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania, np. w ramach arbitrażu (sąd polubowny). Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Kupującego będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zasady dostępu do tych procedur oraz przyjazna wyszukiwarka podmiotów zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://polubowne.uokik.gov.pl>

2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa punkt kontaktowy, którego zadaniem jest między innymi udzielanie konsumentom informacji dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Z punktem konsument może się skontaktować: (1) telefonicznie – dzwoniąc pod numer 22 55 60 332 lub 22 55 60 333; (2) za pomocą poczty elektronicznej – przysyłając wiadomość na adres: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub (3) pisemnie lub osobiście – w Centrali Urzędu przy placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie (00-030).

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; (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji; lub (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 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).

4. Platforma ODR - Stosownie do treści art. 14 ust. 1-2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013r., konsumenci mogą skorzystać z pozasądowej drogi rozstrzygania sporów związanych umową sprzedaży lub świadczenia usług zawartą przy wykorzystaniu sieci Internet. Spór można oddać do rozstrzygnięcia za pomocą platformy internetowej dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Platforma ODR ma ułatwiać niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzyganie przez Internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii. Adres poczty elektronicznej Sprzedawcy, jako potencjalny punkt kontaktu w wyżej wskazanych sprawach to: reklamacje@oponeo.pl

Załącznik 1

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

§1 Definicje

1. W związku z tym, że niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, stanowi załącznik do regulaminu Sklepu pod adresem www.oponeo.pl – wszelkie pojęcie, używane na gruncie niniejszego regulaminu mają znaczenie nadane na gruncie regulaminu Sklepu.

2. Niezależnie o powyższego, poniższym terminom na gruncie niniejszego regulaminu nadaje się następujące znaczenie:

- a) **Serwis, Sklep** - serwis internetowy należący do Sprzedawcy, dostępny pod domeną www.oponeo.pl.
- b) **Usługodawca, Sprzedawca** – spółka Oponeo.pl S.A. z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Podleśna 17, 85-145 Bydgoszcz, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000275601. Kapitał zakładowy: 11.235.780,00 zł, NIP: 953-24-57-650, Regon: 093149847, nr tel. 523418800, adres e-mail: info@oponeo.pl
- c) **Urządzenie** - oznacza elektroniczne urządzenie za pośrednictwem, którego Użytkownik uzyskuje dostęp do Serwisu.

d) **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z Usługi świadczonej drogą elektroniczną za pośrednictwem Sklepu.

3. Niniejszy regulamin, przyjęty zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 344) określa zasady, na jakich Usługodawca realizuje Usługi świadczone drogą elektroniczną na rzecz Użytkowników za pośrednictwem Sklepu.

§2 Usługi świadczone drogą elektroniczną

Usługodawca udostępnia Użytkownikom za pośrednictwem Serwisu możliwość nieodpłatnego korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną (w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną), o których mowa poniżej:

1. **Konto klienta** - na stronach serwisu www.oponeo.pl Użytkownik ma możliwość rejestracji Konta klienta. Rejestracja konta nie jest konieczna dla dokonania zakupów, ale umożliwia Użytkownikowi korzystanie z dodatkowych funkcjonalności ułatwiających dokonywanie zakupów.

W celu rejestracji Konta klienta Użytkownik zobowiązany jest:

- wypełnić formularz rejestracji, w tym podać aktywny adres e-mail oraz nadać hasło
- zaakceptować Regulamin sklepu z Polityką Prywatności

Użytkownik może podać również inne dane osobowe takie jak: imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu. Podanie tych danych osobowych nie jest obligatoryjne, jednak ułatwia i przyspiesza zakupy w Sklepie internetowym.

Użytkownik w każdym czasie może usunąć Konto klienta. W celu usunięcia Konta klienta należy wysłać wiadomość z adresu e-mail do niego przypisanego, na adres elektroniczny Sklepu info@oponeo.pl z żądaniem usunięcia konta. Po otrzymaniu wiadomości e-mail z żądaniem usunięcia Konta klienta, zostanie ono usunięte niezwłocznie, nie wcześniej jednak niż po realizacji aktywnych zamówień złożonych przez Użytkownika w Sklepie internetowym.

2. **Live chat** - usługa umożliwia bezpośredni kontakt z Działem Obsługi Klienta Usługodawcy w celu uzyskania pożądanych informacji. Komunikacja odbywa się za pośrednictwem aplikacji Live chat, dostarczanej przez osobę trzecią. Sklep zastrzega sobie prawo do udostępniania w/w usługi tylko w wybranych godzinach pracy Działu Obsługi Klienta oraz możliwość czasowego lub całkowitego wyłączenia w/w usługi w przypadku wystąpienia utrudnień systemowych.

Do skorzystania z usługi Użytkownik musi:

- aktywować link znajdujący się na stronie głównej Sklepu internetowego lub na jednej z jego podstron,
- podać adres e-mail, imię lub pseudonim,
- wyrazić zgodę na przetwarzanie danych w celu konsultacji z Ekspertem,
- zaakceptować Regulamin sklepu z Polityką prywatności.

3. **Formularz kontaktowy** - umożliwia on kontakt z Usługodawcą poprzez wybranie jednej z form kontaktu zwrotnego za pomocą połączenia telefonicznego lub wiadomości e-mail. Aby skorzystać z formularza kontaktowego Użytkownik musi:

- aktywować link znajdujący się na stronie głównej Sklepu internetowego lub na jednej z jego podstron,
- podać adres e-mail, imię, nazwisko adres e-mail oraz numer telefonu,
- wybrać temat zgłoszenia,
- wyrazić zgodę na przetwarzanie danych w celu udzielenia odpowiedzi,
- zaakceptować Regulamin sklepu z Polityką prywatności.

4. Dodawanie opinii o zakupionych produktach.

Użytkownik, który zakupił produkty w Sklepie internetowym może uzupełnić formularz opinii o produkcie zawierający jego ocenę. Zabronione jest zawieranie fikcyjnych lub pozornych umów sprzedaży w celu wystawienia opinii o produkcie.

Dodawanie opinii przez Użytkowników nie może być wykorzystywane do działań bezprawnych, w szczególności do działań stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji, czy też działań naruszających dobra osobiste, prawa własności intelektualnej lub inne prawa Sprzedawcy lub osób trzecich. Użytkownik dodając opinię obowiązany jest do działania zgodnego z prawem, niniejszym Regulaminem i dobrymi obyczajami.

Sprzedawca zapewnia aby publikowane opinie o produktach pochodziły od jego Kupujących, którzy zakupili dany Towar. W tym celu Sprzedawca podejmuje następujące działania, aby sprawdzić, czy opinie pochodzą od jego Kupujących - Sprzedawca wysyła swoim Kupującym (w tym także za pomocą zewnętrznego serwisu zbierającego opinie, z którym współpracuje) indywidualny link na podany przez niego przy zakupie adres poczty elektronicznej – w ten sposób dostęp do formularza opinii otrzymuje wyłącznie Kupujący, który dokonał zakupu Towaru w Sklepie. Do uzupełnienia formularza wymagane jest wskazanie autora opinii. Autor może zostać określony w dowolny sposób, tj. Użytkownik może wskazać swoje imię, nazwisko lub pseudonim.

W razie wątpliwości Sprzedawcy lub zastrzeżeń kierowanych do Sprzedawcy przez innych Użytkowników lub osoby trzecie, czy dana opinia pochodzi od Kupującego lub czy dany Kupujący kupił dany Towar, Sprzedawca zastrzega sobie prawo skontaktowania się z autorem opinii celem wyjaśnienia i potwierdzenia, że faktycznie jest Kupującym lub dokonał zakupu opiniowanego Towaru.

5. Komentarze do artykułów.

Użytkownicy mogą dodawać komentarze do artykułów znajdujących się na stronie sklepu. Do skorzystania z usługi konieczne jest uzupełnienie pola „Autor”. Uzupełnienie pola może nastąpić poprzez wskazanie imienia, nazwiska lub pseudonimu.

6. Udostępnienie strony WWW.

Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną polegające na umożliwieniu wyświetlania zawartości strony www.oponeo.pl oraz wszystkich podstron znajdujących się w ramach tego adresu internetowego.

§3 Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.

1. Zawarcie umów o świadczenie usług, o których mowa w §2, następuje poprzez zgłoszenie przez Użytkownika stosownego, indywidualnego żądania przekazu danych za pomocą sieci telekomunikacyjnej - co może nastąpić:

- a) w przypadkach wskazanych w §2 ust. 1, 3, 4 i 5 powyżej – poprzez uzupełnienie i zatwierdzenie stosownego formularza w obrębie Serwisu (dot. kolejno: rejestracji Konta, przesłanie wiadomości Usługodawcy bądź też dodanie opinii lub komentarza);
- b) w przypadku wskazanym w §2 ust. 2 powyżej – poprzez zalogowanie do usługi „Live chat”;
- c) w przypadku wskazanym w §2 ust. 6 powyżej – poprzez otwarcie witryny Serwisu.

2. Umowy wskazane w ust. 1 ulegają rozwiązaniu po ich całkowitym wykonaniu, a w przypadku usług o charakterze ciągłym (tj. usługi „Konto klienta”) – poprzez wypowiedzenie przez jedną ze Stron w każdym czasie. Stosowne oświadczenie (stanowiące żądanie usunięcia Konta) może zostać przesłane Usługodawcy przez Użytkownika pocztą elektroniczną, na adres iod@oponeo.pl

§4 Informacje techniczne oraz ochrona danych osobowych.

1. Korzystanie przez Użytkownika z usług świadczonych drogą elektroniczną możliwe jest pod warunkiem spełnienia następujących minimalnych wymagań technicznych, obejmujących:

- a) urządzenie umożliwiające połączenie z Internetem i posiadające system operacyjny,
- b) oprogramowanie w postaci przeglądarki internetowej,
- c) łącze internetowe,
- d) aktywne konto poczty e-mail (gdy dana usługa go wymaga).

2. Szczegółowe informacje w zakresie danych osobowych i ochrony prywatności Użytkowników zostały zawarte w Polityce Prywatności, znajdującej się w zakładce „[Polityka prywatności](#)” na stronie Sklepu.

§5 Zasady korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną, prawa autorskie

1. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkowników treści:

- a) Powodujących zakłócenie pracy systemu teleinformatycznego Usługodawcy.
- b) Bezprawnych, niezgodnych powszechnie obowiązującymi przepisami, w tym treści naruszających dobra osobiste osób trzecich bądź naruszających ogólnie przyjęte normy społeczne i dobre obyczaje.

2. Usługodawca usuwa treści bezprawne zamieszczone przez Użytkownika w ramach Serwisu internetowego po spełnieniu przesłanek przewidzianych prawem.

3. Usługodawca świadczy usługi zgodnie z niniejszym regulaminem.

4. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z usług zgodnie z niniejszym regulaminem oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

5. Użytkownik, który w związku z korzystaniem z usług umieszcza w Serwisie treści - udziela Usługodawcy licencji niewyłącznej do korzystania z przedmiotowych treści z chwilą ich przesłania - na czas nieokreślony, bez ograniczeń czasowych lub terytorialnych. Licencja obejmuje wszelkie pola eksploatacji, istniejące w chwili jej udzielenia, w tym zwłaszcza: utrwalanie lub zwielokrotnianie za

pomocą dowolnej techniki, wprowadzanie do obrotu, rozpowszechnianie (w tym zwłaszcza przez Internet), dokonywania zmian lub modyfikacji (w szczególności w formie grafik lub zestawień) itd. Usługodawca uprawniony jest w szczególności do zamieszczenia utworów w obrębie prowadzonych serwisów internetowych, materiałów promocyjnych itd.

§6 Postępowanie reklamacyjne związane z usługami świadczonymi drogą elektroniczną

1. Reklamacje odnoszące się do Usług świadczonych drogą elektroniczną można składać:

- w formie wiadomości e-mail na adres elektroniczny Usługodawcy info@oponeo.pl
- w formie pisemnej na adres: Oponeo.pl S.A. z siedzibą w Bydgoszczy ul. Podleśna 17, 85-145 Bydgoszcz

2. Reklamacja powinna zawierać opis problemu będącego podstawą reklamacji.

3. Reklamacje rozpatrywane są w terminie do 14 dni od daty jej otrzymania przez Usługodawcę.

Załącznik 2 Regulamin przyjmowania bonów (zwany dalej „Regulaminem Bonów”)

§1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin Bonów określa zasady opłacania przez Klientów Zamówień składanych za pośrednictwem Sklepu z wykorzystaniem Bonów.

2. Regulamin Bonów stanowi załącznik do regulaminu sklepu internetowego oponeo.pl. Wszelkie pojęcia pojawiające się w treści niniejszego Regulaminu Bonów mają znaczenie nadane we wspomnianym regulaminie sklepu internetowego – chyba że wyraźnie postanowiono inaczej. W szczególności zaś poniższe pojęcia definiuje się w następujący sposób:

a) **Kupujący** – każdy podmiot składający zamówienie w Sklepie (Konsument lub osoba nieposiadająca statusu Konsumenta).

b) **Sklep** – serwis internetowy należący do Sprzedawcy, dostępny pod domeną www.oponeo.pl, za pośrednictwem którego Kupujący może składać Zamówienia.

c) **Sprzedawca, Administrator danych** – Oponeo.pl S.A. z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Podleśna 17, 85-145 Bydgoszcz, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000275601. Kapitał zakładowy: 11.235.780,00 zł, NIP: 953-24-57-650, Regon: 093149847, nr tel. 52 341 88 00, nr faksu 52 341 88 50, adres e-mail: info@oponeo.pl.

d) **Bon** – bon wystawiony przez Sprzedawcę w formie elektronicznej, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie Bonów, stanowiący bon różnego przeznaczenia w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

§2 Bony

1. Sprzedawca może wystawiać Bony, których treść określa w szczególności: a) numer Bonu, b) oznaczenie posiadacza, c) wartość Bonu oraz d) datę ważności.

2. Kupujący może wykorzystać Bony celem zapłaty za Towary kupowane za pośrednictwem Sklepu – na poniższych zasadach:

- a) Bon może być wykorzystany wyłącznie przez posiadacza wskazanego w treści Bonu, chyba, że Bon jest wydany na okaziciela. Zbywanie Bonów jest niedopuszczalne.
- b) Zamówienie opłacane przy pomocy Bonu musi być złożone najpóźniej w ostatnim dniu ważności Bonu. Po tym okresie Bon wygasa.
- c) Opłacenie Zamówienia z wykorzystaniem Bonu możliwe jest wyłącznie w przypadku Zamówień złożonych pocztą elektroniczną.
- d) W chwili wykorzystania Bonu – Kupujący musi na żądanie Sprzedawcy ujawnić w szczególności numer Bonu.

3. W przypadku wskazania Bonu jako sposobu płatności:

- a) jeżeli wartość Zamówienia przewyższa wartość Bonu – Kupujący zobowiązany jest dopłacić różnicę gotówką do rąk pracownika firmy kurierskiej (za pobraniem).
- b) jeżeli wartość Zamówienia jest niższa niż wartość Bonu – różnica nie podlega zwrotowi.
- c) jeżeli po wydaniu przedmiotu Zamówienia Kupujący będący Konsumentem lub Indywidualnym Przedsiębiorcą dokona zwrotu towaru (tj. odstąpi od umowy sprzedaży towaru w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta) – obowiązek zwrotu płatności przez Sprzedawcę realizowany jest poprzez zwrot Bonu albo w inny uzgodniony przez Strony sposób (np. w formie wymiany Towaru na inny). Kupujący nie może w szczególności żądać zwrotu płatności w gotówce.

4. W przypadku gdy Kupujący opłaca Zamówienie z wykorzystaniem Bonu, wówczas- w braku innych, wyraźnych zastrzeżeń – Kupujący nie ma prawa do jednoczesnego korzystania z jakichkolwiek akcji promocyjnych organizowanych równolegle przez Sprzedawcę.

5. Skorzystanie z Bonu pozostaje bez wpływu na formę dokumentu wystawianego przez Sprzedawcę w związku z umową sprzedaży Towaru (który zasadniczo stanowi paragon lub faktura VAT).

§3 Postanowienia końcowe

1. Treść niniejszego Regulaminu Bonów dostępna jest w każdym czasie w obrębie witryny Sklepu.

2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie Bonów zastosowanie znajdują postanowienia regulaminu sklepu internetowego oponeo.pl lub powszechnie obowiązujące przepisy. Dotyczy to w szczególności trybu wprowadzania zmian w Regulaminie Bonów.