

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO
www.natalka.enemka.pl

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Sklep www.natalka.enemka.pl działa na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Regulamin określa warunki zawierania i rozwiązywania Umów Sprzedaży Produktu oraz tryb postępowania reklamacyjnego, a także rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sklep www.natalka.enemka.pl, zasady świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. Każdy Usługobiorca z chwilą podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Usług Elektronicznych Sklepu www.natalka.enemka.pl zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy:
 - ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r.,
 - ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.,
 - ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r.,
 - ustawy Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.

§ 2

DEFINICJE ZAWARTE W REGULAMINIE

FORMULARZ ZAMÓWIENIA – formularz dostępny na stronie internetowej www.natalka.enemka.pl umożliwiający złożenie Zamówienia.

KLIENT – Usługobiorca, który zamierza zawrzeć lub zawarł Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą.

KONSUMENT – osoba fizyczna, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

PRZEDSIĘBIORCA - osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

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

REGULAMIN - niniejszy regulamin Sklepu.

SKLEP - Sklep internetowy Usługodawcy działający pod adresem www.natalka.enemka.pl.

SPRZEDAWCA, USŁUGODAWCA – enemka R4BBIT Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością; KRS: 0001133212; NIP: 9542877968; REGON: 52994319500000; Adres: ul. Warszawska 40/2A, 40-008 Katowice

UMOWA SPRZEDAŻY – Umowa Sprzedaży Produktu zawarta między Klientem, a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu.

ZAMÓWIENIE - oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu ze Sprzedawcą.

CENA – wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą Klient jest obowiązany zapłacić Sprzedawcy za Produkt.

§ 3

INFORMACJE DOTYCZĄCE PRODUKTÓW ORAZ ICH ZAMAWIANIA

1. Sklep www.natalka.enemka.pl prowadzi sprzedaż Produktów za pośrednictwem sieci Internet.
2. Produkty oferowane w Sklepie są nowe, zgodne z umową i zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
3. Informacje znajdujące się na stronach internetowych Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów prawa. Klient, składając Zamówienie, składa ofertę kupna określonego Produktu na warunkach podanych w jego opisie.
4. Cena Produktu uwidoczniona na stronie internetowej Sklepu podana jest w złotych polskich (PLN) i zawiera wszystkie składniki. Cena nie zawiera kosztów dostawy w przypadku materiałów edukacyjnych.
5. Zamówienia można składać poprzez witrynę internetową za pomocą Formularza Zamówień (Sklep www.natalka.enemka.pl) – 24 godziny na dobę przez cały rok.
6. Warunkiem złożenia Zamówienia w Sklepie przez Klienta jest zapoznanie się z Regulaminem i akceptacja jego postanowień w czasie składania Zamówienia.

§ 4

ZAWARCIE UMOWY SPRZEDAŻY

1. Do zawarcia Umowy Sprzedaży, niezbędne jest wcześniejsze złożenie przez Klienta Zamówienia udostępnionym przez Sprzedawcę sposobem, zgodnie z § 3 pkt 5 oraz 6 Regulaminu.
2. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie.

3. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia, o którym mowa w pkt 2 niniejszego paragrafu powoduje związanie Klienta jego Zamówieniem. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia następuje poprzez przesłanie wiadomości e-mail.
4. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia zawiera:
 - potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia,
 - fakturę potwierdzającą płatność
5. Formularz odstąpienia od umowy, jak również regulamin zawierający pouczenie o prawie odstąpienia od umowy znajduje się na witrynie internetowej www.natalka.enemka.pl w sekcji Regulaminy.
6. Z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail, o której mowa w pkt 4 niniejszego paragrafu, zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą.
7. Każda Umowa Sprzedaży będzie potwierdzona dowodem zakupu, który będzie dołączany do Produktu.

§ 5

SPOSOBY PŁATNOŚCI

1. Sprzedawca udostępnia następujące sposoby płatności:
 - płatność za pośrednictwem elektronicznego systemu płatności Tpay
2. W przypadku płatności za pośrednictwem elektronicznego systemu płatności Klient dokonuje zapłaty przed rozpoczęciem realizacji Zamówienia. Elektroniczny system płatności umożliwia dokonanie płatności za pomocą karty kredytowej lub szybkiego przelewu z wybranych polskich banków.
3. Klient zobowiązany jest do dokonania zapłaty ceny z tytułu Umowy Sprzedaży w terminie 1 dni roboczych od dnia jej zawarcia, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej.
4. Produkt zostanie wysłany lub usługa zostanie wykonana dopiero po jego opłaceniu.

§ 6

KOSZT, TERMIN I SPOSOBY DOSTAWY PRODUKTU

1. Koszty dostawy Produktu, które pokrywa Klient, są ustalane w trakcie procesu składania Zamówienia.
2. Na termin dostawy Produktu składa się czas kompletowania Produktu oraz czas dostawy Produktu przez przewoźnika. W przypadku usług czas realizacji ustalany jest indywidualnie **przed** potwierdzeniem zamówienia.
3. Zakupione w Sklepie Produkty są wysyłane wyłącznie na terenie Polski za pośrednictwem Poczty Polskiej lub firmy kurierskiej.

§ 7

REKLAMACJA PRODUKTU

1. Reklamacja z tytułu braku zgodności Produktu z umową. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta będącego Konsumentem z tytułu braku zgodności Produktu z umową są określone w ustawie o prawach konsumenta z dnia z dnia 30 maja 2014 r.,
2. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta będącego Przedsiębiorcą, z tytułu rękojmi są określone w ustawie Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.,
3. Sprzedawca jest odpowiedzialny wobec Klienta będącego Konsumentem za brak zgodności Produktu z umową istniejący w chwili dostarczenia Produktu i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Produktu określony przez Sprzedawcę lub osoby działające w jego imieniu jest dłuższy,
4. zawiadomienia o braku zgodności Produktu z umową oraz zgłoszenie odpowiedniego żądania można dokonać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@enemka.pl lub pisemnie na adres: enemka R4BBIT Sp. z o.o. ul. Warszawska 40/2A, 40-008 Katowice
5. W powyższej wiadomości w formie pisemnej lub elektronicznej należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę,
6. Dla oceny nieprawidłowości i niezgodności Produktu z umową, Konsument ma obowiązek udostępnić Produkt Sprzedawcy, a Sprzedawca zobowiązany jest do odebrania go na swój koszt,
7. Sprzedawca ustosunkuje się do żądania Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od momentu zgłoszenia reklamacji,
8. W przypadku reklamacji Klienta będącego Konsumentem – nierozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od jej zgłoszenia jest jednoznaczne z jej uwzględnieniem,
9. W związku z uzasadnioną reklamacją Klienta będącego Konsumentem Sprzedawca odpowiednio:
 - pokrywa koszty naprawy lub wymiany oraz ponownego dostarczenia Produktu do Klienta,
 - obniża cenę Produktu (obniżona cena musi pozostawać w proporcji ceny towaru zgodnego z umową do towaru niezgodnego z umową) i zwraca Konsumentowi wartość obniżonej ceny najpóźniej w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny od Konsumenta,
10. W przypadku odstąpienia od umowy przez Konsumenta – Sprzedawca zwraca mu cenę Produktu najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania zwracanego towaru lub dowodu jego odesłania. W razie odstąpienia od umowy, Konsument zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić towar do Sprzedawcy na koszt Sprzedawcy. Odstąpienie umowy nie jest możliwe po wykonaniu usługi przez Sprzedawcę na rzecz Konsumenta.
11. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana na papierze lub innym trwałym nośniku np. wiadomość mailowa lub SMS.

§ 8

PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Z zastrzeżeniem pkt 10 niniejszego paragrafu, Klient będący jednocześnie Konsumentem, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie w terminie 14 dni.
2. W razie odstąpienia od umowy, Umowa Sprzedaży jest uważana za niezawartą, a Konsument ma obowiązek zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży należy dokonać zwrotu Produktu na adres: enemka R4BBIT Sp. z o.o., ul. Warszawska 40/2A, 40-008 Katowice
4. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu, chyba że Sprzedawca nie poinformował Konsumenta lub podmiotu, o którym mowa w § 10 o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy oraz nie udostępnił mu wzoru formularza odstąpienia od umowy. W celu stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktów Konsument powinien obchodzić się z Produktami i sprawdzać je tylko w taki sam sposób, w jaki mógłby to zrobić w sklepie stacjonarnym.
5. Z zastrzeżeniem pkt 6 oraz 8 niniejszego paragrafu, Sprzedawca dokona zwrotu wartości Produktu wraz z kosztami jego dostawy przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Z zastrzeżeniem pkt 7 niniejszego paragrafu, zwrot nastąpi niezwłocznie, a najpóźniej w terminie 14 dni od momentu otrzymania przez Sprzedawcę oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży.
6. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sklep, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu mu, poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
7. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od Konsumenta może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
8. Konsument odstępujący od Umowy Sprzedaży, zgodnie z pkt 1 niniejszego paragrafu, ponosi jedynie koszty odesłania Produktu do Sprzedawcy.
9. Termin czternastodniowy, w którym Konsument może odstąpić od umowy, liczy się dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Produkt będąc zobowiązanym do przeniesienia jego własności - od dnia, w którym Konsument (lub wskazana przez niego osoba trzecia inna niż przewoźnik) objął Produkt w posiadanie.
10. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w wypadku Umowy Sprzedaży m.in., w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

11. Prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży przysługuje zarówno Sprzedawcy, jak i Klientowi, w przypadku niewykonania przez drugą stronę umowy swojego zobowiązania w terminie ściśle określonym.

§ 9

RODZAJ I ZAKRES USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. Usługodawca umożliwia za pośrednictwem Sklepu korzystanie z Usługi Elektronicznej jaką jest zawieranie Umów Sprzedaży Produktu.
2. Świadczenie Usługi Elektronicznej na rzecz Usługobiorców w Sklepie odbywa się na warunkach określonych w Regulaminie.
3. Usługodawca ma prawo do zamieszczania na stronie internetowej Sklepu treści reklamowych. Treści te, stanowią integralną część Sklepu i prezentowanych w nim materiałów.

§ 10

WARUNKI ŚWIADCZENIA I ZAWIERANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. Świadczenie Usługi Elektronicznej określonej w § 9 pkt 1 Regulaminu przez Usługodawcę jest nieodpłatne.
2. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na umożliwieniu złożenia Zamówienia w Sklepie zawierana jest na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą złożenia Zamówienia albo zaprzestania jego składania przez Usługobiorcę.
3. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:
 - komputer (lub urządzenie mobilne) z dostępem do Internetu,
 - dostęp do poczty elektronicznej,
 - przeglądarka internetowa,
 - włączenie w przeglądarce internetowej Cookies oraz Javascript.
4. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.
5. Usługobiorca zobowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.
6. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

§ 11

REKLAMACJE ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usługi Elektronicznej za pośrednictwem Sklepu Usługobiorca może składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@enemka.pl

2. W powyższej wiadomości e-mail, należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
3. Rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od momentu zgłoszenia.
4. Odpowiedź Usługodawcy w sprawie reklamacji jest wysyłana na adres e-mail Usługobiorcy podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub w inny podany przez Usługobiorcę sposób

§ 12

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane poprzez Sklep zawierane są zgodnie z prawem polskim.
2. W przypadku niezgodności jakiegokolwiek części Regulaminu z obowiązującym prawem, w miejsce zakwestionowanego przepisu Regulaminu zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.
3. Wszelkie spory wynikłe z Umów Sprzedaży między Sklepem, a Konsumentami będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji, z intencją polubownego zakończenia sporu, z uwzględnieniem ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Jeśli jednak nie byłoby to możliwe, lub też byłoby niesatysfakcjonujące dla którejkolwiek ze stron, spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny, zgodnie z pkt 4 niniejszego paragrafu.
4. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Usługodawcą, a Usługobiorcą (Klientem) będącym jednocześnie Konsumentem zostają poddane sądom właściwym zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego z dnia 17 listopada 1964 r.
5. Klient będący Konsumentem ma również prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów w szczególności poprzez złożenie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o wszczęcie mediacji lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny (wniosek można pobrać na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=6223>). Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej dostępny jest na stronie internetowej: http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596. Konsument może skorzystać także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne.
6. Konsument w celu polubownego rozwiązania sporu może w szczególności złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.