

## Regulamin serwisu

### 1. Postanowienia wstępne

1. Serwis internetowy reklamacje, dostępny pod adresem internetowym <https://www.mertz.pl/reklamacje> prowadzony jest przez Mertz Eyewear Sp. z o.o. Sp.K. Al 1000-lecia 56a, 59-700 Bolesławiec, NIP 6121852366, Regon 022346603, KRS 0000496368

2. Niniejszy regulamin skierowany jest do Konsumentów i określa zasady i tryb zawierania z Konsumentem Umowy Sprzedaży na odległość za pośrednictwem serwisu.

### 2 Definicje

1. Konsument- osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą umowę w ramach Sklepu, której przedmiot nie jest związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

2. Sprzedawca – zarejestrowana firma jednoosobowa w Centrali Ewidencji i Informacji o działalności gospodarczej.

3. Klient – każda osoba fizyczna.

4. Przedsiębiorca – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą, która korzysta ze serwisu.

5. Serwis internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem internetowym <https://www.mertz.pl/reklamacje>

6. Umowa zawarta na odległość – umowa zawarta z Klientem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość (w ramach Sklepu), bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.

7. Regulamin – niniejszy regulamin serwisu.

8. Formularz reklamacyjny – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Reklamacyjnego.

### 3 Kontakt z serwisem

1. Dane: Mertz Eyewear Sp z o.o. Sp.K., NIP: 6121852366 Regon: 022346603 , Al 1000-lecia 56a, 59-700 Bolesławiec

2. Email : [Biuro@mertz.pl](mailto:Biuro@mertz.pl) lub [reklamacje@mertz.pl](mailto:reklamacje@mertz.pl).

### 4 Reklamacje

Procedura rozpatrywania reklamacji :

- Przyjęcie formularza
- Wydrukowanie formularza
- Rozpatrzenie reklamacji
- Spakowanie reklamacji
- Wystawienie dokumentu magazynowego na część/części reklamacyjne
- Wystanie reklamacji

1. Reklamacje złożone przez klientów , przedsiębiorców będą rozpatrywane przez FOCUS Arkadiusz Matejko , adres e-mail do obsługi reklamacji to: [reklamacje@mertz.pl](mailto:reklamacje@mertz.pl).

2. „W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez klienta kartą płatniczą sprzedający dokonana zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Zamawiającego” albo „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”.

Art. 38 Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów: (...)

3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

4. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość Umowę uważa się za niezawartą.

1. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca zwraca Konsumentowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, dokonane przez niego płatności za produkty i kwotę najniższej dostawy do Konsumenta .

2. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Produktu z powrotem.

3. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu, za wyjątkiem wysyłki za pomocą POCZTY POLSKIEJ.

4. Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości Produktu wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.

Termin rozpatrywania zgłoszenia trwa 14 dni roboczych.

## **5 Warunki techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym Usługodawcy.**

- Komputer lub inne urządzenie z dostępem do Internetu,
- Przeglądarka internetowa:
- Internet Explorer w wersji 6.0 lub nowszej,
- Mozilla Firefox w wersji 2.0 lub nowszej,
- Opera w wersji 9.0 lub nowszej,
- Google Chrome w wersji 2.0 lub nowszej,
- Apple Safari w wersji 3.0 lub nowszej,
- Minimalne ustawienia rozdzielczości ekranu to 1024 x 768 pikseli.
- Dostęp do poczty elektronicznej.

## **6 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumentckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumentckie.php); [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) oraz [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

2. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

3. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji

Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy zawartej ze Sprzedawcą.

4. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą.

5. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

## **7 Dane osobowe w Serwisie internetowym**

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Usługodawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, w zakresie i w oparciu o zasady wskazane w polityce prywatności opublikowanej na stronach Sklepu Internetowego. Podanie danych osobowych jest dobrowolne. Każda osoba, której dane osobowe przetwarza Usługodawca ma prawo do wglądu w ich treść oraz prawo do ich aktualizacji i poprawiania.

## **8 Postanowienia końcowe**

1. Umowy zawierane poprzez Serwis internetowy zawierane są w języku polskim.

2. Sprzedawca 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. O każdej zmianie Sprzedawca poinformuje Klienta z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.

3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną; ustawy o prawach konsumenta, ustawy o ochronie danych osobowych.

4. Klient ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W tym celu może złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.