

## REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

### („Regulamin”)

Niniejszy Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. 2020 r., poz. 344, ze zm.) z uwzględnieniem przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.).

### §1.

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia usług drogą elektroniczną i sprzedaży towarów przez Operatora (zgodnie z definicją poniżej) w ramach serwisu internetowego znajdującego się pod adresem internetowym: [www.poczta-balonowa.pl](http://www.poczta-balonowa.pl).
2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:
  - 1) **Operator** – Karolina Lewicka, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą POCZTA BALONOWA Karolina Lewicka z siedzibą w Warszawie, pod adresem: ul. Juliana Ursyna Niemcewicza 7/9 lok. 13/00/1068, 02-022 Warszawa, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, posiadająca numer NIP: 4960236264 i numer REGON: 365178956, adres e-mail: [info@poczta-balonowa.pl](mailto:info@poczta-balonowa.pl);
  - 2) **Serwis** – sklep internetowy Operatora, prowadzony pod adresem internetowym: [www.poczta-balonowa.pl](http://www.poczta-balonowa.pl);
  - 3) **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prawidłowo reprezentowana przez właściwą osobę fizyczną, która poprzez akceptację Regulaminu założyła konto zakupowe.
  - 4) **Login** – indywidualny i niepowtarzalny adres poczty elektronicznej będący unikalnym identyfikatorem Użytkownika w Serwisie.
  - 5) **Hasło** – ciąg o długości przynajmniej 5 znaków alfanumerycznych określony przez Użytkownika i przypisany do Użytkownika. Hasło wymagane jest do zalogowania się do Serwisu przez Użytkownika. Użytkownik jest zobowiązany do zachowania Hasła w ścisłej poufności (do nieujawniania go jakimkolwiek osobom trzecim). Hasło może być zmienione w ustawieniach Konta. Operator może udostępnić Użytkownikowi możliwość tzw. odzyskania zapomnianego Hasła w sposób określony w Serwisie.
  - 6) **Konto** – przestrzeń udostępniana Użytkownikowi w ramach Serwisu zgodnie z Umową o Świadczenie Usług, pozwalająca na korzystanie przez Użytkownika z dodatkowych funkcjonalności/usług w Serwisie. Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta za pomocą Loginu i Hasła. Użytkownik loguje się na swoje Konto po dokonaniu rejestracji w Serwisie. Aby utworzyć Konto Użytkownik musi posiadać aktywny adres e-mail. Operator umożliwia Użytkownikowi także utworzenie Konta w Serwisie poprzez połączenie z kontem na portalu Facebook Użytkownika. Aby skorzystać z tej możliwości, Użytkownik musi mieć konto na portalu Facebook. Uwierzytelnienie następuje na stronie Facebooka. Jeżeli Użytkownik zakłada konto lub loguje się w Serwisie za pośrednictwem Facebooka, Serwis pobierze z konta Użytkownika w portalu Facebook jedynie dane niezbędne do rejestracji i obsługi Konta.

7) **Wymagania Techniczne** - minimalne wymagania techniczne, których spełnienie jest niezbędne do korzystania z Serwisu i zawarcia Umowy o Świadczenie Usług.

8) **Panel Ustawień Konta** - podstrona Serwisu, na której Użytkownik może edytować ustawienia Konta.

9) **Umowa o Świadczenie Usług** - umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną obejmujących korzystanie przez Użytkownika z funkcjonalności Serwisu zawarta między Użytkownikiem a Operatorem z chwilą akceptacji Regulaminu przez Użytkownika, o treści odpowiadającej treści Regulaminu. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;

10) **Konsument** - Użytkownik będący osobą fizyczną dokonującą z Operatorem będącym przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową tej osoby oraz Użytkownik będący osobą fizyczną zawierający umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla Użytkownika charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;

11) **Towar** - oferowane przez Operatora produkty, w szczególności balony, ręcznie przygotowywane i napełniane helem lub innym przeznaczonym gazem;

12) **Regulamin** - zbiór postanowień i regulacji określających zasady korzystania z Serwisu oraz dokonywania zakupów w Serwisie.

## §2.

### Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Aby zapewnić możliwość prawidłowego i niezakłóconego korzystania z Serwisu i usług świadczonych za jego pośrednictwem, urządzenie, którym posługuje się Użytkownik, powinno spełniać następujące minimalne Wymagania Techniczne:
  - 1) posiadać połączenie z siecią Internet zapewniające transmisję danych;
  - 2) posiadać przeglądarkę internetową, tj. oprogramowanie służące do przeglądania treści dostępnych w sieci Internet (we wskazanych lub nowszych wersjach): IE (min. wersja 9) lub Google Chrome (min. wersja 36) lub Mozilla Firefox (min. wersja 29) lub Safari (min. wersja 10.8), obsługująca JavaScript, oraz umożliwiającą zapisywanie plików cookies.
2. W celu odczytania korespondencji mailowej i załączników do niej niezbędne jest posiadanie:
  - 1) w przypadku korespondencji mailowej - aktywne konto poczty e-mail;
  - 2) w przypadku załączników, w tym w szczególności plików tekstowych - oprogramowanie komputerowe obsługujące pliki danego rodzaju, w szczególności .pdf, .doc, .docx, .txt, .jpg etc.
3. Operator świadczy, w szczególności następujące usługi na rzecz Użytkowników: umożliwienie Użytkownikom utworzenia Konta Użytkownika, usługi w zakresie sprzedaży z wykorzystaniem sklepu internetowego. Zakres usług świadczonych przez Operatora nie obejmuje dostarczenia urządzeń ani oprogramowania wskazanych w ust. 1 i 2.

4. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
5. Użytkownik może rozwiązać Umowę o świadczenie usług, w zakresie obejmującym korzystanie z funkcjonalności Serwisu, o których mowa w ust. 3 powyżej, ze skutkiem natychmiastowym, w każdym czasie, poprzez kontakt z Operatorem na adres e-mail: [info@poczta-balonowa.pl](mailto:info@poczta-balonowa.pl). W celu uniknięcia wątpliwości postanowienia niniejszego ust. 5 nie ma zastosowania do umów sprzedaży zawieranych między Operatorem a Użytkownikiem w sklepie internetowym prowadzonym w Serwisie.
6. Nie uchybiając postanowieniom §7 Regulaminu dotyczącego rękojmi za wady Towarów, Użytkownikowi przysługuje prawo składania reklamacji do Operatora wynikających z Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na adres e-mail: [info@poczta-balonowa.pl](mailto:info@poczta-balonowa.pl). Reklamacja powinna zawierać w szczególności opis problemu będącego podstawą reklamacji oraz dane kontaktowe Użytkownika zgłaszającego reklamację (reklamującego): imię, nazwisko oraz adres e-mail. Operator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na adres e-mail wskazany przez reklamującego.

### **§3.**

#### **Składanie zamówienia**

1. Serwis prowadzi sprzedaż towarów za pośrednictwem strony internetowej:
  - 1) [www.poczta-balonowa.pl](http://www.poczta-balonowa.pl); lub
  - 2) poprzez składanie zamówień za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres [info@poczta-balonowa.pl](mailto:info@poczta-balonowa.pl).
2. Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim lub angielskim.
3. Wszystkie ceny uwidocznione w Serwisie podane są w złotych polskich i są cenami brutto (zawierają podatek VAT). Użytkownika i Operatora wiąże cena Towaru obowiązująca w chwili złożenia przez Użytkownika zamówienia.
4. Wszystkie ceny uwidocznione na prezentacjach firmowych przesyłanych przez Operatora podane są w złotych polskich i są cenami (netto nie zawierają podatku VAT). Użytkownika i Operatora wiąże cena Towaru obowiązująca w chwili złożenia przez Użytkownika zamówienia.
5. Informacje znajdujące się na prezentacjach firmowych oraz stronach Serwisu, dotyczące oferowanych do sprzedaży Towarów, w szczególności ich opisy, specyfikacje, parametry oraz ceny, nie stanowią oferty, lecz zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
6. W celu złożenia zamówienia i zawarcia umowy sprzedaży, Użytkownik powinien wypełnić formularz dostępny w Serwisie, dokonując następujących czynności i podając następujące dane osobowe:
  - 1) Dodanie produktów do koszyka;
  - 2) Logowanie;
  - 3) Wysyłka - dane dostawy:
    - a) dane do wysyłki tj.:

- imię i nazwisko,
- adres do korespondencji,
- numer telefonu,
- preferowaną datę dostarczenia Towaru, z zastrzeżeniem treści §6 ust. 2 Regulaminu,
- sposób dostawy
- wiadomość jaka ma zostać umieszczona na bileciku (opcjonalnie)
- zdjęcie jakie ma zostać dołączone do zamówienia (opcjonalnie);

4) Płatność - dane płatnika;

a) dane płatnika tj.:

- imię i nazwisko,
- adres do korespondencji,
- numer telefonu,
- nazwa firmy (opcjonalnie)
- NIP (opcjonalnie);

5) Płatność na zasadach opisanych w §5.

7. Użytkownik, który jest zainteresowany otrzymaniem faktury VAT powinien podać dane niezbędne do jej wystawienia.
8. Zawarcie umowy sprzedaży następuje w chwili potwierdzenia złożenia zamówienia Użytkownika przez Operatora. Potwierdzenie złożenia zamówienia jest przesyłane przez Operatora niezwłocznie na wskazany przez Użytkownika adres mailowy.
9. Użytkownik ma możliwość zrezygnowania ze złożonego zamówienia w terminie 24h od momentu jego złożenia, pod warunkiem, że Towar nie został wcześniej wysłany. W tym celu powinien wysłać na adres mailowy Operatora wiadomość, wpisując w jej tytule numer zamówienia oraz dopisek „rezygnacja”.
10. Operator zobowiązuje się do zwrotu całej kwoty za zamówienie z którego zrezygnował Użytkownik w trybie opisanym w ust. 8 powyżej, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o rezygnacji. Operator dokonuje zwrotu płatności w sposób określony w § 7 ust. 9.

#### **§4.**

##### **Formy dostawy**

1. Zamówienie jest realizowane przez Operatora za pośrednictwem firm kurierskich na terenie całej Polski.
2. Firma kurierska realizująca zamówienie może skontaktować się telefonicznie z Użytkownikiem w celu potwierdzenia terminu i adresu dostawy.
3. Użytkownik ma możliwość osobistego odbioru zamówienia w pracowni Operatora pod adresem: Juliana Ursyna Niemcewicza 7/9 lok. 13/00/1068, 02-022 Warszawa, w dniach: od poniedziałku do piątku w godzinach: 9:00-16:00, pod warunkiem uprzedniego uzgodnienia

z Operatorem godziny odbioru zamówienia, wskazując tę metodę dostawy podczas składania zamówienia.

4. Koszty przesyłki zakupionego towaru obciążają Użytkownika. Wysokość tych kosztów jest przedstawiana Użytkownikowi w trakcie składania zamówienia.
5. Jeżeli sprzedany Towar ma zostać przesłany przez Operatora, Użytkownikowi będącemu Konsumentem, niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru przechodzi na Użytkownika z chwilą wydania mu ww. Towaru. Za wydanie Towaru uważa się jego powierzenie przez Operatora przewoźnikowi, jeżeli Operator nie miał wpływu na wybór przewoźnika przez Użytkownika.

## **§5.**

### **Formy płatności**

1. Rozliczenia transakcji kartą kredytową lub płatniczą i przelewem internetowym przeprowadzane są za pośrednictwem serwisu Płatnosci.pl (PayU).
2. Operator realizuje zamówienia wyłącznie po ich opłaceniu z góry. Zamówienie Towaru musi zostać złożone, a kwota uiszczona za nie ceny, łącznie z kosztami dostawy (o ile dotyczy), uznana na rachunku bankowym Operatora najpóźniej 48h przed wybranym terminem dostarczenia zamówienia.
3. Zamówienie jest realizowane po weryfikacji płatności. Honorowanymi przez Operatora formami płatnościami są m.in.:
  - 1) karta kredytowa lub płatnicza;
  - 2) przelew internetowy;
  - 3) przelew dokonany na pocztę lub w banku.
4. Użytkownik akceptuje fakt, że faktura VAT obejmująca zamówienie zostanie przesłana mu drogą elektroniczną na podany przy składaniu zamówienia adres e-mail. Fakturę VAT wysłaną w ww. formie uważa się za doręczoną skutecznie z chwilą wprowadzenia tej wiadomości do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby adresat mógł zapoznać się z jej treścią.

## **§6.**

### **Realizacja zamówienia**

1. Operator nie gwarantuje ani konkretnej daty lub godziny dostawy ani konkretnego przedziału godzinowego dostawy. Paczki dostarczane są przez cały dzień roboczy.
2. Użytkownik wybiera termin dostarczenia zamówienia, z uwzględnieniem faktu, że zamówienie realizowane jest w terminie do 14 dni roboczych od jego złożenia.
3. Operator informuje, a Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że w okresach blisko świątecznych i świątecznych i w takich dniach jak np.: Dzień Babci, Dzień Dziadka, Walentynki, Dzień Kobiet, Dzień Matki, Dzień Ojca, Sylwester występuje zwiększona ilość zamówień na Towary, co może wydłużyć czas realizacji zamówienia, o czym Operator poinformuje Użytkowników za pośrednictwem Serwisu.

4. Co do niektórych Towarów, ze względu w szczególności na ich rozmiar, Operator zastrzega sobie możliwość tylko odbioru osobistego przez Użytkownika, o czym Operator informuje Użytkownika w procesie składania zamówienia.
5. Przesyłki do szpitali, hoteli, dużych firm, banków doręczane są do recepcji lub sekretariatu. W przypadku dostawy do miejsca zamieszkania i nieobecności odbiorcy, przesyłkę może odebrać inna osoba znajdująca się w miejscu zamieszkania odbiorcy, na co Użytkownik wyraża zgodę.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść zleceń, umieszczoną przez Użytkowników na bileciku oraz na przesłanych zdjęciach, w szczególności Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu ewentualnego naruszenia praw autorskich lub innych praw własności intelektualnej, ani z tytułu naruszenia dóbr osobistych, w szczególności prawa do wizerunku lub prywatności.
7. W wypadku, w którym zamówienie nie zostanie odebrane przez osobę wskazaną jako adresata przesyłki przez Użytkownika lub doręczenie przesyłki jest niemożliwe z powodu podania nieprawidłowego adresu przez Użytkownika, Operatorowi przysługuje prawo żądania od Użytkownika zwrotu kosztów poniesionych przez Operatora w związku ze zwrotem przesyłki do Operatora przez firmę kurierską doręczającą przesyłkę, w kwocie odpowiadającej kosztom dostawy przesyłki.
8. W wypadku zwrotu niedoręczonej przesyłki do Operatora z przyczyn opisanych w ust. 8 powyżej, Użytkownik będzie miał możliwość osobistego odbioru przesyłki w terminie 7 dni roboczych od dnia pozostawienia przesyłki u Operatora, na zasadach opisanych w §4 ust. 3 stosowanych odpowiednio. Na żądanie Użytkownika Operator może wysłać przesyłkę ponownie pod wskazany przez Użytkownika adres, pod warunkiem pokrycia przez Użytkownika kosztów takiej dostawy oraz kosztów zwrotu, o których mowa w ust. 8 powyżej, na zasadach opisanych w §5 Regulaminu. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że w razie upływu terminu 7 dni roboczych, Operator jest uprawniony do utylizacji przesyłki w sposób wybrany przez Operatora. W wypadku odbioru osobistego z przyczyn opisanych w tym ust. 9 Użytkownikowi nie przysługuje prawo do żądania zwrotu poniesionych kosztów pierwotnej dostawy.
9. W wypadku zwrotu niedoręczonej przesyłki do Operatora z przyczyn opisanych w ust. 8 powyżej, Użytkownik będzie miał możliwość osobistego odbioru przesyłki w terminie 7 dni roboczych od dnia pozostawienia przesyłki u Operatora, na zasadach opisanych w §4 ust. 3 stosowanych odpowiednio. Na żądanie Użytkownika Operator może wysłać przesyłkę ponownie pod wskazany przez Użytkownika adres, pod warunkiem pokrycia przez Użytkownika kosztów takiej dostawy oraz kosztów zwrotu, o których mowa w ust. 8 powyżej, na zasadach opisanych w §5 Regulaminu. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że w razie upływu terminu 7 dni roboczych, Operator jest uprawniony do utylizacji przesyłki w sposób wybrany przez Operatora. W wypadku odbioru osobistego z przyczyn opisanych w tym ust. 9 Użytkownikowi nie przysługuje prawo do żądania zwrotu poniesionych kosztów pierwotnej dostawy.
10. W wypadku zmiany adresu dostawy przez Użytkownika najpóźniej na dwa (2) dni robocze przed preferowanym terminem dostawy (z uwzględnieniem treści §6 ust.2 Regulaminu) Użytkownik nie ponosi z tego tytułu żadnych dodatkowych opłat. Po upływie wyżej wskazanego terminu każda zmiana adresu dostawy będzie wymagała uiszczenia przez Użytkownika dodatkowej opłaty w wysokości 19,99 zł. Opłatę tę Użytkownik uiszcza na zasadach opisanych w §5 Regulaminu. W wypadku zmiany adresu dostawy po upływie wyżej wskazanego terminu, Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że zmianie może ulec termin do-

stawy przesyłki, w szczególności może przypadać on później niż preferowany termin dostawy. Nowy termin dostawy przypadać będzie w terminie do 14 dni roboczych od dnia zmiany adresu dostawy przesyłki. W wypadku niedotrzymania preferowanego terminu dostawy w sytuacji opisanej w niniejszym ust. 10 Użytkownikowi nie przysługuje roszczenie opisane w §6 ust. 4.

11. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że firma kurierska realizująca dostawę Towaru może przekierować jego dostawę do punktu odbioru, o czym Użytkownik i adresat przesyłki zostaną powiadomieni wraz z informacją o danym punkcie odbioru, w którym będzie możliwość odebrania przesyłki.

## **§7.**

### **Odpowiedzialność za wady**

1. Operator ma obowiązek dostarczenia zakupionego Towaru bez wad. W przypadku stwierdzenia wadliwości zakupionego Towaru lub wadliwości usługi świadczonej przez Operatora drogą elektroniczną, Użytkownik może wszcząć postępowanie reklamacyjne.
2. Prawo dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi za wady Towarów zostaje wyłączone w stosunku do Użytkowników nie będących Konsumentami dokonujących zakupów w Serwisie, z zastrzeżeniem sytuacji, w których zostaje zawarta umowa z Użytkownikiem będącym osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą niemająca związku z zawodowym charakterem działalności Użytkownika.
3. Użytkownik może złożyć reklamację do Operatora w terminie 7 dni od dnia dostarczenia Towaru.
4. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku doręczanej przesyłki zawierającej Towar, Użytkownik lub adresat przesyłki wraz z kurierem doręczającym przesyłkę niezwłocznie sporządzają protokół szkodowy (w obecności kuriera). Protokół powinien zostać podpisany przez Użytkownika lub adresata przesyłki oraz kuriera. Powyższe nie uchybia prawu Użytkownika dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi w stosunku do Operatora.
5. Użytkownik w reklamacji powinien wskazać:
  - 1) swoje imię i nazwisko;
  - 2) dane pozwalające zidentyfikować transakcję (np. numer identyfikujący transakcję, datę złożenia zamówienia);
  - 3) przedmiot reklamacji oraz jej przyczynę (opis wad Towaru);
  - 4) dane kontaktowe (adres do korespondencji, adres e-mail) umożliwiające skontaktowanie się z Użytkownikiem po rozpatrzeniu reklamacji.
6. W celu przyspieszenia procesu rozpatrzenia przez Operatora reklamacji, Użytkownik powinien przesać na adres e-mail Operatora dokumentację w postaci zdjęcia doręczonego Towaru ukazującego wadę Towaru. W wypadku niezłączenia zdjęcia Towaru objętego reklamacją, Użytkownik powinien, wraz ze złożeniem reklamacji, dostarczyć do Operatora wadliwy Towar w celu umożliwienia Operatorowi zbadania wady i oceny zasadności roszczenia Użytkownika.
7. Reklamacje dotyczące zamówionych towarów mogą być składane:
  - 1) drogą mailową na adres: [info@poczta-balonowa.pl](mailto:info@poczta-balonowa.pl),

- 2) drogą pocztową na adres: Poczta Balonowa, ul. Juliana Ursyna Niemcewicza 7/9 lok. 13/00/1068, 02-022 Warszawa.
8. Operator rozpatruje reklamacje złożone przez Użytkowników w nieprzekraczalnym terminie 14 dni od momentu ich otrzymania. Jeżeli Operator nie ustosunkuje się do reklamacji Użytkownika w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, reklamację uznaje się za zasadną.
9. W przypadku uzasadnionej reklamacji Użytkownik może żądać od Operatora albo dostarczenia kolejnego Towaru albo zwrotu kosztu zamówienia Towaru. Kwota zapłacona przez Użytkownika za zamówienie zostanie zwrócona Użytkownikowi w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji na zasadach opisanych poniżej.
10. Operator dokonuje zwrotu płatności 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.
11. W celu uniknięcia wątpliwości zgłoszenie reklamacji nie jest warunkiem koniecznym dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

## §8.

### Odstąpienie od umowy

1. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
- 1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
  - 2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
  - 3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - 4) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - 5) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której 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 rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - 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 przedsiębiorca nie ma kontroli;



- 8) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
  - 9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym 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 rzeczy, 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, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
2. Użytkownik będący Konsumentem (w tym także Użytkownik będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą zawierający umowę z Operatorem nie posiadającą dla tego Użytkownika charakteru zawodowego) może odstąpić od umowy sprzedaży bez podania przyczyny, **w przypadkach innych niż wskazane w ust. 1 powyżej, tj. w zakresie innym niż dotyczący balonów, o których mowa w §1 ust. 2 pkt 11**, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w terminie 14 dni. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.  
Klient może sformułować oświadczenie samodzielnie bądź skorzystać ze wzoru oświadczenia udostępnianego przez Operatora stanowiącego (**Załącznik nr 1**) do Regulaminu. Termin 14-dniowy liczy się od dnia, w którym nastąpiło dostarczenie Towaru. Operator z chwilą otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przez Konsumenta prześle na adres poczty elektronicznej Konsumenta potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
  3. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, Umowa jest uważana za niezawartą. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w celu stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonalności Towaru. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od odstąpienia od umowy.
  4. Zakupiony Towar należy zwrócić na adres Operatora.
  5. Operator niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba, że Konsument wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu, przy czym sposób ten nie będzie się

wiązał dla Konsumenta z żadnym kosztem. Operator może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej, chyba że Operator zaproponował, że sam odbierze rzecz od Konsumenta.

6. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia Towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora, Operator nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów. Konsument ponosi tylko bezpośredni koszt zwrotu Towaru, chyba że Operator zgodził się ponieść ten koszt.

## **§9.**

### **Pozasądowe sposoby dochodzenia roszczeń**

Użytkownik będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z następujących, pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zgodnie z zasadami określonymi na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) w zakładce „polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich”:

- 1) złożenie wniosku o rozpatrzenie sporu powstałego w związku z zawartą umową do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej;
- 2) zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między konsumentem a przedsiębiorcą;
- 3) bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona praw konsumentów.

Niezależnie od powyższego, pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr> Konsument ma dostęp do rozstrzygania sporów konsumenckich drogą elektroniczną za pomocą unijnej platformy internetowej (platforma ODR). Platforma ODR stanowi wielojęzyczną, interaktywną stronę internetową dla obsługi konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z zawarcia na odległość umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

## **§10.**

### **Prawa autorskie**

1. Wszelkie utwory w rozumieniu Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych dostępne w Serwisie, w tym elementy grafiki, układ i kompozycja tych elementów (tzw. layout), znaki towarowe, treści, zdjęcia oraz inne informacje, dostępne na stronach internetowych Operatora stanowią przedmiot praw autorskich przysługujących Operatorowi lub podmiotom trzecim (partnerom współpracującym z Operatorem).
2. Wykorzystywanie w jakimkolwiek zakresie dostępnych w ramach Serwisu materiałów wymaga każdorazowo zgody Operatora i nie może naruszać postanowień Regulaminu oraz powszechnie obowiązującego prawa, jak również nie może naruszać interesów Operatora oraz pozostałych Użytkowników Serwisu.
3. Zabronione jest jakiegokolwiek agregowanie i przetwarzanie danych oraz innych informacji dostępnych w Serwisie w celu ich dalszego udostępniania osobom trzecim w ramach innych serwisów internetowych jak i poza Internetem. Zabronione jest również wykorzystywanie

oznaczeń Serwisu, w tym charakterystycznych elementów grafiki, w ramach własnych usługowych serwisów internetowych.

## §11.

### Postanowienia końcowe

1. Podane przez Użytkowników dane osobowe Operator zbiera i przetwarza zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Użytkownik może zapoznać się z zasadami przetwarzania danych osobowych przez Operatora pod adresem: <https://poczta-balonowa.pl/RODO/>.
2. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część umowy sprzedaży zawieranej pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem.
3. Regulamin obowiązuje od dnia opublikowania go na stronie internetowej Sklepu tj. od dnia 1 stycznia 2020 r.
4. Z ważnych przyczyn Operator zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu Serwisu. Użytkownik zostanie poinformowany o ww. zmianach oraz dacie od której wejdą one w życie, poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu na stronie [www.pocztabalonowa.pl](http://www.pocztabalonowa.pl) oraz poprzez przesłanie jednolitego tekstu Regulaminu, informacji o wprowadzonych zmianach i dacie wejścia ich w życie na adres e-mail podany przez Użytkownika podczas rejestracji Konta. W celu uniknięcia wątpliwości zmienione postanowienia Regulaminu mają zastosowanie wyłącznie do zamówień złożonych po wejściu w życie zmian w Regulaminie Serwisu.
5. Zmieniony Regulamin obowiązuje od dnia opublikowania go w Serwisie, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
6. Użytkownikom, którzy dokonali rejestracji i posiadają Konto, przysługuje prawo do wypowiedzenia Regulaminu w razie braku zgody Użytkownika na zmienioną treść Regulaminu. W takim wypadku Użytkownik może dokonać wypowiedzenia Regulaminu w terminie 14 dni od dnia otrzymania wiadomości e-mail o zmianie postanowień Regulaminu. W wypadku, w którym Użytkownik złożył skutecznie zamówienie w Serwisie, do wszelkich zamówień złożonych przed datą wypowiedzenia Regulaminu zastosowanie mają postanowienia Regulaminu w brzmieniu obowiązującym w chwili złożenia danego zamówienia.
7. Wypowiedzenie Regulaminu przez Użytkownika, który dokonał Rejestracji i posiada Konto, równoznaczne jest z rezygnacją z posiadania Konta.
8. Niniejszym, Poczta Balonowa Karolina Lewicka (Operator) deklaruje, że „nasza firma przyjmuje i stosuje przyjęte przez m.st. Warszawa zasady równego traktowania, ma świadomość odpowiedzialności prawnej za łamanie przepisów dyskryminacji i prowadzi działalność wolną od dyskryminacji, w szczególności ze względu na takie cechy jak płeć, rasa (kolor skóry), pochodzenie etniczne lub narodowość, mogące stanowić podstawę do nierównego traktowania, a niemające racjonalnego uzasadnienia z punktu widzenia prowadzonej przez nas działalności.”

**ZAŁĄCZNIK 1. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY.**

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

-

Adresat (sprzedawca):

.....  
.....

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy:

.....

Numer zamówienia: .....

Data zawarcia umowy<sup>(\*)</sup>/odbioru<sup>(\*)</sup>: .....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....

Adres konsumenta(-ów): .....

.....

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

.....

Data

<sup>(\*)</sup> Niepotrzebne skreślić.