

## Regulamin Sklepu Topserw.pl

Niniejszy Regulamin został opracowany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r., nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) oraz art. 8 i nast. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 z późn. zm.) Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie za pośrednictwem Sklepu, powyższe zapewnia możliwość zapoznania się z jego treścią przed zawarciem umowy. Regulamin udostępniany jest w formie pliku PDF, który umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

Sklep topserw.pl, działający pod adresem [www.topserw.pl](http://www.topserw.pl) prowadzony jest przez TOPSERW Sp. z o.o., z siedzibą w Zielonce (05-220), przy ul. Mareckiej 66 a, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0001001954, posiadającą NIP 125-06-37-992, REGON 012643361

Kontakt ze Sklepem możliwy jest za pośrednictwem:

- o poczty elektronicznej: [sklep@topserw.pl](mailto:sklep@topserw.pl)
- o telefonicznie: tel. +48 22 771 04 56, +48 22 761 11 80, w godzinach 8-16 od poniedziałku do piątku
- o fax +48 22 771 93 80
- o INFOLINIA 801 000 501
- o LiveChat – czat dostępny na stronie internetowej Sklepu
- o pisemnie na adres: Topserw Sp. z o.o., 05-220 Zielonka, ul. Marecka 66a.

### Słowniczek:

**Sklep** - prowadzony przez spółkę TOPSERW Sp z o.o., działający pod adresem: [www.topserw.pl](http://www.topserw.pl), oferujący Produkty za pośrednictwem Internetu;

**Klient** - osoba fizyczna posiadająca pełną lub ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej dokonująca zakupów w Sklepie;

**Konsument** - osoba fizyczna dokonującą ze Sprzedającym czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

**Przedsiębiorca na prawach konsumenta** - osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, która zawiera umowę ze Sprzedającym bezpośrednio związaną z tą działalnością gospodarczą, ale umowa ta nie posiada dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej ujawnionym w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

**Newsletter** – Treści cyfrowe, które dostarczane są w sposób ciągły i polegają na nieodpłatnym przesyłaniu treści handlowych, promocyjnych i edukacyjnych przez Sprzedawcę, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie



**Konto Klienta** – Usługa cyfrowa zawierająca dane Klienta służące min. do realizacji składanych zamówień, historię zamówień, preferencje Klienta dotyczące wybranych funkcjonalności Sklepu, dane dotyczące wpłat;

**Produkt** – towary lub usługi z asortymentu Sklepu, będące przedmiotem Umowy między klientem a Sprzedającym;

**Umowa** - Umowa sprzedaży Towaru zawarta pomiędzy klientem a Sprzedawcą w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, za pośrednictwem Sklepu, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie.

**Czas realizacji zamówienia** - czas, w jakim Sklep skompletuje zamówienie i przekaże je Klientowi osobiście lub przewoźnikowi realizującemu wybraną przez Klienta formę dostawy;

**Przelew tradycyjny** - płatność wykonywana przez Klienta w banku poprzez konto internetowe lub stacjonarne, lub na poczcie;

**Przelew elektroniczny** - płatność wykonywana przez Klienta z konta bankowego on-line, za pośrednictwem systemów płatności on-line np. Przelewy24;

**Kodeks Cywilny** - Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 (Dz. U. z 2014 r. poz.121 z zm.);

**Ustawa o prawach konsumenta** - Ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (Dz. U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.);

**Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 (Dz. U z 2013 r. poz. 1422 z zm.).

## I. Przyjmowanie i realizacja zamówień.

1. Sklep prowadzi sprzedaż towarów i usług za pośrednictwem sieci Internet. Informacje o towarach i usługach Sklep zamieszcza na stronie <http://topserw.pl>
2. Zamówienia od Klientów są przyjmowane poprzez strony internetowe <http://topserw.pl>, 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę.
3. Do dokonywania zakupów w Sklepie niezbędne jest posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.
4. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca i korzystania z treści : (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa; (4)włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
5. Aby założyć konto Klienta, należy uruchomić stronę internetową <http://www.topserw.pl/rejestracja,5> i wypełnić formularz, w tym podać adres e-mail i określić hasło do konta. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym. W przypadku otrzymania przez Sklep urzędowego zawiadomienia lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczanych przez Klienta, Sklep może uniemożliwić dostęp do tych danych.



6. Informacje o Produktach stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego. Klient, przysyłając do Sklepu zamówienie, składa ofertę zawarcia umowy sprzedaży zamawianych towarów lub usług ze Sklepem. Do zawarcia umowy sprzedaży dochodzi z chwilą potwierdzenia Zamówienia przez Klienta poprzez kliknięcie w link potwierdzający w mailu przysłanym Klientowi przez Sklep lub poprzez dokonanie płatności elektronicznej.
7. Warunkiem realizacji zamówienia jest podanie przez Klienta danych pozwalających na weryfikację Klienta i odbiorcy towaru. Sklep potwierdza przyjęcie zamówienia e-mailem.
8. Dla stron wiążące są informacje zawarte na stronie internetowej Sklepu przy kupowanym towarze w momencie złożenia zamówienia, w szczególności: cena, charakterystyka towaru, jego cechy, elementy wchodzące w skład zestawu, sposób dostawy.
9. W celu złożenia zamówienia Klient zobowiązany jest dokonać:
  - o wyboru zamawianych towarów lub usług,
  - o wyboru sposobu dostawy, spośród dostępnych oraz adresu dostawy i adresu, na jaki ma być wystawiona faktura (mogą to być różne adresy),
  - o wyboru sposobu płatności spośród dostępnych w Sklepie.
10. Potwierdzenie wszystkich istotnych elementów zamówienia następuje po jego złożeniu poprzez wysłanie wiadomości e-mail do Klienta stanowiącej potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji, uzupełnionej o treść aktualnego regulaminu Sklepu. Z tą chwilą, uważa się umowę sprzedaży pomiędzy Sklepem, a Klientem za zawartą. Umowa ta zostaje zawarta pod warunkiem uiszczenia przez Klienta zapłaty za Produkt w terminie 14 dni.
11. W przypadku braku zapłaty za Produkt objęty zamówieniem w terminie 14 dni od dnia złożenia zamówienia, zamówienie traktowane jest jako niezłożone, o czym Klient zostanie poinformowany, poprzez wysłanie wiadomości na podany przez Klienta adres e-mail.

## II. Zmiany w zamówieniach.

1. Klient może dokonywać zmian w zamówieniu lub je anulować do momentu przygotowania zamówienia do wysyłki. Aktualny status zamówienia dostępny jest po zalogowaniu na konto Klienta w zakładce "historia zamówień". Wprowadzanie zmian możliwe jest za pośrednictwem formularza kontaktu na stronach pomocy, mailowo lub telefonicznie.
2. Zmiany zlecane telefonicznie, będą wprowadzane wyłącznie po zweryfikowaniu Klienta jako właściciela konta. Modyfikacje dotyczące: adresu Klienta, adresu dostawy oraz zawierające polecenia zwrotu należności będą przyjmowane tylko poprzez formularz kontaktu na stronach Pomocy po uprzednim zalogowaniu się na konto Klienta.



### III. Ceny towarów.

1. Wszystkie ceny Produktów zamieszczone na stronie internetowej Sklepu:
  - o podawane są w złotych polskich,
  - o zawierają informacje dotyczących ewentualnych opłat celnych,
  - o nie zawierają informacji dotyczących kosztów dostawy.
2. Sklep zastrzega sobie prawo do przeprowadzania akcji promocyjnych, wyprzedaży i wprowadzania w nich zmian zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie regulaminami. Uprawnienie powyższe nie ma wpływu na ceny towarów w zamówieniach złożonych przed datą wejścia w życie zmiany, warunków akcji promocyjnych lub wyprzedaży.
3. Promocje w Sklepie nie podlegają łączeniu, o ile regulamin promocji nie stanowi inaczej.
4. Sprzedawca nie korzysta z algorytmu, który dostosowuje ceny w oparciu o zautomatyzowane podejmowanie decyzji.
5. Koszty wysyłki:

Przy zamówieniu powyżej 2000 zł netto koszty dostawy pokrywa Sklep, w pozostałych przypadkach koszty dostawy zostaną doliczone do ceny towarów. Dostawa towaru odbywa się w wybrany przez Klienta i określony w zamówieniu sposób. Opłata za przesyłkę, którą pokrywa Klient, wyliczona jest na podstawie wagi zamówionego Produktu i odległości do miejsca dostawy. Przed zawarciem umowy, Klient jest informowany o kosztach dostawy.

Dla wszystkich dostępnych w Sklepie produktów istnieje możliwość zapłaty i odbioru osobistego w siedzibie TOPSERW Sp z o.o, w Zielonce, przy ul. Mareckiej 66 a.

### IV. Formy płatności. Rozpoczęcie realizacji zamówienia.

1. Klient może wybrać następujące formy płatności za zamówione towary z dostawą na terytorium Polski:
  - o płatność przy odbiorze,
  - o przelew bankowy. Realizacja zamówienia rozpoczyna się po wpłynięciu wpłaty na rachunek bankowy Sklepu.
  - o płatność Przelewy 24. Wybierając tę metodę płatności zostaniesz przekierowany do systemu Przelewy24, w którym wskażesz swój bank
  - o płatność BLIK
  - o płatność kartami płatniczymi (***operatorem kart płatniczych jest PayPro SA Agent Rozliczeniowy, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP 7792369887, Regon 301345068***)



## V. Reklamacje.

1. Sklep dostarcza Produkty zgodne z Umową. Jeśli Produkt jest niezgodny z Umową Sklep odpowiada wobec Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta za doprowadzenie do ich zgodności z Umową na podstawie przepisów rozdziału 5a ustawy o prawach konsumenta.
2. Sprzedawca w okresie dwóch lat od dostarczenia Towaru Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta ponosi odpowiedzialność z tytułu braku zgodności Towaru z Umową. Niezgodność z Umową występuje jeśli:
  - opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność Towaru są niezgodne z Umową,
  - Towar nie jest przydatny do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, i o którym to celu powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w momencie zawarcia Umowy i który to Sprzedawca zaakceptował,
  - Towar nie nadaje się do celu, do którego zazwyczaj używa się Towaru tego rodzaju,
  - Towar nie zapewnia trwałości i bezpieczeństwa, których można się spodziewać dla tego rodzaju Towarów, lub nie występuje w określonej ilości,
  - Towar nie został dostarczony z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może rozsądnie oczekiwać,
  - Towar nie odpowiada wzorowi lub próbce udostępnionej przed zakupem,
  - brak zgodności Towaru z Umową wynika z niewłaściwego zamontowania Towaru, jeżeli zostało ono przeprowadzone przez Sprzedawcę lub na jego odpowiedzialność, lub niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta było wynikiem błędów w instrukcji dostarczonej przez Sprzedawcę.
3. W przypadku niezgodności Towaru z Umową, Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przysługuje wobec Sprzedawcy roszczenie o doprowadzenie do zgodności z Umową poprzez naprawę lub wymianę Towaru na nowy. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta żąda naprawy, lub może dokonać naprawy, gdy Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta żąda wymiany. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sklepu, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
4. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może żądać obniżenia ceny lub odstąpić od Umowy jeżeli:
  - Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową zgodnie z ust. 3 zdanie 2 lub 3 powyżej,
  - Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez





- konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta
- brak zgodności Towaru z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową,
  - brak zgodności Towaru z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy, bez uprzedniego skorzystania z możliwości naprawy lub wymiany Towaru,
  - z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.
5. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z Umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z Umową jest istotny.
  6. Jeżeli brak zgodności z Umową dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na podstawie Umowy, Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może odstąpić od Umowy jedynie w odniesieniu do tych Towarów, lub w odniesieniu do innych Towarów nabytych wraz z Towarami niezgodnymi z Umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z Umową.
  7. Reklamację w związku z niezgodnością Towaru z Umową można złożyć w dowolnej formie, na dane kontaktowe Sprzedawcy, wraz z opisem wady i dowodem zakupu. Sprzedawca udostępnia na stronach Sklepu przykładowy wzór reklamacyjny, z którego Klient może skorzystać.
  8. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać w szczególności następujące dane: imię i nazwisko, adres, numer zamówienia, datę transakcji, przedmiot i przyczynę reklamacji, numer konta bankowego i dane kontaktowe.
  9. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta otrzyma informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni liczonych od dnia następującego po dniu otrzymania przez Sprzedawcę reklamacji. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta zostanie powiadomiony o rozstrzygnięciu zgłoszonej reklamacji na adres e-mail wskazany przez niego w trakcie składania zamówienia.
  10. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta udostępnia Sklepowi Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Sklep odbiera od Konsumenta/ Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta Towar na swój koszt.
  11. Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny. W przypadku odstąpienia od Umowy, jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Towar od Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, może on wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub



dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

12. Zaleca się, by wszelkie nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Sklepu, były zgłaszane na adres e-mail: sklep@topserw.pl
13. Każdy Klient może złożyć reklamację w szczególności (lecz nie tylko) gdy, wystąpiła jedna z opisanych okoliczności:
  - Produkt posiada wady fizyczne lub wady prawne;
  - Produkt jest niezgodny z umową;
  - wystąpiło opóźnienie w realizacji zamówienia,
  - w fakturze VAT lub paragonie fiskalnym występuje błąd.
14. W celu usprawnienia procesu rozpoznania reklamacji, zaleca się, by zgłoszenie reklamacyjne zawierało następujące dane:
  - imię i nazwisko/dane działalności gospodarczej
  - adres do korespondencji
  - adres poczty elektronicznej (w przypadku gdy Klient życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej)
  - datę nabycia Produktu
  - rodzaj reklamowanego Produktu
  - dokładny opis wady oraz datę jej stwierdzenia
  - żądanie Klienta
  - zaleca się również, by wraz ze zgłoszeniem reklamacji dostarczyć Sklepowi dowód zakupu Produktu (może to być na przykład kopia paragonu lub kopia faktury, wydruk z karty płatniczej albo inny dowód zakupu towaru). Przedstawienie ww. danych i dokumentów nie jest warunkiem przyjęcia reklamacji do rozpoznania.
15. Sklep rozpatrzy reklamację każdego Klienta niebędącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany zgodnie z danymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.
16. Klient niebędący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest zobowiązany na koszt Sklepu dostarczyć wadliwy Produkt na następujący adres: Topserw Sp. z o.o., ul. Marecka 66a, 05-220 Zielonka
17. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Produktu z Umową, jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Produktu odbiega od wymogów zgodności z Umową oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Produktu.



## VI. Prawo odstąpienia od umowy.

1. Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta, który zawarł za pośrednictwem Sklepu umowę na odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od tej umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia, w którym Konsument objął Towar w posiadanie lub w którym wskazana przez Konsumenta osoba trzecia inna niż przewoźnik weszła w posiadanie Towaru. W przypadku umowy:
  - o obejmującej wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach termin biegnie od objęcia w posiadanie ostatniego Towaru, partii lub części;
  - o polegającej na regularnym dostarczaniu Towarów przez czas oznaczony termin biegnie od chwili objęcia w posiadanie pierwszego z Towarów;
  - o innej niż umowa sprzedaży, termin ten biegnie od dnia jej zawarcia;
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może nastąpić w dowolnej formie. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć za pośrednictwem formularza, który Sprzedający udostępnia na stronie Sklepu.
4. Zaleca się, by oświadczenie o odstąpieniu zostało złożone:
  - o pisemnie na adres: Topserw Sp z o.o., ul. Marecka 66a, 05-220 Zielonka
  - o w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@topserw.pl
5. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie informacji dotyczącej wykonania przysługującego prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2.
6. W przypadku odstąpienia od umowy, umowa ta uważana jest za niezawartą.
7. W przypadku odstąpienia od umowy, Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta ma obowiązek zwrócić Produkt niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy, jeśli Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta wyśle Produkt do Sklepu przed upływem 14 dniowego terminu.
8. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta zobowiązany jest ponieść bezpośrednie koszty zwrotu Produktu.
9. W przypadku odstąpienia od umowy Sklep niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwróci mu wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia Produktu jeżeli takowe poniósł (kosztów dostarczenia nie należy mylić z kosztami zwrotu). Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy, zwykły oferowany sposób dostarczenia, Sklep nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
10. Zwrot płatności zostanie dokonany przez Sklep przy użyciu tego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta, chyba





że Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

11. Sklep może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta dowodu odesłania towaru, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Zwrot płatności nie obejmuje kosztów zwrotu Produktu przez Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta
12. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta może ponosić odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta powinien więc postępować z Produktem mając na uwadze, konieczność jego ewentualnego, późniejszego zwrotu.
13. Zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów:
  - o o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
  - o 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;
  - o w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - o w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
  - o w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - o w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami;
  - o 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;



- o 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 towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;
- o w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- o o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- o zawartej w drodze aukcji publicznej;
- o 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;
- o o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w [art. 15 ust. 1 i 2](#) albo [art. 21 ust. 1](#) Ustawy o prawach konsumenta;
- o o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta.

## VII. Polubowne sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny.
2. Konsument posiada między innymi następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - o Zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu. Informacje dotyczące procedury mediacyjnej znajdują się w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;



- Zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy;
- Zwrócenie się o bezpłatną pomoc prawną do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów, m.in. Federacji Konsumentów - adres strony internetowej: [www.federajakonsumentow.org.pl](http://www.federajakonsumentow.org.pl).
- Chcąc skorzystać z możliwości polubownego rozwiązywania sporów dotyczących zakupów internetowych, Konsument może złożyć swoją skargę np. za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozwiązywania sporów pomiędzy przedsiębiorcą, a konsumentem można znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php)

#### VIII. Dane osobowe

1. Składając zamówienie w Sklepie, Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez TOPSERW Sp z o.o. w celu zawarcia oraz realizacji umowy. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednak brak zgody na ich przetwarzanie uniemożliwia zrealizowanie zamówienia przez Sklep.
2. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych zawarte są w Polityce prywatności [www.topserw.pl](http://www.topserw.pl)

#### IX. Lead Magnet

1. Sprzedawca umożliwi zawieranie Umów o dostarczenie Lead Magnet na zasadach uregulowanych w niniejszym paragrafie.
2. Na potrzeby niniejszego paragrafu przez Lead Magnet Sprzedawca rozumie zarówno nieodpłatne Treści cyfrowe w postaci ebooków, webinarów a także Treść cyfrową w postaci Newslettera.
3. Zawarcie Umowy o dostarczenie Lead Magnet w postaci nieodpłatnych ebooków, webinarów polega na dostarczeniu nieodpłatnej Treści Cyfrowej zgodnie z jej opisem a następnie na dostarczeniu Newslettera, przez czas nieokreślony, aż do momentu wypowiedzenia Umowy LM.
4. Sprzedawca dostarcza Lead Magnet niezwłocznie po zawarciu Umowy LM czyli po podaniu danych osobowych. Jeśli email z Lead Magnet nie przyjdzie niezwłocznie po zapisie, Klient proszony jest o sprawdzenie zawartości SPAMu a w razie problemów technicznych proszony jest kontakt ze Sprzedawcą na adres sklep
5. Lead Magnet w postaci e-booków zostanie dostarczony w formie .pdf, który otwiera się na komputerach, tabletach i smartfonach. Lead Magnet w postaci webinaru



będzie dostarczany na adres email podany podczas zapisu. Newsletter będzie dostarczany drogą elektroniczną w formie maila na adres email podany podczas zapisu. Jeśli określony Lead Magnet potrzebuje specjalnego oprogramowania do sprawnego działania, informacja o tym pojawi się każdorazowo przy opisie danego Lead Magnet.

6. Sprzedawca nie zapewnia aktualizacji dla Lead Magnets, z uwagi na to że nie są one niezbędne dla zachowania zgodności Lead Magnet z Umową LM.
7. Klient może wypowiedzieć Umowę o dostarczenie Lead Magnet w każdym czasie, bez zachowania okresu wypowiedzenia. W tym celu wystarczy złożyć oświadczenie Sprzedawcy (w jakiegokolwiek formie na dane kontaktowe Sprzedawcy) lub kliknąć w link anulujący subskrypcję znajdujący się w stopce każdego maila wysłanego w ramach Newslettera. Dane osobowe udostępnione celem zawarcia Umowy o dostarczenie Lead Magnet przetwarzane będą przez czas świadczenia usługi Newslettera a także na potrzeby archiwizacji w celu możliwości wykazania faktu zawarcia przez Klienta w przeszłości Umowy LM.
8. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczył Lead Magnet, Klient wzywa go do jego dostarczenia. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczy Lead Magnet niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez strony terminie, Klient może odstąpić od Umowy LM. Klient może odstąpić od tej umowy także bez wzywania do dostarczenia Lead Magnet. Odstąpienie od Umowy o dostarczenie Lead Magnet następuje poprzez wysłanie Sprzedawcy stosownego oświadczenia.
9. Sprzedawca odpowiada za zgodność Lead Magnet z Umową LM wg następujących zasad:
  - o dla Lead Magnet dostarczanych w sposób jednorazowy lub częściami - od momentu ich dostarczenia, tj. umożliwienia dostępu do Treści lub Usługi cyfrowej (pobranie, udostępnienie linku z dostępem do platformy/konta etc), jeśli brak zgodności ujawnił się w ciągu dwóch lat od tego momentu, a brak zgodności z umową istniał w chwili ich dostarczenia
  - o w przypadku Lead Magnet dostarczanych w sposób ciągły - przez cały okres dostarczania Lead Magnet.
10. Jeżeli Lead magnet jest niezgodny z Umową LM, Klient może żądać doprowadzenia do jego zgodności z Umową LM.
11. Niezgodność Lead Magnet z Umową LM występuje jeśli:
  - o opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność Lead Magnet są niezgodne z Umową LM,
  - o Lead Magnet nie występuje w określonej ilości, nie zapewnia trwałości, ciągłości, bezpieczeństwa, funkcjonalności, kompatybilności, dostępności, jakie są typowe dla tego rodzaju Lead Magnet dostępnych na rynku i których Klient może rozsądnie oczekiwać biorąc pod uwagę charakter Lead Magnet oraz publiczne zapewnienia złożone przez Sprzedawcę,



- Lead Magnet nie jest przydatny do szczególnego celu, o którym Klient poinformował Sprzedawcę najpóźniej w momencie zawarcia Umowy i który to Sprzedawca zaakceptował,
  - Lead Magnet nie nadaje się do celu, do którego zazwyczaj używa się Treści cyfrowych tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk,
  - Lead Magnet nie został dostarczony z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia można rozsądnie oczekiwać,
  - Lead Magnet nie odpowiada wzorowi lub próbce udostępnionej Klientowi przed zawarciem Umowy LM.
12. Zgodnie z obowiązującymi przepisami domniemywa się, że brak zgodności z Umową LM, który ujawnił się przed upływem roku od dostarczenia Lead Magnet, istniał w chwili jego dostarczenia. W przypadku dostarczenia Lead Magnet w sposób ciągły jeśli niezgodność ujawniła się w czasie, w którym zgodnie z Umową LM miały być dostarczane domniemywa się, że brak zgodności z Umową LM wystąpił w tym czasie.
13. Klient ma obowiązek współpracy ze Sprzedawcą, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia, czy brak zgodności Lead Magnet z Umową LM wynika z cech środowiska cyfrowego Klienta. W przypadku braku współpracy domniemania, o których mowa w ust. 12 powyżej nie mają zastosowania.
14. W przypadku niezgodności Lead Magnet z Umową LM Klientowi przysługuje wobec Sprzedawcy roszczenie o doprowadzenie Lead Magnet do zgodności z Umową LM. Sprzedawca może odmówić doprowadzenia do zgodności z Umową LM jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
15. Sprzedawca doprowadza Lead Magnet do zgodności z Umową LM w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Klienta o braku zgodności z Umową LM, i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając jej charakter oraz cel, w jakim jest wykorzystywana. Koszty doprowadzenia Lead Magnet do zgodności z Umową LM ponosi Sprzedawca.
16. Z uwagi na to, że Umowa o dostarczenie Lead Magnet jest nieodpłatna, Klient nie może żądać obniżenia ceny. Może natomiast odstąpić od Umowy jeżeli:
- Sprzedawca odmówił doprowadzenia Lead Magnet do zgodności z Umową LM zgodnie z ust. 14 zdanie 2 powyżej,
  - Sprzedawca nie doprowadził Lead Magnet do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub doprowadzenie do zgodności z Umową LM wiązałoby się z nadmiernymi niedogodnościami dla Klienta,
  - brak zgodności Lead Magnet z Umową LM występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić do zgodności z Umową LM,





- brak zgodności Lead Magnet z Umową LM jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy, bez uprzedniego skorzystania z roszczenia doprowadzenia Lead Magnet do zgodności z Umową LM,
  - z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Lead Magnet do zgodności z Umową LM w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.
17. Reklamację dotyczącą niezgodności Lead magnet z Umową LM można złożyć w dowolnej formie, na dane kontaktowe Sprzedawcy.
18. Klient otrzyma informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni liczonych od dnia następującego po dniu otrzymania przez Sprzedawcę reklamacji. Klient zostanie powiadomiony o rozstrzygnięciu zgłoszonej reklamacji na podany przez niego adres e-mail.
19. Dla Lead Magnet w postaci Newslettera, Sprzedawca zastrzega, że w ważnych przypadkach takich jak zmiana strategii Newslettera, ulepszenie go, dostosowanie go do aktualnego kierunku rozwoju działalności Sprzedawcy, podjęcie działań prowadzących do wzrostu liczby użytkowników, może dokonać zmiany w Newsletterze. Sprzedawca w takim wypadku informuje Klienta w sposób jasny i zrozumiały o terminie i zakresie zmian, na adres email wskazany podczas zawarcia Umowy o dostarczenie Lead Magnet. Jeśli zmiana istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Klienta do Newslettera, może on w każdym czasie wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym poprzez kliknięcie w link zawarty w treści maila.
20. Dla Lead Magnet, które pozwalającą Klientowi na wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej lub wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Klienta lub innych użytkowników takiego Lead Magnet, w przypadku odstąpienia od Umowy LM w związku z niezgodnością Lead Magnet z umową, Sprzedawca nie będzie wykorzystywał danych innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez Klienta w trakcie korzystania z Lead Magnet, z wyjątkiem treści, które:
- są użyteczne wyłącznie w związku treścią cyfrową stanowiącą ten Lead magnet i które stanowiły przedmiot Umowy o dostarczenie Lead Magnet;
  - dotyczą wyłącznie aktywności Klienta w trakcie korzystania z Lead Magnet i które stanowiły przedmiot Umowy o dostarczenie Lead Magnet;
  - zostały połączone przez Sprzedawcę z innymi danymi i nie mogą zostać rozłączone bez nadmiernych trudności;
  - zostały wytworzone przez Klienta wspólnie z innymi osobami, które nadal mogą z nich korzystać.
21. Sprzedawca udostępnia Klientowi na jego żądanie i na swój koszt, w rozsądnym czasie oraz w powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego treści wytworzone lub dostarczone przez Klienta w trakcie korzystania z Lead Magnet, inne niż dane osobowe, z wyjątkiem treści, które:



- są użyteczne wyłącznie w związku treścią cyfrową stanowiącą ten Lead magnet i które stanowiły przedmiot Umowy o dostarczenie Lead Magnet;
- dotyczą wyłącznie aktywności Klienta w trakcie korzystania z Lead Magnet i które stanowiły przedmiot Umowy o dostarczenie Lead Magnet;
- zostały połączone przez Sprzedawcę z innymi danymi i nie mogą zostać rozłączone bez nadmiernych trudności.

#### **X. Postanowienia końcowe.**

1. Umowa sprzedaży zawierana jest między Klientem a TOPSERW Sp z o.o.
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 04.01.2023 roku do odwołania.
3. Sklep zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Sklep, nie krótszym niż 7 dni od daty udostępnienia ich na stronie [www.topserw.pl](http://www.topserw.pl). Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia zamówienia.

