

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 bezpośrednio 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.

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 postawie przepisów rozdziału 5a ustawy o prawach konsumenta.

TOPSERW Sp. z o.o.

ul. Marecka 66a, 05-220 Zielonka
kapitał zakładowy w kwocie 50.000 zł,
wpisana do rejestru przedsiębiorców
przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie,
XIV Wydział Gospodarczy KRS 0001001954

tel. +48 22 771 04 56
fax +48 22 771 93 80
info@topserw.pl
www.topserw.pl

NIP: 125 06 37 992
REGON: 012643361
BDO: 000008027



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.

