

Regulamin Sklepu Internetowego krainarelacji.pl

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu Internetowego prowadzonego pod adresem <https://krainarelacji.pl/> przez Kraina Relacji Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (60-107), ul. Górnicza 2/57, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001168971, posiadającą numer NIP: 7792587420 oraz REGON: 541516348 o kapitale zakładowym w wysokości 10 000,00 zł. Kontakt ze Sprzedawcą możliwy jest pod adresem biuro@krainarelacji.pl, numerem telefonu: +48 886 447 542 oraz w formie pisemnej na adres siedziby Spółki. Regulamin reguluje w szczególności zasady składania zamówień, dokonywania zakupów, prawa i obowiązki Klientów oraz Sprzedawcy, a także inne kwestie niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Sklepu. Regulamin został opracowany w oparciu o obowiązujące przepisy prawa.

Dane osobowe Użytkowników przetwarzane są przez Sprzedawcę zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych zostały określone w Polityce Prywatności.

Integralną część niniejszego Regulaminu stanowią również dokumenty uzupełniające, dostępne w Serwisie internetowym, tj.: Polityka Prywatności Serwisu Internetowego, Regulamin Akcji Promocyjnych oraz Regulamin zapisu na Newsletter. Postanowienia tych dokumentów mają zastosowanie do korzystania ze Sklepu w zakresie w nich określonym.

Celem Regulaminu jest zapewnienie przejrzystości zasad korzystania ze Sklepu Internetowego oraz zagwarantowanie praw Klientów, w tym Konsumentów i Przedsiębiorców na prawach Konsumenta.

Każdy Użytkownik przed rozpoczęciem korzystania ze Sklepu Internetowego powinien zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu. Korzystanie ze Sklepu oznacza akceptację postanowień Regulaminu.

Definicje:

Sprzedawca - Kraina Relacji Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (60-107), ul. Górnicza 2/57, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0001168971, NIP: 7792587420, REGON: 541516348, kapitał zakładowy: 10 000,00 zł, adres e-mail: biuro@krainarelacji.pl.

Sklep - Sklep Internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem <https://krainarelacji.pl/>.

Serwis Internetowy - serwis internetowy dostępny pod adresem <https://krainarelacji.pl/>, w ramach którego funkcjonuje Sklep Internetowy oraz inne usługi świadczone drogą elektroniczną (np. Newsletter, formularz kontaktowy).

Regulamin - niniejszy dokument określający zasady korzystania ze Sklepu, składania zamówień, zawierania i realizacji umów sprzedaży oraz świadczenia usług drogą elektroniczną.

Użytkownik - każda osoba korzystająca ze Sklepu, w tym odwiedzająca jego strony, przeglądająca ofertę, dokonująca rejestracji lub zapisująca się do Newslettera.

Klient - Użytkownik, który zawiera lub zamierza zawrzeć ze Sprzedawcą umowę sprzedaży lub korzysta z innych usług oferowanych w Sklepie.

Konsument - Klient będący osobą fizyczną dokonującą zakupu w Sklepie w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

Przedsiębiorca na prawach Konsumenta - osoba fizyczna zawierająca umowę ze Sprzedawcą bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, ale niemającą dla niej charakteru zawodowego, w zakresie w jakim przepisy prawa przewidują ochronę jak dla Konsumentów.

Konto - indywidualny panel administracyjny Użytkownika w Sklepie, tworzony w wyniku rejestracji i służący do korzystania z funkcjonalności Sklepu.

Newsletter - usługa elektroniczna polegająca na cyklicznym przesyłaniu informacji handlowych, aktualności oraz ofert Sprzedawcy na adres e-mail Użytkownika, świadczona nieodpłatnie przez czas nieoznaczony.

Formularz Zamówienia - interaktywny formularz dostępny w Sklepie, umożliwiający złożenie zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do koszyka oraz określenie warunków umowy (m.in. metody dostawy i płatności). Usługa elektroniczna opisana w odrębnym dokumencie tj. Regulaminie Newslettera

Produkt - rzecz ruchoma dostępna w Sklepie, przeznaczona do sprzedaży na podstawie umowy sprzedaży.

Umowa sprzedaży - umowa zawierana na odległość między Klientem a Sprzedawcą, której przedmiotem jest sprzedaż Produktu na warunkach określonych w Regulaminie.

Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające Użytkownikowi lub Sprzedawcy przechowywanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci (np. e-mail).

Dzień roboczy - każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

1. Funkcjonowanie Sklepu i zakładanie konta.

- 1.1. Korzystanie ze Sklepu internetowego wymaga posiadania urządzenia z dostępem do sieci Internet, posiadania aktywnego konta poczty elektronicznej oraz aktualnej wersji przeglądarki

internetowej. Sklep działa prawidłowo na przeglądarkach w wersjach nie starszych niż dwa lata, w szczególności takich jak: Chrome, Firefox, Opera, Safari czy Microsoft Edge.

- 1.2. W celu prawidłowego działania Sklepu oraz umożliwienia dokonywania zakupów wykorzystywane są niezbędne pliki cookies. Brak ich akceptacji może skutkować nieprawidłowym funkcjonowaniem Sklepu.
- 1.3. Zakupy w Sklepie mogą być dokonywane po uprzedniej rejestracji konta lub bez rejestracji poprzez każdorazowe wypełnienie formularza zamówienia danymi niezbędnymi do jego realizacji.
- 1.4. Założenie konta oraz logowanie do Sklepu odbywa się poprzez ikonę użytkownika znajdującą się na stronie Sklepu. Logowanie następuje po podaniu *nazwy użytkownika* lub *adresu e-mail* oraz *hasła*, a następnie kliknięciu przycisku „*Zaloguj się*”. Rejestracja konta wymaga kliknięcia ikony użytkownika, wyboru opcji „*Zarejestruj się*”, wypełnienia wszystkich wymaganych pól formularza rejestracyjnego oraz potwierdzenia poprzez przycisk „*Utwórz konto*”. Rejestracja może być również dokonana za pośrednictwem zewnętrznych usług Google, Apple lub Facebook.
- 1.5. Za pośrednictwem konta użytkownika dostępna jest historia zamówień, zwrotów oraz reklamacji. Konto umożliwia również samodzielną zmianę i aktualizację danych i hasła.
- 1.6. Usunięcie konta następuje na wniosek Użytkownika przesłany pocztą elektroniczną na adres: biuro@krainarelacji.pl. Konto zostanie usunięte niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku.
- 1.7. Zgłaszanie reklamacji dotyczących funkcjonowania Sklepu.
 - 1.7.1. Reklamacje związane z funkcjonowaniem Sklepu mogą być zgłaszane w formie elektronicznej na adres e-mail: biuro@krainarelacji.pl lub pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy. Reklamacja powinna zawierać opis zgłaszanego problemu oraz dane umożliwiające identyfikację Użytkownika. Sprzedawca udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
- 1.8. Reklamacje dotyczące świadczenia usług elektronicznych mogą być składane w formie elektronicznej na adres e-mail: biuro@krainarelacji.pl lub pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy. Reklamacja powinna zawierać opis problemu oraz dane umożliwiające identyfikację Użytkownika. Sprzedawca udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania, przy czym odpowiedź zostanie przekazana na trwałym nośniku, tj. w szczególności w formie wiadomości e-mail.
- 1.9. Sklep Internetowy jest utrzymywany w sposób zapewniający jego niezakłócone funkcjonowanie, jednakże zastrzega się możliwość czasowych przerw w działaniu wynikających z konieczności aktualizacji oprogramowania, usuwania awarii, prac serwisowych, niedostępności sieci Internet lub przerw w dostawie energii elektrycznej. W okresie występowania takich przerw dokonanie zakupów w Sklepie może być niemożliwe.






- 1.10. W ramach korzystania ze Sklepu zabronione jest posługiwanie się wirusami, botami, robakami lub innymi kodami komputerowymi, plikami bądź programami, w tym w szczególności skryptami lub aplikacjami automatyzującymi procesy, a także innymi narzędziami mogącymi zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Sklepu.

2. Składanie zamówienia

- 2.1. Złożenie zamówienia wymaga dodania wybranych produktów do koszyka poprzez kliknięcie przycisku „Dodaj do koszyka” na zbiorczej karcie produktowej lub na stronie konkretnego produktu. Przed finalizacją zamówienia możliwe jest zarządzanie zawartością koszyka.
- 2.2. Do zamówienia istnieje możliwość dodania usługi pakowania na prezent. Usługa ta realizowana jest w jednej, standardowej formie pakowania oferowanej przez Sprzedawcę.
- 2.3. Do zamówienia, w polu „Informacje dodatkowe”, mogą zostać dodane komentarze lub szczegółowe prośby dotyczące zamówienia i jego realizacji. Komentarze te nie mogą jednak zmieniać ilości lub ceny produktów, sposobu dostawy ani wybranych usług, jak również nie stanowią części zawartej umowy. Dodanie komentarzy do zamówienia może spowodować wydłużenie czasu jego realizacji.
- 2.4. Po uzupełnieniu wszystkich wymaganych danych oraz akceptacji Regulaminu i Polityki Prywatności należy wybrać przycisk „Dostawa i płatność” a następnie dokonać płatności w wybrany sposób klikając „Zamawiam i płacę”. Kliknięcie tego przycisku jest równoznaczne z obowiązkiem zapłaty. Po złożeniu zamówienia wysyłana jest automatyczna wiadomość e-mail potwierdzająca jego otrzymanie.
- 2.5. W odrębnej wiadomości e-mail przekazywane jest potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji wraz ze szczegółami dotyczącymi zakupów (w tym: produkty, ceny, warunki dostawy i płatności oraz dane kontaktowe i adresowe). Z chwilą wysłania tego potwierdzenia dochodzi do zawarcia umowy sprzedaży.
- 2.6. Treść zawartej umowy sprzedaży jest utrwalana i udostępniana Użytkownikowi poprzez przesłanie potwierdzenia na trwałym nośniku, tj. w wiadomości e-mail zawierającej szczegóły zamówienia.
- 2.7. Dodatkowe informacje dotyczące przebiegu realizacji zamówienia przekazywane są przez Sprzedawcę lub wybranego przewoźnika odpowiedzialnego za jego dostarczenie.
- 2.8. Kody promocyjne mogą być wykorzystywane podczas składania zamówienia w Sklepie w polu przeznaczonym do ich wprowadzenia. Wpisanie prawidłowego kodu promocyjnego powoduje naliczenie rabatu zgodnie z warunkami określonymi dla danej akcji promocyjnej (np. obniżenie ceny produktu, darmowa dostawa, dodatkowy produkt). Kody promocyjne posiadają określony termin ważności oraz mogą podlegać ograniczeniom, w szczególności co do minimalnej wartości zamówienia, asortymentu lub liczby wykorzystania. Po upływie terminu ważności lub niespełnieniu warunków promocji kod nie jest aktywny i nie wywołuje skutków.

- 2.9. W przypadku obniżenia ceny produktu, Sklep prezentuje również informację o najniższej cenie tego produktu z 30 dni przed wprowadzeniem obniżki.

3. Opinie

- 3.1. Jeżeli w Sklepie publikowane są opinie o produktach, pochodzą one wyłącznie od klientów, którzy faktycznie dokonali zakupu danego produktu, co weryfikowane jest na podstawie danych transakcyjnych.
- 3.2. W Sklepie mogą być publikowane opinie dotyczące produktów oferowanych przez Sprzedawcę.
- 3.3. Opinie publikowane w Sklepie mogą pochodzić od:
- 3.3.1. Opinie po dokonaniu zakupu w Sklepie: Klient, który złożył zamówienie w Sklepie, otrzymuje możliwość wystawienia opinii (np. poprzez link w wiadomości e-mail potwierdzającej zakup lub w panelu użytkownika). Tego rodzaju opinia jest oznaczana jako **zweryfikowana** , ponieważ system weryfikuje powiązanie opinii z faktycznym zamówieniem.
- 3.3.2. Opinie po nabyciu Produktu w inny sposób (np. offline, podczas eventów, targów, warsztatów): w przypadku, gdy Produkt został przekazany w ramach umowy, współpracy lub barteru, a druga strona faktycznie go otrzymała, opinia jest oznaczana jako **zweryfikowana** .
- 3.3.3. Opinie w ramach współprac (np. testowanie produktu przez specjalistów, influencerów): jeżeli Produkt został przekazany w ramach współpracy w celu jego przetestowania, opinia jest oznaczana jako **zweryfikowana** .
- 3.3.4. Opinie zewnętrzne (np. Google, Facebook): są oznaczane jako **niezweryfikowane** , jeżeli Sklep nie posiada możliwości potwierdzenia, że opinia pochodzi od osoby, która faktycznie nabyła Produkt.
- 3.3.5. Opinie dobrowolne, które zostały przesłane przez Użytkowników (np. wiadomością e-mail, przez formularz kontaktowy), a nie zostały powiązane z zakupem w Sklepie, oznaczane są jako **niezweryfikowane** .

Sprzedawca nie ingeruje w treść opinii poza przypadkami, gdy opinie naruszają przepisy prawa, dobre obyczaje, wprowadzają w błąd lub zawierają treści bezprawne w takich sytuacjach Sprzedawca może odmówić publikacji lub usunąć opinię.

- 3.4. Sprzedawca nie ingeruje w treść zamieszczanych opinii, z wyjątkiem sytuacji, gdy zawierają one treści zabronione prawem lub naruszające zasady Regulaminu (np. treści obraźliwe, wulgarne, wprowadzające w błąd).

3.5. Opinie - zarówno zweryfikowane, jak i niezwerfikowane - są publikowane w formie przekazanej przez ich autorów, z zachowaniem zasad wskazanych w niniejszym Regulaminie.

4. Płatności i dostawy.

4.1. Ceny prezentowane w Sklepie są cenami brutto, obejmującymi podatek od towarów i usług (VAT).

4.2. Sprzedawca udostępnia następujące metody płatności: płatność kartą płatniczą, szybkim przelewem elektronicznym, tradycyjnym przelewem bankowym oraz płatnością za pośrednictwem systemów płatności online (np. BLIK, Apple Pay, Google Pay, PayPo). Szczegółowe informacje o dostępnych metodach płatności oraz ich ewentualnych kosztach prezentowane są Użytkownikowi podczas składania zamówienia.

4.3. Obsługę płatności online w Sklepie prowadzi Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie, ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000320590, NIP 5851351185. Autopay S.A. jest dostawcą usług płatniczych umożliwiającym dokonywanie bezpiecznych płatności elektronicznych.

4.4. Dostępne metody dostawy obejmują: przesyłkę kurierską, dostawę do paczkomatów oraz odbiór w wybranych punktach partnerskich. Szczegółowe informacje o dostępnych metodach dostawy oraz ich kosztach prezentowane są Użytkownikowi podczas składania zamówienia.

4.5. Klient ma prawo otrzymać fakturę VAT dokumentującą zakup dokonany w Sklepie. W celu wystawienia faktury VAT Klient zobowiązany jest do podania prawidłowych danych niezbędnych do jej wystawienia (w szczególności: nazwy firmy, adresu siedziby oraz numeru NIP). Faktura VAT zostanie wystawiona i przesłana Klientowi w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany w zamówieniu, chyba że Klient wyraźnie zażąda wersji papierowej.

4.6. Żądanie wystawienia faktury VAT należy zgłosić najpóźniej w chwili składania zamówienia, zaznaczając odpowiednią opcję w Formularzu Zamówienia.

4.7. Ceny podane na stronie Serwisu Internetowego opisujących dany produkt nie zawierają kosztów jego dostawy.

4.8. Zastrzega się, że w określonych przypadkach możliwość skorzystania z niektórych metod płatności może być niedostępna. Mogą wystąpić przerwy techniczne zarówno po stronie Sklepu, jak i dostawców usług płatniczych. Dostawcy poszczególnych metod płatności mogą ponadto uzależniać ich dostępność od spełnienia dodatkowych wymagań, w tym dokonania weryfikacji zdolności kredytowej.

4.8.1. W przypadku braku opłacenia zamówienia w terminie 7 dni od jego złożenia (dla płatności przelewem) lub 2 dni w pozostałych przypadkach, Sprzedawca odstępuje od umowy, a zamówienie zostaje anulowane i nie podlega realizacji.

4.9. Dostawa towarów realizowana jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Sprzedawca nie realizuje dostaw na adresy skrzytek pocztowych ani na adresy poza granicami

Polski. W przypadku przesyłek o niestandardowych gabarytach lub wymagających szczególnych warunków transportu Sprzedawca zastrzega sobie prawo ograniczenia dostępnych metod dostawy, o czym poinformuje Klienta na etapie składania zamówienia.

- 4.10. Dostępne metody płatności i dostawy prezentowane są w podsumowaniu zamówienia. Na tym etapie możliwe jest dokonanie wyboru jednej z dostępnych opcji oraz porównanie kosztów dostawy w celu wyboru najbardziej odpowiedniej.
- 4.11. Sprzedawca zapewnia, że cena Produktu w Sklepie jest najniższą ceną oferowaną przez Sprzedawcę w danym okresie.
- 4.11.1. Jeżeli Klient znajdzie identyczny Produkt w innym sklepie internetowym w niższej cenie, ma prawo do zgłoszenia tego faktu w ciągu 7 dni od daty zakupu.
- 4.11.2. Zgłoszenie należy przesłać na adres e-mail: biuro@krainarelacji.pl, dołączając dowód zakupu w innym sklepie (np. faktura, link do oferty).
- 4.11.3. Sprzedawca po pozytywnej weryfikacji zgłoszenia zwróci Klientowi różnicę w cenie w terminie 14 dni od jego uznania.
- 4.11.4. Gwarancja nie obejmuje ofert promocyjnych, wyprzedażowych, sprzedaży w ramach aukcji, pakietów łączonych ani produktów z drugiej ręki.

5. Odstąpienie od umowy

- 5.1. Konsument ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia dodatkowych kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ustawie o prawach konsumenta oraz z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w niniejszym Regulaminie.
- 5.2. Odstąpienie od umowy następuje poprzez złożenie Sprzedawcy jednoznacznego oświadczenia o odstąpieniu, przesłanego na adres e-mail: biuro@krainarelacji.pl. Do zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
- 5.3. Po odstąpieniu od umowy Konsument zobowiązany jest zwrócić towar, odpowiednio zabezpieczony na czas transportu, niezwłocznie nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia. Sprzedawca zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybrania sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób oferowany w Sklepie), w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu tej samej metody płatności, którą posłużył się Konsument, chyba że uzgodniono inaczej.
- 5.4. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.
- 5.5. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania rzeczy lub dostarczenia dowodu jej odesłania przez Konsumenta (art. 32 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta).

- 5.6. W przypadku odstąpienia od umowy Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru, chyba że Sprzedawca wyraźnie zgodził się je ponieść. Jeżeli towar ze względu na swój charakter nie może zostać odesłany zwykłą przesyłką pocztową, Sprzedawca informuje Konsumenta o szacowanych kosztach zwrotu. Sprzedawca nie przyjmuje przesyłek odesyłanych za pobraniem. Zwrot kosztów nastąpi wyłącznie w sposób określony w niniejszym Regulaminie, po otrzymaniu zwracanego towaru.
- 5.7. Zwrot środków dokonywany jest przez Sprzedawcę na zasadach określonych poniżej:
- 5.7.1. zwrot następuje w przypadku odstąpienia od umowy przez Konsumenta zgodnie z przepisami prawa albo w wyniku uznania reklamacji,
 - 5.7.2. Sprzedawca dokonuje zwrotu niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni - odpowiednio od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub od dnia uznania reklamacji, a jeżeli konieczne jest odesłanie towaru - od dnia jego otrzymania albo dostarczenia dowodu jego odesłania,
 - 5.7.3. zwrot płatności realizowany jest przy użyciu tego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument przy zakupie, chyba że wyraźnie uzgodniono inaczej; w każdym przypadku Konsument nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów,
 - 5.7.4. Sprzedawca zwraca wszystkie otrzymane od Konsumenta płatności, w tym koszty dostawy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybrania przez Konsumenta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób oferowany w Sklepie),
 - 5.7.5. w przypadku odstąpienia od umowy Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru, chyba że Sprzedawca wyraźnie zgodził się je ponieść; jeżeli towar ze względu na swój charakter nie może zostać odesłany zwykłą przesyłką pocztową, Sprzedawca informuje Konsumenta o szacowanych kosztach zwrotu.
- 5.8. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku upływu terminu do odstąpienia od umowy.
- 5.9. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w szczególności w odniesieniu do umów dotyczących towarów wykonanych na indywidualne zamówienie, towarów ulegających szybkiemu zepsuciu, towarów dostarczanych w zapieczętowanym opakowaniu po jego otwarciu ze względów higienicznych, nagrań audio-wideo lub programów komputerowych po usunięciu ich zabezpieczenia, a także treści cyfrowych dostarczanych w sposób niematerialny, jeżeli świadczenie rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia.
6. **Zwrot lub wymiana wadliwego produktu**
- 6.1. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa Sprzedawca odpowiada za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w terminie 2 lat od tej daty. W przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową (w szczególności gdy produkt nie

odpowiada opisowi, posiada wady ukryte lub nie działa prawidłowo) Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji. Sprzedawca podejmie działania w celu usunięcia niezgodności poprzez naprawę lub wymianę towaru, a w przypadku gdy będzie to niemożliwe albo nadmiernie utrudnione poprzez obniżenie ceny lub zwrot uiszczonej kwoty.

- 6.2. W przypadku wymiany towaru termin odpowiedzialności biegnie na nowo od chwili dostarczenia towaru wymienionego.
- 6.3. W przypadku ujawnienia niezgodności towaru z umową w terminie 2 lat od jego dostarczenia, reklamację należy zgłosić, przesyłając opis stwierdzonego problemu wraz z informacjami dotyczącymi zakupu na adres e-mail: biuro@krainarelacji.pl. Reklamacja powinna zawierać dokładny opis wady towaru, wskazanie momentu jej ujawnienia oraz określenie żądania Klienta (np. naprawy, wymiany, obniżenia ceny).
- 6.4. W przypadku reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową Konsument ma prawo odstąpić od umowy tylko wtedy, gdy niezgodność jest istotna. Jeżeli wada ma charakter nieistotny (np. drobna wada estetyczna, nieoddziałująca na ogólne działanie ani użyteczność towaru), Konsumentowi przysługuje prawo żądania obniżenia ceny, naprawy lub wymiany towaru, ale nie prawo odstąpienia od umowy na tej podstawie. Powyższe nie ogranicza prawa odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny, wynikającego z ustawy o prawach konsumenta.
- 6.5. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, a odpowiedź zostanie udzielona na adres e-mail, z którego zgłoszono reklamację, chyba że Klient wskaże inny preferowany sposób kontaktu.
- 6.6. W przypadku konieczności zbadania reklamowanego towaru Sprzedawca może zwrócić się do Klienta z prośbą o jego odesłanie. Towar powinien zostać przesłany wyłącznie na wyraźne żądanie Sprzedawcy, wraz z przekazanymi informacjami dotyczącymi sposobu i adresu wysyłki.
- 6.7. Zgodnie z przepisami prawa konsumenckiego, w pierwszej kolejności Konsument ma prawo żądać naprawy lub wymiany towaru w przypadku stwierdzenia jego niezgodności z umową. Obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy możliwe jest dopiero w sytuacji, gdy:
 - 6.7.1. Sprzedawca odmówi doprowadzenia towaru do zgodności z umową poprzez naprawę lub wymianę,
 - 6.7.2. Sprzedawca nie doprowadzi towaru do zgodności z umową,
 - 6.7.3. niezgodność ma charakter istotny (np. gdy opis w Sklepie wskazuje, że produkt jest puzzlami, a dostarczony produkt okazuje się kartami relacji),
 - 6.7.4. z okoliczności wynika, że naprawa lub wymiana nie będzie możliwa, nastąpi w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
- 6.8. W przypadku uznania reklamacji i powstania obowiązku zwrotu ceny towaru, zwrot nastąpi w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji albo od dnia otrzymania towaru podlegającego

zwrotowi lub wymianie w ramach reklamacji. Zwrot realizowany jest przy użyciu tej samej metody płatności, która została wykorzystana przy zakupie, chyba że zastosowanie tej metody nie będzie możliwe lub zostanie uzgodnione inaczej. Jeżeli w celu rozpatrzenia reklamacji Konsument zobowiązany jest do odesłania towaru, a reklamacja zostanie uznana, Sprzedawca zwróci również poniesione przez Konsumenta uzasadnione koszty przesyłki.

6.9. Wzór formularza odstąpienia od umowy - Załącznik 1.

7. Zasady dopuszczalnych treści w Serwisie

7.1. W Serwisie zabronione jest zamieszczanie, udostępnianie lub w inny sposób rozpowszechnianie treści nielegalnych oraz treści:

- 7.1.1. wulgarnych, agresywnych, obraźliwych, nawołujących do przemocy lub innych negatywnych zachowań wobec osób lub grup osób, w szczególności grup religijnych, narodowościowych czy etnicznych,
- 7.1.2. naruszających prawa własności intelektualnej, dobra osobiste, wizerunek, dobre imię lub pozycję rynkową osób trzecich,
- 7.1.3. nieprawdziwych, wprowadzających w błąd, a także stanowiących ukrytą lub płatną reklamę innych przedsiębiorców bądź osób,
- 7.1.4. zawierających negatywne opinie o Sprzedawcy, które nie znajdują uzasadnienia w okolicznościach sprawy.
- 7.1.5. Powyższe zasady obowiązują przy każdej formie zamieszczania treści za pośrednictwem Serwisu lub w inny sposób, w tym m.in. poprzez pocztę elektroniczną, czy rozmowę telefoniczną.

7.2. W przypadku stwierdzenia, że zamieszczone treści mają charakter nielegalny lub naruszają standardy obowiązujące w Serwisie, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do:

- 7.2.1. usunięcia treści, ograniczenia jej widoczności, obniżenia pozycji w wynikach wyszukiwania lub w inny sposób zablokowania jej dostępności,
- 7.2.2. czasowego zawieszenia konta Użytkownika w Serwisie,
- 7.2.3. trwałego usunięcia konta Użytkownika w Serwisie,
- 7.2.4. odmowy świadczenia usług określonych w niniejszym Regulaminie.

7.3. Treści o charakterze nielegalnym lub naruszające standardy obowiązujące w Serwisie mogą być zgłaszane na adres e-mail: biuro@krainarelacji.pl. Zgłoszenie powinno zawierać:

- 7.3.1. wskazanie przyczyn, dla których treść jest uznawana za nielegalną lub sprzeczną ze standardami Serwisu,
- 7.3.2. określenie lokalizacji treści (np. poprzez podanie adresu URL lub przesłanie zrzutu ekranu),
- 7.3.3. dane zgłaszającego: imię, nazwisko oraz adres e-mail,
- 7.3.4. oświadczenie zgłaszającego, że działa w dobrej wierze i że przekazane informacje są zgodne z prawdą oraz kompletne.

- 7.4. Po otrzymaniu zgłoszenia spełniającego wskazane warunki, Sprzedawca potwierdzi jego przyjęcie oraz rozpoczęcie procedury rozpatrywania, wysyłając stosowną informację na adres e-mail wskazany przez zgłaszającego. Sprzedawca poinformuje również zgłaszającego o podjętych działaniach w związku ze zgłoszoną treścią bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.
- 7.5. W przypadku stwierdzenia, że Użytkownik zamieszcza, udostępnia lub w inny sposób rozpowszechnia treści nielegalne lub sprzeczne ze standardami obowiązującymi w Serwisie, Sprzedawca poinformuje go o tym fakcie oraz o podjętych działaniach. Informacja ta zostanie przekazana niezwłocznie na adres e-mail Użytkownika (o ile jest znany). Użytkownik ma prawo do złożenia odwołania w terminie 14 dni od doręczenia decyzji, przy czym odwołanie należy przesłać na adres e-mail: biuro@krainarelacji.pl. W odwołaniu Użytkownik powinien wskazać powody, dla których uważa, że jego treści nie mają charakteru nielegalnego ani nie są sprzeczne ze standardami obowiązującymi w Serwisie. Odwołanie zostanie rozpatrzone w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania.

8. Usługi elektroniczne w Sklepie Internetowym krainarelacji.pl

- 8.1. W Sklepie Internetowym dostępne są następujące Usługi Elektroniczne: Konto, Formularz Zamówienia, Formularz Kontaktowy oraz Newsletter.
- 8.1.1. Usługa elektroniczna Konto świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Użytkownik ma prawo w każdej chwili, bez podania przyczyny, zrezygnować z Konta poprzez przesłanie wniosku o jego usunięcie na adres e-mail: biuro@krainarelacji.pl. Usunięcie Konta nastąpi zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
- 8.1.2. Usługa elektroniczna Formularz Zamówienia świadczona jest nieodpłatnie i ma charakter jednorazowy. Jej świadczenie kończy się z chwilą złożenia zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania zamówienia przez Użytkownika.
- 8.1.3. Usługa elektroniczna Formularz Kontaktowy świadczona jest nieodpłatnie i ma charakter jednorazowy. Korzystanie z Formularza Kontaktowego polega na przesłaniu przez Użytkownika wiadomości do Sprzedawcy za pośrednictwem interaktywnego formularza dostępnego w Sklepie. Świadczenie tej Usługi kończy się z chwilą wysłania wiadomości przez Użytkownika albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania korzystania z Formularza Kontaktowego.
- 8.1.4. Usługa elektroniczna Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Użytkownik może w każdej chwili, bez podania przyczyny, zrezygnować z Newslettera. Rezygnacja z Newslettera powoduje natychmiastowe rozwiązanie umowy o dostarczanie treści cyfrowych. Rezygnacja może nastąpić poprzez:
- 8.1.4.1. kliknięcie linku „*Anuluj subskrypcję*” znajdującego się w stopce każdej wiadomości e-mail,

- 8.1.4.2. przesłanie wiadomości e-mail na adres: biuro@krainarelacji.pl,
- 8.1.4.3. złożenie pisemnego oświadczenia na adres siedziby Sprzedawcy: Kraina Relacji Sp. z o.o., ul. Górnicza 2/57, 60-107 Poznań.

9. Postanowienia końcowe

- 9.1. Umowy zawierane w Sklepie są zawierane w języku polskim i podlegają prawu polskiemu.
- 9.2. Wszystkie elementy składowe Sklepu Internetowego, w szczególności:
 - 9.2.1. nazwa Sklepu Internetowego,
 - 9.2.2. logo Sklepu Internetowego,
 - 9.2.3. zdjęcia, opisy i prezentacje Produktów,stanowią własność Sprzedawcy lub podmiotów, z których usług korzysta Sprzedawca, i podlegają ochronie prawnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- 9.3. Zasady działania strony internetowej Sklepu Internetowego, jej elementy graficzne, układ, interfejs, oprogramowanie, kod źródłowy oraz bazy danych podlegają ochronie prawnej na podstawie przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. - Prawo własności przemysłowej, ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, a także innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym prawa Unii Europejskiej.
- 9.4. Wykorzystywanie elementów stanowiących własność intelektualną Sprzedawcy bez jego uprzedniej, wyraźnej i pisemnej zgody jest zabronione.
- 9.5. Sprzedawca dąży do polubownego rozwiązywania ewentualnych sporów. Konsument ma ponadto możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności poprzez zwrócenie się do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej (m.in. w zakresie mediacji lub rozpatrzenia sprawy przez stały sąd polubowny), a także za pośrednictwem platformy internetowej rozstrzygania sporów (ODR) prowadzonej przez Komisję Europejską.
- 9.6. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w przypadku zaistnienia jednej z poniższych okoliczności: zmiana przepisów prawa, zmiana sytuacji gospodarczej, zmiana zakresu lub rodzaju prowadzonej działalności, modyfikacja zasad funkcjonowania lub funkcjonalności Sklepu, pojawienie się niejasności lub wątpliwości interpretacyjnych przy stosowaniu Regulaminu, stwierdzenie naruszeń lub nadużyć związanych z jego obowiązywaniem, a także zmiana danych, procedur lub standardów obowiązujących po stronie Sprzedawcy.
- 9.7. O zmianie Regulaminu Sprzedawca poinformuje Użytkownika na adres e-mail powiązany z jego kontem. W terminie 14 dni od otrzymania informacji o zmianie Regulaminu Użytkownik

może zgłosić sprzeciw wobec zmian, przesyłając go na adres e-mail: biuro@krainarelacji.pl. Złożenie sprzeciwu oznacza rezygnację Użytkownika z prowadzenia konta w Sklepie i świadczenia usług dodatkowych, a konto Użytkownika zostanie usunięte. Zmiana danych adresowych Sprzedawcy nie stanowi zmiany Regulaminu.

- 9.8. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na treść umów sprzedaży produktów zawartych przed datą wejścia w życie zmienionego Regulaminu.
- 9.9. Regulamin obowiązuje od dnia 11.09.2025 r. do czasu jego odwołania lub zmiany.

Załączniki:

Załącznik 1 - Wzór formularza odstąpienia od umowy.

Załącznik 1 - Wzór formularza odstąpienia od umowy.

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

Adresat:

Kraina Relacji Sp. z o.o.
ul. Górnicza 2/57, 60-107 Poznań
biuro@krainarelacji.pl

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy:

.....
.....

Data zawarcia umowy

Imię i nazwisko Konsumenta

Adres Konsumenta

Uwagi

.....

Podpis i data konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

.....