

REGULAMIN SPRZEDAŻY NEXTERIO.PL

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Postanowienia wstępne

1. Regulamin sprzedaży Nexterio.pl określa prawa i obowiązki stron Umowy Sprzedaży Produktów zawieranej za pośrednictwem środków komunikowania się na odległość.
2. Regulamin ma zastosowanie w przypadku złożenia przez Klienta, oferty zawarcia Umowy Sprzedaży przy wykorzystaniu środków, o których mowa w Regulaminie.
3. Regulamin stanowi wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 k.c.

§ 2. Definicje

Pojęciom stosowanym w Regulaminie nadaje się następujące znaczenia:

- 1) Katalog Produktów – lista Produktów dostępnych w Sklepie, prezentowana przez Spółkę za pośrednictwem Serwisu;
- 2) Klient – podmiot kupujący od Spółki Produkt/y spośród Katalogu Produktów;
- 3) Konto – zbiór zasobów i uprawnień w Serwisie przypisanych Użytkownikowi Zarejestrowanemu;
- 4) Odbiór osobisty – odbiór Produktów w Sklepie Stacjonarnym, wybranym przez Klienta podczas składania zamówienia;
- 5) Produkt – rzecz ruchoma oferowana do sprzedaży przez Spółkę za pośrednictwem Sklepu;
- 6) Serwis – system stron www funkcjonujących w Internecie w domenie Nexterio.pl, zarządzany przez Spółkę, stanowiący sklep internetowy;
- 7) Sklep – przedsiębiorstwo Spółki, w oparciu o które prowadzi ona sprzedaż Produktów, w szczególności lecz nie wyłącznie, z wykorzystaniem stron Serwisu;
- 8) Sklep Stacjonarny – obiekt handlowy stanowiący sklep Outlet Nexterio znajdujący się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Lista Sklepów Stacjonarnych dostępna jest pod adresem: <https://nexterio.pl/kontakt.php>
- 9) Spółka – NEXTERIO sp. z o.o. z siedzibą w Kielcach przy w Al. Solidarności 36, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000571559, REGON 362252818, numer NIP 6572919109, adres elektroniczny: sklep@nexterio.pl;
- 10) Umowa Sprzedaży – umowa zawierająca zobowiązanie Spółki do przeniesienia na Klienta własności Produktu lub Produktów wybranych w Katalogu Produktów dostępnych w Serwisie oraz ich wydania, a po stronie Klienta zobowiązanie do odebrania Produktu lub Produktów oraz zapłaty Spółce ceny;
- 11) Użytkownik – Klient składający zamówienie za pośrednictwem Serwisu;
- 12) Użytkownik Zarejestrowany – podmiot, który posiada Konto w Serwisie, założone zgodnie z [Regulaminem Serwisu](#);
- 13) Regulamin – niniejszy regulamin sprzedaży sklepu internetowego Nexterio.pl;
- 14) Dzień Roboczy – dzień przypadający od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

ROZDZIAŁ 2.
CZYNNOŚCI TECHNICZNE SKŁADAJĄCE SIĘ NA PROCEDURĘ ZŁOŻENIA
ZAMÓWIENIA

§ 3. Sposoby złożenia zamówienia

1. Katalog Produktów dostępnych w Serwisie nie stanowi oferty w rozumieniu przepisów k.c., stanowi jedynie zaproszenie do składania ofert przez potencjalnych Klientów.
2. Zamówienie złożone przez Klienta stanowi ofertę zakupu Produktów prezentowanych w Serwisie skierowaną do Spółki.
3. Zamówienia mogą być składane:
 - 1) w Serwisie;
 - 2) telefonicznie pod numerem 41 312 39 39,
 - 3) pocztą elektroniczną na adres sklep@nexterio.pl
4. Przed złożeniem zamówienia można zapoznać się z cechami Produktu, w czym pomocne będą opisy i zdjęcia umieszczone w Katalogu Produktów. Jeżeli Klient ma pytania dotyczące Produktów, proszony jest o kontakt z Działem Obsługi Klienta.
5. W celu złożenia zamówienia należy podać dane teled adresowe potrzebne do dostarczenia zamówionych Produktów, wybrać sposób płatności za zamówione Produkty oraz sposób ich dostarczenia (odbioru).
6. Do zawarcia Umowy Sprzedaży niezbędna jest akceptacja Regulaminu przez Klienta.
7. Klienta wiąże cena Produktu z momentu złożenia przez niego zamówienia.
8. Ceny w Sklepie są cenami wyrażonymi w złotych polskich (PLN) i zawierają podatek VAT.
9. Spółka wystawia dokument sprzedaży – fakturę VAT, a także korektę faktury VAT, w formie elektronicznej, na co Klient wyraża zgodę. Faktura VAT oraz korekta faktury VAT będzie wystawiona w formacie PDF lub innym podobnym zapewniającym ochronę integralności jej treści.
10. Dla określenia momentu powstania obowiązku podatkowego VAT dokonanie dostawy następuje z chwilą wydania towarów przewoźnikowi / kurierowi.
11. Faktura VAT lub korekta faktury VAT zostanie udostępniona Klientowi w sposób następujący:
 - 1) za pośrednictwem Konta, o ile Klient dokonał rejestracji w Serwisie i posiada Konto,
 - 2) w Serwisie, w ramach odpowiedniej zakładki, do której dostęp otrzymają Klienci, którzy złożyli zamówienie na Produkt w Serwisie, telefonicznie lub z wykorzystaniem poczty elektronicznej,
 - 3) w drodze linka odsyłającego do odpowiedniej zakładki w Serwisie, zawartego w ramach wiadomości e-mail, przesłanej do Klienta, który złożył zamówienie w Serwisie lub z wykorzystaniem poczty elektronicznej.
12. Dostęp do faktury VAT lub korekty faktury VAT, o którym mowa w ust. 11 pkt 2 powyżej, Klient uzyska po wskazaniu w odpowiednim miejscu zakładki numeru CSK oraz numeru zamówienia. Informacje o numerze CSK i numerze zamówienia zamieszczone będą w ramach dokumentu WZ (wydania magazynowego), dołączonego do Produktu.
13. Wiadomość e-mail, o której mowa w ust. 11 pkt 3 powyżej, zostanie przesłana do Klienta po otrzymaniu przez niego Produktu.
14. Na życzenie Klienta Spółka prześle wydrukowaną wersję faktury, lub korektę faktury VAT na wskazany przez Klienta adres pocztowy.

§ 4. Zamówienia w Serwisie

1. Zamówienia z wykorzystaniem Serwisu mogą być składane przez Użytkowników z wykorzystaniem utworzonego Konta (Użytkownicy Zarejestrowani) lub bez konieczności zakładania Konta.
2. Złożenie zamówienia w Serwisie wymaga podania danych teleadresowych w formularzu zamówienia lub potwierdzenia, że dane podane przez Użytkownika Zarejestrowanego w jego Koncie są danymi do dostawy zamawianych Produktów. Dodatkowo Użytkownik podaje dane niezbędne do wystawienia przez Spółkę faktury VAT.
3. Spółka niezwłocznie potwierdza otrzymanie zamówienia przesyłając na adres poczty elektronicznej podany w zamówieniu wiadomość z potwierdzeniem otrzymania i przyjęcia zamówienia złożonego przez Klienta.
4. W wyjątkowych przypadkach pracownik Spółki będzie telefonicznie potwierdzał otrzymanie i przyjęcie zamówienia, kontaktując się z Klientem na podany uprzednio numer telefonu.
5. Zawarcie przez Spółkę Umowy Sprzedaży z Klientem następuje poprzez wysłanie na adres poczty elektronicznej wskazany w zamówieniu przez Klienta, wiadomości informującej o przystąpieniu do realizacji zamówienia.
6. Przed przystąpieniem do realizacji zamówienia Spółka może skontaktować się z Klientem w celu ustalenia szczegółów zamówienia lub wyjaśnienia niejasności.
7. Potencjalny Klient przestaje być związany swoją ofertą wyrażoną w zamówieniu, jeśli Spółka:
 - 1) niezwłocznie (tj. w ciągu 1 Dnia Roboczego) nie potwierdzi otrzymania i przyjęcia zamówienia,
 - 2) w ciągu 3 Dni Roboczych od dnia złożenia zamówienia przez Klienta nie prześle wiadomości o przystąpieniu do realizacji zamówienia,chyba że Klient poinformuje, że zgadza się na dłuższe związanie ofertą złożoną w zamówieniu.
8. Zamówienia za pośrednictwem Serwisu można składać przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia. Zamówienia złożone w soboty, niedziele i święta rozpatrywane będą w pierwszym Dniu Roboczym następującym po dniu, w którym zamówienie zostało złożone.

§ 5. Zamówienia telefoniczne

1. Zamówienia telefoniczne przyjmowane są od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 17.30,
2. Do procedury zawarcia Umowy Sprzedaży stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 ust. 3 i ust. 6-7 Regulaminu.
3. Po otrzymaniu od Spółki na adres poczty elektronicznej wskazany w zamówieniu wiadomości elektronicznej z potwierdzeniem otrzymania i przyjęcia zamówienia, Klient obowiązany jest przesłać Spółce wiadomość zwrotną, w której potwierdzi treść proponowanej przez Spółkę Umowy Sprzedaży. Zawarcie przez Spółkę Umowy Sprzedaży z Klientem następuje poprzez wysłanie na adres poczty elektronicznej wskazany w wiadomości zwrotnej przesłanej przez Klienta, wiadomości informującej o przystąpieniu do realizacji zamówienia.

§ 6. Zamówienia pocztą elektroniczną

1. Zamówienia pocztą elektroniczną można składać przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia. Zamówienia złożone w soboty, niedziele i święta rozpatrywane będą w

pierwszym Dniu Roboczym następującym po dniu, w którym zamówienie zostało złożone.

2. Do procedury zawarcia Umowy Sprzedaży stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 ust. 3-7 Regulaminu.

ROZDZIAŁ 3. INFORMACJE DOTYCZĄCE PRODUKTÓW, TREŚCI UMOWY ORAZ SPOSOBU JEJ ZABEZPIECZENIA

§ 7.

1. Spółka jest sprzedawcą i ponosi odpowiedzialność za należyłą jakość sprzedawanych Produktów, w tym obowiązana jest dostarczyć Klientom Produkty wolne od wad.
2. Spółka podaje do wiadomości Klienta, poprzez publikację w Serwisie, następujące informacje dotyczące Produktów:
 - 1) cenę Produktu oraz jego cenę jednostkową, chyba że wyrażają się one tą samą kwotą, w tym o clach i podatkach,
 - 2) cenę jednostkową Produktu oferowanego luzem,
 - 3) informacje, które są wystarczające do prawidłowego i pełnego korzystania z Produktu.
3. Klient przed złożeniem zamówienia jest informowany o istotnych elementach Umowy Sprzedaży, tj. w szczególności o rodzaju, modelu oraz cenie Produktu lub Produktów.
4. Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie treści Umowy Sprzedaży następuje przez przesłanie Klientowi wiadomości e-mail – w przypadku, w którym Klient udostępnił Spółce adres poczty elektronicznej, zaś w przypadkach, w których Klient nie udostępnił Spółce adresu poczty elektronicznej- dokumenty Umowy Sprzedaży są przekazywane Klientowi na piśmie przy dostawie Produktu. W każdym wypadku utrwalenie i zabezpieczenie treści Umowy Sprzedaży następuje przez przekazanie Klientowi dowodu zakupu Produktu. Treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie teleinformatycznym Spółki oraz udostępniana na każde żądanie Klienta.
5. Komunikacja z Klientem oraz wymiana wzajemnych oświadczeń odbywa się wyłącznie w języku polskim.

ROZDZIAŁ 4. ZAPŁATA CENY ZA PRODUKT

§ 8.

1. Na etapie zamawiania Produktów Klient powinien wybrać jedną z form płatności:
 - 1) za pobraniem – Klient płaci za Produkt przy odbiorze przesyłki;
 - 2) płatność gotówką lub kartą płatniczą przy odbiorze osobistym w Salonie Stacjonarnym;
 - 3) płatność przelewem elektronicznym – Klient dokonuje wpłaty za pośrednictwem systemu PayU (więcej o systemie: www.payu.pl);
 - 4) płatność przelewem – Klient dokonuje płatności na indywidualny numer rachunku bankowego Spółki;
 - 5) zakupy na raty – z wykorzystaniem umowy o kredyt wiązany zawartej przez Klienta z podmiotem współpracującym ze Spółką, o którym Spółka informuje na odpowiedniej [zakładce Serwisu](#).
2. Klient może skorzystać z danej metody płatności, o ile jest ona udostępniona w ramach danego sposobu składania zamówienia. O akceptowanych metodach płatności w ramach

danego sposobu składania zamówienia Spółka informuje w odpowiedniej zakładce Serwisu. Informacji w tym zakresie udziela również Dział Obsługi Klienta.

3. Niektóre formy płatności mogą wiązać się z dodatkowymi kosztami dla Klienta. Spółka informuje o dodatkowych kosztach danej płatności podczas składania zamówienia przez Klienta.
4. W przypadku płatności, o których mowa w ust. 1 pkt 3)-4) niniejszego paragrafu, Klient powinien dokonać zapłaty w ciągu 48 godzin od momentu potwierdzenia przez Spółkę otrzymania i przyjęcia zamówienia. Jeśli bank Spółki nie potwierdzi zapłaty w tym terminie, zamówienie zostanie automatycznie anulowane, o czym Klient zostanie niezwłocznie poinformowany.
5. W przypadku płatności z wykorzystaniem umowy o kredyt wiązany, o której mowa w ust. 1 pkt 5) niniejszego paragrafu, Spółka wysłała Produkt do Klienta po otrzymaniu od kredytodawcy informacji o udzieleniu Klientowi kredytu związanego. Jednocześnie Spółka uprawniona jest do wstrzymania się z przesłaniem Klientowi zamówionego Produktu do upływu terminu na odstąpienie od umowy o kredyt wiązany. W przypadku skorzystania z tego uprawnienia Klient będzie uprzednio informowany o tym fakcie.

ROZDZIAŁ 5. ZMIANA I ANULOWANIE ZAMÓWIEŃ, ŚLEDZENIE ZAMÓWIEŃ

§ 9.

1. Anulowanie zamówienia możliwe jest wyłącznie poprzez kontakt Klienta z Działem Obsługi Klienta. Użytkownicy Zarejestrowani nie mają możliwości wprowadzania zmian i anulowania zamówienia poprzez Konto.
2. Anulowanie zamówienia możliwe jest do momentu zakończenia przez Spółkę procedury zmierzającej do wysłania Produktu do Klienta. Pracownik Działu Obsługi Klienta informuje Klienta chcącego anulować zamówienie o tym, czy jest to jeszcze możliwe. W przypadku braku możliwości anulowania zamówienia, zamówione Produkty zostają wysłane do Klienta. Nie uchybia to uprawnieniom Klienta na podstawie § 15 Regulaminu.
3. Zmiana zamówienia wymaga anulowania zamówienia i złożenia nowego zamówienia.
4. Użytkownicy Zarejestrowani mają możliwość weryfikacji statusu realizacji zamówienia w Koncie.
5. W przypadku Klientów, którzy nie założyli Konta w Serwisie, ustalenie statusu realizacji zamówienia możliwe jest poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta.
6. Monitorowanie przesyłki jest możliwe również na podstawie numeru listu przewozowego, który znajduje się w mailu, wygenerowanym po wysyłce Produktu. Informacji na ten temat udziela kurier realizujący dostawę Produktu do Klienta.

ROZDZIAŁ 6. INFORMACJE DOTYCZĄCE SPOSOBU, TERMINU I KOSZTÓW DOSTAWY

§ 10.

1. Dostawa Produktów do Klienta podlega opłacie, chyba że Spółka zaoferuje skorzystanie z warunków promocyjnych, polegających w szczególności na obniżeniu lub na zniesieniu opłaty za dostawę Produktów i Klient spełni wymagania skorzystania z warunków promocyjnych.
2. Koszt dostawy zależy od wartości zamówienia, formy płatności i gabarytów zamawianego Produktu lub Produktów.

3. W przypadku zamówień składanych za pośrednictwem Serwisu informacja o wysokości opłaty związanej z wysyłką pojawi się na etapie składania zamówienia w momencie wyboru sposobu dostawy.
4. W przypadku zamówień składanych w inny sposób Spółka kontaktuje się z Klientem w celu poinformowania go o kosztach przesyłki i uzyskania zgody Klienta na poniesienie tych kosztów. W przypadku braku zgody Klienta zamówienie nie zostaje przyjęte do realizacji.
5. W wyjątkowych przypadkach, w szczególności lecz nie wyłącznie gdy zamówienie dotyczy niestandardowego Produktu lub niestandardowej liczby Produktów, gdy niemożliwe jest skalkulowanie kosztów dostawy na etapie składania przez Klienta zamówienia, Spółka informuje o tym Klienta. Po ustaleniu kosztów dostawy Produktów pracownik Spółki kontaktuje się z Klientem w celu poinformowania o kosztach dostawy i uzyskania zgody Klienta na poniesienie tych kosztów. W braku zgody Klienta zamówienie nie zostaje przyjęte do realizacji.
6. Opłatę pokrywającą koszt dostawy Produktów Spółka dolicza do ceny całego zamówienia realizowanego jednorazowo.
7. Dostawa Produktów zamawianych w Serwisie odbywa się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i Unii Europejskiej, za pośrednictwem firmy kurierskiej współpracującej ze Spółką.
8. Wszystkie przesyłki realizowane są ubezpieczoną przesyłką kurierską.
9. Czas dostawy uzależniony jest od terminu złożenia zamówienia oraz dostępności zamówionych Produktów w magazynach Spółki lub u dostawców.
10. Spółka powinna wykonać Umowę Sprzedaży najpóźniej w terminie trzydziestu dni po jej zawarciu. Orientacyjny czas dostawy podawany jest w opisie Produktu na stronie Serwisu, a także komunikowany Klientowi, o ile jest to możliwe – podczas składania przez niego zamówienia lub w wiadomości zawierającej przyjęcie zamówienia do realizacji. Spółka informuje Klienta o ostatecznym terminie dostawy przesyłając mu wiadomość o wysłaniu Produktu do Klienta.
11. Termin dostawy oznaczany jest w Dniach Roboczych.
12. Klient będący Użytkownikiem Zarejestrowanym ma możliwość podania podczas składania zamówienia innego adresu dostawy niż zarejestrowany w „Moim koncie”.
13. Produkt jest wysyłany w oryginalnym opakowaniu i w dodatkowym opakowaniu zabezpieczającym Produkt w czasie transportu.
14. Klient podczas odbioru przesyłki powinien sprawdzić ją dokładnie w obecności przedstawiciela firmy kurierskiej w celu ustalenia czy przesyłka nie posiada uszkodzeń powstałych podczas transportu oraz czy jej zawartość jest zgodna z zamówieniem; w przypadku wystąpienia w/w nieprawidłowości należy zażądać od przedstawiciela firmy kurierskiej sporządzenia protokołu szkody wraz z dokumentacją zdjęciową, w którym powinno się odnotować informacje o oznaczeniach ostrzegawczych na zewnątrz opakowania (czy były nalepki „ostrożnie szkło”, „góra dół”, taśma klejąca lub firmowa), o zabezpieczeniu przesyłki z zewnątrz i wewnątrz opakowania (karton, wypełnienie) oraz informacje o uszkodzeniach (które elementy i w jaki sposób zostały uszkodzone); zaistniałe zdarzenie należy niezwłocznie zgłosić Spółce.
15. W przypadku Odbioru osobistego Klient zostanie poinformowany wiadomością e-mail o możliwości odbioru zamówienia. Klient zobowiązany jest do odbioru Produktu w terminie 7 dni kalendarzowych od otrzymania wiadomości e-mail o możliwości odbioru zamówienia, w godzinach otwarcia wybranego przy składaniu zamówienia Sklepu Stacjonarnego. Zamówiony Produkt zostanie wydany Klientowi, który złożył zamówienie lub osobie przez niego upoważnionej. Klient odbierający Produkt powinien podać numer

zamówienia oraz pisemnie potwierdzić odbiór Produktu. W razie odmowy takiej weryfikacji Spółka może odmówić wydania Produktu.

16. W przypadku brak dokonania Odbioru osobistego w terminie określonym w § 10 ust. 15, Spółka wezwie Klienta do odbioru zakupionego Produktu w dodatkowym terminie 7 dni kalendarzowych. W przypadku braku odbioru Produktu w dodatkowym terminie Spółka ma prawo anulować zamówienie (odstąpić od Umowy Sprzedaży), a Umowa zostanie rozwiązana. W takim wypadku, wszelkie środki zapłacone z tytułu Umowy Sprzedaży zostaną zwrócone bez zbędnej zwłoki.

ROZDZIAŁ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPÓŁKI ZA PRODUKT Procedura reklamacyjna

§ 11. Uprawnienia Klienta

1. Do odpowiedzialności Spółki mają zastosowanie w szczególności przepisy art. 556-576 Kodeksu cywilnego.
2. Spółka nie udziela gwarancji na sprzedawane przez nią Produkty. Uprawnienia z tytułu udzielonej gwarancji określone są w dokumentach gwarancyjnych wystawianych przez producentów lub importerów w dokumentach gwarancyjnych. Więcej na temat zgłaszania roszczeń z tytułu gwarancji dotyczących Produktów Spółka podaje w odpowiedniej [zakładce Serwisu](#).

§ 12. Uprawnienia Klienta z tytułu wad fizycznych Produktów

1. Produkt posiada wadę fizyczną, polegającą na niezgodności z Umową Sprzedaży, jeżeli:
 - 1) nie ma właściwości, które Produkt tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel oznaczony w Umowie Sprzedaży albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia Produktu;
 - 2) nie ma właściwości, o których istnieniu Spółka zapewniła Klienta, w tym przedstawiając próbkę lub wzór Produktu;
 - 3) nie nadaje się do celu określonego przez Klienta przy zawarciu Umowy Sprzedaży, a Spółka nie zgłosiła zastrzeżenia co do takiego przeznaczenia Produktu;
 - 4) został wydany Klientowi w stanie niezpełnym;
 - 5) nie odpowiada publicznym zapewnieniom producenta Produktu lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza Produkt do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenia na Produkcie swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent, chyba że Spółka zapewnień tych nie знаła ani, oceniając rozsądnie, nie mogła znać albo nie mogły mieć one wpływu na decyzję Klienta o zawarciu Umowy Sprzedaży, albo gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem Umowy Sprzedaży;
 - 6) w przypadku pojawienia się nieprawidłowości w zamontowaniu i uruchomieniu Produktu, jeżeli zamontowanie lub uruchomienie Produktu było dokonane przez Klienta zgodnie z instrukcją otrzymaną przy sprzedaży albo jeżeli czynności te zostały wykonane przez Spółkę lub osobę trzecią, za którą Spółka ponosi odpowiedzialność.
2. Klient zobowiązany jest do sprawdzenia Produktu pod kątem jakości powierzchni, różnicy odcieni i wymiarów przed jego zamontowaniem. Uchybienie temu obowiązkowi powoduje utratę uprawnień przez Klienta z tytułu wad fizycznych i gwarancji Produktu w zakresie jakości powierzchni, różnicy odcieni i wymiarów po zamontowaniu Produktu.

3. W razie stwierdzenia wady fizycznej Produktu Klient może żądać nieodpłatnego jego naprawienia albo wymiany na nowy Produkt, wolny od wad. Spółka jest obowiązana wymienić wadliwy Produkt na nowy lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Spółka może jednak odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta co do naprawy lub wymiany Produktu, jeżeli doprowadzenie Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z Umową Sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów.
4. W przypadku zamontowania Produktu wadliwego przez Klienta, koszty jego demontażu i ponownego zamontowania ponosi Spółka, po dokonaniu wymiany Produktu na wolny od wad lub usunięciu wady. Przy czym Spółka ponosi koszty demontażu i ponownego zamontowania do wysokości ceny sprzedanego Produktu.
5. Klient może również złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, chyba że Spółka niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwy Produkt na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli Produkt był już wymieniany lub naprawiany przez Spółkę albo gdy Spółka nie wykonała swego obowiązku wymiany Produktu na niewadliwy lub nie usunęła wady. W przypadku gdy Spółka zaproponuje Klientowi naprawę Produktu może on żądać wymiany Produktu na nowy albo zamiast wymiany Produktu na nowy może on żądać naprawy Produktu, chyba że naprawa lub wymiana Produktu są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów po stronie Spółki.
6. Przy ocenie nadmierności kosztów, o której mowa w ust. 5 zdanie 3 powyżej, uwzględnia się wartość Produktu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby Klienta inny sposób zaspokojenia.
7. Obniżona cena Produktu powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy Sprzedaży, w jakiej wartość wadliwego Produktu pozostaje do wartości Produktu wolnego od wad.
8. Klient nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, gdy wada Produktu jest nieistotna.
9. Spółka ustosunkuje się do żądań Klienta w terminie 14 dni od momentu zgłoszenia żądania wymiany Produktu na nowy lub żądania usunięcia wady albo złożenia przez Klienta oświadczenia o obniżeniu ceny, w którym określona została kwota, o którą cena ma być obniżona. Jeżeli termin ten zostanie przekroczony, oznacza to, że Spółka uznała żądanie za uzasadnione.
10. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany dostarczyć wadliwy Produkt do dowolnego punktu sprzedaży Spółki. Jeżeli ze względu na rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie go przez Klienta byłoby nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest udostępnić Produkt Spółce w miejscu, w którym Produkt się znajduje.
11. Uprawnienia Klienta wynikające z niniejszego paragrafu podlegają wyłączeniu gdy:
 - 1) Klient w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży wiedział o wadzie Produktu;
 - 2) Klient przed upływem jednego roku od stwierdzenia wady fizycznej Produktu nie zawiadomił o tym Spółki, przy czym bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem 2 lat od daty wydania Produktu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 10 poniżej,
 - 3) Klient stwierdzi wadę fizyczną Produktu po upływie 2 lat od daty wydania Produktu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 12 poniżej.
12. Jeżeli określony przez Spółkę lub producenta termin przydatności Produktu do użycia kończy się po upływie dwóch lat od jego wydania Klientowi, Spółka odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne tego Produktu stwierdzone przed upływem tego terminu.

13. Upływ terminów wskazany w ust. 11 nie ma wpływu na uprawnienia Klienta, jeśli Spółka podstępnie zataiła wadę.
14. W przypadku stwierdzenia wady fizycznej Produktu przed upływem roku od dnia wydania Produktu, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili wydania Produktu Klientowi.
15. Jeżeli na zakupiony Produkt została udzielona gwarancja, to warunki skorzystania z niej przez Klienta określone są w dokumencie gwarancyjnym. Uprawnienia wynikające z gwarancji nie wyłączają, nie ograniczają ani nie zawieszają uprawnień Klienta wynikających z niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży.
16. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają uprawnień Klienta do odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej na odległość, przysługujących mu na podstawie § 15 Regulaminu.

§ 13. Reklamacja Produktów

1. Klient może złożyć reklamację w formie:
 - 1) pisemnej – na adres siedziby Spółki: Al. Solidarności 36, 25-323 Kielce,
 - 2) w formie elektronicznej – na adres poczty elektronicznej: sklep@nexterio.pl,
 - 3) telefonicznie pod numerem telefonu 41 312-39-39.
2. Reklamacja powinna zawierać dokładny opis przyczyny jej złożenia.
3. W celu przyspieszenia rozpatrywania reklamacji, Spółka rekomenduje załączyć do reklamacji, o ile to możliwe, zdjęcia Produktu podlegającego reklamacji, a także kopię faktury VAT.
4. W przypadku, w którym reklamacji nie da się rozpatrzyć na podstawie przesłanych zdjęć albo Klient nie dołączył ich do reklamacji albo z innych przyczyn, gdy będzie to niezbędne, pracownik Działu Obsługi Klienta kontaktuje się z Klientem w celu uzgodnienia dalszego postępowania w ramach procedury reklamacji, w tym w szczególności postępowania związanego z odesłaniem Produktu do Spółki w celu oceny zasadności reklamacji.

§ 14. Korzystanie z gwarancji

W przypadku gdy Klient ma zamiar skorzystać z gwarancji, należy zgłosić usterkę do autoryzowanego punktu serwisowego producenta danego urządzenia lub punktu jego zakupu. Jeśli Produkt objęty jest gwarancją typu „door to door” należy postępować zgodnie z procedurą podaną w karcie gwarancyjnej. Więcej na temat zgłaszania roszczeń z tytułu gwarancji znajduje się w odpowiedniej [zakładce Serwisu](#).

ROZDZIAŁ 8. PRAWO ODSTĄPIENIA, ZWROTY

§ 15. Ustawowe prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej na odległość

1. Umowa Sprzedaży zawierana przez Spółkę z Klientem za pośrednictwem Sklepu stanowi umowę zawieraną na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827).
2. Klient może odstąpić od Umowy Sprzedaży w terminie 14 dni, bez podawania przyczyn, składając Spółce stosowne oświadczenie o odstąpieniu. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy Sprzedaży rozpoczyna się od momentu objęcia Produktu w posiadanie przez Klienta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku

Umowy Sprzedaży, którą obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od momentu objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części.

3. Klient składa oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży poprzez:
 - 1) skorzystanie ze wzoru formularza odstąpienia dostępnego w pliku [WORD](#) lub [PDF](#);
 - 2) złożenie innego jednoznacznego oświadczenia, w którym poinformuje Spółkę o decyzji o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży.
4. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu może nastąpić na piśmie (wówczas należy je przesłać na adres siedziby Spółki: Al. Solidarności 36, 25-323 Kielce) albo w formie elektronicznej (na adres poczty elektronicznej Spółki: sklep@nexterio.pl).
5. Uprawnienia Klienta wynikające z niniejszego paragrafu ulegają wyłączeniu w przypadku:
 - 1) dostarczenia Produktu nieprefabrykowanego, wyprodukowanego według specyfikacji Klienta lub służącego zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - 2) dostarczenia Produktu ulegającego szybkiemu zepsuciu lub mającemu krótki termin przydatności do użycia;
 - 3) dostarczenia Produktu 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;
 - 4) dostarczenia Produktu, który, po dostarczeniu, ze względu na swój charakter jest w sposób nierozłączny połączony z innymi przedmiotami.
6. W razie odstąpienia od Umowy Sprzedaży jest ona uważana za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi.
7. Klient zobowiązany jest do zwrotu Produktu. Produkt należy dostarczyć osobiście lub odesłać niezwłocznie na adres jednego ze Sklepów Stacjonarnych, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym Klient poinformował Spółkę o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży. Termin jest zachowany, jeżeli Klient odeśle Produkt przed upływem terminu 14 dni.
8. Jeżeli Klient zamówił Produkt przez Serwis, Klient uprawniony jest do otwarcia przesyłki i zbadania Produktu w sposób konieczny do jego zbadania, a w zakresie w jakim Produkt został zbadany w stopniu większym niż konieczny celem sprawdzenia jego cech i właściwości, Klient odpowiada względem Spółki za zmniejszenie w ten sposób wartości Produktu w stosunku do kwoty podlegającej zwrotowi.
9. Spółka zwraca wszystkie płatności otrzymane od Klienta, w tym cenę Produktu oraz poniesiony przez Klienta koszt dostawy Produktu do Klienta, w terminie 14 dni od dnia, w którym została poinformowana przez Klienta o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, z zastrzeżeniem postanowień ust. 12 poniżej. W przypadku, w którym Klient wybrał inny sposób dostarczenia niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia danego Produktu oferowany przez Spółkę, Spółka nie zwraca Klientowi dodatkowych kosztów wynikłych z takiego wyboru.
10. W przypadku, w którym Klient odstępuje od Umowy Sprzedaży wyłącznie w odniesieniu do niektórych Produktów objętych jednym zamówieniem, zasady zwrotu kosztów dostawy są następujące:
 - 1) jeżeli koszt dostawy Produktów, co do których Klient nie odstąpił od Umowy Sprzedaży, byłby równy lub wyższy niż koszt dostawy wszystkich zamówionych Produktów poniesiony przez Klienta, Spółka nie zwraca Klientowi kosztów dostawy;
 - 2) w innych przypadkach niż wskazane w pkt 1) powyżej – Spółka zwraca koszty dostawy w części, proporcjonalnie do kosztów przesłania poszczególnych Produktów, gdyby każdy z nich przesyłany byłby osobno.
11. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu do Sklepu Stacjonarnego.

12. Spółka uprawniona jest do wstrzymania się ze zwrotem kwot, o których mowa w ust. 9 powyżej, do momentu otrzymania Produktu od Klienta lub dostarczenia przez Klienta dowodu odesłania Produktu, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.
13. Zwrot kwot, o których mowa w ust. 9 powyżej, następuje z wykorzystaniem tej samej metody płatności, z której korzystał Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie.

§ 16. Umowne prawo odstąpienia

1. Klient, oprócz prawa odstąpienia, o którym mowa w § 15 Regulaminu, może skorzystać z umownego prawa odstąpienia, o ile jest ono udostępnione w warunkach na moment składania zamówienia. O rodzajach umownego prawa odstąpienia Spółka informuje w odpowiedniej [zakładce serwisu](#) oraz informacji w tym zakresie udziela również Dział Obsługi Klienta. Niektóre rodzaje umownego prawa odstąpienia mogą wiązać się z dodatkowymi kosztami dla Klienta, Spółka informuje o dodatkowych kosztach podczas składania zamówienia. Oświadczenie o odstąpieniu powinno dotrzeć do Spółki w terminie wybranym przez Klienta przy składaniu zamówienia. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy Sprzedaży rozpoczyna się od momentu objęcia Produktu w posiadanie przez Klienta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku Umowy Sprzedaży, którą obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od momentu objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części.
2. W przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, domniemywa się, że Klient korzysta z prawa odstąpienia, o którym mowa w § 15 Regulaminu, chyba że Klient wyraźnie oświadczy inaczej.
3. Prawo odstąpienia wykonywa się zgodnie z § 15 ust. 3 i 4 Regulaminu. Ponadto do prawa odstąpienia na podstawie niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio postanowienie § 15 ust. 5 Regulaminu.
4. Do skutecznego odstąpienia od Umowy Sprzedaży na podstawie niniejszego paragrafu, konieczne jest dostarczenie osobiście lub wysłanie Produktu do Sklepu Stacjonarnego.
5. Produkt, co do którego Klient odstępuje od Umowy Sprzedaży i zwraca do Spółki, powinien być kompletny, nieużywany, zapakowany w oryginalne opakowanie, wraz ze wszelkimi akcesoriami dołączonymi do niego. W przeciwnym razie Spółka upoważniona jest do odmowy przyjęcia odstąpienia Klienta.
6. Do zwracanego Produktu Klient powinien załączyć dowód zakupu (fakturę VAT).
7. W przypadku uznania przez Spółkę odstąpienia za skuteczne, po otrzymaniu zwracanego Produktu, Spółka zwraca Klientowi cenę Produktu, zapłaconą przez Klienta.

§ 17. Uprawnienia Klienta związane z zakupami na raty

1. Odstąpienie przez Klienta od Umowy Sprzedaży na podstawie § 15 Regulaminu jest skuteczne także wobec umowy o kredyt wiązany zawartej przez Klienta zgodnie z § 8 ust. 1 pkt 6) Regulaminu.
2. Odstąpienie przez Klienta od umowy o kredyt wiązany zawartej przez Klienta zgodnie z § 8 ust. 1 pkt 6) Regulaminu nie wywołuje skutków względem Umowy Sprzedaży. Klient ma prawo zachować Produkt, a Spółka zachowuje prawo do dochodzenia zapłaty od Klienta, który odstąpił od umowy o kredyt wiązany.
3. Jednakże, jeżeli w przypadku, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Klient zwróci zakupiony Produkt w terminie 7 dni od dnia odstąpienia od umowy o kredyt wiązany, Spółka może przyjąć taki Produkt ze skutkiem w postaci wygaśnięcia Umowy Sprzedaży.

4. Skorzystanie przez Klienta z prawa odstąpienia na podstawie § 16 Regulaminu nie ma wpływu na ważność i obowiązywanie umowy o kredyt wiązany zawartej przez Klienta zgodnie z § 8 ust. 1 pkt 6) Regulaminu.

§ 18. Zwrot Produktów

1. Produkt zwracany przez Klienta w związku z odstąpieniem od Umowy Sprzedaży (§ 15 lub § 16 Regulaminu) należy odesłać w odpowiednim opakowaniu, zabezpieczającym przed uszkodzeniami fizycznymi, na adres Sklepu Stacjonarnego z dopiskiem "zwrot towaru". W celu ułatwienia identyfikacji powodu zwrotu Produktu Spółka zaleca dołączyć do przesyłki kopię oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży.
2. Ponadto w celu przyspieszenia procedury zwrotu Spółka zaleca, aby do zwracanego Produktu dołączyć kserokopię dokumentu zakupu (np. kserokopię faktury).
3. Do zwrotu Produktu z innych przyczyn niż wskazane w ust. 1 niniejszego paragrafu stosuje się postanowienie ust. 2 powyżej. W takim przypadku Klient powinien przed wysłaniem Produktu do Spółki skontaktować się z Działem Obsługi Klienta.

ROZDZIAŁ 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 19. Zmiany Regulaminu

1. Spółka uprawniona jest do:
 - 1) zmiany cen oraz ilości Produktów w ofercie Sklepu w ciągu dnia,
 - 2) wycofania poszczególnych Produktów z oferty Sklepu,
 - 3) wprowadzania nowych Produktów do oferty Sklepu,
 - 4) przeprowadzania, zmian i odwoływania akcji promocyjnych w Sklepie,
 - 5) dokonywania zmian Regulaminu.
2. Zmiany, o których mowa w ust. 1 nie dotyczą złożonych przez Klienta zamówień, które realizowane są zgodnie z Regulaminem w brzmieniu zaakceptowanym przez Klienta przed zawarciem Umowy Sprzedaży.

§ 20. Prawo i sąd właściwy

Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwe miejscowo polskie sądy powszechne.

§ 21. Obowiązywanie Regulaminu

Regulamin obowiązuje od dnia 24.09.2021 r.