

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO



Niniejszy Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. 2016 r., poz. 1030, ze zm.) z uwzględnieniem przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014 r. poz. 827).

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia usług drogą elektroniczną i sprzedaży towarów przez sprzedawcę w ramach serwisu internetowego znajdującego się pod adresem internetowym:

www.balon-express.pl

2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:

- 1) **Operator** - Katarzyna Górka prowadząca dz gosp pod nazwa Balon Express K G ul. Marii Konopnickiej 30/59 33-300 Nowy Sącz posiadająca NIP 7343285603 regon 383186491;
- 2) **Serwis** - sklep internetowy Operatora, prowadzony pod adresem internetowym: www.balon-express.pl; adres e-mail: biuro@balon-express.pl;
- 3) **Użytkownik** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje osobowość prawną, prawidłowo reprezentowana przez właściwą osobę fizyczną, która poprzez akceptację Regulaminu założyła konto zakupowe.
- 4) **Login** - indywidualny i niepowtarzalny adres poczty elektronicznej będący unikalnym identyfikatorem Użytkownika w Serwisie.
- 5) **Hasło** - ciąg o długości przynajmniej 5 znaków alfanumerycznych określony przez Użytkownika i przypisany do Użytkownika. Hasło wymagane jest do zalogowania się

na Serwis przez Użytkownika. Użytkownik jest zobowiązany do zachowania Hasła w ścisłej poufności (do nieujawniania go jakimkolwiek osobom trzecim). Hasło może być zmienione w ustawieniach Konta. Operator może udostępnić Użytkownikowi możliwość tzw. odzyskania zapomnianego Hasła w sposób określony w ramach Serwisu.

- 6) **Konto** - przestrzeń udostępniana Użytkownikowi w ramach Serwisu zgodnie z Umową o Świadczenie Usług, pozwalająca na korzystanie przez Użytkownika z dodatkowych funkcjonalności/usług. Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta za pomocą Loginu i Hasła. Użytkownik loguje się na swoje Konto po dokonaniu rejestracji w Serwisie.
- 7) **Wymagania Techniczne** - minimalne wymagania techniczne, których spełnienie jest niezbędne do korzystania z Serwisu i zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, tj.: posiadanie komputera lub innego urządzenia podłączonego do sieci Internet, wyposażonego w jedną z następujących przeglądarek internetowych (we wskazanych lub nowszych wersjach): IE (min. wersja 9) lub Google Chrome (min. wersja 36) lub Mozilla Firefox (min. wersja 29) lub Safari (min. wersja 10.8), obsługująca JavaScript, oraz umożliwiającą zapisywanie plików cookies[MK3]. Aby utworzyć Konto Użytkownik musi posiadać ważny/aktywny adres e-mail.
- 8) **Panel Ustawień Konta** - podstrona Serwisu, na której Administrator Konta może edytować ustawienia Konta.
- 9) **Umowie o świadczenie usług** - umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartą między Użytkownikiem a Operatorem z chwilą akceptacji Regulaminu przez Użytkownika, o treści odpowiadającej treści Regulaminu. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.);
- 10) **Konsument** - Klient będący osobą fizyczną dokonującą ze sprzedawcą będącym przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową tej osoby;
- 11) **Towar** - oferowane przez Sklep w szczególności ręcznie przygotowywane i napełniane helem balony lub innym przeznaczonym gazem;
- 12) **Regulamin** - zbiór postanowień i regulacji określających zasady zakupów w Serwisie

§2. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Aby zapewnić możliwość prawidłowego i niezakłóconego korzystania ze Sklepu i usług świadczonych za jego pośrednictwem, urządzenie, którym posługuje się Klient, powinno spełniać następujące minimalne Wymagania Techniczne:
 - 1) posiadać połączenie z siecią Internet zapewniające transmisję danych;

- 2) posiadać przeglądarkę internetową, tj. oprogramowanie służące do przeglądania treści dostępnych w sieci Internet¹;
 - 3) aktywne konto poczty e-mail.
2. W celu odczytania korespondencji mailowej i załączników do niej niezbędne jest posiadanie:
- 1) w przypadku korespondencji mailowej - aktywne konto poczty e-mail;
 - 2) w przypadku załączników, w tym w szczególności plików tekstowych - oprogramowanie komputerowe obsługujące pliki danego rodzaju, w szczególności .pdf, .doc., .docx., .txt, .jpg etc.
3. Zakres usług świadczonych przez Sprzedawcę nie obejmuje dostarczenia urządzeń ani oprogramowania wskazanych w ust. 1.
4. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

§3. Składanie zamówienia

1. Sklep prowadzi sprzedaż towarów za pośrednictwem strony internetowej:
 - 1) www.balon-express.pl;
 - 2) lub za pośrednictwem wiadomości e-mail.
2. Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim lub angielskim.
3. Wszystkie ceny uwidocznione w Sklepie podane są w złotych polskich i są cenami brutto (zawierają podatek VAT). Klienta i Sprzedawcę wiąże cena towaru obowiązująca w chwili złożenia przez Klienta zamówienia.
4. Informacje znajdujące się na stronach Sklepu dotyczące oferowanych do sprzedaży towarów, w szczególności ich opisy, specyfikacje, parametry oraz ceny, nie stanowią oferty, lecz zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
5. W celu złożenia zamówienia i zawarcia umowy sprzedaży, Klient powinien wypełnić formularz, dokonując następujących czynności i podanie danych osobowych:
 - 1) Dodanie produktów do koszyka;
 - 2) Logowanie;
 - 3) Wysyłka - dane dostawy
 - a) **dane do wysyłki tj.:**
 - imię i nazwisko,
 - adres do korespondencji,
 - numer telefonu,
 - datę dostarczenia towaru,
 - sposób dostawy
 - wiadomość jaka ma zostać umieszczona na bileciku (opcjonalnie)
 - zdjęcie (opcjonalnie);

- 4) Płatność - dane płatnika;
 - a) dane płatnika tj.:
 - imię i nazwisko,
 - adres do korespondencji,
 - numer telefonu,
 - nazwa firmy (opcjonalnie)
 - Nr. NIP (opcjonalnie);
- 5) Płatność za pomocą systemu PayU.

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

§4. Formy dostawy

1. Zamówienie jest realizowane przez Sklep za pośrednictwem firm kurierskich na terenie całej Polski.
2. Firma kurierska realizująca zamówienie może skontaktować się telefonicznie z Klientem celem potwierdzenia terminu i adresu dostawy.
3. Klient ma możliwość osobistego odbioru przedmiotu z siedziby Sklepu, wskazując tą metodę dostawy podczas składania zamówienia.²
4. Koszty przesyłki zakupionego towaru obciążają Klienta. Wysokość tych kosztów jest przedstawiana Klientowi w trakcie składania zamówienia.
5. Jeżeli sprzedany towar ma zostać przesłany przez Sprzedawcę, Klientowi będącemu Konsumentem, niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia towaru przechodzi na Klienta z chwilą wydania mu ww. towaru. Za wydanie towaru uważa się jego powierzenie przez Sprzedawcę przewoźnikowi, jeżeli Sprzedawca nie miał wpływu na wybór przewoźnika przez Klienta.

§5. Formy płatności

1. Rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem serwisu Płatności.pl (PayU).
2. Sprzedawca realizuje zamówienia wyłącznie po ich opłaceniu z góry. Zamówienie towaru musi zostać złożone, a kwota za nie uznana na rachunku bankowym Sklepu najpóźniej 48h przed dostarczeniem zamówienia.
3. Zamówienie jest realizowane po weryfikacji płatności. Honorowanymi przez Sklep formami płatnościami są m.in.:
 - 1) karta kredytowa lub płatnicza;
 - 2) przelew internetowy;
 - 3) przelew dokonany na poczcie lub w banku.
4. Klient akceptuje fakt, że faktura VAT za zamówienie zostanie przesłana mu drogą elektroniczną na podany przy składaniu zamówienia adres e-mail. Fakturę VAT wystawiana w ww. formie uważa się za doręczoną skutecznie.

§6. Realizacja zamówienia

1. Sprzedawca nie gwarantuje ani konkretnej godziny dostawy ani konkretnego przedziału godzinowego dostawy. Paczki dostarczane są przez cały dzień roboczy.
2. Mogą nastąpić opóźnienia w dostawie do dwóch dni roboczych, w szczególności w okresach blisko świątecznych i świątecznych i w takich dniach jak np.: Dzień Babci, Dzień Dziadka, Walentynki, Dzień Kobiet, Dzień Matki, Dzień Ojca, Sylwester może nastąpić opóźnienie w terminie dostawy.
3. Przesyłki do szpitali, hoteli, dużych firm, banków doręczane są do recepcji lub sekretariatu. W przypadku dostawy do miejsca zamieszkania i nieobecności odbiorcy, przesyłkę może odebrać inna osoba znajdująca się w miejscu zamieszkania odbiorcy.
4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za treść zleceń, umieszczoną przez Użytkowników na bileciku oraz na przesłanych zdjęciach.

§7. Odpowiedzialność za wady

1. Sprzedawca ma obowiązek dostarczenia zakupionej rzeczy bez wad. W przypadku stwierdzenia wadliwości zakupionego produktu lub wadliwości usługi świadczonej przez Operatora drogą elektroniczną, Klient może wszcząć postępowanie reklamacyjne.
2. Ze względu na specyfikę sprzedawanych produktów, reklamacje są rozpatrywane przez Sprzedawcę, jeżeli zostaną złożone maksymalnie do 2 dni po dostarczeniu towaru.
3. Klient w reklamacji powinien wskazać:
 - 1) swoje imię i nazwisko;

- 2) dane pozwalające zidentyfikować transakcję (np. numer identyfikujący transakcję, datę złożenia zamówienia);
 - 3) przedmiot reklamacji oraz jej przyczynę;
 - 4) dane kontaktowe (adres do korespondencji, adres e-mail) umożliwiające skontaktowanie się z Klientem po rozpatrzeniu reklamacji.
5. W celu przyspieszenia rozpatrzenia przez Sprzedawcę reklamacji, Klient powinien przestać na adres e-mail Sklepu dokumentację w postaci zdjęcia oraz opisu doręzonego towaru.
6. Reklamacje dotyczące zamówionych towarów mogą być składane:
- 1) drogą mailową na adres: biuro@balon-express.pl,
 - 2) drogą pocztową na adres: Balon Express, ul. Marii Konopnickiej 30/59, 33-300 Nowy Sącz.
7. Sprzedawca rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów w nieprzekraczalnym terminie 30 dni od momentu ich otrzymania. Jeżeli Sprzedawca nie ustosunkuje się do reklamacji Klienta w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, reklamację uznaje się za zasadną.
8. W przypadku uzasadnionej reklamacji Klient może żądać od Sprzedawcy albo dostarczenia kolejnego towaru albo zwrotu całkowitego kosztu zamówienia. Kwota za zamówienie zostanie zwrócona Klientowi w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji.
9. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba, że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

§8 Odstąpienie od umowy

Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

- 1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
- 2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- 3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- 4) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;

- 5) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 6) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- 7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- 8) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- 9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- 11) zawartej w drodze aukcji publicznej;
- 12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
- 13) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
- 14)

§9. Pozasądowe sposoby dochodzenia roszczeń

Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z następujących, pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- 1) złożenie wniosku o rozpatrzenie sporu powstałego w związku z zawartą umową do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej;
- 2) zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu

między konsumentem a przedsiębiorcą;

- 3) bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona praw konsumentów.

§10. Prawa autorskie

1. Wszelkie utwory dostępne w Sklepie, w tym elementy grafiki, układ i kompozycja tych elementów (tzw. layout), znaki towarowe oraz inne informacje, dostępne na stronach internetowych Sklepu stanowią przedmiot praw wyłącznych Sprzedawcy, a w szczególności zdjęcia, grafika oraz treści stanowią przedmiot praw autorskich przysługujących Sprzedawcy lub podmiotom trzecim (partnerom współpracującym ze Sprzedawcą) i podlegają ochronie zgodnie z ustawą z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 666 ze zm.).
2. Pobieranie lub wykorzystywanie w jakimkolwiek zakresie dostępnych w ramach Sklepu materiałów wymaga każdorazowo zgody Sprzedawcy i nie może naruszać postanowień Regulaminu oraz powszechnie obowiązującego prawa, jak również nie może naruszać interesów Sprzedawcy oraz Klientów Sklepu.
3. Zabronione jest jakiegokolwiek agregowanie i przetwarzanie danych oraz innych informacji dostępnych w Sklepie w celu ich dalszego udostępniania osobom trzecim w ramach innych serwisów internetowych jak i poza Internetem. Zabronione jest również wykorzystywanie oznaczeń Sklepu, w tym charakterystycznych elementów grafiki, w ramach własnych usługowych serwisów internetowych.

§11. Postanowienia końcowe

1. Podane przez Klientów dane osobowe Sprzedawca zbiera i przetwarza zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Każdy Klient może nieodpłatnie skorzystać z subskrypcji Newslettera. W tym celu należy podać adres poczty elektronicznej oraz wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.). Subskrypcja Newslettera jest nieodpłatna. Usługa wysyłania Newslettera w Sklepie świadczona jest przez czas nieokreślony. Klient może w każdej chwili zrezygnować z subskrypcji Newslettera, przesyłając stosowne żądanie na adres mailowy Sklepu w treści odpowiedzi wpisując tekst "NIE".
3. Niniejszy regulamin stanowi integralną część umowy sprzedaży zawieranej pomiędzy Sprzedawcą a Klientem.
4. Klient zobowiązany jest nie ujawniać osobom trzecim informacji o Sprzedawcy w związku z korzystaniem Sklepu, chyba że uzyskał uprzednią zgodę od Sprzedawcy.

5. Regulamin obowiązuje od dnia opublikowania go na stronie internetowej Sklepu tj. od dnia 01.07.2019 r.
6. Z ważnych przyczyn Sprzedawca zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu Sklepu. Klient zostanie poinformowany o ww. zmianach oraz dacie od której wejdą one w życie, poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu na stronie www.poczta-balonowa.pl oraz poprzez przesłanie jednolitego tekstu Regulaminu, informacji o wprowadzonych zmianach i dacie wejścia ich w życie na adres e-mail podany przez Klienta podczas składania zamówienia.
7. Zmiana Regulaminu obowiązuje od dnia gdy informacja o zmianie doszła do Klienta drogą e-mailową w taki sposób, że Klient mógł się zapoznać z jego treścią.