

## **I. Informacje o sklepie**

1. Sklep internetowy, działający pod adresem **www.rockserwis.pl**, prowadzony jest przez Wydawnictwo "Rock-Serwis" Piotr Kosiński, z siedzibą w Krakowie (kod pocztowy 31-514) przy al. W. Beliny-Prażmowskiego 28, NIP 676-000-66-03, Regon 003922987, działające na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej pod nr ew. 351 (H)-S w Urzędzie Miasta Krakowa, Wydz.Handlu i Usług, Oddział Ewidencji Działalności Gospodarczej.

2. Zamawiający w sklepie internetowym powinien zapoznać się z treścią niniejszego regulaminu. W toku składania na stronie [www.rockserwis.pl](http://www.rockserwis.pl) oferty kupna-sprzedaży Klient zostanie poproszony o zaakceptowanie postanowień niniejszego regulaminu za pośrednictwem udostępnionej funkcjonalności tzw. check-box.

3. Sprzedawca udostępnia niniejszy Regulamin w formacie PDF umożliwiającym jego zapisanie na trwałym nośniku na urządzeniu Klienta.

4. Sprzedawca wykorzystuje pliki typu cookies w celu gromadzenia informacji związanych z korzystaniem z witryny [rockserwis.pl](http://rockserwis.pl) przez Klienta, umożliwiającymi:

- zapamiętanie danych logowania Klienta oraz innych danych z nim związanych,
- utrzymania sesji Klienta,
- dostosowania witryny [rockserwis.pl](http://rockserwis.pl) do potrzeb Klientów,
- zapewnienie stabilnego i bezpiecznego funkcjonowania witryny [rockserwis.pl](http://rockserwis.pl),
- tworzenia statystyk oglądalności podstron witryny [rockserwis.pl](http://rockserwis.pl).

## **II. Oferta sklepu**

1. Oferta sklepu [rockserwis.pl](http://rockserwis.pl) nie jest ofertą handlową w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego i stanowi zaproszenie do składania ofert kupna-sprzedaży.

2. Momentem zawarcia umowy kupna-sprzedaży-sprzedaży jest moment potwierdzenia przez obsługę sklepu przyjęcia oferty kupna-sprzedaży do realizacji. Potwierdzenie to następuje w formie wiadomości e-mail po sprawdzeniu dostępności artykułów wymienionych w ofercie kupna-sprzedaży złożonej przez Klienta. W przypadku możliwości przyjęcia do realizacji tylko części oferty kupna-sprzedaży, Klient zostanie mailowo poproszony o akceptację takiego rozwiązania.

3. Umowa kupna-sprzedaży zawierana jest między Klientem a Wydawnictwem "Rock-Serwis" Piotr Kosiński. Utrwalenie zawieranej umowy następuje przez wydrukowanie i przekazanie Klientowi wraz z przesyłką specyfikacji lub faktury VAT. Umowa kupna-sprzedaży towarów zawierana jest zgodnie z prawem polskim i w języku polskim.

4. Ceny wszystkich artykułów w sklepie podane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Ceny nie uwzględniają kosztów wysyłki. Koszty wysyłki są doliczane jako osobna pozycja w koszyku, informacja o cenie wysyłki podawana jest przed zawarciem umowy kupna-sprzedaży-sprzedaży. Koszty dostawy uzależnione są od wartości zamówienia, formy płatności i formy wysyłki, i dostępne są na głównej stronie sklepu w zakładce 'Koszty wysyłki'.

### **III. Zamówienia**

1. Oferty kupna-sprzedaży mogą być składane drogą elektroniczną za pośrednictwem strony [www.rockserwis.pl](http://www.rockserwis.pl).

2. Złożenie zamówienia przez klienta stanowi złożenie przez niego oferty zawarcia umowy kupna-sprzedaży.

3. Oferty kupna-sprzedaży składane za pośrednictwem strony internetowej [www.rockserwis.pl](http://www.rockserwis.pl) wymagają rejestracji Klienta, co wiąże się z wypełnieniem formularza osobowego (z wszystkimi istotnymi danymi dla późniejszej realizacji umowy kupna-sprzedaży). Dostęp do danych tak utworzonego profilu Klienta zabezpieczony jest unikatowymi loginem i hasłem, wymyślonymi przez Klienta podczas pierwszej rejestracji. Dane profilu Klienta mogą być w każdej chwili przez Niego modyfikowane w tzw. Panelu Klienta.

4. Utworzenie profilu Klienta wiąże się też z automatycznym założeniem konta Klienta. Na koncie tym mogą być przechowywane środki pieniężne niewykorzystane z różnych przyczyn w czasie realizacji wcześniejszych umów kupna-sprzedaży (zbyt wysoka należność wpłacona na nasz rachunek bankowy przy płatności przelewem, rezygnacja z części zamówienia już po dokonaniu przez nas autoryzacji płatności kartą, itp.). Środki pieniężne zgromadzone na koncie są nieoprocentowane i zaliczane (wykorzystywane) na poczet kolejnych umów kupna-sprzedaży.

Klient może w każdej chwili przesłać drogą mailową pod adresem: [bok@rockserwis.pl](mailto:bok@rockserwis.pl) dyspozycję o nieprzechowywaniu żadnych niewykorzystanych środków na koncie lecz ich bezwłocznym zwrocie na wskazany w treści maila rachunek bankowy Klienta.

5. Koniecznym warunkiem realizacji umowy kupna-sprzedaży jest podanie w formularzu osobowym numeru telefonu lub (i) adresu e-mailowego - po wpłynięciu oferty kupna-sprzedaży sprzedawca może dokonać jej weryfikacji drogą telefoniczną lub (i) poprzez e-mail. Po wpłynięciu oferty kupna-sprzedaży klient otrzymuje e-mailem informację o tym fakcie (pod warunkiem, iż w formularzu osobowym podał swój adres e-mailowy).

6. Klient może wprowadzić zmiany w ofercie kupna-sprzedaży, bądź całkowicie ją anulować do momentu potwierdzenia przez obsługę sklepu przyjęcia oferty do realizacji. Wszelkie zmiany dotyczące oferty kupna-sprzedaży lub decyzję o jej anulowaniu można przekazać:

- drogą mailową pod adresem: [bok@rockserwis.pl](mailto:bok@rockserwis.pl);

- telefonicznie: (+48 12) 413 25 15 w godz. 9.00 - 16.00 (codziennie z wyjątkiem sobót, niedziel i dni świątecznych);

7. Zamówienia są realizowane w terminie do 24 h (od momentu zawarcia umowy kupna-sprzedaży) z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót i niedziel.

8. O wysłaniu przesyłki sprzedawca poinformuje osobnym e-mailem, w którym będzie podany nr zamówienia oraz nazwa firmy (Poczta Polska, Kurier) zajmującej się profesjonalnym doręczaniem przesyłek.

9. Przesyłki wysyłane za pośrednictwem Poczty Polskiej są doręczane zazwyczaj w terminie do 3 dni roboczych licząc od daty wysłania przesyłki.

10. Przesyłki wysyłane za pośrednictwem Firmy Kurierskiej są doręczane w terminie do 48 h licząc od daty wysłania przesyłki.

11. W przypadku odstępstw w doręczeniach przesyłek o których mowa w pkt. 7 i 8 sprzedawca prosi Klienta o powiadomienie o zaistniałej sytuacji drogą telefoniczną lub emaliową (prosimy podać nr zamówienia i dane teleadresowe).

12. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Klienta niepełnych lub nieprawidłowych danych teleadresowych. Koszty związane z wysyłką na nieprawidłowy adres jak i ponowną wysyłką na poprawny adres ponosi Klient.

#### **IV. Płatności**

1. Sklep zastrzega sobie prawo do zmiany cen towarów znajdujących się w ofercie, wprowadzania nowych towarów do oferty sklepu internetowego, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych na stronach sklepu bądź wprowadzania w nich zmian. Ww. zapis nie dotyczy zamówień przyjętych do realizacji - czyli takich dla których została zawarta umowa kupna-sprzedaży.

2. Klient może wybrać następujące formy płatności za zamówione artykuły:

- przy odbiorze (pobranie); należność w formie gotówki pobiera kurier UPS;

- kartą płatniczą. W momencie składania przez klienta oferty kupna-sprzedaży na naszej stronie, Klient jest przekierowywany na portal eCard, gdzie odbywa się autoryzacja płatności kartą. Środki z karty klienta zostają jednak pobrane przez nas dopiero w momencie zatwierdzenia oferty kupna-sprzedaży i wystawienia dokumentów sprzedaży (rachunek/faktura). W przypadku, gdy - z różnych przyczyn (na przykład przejściowego braku artykułów u dystrybutora/wydawcy) - nie jesteśmy w stanie przyjąć oferty kupna-sprzedaży Klienta w całości, Jego kartę obciążamy TYLKO na kwotę odpowiadającą części przyjętej do realizacji, a resztę oferty ANULUJEMY (usuwamy). Klient może ponowić ofertę kupna-sprzedaży nieotrzymanych wcześniej artykułów, o ile nie zostaną wcześniej wycofane z oferty naszego sklepu (na przykład w wyniku informacji uzyskanej od dystrybutora/wydawcy o zaprzestaniu

sprzedazy/wyczerpaniu nakładu danego tytułu).

- z konta PayPal; należność pobierana jest w chwili składania zamówienia (oferty kupna-sprzedazy). W przypadku niemożności przyjęcia przez sklep oferty kupna-sprzedazy w całości (lub części) lub odstąpienia przez Klienta od złożonej oferty kupna-sprzedazy (przed przyjęciem jej przez sklep), sklep zwróci należność (lub jej część) na rachunek PayPal Klienta. Klient nie będzie składać żadnych roszczeń do odsetek od zwracanej kwoty.

- przelewem na rachunek bankowy sklepu (przedpłata). Klienci, którzy w momencie składania oferty kupna-sprzedazy wybiorą tę formę płatności, zostaną poproszeni e-mailowo o dokonanie płatności w momencie skompletowania i zatwierdzenia oferty kupna-sprzedazy. Informacja taka, zawierająca wszelkie dane potrzebne do dokonania płatności przelewem zostanie przesłana do klienta najpóźniej w ciągu 90 dni od momentu złożenia oferty kupna-sprzedazy. Przesyłkę wyślemy po wpłynięciu pieniędzy na konto (co zazwyczaj następuje w następnym dniu roboczym po dokonaniu przelewu).

- gotówką; tylko w przypadku osobistego odbioru zamówionych artykułów w naszym biurze w Krakowie przy ul. W. Beliny-Prażmowskiego 28 w godz. 9.00 - 16.00 (codziennie z wyjątkiem sobót, niedziel i dni świątecznych).

## **V. Czas i koszty dostawy**

1. Zamówione artykuły na terenie Polski dostarczane są za pośrednictwem Poczty Polskiej (w formie przesyłek priorytetowych) lub firmy kurierskiej UPS. Szczegóły na temat kosztów dostawy związanych z obiema ww. opcjami podane są [tutaj](#) i stanowią integralną część Regulaminu.

2. Czas dostawy uzależniony jest od formy wysyłki, którą Klient wybierze w trakcie zatwierdzania swojej transakcji w sklepie. Przesyłki realizowane za pośrednictwem Poczty Polskiej wysyłane są jako przesyłki priorytetowe i powinny dotrzeć na terenie Polski do Klienta w ciągu 2 dni roboczych od momentu ich wysłania. Przesyłki kurierskie powinny zostać dostarczone klientowi w następnym dniu roboczym od momentu realizacji zamówienia. Fakt realizacji zamówienia jest przez nas potwierdzany informacją mailową przesyłaną na adres podany przez Klienta w momencie złożenia oferty kupna-sprzedazy.

3. Czas realizacji oferty kupna-sprzedazy jest ściśle uzależniony od tempa dostaw artykułów do naszej siedziby przez wydawców i dystrybutorów oraz od ich dostępności w magazynach dostawców. Przy produktach w naszej ofercie podane zostały orientacyjne terminy realizacji uzależnione od podanych powyżej czynników. W przypadku dużych dystrybutorów czas dostawy wynosi najczęściej 48-72 godziny. W przypadku mniejszych firm lub produktów, których stan magazynowy u dystrybutora uległ czasowemu wyczerpaniu, czas dostawy może ulec wydłużeniu maksymalnie do 90 dni. W takich przypadkach Klient jest mailowo informowany o postępach w kompletowaniu produktów znajdujących się w złożonej przez

Klienta ofercie kupna-sprzedaży.

4. Na czas oczekiwania przez Klienta na przesyłkę składają się: czas realizacji oferty kupna-sprzedaży i czas dostawy przesyłki (czas oczekiwania stanowi ich sumę).

## **VI. Rabaty**

1. Osobom, które są stałymi klientami naszego sklepu, udzielamy w czasie zakupów rabatu w wysokości od 1 do 7%. Wysokość rabatu ulega prolongacie w ostatnim dniu roboczym każdego miesiąca, a zależy ona od ogólnej wartości zakupów dokonanych przez Klienta w naszym sklepie w ciągu wcześniejszych 12 miesięcy.

2. Wysokość poszczególnych progów rabatowych kształtuje się następująco:

1% - jeśli wartość zakupów dokonanych przez Klienta w ciągu wcześniejszych 12 miesięcy jest wyższa niż 600 zł

2% - jeśli wartość zakupów dokonanych przez Klienta w ciągu wcześniejszych 12 miesięcy jest wyższa niż 750 zł

3% - jeśli wartość zakupów dokonanych przez Klienta w ciągu wcześniejszych 12 miesięcy jest wyższa niż 1000 zł

4% - jeśli wartość zakupów dokonanych przez Klienta w ciągu wcześniejszych 12 miesięcy jest wyższa niż 2000 zł

5% - jeśli wartość zakupów dokonanych przez Klienta w ciągu wcześniejszych 12 miesięcy jest wyższa niż 3000 zł

6% - jeśli wartość zakupów dokonanych przez Klienta w ciągu wcześniejszych 12 miesięcy jest wyższa niż 4000 zł

7% - jeśli wartość zakupów dokonanych przez Klienta w ciągu wcześniejszych 12 miesięcy jest wyższa niż 7000 zł

3. Rabat obliczany jest dla konkretnego konta (profilu) Klienta. Jeśli więc Klient założy w naszym sklepie kilka profili użytkownika, kwoty wydatków na poszczególnych kontach nie będą sumowane.

4. Rabatów nie udzielamy w przypadku zakupu artykułów na które obowiązują ceny promocyjne (posiadające końcówkę 0.49, 0.90 lub 0.99 zł) oraz artykułów z działu KOMIS I WYPRZEDAŻ. Rabatom nie podlegają także koszty przesyłki. Oznacza to, że jeśli Klient złoży w sklepie zamówienie "mieszane", tzn. na artykuły objęte promocją i te o cenach "zwykłych", rabat będzie uwzględniony tylko w przypadku tych drugich.

## **VII. Odstąpienie od umowy w przypadku zawarcia umowy na odległość**

1. Zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z dnia 24 czerwca 2014 r., poz. 827), Klient który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni od niej odstąpić bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Jeżeli jednak Klient wybrał sposób dostarczenia produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez sprzedawcę, sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Klientowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów. Za najtańszy sposób dostawy uważana jest przesyłka polecona realizowana przez Poczta Polską (dla przesyłek do 2 kg) oraz paczka pocztowa (powyżej 2 kg).
2. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia objęcia produktu w posiadanie przez Klienta.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Klient powinien poinformować sprzedawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Klient może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy. Skorzystanie ze wzoru nie jest obowiązkowe.
4. W przypadku, gdy Klient dokonywał płatności gotówką, sugerowane jest aby w treści oświadczenia o odstąpieniu od umowy podać numer rachunku bankowego, na który zostaną zwrócone środki.
5. Odstąpienie od umowy może dotyczyć wszystkich produktów objętych ofertą kupna-sprzedaży albo ich części.
6. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem ustawowego terminu do odstąpienia od umowy.
7. Sprzedawca zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną poprzez wysłanie skanu oświadczenia na adres e-mail: [bok@rockserwis.pl](mailto:bok@rockserwis.pl). Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może być również wysłane tradycyjną drogą pocztową na adres: Wydawnictwo "Rock-Serwis", Al. W. Beliny-Prażmowskiego 28, 31-514 Kraków z sugerowanym dopiskiem „odstąpienie od umowy”. Sprzedawca drogą e-mailową niezwłocznie prześle Klientowi potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy w formie pliku PDF.
8. W przypadku odstąpienia od umowy w opisanym wyżej trybie, umowę uważa się za niezawartą.
9. Sprzedawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy oraz towaru, zwraca Klientowi dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia produktu do Klienta z zastrzeżeniem o którym mowa w pkt. 1. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili

otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

10. Klient pokrywa wszystkie bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy tytułem odstąpienia od umowy tj. koszty opakowania, zabezpieczenia i nadania.

11. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient. W przypadku, gdy Klient za produkt dokonał zapłaty przy odbiorze, powinien wyrazić zgodę na zwrot środków w razie odstąpienia od umowy na rachunek bankowy podany w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy.

12. Klient ma obowiązek zwrócić przesyłką produkt sprzedawcy niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.

13. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi, w przypadku gdy przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu. Płyty CD, DVD, BD, LP muszą być zwracane w oryginalnym, nienaruszonym opakowaniu (zafoliowane).

14. Powyższe nie dotyczy biletów na imprezy związane z rozrywką (np. Koncerty). **Bilety nie podlegają zwrotowi** jeśli jest oznaczony dzień lub okres imprezy poza przypadkami gdy impreza zostanie odwołana lub nastąpi zmiana jej daty, miejsca bądź istotna modyfikacja programu, zgodnie z art. 38 pkt. 12 Ustawy z dn. 30.05.2014 o prawach konsumenta.

### **VIII. Reklamacje wad produktów**

1. Sprzedawca przestrzega obowiązku dostarczenia produktów bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

a) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;

b) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;

c) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;

d) została kupującemu wydana w stanie niepełnym.

Jeżeli kupującym jest konsument, na równi z zapewnieniem sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego

przedstawia się jako producent.

Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy.

Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążona prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu; w razie sprzedaży prawa sprzedawca jest odpowiedzialny także za istnienie prawa (wada prawna).

Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.

Gdy przedmiotem sprzedaży są rzeczy oznaczone tylko co do gatunku sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili wydania rzeczy. Przepisu tego nie stosuje się, gdy kupującym jest konsument.

Sprzedawca nie jest odpowiedzialny względem kupującego będącego konsumentem za to, że rzecz sprzedana nie ma właściwości wynikających z publicznych zapewnień, jeżeli zapewnień tych nie znał ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy sprzedaży, albo gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem umowy sprzedaży.

Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.

2. Sprzedawca odpowiada wobec Klienta za sprzedany towar, jeśli wada zostanie stwierdzona w okresie 2 lat od momentu sprzedaży. W przypadku, gdy towar jest wadliwy, Klient ma prawo do złożenia reklamacji na podstawie rękojmi.

3. W przypadku stwierdzenia wady/niezgodności z umową Klient powinien odesłać reklamowany produkt pod adres: Wydawnictwo "Rock-Serwis", al. W. Beliny-Prażmowskiego 28, 31-514 Kraków. Do odsyłanego towaru należy dołączyć rachunek/fakturę z możliwie dokładnym opisem na odwrocie przyczyny reklamacji.

4. Sklep rekomenduje wysyłkę Poczta Polska (w przypadku przesyłek do 2 kg - listem poleconym ekonomicznym, powyżej 2 kg - paczką pocztową ekonomiczną). Sklep nie przyjmuje żadnych przesyłek odsyłanych za pobraniem! Koszty, związane z odesłaniem towaru reklamowanego, sklep zwraca niezwłocznie po otrzymaniu przesyłki i rozpatrzeniu reklamacji. W przypadku wybrania przez klienta innej (droższej) formy wysyłki, zwracane będą wyłącznie koszty formy wysyłki rekomendowanej w niniejszym regulaminie.

5. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo

odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.

Jeżeli kupującym jest konsument, może on zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia.

Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.

Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może również żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady.

Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego.

Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli kupującym jest przedsiębiorca, sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.

Jeżeli spośród rzeczy sprzedanych tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od rzeczy wolnych od wad, bez szkody dla stron obu, uprawnienie kupującego do odstąpienia od umowy ogranicza się do rzeczy wadliwych.

6. Jeśli Klient żąda wymiany rzeczy, sprzedawca może odmówić spełnienia tego żądania pod warunkiem, że opcja wskazana przez Klienta byłaby niemożliwa do zrealizowania dla sprzedawcy (na przykład z powodu wyczerpania nakładu). W takim wypadku sklep - wedle wyboru nabywcy - zwróci mu równowartość ceny produktu (w formie przelewu na wskazany rachunek bankowy; zapisu na koncie sklepowym do wykorzystania przy kolejnych zakupach) lub zaoferuje mu inne, dostępne w sklepie towary do wyboru.

7. W przypadku uznania niezgodności towaru z umową sklep zobowiązuje się na własny koszt dostarczyć wymieniony towar.

8. Wszelkie reklamacje rozpatrywane są najpóźniej w ciągu 14 dni kalendarzowych od ich

wpłynięcia. W przypadku nie dochowania przez sprzedawcę tego terminu uznaje się zasadność reklamacji.

### **IX. Uszkodzenia i braki w transporcie, opóźnienia**

1. W przypadku gdy doręczona przesyłka będzie nosiła znamiona znaczącego uszkodzenia tj. znaczne zgniecenia, zamoczenia opakowania, zerwania taśm zabezpieczających, przerwania ciągłości opakowania, prosimy o spisanie protokołu szkody i nieprzyjmowanie przesyłki. Jako przyczynę nieodebrania przesyłki proszę podać rodzaj uszkodzenia jaki był widoczny.

2. O ww. sytuacji prosimy niezwłocznie powiadomić sklep (Biuro Obsługi Klienta - e-mail: bok@rockserwis.pl lub tel. (+48 12) 413 25 15 w godz. 9.00 - 16.00 (codziennie z wyjątkiem sobót, niedziel i dni świątecznych)

3. W przypadku gdy doręczona przesyłka nie nosiła znamion uszkodzenia, a zawartość uległa zniszczeniu lub przesyłka nie była kompletna - prosimy o pilny kontakt ze sklepem (Biuro Obsługi Klienta - e-mail: bok@rockserwis.pl lub tel. (+48 12) 413 25 15 w godz. 9.00 - 16.00 (codziennie z wyjątkiem sobót, niedziel i dni świątecznych)

4. W przypadku przesyłki kurierskiej Klient ma prawo sprawdzić zawartość przesyłki w obecności Kuriera po odebraniu przesyłki tj. po złożeniu podpisu na liście przewozowym, uiszczeniu zapłaty w przypadku przesyłek pobraniowych. W przypadku stwierdzenia niezgodności zawartości przesyłki z zamówieniem Klient powinien spisać protokół z Kurierem. Niespisanie protokołu nie jest równoznaczne z wygaśnięciem prawa Klienta do złożenia reklamacji (rozumianej jako prawo do zgłoszenia niezgodności towaru z umową lub skorzystanie z uprawnień wynikających z gwarancji). Protokół jest jednak pomocny i skraca procedurę reklamacji. W przypadku braku protokołu w opisanej sytuacji po stronie Klienta powstaje obowiązek udowodnienia, iż przesyłka dotarła uszkodzona lub niekompletna.

5. W przypadku opóźnienia w doręczeniu przesyłki przez Poczta Polska lub Firmę Kurierską Klient jest proszony o zgłoszenie tego przypadku Sprzedawcy, a Sprzedawca dołoży wszelkich starań celem wyjaśnienia i naprawienia sytuacji.

6. W przypadku zaginięcia przesyłki:

a) Przesyłki za pobraniem - Sprzedawca po otrzymaniu zgłoszenia od Klientałoży reklamację do Firmy Kurierskiej. Sprzedawca postara się (z uwzględnieniem stanów magazynowych i możliwości sprowadzenia towaru i ustaleń z Klientem) zrealizować zamówienie. O wyniku reklamacji Klient zostanie poinformowany osobnym e-mailem.

b) Przesyłki opłaconej - Sprzedawca po otrzymaniu zgłoszenia od Klientałoży reklamację do Poczty Polskiej lub Firmy Kurierskiej.

7. Po złożeniu reklamacji u Przewoźnika, Sprzedawca zobowiązuje się skontaktować z Klientem celem ustalenia czy Klient będzie oczekiwał na wynik reklamacji, czy też Sprzedawca ma

wysłać ponownie towary objęte ofertą kupna-sprzedaży (lub zwrócić ich równowartość) przy jednoczesnym zobowiązaniu Klienta do odesłania pierwszej przesyłki w przypadku jej doręczenia.

## **X. Dane osobowe**

1. Zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych informujemy, iż dane osobowe naszych Klientów są przechowywane w zbiorze danych sklepu [www.rockserwis.pl](http://www.rockserwis.pl). Administratorem tych danych jest Wydawnictwo "Rock-Serwis" Piotr Kosiński, al. W. Beliny-Prażmowskiego 28, 31-514 Kraków. Dane osobowe zbierane są wyłącznie na potrzeby referencyjne oraz realizacji zamówień przez sklep [www.rockserwis.pl](http://www.rockserwis.pl) i przetwarzane w celu realizacji działalności gospodarczej firmy, z zachowaniem wymogów zabezpieczenia danych określonych w ustawie o ochronie danych osobowych. Każdy z Klientów dysponuje prawem wglądu do swoich danych, poprawiania, żądania zaprzestania przetwarzania danych oraz prawem sprzeciwu, które należy zgłosić do siedziby naszej firmy w formie pisemnej.

2. Firma nie odpowiada za szkody wyrządzone w wyniku udostępnienia przez Klienta osobom trzecim haseł, dostępów do podanego konta email, loginów, linków do śledzenia losów zamówienia oraz innych danych niepublicznych przekazanych w celu realizacji zamówienia lub też jeżeli osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych niezgodnie z prawem (kradzież danych osobowych, włamania do systemów informatycznych, włamania na konta pocztowego).

3. Firma zobowiązuje się do starannego przechowywania i zabezpieczania danych osobowych oraz nieudostępniania tych danych osobom trzecim bez zgody Klienta.

4. Zbiór danych osobowych został zgłoszony i zarejestrowany u Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych

## **XI. Postanowienia końcowe**

1. Sklep dołoży wszelkich starań aby ewentualne sytuacje sporne były rozwiązywane polubownie i na korzyść Klienta.

2. W przypadku nieosiągnięcia porozumienia, sytuacje sporne dot. reklamacji będą rozpatrywane na drodze sądowej zgodnie z K.P.C. lub w jeden ze wskazanych poniżej sposobów pozasądowych.

3. Istnieją następujące sposoby pozasądowe rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń :

- Zgłoszenie reklamacji w sposób opisany w niniejszym regulaminie
- Negocjacje Kupującego ze Sprzedawcą
- Przeprowadzenie mediacji przed uprawnionym do tego Mediatorem. Powyższe wymaga zgody

Kupującego i Sprzedawcy i zawarcia pomiędzy nimi umowy o mediację i skorzystania z Usług Ośrodków Mediacyjnych lub Stałych Mediatorów

- Zwrócenie się do właściwego Miejskiego Rzecznika Konsumentów - Informacje o zasadach można uzyskać w Urzędach Miasta lub w Urzędach Gminy.

4. Zdjęcia i informacje zawarte na stronie sklepu stanowią własność Firmy i nie mogą być wykorzystywane przez inne osoby, firmy bez zgody Sprzedawcy.

5. Żadne z postanowień niniejszego regulaminu nie ma na celu naruszenia praw Klienta. Nie może być również w ten sposób interpretowane, gdyż w przypadku niezgodności jakiegokolwiek części regulaminu z obowiązującym prawem sprzedawca deklaruje bezwzględne podporządkowanie się i stosowanie tego prawa w miejsce zakwestionowanego przepisu regulaminu.

6. Regulamin obowiązuje od dnia 25.12.2014. Zmiany regulaminu będą publikowane na stronie Regulamin sklepu internetowego [www.rockserwis.pl](http://www.rockserwis.pl). Zmiany nie dotyczą ofert kupna-sprzedaży przyjętych do realizacji. Oferty kupna-sprzedaży przyjęte do realizacji obowiązują regulamin aktualny w chwili złożenia oferty kupna-sprzedaży.

7. Zapraszamy do uważnej lektury działu POMOC, gdzie przedstawiliśmy dodatkowe szczegóły dotyczące struktury i działania sklepu oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane przez Klientów pytania.

W razie jakichkolwiek wątpliwości prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta: e-mail: [bok@rockserwis.pl](mailto:bok@rockserwis.pl) lub tel. (+48 12) 413 25 15 w godz. 9.00 - 16.00 (codziennie z wyjątkiem sobót, niedziel i dni świątecznych).