

## **Regulamin sklepu internetowego: pomocinformatyczna.pl**

określający m.in. zasady zawierania umów sprzedaży poprzez Sklep, zawierający najważniejsze informacje o Sprzedawcy, Sklepie oraz o prawach Konsumenta

### **SPIS TREŚCI**

§ 1 Definicje

§ 2 Kontakt ze Sprzedawcą

§ 3 Wymogi techniczne

§ 4 Zakupy w Sklepie

§ 5 Płatności

§ 6 Realizacja zamówienia

§ 7 Prawo odstąpienia od umowy

§ 8 Wyjątki od prawa odstąpienia od umowy

§ 9 Reklamacje

§ 10 Dane osobowe

§ 11 Zastrzeżenia

§ 12 Postanowienia dotyczące Kupujących niebędących Konsumentami

**Załącznik nr 1:** Wzór formularza odstąpienia od umowy

### **§ 1 DEFINICJE**

**Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

**Konto** – uregulowana odrębnym regulaminem nieodpłatna funkcja Sklepu (usługa świadczona drogą elektroniczną), dzięki której Kupujący może założyć w Sklepie swoje indywidualne Konto.

**Konsument** – konsument w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

**Kupujący** – każdy podmiot kupujący w Sklepie.

**Regulamin** – niniejszy regulamin.

**Sklep** – sklep internetowy pomocinformatyczna.pl prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem: [www.pomocinformatyczna.pl](http://www.pomocinformatyczna.pl).

**Sprzedawca** – RAVNET SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą pod adresem ul. Modlińska 175A, 03-186 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego - rejestru przedsiębiorców przez SĄD REJONOWY DLA M.ST. WARSZAWY W WARSZAWIE, XIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO,

pod nr KRS 0000319022, NIP 5242664812, nr REGON 141642999 , kapitał zakładowy 100000,00 zł , kapitał wpłacony 100000,00 zł

## **§ 2 KONTAKT ZE SPRZEDAWCĄ**

1. Adres pocztowy: ul. Modlińska 175A, 03-186 Warszawa
2. Adres e-mail: kontakt@pomocinformatyczna.pl
3. Telefon: 502053931

## **§ 3 WYMOGI TECHNICZNE**

1. Dla prawidłowego funkcjonowania Sklepu potrzebne jest: urządzenie z dostępem do Internetu, przeglądarka internetowa obsługująca JavaScript oraz pliki cookies.
2. Dla złożenia zamówienia w Sklepie, poza wymogami określonymi w ust. 1, niezbędne jest aktywne konto e-mail.

## **§ 4 ZAKUPY W SKLEPIE**

1. Klient nabywa podczas zakupu w sklepie:
  - a. Urządzenie wyposażone w dwa przyciski.
  - b. Usługę, zdefiniowaną pod przyciskiem nr 1: płatną pomoc informatyczną (Dyżurny informatyk).
  - c. Usługę, zdefiniowaną pod przyciskiem nr 2: bezpłatny kontakt opiekuna Klienta (Twój opiekun).
2. Zakupione urządzenie współpracuje z systemami informatycznymi sklepu przekazując po wciśnięciu odpowiedniego przycisku informacje mające na celu wywołanie kontaktu informatyka lub opiekuna z Klientem.
3. Koszt urządzenia jest jednorazowy i wynosi 49 zł brutto.
4. Koszt usługi pomocy informatycznej wynosi 49 zł brutto. Koszt ten ponosi Klient po każdorazowym przyciśnięciu przycisku nr1. Sposób płatności (w tym dane płatnicze) jest definiowany w procesie zakupu urządzenia, w sklepie.
5. Wraz z zakupem urządzenia Klient kupuje również pierwszą usługę pomocy informatycznej, która realizowana jest po zaksięgowaniu środków z tytułu zakupu rozwiązania. Dyżurny informatyk oddzwania na numer podany w formularzu zakupowym.
6. Koszt dostawy urządzenia do Klienta ponosi Sprzedający.

7. Usługa pomocy informatycznej świadczona jest w sposób zdalny z wykorzystaniem narzędzi specjalistycznych umożliwiających przechwycenie ekranu Klienta.
8. Usługa jest realizowana za zgodą Klienta podczas rozmowy telefonicznej.
9. Wciśnięcie przycisku nr 2 jest jednoznaczne z prośbą Klienta o kontakt dedykowanego opiekuna handlowego. Usługa ta jest bezpłatna.
10. Zamówienie zostaje złożone w momencie zaakceptowania Regulaminu przez Kupującego i zapłaty za urządzenie leClick i pierwszą usługę pomocy informatycznej.
11. Złożenie zamówienia jest tożsame z zawarciem umowy sprzedaży pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą.
12. Sprzedawca prześle Konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy sprzedaży na trwałym nośniku najpóźniej w momencie dostarczenia urządzenia.

## **§ 5 PŁATNOŚCI**

1. Za złożone zamówienie można zapłacić:
  - a. Za pomocą karty płatniczej: Visa
  - b. Visa Electron MasterCard MasterCard Electronic Maestro
  - c. Za pośrednictwem platformy płatniczej: Blue Media
2. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest Blue Media S.A.
3. Dane karty płatniczej będą zapisane w bezpiecznym, certyfikowanym systemie Blue Media S.A.
4. Po wciśnięciu przycisku nr 1 następuje automatyczne pobranie środków i jest jednoznaczne z zakupem usługi pomocy informatycznej.
5. W przypadku braku środków na karcie płatniczej usługa pomocy informatycznej nie będzie możliwa do realizacji. W tym wypadku czas kontaktu dyżurnego informatyka wydłuży się do czasu skutecznego uiszczenia zapłaty.
6. Kupujący dokonując zakupów w Sklepie akceptuje stosowanie faktur elektronicznych przez Sprzedawcę. Kupujący ma prawo wycofać swoją akceptację.
7. Kupujący ma prawo żądać usunięcia danych kartowych, przesyłając żądanie na adres: [kontakt@pomocinformatyczna.pl](mailto:kontakt@pomocinformatyczna.pl). RavNet prześle żądanie do Blue Media S.A.

## **§ 6 REALIZACJA ZAMÓWIENIA**

1. Sprzedawca jest obowiązany do dostarczenia urządzenia bez wad.
2. Termin realizacji zamówienia wynosi 4 Dni robocze.
3. W przypadku, gdy Kupujący wybrał płatność z góry za zamówienie, Sprzedawca przystąpi do realizacji zamówienia po jego opłaceniu.
4. Towar dostarczany jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Towary zakupione w Sklepie dostarczane są za pomocą kuriera wyznaczonego przez Sprzedawcę na adres podany w formularzu zakupowym.

## **§ 7 PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

1. Konsument ma prawo odstąpić od umowy zawartej ze Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu, z zastrzeżeniem § 8 Regulaminu, w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia w którym Konsument wszedł w posiadanie urządzenia lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Konsumenta weszła w posiadanie tego towaru.
3. Aby Konsument mógł skorzystać z prawa odstąpienia od umowy musi poinformować Sprzedawcę, korzystając z danych podanych w § 2 Regulaminu, o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub informacja przekazana pocztą elektroniczną).
4. Konsument może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy umieszczonego na końcu Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy, że Konsument wyśle informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

## **SKUTKI ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

6. W przypadku odstąpienia od zawartej umowy Sprzedawca zwraca Konsumentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o decyzji Konsumenta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy.

7. Zwrotu płatności Sprzedawca dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Konsumenta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument zgodzi się na inne rozwiązanie, w każdym przypadku Konsument nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
8. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania urządzenia lub do czasu dostarczenia mu dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
9. Sprzedawca prosi o zwracanie urządzenia na adres: ul. Modlińska 175A, 03-186 Warszawa niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym Konsument poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od umowy sprzedaży. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odeśle towar przed upływem terminu 14 dni.
10. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru.
11. Konsument odpowiada tylko za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.
12. Jeśli towar ze względu na swój charakter nie może zostać odesłany w zwykłym trybie pocztą Konsument również będzie musiał ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów. O szacowanej wysokości tych kosztów Konsument zostanie poinformowany przez Sprzedawcę w opisie towaru w Sklepie lub podczas składania zamówienia.
13. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Kupującego kartą płatniczą, Sprzedawca dokona zwrotu na rachunek bankowy przypisany do tej karty płatniczej.

## **§ 8 WYJĄTKI OD PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

1. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy:
  - 1.1. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - 1.2. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - 1.3. 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;
  - 1.4. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu

- na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- 1.5. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - 1.6. dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
  - 1.7. 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;
  - 1.8. 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.

## **§ 9 REKLAMACJE**

1. W przypadku wystąpienia wady urządzenia Kupujący ma możliwość reklamowania wadliwego urządzenia na podstawie uregulowanej w Kodeksie cywilnym rękojmi lub gwarancji, o ile gwarancja została udzielona.
2. Korzystając z rękojmi Kupujący może, na zasadach oraz w terminach określonych w Kodeksie cywilnym:
3. Złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny.
4. Przy wadzie istotnej - złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
5. Żądać wymiany rzeczy na wolną od wad.
6. Żądać usunięcia wady.
7. Sprzedawca prosi o składanie reklamacji na podstawie rękojmi na adres pocztowy lub elektroniczny wskazany w § 2 Regulaminu.
8. Jeśli okaże się, że dla rozpatrzenia reklamacji konieczne jest dostarczenie reklamowanego urządzenia do Sprzedawcy Kupujący jest zobowiązany do dostarczenia tego urządzenia, w przypadku Konsumenta na koszt Sprzedawcy, na adres ul. Modlińska 175A, 03-186 Warszawa.
9. Reklamacje dotyczące działania Sklepu należy kierować na adres e-mail wskazany w § 2 Regulaminu.
10. Rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę nastąpi w terminie do 14 dni.

## **POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ**

11. W przypadku, gdy postępowanie reklamacyjne nie przyniesie oczekiwanego przez Konsumenta rezultatu, Konsument może skorzystać m.in. z:
  12. mediacji prowadzonej przez właściwy terenowo Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej, do którego należy się zwrócić z wnioskiem o mediację. Co do zasady postępowanie jest bezpłatne. Wykaz Inspektoratów znajduje się tutaj: [https://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php#faq595](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595);
  13. pomocy właściwego terenowo stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, do którego należy złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym. Co do zasady postępowanie jest bezpłatne. Wykaz sądów dostępny jest pod adresem: [https://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php#faq596](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596);
  14. bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika Konsumentów;

## **§ 10 DANE OSOBOWE**

1. Administratorem danych osobowych przekazanych przez Kupującego podczas korzystania ze Sklepu jest Sprzedawca.
2. Dane osobowe Kupującego przetwarzane są głównie na podstawie umowy i w celu jej realizacji, zgodnie z zasadami określonymi w ogólnym rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) o ochronie danych (RODO). Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych przez Sprzedawcę zawiera polityka prywatności zamieszczona w Sklepie.

## **§ 11 ZASTRZEŻENIA**

1. Zakazane jest dostarczanie przez Kupującego treści o charakterze bezprawnym.
2. Każdorazowo składane w Sklepie zamówienie stanowi odrębną umowę sprzedaży i wymaga osobnej akceptacji Regulaminu. Umowa zawierana jest na czas i w celu realizacji zamówienia.
3. Umowy zawierane na podstawie niniejszego regulaminu zawierane są w języku polskim.
4. Żadne z postanowień niniejszego regulaminu nie wyłącza lub w żadnym stopniu nie ogranicza uprawnień Konsumenta wynikających z przepisów prawa.
5. Postanowienia dotyczące towarów i umowy sprzedaży stosuje się odpowiednio do treści cyfrowych i umowy o dostarczanie treści cyfrowych, o ile Regulamin nie

określa tych kwestii odrębnie.

## § 12 POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE KUPUJĄCYCH NIEBĘDĄCYCH KONSUMENTAMI

1. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje podmiotowi innemu niż Konsument.
2. Wszelka odpowiedzialność Sprzedawcy w stosunku do Kupującego niebędącego Konsumentem jest wyłączona.
3. W przypadku ewentualnego sporu z Kupującym niebędącym Konsumentem sądem właściwym będzie sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy.





## Załącznik nr 1 do Regulaminu

Poniżej znajduje się wzór formularza odstąpienia od umowy, z którego Konsument może, ale nie musi skorzystać:

### WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

RAVNET SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

ul. Modlińska 175A, 03-186 Warszawa

adres e-mail: kontakt@pomocinformatyczna.pl

- Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) / o świadczenie następującej usługi(\*) / o dostarczanie treści cyfrowych w postaci(\*):

.....  
.....  
.....  
.....

- Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)

.....

- Imię i nazwisko Konsumenta (-ów):

.....

- Adres Konsumenta (-ów):

.....  
.....

.....

Podpis Konsumenta

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data .....

(\*) Niepotrzebne skreślić.