

## Regulamin sklepu internetowego

### BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego Sp. z o.o. (dla marki Siemens)

Sklep internetowy BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego Sp. z o.o. działający pod adresem <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/sklep> („Sklep Internetowy”) jest prowadzony przez BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w Al. Jerozolimskich 183, 02-222 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000023973, z kapitałem zakładowym 300.000.000 złotych, NIP: 5240104641, Regon: 012604823, BDO: 000006798 („BSH” lub „Sprzedawca”).

### DEFINICJE:

**Call Center** – infolinia telefoniczna Sprzedawcy znajdująca się pod numerem **42 271 5555**, za pośrednictwem której Klient może skontaktować się ze Sprzedawcą w sprawach Sklepu Internetowego, Artykułów lub Zamówienia. Koszt połączenia jest zgodny z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient.

**Potwierdzenie Zawarcia Umowy Sprzedaży** – dokument stanowiący potwierdzenie zawarcia umowy między Klientem a Sprzedawcą. Potwierdzenie to zawiera informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z dnia 24 czerwca 2014 r., poz. 827; dalej „Ustawa”), które są wymagane na podstawie art. 21 ust. 1 Ustawy.

**Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, w tym Konsument, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, ale dysponująca zdolnością prawną, korzystająca ze Sklepu Internetowego, w szczególności dokonująca zakupu Artykułów.

**Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, który dokonuje czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową lub będący osobą fizyczną, który zawarł umowę sprzedaży Artykułów bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej..

**Konto My Siemens** – konto zarejestrowanego użytkownika strony internetowej <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl>, o którym mowa w Regulaminie Strony Internetowej.

**Koszyk** – funkcjonalność Sklepu Internetowego, wskazująca wybrane przez Klienta Artykuły oraz umożliwiającą Klientowi ustalenie i modyfikację Zamówienia, w szczególności w zakresie: liczby Artykułów, adresu dostawy, wyboru sposobu płatności.

**Regulamin** – niniejszy regulamin Sklepu Internetowego, który dotyczy sprzedaży przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz świadczenia usług drogą elektroniczną przez Sklep Internetowy. 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.).

**Regulamin Strony Internetowej** – regulamin strony internetowej <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl>

**Artykuły** – prezentowane przez Sprzedawcę części zamienne i akcesoria do produktów marki **Siemens** oraz środki do pielęgnacji i czystości, a także usługi podłączenia, wymiany części oraz pielęgnacji w zakresie produktów marki Siemens, które są dostępne za pośrednictwem Sklepu Internetowego.

**Zamówienie** – złożone Sprzedawcy przez Klienta oświadczenie o akceptacji oferty zawarcia umowy sprzedaży Artykułów na odległość za pośrednictwem Sklepu Internetowego, złożona na formularzu wygenerowanym na stronie Sklepu Internetowego i określająca m.in. rodzaj i liczbę Artykułów, ich cenę, jak również warunki i koszty dostawy i wybór sposobu płatności.

## **§ 1 Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania przez Klientów ze Sklepu Internetowego, a w szczególności: składania Zamówień na Artykuły dostępne w Sklepie Internetowym, dostarczania Klientowi zamówionych Artykułów, zapłaty przez Klienta ceny sprzedaży Artykułów, uprawnienia Konsumenta do odstąpienia od umowy sprzedaży Artykułów oraz zasady składania i rozpatrywania reklamacji.
2. W celu korzystania ze Sklepu Internetowego, w tym przeglądania asortymentu Artykułów oraz składania Zamówień, system teleinformatyczny Klienta powinien spełniać następujące minimalne wymagania techniczne: a) aktywne połączenie z Internetem pozwalające na obustronną komunikację przez protokół HTTPS, b) prawidłowo zainstalowana przeglądarka internetowa obsługująca standard:

- HTTP i HTTPS
- HTML 5, XHTML i XML
- CSS 3
- JavaScript (w tym DHTML)
- grafika w formatach: JPEG, PNG, GIF, SVG
- obiektowy model dokumentu (DOM)
- ciasteczka (akceptacja ciasteczek to funkcja zwykle domyślnie włączona w przeglądarce).

Jeżeli Klient chce złożyć Zamówienie musi również dysponować kontem poczty elektronicznej (email).

3. Klient jest uprawniony i zobowiązany do korzystania ze Sklepu Internetowego zgodnie z jego przeznaczeniem. Klient zobowiązuje się do niepodejmowania jakichkolwiek działań, które mogłyby wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Sklepu Internetowego, w szczególności, do jakiegokolwiek ingerowania w zawartość Sklepu Internetowego, w tym w konta Klientów, czy też w jego elementy techniczne, do podawania nieprawdziwych danych, czy też korzystania z cudzych instrumentów płatniczych lub środków finansowych w celu dokonywania zakupów Artykułów. Klient zobowiązuje się nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym, ani sprzecznych z dobrymi obyczajami.
4. W przypadku, gdy ze Sklepu Internetowego korzysta osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, ale dysponująca zdolnością prawną, osoba fizyczna, która w jej imieniu korzysta ze Sklepu lub składa Zamówienie potwierdza, że ma prawo do reprezentowania takiego podmiotu.

5. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy w funkcjonowaniu Sklepu Internetowego, spowodowane niekompatybilnością infrastruktury technicznej Klienta ze Sklepem Internetowym.
6. Regulamin jest dostępny w stopce strony pod adresem internetowym <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/sklep> oraz w siedzibie Sprzedawcy mieszczącej się pod adresem Al. Jerozolimskie 183 w Warszawie. Sprzedawca może zmienić niniejszy Regulamin w każdym czasie. Zmiany nie będą naruszać praw nabytych przez Klienta, w tym w stosunku do Zamówień złożonych i niezrealizowanych przed dniem wejścia w życie zmiany Regulaminu stosuje się Regulamin w wersji obowiązującej na dzień złożenia Zamówienia. Sprzedawca poinformuje Klientów o zmianie Regulaminu poprzez wysłanie informacji o takiej zmianie wraz z treścią zmienionego Regulaminu na adres mailowy do kontaktu podany przez Klienta przy rejestracji Konta My Siemens oraz zamieści informację o zmianie Regulaminu na stronie Sklepu Internetowego. Zmiana Regulaminu Sprzedawcy wejdzie w życie w terminie 14 dni od poinformowania o takiej zmianie. Klient, który nie wyraża zgody na zmianę Regulaminu Sprzedawcy powinien zaprzestać korzystania ze Sklepu Internetowego.
7. Warunkiem złożenia Zamówienia przez Klienta w Sklepie Internetowym jest zaakceptowanie Regulaminu.

## **§ 2 Sposoby korzystania ze Sklepu**

1. Klient może korzystać ze Sklepu Internetowego, jako: a) Klient posiadający Konto My Siemens i korzystający ze Sklepu Internetowego po zalogowaniu na Konto My Siemens; lub b) w formule „Zakupy bez rejestracji” – bez logowania lub rejestrowania Konta My Siemens.
2. **FORMUŁA „Zaloguj się do konta My Siemens”.** W celu dokonania zakupów przy użyciu Konta My Siemens należy zalogować się na Konto My Siemens. Przy dokonywaniu zakupu należy podać ponadto każdorazowo adres dostawy oraz dane nabywcy w celu wystawienia faktury, jeżeli informacje te różnią się od danych podanych w trakcie rejestracji Konta My Siemens. W przypadku zablokowania Konta My Siemens zgodnie z postanowieniami Regulaminu Strony Internetowej Zamówienie przyjęte do realizacji przez Sprzedawcę przed zablokowaniem Konta My Siemens podlega wykonaniu na zasadach formuły „Zakupy bez Rejestracji”, o której mowa poniżej.
3. **FORMUŁA „Zakupy bez rejestracji”.** W przypadku dokonywania zakupów bez rejestracji, Klient przed złożeniem Zamówienia zobowiązany jest wypełnić formularz zamówienia poprzez podanie: (i) imienia i nazwiska/danych do faktury Klienta; (ii) adresu do faktury Klienta; (iv) adresu poczty elektronicznej email; oraz (v) numeru telefonu kontaktowego; oraz (vi) złożenie oświadczenia, o akceptacji Regulaminu. Dokonanie ww. czynności jest niezbędne do złożenia Zamówienia.

## **§ 3 Informacja o Artykułach**

1. Ceny wszystkich Artykułów dostępnych na stronach Sklepu Internetowego są cenami brutto (zawierają podatek VAT) i są wyrażone w złotych polskich. Ceny Artykułów nie zawierają kosztów dostawy. Koszty dostawy podawane są przy wyborze sposobu dostawy Artykułu przez Klienta.
2. Informacja o cenie Artykułu objętego Zamówieniem ma charakter wiążący od momentu otrzymania Zamówienia przez Sprzedawcę. Sprzedawca może dokonywać zmian cen Artykułów

oferowanych w Sklepie Internetowym, kosztów dostawy oraz zamieszczać informacje o nowych Artykułach, wycofywać Artykuły z asortymentu, przeprowadzać akcje promocyjne na stronach Sklepu Internetowego bądź wprowadzać w nich zmiany w sposób nienaruszający praw nabytych przez Klienta. Sprzedawca potwierdza, że wykonywanie przez niego uprawnień, o których mowa w poprzednim zdaniu, nie ma wpływu na Zamówienie złożone przez Klientów przed dniem wejścia w życie określonej zmiany.

3. Klient nie ma prawa kopiować ani wykorzystywać zdjęć i opisów Artykułów, ani jakichkolwiek informacji zawartych w Sklepie Internetowym do innych celów niż przeglądanie i dokonywanie zakupów Artykułów w Sklepie Internetowym, chyba że co innego wynika z powszechnie obowiązujących przepisów. Klient przyjmuje do wiadomości, że korzystanie w sposób wykraczający poza zakres dozwolony przez prawo ze zdjęć, opisów Artykułów lub innych informacji zawartych w Sklepie Internetowym może stanowić naruszenie praw autorskich oraz innych praw własności intelektualnej.

## **§ 4 Zakupy**

1. Zamówienia w Sklepie Internetowym można składać poprzez stronę internetową Sklepu dostępną pod adresem <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/sklep>
2. Klient może złożyć Zamówienie na dwa sposoby – poprzez użycie Konta My Siemens lub bez rejestracji, o czym mowa w § 2 powyżej.
3. Zamówienia w Sklepie Internetowym można składać dwadzieścia cztery (24) godziny na dobę przez cały rok kalendarzowy, z zastrzeżeniem, że Zamówienia złożone po godzinie 11.00 oraz w dni ustawowo wolne od pracy będą rozpatrywane następnego dnia roboczego. Dostępność Sklepu Internetowego może być ograniczona przez Sprzedającego w celu wykonania prac naprawczych lub modernizacyjnych, o czym Sprzedawca będzie odpowiednio informował.
4. W celu złożenia Zamówienia należy przejść do sekcji „Koszyk”, gdzie Klient powinien wskazać wybrane Artykuły oraz ich liczbę. Po skompletowaniu Koszyka należy wybrać adres dostawy (jeśli jest inny niż adres Klienta podany w ustawieniach Konta My Siemens). W przypadku, gdy Klient składa Zamówienie bez rejestracji Konta My Siemens w ramach formuły „Zakupy bez rejestracji”, Klient powinien podać dane, o których mowa w § 2 pkt. 3 powyżej, w tym podać adres dostawy. Po wskazaniu adresu dostawy pojawi się informacja o kosztach dostawy Zamówienia. Po akceptacji kosztów dostawy Zamówienia, pojawi się informacja podsumowująca Zamówienie Klienta, w tym informacje o: zamawianych Artykułach i ich liczbie; cenie zamawianych Artykułów oraz kosztach dostawy zamówienia (w tym informacja o łącznej kwocie do zapłaty obejmującej cenę zamawianych Artykułów i koszty dostawy Zamówienia). W celu złożenia Zamówienia w Sklepie Internetowym należy kliknąć na przycisk „Zamawiam i płacę”. Złożone Zamówienie Klienta zostanie przesłane do Sprzedawcy, a Klient zostanie przekierowany na stronę wyboru sposobu i terminu zapłaty. Na tej stronie Sklepu Internetowego będzie przedstawiona informacja o sposobach i terminach zapłaty w Sklepie Internetowym oraz o ewentualnych ograniczeniach dotyczących dostarczania oraz akceptowania płatności.
5. Złożenie Zamówienia przez Klienta oznacza zawarcie umowy sprzedaży (kupna) zgodnie z treścią Zamówienia oraz zobowiązuje Klienta do odbioru Artykułów i zapłaty ceny Artykułów oraz kosztów dostawy podanych w Zamówieniu.
6. Niezwłocznie po złożeniu Zamówienia na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany na Koncie My Siemens lub w formularzu zamówienia (formuła „Zakupy bez rejestracji”) Sprzedawca wysyła potwierdzenie złożenia Zamówienia. Następnie Klient otrzyma informację o przystąpieniu

do realizacji Zamówienia, a wraz z nią Sprzedawca przekaże Klientowi Potwierdzenie Zawarcia Umowy Sprzedaży, o którym mowa w art. 21 ust. 1 Ustawy. Sprzedaż Sklepu Internetowego dokumentowana jest fakturą, wystawianą na dane Klienta podane przy składaniu Zamówienia. Potwierdzenie Zawarcia Umowy Sprzedaży zostanie przekazane Klientowi również w formie papierowej wraz z fakturą. Z chwilą wysłania zamówionych Artykułów Klient otrzyma potwierdzenie ich wysłania.

7. W Sklepie Internetowym Sprzedawca zamieszcza informacje o aktualnej dostępności Artykułów. Złożenie Zamówienia jest możliwe wyłącznie w przypadku, gdy towar jest dostępny. W wyjątkowym przypadku, gdy Artykuł okaże się niedostępny po złożeniu Zamówienia Sprzedawca skontaktuje się indywidualnie z Klientem w celu ustalenia, czy Klient chce (i) oczekiwać na realizację Zamówienia lub (ii) otrzymać niezwłoczny zwrot płatności – Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
8. Dostawy Artykułów są realizowane przez Sklep Internetowy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
9. W odniesieniu do Klientów będących przedsiębiorcami nie stosuje się art. 66<sup>2</sup> Kodeksu cywilnego oraz art. 68<sup>2</sup> Kodeksu cywilnego.
10. Klient będzie informowany przez Sprzedawcę o zmianach w statusie realizacji Zamówienia za pomocą poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany na Koncie My Siemens lub w formularzu zamówienia (formuła „Zakupy bez rejestracji”).
11. W przypadku sprzedaży promocyjnej oraz wyprzedaży, na które przeznaczona jest ograniczona liczba Artykułów, realizacja Zamówienia następować będzie według kolejności otrzymywanych przez Sprzedawcę Zamówień, aż do wyczerpania zapasów objętych tą formą sprzedaży.
12. Kod rabatowy MySiemens, nie łączy się z innymi rabatami i promocjami. W celu skorzystania z kodu rabatowego MySiemens, konieczne jest zalogowanie się na Konto „MySiemens”.

## **§ 5 Sposoby Płatności**

1. W Sklepie Internetowym istnieje możliwość dokonywania płatności w następujący sposób:
  - (a) Przelewy 24 – przelew należy wysłać bezpośrednio na indywidualny, dedykowany konkretnemu Zamówieniu, numer rachunku bankowego. Przystąpienie do realizacji Zamówienia nastąpi natychmiast, tj. w każdym razie nie później niż w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego, po zawarciu umowy i pozytywnej weryfikacji transakcji płatniczej przez podmiot realizujący płatności;
  - (b) płatność za pobraniem – wybierając tę metodę Klient dokona płatności gotówką w momencie odbioru przesyłki od kuriera. Przystąpienie do realizacji Zamówienia nastąpi natychmiast, tj. w każdym razie nie później niż w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego po zawarciu umowy sprzedaży;
  - (c) płatność kartą płatniczą Visa lub Master Card – przystąpienie do realizacji Zamówienia nastąpi natychmiast, tj. w każdym razie nie później niż w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego po zawarciu umowy i pozytywnej weryfikacji transakcji płatniczej przez podmiot realizujący płatności.
2. Za moment dokonania płatności uważa się pozytywny wynik autoryzacji w przypadku płatności: Przelewy 24 i płatności kartą.

## **§ 6 Dostawa**

1. Czas dostawy Artykułów jest wskazany na stronie internetowej Sklepu Internetowego w zakładce <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/serwis/kontakt-i-informacje-o-dostawie> w każdym razie wynosi on nie więcej niż 14 dni roboczych. Czas realizacji Zamówienia nastąpi w terminie podanym w informacji o realizacji Zamówienia. Dostawy realizowane są tylko w dni robocze od poniedziałku do piątku (tj. z wyłączeniem sobót).
2. Dostawa Artykułów realizowana jest przez wybraną przez Sprzedawcę firmę kurierską.
3. W dniu przekazania Artykułów firmie kurierskiej Klient jest powiadamiany o tym fakcie poprzez wysłanie wiadomości elektronicznej na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany na Koncie My Siemens lub podany w formularzu zamówienia (formuła „Zakupy bez rejestracji”).
4. Koszt dostawy Artykułów, który pokrywa Klient, jest podany na stronie Sklepu Internetowego na <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/serwis/kontakt-i-informacje-o-dostawie>, a w odniesieniu do konkretnego Zamówienia – jest wskazany w Koszyku Zamówienia. W Koszyku Zamówienia koszt dostawy jest wyszczególniony jako osobna pozycja i w momencie składania Zamówienia przez Klienta jest uwzględniony w łącznej wartości Zamówienia (tj. razem z ceną zamawianych Artykułów).
5. Klient powinien ocenić stan Artykułów dostarczonych przez kuriera. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia Artykułu lub niezgodności dostarczonego Artykułu z Zamówieniem w obecności kuriera należy sporządzić protokół reklamacyjny (druk protokołu zobowiązany jest posiadać kurier) opisujący podstawę reklamacji, a reklamowany Artykuł wraz z fakturą sprzedaży przekazać kurierowi w celu odesłania do Sprzedawcy. Alternatywnie Klient może złożyć reklamację na podstawie § 8 Regulaminu i odesłać reklamowany Artykuł zgodnie z procedurą wskazaną w § 8 Regulaminu.
6. Jeżeli w sytuacji opisanej w pkt. 5 powyżej, przesyłka zawiera więcej niż jeden Artykuł, należy zwrócić tylko uszkodzony Artykuł. W takim przypadku koszt transportu uszkodzonego Artykułu do Sprzedawcy ponosi Sprzedawca. Sprzedawca zobowiązany jest wymienić uszkodzony Artykuł na nowy Artykuł zgodny z Zamówieniem oraz wysłać Artykuł przesyłką na koszt Sprzedawcy. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia Artykułu w czasie późniejszym, a także w przypadku niesporządzenia protokołu reklamacyjnego w obecności kuriera lub w razie stwierdzenia dostarczenia Artykułu niezgodnego z Zamówieniem, Klient powinien postępować zgodnie z procedurą reklamacyjną opisaną w § 8 niniejszego Regulaminu.
7. W momencie przyjęcia Artykułu Klient zobowiązany jest potwierdzić jego odbiór. Z tą chwilą Artykuł staje się własnością Klienta.
8. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wydłużony czas dostawy Zamówienia lub brak dostawy Zamówienia z powodu podania przez Klienta nieprawidłowych lub niepełnych danych, w tym podania przez Klienta nieprawidłowego lub niepełnego adresu dostawy Zamówienia.

## **§ 7 Odstąpienie od umowy**

1. Zgodnie z Ustawą Konsument ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży Artykułu zakupionego w Sklepie Internetowym (z zastrzeżeniem postanowień pkt. 10 poniżej) bez podawania przyczyny w terminie 14 (czternastu) dni od dnia, którego Konsument wszedł w posiadanie Artykułu lub którego osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Konsumenta weszła w posiadanie Artykułu.
2. W przypadku skorzystania z prawa odstąpienia Konsument zobowiązany jest poinformować o tym Sprzedawcę w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej. Do zachowania terminu wystarczy wysłać oświadczenie o odstąpieniu przed upływem terminu na adres: BSH Sprzęt Gospodarstwa

Domowego sp. z o.o. Centralny Magazyn Serwisu Sklep Internetowy ul. Papiernicza 7, 92-312 Łódź bądź na adres e-mail: [sklep.online@bshg.com](mailto:sklep.online@bshg.com) . Do oświadczenia o odstąpieniu Konsument powinien dołączyć kopię dowodu zakupu lub inny dokument potwierdzający zawarcie umowy sprzedaży.

3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć przy wykorzystaniu formularza, którego wzór jest dostępny na stronie internetowej pod adresem: <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/serwis/reklamacje-i-odstapienie-od-umowy>, jednak skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe.
4. Z zastrzeżeniem pkt. 7 poniżej, Konsument może odstąpić zarówno w zakresie całego Zamówienia (i wtedy odstąpienie będzie skuteczne w odniesieniu do wszystkich Artykułów ujętych w Zamówieniu), jak też w odniesieniu do niektórych tylko Artykułów ujętych w Zamówieniu (i wtedy umowa będzie dalej obowiązywała w odniesieniu do pozostałych Artykułów ujętych w Zamówieniu, w stosunku do których nie wykonano odstąpienia od umowy).
5. W razie odstąpienia od umowy, Konsument ma obowiązek zwrócić Artykuły, w zakresie których odstąpił od umowy ze Sprzedawcą, niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy ze Sprzedawcą. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.
6. W przypadku odstąpienia od umowy w zakresie Artykułu, który został zakupiony przez Konsumenta w ramach specjalnego zestawu promocyjnego (np. gdzie Artykuły oferowane w ramach takiego zestawu promocyjnego są sprzedawane razem w promocyjnej cenie), zwrotowi podlegają wszystkie Artykuły, które zostały zakupione przez Konsumenta wraz ze zwracanym Artykułem i stanowiły część takiego specjalnego zestawu promocyjnego (tj. zwrotowi podlega cały zestaw promocyjny).
7. Przy odstąpieniu od umowy Konsument ma możliwość przesłania Artykułu, w zakresie którego odstąpił od umowy, za pośrednictwem kuriera Sprzedawcy na koszt Sprzedawcy. Jeśli Konsument chce skorzystać z możliwości przesłania Artykułu na koszt Sprzedawcy powinien w tym celu skontaktować się z Call Center czynnym od poniedziałku do piątku 8:00 - 20:00, w weekendy w godzinach 8:00 - 17:00 pod numerem telefonu: **42 271 5555** (koszt połączenia jest zgodny z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient). W przeciwnym razie, przy odstąpieniu od umowy, Konsument będzie musiał ponieść bezpośrednie koszty zwrotu Artykułu.
8. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Artykułu do Konsumenta (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób oferowany przez Sprzedawcę). Sprzedawca może jednakże wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Artykułów z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
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.
10. Dla uniknięcia wątpliwości Sprzedawca informuje, że zgodnie z art. 38 Ustawy, Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy:
  - a) o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy;

- b) 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.
  - c) w której Konsument wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca 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.
11. Zgodnie z art. 34 ust. 4 Ustawy, w razie odstąpienia od umowy Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Artykułu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

## **§ 8 Reklamacje**

1. Klient może złożyć reklamację według trybu opisanego poniżej. Poniższe postanowienia dotyczące reklamacji, w żaden sposób nie wyłączają, nie ograniczają, ani nie zawieszają uprawnień Konsumenta wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.
2. Klient powinien zweryfikować Artykuły dostarczone przez kuriera. W razie stwierdzenia dostarczenia uszkodzonego Artykułu lub dostarczenia Artykułu niezgodnego z Zamówieniem (w tym zarówno niezgodności rodzaju Artykułu, jak liczby zamówionych Artykułów) Klient ma prawo do złożenia reklamacji w związku z dostarczeniem uszkodzonego Artykułu lub Artykułu niezgodnego z Zamówieniem. Klient powinien przekazać swoją reklamację niezwłocznie, w każdym razie nie później niż w ciągu 7 dni od stwierdzenia dostarczenia uszkodzonego Artykułu lub dostarczenia Artykułu niezgodnego z Zamówieniem.
3. W celu złożenia reklamacji w związku z dostarczeniem uszkodzonego Artykułu lub dostarczeniem Artykułu niezgodnego z Zamówieniem, Klient powinien wypełnić formularz reklamacyjny i przesłać go do Sprzedawcy, wraz z reklamowanym Artykułem oraz z dowodem zakupu tego Artykułu od Sprzedawcy na adres: BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego Sp. z o.o., Centralny Magazyn Serwisu Sklep Internetowy z siedzibą przy ul. Papierniczej 1, 92-312 Łódź, wraz z opisem reklamacji („Reklamacja”). Na przesyłce z reklamowanym Artykułem Klient powinien umieścić w widocznym miejscu napis „REKLAMACJA”. Klient może skorzystać ze wzoru dokumentu zgłoszenia Reklamacji, który jest dostępny na stronie Sklepu Internetowego pod adresem: <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/serwis/reklamacje-i-odstapienie-od-umowy>
4. Koszt dostarczenia Sprzedawcy reklamowanego Artykułu ponosi Sprzedawca. Klient ma możliwość przesłania reklamowanego Artykułu za pośrednictwem kuriera Sprzedawcy. Jeśli Klient chce skorzystać z możliwości dostarczenia reklamowanego Artykułu za pośrednictwem kuriera Sprzedawcy powinien w tym celu skontaktować się z Call Center czynnym od poniedziałku do piątku 8:00 - 20:00, w weekendy w godzinach 8:00 - 17:00 pod numerem telefonu: **42 271 5555** (koszt połączenia jest zgodny z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient).
5. W ciągu 14 (czternastu) dni roboczych od otrzymania Reklamacji Sprzedawca ustosunkuje się do Reklamacji Klienta i powiadomi Klienta o sposobie dalszego postępowania. W przypadku uznania Reklamacji Konsumenta, Sprzedawca wymieni reklamowany Artykuł na właściwy lub wolny od wad. W przypadku Reklamacji Klienta niebędącego Konsumentem, jeżeli wymiana reklamowanego Artykułu nie będzie możliwa lub będzie wymagała nadmiernych kosztów,

Sprzedawca zwróci kwotę zapłaconą przez Klienta niebędącego Konsumentem za reklamowany Artykuł w ciągu 14 (czternastu) dni od daty rozpatrzenia Reklamacji. Zwrot płatności nastąpi takim samym sposobem, jakim Klient niebędący Konsumentem dokonał zapłaty. W przypadku zapłaty za pobraniem, zwrot nastąpi na rachunek bankowy wskazany przez Klienta niebędącego Konsumentem.

6. Reklamacje związane z działalnością Sklepu Internetowego (np. nieprawidłowo naliczone koszty dostawy lub nieprawidłowe Artykuły znajdujące się w Koszyku) należy wysłać pod adres: sklep.online@bshg.com.

## **§ 9 Gwarancja**

1. Artykuły sprzedawane przez Sprzedawcę mogą być objęte gwarancją udzieloną przez gwaranta. Sprzedawca nie udziela żadnej gwarancji na jakiekolwiek sprzedawane Artykuły.
2. Wykonywanie uprawnień z tytułu gwarancji nie ogranicza praw Konsumenta wynikających z rękojmi.

## **§ 10 Odpowiedzialność**

1. Z zastrzeżeniem § 8 niniejszego Regulaminu, Sprzedawca wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu rękojmi w stosunku do Klientów niebędących Konsumentami.
2. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wynikających z umowy sprzedaży Artykułów zawartej z Klientem niebędącym Konsumentem lub na jego rzecz, jest ograniczona do zapłaty odszkodowania w wysokości straty rzeczywiście poniesionej przez Klienta niebędącego Konsumentem, nie wyższej jednak niż cena zapłacona Sprzedawcy przez takiego Klienta za Artykuł na podstawie takiej umowy.
3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za korzyści utracone przez Klienta niebędącego Konsumentem.
4. W przypadku zbiegu odpowiedzialności kontraktowej oraz z tytułu czynu niedozwolonego, Klient niebędący Konsumentem może dochodzić naprawienia szkody wyłącznie na podstawie niniejszego Regulaminu i w granicach określonych w ust. 1 i 2 powyżej.

## **§ 11 Dane Osobowe**

1. Sprzedawca niniejszym informuje Klienta że jego dane osobowe podane w formularzu rejestracyjnym w Sklepie Internetowym, w tym podczas składania Zamówień, są przetwarzane przez Sprzedawcę zgodnie z przepisami ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (2016/679) – „RODO” oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Sprzedawca niniejszym informuje Klienta, że podane przez Klienta dane osobowe będą przekazywane osobom trzecim w celu realizacji składanych przez Klienta Zamówień (np. firmom świadczącym usługi kurierskie lub pocztowe).
2. Dane osobowe Klienta są przetwarzane w celu świadczenia usług drogą elektroniczną, zawierania i wykonywania umów sprzedaży Artykułów zamówionych przez Klienta, dostawy Artykułów pod wskazany przez Klienta adres, rozpatrywania reklamacji, celów księgowych i podatkowych, jak również do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Sprzedawcę tj. w celu marketingu towarów i usług oferowanych przez Sprzedawcę, w celach statystycznych i analitycznych, w celu zarządzania wnioskami o realizację

- praw, ewidencjonowania historii zgłoszeń zgodnie z zasadą rozliczalności oraz w celach związanych z ustaleniem, dochodzeniem lub obroną przed roszczeniami.. Podstawą przetwarzania danych osobowych Klienta jest odpowiednio art. 6 ust. 1 lit. b), c) i lit. f) RODO.
3. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne. Sprzedawca niniejszym informuje Klienta, że niepodanie danych osobowych może uniemożliwiać świadczenie przez Sprzedawcę usług drogą elektroniczną, jak również zawieranie i wykonywanie umów związanych z zakupami w Sklepie Internetowym.
  4. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich poprawiania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych. W przypadku Klientów posiadających Konto MySiemens, dane osobowe mogą być poprawiane lub usuwane po zalogowaniu się na Konto My Siemens.
  5. Klient może w każdym czasie wnieść sprzeciw - z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - wobec przetwarzania jego danych osobowych opartego na art. 6 ust. 1 lit. f) RODO. Jeżeli dane osobowe są przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego, Klient ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych go dotyczących a Sprzedawca jest zobowiązany do zaprzestania przetwarzania tych danych na potrzeby marketingu.
  6. Klient oświadcza, iż podane przez niego dane osobowe są danymi Klienta.
  7. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych Klienta znajdują się na stronach internetowych: <http://www.bshdaneosobowe.pl> (informacje w odniesieniu do przetwarzania danych w związku z zakupami) oraz <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/prawne/informacje-o-przetwarzaniu-danych> (w odniesieniu do przetwarzania danych w związku z korzystaniem ze strony internetowej <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl> ).
  8. Klient może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w formularzu zamówienia, w formularzu rejestracyjnym do konta My Siemens lub po rejestracji konta My Siemens poprzez zalogowanie do konta My Siemens w zakładce „Mój Profil” i zaznaczenie odpowiedniej zgody.

## **§ 12**

### **Informacja o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dla Konsumentów**

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym Konsument jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego lub wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów znajdują się pod następującym adresem: <http://www.uokik.gov.pl>, w zakładce „Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich”.
2. Zgodnie z art. 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz

zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o. podaje łącznie elektroniczne do platformy ODR (Online Dispute Resolution) służącej do pozasądowego rozstrzygania sporów: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, jak również adres poczty elektronicznej BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o.: [sklep.online@bshg.com](mailto:sklep.online@bshg.com).

## **§ 13**

### **Postanowienia końcowe**

1. Postanowienia ogólnych warunków lub regulaminów stosowanych przez Klientów niebędących Konsumentami nie znajdują zastosowania do umów zawieranych w Sklepie Internetowym.
2. Sprzedawca ma prawo do ogłaszania akcji promocyjnych w Sklepie Internetowym. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio do akcji promocyjnych w Sklepie Internetowym.