

Właścicielem sklepu internetowego Caterina.pl (dalej: Sklep) jest:

Nal sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Paca 37, tel. + 48 22 5006921, mail: caterina@caterina.pl, wpisana pod numerem KRS 0000759061 do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadającą numer NIP: 7010893150, REGON: 381822511 (dalej: Nal sp. z o.o.).

Sklep Internetowy Caterina.pl dba o prawa Konsumenta. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w Ustawie o Prawach Konsumenta. Postanowienia umów mniej korzystne dla Konsumenta niż postanowienia Ustawy o Prawach Konsumenta są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają jakichkolwiek praw Konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa, a ewentualne wątpliwości należy tłumaczyć na korzyść Konsumenta. W przypadku ewentualnej niezamierzonej niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy i są one stosowane przez Caterina.pl.

I. DEFINICJE

1. **Dane osobowe** - dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm.),
2. **Nal** - właściciel sklepu internetowego, Sprzedający,
3. **Konsument** - nabywca będący osobą fizyczną określoną w art. 22¹ KC, dokonujący (nie -a) zakupu w sklepie internetowym w celu nie związanym bezpośrednio z jego (nie jej) działalnością gospodarczą bądź zawodową,
4. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywania przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,
5. **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą, która korzysta ze Sklepu w związku z prowadzoną działalnością,
6. **Klient** – podmiot będący Konsumentem, Przedsiębiorcą lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, na rzecz którego zgodnie z Regulaminem i przepisami prawa mogą być świadczone usługi drogą elektroniczną lub z którym zawarta może być Umowa sprzedaży,
7. **Konto** – indywidualne konto Klienta, pozwalające na dokonywanie zamówień Towaru,
8. **Sklep** – sklep internetowy, którego właścicielem jest Nal, stanowiący platformę służącą zawieraniu umów sprzedaży pomiędzy Nal a Klientem,
9. **Towar** – odzież i akcesoria oferowane przez Sklep pod marką CATERINA,
10. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta złożone za pośrednictwem Sklepu, określające jednoznacznie: rodzaj i ilość Towaru; rodzaj dostawy; rodzaj płatności; miejsce dostawy Towaru, dane Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy sprzedaży pomiędzy Klientem a Nal,

11. **Umowa sprzedaży** - umowa sprzedaży zawierana pomiędzy Klientem a Sklepem, której przedmiotem są Towary zakupywane przez Klienta na zasadach przewidzianych w niniejszym Regulaminie (umowa zawarta na odległość).

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Warunkiem korzystania ze Sklepu i składania zamówień na Towar, jest wyrażenie zgody przez Klienta na postanowienia Regulaminu. Korzystanie przez Klienta ze Sklepu oznacza, iż uważnie zapoznał się on z treścią Regulaminu, akceptuje Regulamin i wyraża zgodę na jego postanowienia.
2. Zamówienia można składać poprzez stronę internetową Sklepu www.caterina.pl, drogą e-mailową pod adresem: sklep@caterina.pl oraz telefonicznie pod numerem: +48 513 735 375 w godzinach od 9 do 17, od poniedziałku do piątku.
3. Zamówienia realizowane są na terenie Polski oraz krajów UE.
4. Ceny Towarów znajdujących się w Sklepie podane są w złotych polskich i zawierają VAT.
5. Cena podana przy każdym Towarze jest wiążąca w chwili złożenia zamówienia przez Klienta. Sklep zastrzega sobie prawo do zmiany cen Towarów znajdujących się w ofercie, jednak nie dotyczy to Towaru prawidłowo zamówionego przez Klienta.
6. Wszystkie Towary znajdujące się w Sklepie są fabrycznie nowe i wolne od wad fizycznych i prawnych.
7. Wszelkie rabaty od cen przedstawionych w sklepie regulowane są odrębnym Regulaminem Promocji.
8. Towary widoczne na stronie internetowej Sklepu nie są ofertą w rozumieniu kodeksu cywilnego, a zaproszeniem do składania ofert w rozumieniu art. 72 Kodeksu cywilnego.
9. Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim, zgodnie z polskim prawem i Regulaminem.

III. REALIZACJA ZAMÓWIENIA

1. Zamówienia można składać 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem okresów przerw technicznych. O przerwach technicznych Klient informowany jest poprzez informację zamieszczoną na stronie Sklepu.
2. Zamówienia przyjmowane są do realizacji w dni robocze, w godzinach od 9 do 17.
3. Przeglądanie Towarów nie wymaga zakładania Konta. Składanie zamówienia przez Klienta możliwe jest albo po założeniu Konta (i uzupełnieniu wymaganych danych), albo przez podanie wymaganych danych w formularzu zamówienia umożliwiającym realizację Zamówienia bez zakładania Konta.
4. W celu rejestracji Konta oraz realizacji zamówienia konieczne jest podanie wymaganych danych tj. danych kontaktowych (imię i nazwisko, telefon, e-mail) oraz adresu miejsca dostawy (ulica, kod pocztowy, miasto). W przypadku podania nieprawdziwych, niepełnych lub błędnych danych, sprzedający podejmie próbę kontaktu z Klientem w celu ich uzupełnienia lub weryfikacji. W takim przypadku, gdy kontakt z Klientem nie będzie możliwy, sprzedający zastrzega sobie prawo odstąpienia od realizacji zamówienia. Przy dokonywaniu zamówienia Klient ma możliwość zapoznania się z Regulaminem oraz zaakceptowania treści poprzez oznaczenie pola „Akceptuję regulamin sklepu”.
5. Klient składający zamówienie za pośrednictwem Sklepu kompletuje zamówienie wybierając Towar, którym jest zainteresowany. Dodanie Towaru do zamówienia następuje przez wybór polecenia "DODAJ DO KOSZYKA" przy danym Towarze prezentowanym w Sklepie. Klient po

skompletowaniu całości zamówienia i wskazaniu w „KOSZYKU” formy płatności oraz formy wysyłki oraz zarejestrowaniu Konta, zalogowaniu się do Konta bądź wskazaniu danych do wysyłki bez rejestracji, składa zamówienie przez wysłanie formularza zamówienia do Nal, wybierając w Sklepie przycisk „Zamów i zapłać”. Każdorazowo przed wysyłką zamówienia do Sprzedawcy, Klient jest informowany o łącznej cenie za wybrany Towar i dostawę, jak też o wszystkich dodatkowych kosztach, jakie jest zobowiązany ponieść w związku z Umową sprzedaży.

6. Przez złożenie zamówienia Klient składa Sklepowi ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży. Oferta jest wiążąca dla Klienta tylko wówczas, jeśli Sklep po przesłaniu potwierdzenia otrzymania oferty (potwierdzenie złożenia zamówienia) na adres e-mail wskazany przez Klienta prześle następnie informację o przyjęciu Zamówienia do realizacji. Informacja o przyjęciu zamówienia do realizacji jest oświadczeniem Nal o przyjęciu oferty Klienta i z chwilą jego otrzymania przez Klienta zostaje zawarta Umowa sprzedaży.
7. Sklep bez podawania przyczyny, zastrzega sobie prawo do nieprzyjęcia oferty złożonej przez Klienta. Jeśli niezwłocznie, nie później jednakże niż w terminie 7 dni od dnia złożenia zamówienia przez Klienta, Sklep nie wyśle potwierdzenia jego otrzymania oraz informacji o przyjęciu Zamówienia do realizacji, wówczas Umowa Sprzedaży nie zostaje zawarta, a wszelkie uiszczone płatności zostaną Klientowi niezwłocznie zwrócone.
8. Wszystkie Towary oferowane na stronie internetowej sklepu są towarami dostępnymi. W wyjątkowych przypadkach, gdy zamówiony Towar nie będzie dostępny, sprzedający skontaktuje się z Klientem (telefon, e-mail), nie później niż w terminie 7 dni od momentu stwierdzenia braku towaru, w celu ewentualnej zmiany zamówionego Towaru, anulowania zamówienia lub uzgodnienia orientacyjnego czasu jego realizacji.
9. Zrealizowane zamówienie zostanie potwierdzone wiadomością e-mail przesłaną na adres e-mail zamieszczony w formularzu zgłoszeniowym z podaniem daty wysyłki Towaru.

IV. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Za zakupiony Towar można zapłacić wybierając dowolny sposób dostępny i aktywny w danym momencie dla określonych transakcji w Sklepie:
 - a) PayU (szybki przelew bankowy lub karta kredytowa),
 - b) BLIK (płatność za pomocą 6-cyfrowego kodu z aplikacji bankowej),
 - c) przelew tradycyjny na rachunek Sklepu (nr rachunku 52 1240 6159 1111 0010 8848 2933),
 - d) Płatności odroczone oferowane przez operatora PayPro,
 - e) Płatność za pobraniem.
2. Towar jest wysyłany po wpłynięciu środków na konto z zastrzeżeniem terminów wskazanych w par. V pkt 5.
3. W przypadku wybrania formy płatności z pkt IV pkt. 1 ppkt. 3), w razie braku dokonania przelewu w ciągu 2 dni roboczych od złożenia zamówienia, zamówienie zostanie anulowane.
4. Płatność za pobraniem oznacza, że Klient płaci za towar kurierowi w momencie otrzymania przesyłki.
5. W przypadku wyboru przez Klienta płatności gotówką za pobraniem przy odbiorze przesyłki lub płatności kartą płatniczą za pobraniem przy odbiorze przesyłki, Klient obowiązany jest do dokonania płatności przy odbiorze przesyłki.
6. Wskazane sposoby płatności mogą nie być dostępne dla wszystkich Towarów w tym samym czasie. Aktualne informacje o dostępnych sposobach płatności określone są każdorazowo najpóźniej w trakcie składania oferty przez Klienta.

V. DOSTARCZENIE TOWARU

1. Miejscem wykonania umowy jest miejsce dostawy wskazane przez Klienta.
2. Zamówione Towary są dostarczane do Klienta za pośrednictwem dostawcy na adres wskazany w formularzu zamówienia.
3. Nal udostępnia Klientowi sposób dostawy w postaci: przesyłki kurierskiej oraz przesyłki kurierskiej pobraniowej. O kosztach dostawy Klient zostanie poinformowany na stronie Sklepu w trakcie składania zamówienia, tj. w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową sprzedaży.
4. W dniu dostarczenia przesyłki firma kurierska wysyła do Klienta wiadomość SMS z numerem telefonu do kuriera.
5. Czas realizacji zamówienia wynosi do 5 dni roboczych od momentu potwierdzenia płatności za zamówiony Towar. W przypadku płatności za pobraniem, czas realizacji zamówienia wynosi również do 5 dni roboczych od dnia złożenia zamówienia.
6. W celu uniknięcia nieporozumień, zaleca się, by Klient dokonał sprawdzenia stanu Towaru niezwłocznie po dostarczeniu przesyłki w obecności kuriera. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek uszkodzeń mogących powstać w transporcie, wskazanym jest by Klient sporządził wraz z kurierem odpowiedni protokół oraz niezwłocznie zawiadomił o tym fakcie Sklep.
7. Sprzedawca, zgodnie z wolą Klienta, dołącza do przesyłki będącej przedmiotem dostawy paragon albo fakturę VAT obejmującą dostarczane Towary.
8. Klient woleń otrzymania faktury VAT powinien zadeklarować w momencie dokonywania zakupu Zgłoszenie powyższej deklaracji następuje poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w formularzu zamówienia, przed wysłaniem zamówienia do Nal.
9. W przypadku nieobecności Klienta pod wskazanym przez niego adresem, podanym przy składaniu zamówienia jako adres dostawy, pracownik dostawcy pozostawi awizo lub podejmie próbę kontaktu telefonicznego celem ustalenia terminu, w którym Klient będzie obecny. W przypadku zwrotnego odesłania zamówionego Towaru do Sklepu przez dostawcę, Nal skontaktuje się z Klientem drogą elektroniczną lub telefonicznie, ustalając ponownie z Klientem termin i koszt dostawy.

VI. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Klient, będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą z uprawnieniami Konsumenta, zawierający umowę poza salonem sprzedaży ma prawo odstąpienia, bez podania przyczyny, od umowy kupna Towaru w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia dostarczenia zamówionego towaru, zgodnie z przedstawionymi w niniejszym rozdziale zasadami.
2. Akceptacja postanowień Regulaminu jest równoznaczna w skutkach z poinformowaniem Klienta o prawie odstąpienia od umowy w powyżej wskazanym terminie.
3. Bieg terminu na odstąpienie od Umowy sprzedaży rozpoczyna się od chwili objęcia Towaru w posiadanie przez Konsumenta, Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta lub wskazaną przez nich osobę trzecią inną niż przewoźnik.
4. Klient może odstąpić od umowy przesyłając wypełniony wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy (pobierz) na adres: ul. Wilsona 46, 05-840 Brwinów. Klient może skorzystać ze wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. W celu usprawnienia procesu odstąpienia od umowy, Klient proszony jest o przestanie drogą mailową na adres: caterina@caterina.pl oświadczenia wskazanego w pkt VI. 4.
6. Do oświadczenia należy dołączyć paragon będący dowodem dokonania zakupu.
7. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.

8. Korzystając z prawa odstąpienia od umowy, Klient zobowiązany jest odesłać Towar na własny koszt. Zwrotowi nie podlega poniesiony przez Klienta koszt odesłania Towaru.
9. Zwrotu Towaru należy dokonać na adres: ul. Wilsona 46, 05-840 Brwinów.
10. Zwrotu Towaru należy dokonać niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.
11. W przypadku gdy Klient nie złożył oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą mailową, wraz z odesłaniem Towaru Klient zobowiązany jest również przesłać pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy wskazując numer rachunku bankowego, na które ma być zwrócona kwota ceny Towaru i koszt jego dostawy do Klienta.
12. Zwrot jest możliwy tylko wtedy, gdy Towar znajduje się w stanie nienaruszonym i nie nosi śladów używania, zawiera wszystkie przymocowane fabrycznie metki oraz elementy, z którymi był dostarczony.
13. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza sposób konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
14. Pieniądze stanowiące 100% ceny zakupu Towaru tj. kwota ceny Towaru i koszt jego dostawy do Klienta, zwracane są przelewem na wskazane przez Klienta konto bankowe niezwłocznie po dokonaniu prawidłowego zwrotu tj. po prawidłowym przesłaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz po otrzymaniu zwracanego Towaru przez Nal bądź po dostarczeniu przez Klienta dowodu odesłania Towaru, nie później niż w terminie do 14 dni roboczych.
15. 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.
16. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do umów, w których Towarem 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.
17. W przypadku, gdy na zakupiony Towar została wystawiona faktura VAT, termin 14 dni liczony jest od daty zwrotu do sklepu podpisanej przez Klienta faktury korygującej.
18. Jeśli Konsument lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy sprzedaży, zanim Sprzedawca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

VII. REKLAMACJA TOWARU

1. Nal ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (t.j. Dz.U.2020.287 ze zm.) wobec Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą z uprawnieniami Konsumenta. Reklamacje i roszczenia z tytułu braku zgodności Towaru z Umową sprzedaży powinny być zgłaszane zgodnie z tymi przepisami.
2. Reklamacje można składać pisemnie na adres: Brwinów, ul. Wilsona 46, jak również e-mailowo na adres: caterina@caterina.pl oraz telefonicznie na numer: +48 513 735 375, od poniedziałku do piątku w godzinach od 9 do 17.
3. Celem przyspieszenia procesu reklamacyjnego wskazane jest załączenie do reklamacji dowodu zakupu Towaru (np. paragon lub faktura). W zgłoszeniu reklamacyjnym, w celu przyspieszenia jego rozpatrzenia, prosimy o podanie przyczyny zgłoszenia, roszczenia

zgłaszanego przez Klienta oraz danych kontaktowych Klienta. Klient może wykorzystać do tego celu wzór formularz reklamacyjny dostępny w Sklepie (pobierz).

4. Nal może zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. zdjęcia), jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji.
5. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową Sprzedaży, Klient może żądać jego naprawy lub wymiany. Nal może dokonać wymiany, gdy Klient żąda naprawy, lub Nal może dokonać naprawy, gdy Klient żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Nal.
6. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Nal, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
7. Nal dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której został on poinformowany przez Klienta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim Klient go nabył.
8. Klient udostępnia Nal reklamowany Towar a Nal odbiera Towar na swój koszt, chyba, że Nal zdecyduje, że przesłanie Towaru jest zbędne dla wyjaśnienia sprawy. Towar może zostać przesłany przez Klienta (na koszt Sklepu) za pośrednictwem firmy kurierskiej wskazanej przez Sklep.
9. Nal, najpóźniej w ciągu 14 dni od daty otrzymania reklamacji, ustosunkuje się do złożonej reklamacji i poinformuje Klienta o dalszym postępowaniu. Jeżeli Nal nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni, uważa się, że uznał reklamację.
10. Odpowiedź Nal na reklamację jest wysyłana na adres e-mail Klienta podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta.
11. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 12. Nal odmówił lub nie doprowadził Towaru do zgodności z umową,
 13. brak zgodności Towaru z umową występuje nadal, mimo że Nal próbował doprowadzić Towar do zgodności z umową,
 14. brak zgodności Towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego żądania naprawy lub wymiany,
 15. z oświadczenia Nal lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.
16. W przypadku zaistnienia sytuacji wskazanej w pkt. XVII. 9. Nal zwraca Klientowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o obniżeniu ceny. Natomiast w razie odstąpienia od umowy stosuje się odpowiednio regulację zawartą w pkt. VI tytułowanym „Prawo odstąpienia od umowy”.
17. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Nal.
18. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z umową jest istotny.
19. W przypadku reklamacji Towaru zakupionego przez Klienta na podstawie Umowy Sprzedaży zawartej z Nal do dnia 31. grudnia 2022 r. określają przepisy Kodeksu Cywilnego w brzmieniu obowiązującym do dnia 31. grudnia 2022 r., w szczególności art. 556-576 Kodeksu Cywilnego. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Nal względem Klienta, jeżeli sprzedany Towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Nal z tytułu rękojmi za Towar zakupiony zgodnie ze zdaniem poprzednim wobec Klienta niebędącego konsumentem zostaje wyłączona.

20. Poza odpowiedzialnością ustawową na Towar może zostać udzielona gwarancja – jest to odpowiedzialność umowna (dodatkowa) i można z niej skorzystać, gdy dany Towar jest objęty gwarancją. Gwarancja może być udzielona przez inny podmiot niż Nal (np. przez producenta lub dystrybutora). Szczegółowe warunki dotyczące odpowiedzialności na podstawie gwarancji, w tym także dane podmiotu odpowiedzialnego za realizację gwarancji oraz podmiotu uprawnionego do skorzystania z niej są dostępne w opisie gwarancji, np. w karcie gwarancyjnej lub w innym miejscu dotyczącym udzielenia gwarancji. Nal wskazuje, że w przypadku braku zgodności Towaru z umową Klientowi z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt Nal oraz że gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.
21. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Towaru lub charakterem braku zgodności Towaru z umową.
22. Jeżeli Kupujący jest Przedsiębiorcą, wówczas postanowień rozdziału VII nie stosuje się. W takim przypadku w zakresie ewentualnych wad Towaru do Umowy Sprzedaży stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące niezgodności Towaru z umową. Reklamacje i roszczenia z tytułu niezgodności Towaru z umową powinny być zgłaszane zgodnie z tymi przepisami na adres wskazany w Regulaminie.

VIII. MOŻLIWOŚĆ SKORZYSTANIA Z POZASĄDOWYCH SPOSOBÓW ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

1. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta, będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą z uprawnieniami Konsumenta, z takich sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, jak również zasady dostępu do tych procedur znajdują się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl). Informacje na ten temat mogą być również dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, jak również organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów.
2. Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu to między innymi (1) umożliwienie zbliżenia stanowisk stron, np. poprzez mediację; (2) zaproponowanie rozwiązania sporu, np. poprzez concyliację oraz (3) rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania, np. w ramach arbitrażu (sąd polubowny). Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zasady dostępu do tych procedur oraz przyjazna wyszukiwarka podmiotów zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://polubowne.uokik.gov.pl/>.
3. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa punkt kontaktowy, którego zadaniem jest między innymi udzielanie konsumentom informacji dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Z punktem konsument może się skontaktować: (1) telefonicznie – dzwoniąc pod numer 22 55 60 332 lub 22 55 60 333; (2) za

pomocą poczty elektronicznej – przesyłając wiadomość na adres: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub (3) pisemnie lub osobiście – w Centrali Urzędu przy placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie (00-030).

4. Klient będący konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego; (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji; lub (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m. in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem porady@dlakonsumentow.pl oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00-18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).
5. Pod adresem <http://ec.europa.eu/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://polubowne.uokik.gov.pl/platforma-odr,161,pl.html>).

IX. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. W wyniku złożenia zamówienia przez Klienta Nal uprawniony jest do przetwarzania danych osobowych Klienta w celu realizacji umowy sprzedaży Towaru, z zachowaniem wymogów bezpieczeństwa danych określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. - o ochronie danych osobowych. Dane te będą wykorzystywane w celu ewidencji sprzedaży Towaru i kontaktu z Klientem, w tym w celu informacji o ofercie, promocjach, archiwizacji, a także w celach marketingowych dotyczących usług i produktów oferowanych przez Sklep oraz przynależności do Klubu Stałego Klienta Caterina (pobierz: Caterina Klub). Podanie danych osobowych jest dobrowolne.
2. Nal nie udostępni danych osobowych Klientów podmiotom trzecim w celu ich przetwarzania i wykorzystywania na potrzeby marketingowe. Klient dysponuje prawem wglądu do swoich danych oraz prawem ich aktualizacji i poprawiania. Aby wykorzystać powyższe uprawnienia lub w przypadku wątpliwości prosimy o kontakt z ze Sklepem e-mailem na adres: caterina@caterina.pl.
3. Dane osobowe Klientów mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości.
4. Sklep zapewnia Klientom których dane osobowe przetwarza, realizację uprawnień wynikających z ustawy o ochronie danych osobowych, w tym prawa dostępu do treści własnych danych osobowych i ich poprawiania oraz prawa do kontroli przetwarzania własnych danych osobowych na zasadach określonych właściwymi przepisami. W ramach realizacji prawa do kontroli przetwarzania własnych danych osobowych, Klient ma w szczególności prawo do wniesienia żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych, a także wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych, gdy Sklep zamierza je przetwarzać w celach marketingowych.

5. Szczegóły dotyczące zarządzania danymi osobowymi klientów opisane są w POLITYCE PRYWATNOŚCI.

X. INNE USŁUGI

1. Nal świadczy na rzecz Klienta drogą elektroniczną nieodpłatną usługę prowadzenia Konta Klienta.
2. Usługa prowadzenia Konta Klienta świadczona jest 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
3. Usługa prowadzenia Konta Klienta dostępna jest po dokonaniu rejestracji na zasadach opisanych w Regulaminie i polega na udostępnieniu Klientowi dedykowanego panelu w ramach Sklepu, umożliwiającego Klientowi modyfikacje danych, które podał podczas rejestracji, jak też śledzenia stanu realizacji zamówień oraz historii zamówień już zrealizowanych.
4. Klient, który dokonał rejestracji może zgłosić Nal żądanie usunięcia Konta Klienta, przy czym w przypadku zgłoszenia żądania usunięcia Konta Klienta przez Nal, może ono zostać usunięte do 14 dni od zgłoszenia żądania.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin jest częścią zawieranej przez Nal oraz Klienta umowy sprzedaży.
2. Treść Regulaminu jest dla stron obowiązująca zgodnie z brzmieniem w momencie złożenia przez Klienta zamówienia.
3. Treść niniejszego Regulaminu może zostać pobrana w Sklepie w każdej chwili.
4. Nal przysługuje prawo zmiany Regulaminu. Sklep zobowiązuje się na 14 dni, przed dniem wprowadzeniem zmiany Regulaminu, w formie wiadomości e-mail przekazywanej na adres e-mail Klienta, do poinformowania o zmianie oraz planowanej dacie zmiany Regulaminu. Informacja przekazywana Klientowi zawierać będzie treść wprowadzanych zmian oraz jednolity tekst Regulaminu, w formie pozwalającej na jego przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Prośba o akceptację zmiany Regulaminu, będzie przesyłana na adres e-mail Klienta, wraz z wiadomością o zmianie Regulaminu, o której mowa w pkt 4 powyżej, zaś w przypadku nie dokonania akceptacji w tej formie, Klient zostanie poproszony o akceptację zmiany Regulaminu, przy logowaniu na Konto.
6. Zmieniony Regulamin, będzie obowiązywał Klienta, z nadejściem dnia określonego we wiadomości nadesłanej klientowi, po zaakceptowaniu zmienionego Regulaminu przez Klienta.
7. Braku akceptacji zmienionego Regulaminu przez Klienta, nie uniemożliwia Klientowi korzystania ze Sklepu i składania zamówień na Towar.
8. Zmiany Regulaminu nie mogą naruszać praw nabytych Klientów korzystających ze Sklepu.
9. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest również w formacie pdf (pobierz) wraz z datą, od której obowiązuje.
10. Wszelkie spory wynikłe w związku z realizowaniem umów sprzedaży między firmą Nal, a Klientem w przypadku sporu sądowego, będą rozstrzygane przed właściwym miejscowo i rzeczowo sądem powszechnym. Strony dołożą starań, w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu.
11. Informacje, znaki firmowe oraz zdjęcia Towarów umieszczone na stronie internetowej stanowią własność firmy Nal. Zabrania się kopiowania, rozpowszechniania lub

wykorzystywania ich do jakichkolwiek celów reklamowych, promocyjnych lub innych bez zgody właścicieli.