

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO orwak.sklep.pl

Niniejszy Regulamin określa zasady dokonywania zakupów, w tym składania zamówień, w Sklepie Internetowym prowadzonym pod adresem www.orwak.sklep.pl przez **Orwak Polska sp. z o.o.** z siedzibą w Łodzi, ul. Starorudzkiej 10B, 93 – 418 Łódź, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przy Sądzie Rejonowym dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000088709, NIP 9471747660, REGON 47616012 (dalej: Orwak).
Kontakt z Orwak można uzyskać:

- pod numerem telefonu: **42 648 79 17 lub 42 648 22 60** w dni powszednie w godzinach 8:00 – 16:00 (koszt połączenia według taryfy operatora);
- korzystając z adresu poczty elektronicznej: **sklep@orwakpolska.pl**.

I POSTANOWIENIA OGÓLNE § 1 Definicje

1. **Regulamin** – niniejszy regulamin. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 *Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną* (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 344 ze zm.).
2. **Klient** – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, będąca Przedsiębiorcą lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która na zasadach określonych w Regulaminie dokonuje Zamówienia w Sklepie Internetowym.
3. **Produkt** – dostępna w Sklepie rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Orwak, których wykaz zawiera się na stronie Sklepu Internetowego lub rzecz ruchoma udostępniona przez Orwak do zgłoszenia przez Klienta zainteresowania dzierżawą. Produkty zostały opisane na stronie Sklepu Internetowego. Wykaz Produktów, co do których Klient może tylko zgłosić zainteresowanie dzierżawą jest wyodrębniony na stronie Sklepu Internetowego.
4. **Umowa Sprzedaży** – umowa zawierana pomiędzy Orwak a Klientem, z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość za pośrednictwem serwisu Sklepu internetowego;
5. **Umowa dzierżawy** – umowa zawierana pomiędzy Orwak a Klientem, który na zasadach określonych w niniejszym regulaminie zgłosił zainteresowanie dzierżawą wybranego Produktu, zawierana w formie pisemnej bez wykorzystania środków porozumiewania się na odległość i nie za pośrednictwem Sklepu internetowego.
6. **Sklep Internetowy** – serwis internetowy dostępny pod adresem www.orwak.sklep.pl, za pośrednictwem którego Klient może złożyć Zamówienie lub zgłosić zainteresowanie dzierżawą określonych Produktów.
7. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, złożone za pośrednictwem Sklepu internetowego, określające: rodzaj i ilość Produktu, znajdującego się w asortymencie Sklepu internetowego w chwili składania zamówienia, sposób zapłaty, sposób dostarczenia towaru, miejsce wydania towaru oraz dane Klienta. Zamówienie stanowi złożenie przez Klienta oferty zawarcia umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu internetowego towarów będących przedmiotem zamówienia.

Zamówienie nie dotyczy Produktów (usług), co do których Klient może złożyć wyłącznie zainteresowanie dzierżawą danego produktu (usługi).

8. **Orwak** - Orwak Polska sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. Starorudzka 10B, 93 – 418 Łódź, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przy Sądzie Rejonowym dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000088709, NIP 9471747660, REGON 47616012,
9. **Czas realizacji zamówienia** – liczba dni roboczych, w których Orwak skompletuje zamówienie złożone przez Klienta w Sklepie internetowym, powierzy zamówiony towar przewoźnikowi oraz dostarczy zamówiony towar za pośrednictwem przewoźnika do miejsca wskazanego przez Klienta w zamówieniu,
10. **Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy

Zasady ogólne

§ 2

1. Warunkiem złożenia zamówienia w Sklepie Internetowym przez Klienta jest rejestracja w Sklepie Internetowym <https://orwak.sklep.pl/>, zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i akceptacja jego postanowień w czasie realizacji Zamówienia.
2. W ramach wymagań technicznych niezbędnych przy współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Orwak, Klient powinien dysponować aktywnym kontem poczty elektronicznej (e-mail) oraz urządzeniem podłączonym do sieci Internet, spełniającym co najmniej następujące wymagania techniczne:
 - a. przeglądarka Google Chrome 71 lub wyższa, Mozilla FireFox 64 lub wyższa, Opera 57 lub wyższa, Microsoft Edge 41 lub wyższa, Safari dla komputerów Mac,
 - b. zalecana rozdzielczość to 1280×800 pikseli,
 - c. włączona obsługa języka Javascript,
 - d. akceptacja plików typu „cookies”.
3. Klient zobowiązany jest do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym.
4. Klient zobowiązany jest do powstrzymania się od wszelkiej aktywności, która mogłaby wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Sklepu Internetowego oraz do wykorzystywania Sklepu Internetowego w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem.
5. Przeglądanie Produktów Sklepu Internetowego nie wymaga rejestracji.
6. Z uwagi na rodzaj, zakres i przeznaczenie oferowanych Produktów Sklep Internetowy <https://orwak.sklep.pl/> prowadzi wyłącznie sprzedaż internetową Produktów w obrocie poza konsumenckim, co oznacza, że zgłoszenia rejestracji osób będących Konsumentami i osób niezarejestrowanych w bazie REGON Głównego Urzędu Statystycznego nie będą przyjmowane, a Sklep Internetowy zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia rejestracji oraz do odmowy przyjęcia zamówienia od osoby niebędącej przedsiębiorcą lub przedsiębiorcą na prawach konsumenta.

7. Orwak dokłada wszelkich starań, aby prezentowane na stronach Produkty były aktualne z asortymentem będącym w posiadaniu Orwak. Gdyby jednak niektóre z zamówionych Produktów nie były dostępne, Orwak zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Klienta o zaistniałej sytuacji telefonicznie na numer telefonu wskazany przez Klienta lub drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Klienta podczas rejestracji.

II POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE

Rejestracja

§ 3

1. Składanie zamówień wymaga rejestracji. Rejestracja w Sklepie Internetowym <https://orwak.sklep.pl/> jest nieodpłatna.
2. Rejestracji może dokonać tylko podmiot będący przedsiębiorcą znajdujący się w bazie REGON Głównego Urzędu Statycznego w dniu złożenia wniosku o rejestrację.
3. Zarejestrowanie się Klienta w Sklepie Internetowym wymaga wypełnienia formularza rejestracji przez podanie nazwy użytkownika (adresu poczty elektronicznej - adresu e-mail) oraz hasła.
4. W celu dokonania rejestracji w Sklepie Internetowym przez Klienta wymagane jest zapoznanie się i zaakceptowanie przez Klienta niniejszego Regulaminu, a także wyrażenie przez Klienta zgody na przetwarzanie jego danych osobowych podanych podczas rejestracji, oznaczonych jako obligatoryjne.
5. Podanie danych oznaczonych jako obligatoryjne jest niezbędne do założenia konta Klienta, realizacji i obsługi zamówień złożonych w Sklepie internetowym, a także prawidłowej realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną. Podanie danych osobowych nieoznaczonych jako obligatoryjne jest dobrowolne i nie jest konieczne do założenia konta Klienta.
6. Po wypełnieniu w formularzu rejestracji pola „NIP” Sklep Internetowy automatycznie pobiera dane z bazy internetowej REGON Głównego Urzędu Statycznego, tj. nazwa przedsiębiorcy, adres siedziby, na co Klient wyraża zgodę.
7. Po wypełnieniu formularza rejestracji należy nacisnąć przycisk „Zarejestruj się”. Następnie, na podany w formularzu rejestracji adres poczty elektronicznej (adres e-mail), zostanie przez Orwak wysłana wiadomość potwierdzająca zarejestrowanie konta Klienta. Dla złożenia wniosku o rejestrację wymagane jest potwierdzenie zarejestrowania konta poprzez kliknięcie w przesłany na podany adres mail link.
8. Wniosek o rejestrację wymaga akceptacji przez Orwak. Orwak zastrzega sobie odmowę akceptacji wniosku o rejestrację w przypadku stwierdzenia, że wniosek ten pochodzi od Konsumenta.
9. Po zarejestrowaniu, Klient może zalogować się do Sklepu internetowego podając wskazany podczas rejestracji adres poczty elektronicznej oraz hasło.

Składanie Zamówień

§ 4

1. Zamówienia można składać bezpośrednio na stronie internetowej <https://orwak.sklep.pl/> poprzez wybór Produktu i złożenie Zamówienia, podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane komunikaty lub informacje.
2. Zamówienia mogą być składane dwadzieścia cztery godziny na dobę przez siedem dni w tygodniu przez stronę internetową Sklepu internetowego <https://orwak.sklep.pl/>. Realizacja zamówień, które wpłynęły w dni wolne od pracy, rozpocznie się w najbliższy dzień roboczy.
3. Złożenie Zamówienia wymaga uprzedniego zalogowania się na konto Klienta.
4. W celu złożenia Zamówienia należy za pośrednictwem strony internetowej Sklepu Internetowego skompletować zamówienie, wybrać miejsce i sposób dostarczenia Produktów, sposób płatności, wypełnić formularz zamówienia, a następnie zatwierdzić i przesłać Zamówienie przez naciśnięcie na przycisk „Zamawiam i płacę”. Naciśnięcie na przycisk „Zamawiam i płacę” oznacza złożenie przez Klienta zamówienia z obowiązkiem zapłaty.
5. Przy złożeniu Zamówienia, Klient będący Przedsiębiorcą będącym osobą fizyczną jest obowiązany do złożenia oświadczenia w przedmiocie tego, czy umowa zawierana na zamawiany Produkt ma dla niego charakter zawodowy wynikający z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej ustalonej na podstawie wyciągu z CEIDG. Orwak zastrzega sobie uprawnienie do weryfikacji prawdziwości złożonego w tym zakresie oświadczenia na każdym etapie. W przypadku stwierdzenia, iż oświadczenie w tym przedmiocie nie jest prawdziwe, Orwak przysługuje uprawnienie do zwrotu poniesionych w związku z tym kosztów.
6. W przypadku gdy podane przez Klienta dane okażą się niekompletne, Orwak skontaktuje się z Klientem. Jeśli kontakt z Klientem okaże się niemożliwy, Orwak ma prawo do anulowania Zamówienia.
7. Produkty przeznaczone są do sprzedaży z wyłączeniem sprzedaży na rzecz Klientów będących Konsumentami. W przypadku stwierdzenia, że Zamówienie złożone zostało przez Konsumenta Orwak zastrzega sobie prawo do anulowania Zamówienia.
8. Złożenie Zamówienia stanowi złożenie Orwak przez Klienta oferty zawarcia Umowy Sprzedaży Produktów będących przedmiotem Zamówienia.
9. Po złożeniu przez Klienta Zamówienia, na adres poczty elektronicznej (adres e-mail), wskazany w formularzu Zamówienia lub w Strefie Klienta, zostanie niezwłocznie wysłana przez Orwak wiadomość elektroniczna z potwierdzeniem otrzymania Zamówienia. Potwierdzenie zawiera w szczególności dane dotyczące rodzaju i ilości zamówionych Produktów, ceny zamówionych Produktów, kosztów i formy dostawy oraz sposobu komunikowania się z Orwak.
10. Z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości elektronicznej od Orwak z potwierdzeniem złożenia zamówienia zostaje zawarta Umowa Sprzedaży pomiędzy Klientem a Orwak.
11. Klient, który przy składaniu zamówienia wybrał płatność z góry, powinien uiścić cenę oraz koszty dostarczenia towaru w ciągu 48 godzin od momentu złożenia zamówienia. W przypadku braku zapłaty w powyższym czasie, zamówienie jest anulowane, a informacja o tym jest wysyłana do

Klienta na adres wskazany podczas rejestracji. Klient nie ponosi żadnych kosztów w związku z anulowaniem zamówienia.

12. Informacje zawarte na Stronie Internetowej Sklepu nie stanowią oferty Orwak w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, a jedynie zaproszenie Klientów do składania ofert zawarcia Umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.

Ceny towarów i opłaty za wysyłkę

§ 5

1. Na stronie internetowej <https://orwak.sklep.pl/> podawane są zarówno ceny netto jak i brutto (zawierają podatek VAT) w złotych polskich.
2. Wszystkie ceny podane na stronie internetowej <https://orwak.sklep.pl/> nie zawierają informacji odnośnie kosztów Dostawy i wszelkich innych kosztów, które Klient będzie zobowiązany ponieść w związku z Umową Sprzedaży lub zgłoszeniem zainteresowania dzierżawą. O kosztach Dostawy i innych kosztach, Klient będzie poinformowany poprzez formularz potwierdzenia zamówienia, który wyświetla się przed złożeniem zamówienia oraz w potwierdzeniu otrzymania Zamówienia lub w odrębnej korespondencji mailowej w przypadku zgłoszenia zainteresowania dzierżawą. O kosztach Dostawy i innych kosztach Klient będzie poinformowany poprzez formularz potwierdzenia zamówienia, który wyświetla się przed złożeniem zamówienia oraz w potwierdzeniu otrzymania Zamówienia lub w odrębnej korespondencji mailowej w przypadku zgłoszenia zainteresowania dzierżawą.
3. Cena nie zawiera także kosztu montażu lub instalacji Produktu zakupionego w sklepie Orwak. Klient może zlecić wykonanie montażu lub instalacji zakupionego Produktu na podstawie odrębnego zlecenia i za dodatkowym wynagrodzeniem.
4. Opłaty za wysyłkę, przygotowanie do przesyłki oraz związany z nimi podatek VAT oraz inne podatki, jak również ogólna cena za realizację Zamówienia zostanie wskazana na formularzu wyświetlającym się przed potwierdzeniem przez Klienta złożenia Zamówienia oraz w potwierdzeniu otrzymania zamówienia.
5. Opłaty za wysyłkę są zależne od wybranych przez Klienta podczas procedury składania zamówienia, form dostawy oraz od wagi przesyłki. Waga poszczególnych Produktów jest podana w opisie Produktu oraz w formularzu Zamówienia po rozwinięciu szczegółów danego Produktu znajdującego się w koszyku.

Zgłoszenie zainteresowania dzierżawą określonych Produktów

§ 6

1. W zakresie Produktów wskazanych w Sklepie Internetowym w zakładce kategorii „Dzierżawa maszyn” Klient może zgłosić wyłącznie zainteresowanie dzierżawą wybranego Produktu. Produkty wskazane w zakładce kategorii „Dzierżawa maszyn” nie stanowią przedmiotu Umowy Sprzedaży.

2. Cena wskazana przy Produkcie w zakładce kategorii „Dzierżawa maszyn” jest kwotą czynszu miesięcznego netto za dany Produkt.
3. Złożenie zamówienia dla Produktu z zakładki kategorii „Dzierżawa maszyn” nie stanowi oferty zawarcia umowy sprzedaży a jedynie jest równoznaczne ze zgłoszeniem zainteresowania zawarcia umowy dzierżawy na dany Produkt.
4. Szczegółowe warunki dzierżawy, w tym okres dzierżawy, warunki i miejsce dostawy, szkolenia pracowników, instalacji Produktu, warunki gwarancji będzie określać odrębna umowa przesłana na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej po uprzednim kontakcie Doradcy Klienta z Klientem i ustaleniu niezbędnych szczegółów transakcji.

Sposób i termin zapłaty

§ 7

1. Płatność przez Klienta może być dokonana za pośrednictwem:
 - a. przelew bankowy na podstawie faktury proforma na wskazane w potwierdzeniu otrzymania Zamówienia Konto, przed wysyłką zamówienia.
 - b. płatność przy odbiorze.

Szczegóły wymaganego terminu zapłaty opisane zostały w §4 pkt.10.

Realizacja Zamówień, Dostawy

§ 8

1. Orwak realizuje Dostawę na terytorium Polski na adres wskazany w zamówieniu przez Klienta.
2. Dostawa zamówienia dotyczącego Produktów dostępnych na stanie magazynowym zostanie zrealizowana w terminie 2 dni roboczych od momentu przekazania zamówionych Produktów przewoźnikowi. Transport Produktu odbywa się na koszt Klienta.
3. Po wysyłce zamówienia system wygeneruje fakturę, która będzie dostępna w strefie Klienta w zakładce Faktury. O wygenerowaniu faktury Klient zostanie poinformowany mailem. Zamówione Produkty zostaną przekazane przewoźnikowi po zapłacie ceny przez Klienta i po skompletowaniu zamówienia, a w przypadku wyboru opcji Płatności przy odbiorze (za pobraniem) zamówienie jest przekazywane przewoźnikowi najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu potwierdzenia przyjęcia zamówienia. Informacja o płatności przy odbiorze wraz z wysokością kwoty do pobrania od Klienta zostanie wskazana na liście przewozowym oraz zostanie uwzględniona jako forma zapłaty na fakturze.
4. Czas realizacji zamówienia może ulec zmianie w przypadku braku dostępności Produktu w magazynie. O braku dostępności na magazynie danego Produktu Klient będzie informowany na bieżąco.
5. Aktualnie dostępne sposoby dostawy określone są w stopce na stronie internetowej Sklepu internetowego w zakładce „Wysyłka” oraz pod adresem <https://orwak.sklep.pl/wysylka,16>.

Ponadto aktualnie dostępne sposoby dostawy oraz jej koszty są prezentowane do wyboru na początku procedury składania Zamówienia, przed dokonaniem złożenia zamówienia.

6. W przypadku wyboru opcji „Odbioru osobistego”, odbiór możliwy będzie po zatwierdzeniu wpływu środków wpłaconych tytułem ceny na rachunek bankowy Orwak. Szczegółowy termin odbioru osobistego zostanie ustalony z Klientem w drodze mailowej.
7. Z chwilą wydania Produktu Przewoźnikowi, na Klienta przechodzą korzyści i ciężary związane z Produktem a także niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu. Zapis nie ma zastosowania do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta. W przypadku Przedsiębiorcy na prawach konsumenta korzyści i ciężary związane z Produktem a także niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu przechodzi na Klienta z chwilą wydania mu Produktu.
8. Klient zobowiązany jest do zbadania stanu przesyłki/Produktu. Klient odpowiada za odbiór Produktu od przewoźnika. Po dostarczeniu Produktu przez przewoźnika, Klient zobowiązany jest zbadać stan Produktu w zakresie ewentualnych uszkodzeń i wad, które mogły powstać w wyniku przewozu. W razie ich stwierdzenia zobowiązany jest określić tę okoliczność w liście przewozowym przedstawionym przez przewoźnika lub odmówić przyjęcia przesyłki. Przyjęcie przesyłki i Produktu bez uwag oznacza, iż Klient odpowiada za wszelkie uszkodzenia Produktu powstałe od daty odbioru Produktu od przewoźnika.
9. W przypadku Klienta będącego Przedsiębiorcą na prawach konsumenta przyjęcie przesyłki bez uwag nie pozbawia Przedsiębiorcy na prawach konsumenta uprawnień z rękoi w przypadku braku zgodności Produktu z umową.
10. W przypadku Klienta niebędącego Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, w przypadku stwierdzenia wady jakościowej lub ilościowej po odbiorze Przesyłki i Produktu, Klientowi przysługuje uprawnienie do zgłoszenia reklamacji ilościowej lub jakościowej tylko pod warunkiem, że wady takiej nie można było stwierdzić przy odbiorze przesyłki i Produktu, w szczególności w sytuacji, gdy wady takiej nie można zauważyć z zewnątrz a opakowanie przesyłki nie było uszkodzone.
11. Uprawnienie do zgłoszenia reklamacji jakościowej lub ilościowej, o której mowa w ust.10 przysługuje w terminie 5 dni od dnia przyjęcia przesyłki i Produktu. W takiej sytuacji wraz z reklamacją ilościową lub jakościową należy przestać zdjęcia nieuszkodzonego opakowania przesyłki.
12. Reklamacje ilościowe lub jakościowe składane będą mailowo na adres: **sklep@orwakpolska.pl** lub pisemnie na adres: **Orwak Polska Sp. z o.o., ul. Starorudzka 10B, 93-418 Łódź**.
13. W przypadku reklamacji jakościowej lub ilościowej złożonej przez Przedsiębiorcę na prawach konsumenta, Orwak rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku braku odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu pierwszym przyjmuje się, że reklamacja została uznana za uzasadnioną.
14. Brak adnotacji w liście przewozowym o uszkodzeniu przesyłki/ Produktu oznacza przyjęcie Produktu bez uszkodzeń, z zastrzeżeniem ust. 9.

15. W przypadku dwukrotnego niepowodzenia w dostarczeniu przesyłki przez Przewoźnika z powodu nieobecności Klienta, zostanie ona zwrócona do Orwak. W sytuacji wskazanej w zdaniu pierwszym, kosztami przesyłki (w szczególności koszt dwukrotnej przesyłki, koszt powrotnej przesyłki) zostanie obciążony Klient.
16. Orwak nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie lub brak dostawy, jeśli będą one skutkiem działania siły wyższej, tj. jakichkolwiek okoliczności pozostających poza kontrolą Orwak, w tym w szczególności wojny, aktów terrorystycznych, strajków, stanów wyjątkowych, braku funkcjonowania środków transportu, przerw w dostawach prądu lub mediów, trzęsień ziemi lub innych katastrof naturalnych.
17. Orwak nie ponosi także odpowiedzialności za opóźnienia i nieskuteczne doręczenia przesyłek powstałe z przyczyn leżących po stronie przewoźnika lub spowodowane nieobecnością Klienta a także błędnie podanym adresem dostawy w zamówieniu.
18. Koszty nieskutecznego doręczenia przesyłek powstałe z przyczyn leżących po stronie Klienta/Odbiorcy (np. spowodowane nieobecnością Klienta, błędnie podanym adresem dostawy, itp.) ponosi Klient.

Prawa Sprzedawcy **§ 9**

1. Orwak zastrzega sobie uprawnienie do zablokowania możliwości składania Zamówień przez Klienta w sytuacji, gdy Klient zalega z zapłatą wymagalnych wierzytelności za okres dłuższy niż 14 dni, a także w przypadku powtarzających się problemów z realizacją zamówień z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy/Klienta.
2. Blokada Klienta oznacza brak możliwości złożenia zamówienia, zgłoszenia zainteresowania dzierżawą oraz brak możliwości wystawienia Klientowi Faktury.
3. Po zaksięgowaniu na rachunku bankowym Orwak wpłaty tytułem zaległości w zapłacie wierzytelności wymagalnych, Orwak odblokuje Klienta.

Gwarancja i rękojmia. Reklamacje. **Gwarancja jakości** **§ 10**

1. Orwak udziela 12-miesięcznej gwarancji jakości na zakupiony Produkt na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Orwak oświadcza, iż Produkty są dobrej jakości, posiadają wymagane świadectwa dopuszczenia, spełniają normy obowiązujące na terenie RP dla tego rodzaju towaru a także nie są obciążone prawami osób trzecich.
3. W przypadku stwierdzenia wady Produktu, Klientowi przysługuje prawo do złożenia Reklamacji zakupionego na podstawie Zamówienia Produktu.

4. Reklamacje Klient składa za pośrednictwem Strefy Klienta w zakładce Zamówienia po zalogowaniu na konto Sklepu Internetowego wybierając z listy właściwe Zamówienie, a następnie klikając przycisk „Reklamuj” przy właściwym produkcie. Po wybraniu opcji „Reklamuj” Klient wskazuje w nowym oknie powód reklamacji (wada konstrukcyjna, uszkodzenie mechaniczne, inne), datę stwierdzenia wady oraz wybiera sposób jej rozwiązania (naprawa, wymiana).
5. W ramach gwarancji, Klientowi przysługuje uprawnienie do naprawy wadliwego Produktu lub wymiany Produktu na nowy. Orwak zastrzega sobie uprawnienie do usunięcia wady w drodze naprawy Produktu także w przypadku wyboru przez Klienta opcji: wymiana na nowy.
6. Montaż lub instalacja Produktu może być dokonana tylko przez osobę posiadającą odpowiednie uprawnienia.
7. Gwarancja jakości nie obejmuje:
 - a. Produktów oznaczonych „Część eksploatacyjna zużywalna”.
 - b. Normalnego zużycia powłoki pokrywającej Produkt lub powstawania ognisk korozji w miejscach narażonych na działanie czynników atmosferycznych lub chemicznych,
 - c. Uszkodzeń powstałych na skutek takich zdarzeń jak w szczególności: kradzież, włamanie, pożar, powódź i inne niezależne okoliczności; używania niewłaściwych olejów, smarów; uszkodzeń będących wynikiem eksploatacji niezgodnej z instrukcją obsługi; rażącego niedbalstwa lub celowego działania Klienta,
 - d. Uszkodzeń mechanicznych.
8. Klient traci uprawnienia z gwarancji w przypadku:
 - a. W zakresie części elektrycznych - samowolnego montażu Produktu bez udziału autoryzowanego serwisu Orwak Polska,
 - b. W zakresie części hydraulicznych – samowolnego montażu Produktu bez udziału autoryzowanego serwisu Orwak Polska,
 - c. W pozostałym zakresie - montażu Produktu przez osoby nieposiadające odpowiednich uprawnień lub kwalifikacji do wykonania takiej czynności,
 - d. Modyfikacji Produktu bez uzyskania pisemnej zgody ORWAK Polska Sp. z o.o.
9. Z uwagi na to, że Produkty znajdujące się w Sklepie kierowane są do podmiotów niebędących konsumentami, przyjmuje się, że obsługa, montaż i korzystanie z Produktów będzie realizowane przez osoby posiadające odpowiednią wiedzę techniczną, doświadczenie oraz kwalifikacje niezbędne do prawidłowego korzystania z Produktu.

§ 11

1. Zapisy niniejszego paragrafu mają zastosowanie do Klienta niebędącego Przedsiębiorcą na prawach konsumenta.
2. Orwak udziela odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem Strefy Klienta.

3. Czas reakcji Orwak na złożoną Reklamację wynosi 14 dni od dnia jej złożenia w Strefie Klienta. Przez reakcję należy rozumieć w szczególności przekazanie Klientowi informacji o dalszym sposobie postępowania, w tym zwłaszcza konieczności przedstawienia ewentualnych dodatkowych dokumentów, zdjęć, konieczności przesłania Produktu na adres wskazany przez Orwak.
4. Termin rozpatrzenia Reklamacji wynosi 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania kompletnej Reklamacji, tj. w dniu otrzymania uzupełnienia o wymagane dodatkowe dokumenty i zwrótnie przesłany Produkt.
5. O konieczności złożenia dodatkowych informacji Orwak zawiadomi mailowo Klienta zgłaszającego reklamację na wskazany w trakcie rejestracji adres mailowy.
6. W przypadku konieczności uzyskania opinii eksperta w sprawie złożonej reklamacji, termin udzielenia odpowiedzi na reklamację ulegnie wydłużeniu do 30 dni kalendarzowych. O przedłużeniu procedury reklamacyjnej Klient zgłaszający Reklamację zostanie powiadomiony drogą mailową na wskazany podczas rejestracji adres mailowy.
7. Koszty dostawy reklamowanego Produktu ponosi Orwak tylko w przypadku uznania Reklamacji za zasadną (uznanie Reklamacji).

Rękojmia za wady

§ 12

W przypadku Klienta niebędącego konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, Orwak nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady.

Reklamacje

(Przedsiębiorca na prawach konsumenta)

§ 13

1. Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przysługuje ustawowe uprawnienie wynikające z braku zgodności Produktu z umową. Orwak jest odpowiedzialny wobec Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w przypadku stwierdzenia braku zgodności Produktu z umową.
2. Jeśli zakupiony Produkt jest niezgodny z umową, z zastrzeżeniem spełnienia wskazanych poniżej warunków oraz z zastrzeżeniem braku odmiennych uregulowań, przedsiębiorca na prawach konsumenta może:
 - a. żądać naprawy Produktu, lub
 - b. żądać wymiany Produktu na zgodny z umową.
3. Orwak jest obowiązany wymienić Produkt lub dokonać jego naprawy w rozsądnym czasie od chwili, gdy został powiadomiony o brak zgodności Produktu z umową i bez nadmiernych niedogodności dla Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, przy uzgodnieniu specyfiki Produktu oraz celu, w jakim Przedsiębiorca na prawach konsumenta do nabył. Orwak pokryje wydatki związane z naprawą lub wymianą produktów, w szczególności koszty transportu, podróży

serwisantów, koszty robocizny oraz materiałów.

4. Orwak może dokonać wymiany, gdy Przedsiębiorca na prawach konsumenta żąda naprawy, lub może dokonać naprawy, gdy Przedsiębiorca na prawach konsumenta żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z umową w sposób wybrany przez Przedsiębiorcę na prawach konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Orwak. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Orwak, może on odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z umową. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Orwak uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Produktu z umową, wartość Produktu zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla Przedsiębiorcy na prawach konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z umową.
5. Jeżeli Produkt jest niezgodny z umową, Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przysługuje uprawnienie do:
 - a. Złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny, albo
 - b. Złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy,

Gdy zajdzie co najmniej jedna z poniższych sytuacji:

1. Orwak odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z umową zgodnie z ust. 4;
2. Orwak nie doprowadził Produktu do zgodności z umową zgodnie z ust. 2-4;
3. brak zgodności Produktu z umową występuje nadal, mimo że Orwak próbował doprowadzić Produkt do zgodności z umową;
4. brak zgodności Produktu z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w ust. 2;
5. z oświadczenia Orwak lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Produktu do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.
6. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić na adres mailowy Orwak: **sklep@orwak.polska.pl**. lub za pośrednictwem Strefy Klienta. Zgłoszenie reklamacji może nastąpić przy wykorzystaniu formularza reklamacji udostępnionego na stronie Sklepu.
7. Reklamacja zostanie rozpatrzona do 14 dni od dnia złożenia kompletnej Reklamacji, tj. w dniu otrzymania oświadczenia reklamacyjnego (formularza) wraz z wymaganymi dodatkowymi informacjami lub dokumentami (np. zdjęcia) i zwrotnie przesłanym Produktem. O decyzji Orwak Przedsiębiorca na prawach konsumenta zostanie poinformowany drogą mailową lub telefoniczną. W przypadku braku odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu pierwszym przyjmuje się, że reklamacja została uznana za uzasadnioną.

8. O konieczności złożenia dodatkowych informacji lub dokumentów Orwak zawiadomi mailowo Klienta zgłaszającego reklamację na wskazany w trakcie rejestracji adres mailowy.
9. Reklamowany Produkt wraz z wypełnionym formularzem reklamacyjnym lub oświadczeniem o składanej reklamacji prosimy przelać na adres: **Orwak Polska Sp. z o.o., ul. Starorudzka 10B, 93-418 Łódź.**
10. W przypadku konieczności uzyskania opinii eksperta w sprawie złożonej reklamacji, termin udzielenia odpowiedzi na reklamację ulegnie wydłużeniu do 30 dni kalendarzowych. O przedłużeniu procedury reklamacyjnej Przedsiębiorca na prawach konsumenta zgłaszający Reklamację zostanie powiadomiony drogą mailową na wskazany podczas rejestracji adres mailowy.
11. Koszty dostawy reklamowanego Produktu ponosi Orwak tylko w przypadku uznania Reklamacji za zasadną (uznanie Reklamacji).

Odstąpienie od umowy.

Zwrot

§ 14

1. Przedsiębiorca na prawach konsumenta ma prawo odstąpić od zawartej Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania Produktu bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Termin do odstąpienia od Umowy wygasa po upływie 14 dni, licząc od dnia otrzymania Produktu.
3. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie do Orwak informacji dotyczącej wykonania przysługującego prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy sprzedaży.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy winno być wysłane do Orwak:
 - a. pocztą na adres: **Orwak Polska Sp. z o.o., ul. Starorudzka 10B, 93-418 Łódź.**
 - b. pocztą elektroniczną na adres e-mail: sklep@orwakpolska.pl.
1. W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu Przedsiębiorca na prawach konsumenta może skorzystać z formularza stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Orwak niezwłocznie potwierdzi otrzymanie informacji o odstąpieniu od Umowy drogą elektroniczną na adres e-mail Przedsiębiorcy na prawach konsumenta wskazany podczas rejestracji.
3. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży w trybie wskazanym w niniejszym paragrafie, Przedsiębiorca na prawach konsumenta jest zobowiązany do zwrotu Produktu do Orwak w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy Orwak zwróci Przedsiębiorcy na prawach konsumenta otrzymane od niego płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż w ciągu 14 dni

od dnia, w którym Orwak otrzymał Produkt.

5. Zwrot płatności zostanie dokonany przez Orwak przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Przedsiębiorcę na prawach konsumenta w pierwotnej transakcji, chyba że Przedsiębiorcę na prawach konsumenta w sposób wyraźny zgodzi się na inne rozwiązanie.
6. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2020, poz. 287 z późniejszymi zmianami), w szczególności w sytuacji, w której przedmiotem świadczenia jest Produkt niefabrykowany stworzony według specyfikacji Przedsiębiorcy na prawach konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, w sytuacji, w której przedmiotem świadczenia są Produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy umowę uznaje się za niezawartą.
8. Koszty zwrotu Produktu (w szczególności koszty transportu) pokrywa Przedsiębiorca na prawach konsumenta.

§ 15

Klientom niebędącym konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumentów.

III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Polityka prywatności oraz ochrona danych osobowych

§ 16

1. Administratorem baz danych osobowych przekazywanych przez Klientów Sklepu Internetowego w związku z zakupami jest Orwak Polska Sp. z o.o.
2. Klienci mają prawo dostępu do treści swoich danych, do ich poprawiania oraz do wniesienia żądania o zaprzestanie ich wykorzystywania.
3. Dane są przekazywane dobrowolnie.
4. Dane osobowe są przetwarzane przez Orwak Polska Sp. z o.o. zgodnie z przepisami Rozporządzeniem 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 oraz przepisami Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 344 ze zm.).
5. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych i polityki prywatności znajdują się w „Polityce prywatności”, która dostępna jest w stopce na stronie internetowej Sklepu Internetowego

w zakładce „Polityka prywatności” oraz pod adresem <https://orwak.sklep.pl/polityka-prywatnosci>,13.

Zgoda na otrzymywanie Newslettera

§ 17

1. Klient może wyrazić zgodę na otrzymywanie Newslettera udostępnianego przez Orwak. Newsletter wysyłany jest wyłącznie do Klientów, którzy zamówili Newsletter poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu rejestracji, formularzu zamówienia lub w dolnej sekcji strony głównej Sklepu oraz wyrazili zgodę na otrzymywanie na podany adres poczty elektronicznej (adres e-mail) informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. W ramach usługi Newsletter, za pośrednictwem poczty elektronicznej, na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej (adres e-mail), wysyłana jest informacja w formie listu elektronicznego (e-mail). Newsletter zawiera w szczególności informacje o ofercie produktów Orwak, aktualnych promocjach oraz inne informacje o produktach oferowanych przez Orwak. Newsletter wysyłany jest nieodpłatnie.
3. Klient może w każdej chwili, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów zrezygnować z Newslettera naciskając na link Newsletter umieszczony w stopce każdego Newslettera, wpisując w odpowiednim polu swój adres poczty elektronicznej (adres e-mail), a następnie wybierając przycisk „Wypisz się” lub w Strefie Klienta w zakładce „Zgody” w polu „Wyrażam zgodę na otrzymywanie Newslettera od Sklepu” kliknąć przycisk „Wycofaj”.

Zastrzeżenia prawne

§ 18

1. Prezentowane na stronie Sklepu internetowego zdjęcia oraz dane udostępniane są w celach marketingowych/informacyjnych i nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu Kodeksu cywilnego.
2. Orwak może, bez uprzedzenia, dokonać zmian zamieszczonych na stronie informacji. Mimo dołożenia wszelkich starań, ze względu na stale udoskonalanie Produktów prezentowane na Stronie Internetowej informacje mogą nieznacznie różnić się od sprzedawanych. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości prosimy przed podjęciem decyzji o kontakt z Orwak.
3. Cena podana przy każdym Produkcie jest wiążąca w chwili złożenia przez Klienta zamówienia. Orwak zastrzega sobie prawo do zmiany cen Produktów znajdujących się w ofercie, wprowadzania nowych Produktów do oferty Sklepu Internetowego, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych na stronach Sklepu Internetowego bądź wprowadzania w nich zmian.
4. Materiały (opinie, recenzje, przepisy, itp.) będące zawartością serwisu nie mogą być traktowane jako porady, a jedynie jako opinie, poglądy osób zamieszczających treści w serwisie. Wykorzystanie podanych informacji odbywa się na wyłączną odpowiedzialność stosującego. Orwak nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe ze stosowania niniejszych przepisów czy recenzji.

Przerwy techniczne

§19

1. Orwak nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Sklepu spowodowany czynnikami o charakterze siły wyższej.
2. Orwak zastrzega sobie prawo do przerw w dostępie do Sklepu spowodowanych jego serwisem technicznym, pracami konserwacyjnymi lub pracami nad polepszeniem funkcjonalności Sklepu. Jednocześnie Orwak zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, by wspomniane przerwy odbywały się w godzinach nocnych i trwały jak najkrócej.

Postanowienia końcowe

§ 20

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - *Kodeks cywilny* oraz inne przepisy powszechnie obowiązujące.
2. Spory wynikające ze stosowaniem niniejszego Regulaminu i w związku z wykonywaniem zawartych umów między Orwak a Klientami, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy według przepisów o właściwości rzeczowej i miejscowej zgodnie z ustawą z dnia 17 listopada 1964 r. *Kodeks postępowania cywilnego*.
3. W przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży na zasadach określonych w Regulaminie, Orwak ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania swoich zobowiązań wynikających z umowy. W przypadku umowy zawieranej z Klientami niebędącym Konsumentem Orwak ponosi odpowiedzialność tylko w przypadku umyślnego wyrządzenia szkody i tylko w granicach rzeczywiście poniesionej szkody (odpowiedzialność nie obejmuje utraconych korzyści).
4. Orwak zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, iż do umów zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się Regulamin w wersji obowiązującej w chwili złożenia zamówienia przez Klienta.
5. Treść niniejszego Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze Strony Internetowej Sklepu.

Data opublikowania regulaminu: 4 kwietnia 2024 r.