

## Ogólne zasady i warunki

### Spis treści:

- Artykuł 1 - Definicje
- Artykuł 2 – Tożsamość przedsiębiorcy
- Artykuł 3 - Zakres obowiązywania
- Artykuł 4 - Oferta
- Artykuł 5 - Umowa
- Artykuł 6 - Prawo do odstąpienia od umowy
- Artykuł 7 - Obowiązki konsumenta w przypadku odstąpienia od umowy
- Artykuł 8 - Konsument korzystający z prawa odstąpienia od umowy oraz związane z tym koszty
- Artykuł 9 – Obowiązki przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia od umowy
- Artykuł 10 - Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy
- Artykuł 11 - Cena
- Artykuł 12 - Wykonanie umowy i dodatkowa gwarancja
- Artykuł 13 - Dostawa i realizacja
- Artykuł 14 - Transakcje o przedłużonym czasie trwania: czas trwania, rozwiązanie i przedłużenie
- Artykuł 15 - Płatność
- Artykuł 16 - Procedura reklamacyjna
- Artykuł 17 - Spory
- Artykuł 18 - Gwarancja oddziału Thuiswinkel.org (Bezpieczne zakupy)
- Artykuł 19 - Postanowienia dodatkowe lub wprowadzające odstępstwa
- Artykuł 20 - Zmiana ogólnych zasad i warunków

### Artykuł 1 - Definicje

W niniejszych zasadach i warunkach stosuje się następujące definicje:

1. **Umowa dodatkowa:** umowa, na podstawie której konsument otrzymuje produkty, treści cyfrowe i (lub) usługi w związku z umową zawieraną na odległość, a przedsiębiorca lub osoba trzecia dostarcza te produkty, treści cyfrowe i (lub) usługi na podstawie umowy między niniejszą osobą trzecią a przedsiębiorcą;
2. **Okres do namysłu:** okres, w którym konsument może skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy;
3. **Konsument:** osoba fizyczna, której działania nie są związane z prowadzeniem działalności gospodarczej, zawodowej ani biznesowej;
4. **Dzień:** dzień kalendarzowy;
5. **Treści cyfrowe:** dane generowane i dostarczane w formie cyfrowej;
6. **Transakcja o przedłużonym czasie trwania:** umowa zawierana na odległość dotycząca kilku produktów i (lub) usług, w ramach której obowiązek dostawy i (lub) zakupu jest rozłożony na pewien okres;
7. **Trwały nośnik:** dowolne narzędzie – w tym wiadomości e-mail, umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji skierowanych do niego osobiście w sposób pozwalający na ich wykorzystanie w przyszłości, lub wgląd w okresie zgodnym z celem, do którego informacje są przeznaczone, oraz ułatwiający niezmiennie powielanie przechowywanych informacji;
8. **Prawo odstąpienia od umowy:** możliwość odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość w trakcie okresu do namysłu;
9. **Przedsiębiorca:** tożsamość wymieniona w artykule 2. Sklep internetowy, firma (osoba prawna), która oferuje konsumentom produkty, (dostęp do) treści cyfrowych i (lub) usług na odległość;
10. **Umowa na odległość:** umowa zawarta między przedsiębiorcą a konsumentem w ramach systemu stworzonego do celów sprzedaży na odległość produktów, treści cyfrowych i (lub) usług, w ramach którego wykorzystuje się jedną lub więcej metod komunikacji zdalnej do momentu zawarcia umowy;
11. **Wzór formularza odstąpienia od umowy:** europejski wzór formularza odstąpienia od umowy, który znajduje się w Załączniku I do niniejszych ogólnych zasad i warunków. Przedsiębiorca nie ma obowiązku udostępniania Załącznika I w przypadku, gdy konsument nie ma prawa odstąpić od umowy w związku ze złożonym przez siebie zamówieniem;

12. **Metoda komunikacji zdalnej:** środki wykorzystywane do porozumiewania się w sprawie oferty złożonej przez przedsiębiorcę i zawarcia umowy bez konieczności jednoczesnego przebywania konsumenta i przedsiębiorcy w tym samym miejscu.

## **Artykuł 2 – Tożsamość przedsiębiorcy**

Nazwa przedsiębiorcy: Brabantia S&L Belgium N.V.

Nazwa handlowa: Brabantia

Zarejestrowana siedziba:

Stuifzandstraat 31

B-3900 Pelt (Belgia)

Adres biura:

Al. Jana Pawła II 80

00-175 Warszawa

Kontakt:

Od poniedziałku do piątku - 09.00 do 17.00

Telefon: +48 (0) 789279810

E-mail: info.poland@brabantia.com

Numer rejestracji w Izbie Handlowej: 0412833582 RPR Hasselt (Belgia)

Numer identyfikacji VAT w Belgii: BR0412833582

Numer identyfikacji NIP w Polsce: 5262790371

## **Artykuł 3 - Zakres obowiązywania**

1. Niniejsze ogólne zasady i warunki mają zastosowanie do każdej oferty złożonej przez przedsiębiorcę oraz do każdej umowy na odległość zawartej pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem.
2. Odwiedzając naszą witrynę i (lub) kupując coś od nas, angażujesz się w naszą „Usługę” i zgadzasz się przestrzegać poniższych ogólnych zasad i warunków, w tym dodatkowych zasad i warunków, o których mowa w niniejszym dokumencie i (lub) dostępnych za pośrednictwem hiperłącza. Przed uzyskaniem dostępu do naszej witryny lub skorzystaniem z niej prosimy uważnie zapoznać się z niniejszymi warunkami świadczenia usług. Uzyskując dostęp do dowolnej części witryny lub korzystając z niej, wyrażasz zgodę na przestrzeganie niniejszych warunków świadczenia usług. Jeśli nie zgadzasz się na wszystkie warunki niniejszej umowy, nie możesz uzyskać dostępu do witryny ani korzystać z jakichkolwiek usług.
3. Przed zawarciem umowy na odległość treść niniejszych ogólnych zasad i warunków zostanie udostępniona konsumentowi. Jeżeli nie jest to możliwe, przed zawarciem umowy na odległość przedsiębiorca wskaże, w jaki sposób można zapoznać się z ogólnymi zasadami i warunkami w siedzibie przedsiębiorcy i że zostaną one możliwie jak najszybciej przesłane konsumentowi bezpłatnie na żądanie.
4. W przypadku zawarcia umowy na odległość drogą elektroniczną, w drodze odstępstwa od poprzedniego paragrafu i przed zawarciem umowy na odległość, treść niniejszych ogólnych zasad i warunków zostanie udostępniona konsumentowi drogą elektroniczną w taki sposób, aby można je było łatwo przechowywać na trwałym nośniku danych. Jeśli nie jest to możliwe, to przed zawarciem umowy na odległość przedsiębiorca poinformuje o możliwości zapoznania się z treścią ogólnych zasad i warunków drogą elektroniczną oraz wyśle je bezpłatnie konsumentowi na jego żądanie drogą elektroniczną lub innym sposobem.
5. W przypadku, gdy oprócz niniejszych ogólnych zasad i warunków mają zastosowanie szczególne warunki dotyczące produktu lub usługi, to w sposób analogiczny zastosowanie mają drugi i trzeci

paragraf niniejszego artykułu, a w przypadku sprzecznych warunków konsument może zawsze powołać się na obowiązujący przepis, który jest dla niego najkorzystniejszy.

#### **Artykuł 4 - Oferta**

1. Jeżeli oferta jest dostępna przez ograniczony czas lub podlega jakimkolwiek warunkom, niniejsza informacja zawierana jest w treści oferty.
2. Oferta zawiera pełny i dokładny opis oferowanych produktów, treści cyfrowych i (lub) usług. Opis jest wystarczająco szczegółowy, by umożliwić konsumentowi dokonanie prawidłowej oceny oferty. Jeśli przedsiębiorca wykorzystuje ilustracje, są one wiernym odzwierciedleniem oferowanych produktów i (lub) usług.
3. Każda oferta zawiera informacje, które w jasny sposób opisują prawa i obowiązki konsumenta wynikające z jej zaakceptowania.
4. Jeżeli istnieje umowa, przedsiębiorca nie jest związany oczywistymi błędami lub błędami dotyczącymi ceny, które konsument powinien był zauważyć.
5. Zastrzegamy sobie prawo do ograniczenia lub zakazania składania zamówień, które według naszej wyłącznej oceny wydają się być złożone przez dealerów, odsprzedawców lub dystrybutorów.

#### **Artykuł 5 - Umowa**

1. Konsument umieszcza wybrane produkty w koszyku. Konsument może dokonać zmiany wprowadzonych danych i produktów w dowolnym momencie procesu składania zamówienia, przed dokonaniem wiążącego zamówienia.
2. Złożenie przez konsumenta wiążącego zamówienia na produkty i usługi znajdujące się w koszyku następuje poprzez kliknięcie przeznaczonego do tego celu przycisku.
3. Umowa zostaje zawarta, z zastrzeżeniem postanowień paragrafu 4, z chwilą przyjęcia przez konsumenta oferty i spełnienia wynikających z niej warunków.
4. Jeżeli konsument przyjął ofertę drogą elektroniczną, przedsiębiorca niezwłocznie potwierdzi otrzymanie przyjęcia oferty drogą elektroniczną. Konsument może wypowiedzieć umowę do momentu potwierdzenia akceptacji oferty przez przedsiębiorcę.
5. W przypadku zawarcia umowy drogą elektroniczną przedsiębiorca zastosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zabezpieczenia elektronicznego przesyłania danych oraz zapewni bezpieczne środowisko sieciowe. Jeżeli konsument ma możliwość płatności drogą elektroniczną, przedsiębiorca podejmie odpowiednie środki bezpieczeństwa.
6. Przedsiębiorca może uzyskać informacje – zgodnie z obowiązującym prawem – o zdolności konsumenta do wypełnienia zobowiązań płatniczych, a także o faktach i czynnikach istotnych dla odpowiedzialnego zawarcia umowy na odległość. Jeżeli na podstawie niniejszych dochodzeń przedsiębiorca ma uzasadniony powód, aby odmówić zawarcia umowy, ma on prawo do odrzucenia zamówienia albo podania, lub też do nałożenia szczególnych warunków związanych z jego realizacją.
7. Najpóźniej w momencie dostarczenia produktu, usługi lub treści cyfrowych przedsiębiorca prześle konsumentowi następujące informacje, w formie pisemnej lub w taki sposób, który umożliwia konsumentowi przechowywanie ich na dostępnym, trwałym nośniku danych:
  - a. adres biura przedsiębiorcy, na który konsument może wysłać reklamacje;
  - b. warunki, na jakich konsument może skorzystać z prawa odstąpienia od umowy oraz sposób, w jaki może to zrobić, lub jednoznaczne oświadczenie o zrzeczeniu się prawa do odstąpienia od umowy;
  - c. informacje dotyczące gwarancji oraz dostępnej obsługi posprzedażowej;
  - d. cenę zawierającą wszystkie podatki, którymi objęty jest produkt, treść cyfrowa lub usługa, koszt dostawy, o ile ma zastosowanie, oraz metodę płatności, dostawy lub realizacji umowy na odległość;
  - e. warunki rozwiązania umowy, jeżeli czas trwania umowy przekracza jeden rok lub jest to umowa na czas nieokreślony;
  - f. jeżeli konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, formularz odstąpienia od umowy.
8. W przypadku transakcji o przedłużonym czasie trwania postanowienia powyższego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie do pierwszej dostawy.

#### **Artykuł 6 - Prawo do odstąpienia od umowy**

*W momencie dostawy produktów*

1. Po zakupie produktów konsument ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny w okresie co najmniej 14 dni. Przedsiębiorca może zapytać konsumenta o powód odstąpienia od umowy, ale konsument nie jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na to pytanie.
2. Okres wymieniony w paragrafie 1 kończy się z upływem 14 dni od dnia otrzymania produktu przez konsumenta lub wyznaczoną przez niego stroną trzecią, niebędącą przewoźnikiem, lub:
  - a. jeśli konsument zamówił kilka produktów: w dniu otrzymania ostatniego produktu przez konsumenta lub wyznaczoną przez niego stronę trzecią. Przedsiębiorca może odmówić realizacji pojedynczego zamówienia na kilka produktów z różnym terminem dostawy, jeżeli przed rozpoczęciem procesu składania zamówienia wyraźnie poinformował o tym konsumenta.
  - b. Jeżeli dostawa produktu wymaga kilku dostaw lub dostaw częściowych: w dniu, w którym konsument lub wyznaczona przez niego strona trzecia otrzyma ostatnią dostawę lub część;
  - c. w przypadku umów na stałe dostawy produktów w danym okresie: w dniu, w którym konsument lub wyznaczona przez niego strona trzecia otrzymała ostatni produkt.

*W przypadku dostawy usług i treści cyfrowych, które nie są dostarczane na trwałym nośniku danych:*

3. Konsument ma prawo odstąpić od umowy na dostawę treści cyfrowych nieznajdujących się na trwałym nośniku danych bez podania przyczyny w ciągu przynajmniej czternastu dni. Przedsiębiorca może zapytać konsumenta o powód odstąpienia od umowy, ale konsument nie jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na to pytanie.
4. Okres wymieniony w paragrafie 3 rozpoczyna się w dniu następującym po dniu zawarcia umowy.

*Wydłużony okres do namysłu obowiązuje w przypadku produktów, usług i treści cyfrowych nieznajdujących się na trwałym nośniku w przypadku, gdy konsument nie został poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy:*

5. Jeżeli przedsiębiorca nie udostępnił konsumentowi wymaganych ustawą informacji o prawie do odstąpienia od umowy, lub jeżeli nie udostępnił mu wzoru formularza odstąpienia od umowy, okres do namysłu upływa dwanaście miesięcy po terminie określonym w powyższych paragrafach niniejszego artykułu.
6. Jeżeli przedsiębiorca udostępnił konsumentowi informacje wymienione w powyższym paragrafie w ciągu dwunastu miesięcy od rozpoczęcia pierwotnego okresu odstąpienia, okres do namysłu kończy się 14 dni po dniu, w którym konsument otrzymał informacje.

#### **Artykuł 7 - Obowiązki konsumenta w przypadku odstąpienia od umowy**

1. W trakcie trwania okresu do namysłu konsument powinien ostrożnie obchodzić się z produktem i jego opakowaniem. Produkt może zostać rozpakowany jedynie w zakresie niezbędnym do oceny charakteru, właściwości i skuteczności produktu. Konsument może dotykać i sprawdzać produkt jedynie w takim samym zakresie, w jakim mógłby to robić w sklepie.
2. Konsument ponosi odpowiedzialność wyłącznie za obniżenie wartości produktu wynikające z jego użytkowania wykraczającego poza czynności określone w paragrafie 1.
3. Konsument nie ponosi odpowiedzialności za obniżenie wartości produktu, jeżeli przedsiębiorca przed zawarciem umowy nie przekazał mu wymaganych ustawą informacji na temat prawa do odstąpienia od umowy.

#### **Artykuł 8 - Konsument korzystający z prawa odstąpienia od umowy oraz związane z tym koszty**

1. Konsument, który chce skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, powiadamia o tym przedsiębiorcę w trakcie trwania okresu do namysłu za pośrednictwem wzoru formularza odstąpienia od umowy lub w inny jednoznaczny sposób.
2. Najszybciej jak to możliwe, jednak nie później niż 14 dni od dnia zgłoszenia, o którym mowa jest w paragrafie 1, konsument dokonuje zwrotu produktu lub przekazuje go (przedstawicielowi) przedsiębiorcy. Nie jest to konieczne w przypadku, gdy przedsiębiorca zaoferował samodzielny odbiór produktu. Uznaje się, że termin został zachowany, jeżeli konsument zwrócił produkt przed upływem okresu do namysłu.
3. Konsument zwraca produkt wraz ze wszystkimi akcesoriami oraz jeżeli jest to możliwe, w jego pierwotnym stanie i w oryginalnym opakowaniu, a także zgodnie z wyraźnymi instrukcjami przekazanymi przez przedsiębiorcę.
4. Odpowiedzialność i ciężar dowodu w kwestii poprawnego i terminowego wykonania prawa do odstąpienia od umowy spoczywa na konsumentach. Jeśli konsument wysyła produkt, powinien

rozważyć skorzystanie z usługi z możliwością śledzenia wysyłki lub wykupienie ubezpieczenia przesyłki. Sprzedawca nie gwarantuje, że otrzyma zwracany towar.

5. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu produktu. Jeżeli przedsiębiorca nie określił, że niniejsze koszty ponosi konsument, lub jeżeli przedsiębiorca wyraził chęć ich poniesienia, w takim przypadku konsument nie ponosi kosztów za zwrot produktów.
6. Konsument nie ponosi kosztów za dostarczenie całości lub części treści cyfrowych, które nie zostały dostarczone na trwałym nośniku, jeżeli:
  - a. przed dostawą nie udzielił wyraźnej zgody na rozpoczęcie wykonywania umowy przed końcem okresu do namysłu;
  - b. nie potwierdził, że jest świadomy utraty prawa do odstąpienia od umowy w momencie udzielenia zgody; lub
  - c. przedsiębiorca nie potwierdził otrzymania takiego oświadczenia od konsumenta.
7. Jeżeli konsument korzysta ze swojego prawa do odstąpienia od umowy, wszystkie umowy dodatkowe zostają rozwiązane zgodnie z prawem.

### **Artykuł 9 – Obowiązki przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia od umowy**

1. Jeżeli przedsiębiorca umożliwia konsumentowi odstąpienie od umowy drogą elektroniczną, to w momencie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu przedsiębiorca niezwłocznie wysyła konsumentowi potwierdzenie jego otrzymania.
2. Przedsiębiorca niezwłocznie zwraca konsumentowi wszelkie płatności, w tym koszty wysyłki zwróconych produktów, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia odstąpienia od umowy przez konsumenta. Z wyjątkiem przypadków, gdy przedsiębiorca zaoferował, że samodzielnie odbierze produkt, może on opóźnić zwrot kosztów do momentu otrzymania produktu lub otrzymania od konsumenta dowodu, że ten dokonał jego zwrotu, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.
3. W przypadku zwrotu kosztów przedsiębiorca skorzysta z tej samej metody płatności, jakiej użył konsument, chyba że konsument wyrazi zgodę na inną metodę. Zwrot kosztów nie wiąże się z dodatkowymi opłatami dla konsumenta.
4. Jeśli konsument wybrał drogą metodę dostawy zamiast najtańszej standardowej dostawy, przedsiębiorca nie musi zwracać dodatkowych kosztów droższej metody.

### **Artykuł 10 - Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy**

Przedsiębiorca może wyłączyć prawo do odstąpienia od umowy w przypadku następujących produktów i usług, ale jedynie wtedy, gdy zostało to wyraźnie zaznaczone w ofercie, albo przynajmniej w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy:

1. Produkty lub usługi, których ceny uzależnione są od wahań na rynku finansowym, na które przedsiębiorca nie ma wpływu i które mogą wystąpić w trakcie trwania okresu do namysłu;
2. Umowy zawarte w ramach aukcji publicznej. Aukcja publiczna to metoda sprzedaży, w ramach której przedsiębiorca oferuje produkty, treści cyfrowe i (lub) usługi na aukcji pod kierownictwem prowadzącego aukcję, w ramach której zwycięzca aukcji jest zobowiązany do zakupu produktów, treści cyfrowych i (lub) usług;
3. Umowy o świadczenie usług, po zakończeniu realizacji usługi, ale wyłącznie wtedy, gdy:
  - a. realizacja rozpoczęła się za wyraźną wcześniejszą zgodą konsumenta; oraz
  - b. konsument oświadczył, że utracił prawo lub odstąpił od umowy z chwilą pełnego wypełnienia umowy przez przedsiębiorcę;
4. Zorganizowane wyjazdy, wczasy i wycieczki, o których mowa w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 oraz umowach o transporcie pasażerów;
5. Umowy o świadczenie usług polegające na udostępnieniu zakwaterowania, jeżeli w umowie określona została konkretna data lub czas realizacji, a także inne umowy niezwiązane z zakwaterowaniem, transportem towarów, usługami wypożyczania pojazdów lub cateringu;
6. Umowy dotyczące zajęć rekreacyjnych, jeżeli w umowie określony został konkretny czas realizacji;
7. Produkty wykonane zgodnie ze specyfikacjami konsumenta, wyprodukowane z elementów nieprefabrykowanych, które zostały wykonane na podstawie konkretnych wyborów lub decyzji konsumenta, albo które są wyraźnie przeznaczone dla konkretnej osoby;
8. Produkty, które szybko ulegają zepsuciu lub mają ograniczony czas przydatności;
9. Produkty zapieczętowane, które z powodów związanych z ochroną zdrowia lub higieną nie nadają się do zwrotu, a które zostały odpieczętowane po dostawie;
10. Produkty, które ze względu na swój charakter zostały nieodwracalnie zmieszane z innymi produktami;

11. Napoje alkoholowe, których cena została ustalona podczas zawierania umowy, ale których dostawa może nastąpić po upływie 30 dni, a ich cena zależy od wahań rynku, na które przedsiębiorca nie ma wpływu;
12. Zapieczone nagrania audio/wideo oraz sprzęt komputerowy, którego pieczęć została zerwana po dostawie;
13. Dostawa treści cyfrowych nieznajdujących się na trwałym nośniku, ale wyłącznie wtedy, gdy:
  - a. dostawa miała miejsce po udzieleniu przez konsumenta wyraźnej uprzedniej zgody, oraz
  - b. konsument oświadczył, że jest to jednoznaczne z utratą prawa do odstąpienia od umowy.

#### **Artykuł 11 - Cena**

1. W okresie ważności wskazanym w ofercie ceny oferowanych produktów i (lub) usług nie zostaną podwyższone, z wyjątkiem zmian stawek VAT.
2. W przeciwieństwie do poprzedniego paragrafu przedsiębiorca może oferować produkty lub usługi po odmiennych cenach w przypadku gdy podlegają one wahaniom na rynku finansowym, na które przedsiębiorca nie ma wpływu. Oferta musi informować o związku z wahaniami i faktem, że wszelkie wymienione ceny są cenami sugerowanymi.
3. Podwyżki cen w ciągu 3 miesięcy od zawarcia umowy są dopuszczalne tylko wtedy, gdy wynikają z przepisów lub postanowień ustawowych.
4. Podwyższenie cen w ciągu trzech miesięcy od zawarcia umowy dozwolone jest jedynie w przypadku, gdy zostało to zastrzeżone przez przedsiębiorcę oraz:
  - a. są wynikiem przepisów lub postanowień ustawowych; lub
  - b. konsument ma prawo do rozwiązania umowy w dniu, w którym zaczyna obowiązywać podwyżka ceny.
5. Ceny podane w ofertach produktów lub usług zawierają podatek VAT w Wielkiej Brytanii.
6. W zależności od wartości zamówienia albo wybranej opcji dostawy lub adresu mogą zostać naliczone również koszty dostawy. Takie dodatkowe opłaty zostaną wyraźnie wskazane podczas procesu płatności i uwzględnione w „kosztach całkowitych”.
7. W zależności od kraju konsumenta, oprócz opłat za wysyłkę, mogą one obejmować cła, podatki lub opłaty importowe, które pokrywają jedynie koszt przewozu produktu.

#### **Artykuł 12 - Wykonanie umowy i dodatkowa gwarancja**

1. Przedsiębiorca gwarantuje, że produkty i (lub) usługi są zgodne z umową, spełniają specyfikacje podane w ofercie, uzasadnione wymagania dotyczące niezawodności i (lub) funkcjonalności oraz przepisy i (lub) regulacje rządowe, które obowiązywały w momencie zawarcia umowy. Przedsiębiorca gwarantuje, że produkty i (lub) usługi są zgodne z umową, specyfikacjami podanymi w ofercie, uzasadnionymi wymogami niezawodności i (lub) funkcjonalności oraz przepisami ustawowymi i (lub) przepisami rządowymi, które istniały w dniu zawarcia umowy. Po uzgodnieniu przedsiębiorca gwarantuje również, że produkt nadaje się do użytku innego niż normalne przeznaczenie.
2. Dodatkowa gwarancja oferowana przez przedsiębiorcę, producenta lub importera nie może mieć wpływu na ustawowe prawa i roszczenia, których konsument może dochodzić względem przedsiębiorcy na podstawie umowy, jeżeli przedsiębiorca nie wywiązał się ze swojej części umowy.
3. Jako gwarancję dodatkową rozumie się każde zobowiązanie przedsiębiorcy, jego dostawcy, importera albo producenta przyznające konsumentowi uprawnienia lub roszczenia wykraczające poza te przewidziane przez prawo, w przypadku niewykonania przez niego swojej części umowy.

#### **Artykuł 13 - Dostawa i realizacja**

1. Przedsiębiorca dołoży wszelkich starań podczas przy przyjmowaniu i realizacji zamówień na produkty oraz przy ocenie wniosków o świadczenie usług.
2. Za miejsce dostawy uważa się adres, który konsument podał przedsiębiorcy.
3. Jeżeli dostawa do konsumenta jest niemożliwa do zrealizowania, ponieważ dostarczony towar nie mieści się w drzwiach wejściowych, drzwiach lub klatce schodowej konsumenta albo konsument jest nieobecny pod wskazanym przez niego adresem dostawy, mimo że termin dostawy został podany w rozsądnym terminie, konsument ponosi koszty nieudanej dostawy.
4. Dostawa odbywa się zgodnie z warunkami określonymi w regulaminie dostaw i włączonymi do niniejszych warunków.
5. Biorąc pod uwagę zapisy artykułu 4 niniejszych ogólnych zasad i warunków, przedsiębiorca zrealizuje przyjęte zamówienia sprawnie, jednak nie później niż w ciągu 30 dni, chyba że uzgodniono inny termin dostawy. W przypadku opóźnienia dostawy albo jeżeli dostawa jest

niemożliwa do zrealizowania w całości lub częściowo, konsument zostanie o tym poinformowany najpóźniej 30 dni od daty złożenia zamówienia. W takim przypadku konsument ma prawo rozwiązać umowę bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów i ma prawo do ewentualnego odszkodowania.

6. Po rozwiązaniu umowy zgodnie z zapisami powyższego paragrafu przedsiębiorca niezwłocznie zwraca konsumentowi zapłaconą kwotę.
7. Odpowiedzialność za uszkodzenia i (lub) utratę produktów spoczywa na przedsiębiorcy do momentu dostawy do konsumenta lub wyznaczonego przez niego wcześniej przedstawiciela, o ile strony nie ustaliły inaczej.

#### **Artykuł 14 - Transakcje o przedłużonym czasie trwania: czas trwania, rozwiązanie i przedłużenie**

##### *Rozwiązanie*

1. Konsument ma prawo w dowolnej chwili rozwiązać umowę na czas nieokreślony dotyczącą regularnych dostaw produktów (w tym energii elektrycznej) lub usług na koniec okresu jej obowiązywania, zgodnie z ustalonymi zasadami dotyczącymi rozwiązania oraz z zachowaniem okresu wypowiedzenia nieprzekraczającego jednego miesiąca.
2. Konsument ma prawo w dowolnej chwili rozwiązać umowę na czas określony dotyczącą regularnych dostaw produktów, (w tym energii elektrycznej) lub usług na koniec okresu jej obowiązywania, zgodnie z ustalonymi zasadami dotyczącymi rozwiązania oraz z zachowaniem okresu wypowiedzenia nieprzekraczającego jednego miesiąca.
3. W odniesieniu do umów, o których mowa jest w dwóch pierwszych paragrafach, konsument może:
  - rozwiązać je w dowolnym momencie bez ograniczenia wypowiedzenia do określonego czasu lub okresu;
  - rozwiązać je w taki sam sposób, w jaki zostały zawarte;
  - rozwiązać je z zachowaniem takiego samego okresu wypowiedzenia, jaki jest przewidziany dla przedsiębiorcy.

##### *Przedłużenie*

4. Umowa na czas określony dotycząca regularnych dostaw produktów (w tym energii elektrycznej) lub usług, nie może zostać automatycznie przedłużona ani wznowiona na czas określony.
5. W drodze odstępstwa od postanowień poprzedniego paragrafu umowa na czas określony dotycząca regularnego dostarczania dzienników, tygodników lub czasopism może zostać automatycznie przedłużona na czas określony nieprzekraczający trzech miesięcy, jeżeli konsument ma prawo rozwiązać tę przedłużoną umowę pod koniec okresu wypowiedzenia, z zachowaniem okresu wypowiedzenia nieprzekraczającego jednego miesiąca.
6. Umowa na czas określony dotycząca regularnych dostaw produktów lub usług może zostać automatycznie przedłużona na czas nieokreślony wyłącznie wtedy, gdy konsument ma prawo w dowolnym momencie ją rozwiązać, z zachowaniem okresu wypowiedzenia nieprzekraczającego jednego miesiąca, a w przypadku umowy dotyczącej dostarczania dzienników, tygodników lub czasopism regularnie, ale rzadziej niż raz w miesiącu, okresu nieprzekraczającego trzech miesięcy.
7. Umowa na czas określony na regularne dostawy dzienników, tygodników lub czasopism w celach demonstracyjnych (prenumeraty próbne i demonstracyjne) nie zostanie przedłużona automatycznie i zostanie automatycznie rozwiązana po zakończeniu okresu próbnego.

##### *Czas trwania*

8. Jeżeli umowa na czas określony przekracza jeden rok, po jego upływie konsument ma prawo w dowolnym momencie rozwiązać umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia nieprzekraczającego jednego miesiąca, o ile przedwczesne rozwiązanie umowy nie byłoby niedopuszczalne.

#### **Artykuł 15 - Płatność**

1. Dostępne metody płatności są wskazane na stronie internetowej przedsiębiorcy lub w opisie danego produktu, jednak najpóźniej na końcowym etapie składania zamówienia podczas rozliczenia. O ile nie określono inaczej, roszczenia dotyczące płatności wynikającej z umowy stają się natychmiast wymagalne.
2. Jeśli umowa lub warunki dodatkowe nie przewidują innego terminu, konsument dokonuje płatności należnej kwoty w ciągu 14 dni od rozpoczęcia okresu do namysłu, a w przypadku braku okresu do namysłu w okresie 14 dni od daty zawarcia umowy. W przypadku umowy o świadczenie usługi

niniejszy 14-dniowy termin rozpoczyna się w dniu następnym po dacie otrzymania przez konsumenta potwierdzenia zawarcia umowy.

3. Konsument ma obowiązek niezwłocznie poinformować przedsiębiorcę o wszelkich błędach w przekazanych danych dotyczących płatności.
4. Jeżeli konsument nie wywiąże się z obowiązku(-ów) płatności w odpowiednim czasie, przedsiębiorca informuje konsumenta o zaległej płatności, następnie konsument ma 14 dni na wywiązanie się ze swojego obowiązku zapłaty. Jeśli płatność nie zostanie dokonana w tym 14-dniowym terminie, od należnej kwoty zostaną naliczone odsetki ustawowe, a przedsiębiorca ma prawo naliczenia uzasadnionych kosztów pozasądowych windykacji, które poniósł. Nieniejsze koszty odzyskiwania należności wynoszą maksymalnie: 15% należności w przypadku kwot do 2500 EUR; 10% należności w przypadku kolejnych 2500 EUR; oraz 5% w przypadku kolejnych 5000 EUR, a minimalna wysokość kwoty to 40 EUR. Przedsiębiorca może odstąpić od podanych kwot i odsetek na korzyść konsumenta.

#### **Artykuł 16 - Procedura reklamacyjna**

1. Przedsiębiorca udostępnia na swojej stronie internetowej procedurę reklamacyjną, która została odpowiednio zakomunikowana, i rozpatrzy reklamację zgodnie z niniejszą procedurą.
2. Konsument, który stwierdził uchybienia w realizacji umowy, ma obowiązek niezwłocznie poinformować przedsiębiorcę o wszelkich reklamacjach, przekazując ich pełny i jasny opis.
3. Przedsiębiorca odpowie na zgłoszone reklamacje w terminie 14 dni, liczonym od dnia ich otrzymania. Jeżeli przewiduje się, że rozpatrzenie reklamacji będzie wymagało więcej czasu, przedsiębiorca udzieli odpowiedzi w ciągu 14 dni, potwierdzając jej otrzymanie i wskazując, kiedy konsument może oczekiwać bardziej szczegółowej odpowiedzi.
4. Konsument powinien dać przedsiębiorcy co najmniej 4 tygodnie na rozwiązanie reklamacji w drodze wspólnych konsultacji. Po upływie tego okresu reklamacja staje się sporem, który podlega procedurze rozwiązywania sporów.

#### **Artykuł 17 - Spory**

1. Umowy zawarte pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem, które podlegają niniejszym ogólnym zasadom i warunkom, podlegają wyłącznie prawu niderlandzkiemu. W związku z tym, że przedsiębiorca koncentruje swoją działalność handlową na Wielkiej Brytanii — która jest miejscem zamieszkania konsumenta — konsument może zawsze powołać się na obowiązujące brytyjskie prawo konsumenckie.
2. Komisja ds. Sporów organizacji Thuiswinkel (zakupy przez Internet), której członkiem jest przedsiębiorca, zapewnia alternatywne metody rozwiązywania sporów. Komisja ds. Sporów dotyczących zakupów przez Internet została uprawniona przez Ministerstwo Sprawiedliwości i Bezpieczeństwa w Holandii do świadczenia usług rozstrzygania sporów i przeprowadzania niezależnej oceny reklamacji, zgodnie z przepisami Unii Europejskiej dotyczącymi alternatywnych metod rozstrzygania sporów (ADR) w przypadku sporów konsumenckich (właściwe organy i informacje) z 2015 r.
3. Skargi można składać do Komisji ds. Sporów dotyczących zakupów przez Internet w następujący sposób:  
Online: [www.sgc.nl/en](http://www.sgc.nl/en)  
Pisemnie za pośrednictwem poczty: The Homeshopping Disputes Committee, P.O. Box 90600, 2509 LP w Hadze
4. Komisja ds. Sporów rozpatrzy spór wyłącznie, jeśli konsument najpierw złoży reklamację przedsiębiorcy.
5. Jeżeli reklamacja nie doprowadzi do rozwiązania, spór powinien zostać przekazany Komisji ds. Sporów nie później niż 12 miesięcy od dnia złożenia przez konsumenta reklamacji przedsiębiorcy.
6. Jeżeli konsument chce skierować spór do Komisji ds. Sporów, przedsiębiorca jest związany tym wyborem. Najlepiej, aby konsument najpierw powiadomił o tym przedsiębiorcę.
7. Jeżeli przedsiębiorca pragnie skierować spór do Komisji ds. Sporów, konsument w odpowiedzi na pisemne żądanie złożone przez przedsiębiorcę wskaże, czy jest związany umową, czy też woli, aby spór został rozpatrzony przez sąd właściwy. Jeżeli konsument nie wskaże przedsiębiorcy swojego wyboru w terminie pięciu tygodni, przedsiębiorca ma prawo skierować spór do sądu właściwego.
8. Orzeczenia Komisji ds. Sporów podlegają warunkom określonym w regulaminie Komisji. Decyzje Komisji ds. Sporów przyjmują formę wiążącej porady.



9. Komisja ds. Sporów nie będzie rozpatrywać sporu – lub zakończy swoją interwencję – jeżeli przedsiębiorcy przyznano zawieszenie płatności, zbankrutował lub faktycznie zakończył działalność gospodarczą, zanim Komisja wyda ostateczne orzeczenie podczas sesji.

#### **Artykuł 18 - Gwarancja oddziału Thuiswinkel.org (Bezpieczne zakupy)**

1. Thuiswinkel.org gwarantuje wypełnienie obowiązków swoich członków w odniesieniu do wiążących porad nałożonych na nich przez Komisję ds. Sporów Thuiswinkel (zakupy przez Internet), chyba że członek podejmie decyzję o skierowaniu wiążącej porady do sądu w celu weryfikacji w ciągu dwóch miesięcy od daty wydania tej porady. W przypadku weryfikacji sądowej zawieszenie gwarancji wygaśnie, a gwarancja ponownie wejdzie w życie z chwilą, gdy orzeczenie sądu stanie się prawomocne i rozstrzygające, a sąd oświadczył, że wiążąca porada ma wiążący skutek.

Thuiswinkel.org zapłaci konsumentowi kwotę do 10 000 EUR na wiążącą poradę. W przypadku kwot wyższych niż 10 000 EUR na wiążącą poradę wypłacona zostanie kwota 10 000 EUR. Jeśli kwota jest wyższa niż 10 000 EUR, Thuiswinkel.org ma obowiązek dołożyć odpowiednich starań, aby nakłonić członka do wypełnienia wiążącej porady.

2. Zastosowanie niniejszej gwarancji wymaga od konsumenta złożenia pisemnego odwołania do Thuiswinkel.org i przeniesienia roszczenia wobec przedsiębiorcy na Thuiswinkel.org. Jeśli roszczenie wobec przedsiębiorcy przekracza kwotę 10 000 EUR, konsument otrzyma możliwość przeniesienia roszczenia powyżej kwoty 10 000 EUR z przedsiębiorcy na Thuiswinkel.org, a organizacja ta będzie dochodzić zapłaty roszczenia w sądzie na własną rękę, ponosząc koszty.

#### **Artykuł 19 - Postanowienia dodatkowe lub wprowadzające odstępstwa**

Dodatkowe postanowienia lub postanowienia, które różnią się od niniejszych ogólnych zasad i warunków, nie mogą być szkodliwe dla konsumenta i powinny być rejestrowane na piśmie lub w taki sposób, aby konsumenci mogli je przechowywać w łatwo dostępny sposób na trwałym nośniku.

#### **Artykuł 20 - Zmiana ogólnych zasad i warunków**

Zmiany niniejszych ogólnych zasad i warunków wejdą w życie dopiero po ich opublikowaniu w odpowiedni sposób, przy założeniu, że jeśli zmiany mają zastosowanie w trakcie obowiązywania oferty, pierwszeństwo będzie miało postanowienie najkorzystniejsze dla konsumenta.

### **ZAŁĄCZNIK I — WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

- Do: Brabantia S&L Belgium NV, Stuifzandstraat 31, B-3900 Pelt (Belgia) | info.uk@brabantia.com:
- Niniejszym informuję/informujemy (1) o odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów (1)/o świadczenie następującej usługi (1),
- Zamówione w dniu (1) / otrzymane w dniu (1),
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów),
- Adres konsumenta(-ów),
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeśli niniejszy formularz jest przesyłany w formie papierowej),
- Data

(1) Niepotrzebne skreślić