

Regulamentul Magazinului Online - www.koloreno.ro

I. Dispoziții generale

1. Prezentul Regulament definește condițiile generale, modul de prestare a Serviciilor prin mijloace electronice și a vânzărilor efectuate prin intermediul Magazinului Online **www.koloreno.ro**. Magazinul este gestionat de Sławomir Szubert, care desfășoară activitatea comercială sub denumirea KOLORENO Sławomir Szubert, înscris în evidența antreprenorilor din Registrul Central și Informații privind Activitatea Economică, ținut de ministrul competent pentru economie, la adresa ul. RzemieŚlnicza 11, 34-130 Kalwaria Zebrzydowska, NIP [CIF] 5512456639, REGON [Reg.Econ.Naț.] 121505404, BDO [Reg.Manag.Deșeuri] 000005943, numit în continuare Vânzător.
2. Contactul cu Vânzătorul are loc prin:
 - a. adresa poștei electronice: suport@koloreno.ro;
 - b. formularul de contact disponibil pe site-ul Magazinului Online.
3. Prezentul Regulament este disponibil permanent pe site-ul www.koloreno.ro, într-un mod care să permită în orice moment procurarea, redarea și înregistrarea conținutului acestuia prin tipărirea sau salvarea pe un suport de date.
4. Vânzătorul informează că utilizarea Serviciilor furnizate pe cale electronică poate implica o amenințare pentru fiecare utilizator al Internetului, constând în posibilitatea introducerii de software rău intenționat în sistemul TIC al Clientului și a extragerii și modificării datelor acestuia de către persoane neautorizate. Pentru a evita riscul amenințărilor menționate mai sus, Clientul ar trebui să utilizeze măsuri tehnice adecvate care să reducă la minimum apariția acestora, în special programe antivirus și paravane de protecție de tip firewall.

II. Definiții

Termenii utilizați în Regulament înseamnă:

1. **Zile lucrătoare** – sunt zile de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor legale;
2. **Client** – o persoană fizică care are capacitate juridică deplină, o persoană fizică care desfășoară o activitate comercială, o persoană juridică sau o unitate organizatorică care nu este persoană juridică, căreia prevederi speciale acordă capacitate juridică, care plasează o Comandă în cadrul Magazinului Online sau beneficiază de alte Servicii disponibile în Magazinul Online;
3. **Cod Civil** – legea din data de 23 aprilie 1964 (Jurnal de Legi Nr. 16, poz. 93 cu modif.);
4. **Cont** – o parte a Magazinului Online atribuită unui anumit Client, prin care Clientul poate efectua anumite activități în cadrul Magazinului Online;
5. **Consumator** – Client fiind consumator în sensul art. 22[1] al Codului civil;
6. **Antreprenor** – Client fiind antreprenor în sensul art. 43[1] al Codului civil;
7. **Regulament** – prezentul document;
8. **Bunuri** – produsul prezentat în Magazinul Online, a cărui descriere este disponibilă la fiecare dintre produsele prezentate;
9. **Contract de vânzare** – Contractul de vânzare a Bunurilor în sensul Codului civil, încheiat între Vânzător și Client;
10. **Servicii** – servicii prestate de Vânzător în favoarea Clienților pe cale electronică în sensul Legii din 18 iulie 2002 privind prestarea serviciilor pe cale electronică (Jurnal de Legi nr. 144, poz. 1204 cu modif.);
11. **Legea privind drepturile consumatorilor** – legea din 30 mai 2014 privind drepturile consumatorilor (Jurnal de Legi 2014, Nr. 827);
12. **Legea privind prestarea de servicii pe cale electronică** – legea din 18 iulie 2002 r. privind prestarea serviciilor pe cale electronică (Jurnal de Legi Nr. 144, poz. 1204 cu modif.);
13. **Comandă** – declarația de voință a Clientului, care vizează direct încheierea Contractului de vânzare, specificând în special tipul și cantitatea Bunurilor.

III. Reguli de utilizare a Magazinului Online

1. Utilizarea Magazinului Online este posibilă cu condiția ca sistemul TIC utilizat de Client să îndeplinească următoarele cerințe tehnice minime:
 - a. un computer sau un dispozitiv mobil cu acces la Internet,
 - b. acces la poșta electronică,
 - c. browser web Microsoft Edge versiunea 42.x sau mai nouă, Firefox versiunea 48.0 sau mai nouă, Chrome versiunea 50 sau mai nouă, Opera versiunea 50 sau mai nouă, Safari versiunea 10.x. sau mai nouă,
 - d. activarea cookie-urilor și Javascript în browserul web.
2. Utilizarea Magazinului Online înseamnă orice activitate a Clientului, care duce la citirea de către el a conținutului inclus în Magazin.
3. Clientul are în special următoarele obligații:
 - a. să nu furnizeze sau transmite conținut interzis de lege, de exemplu, un conținut care promovează violența, defăimează sau încalcă bunurile personale și alte drepturi ale terților,
 - b. utilizarea Magazinului Online într-un mod care să nu perturbe funcționarea acestuia, în special prin utilizarea unui anumit software sau a unor dispozitive specifice,
 - c. să nu întreprindă acțiuni precum: trimiterea sau postarea în Magazinul Online a informațiilor comerciale necomandate (spam),
 - d. utilizarea Magazinului Online într-un mod care să nu fie împovărător pentru alți Clienți și pentru Vânzător,
 - e. utilizarea oricărui conținut din Magazinul Online numai pentru uz personal,
 - f. utilizarea Magazinului Online într-o manieră conformă cu prevederile legii în vigoare pe teritoriul Republicii Polone, cu prevederile Regulamentului, precum și cu principiile generale de utilizare a Internetului.

IV. Servicii

1. Vânzătorul permite utilizarea Serviciilor gratuite prin intermediul Magazinului Online, care sunt furnizate de Vânzător, timp de 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.
2. Serviciul de gestionare a unui Cont în Magazinul Online este disponibil după înregistrare. Înregistrarea se face prin completarea și acceptarea formularului de înregistrare disponibil pe una dintre paginile Magazinului Online. Contractul de prestare a Serviciului constând în gestionarea unui Cont în Magazinul Online, se încheie pe perioadă nedeterminată și se reziliază în momentul în care Clientul trimite cererea de ștergere a Contului.
3. Clientul poate primi informații comerciale de la Vânzător sub forma unor mesaje trimise la adresa de e-mail indicată de Client (Serviciul Newsletter). În acest scop, trebuie să furnizați o adresă de e-mail corectă sau să activați câmpul corespunzător din formularul de înregistrare sau formularul de Comandă. Clientul își poate retrage în orice moment consimțământul pentru trimiterea de informații comerciale. Contractul de prestare a Serviciului Newsletter se încheie pe perioadă nedeterminată și se reziliază în momentul în care Clientul trimite o cerere de ștergere a adresei sale de e-mail din abonamentul Newsletter sau de dezabonare folosind link-ul aflat în mesajul transmis în cadrul Serviciului Newsletter.
4. Clientul are posibilitatea de a trimite un mesaj Vânzătorului prin intermediul formularului de contact. Contractul de prestare a Serviciului, constând în punerea la dispoziție a unui formular interactiv care permite Clienților să contacteze Vânzătorul, se încheie pe o perioadă determinată de timp și este reziliat în momentul trimiterii mesajului de către Client.
5. Clientul care are un Cont, după conectarea la acesta, are posibilitatea de a posta comentarii individuale și subiective referitoare, printre altele, la Bunuri sau la desfășurarea tranzacției. Prin adăugarea de comentarii, Clientul declară că are toate drepturile asupra acestui conținut, în special drepturile materiale de autor, drepturile conexe și drepturile de proprietate industrială. Contractul de prestare a unui serviciu constând în postarea de opinii despre Bunuri în Magazinul Online, se încheie pe o perioadă determinată și este reziliat în momentul adăugării comentariului.
6. Comentariile trebuie să fie redactate într-un mod clar și ușor de înțeles, și nu trebuie să încalce legea aplicabilă, inclusiv drepturile terților - în special, nu trebuie să fie defăimătoare, să încalce bunurile

personale sau să constituie un act de concurență neloială. Operațiile postate sunt difuzate pe site-urile Magazinului Online.

7. Prin postarea comentariului, Clientul își exprimă consimțământul pentru folosirea gratuită a acestui comentariu și publicarea acestuia de către Vânzător, precum și pentru pregătirea operelor în sensul Legii privind dreptul de autor și drepturile conexe (Jurnal de Legi 1994 nr. 24 poz. 83).
8. Clientul poate trimite mesaje Vânzătorului folosind formularul „Solicitare produs” disponibil pe fișa fiecărui Produs. Contractul de prestare a Serviciului, constând în punerea la dispoziție a unui formular interactiv „Solicitare produs” care permite Clienților să contacteze Vânzătorul cu privire la Bunuri, se încheie pe o perioadă determinată de timp și se reziliază în momentul trimiterii mesajului de către Client.
9. Clientul poate adăuga Bunuri la favorite. Contractul de prestare a Serviciului, constând în adăugarea de Bunuri la favorite, se încheie pe o perioadă determinată și se reziliază în momentul în care Bunurile sunt șterse din favorite sau Clientul încheie sesiunea de browser.
10. Vânzătorul are dreptul de a organiza concursuri și promoții ocazionale, ale căror termeni vor fi anunțați de fiecare dată pe site-urile Magazinului. Promoțiile din Magazinul Online nu pot fi combinate, cu excepția cazului în care Regulamentul promoției în cauză prevede altfel.
11. În cazul încălcării de către Client a prevederilor prezentului Regulament, Vânzătorul, după o cerere fără succes de a înceta sau înlătura încălcările într-un termen limită adecvat, poate rezilia contractul de prestare a Serviciilor cu un preaviz de 14 zile.

V. Procedura de încheiere a Contractului de vânzare

1. Informațiile despre Bunurile furnizate pe site-urile Magazinului, în special descrierile acestora, parametrii tehnici și de performanță, și prețurile, constituie o invitație la încheierea unui Contract, în sensul art. 71 din Codul civil.
2. Toate Bunurile disponibile în Magazinul online au fost introduse în mod legal pe piața poloneză și sunt în conformitate cu Contractul, cu excepția Bunurilor folosite a căror caracteristică specifică se abate de la cerințele de conformitate cu Contractul. Vânzătorul informează clientul, în descrierea Bunurilor, cu privire la caracteristicile Bunurilor care se abat de la cerințele de conformitate cu Contractul și pune la dispoziția Clientului mijloace tehnice care să îi permită acestuia să accepte aceste caracteristici în mod separat și clar.
3. În cazul în care Vânzătorul utilizează mecanisme de ajustare individuală a prețurilor pe baza unui proces decizional automatizat, voi comunica această informație Consumatorului de fiecare dată când Comanda este plasată, ținând cont de cerințele impuse în acest sens de legislația privind protecția datelor.
4. Condiția pentru plasarea unei Comenzi este să aveți un cont de e-mail activ.
5. În cazul plasării unei Comenzi prin formularul de Comandă, disponibil pe site-ul Magazinului Online, Comanda este transmisă Vânzătorului de către Client în formă electronică și constituie o ofertă de încheiere a unui Contract de vânzare a Bunurilor care reprezintă obiectul Comenzii. O ofertă plasată în formă electronică este obligatorie pentru Client, după ce Vânzătorul trimite o confirmare de acceptare a implementării Comenzii la adresa de e-mail furnizată de Client, care constituie declarația Vânzătorului de acceptare a ofertei Clientului, și în momentul primirii acesteia de către Client se încheie Contractul de vânzare.
6. Plasarea unor Comenzi în Magazinul Online prin telefon, prin trimiterea unui e-mail sau prin trimiterea mesajului pe formularul de contact, are loc în Zilele lucrătoare și la orele indicate pe site-ul Magazinului Online. În acest scop, Clientul trebuie:
 - a. să furnizeze în timpul convorbirii telefonice, în conținutul unui e-mail sau în textul unui mesaj trimis prin intermediul formularului de contact, adresat Vânzătorului, denumirea Bunurilor alese dintre Bunurile aflate pe site-ul Magazinului și cantitatea acestora,
 - b. să indice modul de livrare și forma de plată alese dintre modalitățile de livrare și plată indicate pe site-ul Magazinului,
 - c. să furnizeze datele necesare realizării Comenzii, în special: numele și prenumele, locul de reședință și adresa de e-mail.
7. Informațiile privind valoarea totală a Comenzii, menționate la punctul de mai sus, sunt furnizate de fiecare dată după completarea întregii Comenzi de către Vânzător, verbal sau printr-un mesaj de-mail, împreună cu informația că încheierea Contractului de vânzare de către Client atrage obligația de a achita Bunurile comandate din momentul în care Contractul de vânzare este încheiat.

8. În cazul unui Client Consumator, Vânzătorul, de fiecare dată după plasarea Comenzii prin telefon, e-mail sau formularul de contact, transmite Clientului confirmarea condițiilor Comenzii plasate.
9. Contractul se încheie în momentul în care Clientul Consumator trimite (ca răspuns la confirmarea termenilor Comenzii transmise de către Vânzător) un mesaj la adresa de e-mail a Vânzătorului, în care Clientul: acceptă conținutul Comenzii trimise și exprimă consimțământul pentru realizarea acesteia, precum și acceptă conținutul Regulamentului și confirmă că a citit instrucțiunile privind retragerea din Contract.
10. După încheierea Contractului de vânzare, Vânzătorul confirmă Clientului termenii acestuia, trimițându-i la adresa de e-mail a Clientului sau în scris la adresa furnizată de Client.
11. Contractul de vânzare se încheie în limba polonă sau română, cu conținutul conform cu Regulamentul.

VI. Livrare

1. Livrarea Bunurilor este limitată la teritoriul României și se realizează la adresa furnizată de Client în momentul plasării Comenzii.
2. Clientul poate alege următoarele modalități de livrare a Bunurilor comandate:
 - a. prin intermediul unei companii de curierat;
 - b. livrare la Pachetomat;
3. Vânzătorul, pe site-urile Magazinului în descrierea Bunurilor, îl informează pe Client despre numărul de Zile Lucrătoare necesare pentru realizarea Comenzii și livrarea acesteia, precum și despre cuantumul taxelor pentru livrarea Bunurilor.
4. Termenul de livrare și realizare a Comenzii este calculat în Zile Lucrătoare, în conformitate cu punctul VII subpunctul 2.
5. Vânzătorul furnizează Clientului o dovadă de cumpărare.
6. În cazul în care pentru Bunurile incluse în Comandă sunt prevăzute diferitele perioade de realizare, perioada cea mai lungă se va aplica întregii Comenzi.

VII. Prețuri și modalități de plată

1. Prețurile Bunurilor sunt exprimate în zloți polonezi, euro sau lei românești și includ toate componentele, inclusiv TVA, taxe vamale și alte taxe.
2. Clientul poate selecta următoarele modalități de plată:
 - a. transfer bancar în contul bancar al Vânzătorului (în acest caz, realizarea Comenzii va începe după ce Vânzătorul trimite Clientului confirmarea Comenzii, iar expedierea se va face imediat după ce fondurile sunt creditate în contul Vânzătorului și Comanda este completată);
 - b. numerar la livrare, plata către furnizor la efectuarea livrării (în acest caz, realizarea Comenzii și expedierea acesteia vor începe după ce Vânzătorul transmite Clientului confirmarea Comenzii și va completa Comandă);
 - c. plata electronică (în acest caz, realizarea Comenzii va începe după ce Vânzătorul trimite Clientului confirmarea Comenzii și după ce Vânzătorul primește informație de la sistemul agentului de decontări despre achitarea efectuată de către Client, iar expedierea se va face imediat după completarea Comenzii).
3. Vânzătorul, pe site-ul Magazinului, îl informează pe Clientul despre termenul la care este obligat să efectueze plata pentru Comandă. În cazul lipsei de plată de către Client în termenul menționat în fraza anterioară, Vânzătorul, după o cerere de plată fără succes, cu stabilirea unui termen adecvat, se poate retrage din Contract în temeiul art. 491 din Codul civil.

VIII. Dreptul de a se retrage din Contract

1. Clientul Consumator se poate retrage din Contract fără a aduce nicio justificare prin depunerea unei declarații corespunzătoare în termen de 14 zile. Pentru a respecta acest termen, este suficient să se trimită declarația înainte de expirarea acestuia.
2. Clientul poate formula declarația singur sau poate folosi modelul de declarație pus la dispoziție de Vânzător pe site-ul Magazinului.

3. Perioada de 14 zile se socotește de la data la care au fost livrate Bunurile sau, în cazul Contractului de prestare a Serviciilor, de la data încheierii acestuia.
4. Vânzătorul, în momentul primirii declarației de retragere a Consumatorului din Contract, va trimite la adresa de e-mail a Consumatorului confirmarea de primire a declarației de retragere din Contract.
5. Dreptul de retragere a Consumatorului din Contract este exclus în următoarele cazuri:
 - a. Contractele de prestări de servicii pentru care Consumatorul este obligat să plătească prețul, în cazul în care Vânzătorul a executat integral serviciul cu acordul expres și prealabil al Consumatorului, care a fost informat înainte de începerea executării că, după executarea de către comerciant, își va pierde dreptul de retragere și a recunoscut acest lucru;
 - b. Contract în care prețul sau remunerația depind de fluctuațiile de pe piața financiară, asupra cărora Vânzătorul nu deține control și care pot avea loc înainte de termenul limită de retragere din Contract;
 - c. Contract în care obiectul serviciului constituie Bunuri neprefabricate, produse conform specificației Consumatorului sau care servesc la satisfacerea nevoilor sale personalizate;
 - d. Contract în care obiectul serviciului sunt Bunuri care se deteriorează rapid sau au o perioadă scurtă de valabilitate;
 - e. Contract în care obiectul serviciului constituie Bunurile livrate în ambalaje sigilate, care nu pot fi returnate după deschiderea ambalajului din motive de protecție a sănătății sau din considerente igienice, dacă ambalajul a fost deschis după livrare;
 - f. Contract în care obiectul serviciului constituie produse care, după livrare, datorită naturii lor, rămân inseparabile de alte lucruri;
 - g. Contract în care obiectul serviciului constituie băuturi alcoolice, ale căror preț a fost convenit la încheierea Contractului de vânzare și a căror livrare poate avea loc numai după 30 de zile și a căror valoare depinde de fluctuațiile pe piață, asupra cărora Vânzătorul nu are control;
 - h. Contract în care Consumatorul a solicitat în mod expres Vânzătorului să vină la el pentru a efectua reparații urgente sau întreținere; dacă Vânzătorul furnizează servicii suplimentare, altele decât cele solicitate de Consumator, sau furnizează Bunurile altele decât piesele de schimb necesare pentru reparații sau întreținere, Consumatorul are dreptul de a se retrage din Contract cu privire la servicii sau Bunuri suplimentare;
 - i. Contract în care obiectul serviciului constituie înregistrări sonore sau vizuale sau software-uri de calculator, livrate într-un ambalaj sigilat, dacă ambalajul a fost deschis după livrare; livrarea de ziare, periodice sau reviste, cu excepția Contractului de abonament;
 - j. Contract încheiat prin licitație publică;
 - k. Contractele de prestări de servicii pentru care Consumatorul este obligat să plătească prețul, în cazul în care Consumatorul a solicitat în mod expres Vânzătorului să se prezinte la vânzător pentru reparații, iar serviciul a fost deja prestat în întregime cu acordul expres și prealabil al Consumatorului;
 - l. Contract pentru prestarea de servicii de cazare, altele decât în scop rezidențial, transport de mărfuri, închirieri auto, gastronomie, servicii legate de odihnă, divertisment, evenimente sportive sau culturale, dacă în Contract a fost precizată ziua sau perioada prestării serviciului;
 - m. Contractele de furnizare de Conținut digital, care nu este furnizat pe un suport material, pentru care Consumatorul este obligat să plătească prețul, în cazul în care Vânzătorul a început executarea contractului cu consimțământul expres și prealabil al Consumatorului, care a fost informat înainte de începerea executării contractului că, după executarea contractului de către Vânzător, își va pierde dreptul de a se retrage din contract și a recunoscut acest lucru, iar Vânzătorul a furnizat consumatorului confirmarea menționată la articolul 15 alineatele (1) și (2) sau la articolul 21 alineatul (1) din Legea privind drepturile consumatorilor.
6. Alte excepții de la dreptul de retragere din Acord sunt indicate la articolul 38 alineatul (2) din Legea privind drepturile consumatorilor.
7. În caz de retragere din Acordul încheiat la distanță, Acordul se consideră neîncheiat. Ceea ce părțile au furnizat se returnează fără modificări, cu excepția cazului în care modificarea a fost necesară pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționalitatea Bunurilor. Returnarea trebuie să aibă loc imediat, nu mai târziu de 14 zile. Bunurile achiziționate trebuie returnate la adresa Vânzătorului.
8. Vânzătorul va rambursa imediat, dar nu mai târziu de 14 zile de la data primirii declarației de retragere a Consumatorului din Contract, toate plățile efectuate de Consumator, inclusiv costurile de livrare a Bunurilor. Vânzătorul rambursează plata utilizând aceeași metodă de plată utilizată de Consumator, cu

excepția cazului în care Consumatorul este de acord cu o metodă diferită de rambursare, metodă care nu implică niciun cost pentru Consumator. Vânzătorul poate reține rambursarea plăților primite de la Consumator până când primește Bunurile înapoi sau până când Consumatorul a furnizat dovada returnării acestora, oricare dintre aceste evenimente are loc primul, cu excepția cazului în care Vânzătorul s-a oferit să ridice el însuși Bunurile de la Consumator.

9. În cazul în care Consumatorul a ales o metodă de livrare a Bunurilor, alta decât cea mai ieftină modalitate obișnuită de livrare, oferită de Vânzător, Vânzătorul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare suportate de Consumator.
10. Clientul suportă doar costul direct al returnării Bunurilor, cu excepția cazului în care Vânzătorul a fost de acord să suporte acest cost.

IX. Înlocuire

1. Vânzătorul oferă Clientului posibilitatea de a înlocui Bunurile în termen de 14 zile de la data livrării acestora. Puteți solicita o înlocuire la adresa de e-mail support@koloreno.ro.
2. Clientul poate schimba Bunurile pe:
 - a. același model,
 - b. un model diferit, cu un preț mai mic, mai mare sau la același preț.
3. Bunurile pot fi înlocuite numai cu Bunurile aflate actual pe site-ul Vânzătorului.
4. Pentru a înlocui Bunurile, Clientul trebuie să completeze și să semneze formularul de schimb, disponibil pe site-ul Magazinului, să protejeze coletul expedit în mod corespunzător, să atașeze dovada achiziției și confirmarea transferului sumei necesare pentru acoperirea costurilor de expediere a noilor Bunuri. Bunurile schimbate trebuie trimise Vânzătorului prin poștă recomandată, costul căreia este suportat de Client.
5. Vânzătorul va contacta Clientul dacă Bunurile care urmau să fie înlocuite, nu mai erau disponibile. Clientul va putea alege un alt produs sau să renunțe la schimb. În cazul retragerii din schimb, Bunurile sunt returnate Clientului pe cheltuiala acestuia.
6. În cazul înlocuirii cu un Produs cu un preț mai mic, banii vor fi rambursați în termen de 14 zile folosind aceeași modalitate de plată care a fost folosită de Client la achiziționarea Produsului.
7. În cazul înlocuirii cu un Produs cu un preț mai mare, Vânzătorul va înlocui Produsul după înregistrarea achitării sumei egale cu diferența de preț. Pentru a urgenta procedura de schimb, Clientul poate atașa la expediere o confirmare a transferului.
8. Numai Bunurile curate și fără urme de uzură sunt supuse schimbului. Vânzătorul refuză Clientul să înlocuiască Bunurile deteriorate.

X. Reclamații cu privire la Bunurile acoperite de garanție legală

1. Vânzătorul se obligă să livreze Bunurile în conformitate cu Contractul, cu excepția Bunurilor uzate a căror caracteristică specifică se abate de la cerințele de conformitate cu Contractul. Vânzătorul informează Clientul cu privire la absența unei caracteristici specifice care se abate de la cerințele de conformitate cu Contractul.
2. Vânzătorul este răspunzător pentru neconformitatea Bunurilor cu contractul în condițiile specificate în Legea privind drepturile consumatorilor față de Clientul care este Consumator și față de Clientul care este o persoană fizică ce încheie Contractul în legătură directă cu activitatea sa comercială, atunci când din conținutul Contractului rezultă că acesta nu are un caracter profesional pentru această persoană, în special rezultând din obiectul activității sale comerciale pus la dispoziție pe baza prevederilor din Registrul Central și Informații privind Activitatea Comercială.
3. Reclamațiile care decurg din încălcarea drepturilor Clientului, garantate prin lege sau pe baza prezentului Regulament, trebuie trimise la adresa KOLORENO Sławomir Szubert, ul. Krakowska 34/5, 32-051 Krzęcin, Polonia, la adresa de e-mail: support@koloreno.ro.
4. Pentru a examina reclamația, Clientul trebuie să trimită sau să livreze Bunurile care fac obiectul reclamației, anexând, dacă este posibil, dovada achiziției. Bunurile trebuie livrate sau trimise la adresa indicată la pct 3.
5. Vânzătorul se angajează să soluționeze orice reclamație în termen de 14 zile de la primire.

6. În cazul lipsurilor în reclamație, Vânzătorul va solicita Clientului s-o completeze în măsura necesară imediat, dar nu mai târziu de 7 zile de la data primirii cererii de către Client.

XI. Reclamații privind furnizarea de servicii pe cale electronică

1. Clientul poate depune reclamații la Vânzător în legătură cu funcționarea Magazinului și utilizarea Serviciilor. Reclamațiile pot fi depuse în scris la adresa: KOLORENO Sławomir Szubert, ul. Krakowska 34/5, 32-051 Krzęcin, Polonia, la adresa de e-mail: suport@koloreno.ro.
2. În reclamație, Clientul trebuie să furnizeze numele și prenumele, adresa de corespondență, tipul și descrierea problemei apărute.
3. Vânzătorul se angajează să analizeze fiecare reclamație în termen de 14 zile de la primirea acesteia. În cazul în care reclamația prezintă deficiențe, Vânzătorul invită Clientul să completeze reclamația în măsura în care este necesar, în termen de 7 zile de la data primirii cererii de către Client.

XII. Garanții

1. Bunurile pot avea o garanție a producătorului.
2. În cazul Bunurilor acoperite de garanție, informațiile despre existența și conținutul garanției, precum și perioada pentru care aceasta a fost acordată, sunt de fiecare dată prezentate în descrierea Bunurilor de pe site-urile Magazinului.

XIII. Metode extrajudiciare de soluționare a reclamațiilor și revendicărilor

1. Clientul Consumator are, printre altele, următoarele posibilități de a apela la proceduri extrajudiciare de examinare a reclamațiilor și revendicărilor:
 - a. are dreptul de a se adresa unei curții permanente de arbitraj a consumatorilor care funcționează pe lângă Inspecția Comerțului cu o cerere de soluționare a unui litigiu decurgând din Contractul de vânzare încheiat;
 - b. are dreptul de a se adresa inspectorului voievodal (județean) al Inspecției Comerțului cu o cerere de deschidere a procedurii de mediere cu privire la soluționarea pe cale amiabilă a litigiului dintre Client și Vânzător;
 - c. poate obține asistență gratuită în soluționarea unui litigiu dintre Client și Vânzător, beneficiind și de asistența gratuită acordată de ombudsman al consumatorilor la nivel de district (municipal) sau a unei organizații sociale ale cărei sarcini statutare includ protecția Consumatorilor (printre care Federația Consumatorilor, Asociația Consumatorilor Polonezi). Asistența este oferită de Federația Consumatorilor la linia telefonică gratuită pentru consumatori 800 007 707 și de Asociația Consumatorilor Polonezi la adresa de e-mail porady@dlakonsumentow.pl;
 - d. poate depune reclamația prin intermediul platformei online EU ODR, disponibilă la adresa: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

XIV. Protecția datelor cu caracter personal

Datele personale furnizate de Clienți sunt colectate și prelucrate de către Vânzător în conformitate cu legea aplicabilă și în conformitate cu Politica de Confidențialitate disponibilă pe site-ul Magazinului.

XV. Dispoziții finale

1. Toate drepturile asupra Magazinului Online, inclusiv drepturile de autor de proprietate, drepturile de proprietate intelectuală asupra numelui său, domeniul de internet, site-ul Magazinului Online, precum și asupra formularelor și siglelor aparțin Vânzătorului, iar utilizarea acestora poate avea loc numai în modul specificat și în conformitate cu Regulamentul.
2. Prevederile referitoare la Consumator, cuprinse în prezentul Regulament, privind retragerea din contract și reclamații, se aplică persoanei fizice care încheie un contract direct legat de activitatea sa comercială, atunci când din conținutul acestui contract rezultă că nu are caracter profesional pentru această

persoana, reieșind în special din obiectul activității comerciale desfășurate de aceasta, pus la dispoziție în baza prevederilor Registrului Central și Informații privind Activitatea Economică. Prevederile privind procedurile extrajudiciare de soluționare a reclamațiilor și revendicărilor nu se aplică.

3. Soluționarea eventualelor litigii apărute între Vânzător și Client Consumator, va fi supusă instanțelor competente în conformitate cu prevederile relevante ale Codului de procedură civilă.
4. Soluționarea eventualelor litigii apărute între Vânzător și Client Antreprenor, va fi supusă instanței competente pentru sediul Vânzătorului.
5. În privința aspectelor care nu sunt reglementate de prezentul Regulament, se aplică prevederile Codului civil, prevederile Legii privind furnizarea de servicii pe cale electronică, prevederile Legii privind drepturile Consumatorului și alte prevederi relevante ale legislației poloneze.
6. Ori de câte ori dispozițiile relevante ale legii Consumatorului în vigoare în țara sa de origine se dovedesc a fi mai favorabile pentru acesta, se vor aplica prevederile relevante ale legii din țara de origine a Consumatorului.
7. Fiecare Client va fi anunțat despre orice modificare adusă prezentului Regulament prin informațiile de pe pagina principală a Magazinului Online care conțin lista de modificări și data intrării în vigoare a acestora. Clienții care au un Cont, vor fi informați suplimentar despre modificări, împreună cu lista acestora, printr-un mesaj trimis la adresa de e-mail furnizată de aceștia. Data intrării în vigoare a modificărilor nu va fi mai mică de 14 zile de la data anunțării acestora. În cazul în care Clientul care deține Cont de Client, nu acceptă noul conținut al Regulamentului, va fi obligat să informeze Vânzătorul despre acest fapt în termen de 14 zile de la data notificării modificării Regulamentului. Notificarea Vânzătorului privind neacceptarea noului conținut al Regulamentului are ca rezultat rezilierea Contractului.