

## Ogólne warunki sprzedaży w sklepie internetowym Telestar Warsaw obowiązujące od dnia 22 września 2018 roku

### § 1 Definicje pojęć

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Sklep internetowy** [www.kretaloe.pl] - serwis internetowy znajdujący się pod adresem www.kretaloe.pl będący własnością Telestar Warsaw sp. z o.o. z siedzibą w warszawie, ul. Złota 59, 00-120 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, NIP: **5252762048**, REGON: **381125462**, wysokość kapitału zakładowego: 5.000,00 zł.
2. **Sprzedawca** - należy przez to rozumieć Telestar Warsaw sp. z o.o. z siedzibą w warszawie, ul. Złota 59, 00-120 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, NIP: **5252762048**, REGON: **381125462**, wysokość kapitału zakładowego: 5.000,00 zł.
3. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, która dokonuje Zamówienia w ramach Sklepu;
4. **Kodeks Cywilny** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.);
5. **Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Sklepu Internetowego [www.kretaloe.pl];
6. **Sklep internetowy (Sklep)** - serwis internetowy dostępny pod [www.kretaloe.pl], za pośrednictwem którego Klient może w szczególności składać Zamówienia;
7. **Towar** - produkty prezentowane w Sklepie Internetowym;
8. **Umowa sprzedaży** - umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, zawarta pomiędzy [Telestar Warsaw] a Klientem, zawierana z wykorzystaniem serwisu internetowego Sklepu;
9. **Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej** - ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.);
10. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.);
11. **Zamówienie** - oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży, określające w szczególności rodzaj i liczbę Towaru.
12. **Administrator danych osobowych** - należy przez to rozumieć Sprzedawcę, tj. Telestar Warsaw sp. z o.o. z siedzibą w warszawie, ul. Złota 59, 00-120 Warszawa;
13. **Konsument** - należy przez to rozumieć osobę fizyczną dokonującą ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 221 Kodeksu Cywilnego).

### § 2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania (tj. zawarcia i wykonania umowy sprzedaży zawartej na odległość pomiędzy Klientem a Sprzedawcą) ze sklepu

internetowego dostępnego pod [www.kretaloe.pl] oraz jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

- a) Klient może dokonać zakupów w Sklepie bez rejestracji konta lub po zarejestrowaniu konta.
  - b) Dokonanie przez Klientów zakupów w Sklepie jest jednoznaczne z akceptacją niniejszych warunków sprzedaży.
2. Niniejszy Regulamin określa w szczególności [w zależności od dostępnych możliwości]:
- a) zasady dokonywania rejestracji i korzystania z konta w ramach sklepu internetowego;
  - b) warunki i zasady dokonywania elektronicznej rezerwacji produktów dostępnych w ramach sklepu internetowego;
  - c) warunki i zasady składania drogą elektroniczną Zamówień w ramach sklepu internetowego;
  - d) zasady zawierania Umów sprzedaży z wykorzystaniem usług świadczonych w ramach Sklepu Internetowego.
3. Korzystanie ze Sklepu Internetowego jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient następujących minimalnych wymagań technicznych:
- a) Internet Explorer w wersji [...] lub nowszej z włączoną obsługą [wskazanie niezbędnych aplikacji, np. aplety Javy], lub
  - b) [przeglądarka internetowa] w wersji [...] lub nowszej z włączoną obsługą [...],
  - c) minimalna rozdzielczość ekranu [...] x [...] pikseli.
4. W celu korzystania ze sklepu internetowego Klient powinien we własnym zakresie uzyskać dostęp do stanowiska komputerowego lub urządzenia końcowego, z dostępem do Internetu.
5. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa [**Telestar Warsaw sp. z o.o.**] zastrzega sobie możliwość ograniczenia świadczenia usług za pośrednictwem Sklepu internetowego do osób, które ukończyły wiek 18 lat. W takim przypadku potencjalni Klienci zostaną o powyższym powiadomieni.
6. Klienci mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej serwisu [www.kretaloe.pl] oraz pobrać go i sporządzić jego wydruk.
7. Informacje o Towarach podane na stronach internetowych Sklepu, w szczególności ich opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.

### **§ 3 Ceny i opłaty**

1. Ceny Towarów podawane są w złotych polskich i zawierają wszystkie składniki, w tym podatek VAT (z wyróżnieniem wysokości stawki), cła oraz wszelkie inne składniki.
2. Cena podana przy każdym towarze jest wiążąca dla obu stron, w chwili złożenia przez Klienta zamówienia i jego potwierdzenia.
3. Cena podana przy każdym towarze nie zawiera kosztów przesyłki, które Klient ma obowiązek ponieść.
4. Koszty dostawy zostaną wskazane Klientowi na stronie, a także podczas składania zamówienia na. Wysokość kosztów dostawy zależy od wagi towaru. Koszty dostawy zostaną uwzględnione w wartości zamówienia po dokonaniu

wyboru sposobu dostarczenia zamówienia. Towar jest dostarczany przez Sprzedawcę za pośrednictwem firmy kurierskiej In Post.

5. Klient ma możliwość uiszczenia ceny:
  - a) płatnością w systemie PayU,
  - b) zapłata kartą płatniczą korzystając z terminalu płatniczego PayU
  - c) wysyłka za pobraniem - płatność za towar w momencie odbioru przesyłki.

#### **§ 4 Rejestracja w Sklepie Internetowym, dane osobowe oraz składanie i przyjmowanie zamówień**

1. Klient może dokonać zakupów w Sklepie Internetowym bez rejestracji konta lub po zarejestrowaniu konta.
2. Rejestracji w Sklepie Internetowym dokonać może wyłącznie osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której odrębne przepisy przyznają zdolność prawną. Rejestracji osoby prawnej lub ułamkowej osoby prawnej, o której mowa powyżej może dokonać wyłącznie osoba fizyczna, która jest umocowana do dokonywania w ich imieniu wszelkich czynności związanych z rejestracją, a także do wykonywania wszelkich praw i obowiązków Użytkownika.
3. Dokonanie przez Klienta rejestracji i zakupów w Sklepie Internetowym jest jednoznaczne z akceptacją niniejszych warunków sprzedaży.
4. Rejestracja następuje poprzez wypełnienie i zaakceptowanie formularza rejestracyjnego, udostępnianego na jednej ze stron Sklepu Internetowego.
5. Warunkiem rejestracji jest podanie danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe.
6. Podmiot wypełniający formularz rejestracyjny oświadcza, że:
  1. podane w nim dane są kompletne i zgodne ze stanem faktycznym,
  2. zapoznała się z ogólnymi warunkami sprzedaży i zobowiązuje się ich przestrzegać.
7. Podczas Rejestracji w Sklepie Internetowym podmiot zobowiązany jest do podania następujących danych:
  1. adresu e-mail, który będzie loginem identyfikującym użytkownika,
  2. hasła,
  3. imienia i nazwiska oraz w przypadku osób prawnych lub ułamkowych osób prawnych - firmy podmiotu,
  4. w przypadku osób prawnych lub ułamkowych osób prawnych - imienia i nazwiska osoby dokonującej i jednocześnie upoważnionej do dokonania Rejestracji w imieniu tego podmiotu;
  5. adresu zamieszkania, na który Sprzedawca dostarczy przesyłkę, chyba że Klient wyraźnie wskaże, że towar ma zostać dostarczony na inny adres;
  6. numeru telefonu.
8. Klient (w tym osoba działająca w imieniu Klienta nie będącego Konsumentem) wypełniając formularz rejestracyjny w polu dotyczącym wyrażenia zgody:
  1. na otrzymywanie informacji marketingowych drogą elektroniczną, wyraża zgodę na przesyłanie przez Telestar Warsaw sp. z o.o. z siedzibą w warszawie, ul. Złota 59, 00-120 Warszawa lub podmioty z nią powiązane lub działające na ich zlecenie korespondencji na wskazane adresy poczty elektronicznej, zawierającej informacje marketingowe dotyczące działalności Telestar Warsaw sp. z o.o. z siedzibą w warszawie, ul. Złota

59, 00-120 Warszawa lub podmiotów z nią powiązanych, oraz na przetwarzanie danych osobowych w tym celu (zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 1997 r., nr 133, poz. 883 ze zm.) Dokonując tej czynności Klient jednocześnie oświadcza, że został poinformowany o tym, że wyrażenie niniejszej zgody jest dobrowolne oraz o możliwości jej odwołania w każdym czasie.

2. na otrzymywanie informacji marketingowej drogą tradycyjną na wskazane adresy korespondencyjne, wyraża zgodę na przesyłanie przez Telestar Warsaw sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Złota 59, 00-120 Warszawa lub podmioty z nią powiązane lub działające na ich zlecenie korespondencji na wskazane adresy korespondencyjne, zawierającej informacje marketingowe dotyczące działalności Telestar Warsaw Sp. z o.o. lub podmiotów z nią powiązanych i w tym celu przetwarzanie danych osobowych. Dokonując tej czynności Klient jednocześnie oświadcza, że został poinformowany o tym, że wyrażenie niniejszej zgody jest dobrowolne oraz o możliwości jej odwołania w każdym czasie.
  3. na otrzymywanie informacji marketingowej drogą telefoniczną na wskazany numer telefonu, wyraża zgodę na prowadzenie przez Telestar Warsaw sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Złota 59, 00-120 Warszawa lub podmioty z nią powiązane lub działających na ich marketingu bezpośredniego w ramach działalności Telestar Warsaw sp. z o.o. lub podmiotów z nią powiązanych, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 1997 r., nr 133, poz. 883 ze zm.) na wskazany numer telefonu. Dokonując tej czynności Klient jednocześnie oświadcza, że został poinformowany o tym, że wyrażenie niniejszej zgody jest dobrowolne oraz o możliwości jej odwołania w każdym czasie.
9. Sprzedawca oświadcza, że zbiera i przetwarza dane osobowe Klientów, w tym osób działających w imieniu Klienta nie będącego Konsumentem zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
  10. Brak zgody na przetwarzanie danych osobowych określonej w § 5 ust. 9 a) powyżej uniemożliwia kontakt ze strony Sprzedającego w celach marketingowych.
  11. **[Telestar Warsaw]** może pozbawić Klienta prawa do korzystania ze Sklepu Internetowego, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości zasobów Sklepu Internetowego, ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku naruszenia przez Klienta Regulaminu przy czym Klient, który został pozbawiony prawa do korzystania ze Sklepu Internetowego, nie może dokonać powtórnej rejestracji bez uprzedniej zgody **[Telestar Warsaw]**.
  12. Sklep Internetowy podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych w Internecie w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów i danych w związku ze świadczonymi w ramach Sklepu Internetowego usługami.
  13. W celu zawarcia Umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu internetowego należy wejść na stronę internetową [[www.kretaloe.pl](http://www.kretaloe.pl)], dokonać wyboru Towaru, podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane Klientowi komunikaty oraz informacje dostępne na stronie.

14. Oferta sprzedaży towarów z katalogu internetowego stanowi ofertę złożoną w postaci elektronicznej w rozumieniu przepisów art. 66 Kodeksu Cywilnego
15. Wybór zamawianych Towarów przez Klienta jest dokonywany poprzez ich dodanie do koszyka.
16. Poprzez kliknięcie w ikonę "Do koszyka" Użytkownik akceptuje wybrane towary, zgodnie z ich opisem oraz ceną i wyraża wolę dokonania ich kupna zgodnie z niniejszymi ogólnymi warunkami sprzedaży.
17. W trakcie składania Zamówienia – do momentu naciśnięcia przycisku **[Zamawiam i płacę]** – Klient ma możliwość modyfikacji wprowadzonych danych oraz w zakresie wyboru Towaru. W tym celu należy kierować się wyświetlanymi Klientowi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie.
18. Klient w momencie składania zamówienia potwierdza, że wie, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
19. Po naciśnięciu przycisku **[Zamawiam i płacę]** przez Klienta, na podany przez niego adres e-mail, zostanie wysłana wiadomość z potwierdzeniem złożenia zamówienia.
20. Po podaniu przez Klienta korzystającego ze Sklepu internetowego wszystkich niezbędnych danych, wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego Zamówienia. Podsumowanie złożonego Zamówienia będzie zawierać informacje dotyczące:
  - a) przedmiotu zamówienia,
  - b) jednostkowej oraz łącznej ceny zamawianych produktów, w tym kosztów dostawy oraz dodatkowych kosztów (jeśli występują),
  - c) wybranej metody płatności,
  - d) wybranego sposobu dostawy,
  - e) czasu dostawy,
  - f) [...]
21. W celu wysłania Zamówienia konieczne jest dokonanie akceptacji treści Regulaminu, podanie danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe oraz naciśnięcie przycisku „Zamawiam”.
22. Wysłanie przez Klienta Zamówienia stanowi oświadczenie woli zawarcia z [prowadzącym Sklep] Umowy sprzedaży, zgodnie z treścią Regulaminu.
23. Po złożeniu Zamówienia, Klient otrzymuje wiadomość e-mail zatytułowaną [...], zawierającą ostateczne potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia. Utrwalanie i zabezpieczanie treści zawartej umowy oraz udostępnienie jej Klientowi odbywa się poprzez przesłanie treści dokumentu zamówienia, potwierdzenia zawarcia umowy na odległość na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej. Potwierdzenie zawarcia umowy na odległość, dokument gwarancyjny oraz pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy (wraz z wzorem formularza odstąpienia od umowy) zostanie przesłany Klientowi wraz z zamówionym towarem.
24. Umowę traktuje się za zawartą z momentem otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail, o której mowa powyżej.
25. Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim, o treści zgodnej z Regulaminem.

## § 5 Dostawa zamówień

1. Dostawa Towarów jest ograniczona do obszaru Rzeczypospolitej Polskiej i odbywa się pod adres wskazany przez Klienta w trakcie składania Zamówienia.

2. Dostawa zamówionych Towarów odbywa się przesyłką kurierską. Koszty dostawy wynoszą 19.99 PLN Brutto za każdą wysyłkę. Dodatkowo koszty dostawy zostaną wskazane w czasie składania Zamówienia.
3. Termin realizacji dostawy wynosi od 1 do 5 dni roboczych licząc od dnia wysłania przez Klienta Zamówienia.
4. Klienci mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej serwisu [www.kretaloe.pl](http://www.kretaloe.pl) oraz pobrać go i sporządzić jego wydruk.
5. Utrwalenie, zabezpieczenie, udostępnienie oraz potwierdzenie Klientowi istotnych postanowień Umowy sprzedaży Towarów następuje poprzez przesłanie Klientowi na podany adres e-mail oraz poprzez dołączenie do przesyłki zawierającej Towar wydruku potwierdzenia, specyfikacji Zamówienia oraz faktury VAT.
6. W przypadku sprzedaży towarów promocyjnych lub pochodzących z wyprzedaży, których ilość jest ograniczona, zamówienia będą realizowane według kolejności wpływu, aż do wyczerpania zapasów.
7. Sprzedawca zobowiązany jest do dostarczenia towarów bez wad a wszystkie towary oferowane w Sklepie Internetowym są fabrycznie nowe oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
8. Sprzedawca dołoży wszelkich starań, aby termin dostawy był jak najkrótszy.
9. Sprzedawca nie będzie ponosić wobec Klienta odpowiedzialności za opóźnienia w dostarczeniu zamówionych towarów, jeżeli do opóźnienia doszło z przyczyn leżących po stronie podmiotu świadczącego usługi kurierskie. Zastrzeżenie zawarte w zdaniu poprzedzającym nie dotyczy umów sprzedaży zawartych z Konsumentami.

## **§ 6 Prawo odstąpienia od umowy oraz warunki zwrotu**

1. Klientowi, będącemu konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu Cywilnego, przysługuje – na podstawie przepisów prawa – prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 14 dni i wysyłając je na adres [**Telestar Warsaw**] podany w niniejszym Regulaminie.
2. Oświadczenie w przedmiocie odstąpienia od umowy winno być złożone w formie pisemnej (może być złożone na formularzu dołączonym do pouczenia o prawie do odstąpienia od umowy) i przesłane na adres [**Telestar Warsaw**].
3. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy Sprzedawca zwróci Klientowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności Sprzedawca dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Klienta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Klient nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia mu dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
4. Termin 14-dniowy liczy się od dnia, w którym nastąpiło dostarczenie Towaru.

5. Prawo do odstąpienia od umowy przez Klienta jest wyłączone w przypadku:
  - g) rzeczy dostarczanej w zabezpieczonym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - h) rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - i) nagrań muzycznych i audiowizualnych oraz programów komputerowych zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania;
  - j) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu.
6. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość, umowa jest uważana za niezawartą. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.
7. Klient odpowiada tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
8. Zwracany przez Klienta Towar powinien zostać opakowany w odpowiedni sposób, zapewniający brak uszkodzeń przesyłki w trakcie transportu.
9. Koszt opakowania i odesłania towaru ponosi Klient.
10. W przypadku pozostałych Klientów, nieposiadających statusu Konsumenta, zasady i terminy odstąpienia od umowy regulują przepisy Kodeksu Cywilnego.

## § 7 Reklamacje

11. W celu umożliwienia rozpatrzenia reklamacji Klient obowiązany jest dostarczyć rzecz sprzedaną na adres: Telestar Warsaw sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Złota 59, 00-120 Warszawa.
12. W terminie kolejnych 14 dni od dnia otrzymania przez Sprzedawcę rzeczy reklamowanej, Sprzedawca zobowiązuje się do powiadomienia Klienta na wskazany przez niego adres pocztowy lub adres e-mailowy o ustosunkowaniu się do zgłoszonych przez Klienta roszczeń. Wymiana rzeczy wadliwej na wolną od wad lub usunięcie wady nastąpi w rozsądnym czasie, o którym Klient zostanie poinformowany, bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.
13. Koszty wymiany lub naprawy wadliwego towaru (z zastrzeżeniem art. 561<sup>1</sup> § 2 i 3 Kodeksu Cywilnego) ponosi Sprzedawca. Koszt dostarczenia wadliwego towaru do Sprzedawcy zostanie zwrócony Klientowi przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Strony uzgodnią inny sposób.
14. W przypadku, gdy Kupujący nie jest konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu Cywilnego, Strony wyłączają odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne towaru (art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego).
15. [Telestar Warsaw] podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego działania Sklepu, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i zobowiązuje się usunąć w rozsądnym terminie wszelkie nieprawidłowości zgłoszone przez Klientów.
16. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić [Telestar Warsaw] o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu serwisu Sklepu Internetowego.

17. Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Sklepu Klient może zgłaszać pisemnie na adres: [Telestar Warsaw sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Złota 59, 00-120 Warszawa], mailowo pod adres [orders@kretaloe.pl] lub przy użyciu formularza kontaktowego.
18. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko Kupującego, jego adres do korespondencji, rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem Sklepu oraz przyczynę złożenia reklamacji oraz określać zakres działań, których wykonania Kupujący oczekuje od Sprzedawcy (w szczególności zgodnie z przepisami art. 560 i art. 561 Kodeksu Cywilnego).
19. [Telestar Warsaw] zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do [14] dni, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie Klienta, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona.
20. [Telestar Warsaw] jako sprzedawca odpowiada wobec Klienta będącego konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu Cywilnego, za niezgodność z Umową sprzedaży Towaru zakupionego przez tego konsumenta, w zakresie określonym Ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.
21. Reklamacje, wynikające z naruszenia praw Klienta gwarantowanych prawnie, lub na podstawie niniejszego Regulaminu, należy kierować na adres [orders@kretaloe.pl]. [Telestar Warsaw] zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie do [14] dni, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie Klienta, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona.
22. W przypadku roszczeń Klienta z tytułu udzielonej mu przez Sprzedawcę gwarancji procedurę reklamacyjną określają obowiązujące przepisy prawa oraz otrzymany przez Klienta dokument gwarancyjny.

## § 8 Postanowienia końcowe

1. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z tych sposobów dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów.
2. Niniejsze ogólne warunki sprzedaży dostępne są w wersji elektronicznej na stronie [www.kretaloe.pl](http://www.kretaloe.pl) oraz do wglądu w siedzibie Sprzedawcy. Przyjmuje się, że Klient składając zamówienie zapoznał się z treścią niniejszych ogólnych warunków sprzedaży i że akceptuje ich treść.
3. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy [Telestar Warsaw] a Klientem, który jest konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu Cywilnego, zostaje poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
4. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy [Telestar Warsaw] a Klientem, który nie jest konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu Cywilnego, zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę [Telestar Warsaw].
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.



6. Sklep Internetowy może organizować konkursy i promocje (wszelkie zasady zostaną określone w regulaminie danego konkursu).
7. Niniejsze ogólne warunki sprzedaży obowiązują od dnia 22.09.2018r.