REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

Obowiązuje od: 1.11.2025

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu Internetowego dostępnego pod adresem www.hinosato.pl, zasady składania zamówień, zawierania Umów Sprzedaży na odległość, realizacji zamówień, a także zasady odpowiedzialności za wady rzeczy sprzedanej oraz zasady odstąpienia od umowy.
2. Sklep Internetowy prowadzony jest przez:
   ADRIAN MOCZULSKI SZUM
   adres siedziby: ul. Asnyka 50/45, 62-800 Kalisz
   NIP: 6182200681
   adres e-mail: **sklep@hinosato.pl**
   telefon: **+48 791 980 444**
3. Adres do korespondencji, zwrotów i reklamacji:
   ul. Unii Lubelskiej 6/128, 61-249 Poznań.
4. W Regulaminie używa się następujących pojęć:
   a. **Sprzedawca** – ADRIAN MOCZULSKI SZUM prowadzący działalność gospodarczą pod marką Hinosato.
   b. **Sklep** – sklep internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem www.hinosato.pl.
   c. **Klient** – każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, korzystająca ze Sklepu.
   d. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną dokonującą ze Sprzedawcą czynności prawnej (Umowy Sprzedaży), niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
   e. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta (PNPK)** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o CEIDG.
   f. **Produkt** – rzecz ruchoma dostępna w Sklepie, będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.

g. **Produkt Personalizowany** – Produkt wykonany na indywidualne zamówienie Klienta według jego specyfikacji (w szczególności z haftem, nadrukiem, grawerem lub inną formą personalizacji).
h. **Umowa Sprzedaży** – umowa sprzedaży Produktu zawarta na odległość między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu.
i. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży, składane z wykorzystaniem funkcjonalności Sklepu.
j. **Konto** – indywidualne konto Klienta w Sklepie, założone i prowadzone przez Sprzedawcę, umożliwiające m.in. podgląd historii zamówień oraz edycję danych.
k. **Formularz Zamówienia** – formularz elektroniczny dostępny w Sklepie, umożliwiający złożenie Zamówienia.

§ 2 KONTAKT ZE SKLEPEM

1. Dane kontaktowe Sprzedawcy:
    a. adres korespondencyjny: ul. Asnyka 50/45, 62-800 Kalisz
    b. adres e-mail: **sklep@hinosato.pl**
    c. telefon: **+48 791 980 444**
2. Klient może kontaktować się ze Sprzedawcą przy użyciu danych wskazanych powyżej.
3. Sprzedawca dokłada starań, aby odpowiadać na wiadomości Klientów niezwłocznie, jednak nie później niż w rozsądnym terminie, odpowiednim do charakteru zapytania.
4. Obsługa Klienta prowadzona jest od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00–16:00 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).

§ 3 WARUNKI TECHNICZNE

1. Do korzystania ze Sklepu, w tym do przeglądania asortymentu oraz składania Zamówień, niezbędne są:
    a. urządzenie z dostępem do Internetu (komputer, smartfon, tablet),
    b. aktualna przeglądarka internetowa (np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge) obsługująca HTML5 i JavaScript,
    c. aktywne połączenie z Internetem,
    d. aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail),
    e. włączona obsługa plików cookies.

2. Sprzedawca dokłada wszelkich starań, aby Sklep działał prawidłowo i bez zakłóceń, jednak nie gwarantuje pełnej bezawaryjności działania z uwagi na czynniki niezależne (np. awarie serwerów, ataki hakerskie, problemy po stronie dostawców usług telekomunikacyjnych).
3. Klient zobowiązany jest do:
    a. korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z przepisami prawa, postanowieniami Regulaminu oraz dobrymi obyczajami,
    b. niedostarczania treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, naruszającym dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Sprzedawcy,
    c. niepodejmowania działań mogących zakłócić funkcjonowanie Sklepu.

§ 4 ZAKŁADANIE I USUWANIE KONTA

1. Założenie Konta w Sklepie jest dobrowolne i bezpłatne.
2. Klient może dokonać zakupów:
    a. jako gość – bez zakładania Konta,
    b. po zarejestrowaniu się i założeniu Konta.
3. W celu założenia Konta należy wypełnić formularz rejestracyjny, podając co najmniej:
    a. imię i nazwisko,
    b. adres e-mail,
    c. hasło,
    a opcjonalnie także numer telefonu i adres dostawy.
4. Rejestracja możliwa jest dla osób posiadających pełną zdolność do czynności prawnych (co do zasady osoby powyżej 18 roku życia).
5. Po wysłaniu formularza rejestracyjnego na podany adres e-mail zostanie wysłana wiadomość potwierdzająca. Kliknięcie w link aktywacyjny powoduje aktywację Konta.
6. Logowanie do Konta odbywa się z wykorzystaniem adresu e-mail i hasła podanych podczas rejestracji.
7. Klient może w każdej chwili, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, zażądać usunięcia Konta poprzez:
    a. wysłanie żądania na adres e-mail: **sklep@hinosato.pl**,
    b. skorzystanie z funkcji usunięcia Konta, jeżeli jest dostępna w panelu Klienta.
8. W przypadku usunięcia Konta:

a. Sprzedawca usuwa dane Klienta w zakresie, w jakim nie jest zobowiązany do ich dalszego przechowywania na podstawie przepisów prawa (np. dane do faktur przechowywane przez 5 lat),
b. dane niezbędne do rozliczeń podatkowych, księgowości oraz wynikające z zawartych Umów Sprzedaży przechowywane są przez okres wymagany przepisami prawa,
c. historia zamówień może być przechowywana w celach archiwizacyjnych oraz na wypadek roszczeń.

9. Klient zobowiązany jest do:
    a. podawania prawdziwych, aktualnych danych,
    b. nieudostępniania loginu i hasła osobom trzecim,
    c. niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o podejrzeniu przejęcia Konta przez osoby trzecie.
10. Sprzedawca ma prawo zablokować lub usunąć Konto Klienta w przypadku rażącego naruszenia Regulaminu, w szczególności gdy Klient:
    a. podał nieprawdziwe dane,
    b. wykorzystuje Sklep w sposób sprzeczny z prawem lub dobrymi obyczajami,
    c. narusza prawa osób trzecich.

§ 5 SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ

1. Informacje o Produktach, w tym ich ceny, umieszczone w Sklepie nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy.
2. Klient składa Zamówienie poprzez wypełnienie Formularza Zamówienia dostępnego w Sklepie.
3. Proces składania Zamówienia obejmuje:
    a. wybór Produktu i dodanie go do koszyka,
    b. wybór ilości oraz – jeśli dotyczy – rozmiaru, koloru lub opcji personalizacji,
    c. kliknięcie przycisku „Przejdź do kasy”, „Złóż zamówienie” lub równoważnego,
    d. podanie danych niezbędnych do realizacji Zamówienia (imię, nazwisko, adres dostawy, adres e-mail, numer telefonu, dane do faktury – jeśli dotyczy),
    e. wybór formy dostawy,
    f. wybór metody płatności,
    g. opcjonalne wpisanie kodu rabatowego,

    h. zapoznanie się z Regulaminem i Polityką Prywatności oraz zaznaczenie wymaganych zgód,
    i. kliknięcie przycisku „Kupuję i płacę” lub równoważnego.
4. Po złożeniu Zamówienia Klient otrzymuje automatyczną wiadomość e-mail z potwierdzeniem jego złożenia – nie stanowi ona jeszcze zawarcia Umowy Sprzedaży.
5. Umowa Sprzedaży zostaje zawarta:
    a. z chwilą przesłania Klientowi przez Sprzedawcę wiadomości e-mail z oświadczeniem o przyjęciu Zamówienia do realizacji, albo
    b. z chwilą wydania przesyłki przewoźnikowi – w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
6. W przypadku wyboru płatności z góry (przedpłata) Sprzedawca przystępuje do realizacji Zamówienia po zaksięgowaniu płatności.
7. W razie oczywistej omyłki (w szczególności błędnej ceny, opisu rażąco odbiegającego od wartości rynkowej), braku dostępności Produktu lub innych istotnych przeszkód uniemożliwiających realizację Zamówienia, Sprzedawca niezwłocznie poinformuje Klienta o niemożliwości jego realizacji. W takim przypadku:
    a. jeżeli Klient dokonał płatności – Sprzedawca zwróci ją w terminie do 14 dni od dnia poinformowania o niemożliwości realizacji,
    b. Umowa Sprzedaży ulega rozwiązaniu bez konsekwencji dla obu stron.
8. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do weryfikacji Zamówienia (np. telefonicznie lub e-mailowo) oraz do jego odmowy w przypadku uzasadnionego podejrzenia nadużycia, oszustwa lub naruszenia Regulaminu. W takim wypadku dokonana płatność zostanie zwrócona.

§ 6 CENY I PŁATNOŚCI

1. Wszystkie ceny Produktów podane w Sklepie są cenami brutto (zawierają podatek VAT) i wyrażone są w złotych polskich (PLN).
2. Cena Produktu widoczna na stronie Produktu jest wiążąca w chwili złożenia Zamówienia przez Klienta i nie ulega zmianie w odniesieniu do tego Zamówienia.
3. Do ceny Produktów doliczane są koszty dostawy, wskazywane podczas składania Zamówienia przed jego potwierdzeniem.
4. Łączna wartość Zamówienia obejmuje:
    a. cenę wybranych Produktów,
    b. koszt dostawy,
    c. ewentualne koszty dodatkowych usług (np. personalizacji – jeśli dotyczy).
5. Sprzedawca może udostępniać kody rabatowe uprawniające do zniżek.

a. Kod rabatowy należy wpisać w odpowiednie pole podczas składania Zamówienia.
b. Zasady korzystania z kodów rabatowych określa regulamin danej promocji.
c. Kody rabatowe co do zasady nie łączą się, chyba że regulamin promocji stanowi inaczej.
d. Kody rabatowe mogą być ograniczone czasowo, wartościowo, asortymentowo lub co do liczby użyć na Klienta; nie podlegają wymianie na gotówkę; ich odsprzedaż lub wykorzystywanie w celach komercyjnych jest zabronione.

6. Sprzedawca może organizować akcje promocyjne i wyprzedaże; szczegółowe warunki każdorazowo wskazywane są w opisie promocji.
7. Sprzedawca planuje wprowadzenie programu lojalnościowego; zasady jego funkcjonowania zostaną uregulowane w odrębnym regulaminie.
8. Sprzedawca udostępnia następujące formy płatności elektronicznej:
   a. szybkie przelewy,
   b. BLIK,
   c. karty płatnicze (Visa, Mastercard, Maestro),
   d. Apple Pay / Google Pay (jeśli dostępne).
9. Płatności realizowane są za pośrednictwem operatora płatności **Autopay S.A.** (dawniej Blue Media S.A.). Po wybraniu formy płatności Klient jest przekierowywany na stronę operatora.
10. Płatność należy zrealizować w momencie składania Zamówienia. Realizacja Zamówienia następuje po zaksięgowaniu płatności.
11. Sprzedawca nie pobiera dodatkowych opłat za korzystanie z danej formy płatności.
12. W przypadku braku płatności w terminie 24 godzin od złożenia Zamówienia, Zamówienie zostaje anulowane, a Umowa Sprzedaży ulega rozwiązaniu.
13. Do czasu przyjęcia Zamówienia do realizacji, zgodnie z § 5, nie dochodzi do rezerwacji Produktu ani jego ceny.
14. Operator płatności może odmówić realizacji płatności; w takim przypadku Zamówienie uważa się za niezłożone/nieopłacone.

§ 7 DOSTAWA

1. Sprzedawca realizuje dostawy na terenie Polski.
2. Dostawy realizowane są za pośrednictwem platformy logistycznej **Apaczka.pl**, z wykorzystaniem usług następujących przewoźników:

    a. **InPost** – dostawa do automatów paczkowych InPost lub kurierem pod wskazany adres,
    b. **Orlen Paczka** – dostawa do automatów paczkowych lub punktów odbioru Orlen Paczka,
    c. **DPD** – dostawa kurierem pod wskazany adres.
3. Koszt dostawy zależy od wybranej formy przesyłki oraz parametrów przesyłki (waga/gabaryty).
4. Dokładny koszt dostawy jest wyświetlany podczas składania Zamówienia, przed jego potwierdzeniem.
5. Darmowa dostawa przysługuje przy Zamówieniach o wartości minimum **999 zł brutto**.
6. Darmowa dostawa realizowana jest za pośrednictwem **Orlen Paczki** (do automatu paczkowego lub punktu odbioru).
   W przypadku wyboru przez Klienta innej formy dostawy niż Orlen Paczka, Klient ponosi koszt dostawy zgodnie z aktualnym cennikiem wskazanym w Sklepie.

Czas realizacji

7. Czas przygotowania Zamówienia wynosi:
    a. dla Produktów standardowych (bez personalizacji) – zazwyczaj 2–3 dni robocze od zaksięgowania płatności,
    b. dla Produktów Personalizowanych – czas realizacji ustalany jest indywidualnie i wskazany w opisie Produktu lub w potwierdzeniu Zamówienia (zazwyczaj 7–14 dni roboczych).
8. Czas dostawy (od momentu przekazania przesyłki przewoźnikowi) na terenie Polski wynosi zazwyczaj około 1–3 dni roboczych, w zależności od wybranego sposobu dostawy oraz przewoźnika. Terminy te mają charakter orientacyjny i mogą ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy.
9. Łączny maksymalny czas realizacji Zamówienia (przygotowanie + dostawa) wynosi:
    a. dla Produktów standardowych – do 7 dni roboczych,
    b. dla Produktów Personalizowanych – do 21 dni roboczych (lub zgodnie z informacją podaną przy Produkcie).
10. Sprzedawca nie wysyła przesyłek w soboty, niedziele i święta.
11. W przypadku Zamówienia obejmującego kilka Produktów o różnych czasach realizacji Sprzedawca może:
    a. wysłać Produkty osobno (w miarę ich dostępności), lub
    b. wysłać wszystkie Produkty łącznie po skompletowaniu Zamówienia.
    Klient może wskazać preferowaną opcję w uwagach do Zamówienia, a Sprzedawca, o ile będzie to możliwe, postara się ją uwzględnić.

12. O poszczególnych etapach realizacji Zamówienia Klient jest informowany za pośrednictwem wiadomości e-mail (m.in. potwierdzenie przyjęcia Zamówienia, potwierdzenie płatności, informacja o przekazaniu przesyłki przewoźnikowi wraz z numerem śledzenia).

Odbiór przesyłki

13. W przypadku dostawy do automatu paczkowego lub punktu odbioru:
    a. na podany numer telefonu i/lub adres e-mail wysyłany jest kod odbioru lub informacja o możliwości odbioru przesyłki,
    b. przesyłka przechowywana jest w automacie/punkcie przez czas określony w regulaminie danego przewoźnika (np. InPost, Orlen Paczka),
    c. w przypadku nieodebrania przesyłki w terminie zostaje ona zwrócona do Sprzedawcy.
14. W przypadku dostawy kurierem:
    a. kurier doręcza przesyłkę na adres podany przez Klienta,
    b. w razie nieobecności Klienta kurier może podjąć ponowną próbę doręczenia, pozostawić awizo lub skontaktować się telefonicznie w celu uzgodnienia terminu doręczenia.
15. Klient zobowiązany jest do odbioru przesyłki w terminie wskazanym przez przewoźnika.
16. Przy odbiorze przesyłki Klient powinien:
    a. sprawdzić stan przesyłki w obecności kuriera lub przed odebraniem jej z automatu/punktu,
    b. w przypadku uszkodzenia opakowania – sporządzić protokół szkody wraz z kurierem lub odmówić odbioru,
    c. w przypadku stwierdzenia braków lub uszkodzeń Produktu – niezwłocznie powiadomić Sprzedawcę na adres: **sklep@hinosato.pl**.

Nieodebrane przesyłki

17. W przypadku nieodebrania przesyłki w terminie i jej zwrotu do Sprzedawcy:
    a. Sprzedawca kontaktuje się z Klientem w celu ustalenia dalszego postępowania,
    b. w razie ponownej wysyłki – Klient pokrywa koszty ponownej dostawy,
    c. w przypadku odstąpienia od umowy przez Klienta lub rozwiązania umowy – Sprzedawca może pomniejszyć zwracaną kwotę o rzeczywiście poniesione, udokumentowane koszty zwrotu przesyłki do Sprzedawcy oraz ewentualnej ponownej wysyłki, nie wyższe niż koszt najtańszej zwykłej dostawy oferowanej w Sklepie.
18. Zwrot środków następuje po otrzymaniu przez Sprzedawcę przesyłki z powrotem do magazynu.

19. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie przesyłki z powodu podania przez Klienta błędnych lub niepełnych danych adresowych albo błędnego numeru telefonu.

Postanowienia dodatkowe

20. Terminy dostaw przewoźników mają charakter orientacyjny i mogą ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy (m.in. opóźnienia przewoźnika, awarie systemów, siła wyższa).
21. Zmiana adresu dostawy po nadaniu przesyłki lub jej przekierowanie może wiązać się z dodatkowymi kosztami pobieranymi przez przewoźnika – koszty te ponosi Klient, po uprzednim poinformowaniu.
22. W przypadku dostawy do automatu paczkowego bieg terminów (np. na odbiór) liczony jest od momentu pierwszego udostępnienia przesyłki w automacie, zgodnie z danymi systemu śledzenia danego przewoźnika.

§ 8 PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZWROTY)

1. Konsument oraz Przedsiębiorca na prawach konsumenta mają prawo odstąpić od Umowy Sprzedaży zawartej na odległość bez podania przyczyny w terminie 14 dni.
2. Termin na odstąpienie od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Konsument/PNPK wszedł w posiadanie Produktu lub w którym osoba trzecia, inna niż przewoźnik i wskazana przez Konsumenta/PNPK, weszła w posiadanie Produktu.
3. Przykład: jeżeli Produkt został dostarczony 1 stycznia, termin na odstąpienie upływa 15 stycznia o północy.

Produkty wyłączone z prawa odstąpienia

4. Prawo odstąpienia od umowy NIE przysługuje w szczególności w odniesieniu do:
    a. **Produktów Personalizowanych** – wykonanych według specyfikacji Klienta, zgodnie z art. 38 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta,
    b. produktów używanych lub w sposób istotny uszkodzonych przez Klienta – w szczególności rozpakowanych, używanych, pranych lub zniszczonych w stopniu wykraczającym poza zwykłe sprawdzenie,
    c. produktów higienicznych (jeśli w przyszłości będą oferowane w Sklepie), jeśli opakowanie zostało naruszone po dostarczeniu (np. bielizna, skarpety w opakowaniach jednorazowych) – zgodnie z art. 38 pkt 8 ustawy o prawach konsumenta.

5. Informacja o wyłączeniu prawa odstąpienia od umowy jest wyraźnie wskazana przy opisie danego Produktu.

Procedura odstąpienia od umowy

6. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Konsument/PNPK powinien złożyć Sprzedawcy jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
7. Odstąpienie można zgłosić w szczególności w następujący sposób:
    a. wypełniając formularz odstąpienia od umowy dostępny na stronie Sklepu oraz przesyłając go e-mailem na adres: **sklep@hinosato.pl**,
    b. przesyłając własnoręcznie podpisane oświadczenie pocztą na adres: ul. Unii Lubelskiej 6/128, 61-249 Poznań.
8. Sprzedawca przesyła Klientowi potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu (na adres e-mail podany przez Klienta).
9. Klient ma obowiązek odesłać Produkt niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od umowy – na adres:
   ul. Unii Lubelskiej 6/128, 61-249 Poznań.
10. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu (koszt przesyłki zwrotnej). Sprzedawca nie zwraca kosztów odesłania Produktu.
11. Produkt należy:
    a. odpowiednio zabezpieczyć na czas transportu,
    b. odesłać w miarę możliwości w opakowaniu umożliwiającym bezpieczny transport,
    c. dołączyć formularz odstąpienia lub dane umożliwiające identyfikację Zamówienia (np. numer zamówienia, dane Klienta).
12. Klient ma prawo zapoznać się z Produktem w zakresie koniecznym do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania – w sposób, w jaki mógłby to zrobić w sklepie stacjonarnym. Korzystanie z Produktu w szerszym zakresie może skutkować zmniejszeniem jego wartości, za które Klient odpowiada. W takim przypadku Sprzedawca może odpowiednio obniżyć kwotę zwrotu.
13. Przykładowe sytuacje mogące skutkować obniżeniem wartości Produktu: widoczne ślady używania, brak metek, brak opakowania producenta (jeśli miało znaczenie przy sprzedaży), zabrudzenia, intensywne zapachy uniemożliwiające ponowną sprzedaż jako pełnowartościowego.
14. Sprzedawca nie przyjmuje przesyłek za pobraniem.

Zwrot płatności

15. Sprzedawca zwraca Klientowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty dostawy do Klienta (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wyboru przez Klienta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy

oferowany przez Sprzedawcę), niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.

16. Zwrot płatności następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
17. Jeżeli Klient wskaże numer rachunku bankowego w formularzu odstąpienia, zwrot może zostać dokonany przelewem na ten rachunek.
18. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego odesłania – w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
19. Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu dodatkowych kosztów dostawy, jeśli Klient wybrał sposób dostawy droższy niż najtańszy standardowy sposób dostawy oferowany w Sklepie.

§ 9 REKLAMACJE (NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ / RĘKOJMIA)

1. W przypadku Klientów będących Konsumentami oraz Przedsiębiorcami na prawach konsumenta zastosowanie mają przepisy rozdziału 5a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 43a–43g).
2. W razie braku zgodności towaru z umową Konsument/PNPK może żądać w szczególności naprawy, wymiany, obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy – na zasadach określonych w ww. ustawie.
3. Reklamacja powinna umożliwiać ocenę wady – zaleca się podanie:
    a. opisu wady,
    b. daty jej stwierdzenia,
    c. żądania Klienta (naprawa, wymiana, obniżenie ceny, odstąpienie),
    d. dokumentacji zdjęciowej lub filmowej (o ile to możliwe).
4. Na żądanie Sprzedawcy Klient jest zobowiązany udostępnić lub dostarczyć Produkt do oceny (na koszt Sprzedawcy, w przypadku Konsumenta/PNPK).
5. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na trwałym nośniku (np. e-mail) w terminie 14 dni od jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.
6. Sprzedawca odpowiada za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od dostarczenia towaru.
7. Co do zasady Klient może w pierwszej kolejności żądać naprawy lub wymiany towaru. Sprzedawca może – na warunkach określonych ustawą – dokonać wymiany zamiast naprawy (lub odwrotnie), jeżeli wybrany przez Klienta sposób doprowadzenia towaru do zgodności z umową jest niemożliwy lub wymaga nadmiernych kosztów.

8. W razie bezskutecznego doprowadzania towaru do zgodności lub gdy brak zgodności jest istotny, Klient może żądać obniżenia ceny albo odstąpić od umowy (zwracając towar Sprzedawcy).
9. Sprzedawca ponosi koszty doprowadzenia towaru do zgodności z umową, w tym koszty demontażu, transportu, robocizny i materiałów.

Klienci inni niż Konsument/PNPK (B2B)

10. W przypadku Klientów niebędących Konsumentami/PNPK odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi może być, na podstawie art. 558 Kodeksu cywilnego, ograniczona lub wyłączona.
11. Sprzedawca wyłącza rękojmię w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie – wyłączenie to nie dotyczy Konsumentów i PNPK.
12. W relacjach B2B odpowiedzialność Sprzedawcy ogranicza się do rzeczywiście poniesionej szkody i nie obejmuje utraconych korzyści, a jej maksymalna wysokość nie przekracza ceny zapłaconej przez Klienta za dany Produkt/umowę.

Procedura reklamacyjna – sposób zgłoszenia

13. Reklamację można złożyć:
    a. e-mailowo na adres: **sklep@hinosato.pl**,
    b. listownie na adres: ul. Unii Lubelskiej 6/128, 61-249 Poznań.
14. W zgłoszeniu zaleca się podanie:
    a. imienia i nazwiska Klienta,
    b. danych kontaktowych,
    c. numeru Zamówienia,
    d. opisu zastrzeżeń,
    e. żądanego sposobu rozpatrzenia reklamacji,
    f. zdjęć lub filmu dokumentującego wadę (jeśli to możliwe).
15. Po przyjęciu zgłoszenia Sprzedawca może poprosić o dostarczenie Produktu do oceny lub naprawy – na koszt Sprzedawcy (w przypadku Konsumenta/PNPK).

§ 10 GWARANCJA

1. Jeżeli towar jest objęty gwarancją producenta lub importera, uprawnienia z gwarancji realizowane są na warunkach określonych w karcie gwarancyjnej lub dokumentach gwarancyjnych.
2. Uprawnienia z gwarancji nie wyłączają, nie ograniczają ani nie zawieszają uprawnień Klienta z tytułu niezgodności towaru z umową (dla

Konsumenta/PNPK) ani z tytułu rękojmi (dla Klientów B2B, w zakresie w jakim nie została wyłączona).

§ 11 DANE OSOBOWE (RODO)

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest **ADRIAN MOCZULSKI SZUM (Hinosato)**, ul. Asnyka 50/45, 62-800 Kalisz, e-mail: **sklep@hinosato.pl**.
2. Dane osobowe Klienta przetwarzane są w szczególności w celu:
    a. realizacji Zamówień i Umów Sprzedaży,
    b. obsługi Konta Klienta,
    c. obsługi reklamacji, zwrotów i odstąpień od umowy,
    d. komunikacji z Klientem,
    e. realizacji obowiązków prawnych (np. podatkowych, rachunkowych),
    f. marketingu własnego (za zgodą – np. newsletter).
3. Podstawy prawne przetwarzania danych to w szczególności:
    a. art. 6 ust. 1 lit. b RODO – niezbędność do wykonania umowy,
    b. art. 6 ust. 1 lit. c RODO – wypełnianie obowiązków prawnych ciążących na Administratorze,
    c. art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes Administratora (m.in. dochodzenie roszczeń, marketing bezpośredni własnych produktów, analiza statystyczna),
    d. art. 6 ust. 1 lit. a RODO – zgoda, w szczególności w celach marketingowych (newsletter, kontakt handlowy).
4. Odbiorcami danych mogą być m.in.:
    a. operator płatności (Autopay/Blue Media),
    b. platforma logistyczna Apaczka.pl oraz współpracujące z nią firmy kurierskie i paczkomatowe (w szczególności InPost, DPD, Orlen Paczka),
    c. dostawca hostingu i oprogramowania sklepu,
    d. biuro rachunkowe,
    e. podmioty świadczące usługi doradcze (prawne, podatkowe) – w uzasadnionym zakresie.
5. Dane przechowywane są przez okres trwania umowy oraz rozliczeń z niej wynikających, a następnie przez okres wymagany przepisami prawa (m.in. podatkowymi i rachunkowymi) lub do czasu przedawnienia roszczeń.
6. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo:
    a. dostępu do danych,
    b. ich sprostowania,
    c. usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
    d. przeniesienia danych,

e. sprzeciwu wobec przetwarzania (w tym wobec marketingu bezpośredniego),
f. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

7. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych określa **Polityka Prywatności** dostępna w Sklepie.

§ 12 OPINIE O PRODUKTACH

1. Sprzedawca może kierować do Klientów, którzy dokonali zakupu, prośby o wystawienie opinii o produkcie lub o Sklepie.
2. Sprzedawca publikuje wyłącznie opinie pochodzące od Klientów, którzy faktycznie nabyli Produkt w Sklepie – podejmowane są w tym celu uzasadnione działania weryfikacyjne (np. powiązanie opinii z numerem zamówienia).
3. Sprzedawca nie usuwa opinii wyłącznie z tego powodu, że są negatywne; może jednak odmówić publikacji lub usunąć opinię naruszającą prawo, dobre obyczaje, zawierającą wulgaryzmy, treści obraźliwe, reklamowe lub naruszające prawa osób trzecich.

§ 13 POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA SPORÓW (ADR) I ODR

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:
   a. stałych polubownych sądów konsumenckich,
   b. pomocy Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
   c. postępowań przed Prezesem UOKiK lub innymi uprawnionymi organami.
2. Dostępna jest również Platforma ODR Komisji Europejskiej (online dispute resolution) pod adresem: https://ec.europa.eu/consumers/odr/.
3. Skorzystanie z ADR/ODR jest dobrowolne. Sprzedawca wyraża gotowość udziału w postępowaniu ADR właściwym miejscowo przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej.

§ 14 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane ze Sprzedawcą zawierane są w języku polskim i podlegają prawu polskiemu, z poszanowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów kraju zwykłego pobytu Konsumenta.

2. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie w Sklepie w formie umożliwiającej jego pozyskanie, zapisanie, odtwarzanie i utrwalenie (m.in. jako plik PDF).
3. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności:
    a. zmiany przepisów prawa,
    b. zmiany technologii świadczenia usług,
    c. zmiany sposobów płatności lub dostaw,
    d. zmiany zakresu lub formy działalności Sklepu.
4. Do umów zawartych przed wejściem w życie zmian Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili zawarcia umowy.
5. O zmianie Regulaminu Klienci posiadający Konto zostaną powiadomieni z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem (np. poprzez wiadomość e-mail lub komunikat w Sklepie).

§ 15 SIŁA WYŻSZA (FORCE MAJEURE)

1. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy spowodowane działaniem siły wyższej, tj. zdarzeniem zewnętrznym, niemożliwym do przewidzenia i zapobieżenia, w szczególności: klęski żywiołowe, wojna, zamieszki, strajki, awarie sieci energetycznych lub teleinformatycznych, epidemie, decyzje władz.
2. W przypadku zaistnienia siły wyższej terminy realizacji świadczeń ulegają przedłużeniu o czas trwania przeszkody. Strony podejmą próbę uzgodnienia dalszego sposobu realizacji umowy lub jej rozwiązania bez odpowiedzialności odszkodowawczej.

§ 16 WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA I TREŚCI KLIENTÓW

1. Wszystkie zdjęcia, opisy, elementy graficzne oraz inne treści zamieszczone w Sklepie stanowią utwory w rozumieniu prawa autorskiego i podlegają ochronie. Ich kopiowanie lub wykorzystywanie bez zgody Sprzedawcy jest zabronione, z wyjątkiem dozwolonego użytku wynikającego z przepisów prawa.
2. Klient, publikując treści (np. opinie, zdjęcia), oświadcza, że posiada do nich odpowiednie prawa i nie narusza praw osób trzecich.
3. Klient udziela Sprzedawcy niewyłącznej, bezpłatnej licencji na publikację takich treści w Sklepie oraz materiałach promocyjnych w zakresie niezbędnym do prezentacji opinii, na czas nieoznaczony, z prawem do udostępniania w Internecie.

4. Sprzedawca może odmówić publikacji lub usunąć treści, które naruszają prawo, dobre obyczaje, prawa osób trzecich lub postanowienia niniejszego Regulaminu.

§ 17 PRE-ORDER / PRODUKTY NA ZAMÓWIENIE

1. Dla Produktów oznaczonych jako „pre-order” lub „na zamówienie” wskazany jest orientacyjny termin realizacji.
2. Przekroczenie tego terminu z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy (np. opóźnienia po stronie dostawców, siła wyższa) nie stanowi nienależytego wykonania umowy.
3. Sprzedawca informuje Klienta o zmianach w statusie realizacji takich Zamówień.
4. Klient może w każdym czasie zrezygnować z Produktu „pre-order”/„na zamówienie” przed jego wysyłką, a Sprzedawca zwraca wpłacone środki w terminie do 14 dni od dnia przyjęcia rezygnacji.

§ 18 POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE JURYSDYKCJI (B2B) I PRAWA

1. W przypadku Klientów innych niż Konsument lub PNPK wszelkie spory wynikłe z umów zawartych ze Sprzedawcą będą rozstrzygane przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Sprzedawcy.
2. Postanowienie ust. 1 nie dotyczy Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach konsumenta, w stosunku do których właściwość sądu określana jest zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.