

# Regulamin sklepu

## REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

### URBANGAMES.PL

Strona niniejsza stanowi („**REGULAMIN**”), regulujący stosunki między („**KLIENTEM**”), a („**SPRZEDAWCĄ**”) oferującym produkty za pomocą strony internetowej pod adresem [www.urbangames.pl](http://www.urbangames.pl) (“**STRONA**”).

W momencie złożenia jakiegokolwiek zamówienia na naszej Stronie akceptujesz niniejszy Regulamin. Tym samym zawarte w nim postanowienia stają się dla Klienta wiążące.

Regulamin jest dostępny do ściągnięcia co umożliwia jego wydrukowanie i dokładne zaznajomienie się z nim.

Niniejszy Regulamin reguluje m.in. kwestie:

- zasady składania zamówień przez Klienta,
- zawarcia umowy,
- realizacji zamówienia,
- formy płatności,
- formy dostawy,
- odstąpienia od umowy,
- niezgodności produktu z umową (postępowanie reklamacyjne).

## DEFINICJE

- 1 KLIENT – osoba fizyczna lub prawna oraz jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy przyznają zdolność prawną, która dokonuje zakupów w Sklepie Internetowym UrbanGames.
- 2 KONSUMENT – Klient będący osobą fizyczną dokonujący zakupów w sklepie bezpośrednio nie związanych z jego działalnością zawodową lub gospodarczą.
- 3 SPRZEDAWCA – podmiot gospodarczy wymieniony w pkt. 1. Regulaminu dokonujący sprzedaży Klientowi zamówionych produktów.
- 4 REGULAMIN – niniejszy Regulamin sklepu internetowego UrbanGames.
- 5 STRONA/SKLEP INTERNETOWY – platforma handlu elektronicznego działająca w sieci INTERNET znajdująca się pod adresem [www.urbangames.pl](http://www.urbangames.pl), za pomocą której Sprzedawca oferuje do sprzedaży swoje produkty.
- 6 KONTO KLIENTA – po poprawnym zarejestrowaniu się przez Klienta w Sklepie, zostaje utworzone konto przyporządkowane Klientowi, do którego posiada dostęp poprzez podany przez siebie Login i Hasło.

- 7 LOGIN I HASŁO – ciąg znaków identyfikacyjnych każdego Konta Klienta (LOGIN) oraz ciąg znaków umożliwiających dostęp do tego konta (HASŁO).
- 8 PRODUKT/TOWAR – jednostka towarowa w sklepie.
- 9 FIRMA KURIERSKA – firma zewnętrzna, z którą Sklep posiada podpisaną umowę o współpracy, dostarczająca Klientowi zamówione produkty.
- 10 KURIER – pracownik firmy zewnętrznej, z którą Sklep posiada podpisaną umowę o współpracy, dostarczająca Klientowi zamówione produkty.

## **1. INFORMACJE O SPRZEDAWCY**

Sklep internetowy UrbanGames działający pod adresem [www.urbangames.pl](http://www.urbangames.pl), prowadzony jest przez:

ARCO Spółka Jawna

Paweł Nagły, Jacek Dudak

Ul. Owocowa 16

40-158 Katowice

Spółka wpisana jest do rejestru przedsiębiorców KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód, wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000103901, NIP 625-19-54-154, REGON 273678236.

Kontakt:

tel: +48 600 33 88 11

tel: +48 695 695 453

e-mail: [kontakt@urbangames.pl](mailto:kontakt@urbangames.pl)

## **2. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

2.1. Sklep internetowy [www.urbangames.pl](http://www.urbangames.pl) prowadzi sprzedaż detaliczną oraz hurtową towarów z branży: odzież sportowa, obuwie sportowe, akcesoria sportowe.

2.2. Przedstawiona na Stronie internetowej oferta nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.

2.3. Korzystanie z ze sklepu internetowego możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system informatyczny Klienta minimalnych wymagań technicznych: komputer lub inne podobne urządzenie z kartą graficzną o rozdzielczości min. 800x600 px i 256 kolorów oraz przeglądarka stron internetowych Internet Explorer, lub Mozilla Firefox, lub Google Chrome, lub Opera, lub Safari, podłączony do sieci internetowej wraz z aktywnym adresem e-mail.

### **3. ZAREJESTROWANIE KONTA KLIENTA I JEGO USUNIĘCIE**

3.1 Klient pragnący dokonać zakupu w sklepie [www.urbangames.pl](http://www.urbangames.pl) jest zobowiązany do dokonania skutecznej rejestracji poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego. Rejestracja taka utworzy Konto Klienta, do którego Klient będzie mógł się logować korzystając z Loginu i Hasła nadanego przez Klienta. Klient ma także prawo dokonać zakupu bez rejestracji konta wybierając opcję „bez rejestracji”. W takim wypadku jest zobowiązany podać wszystkie wymagane formularzem dane osobowe niezbędne do realizacji zamówienia.

3.2 W przypadku wybrania opcji zakupu „Z rejestracją”, która utworzy Konto Klienta, Sprzedawca niniejszym informuje, że automatycznie zostanie utworzone lustrzane Konto Klienta, z tymi samymi danymi rejestrowymi, loginem i hasłem w drugim sklepie internetowym Sprzedawcy działającym pod adresem [www.sportjam.pl](http://www.sportjam.pl), który jest częścią multiplatformy sprzedażowej Sprzedawcy. Klient ma prawo zażądać usunięcia danych rejestrowych zarówno z sklepu [www.urbangames.pl](http://www.urbangames.pl), jak i sklepu [www.sportjam.pl](http://www.sportjam.pl) wysyłając do Sprzedawcy stosownego polecenia na jego adres e-mail zgodnie z pkt. 3.5.

3.3. Po dokonaniu rejestracji Klient jest odpowiedzialny za wszelkie transakcje, które zostały wykonane z wykorzystaniem Loginu Klienta oraz jego Hasła, chyba że informacje te zostały ujawnione osobie trzeciej nie z winy Klienta.

3.4. Klient oświadcza, że dane podane przez niego w trakcie rejestracji są zgodne z prawdą i nie naruszają praw osób trzecich.

3.5 Klient jest uprawniony do usunięcia swojego Konta. W takim przypadku powinien wysłać wiadomość e-mail z takim żądaniem na adres e-mail [kontakt@urbangames.pl](mailto:kontakt@urbangames.pl) Po otrzymaniu takiego żądania konto zostanie niezwłocznie usunięte.

### **4. SKŁADANIE ZAMÓWIENIA**

4.1. Zamówienia można składać wyłącznie drogą elektroniczną przy wykorzystaniu sieci INTERNET poprzez stronę internetową sklepu [www.urbangames.pl](http://www.urbangames.pl).

4.2 Zamówienia mogą składać wyłącznie Klienci, którzy dokonali skutecznej rejestracji zgodnie z pkt 3.1. Regulaminu lub też w przypadku wyboru opcji zakupu „Bez Rejestracji”, podadzą niezbędne dane osobowe potrzebne do realizacji zamówienia zgodnie z pkt 3.6. Regulaminu.

4.3. Warunkiem złożenia zamówienia jest zaznajomienie się Klienta z Regulaminem w wersji obowiązującej na dzień złożenia zamówienia i

potwierdzenie faktu akceptacji Regulaminu zaznaczeniem odpowiedniego znacznika w polu typu "checkbox".

4.4. Warunkiem złożenia zamówienia jest zgoda Klienta na przetwarzanie jego danych osobowych podanych w formularzu rejestracyjnym (pkt. 3.1. Regulaminu) lub w przypadku wyboru opcji zakupów „Bez Rejestracji” w formularzu danych osobowych (pkt 3.6. Regulaminu). Zgodę taką Klient wyraża poprzez zaznaczenie odpowiedniego znacznika w polu typu "checkbox".

4.5. Poprzez złożenie zamówienia rozumie się, przy spełnieniu przez Klienta warunków zapisanych w punktach 4.2., 4.3., 4.4. Regulaminu, wybór oraz wprowadzenie wybranych produktów do koszyka oraz wybór formy płatności oraz sposobu dostawy lub odbioru produktów.

4.6. Realizowane będą tylko prawidłowo złożone zamówienia.

4.7. Sprzedający zastrzega sobie prawo do niezrealizowania zamówienia w przypadku:

- a) podania przez Klienta nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych teleadresowych uniemożliwiających skuteczne doręczenie przesyłki,
- b) brak możliwości kontaktu z Klientem pod podanym przez niego numerem telefonu bądź adresem e-mail,
- c) nieprawidłowego złożenia zamówienia,
- d) uzasadnionego podejrzenia przez Sprzedawcę, że złożone zamówienie nosi znamiona próby oszustwa, przez co rozumie się każde działanie klienta związane ze złożonym zamówieniem, które jest niezgodne z prawem, a w szczególności: użycie cudzego loginu i hasła, podszywanie się pod inną osobę, przełamywanie zabezpieczeń sklepu (hakerstwo), wykorzystywanie witryny sklepu niezgodnie z przeznaczeniem.

4.8. Po przyjęciu zamówienia Klient otrzyma wiadomość e-mail z informacją, iż złożone zamówienie zostało zarejestrowane w naszym systemie. Klient może zweryfikować je pod kątem poprawności zawartych w nim danych i w przypadku stwierdzenia błędu może skontaktować się ze Sprzedającym celem ich poprawienia.

4.9. Umowa jest zawarta, a Sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć Klientowi produkt dopiero w chwili zaakceptowania zamówienia Klienta przez Sprzedawcę. Akceptacja zamówienia następuje po wysłaniu przez Sprzedawcę do Klienta e-mailem dokumentu o nazwie „Potwierdzenie zamówienia”, który jednoznacznie potwierdza przyjęcie zamówienia do realizacji przez Sprzedawcę. Klient otrzyma jednocześnie informacje o prawie do odstąpienia od umowy i prawie zwrotu zamówionego Produktu.

4.10. Sprzedawca ma prawo odmówić przyjęcia Zamówienia Klienta do realizacji z powodu niedostępności towaru na magazynie Sprzedawcy wynikłym z braku inwentaryzacyjnego towaru lub stwierdzenia, że zamówiony produkt jest wadliwy i nie nadaje się do sprzedaży. W przypadku odmowy

przyjęcia zamówienia do realizacji Klient zostanie o tym powiadomiony e-mailem i w przypadku dokonania przez Klienta płatności za zamówienie, niezwłocznie zostanie jego płatność zwrócona.

4.11. W przypadku braku możliwości zrealizowania przez Sprzedawcę całego zamówienia, a tylko części produktów objętych zamówieniem Klienta, zostanie on poinformowany o stanie zamówienia i będzie mógł podjąć decyzję o sposobie realizacji zamówienia (częściowa realizacja lub anulowanie całego zamówienia).

4.12. W każdym z przypadków, w którym Klient dokona płatności za zamówienie, a nie zostanie ono zrealizowane zarówno z powodu anulowania jego przez Klienta lub też odmowy przyjęcia zamówienia do realizacji w całości lub jego części, Klient niezwłocznie otrzyma zwrot dokonanych płatności.

4.13. Z uwagi na posiadanie przez Sprzedawcę wielu magazynów na terenie Polski, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do realizacji wieloproduktowych zamówień poprzez podzielenie pierwotnego zamówienia na dwa lub więcej, nadając dodatkowym zamówieniom nową numerację. W takim przypadku zostaną wystawione faktury imienne lub faktury VAT odpowiadające poszczególnym numerom zamówień. Podział pierwotnego zamówienia Klienta nie wpływa na końcowy jego koszt po jego podzieleniu, czyli kwota do zapłaty zamówienia pierwotnego jest równa sumie kwot do zapłaty zamówień powstałych po jego podzieleniu.

## **5. CENY**

5.1 Ceny produktów widoczne na stronie [www.urbangames.pl](http://www.urbangames.pl) są cenami brutto zawierającymi podatek VAT i wyrażone są w polskich złotych PLN.

5.2 Cena podana przy każdym produkcie jest wiążąca w chwili złożenia zamówienia.

5.3 Koszt dostawy jest określany odrębnie w trakcie składania zamówienia i doliczany jest do ceny zamawianego produktu.

5.4 Sumaryczna wartość zamówienia jest podana po wybraniu przez Klienta zamawianego produktu oraz sposobu dostawy.

5.3 Sprzedający zastrzega sobie prawo do zmiany cen produktów znajdujących się w ofercie sklepu, wycofywania produktów ze sklepu, przeprowadzania promocji i ich odwoływania.

## **6. FORMY PŁATNOŚCI**

6.1. Klient ma do wyboru następujące formy płatności za zrealizowane zamówienie:

a) przedpłata przelewem na konto bankowe firmy Sprzedawcy, ARCO Spółka Jawna Paweł Nagły Jacek Dudak 40-158 Katowice, ul. Owocowa 16. Nr konta bankowego: 79 1600 1055 0002 3211 5175 5150,

b) płatność przy odbiorze – Klient dokonuje zapłaty w gotówce w placówce Poczty Polskiej lub kurierowi dostarczającemu przesyłkę z zamówionym przez Klienta towarem,

c) przedpłata przelewem z konta lub za pomocą karty kredytowej poprzez serwis płatności PAYU. Serwis płatności PAYU to platforma płatności internetowych, z którą Sprzedawca podpisał umowę o współpracy. Płacąc przez serwis PAYU natychmiast po dokonaniu płatności Sprzedawca jest o tym poinformowany i może przystąpić do realizacji zamówienia od razu po jego zaakceptowaniu przez Sprzedawcę.

6.2. Szczegółowe informacje o formach płatności zawarte są także w zakładce „PŁATNOŚĆ I DOSTAWA” będącej integralną częścią Regulaminu.

6.3. Do każdego zakupu przez Klienta dołączany jest rachunek imienny lub faktura VAT, jeśli Klient zażyczył sobie taką podczas składania zamówienia.

## **7. REALIZACJA ZAMÓWIENIA**

7.1. Zamówienia opłacone przedpłatą przelewem bankowym lub za pomocą serwisu PAYU oraz potwierdzone przez Sprzedawcę e-mailem „POTWIERDZENIE ZAMÓWIENIA”, potwierdzającym przyjęcie zamówienia do realizacji będą zazwyczaj wysyłane do Klienta w terminie 1-2 dni roboczych po zaksięgowaniu wpłaty na koncie bankowym Sprzedawcy.

7.2. Zamówienia płatne przy odbiorze oraz potwierdzone przez Sprzedawcę e-mailem „POTWIERDZENIE ZAMÓWIENIA”, potwierdzającym przyjęcie zamówienia do realizacji będą zazwyczaj wysyłane do Klienta w terminie 1-2 dni roboczych po zarejestrowaniu zamówienia w systemie Sprzedawcy.

7.3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wydłużenia standardowego czasu wysyłki określonego w pkt. 7.1. oraz 7.2., do 10 dni roboczych po wysłaniu przez Sprzedawcę e-mailem „POTWIERDZENIA ZAMÓWIENIA”. W takim przypadku Klient zostanie o tym fakcie poinformowany odrębnym e-mailem.

## **8. FORMY DOSTAWY**

8.1. Zamówiony towar jest wysyłany przez Sprzedawcę na adres wskazany przez Klienta w zamówieniu za pomocą:

a) Firmy Kurierskiej UPS: czas dostawy 1-2 dni robocze od dnia wysyłki przez Sprzedawcę,

b) Poczty Polskiej: czas dostawy 1-2 dni robocze od dnia wysyłki przez Sprzedawcę,

8.2. Koszty dostawy pokrywa Kupujący chyba, że Sprzedawca odstąpił od tej zasady na etapie składania przez Klienta zamówienia. Koszty dostawy są

podane w zakładce „PŁATNOŚĆ I DOSTAWA”, będącej integralną częścią regulaminu.

8.2. Zaleca się aby Klient, odbierając przesyłkę z zamówieniem od Kuriera, sprawdził stan przesyłki. W przypadku stwierdzenia zniszczenia opakowania lub jego naruszenia zaleca się sporządzić protokół szkody w obecności Kuriera.

8.3. W dniu dokonania wysyłki przez Sprzedawcę wyśle on do Klienta wiadomość e-mail z informacją o dokonaniu wysyłki z zamówionymi Produktami oraz poda numer listu przewozowego, umożliwiającą śledzenie przesyłki bezpośrednio na stronie Firmy Kurierskiej realizującej dostawę.

8.4. Z uwagi na posiadanie przez Sprzedawcę wielu magazynów na terenie Polski, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do realizacji wieloproduktowych zamówień poprzez wysyłkę więcej niż jednej przesyłki. Jednakże klient płaci tylko za jedną.

## **9. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY – ZWROT**

9.1. KONSUMENT ma prawo, bez podania przyczyn, odstąpić od umowy sprzedaży towarów zakupionych w sklepie UrbanGames do 14 dni od daty odbioru przesyłki z zamówionymi produktami według zasad wynikających z przepisów ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (Dz.U. 2014, poz.827).

9.2. Okres 14 dniowego terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia, w którym KONSUMENT wszedł w posiadanie zamówionych produktów lub od dnia, w którym wskazana przez KONSUMENTA osoba trzecia inna niż FIRMA KURIERSKA weszła w posiadanie zamówionych przez KONSUMENTA produktów. W przypadku zamówienia przez KONSUMENTA wielu produktów, które są przez SPRZEDAWCĘ dostarczane w wielu przesyłkach, termin odstąpienia od umowy mija po upływie 14 dni od otrzymania przez KONSUMENTA ostatniej przesyłki realizującej umowę kupna-sprzedaży.

9.3. KONSUMENT, aby odstąpić od umowy kupna – sprzedaży powinien poinformować o swojej woli SPRZEDAWCĘ wypełniając odpowiedni formularz w jednej z następujących form opisanych w pkt. 9.3.1 oraz 9.3.2.

9.3.1 Za pomocą elektronicznego wpisu znajdującego się bezpośrednio na stronie SPRZEDAWCY pod adresem [www.urbangames.pl](http://www.urbangames.pl) w zakładce “ZWROT TOWARU” lub bezpośrednio korzystając z tego linku (**LINK DO FORMULARZA**). W przypadku wybrania przez Klienta tej opcji zgłoszenia zwrotu towaru drogą elektroniczną, będzie on informowany przez SPRZEDAWCĘ za pomocą poczty elektronicznej o aktualnym statusie zwrotu towaru i o każdej jego zmianie.

9.3.2. Wysyłając na adres SPRZEDAWCY: ARCO Spółka Jawna, 40-158 Katowice ul. Owocowa 16 pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy

lub na jego adres e-mail stosownego oświadczenia. Wzór oświadczenia KONSUMENT może pobrać tutaj (**OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY KUPNA-SPRZEDAŻY**) lub w zakładce „ZWROT TOWARU” znajdującej się w stopce na stronie [www.urbangames.pl](http://www.urbangames.pl). Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy jest także załącznikiem niniejszego regulaminu. Skorzystanie z tego wzoru oświadczenia nie jest przez KONSUMENTA obowiązkowe.

9.4. Aby zachować 14 dniowy termin odstąpienia przez KONSUMENTA od umowy kupna – sprzedaży, wystarczy stosując się do postanowień pkt. 9.3. niniejszego REGULAMINU, poinformować SPRZEDAWCĘ o odstąpieniu od umowy przed upływem tego terminu, którego zasady ustalania opisano w pkt. 9.2.

9.5. W razie odstąpienia przez KONSUMENTA od umowy, umowa uważana jest za niezawartą.

9.6. KONSUMENT ma obowiązek zwrócić zwracany produkt w terminie do 14 dni od daty odstąpienia od umowy na adres SPRZEDAWCY: ARCO Spółka Jawna, 40-158 Katowice ul. Owocowa 16 z dopiskiem „ZWROT UG”. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie produktu przed jego upływem.

9.7. Koszty odesłania Towaru do SPRZEDAWCY ponosi KONSUMENT i nie podlegają one zwrotowi.

9.8. SPRZEDAWCA nie przyjmie przesyłek ze zwracanymi Produktami „za pobraniem”.

9.9. Zwracany Produkt powinien zostać wysłany do SPRZEDAWCY w opakowaniu zapewniającym brak uszkodzeń produktu i jego opakowania w trakcie transportu. Do przesyłki zawierającej zwracany produkt należy dołączyć prawidłowe wypełnione oświadczenie KONSUMENTA o odstąpieniu od umowy lub wydruk dokumentu potwierdzającego wypełnienie elektronicznego formularza zwrotu oraz kopię dowodu zakupu (np. rachunku).

9.10. KONSUMENT ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości zwracanego produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania zakupionego produktu.

9.11. SPRZEDAWCA niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania od KONSUMENTA oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwróci mu wszelkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia produktu (za wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez KONSUMENTA innego, droższego sposobu dostarczenia zamówionego towaru niż oferowanego przez SPRZEDAWCĘ najtańszego, zwykłego sposobu jego dostarczenia).

9.12. SPRZEDAWCA dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył KONSUMENT, chyba że KONSUMENT zgodził



się na inny sposób zwrotu płatności, który nie wiąże się dla niego z żadnymi innymi kosztami.

9.13. SPRZEDAWCA może wstrzymać się ze zwrotem płatności z tytułu odstąpienia przez KONSUMENTA od umowy do chwili otrzymania od KONSUMENTA zwracanego produktu lub dostarczenia przez niego dowodu jego odesłania, w zależności od tego które zdarzenie nastąpi wcześniej.

## **10. NIEZGODNOŚĆ PRODUKTU Z UMOWĄ – REKLAMACJA**

10.1. SPRZEDAWCA odpowiada wobec KONSUMENTA za niezgodność z umową zakupionego u SPRZEDAWCY towaru w zakresie określonym ustawą KODEKS CYWILNY z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy w okresie 24 miesięcy od wydania rzeczy KONSUMENTOWI. SPRZEDAWCA jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili dostarczenia produktu Klientowi lub wynikły z przyczyny tkwiącej w sprzedanym Produkcie w tej samej chwili. Wada fizyczna polega na niezgodności sprzedanego Produktu z Umową Sprzedaży.

10.2 SPRZEDAWCA jest zobowiązany dostarczyć PRODUKT będący przedmiotem umowy bez wad.

10.3 SPRZEDAWCA jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli KONSUMENT wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.

10.4. Zgłoszenie przez KONSUMENTA niezgodności produktu z umową następuje poprzez zgłoszenie tego faktu SPRZEDAWCY poprzez prawidłowe wypełnienie elektronicznego formularza reklamacyjnego dostępnego bezpośrednio na stronie SPRZEDAWCY i podlinkowanego tutaj (**LINK DO FORMULARZA REKLAMACYJNEGO**) lub pisemne wypełnienie formularza reklamacyjnego do pobrania tutaj (**FORMULARZ REKLAMACYJNY**).

Następnie należy wydrukować wypełniony formularz reklamacyjny i wysłać go razem z reklamowanym produktem i kopią dowodu zakupu (np. rachunku) do SPRZEDAWCY na adres ARCO Spółka Jawna, 40-158 Katowice, ul. Owocowa 16 z dopiskiem „REKLAMACJA UG”.

10.5. SPRZEDAWCA rozpatrzy reklamację KONSUMENTA nie później niż w terminie 14 dni licząc od dnia otrzymania przez Sprzedawcę przesyłki z reklamowanym produktem i poinformuje go w tym czasie o sposobie rozpatrzenia reklamacji za pomocą poczty elektronicznej, listownie lub korzystając z usługi SMS.

10.6. Jeżeli sprzedany Produkt ma wadę, KLIENT może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, chyba że SPRZEDAWCA niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla KLIENTA wymieni wadliwy Produkt na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie

to nie ma zastosowania, jeżeli Produkt był już wymieniony lub naprawiany przez SPRZEDAWCĘ albo SPRZEDAWCA nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany Produktu na wolny od wad lub usunięcia wady. KLIENT nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli wada jest nieistotna.

10.6.1. Jeżeli Klientem jest KONSUMENT, może zamiast zaproponowanego przez SPRZEDAWCĘ zgodnie z postanowieniami powyżej usunięcia wady żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo zamiast wymiany Produktu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży w sposób wybrany przez KLIENTA jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez SPRZEDAWCĘ.

10.7. Jeżeli sprzedany Produkt ma wadę, Klient może żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić Produkt wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z Umową Sprzedaży Produktu wadliwego w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową Sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów.

10.7.1. Jeśli naprawa lub wymiana produktu jest niemożliwa np. z powodu wyczerpania się zapasu produktu, KONSUMENT może żądać obniżki ceny na wadliwy produkt, bądź zwrotu kosztów zakupionego produktu i kosztów jego dostarczenia.

10.8. W przypadku uzasadnionej reklamacji, naprawiony lub wymieniony na nowy pełnowartościowy towar zostanie odesłany do KLIENTA na koszt SPRZEDAWCY. SPRZEDAWCA zwróci także Klientowi poniesione przez niego koszty odesłania reklamowanego towaru do SPRZEDAWCY na podstawie przedstawionego dowodu poniesionych kosztów.

10.9. W przypadku uzasadnionej reklamacji, zwrot kosztów poniesionych przez KLIENTA na zakup reklamowanego towaru wraz z kosztami przesyłki lub też kwota z uzgodnionej obniżki z tytułu wady produktu będą wysłane na podany przez KLIENTA numer konta bankowego lub przekazem pocztowym na wskazany przez niego adres.

10.10. Klient będący konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

-KLIENT uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży.

-KLIENT uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem, a Sprzedawcą.

-KLIENT może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między KLIENTEM, a SPRZEDAWCĄ, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl).

-KLIENT może skorzystać z możliwości polubownego rozwiązywania sporów dotyczących zakupów internetowych składając swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **11. DANE OSOBOWE I ICH OCHRONA**

11.1. Sprzedawca przetwarza i przechowuje następujące dane osobowe swoich Klientów:

- Imię i Nazwisko,
- adres zamieszkania (ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, miasto, kraj),
- adres dostawy (ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, miasto, kraj),
- adres e-mail,
- numer telefonu,
- w przypadku zakupów przez firmę dane tejże firmy (nazwa firmy, pełny adres firmy, NIP).

11.2. Podanie przez Klienta swoich danych osobowych jest niezbędnym warunkiem dokonania zakupów w sklepie UrbanGames. Zgodę na przechowywanie i przetwarzanie swoich danych osobowych Klient wyraża w końcowej fazie składania zamówienia poprzez zaznaczenie odpowiedniego znacznika typu checkbox.

11.3. Dane osobowe Klienta są wykorzystywane wyłącznie w celu realizacji zamówienia Klienta.

11.4. W przypadku udzielenia przez Klienta oddzielnej zgody dane te opcjonalnie mogą być wykorzystane w celach marketingowych, informowania o produktach, promocjach i usługach oferowanych przez Sprzedawcę.

11.5. Klient ma prawo wglądu do swoich danych osobowych, ma prawo ich zmiany lub też usunięcia z bazy danych poprzez wyrażenie takiego żądania, po którym Sprzedawca usunie je trwale z bazy danych.

11.6. Przetwarzanie danych osobowych Klienta odbywa się na podstawie przepisów ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych oraz przepisów ustawy z dnia 18.07.2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

## **12. NEWSLETTER**

12.1. Sprzedawca umożliwia Klientowi zamówienie usługi NEWSLETTER, w ramach której za pomocą poczty elektronicznej na podany przez Klienta adres e-mail wysłana jest informacja handlowa przygotowana przez Sprzedawcę i dotycząca jego oferty handlowej. Newsletter w szczególności zawiera informacje o oferowanym przez Sprzedawcę produkcie, aktualnych promocjach i inne informacje dotyczące oferty handlowej Sprzedawcy.

12.2. Zamówienie usługi Newsletter przez Klienta następuje poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola typu "checkbox" w formularzu rejestracyjnym, podczas składania zamówienia w formularzu zamówienia lub bezpośrednio w formularzu usługi Newsletter oraz wyrażenie zgody na otrzymywanie na podany adres e-mail klienta informacji handlowych rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Z 2002 roku Nr 144, poz. 1204 z późniejszymi zmianami).

12.3. Klient może w dowolnym momencie zrezygnować z usługi Newsletter poprzez kliknięcie odnośnika (link) znajdującego się w każdym przesłanym Klientowi Newsletterze. W takim przypadku świadczenie usługi Newsletter zostanie zaprzestane, a dane osobowe w postaci adresu e-mail podanego przez Klienta zostaną usunięte z bazy danych Sprzedawcy.

## **13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

13.1. Żadne z postanowień niniejszego regulaminu nie może ograniczać ani wyłączać praw Klienta przysługujących mu z mocy przepisów prawa. W przypadku niezgodności jakiegokolwiek zapisu niniejszego Regulaminu z obowiązującymi przepisami prawa Sprzedawca deklaruje bezwzględne podporządkowanie się i stosowanie się do tego prawa w miejsce zapisu Regulaminu niezgodnego z nim.

13.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązującymi przepisami są przepisy aktualnie obowiązującego prawa w szczególności: Kodeksu Cywilnego, Ustawy o ochronie praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny a dnia 2 marca 2000 roku (Dz.U. nr 22, poz.271 z późniejszymi zmianami) oraz ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego (DZ.U.2002 nr 141.1176 z późniejszymi zmianami).

13.3. Klient ma możliwość pobrania niniejszego Regulaminu tutaj.

13.4. Regulamin obowiązuje od dnia 2016.03.22.