

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO TELEKARMA.PL

Sklep internetowy, działający pod adresem www.telekarma.pl, prowadzony jest przez: Kakadu Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Annopol 4a, 03-236 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000307998, NIP 125-14-89-051, REGON 141406649, o kapitale zakładowym 9 869 200,00 zł, opłaconym w całości („Sprzedawca”).

I. Postanowienia ogólne

1. Sprzedawca, w ramach sklepu internetowego pod adresem www.telekarma.pl („Sklep internetowy”; „Sklep”), prowadzi sprzedaż towarów na odległość na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, za pośrednictwem Internetu. Świadczenie Sprzedawcy polega na sprzedaży towarów w ramach Sklepu internetowego.
2. Informacje na temat towarów Sprzedawca zamieszcza na stronie internetowej Sklepu, wskazanej w pkt 1 powyżej.

II. Zasady składania i realizacji zamówień

1. Zamówienia na towary oferowane w Sklepie internetowym przyjmowane są:
 - *poprzez stronę internetową www.telekarma.pl,*
 - *telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta (zwanym dalej także „BOK”) pod nr telefonu +48 22 424 42 24,*
 - *pocztą elektroniczną pod adresem telekarma@telekarma.pl.*
2. Zamówienia za pośrednictwem sieci Internet można składać 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przez cały rok. Zamówienia telefoniczne można składać w dni robocze w godzinach 9:00-17:00. Za dni robocze w rozumieniu niniejszego Regulaminu uznaje się wszystkie dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Sklep zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokonanego zamówienia oraz jego anulowania (tj. nie przyjęcia oferty Klienta, który złożył zamówienie), niezależnie od możliwości realizacji zamówienia przez Sklep, w przypadku zamówienia złożonego przez Klienta, który wcześniej nie odebrał zamówionego towaru lub gdy autentyczność zamówienia budzi uzasadnioną wątpliwość.
4. Sklep zastrzega sobie prawo do telefonicznego potwierdzenia zamówienia. Sklep może odmówić realizacji zamówienia i je anulować (tj. nie przyjmując oferty Klienta, który złożył zamówienie), niezależnie od możliwości realizacji zamówienia przez Sklep, jeżeli BOK nie będzie mogło potwierdzić zamówienia u Klienta w ciągu 24 godzin od chwili złożenia zamówienia.
5. Po złożeniu zamówienia Klient otrzyma informację zwrotną, wysłaną pocztą elektroniczną na podany w formularzu rejestracyjnym adres e-mail, stanowiącą informację o poprawnie złożonym zamówieniu.
6. Realizacja zamówienia następuje:
 - *w przypadku zamówień płatnych przelewem – z chwilą zaksięgowania wpłaty zgodnej z wartością zamówienia na koncie Sprzedawcy,*
 - *w przypadku zamówień płatnych za pobraniem – po zakończeniu procedury składania zamówienia,*
 - *w przypadku zamówień płatnych przez PayU – w chwili autoryzacji transakcji.*

7. Modyfikacja zamówienia jest możliwa tylko do czasu, gdy zamówienie nie zostało wysłane do Klienta. Wprowadzenie zmian jest możliwe poprzez kontakt telefoniczny z BOK pod numerem telefonu +48 22 424 42 24.
8. Zamówienie zostanie zrealizowane pod warunkiem, że towar jest dostępny w magazynie lub u dostawców Sklepu. W przypadku niedostępności części towarów objętych zamówieniem, Klient zostanie poinformowany o stanie zamówienia w celu podjęcia decyzji, dotyczącej dalszego postępowania w sprawie realizacji zamówienia.
9. W przypadku gdy towar jest niedostępny, Sklep ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie 30 dni, licząc od dnia jej zawarcia. W przypadku skorzystania przez Sklep z powyższego prawa, jeżeli Klient dokonał zapłaty za towar, Sklep zwróci Klientowi należność niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od umowy.
10. Informacja o minimalnym czasie trwania zobowiązań Klienta będącego konsumentem, wynikających z umowy sprzedaży towaru, za który uznaje się czas od złożenia zamówienia do odbioru towaru, jest dostarczana Klientowi bezpośrednio przed złożeniem zamówienia przez Klienta.

III. Ceny towarów

1. Na całkowitą wartość zamówienia składa się: cena towaru i koszty przesyłki.
2. Ceny towarów podane są przy opisie towarów na stronie Sklepu internetowego.
3. Wszystkie ceny zamieszczone na stronie Sklepu internetowego przy towarze są wyrażone w złotych polskich (PLN) i zawierają podatek VAT.
4. Ceną towaru wiążącą i ostateczną jest cena podana przy danym towarze na stronie Sklepu internetowego w chwili składania zamówienia przez Klienta.
5. Ceny towarów nie zawierają kosztów przesyłki.
6. Informacja o kosztach przesyłki zawarta jest w pkt IV ppkt 3 niniejszego Regulaminu oraz zostaje przedstawiona Klientowi zgodnie z pkt 7 poniżej.
7. Informacja na temat całkowitej wartości zamówienia, obejmującej cenę towaru i koszty przesyłki, zostaje przedstawiona Klientowi po dokonaniu wyboru formy dostawy i formy płatności, przed złożeniem zamówienia przez Klienta.
8. Na fakturze VAT lub paragonie dostarczonym Klientowi wraz z towarem cena towaru i koszty przesyłki są podane łącznie.
9. Informacja o formach płatności zawarta jest w pkt V niniejszego Regulaminu.
10. Sklep zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w cenach produktów znajdujących się w asortymencie Sklepu, wprowadzania oraz wycofywania ich z asortymentu Sklepu, przeprowadzania, odwoływania a także modyfikowania akcji promocyjnych. Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmian ceny, warunków akcji promocyjnych lub wyprzedaży będą realizowane na zasadach dotychczasowych.
11. W przypadku sprzedaży produktów promocyjnych, których ilość jest ograniczona, realizacja zamówień następuje według kolejności wpływu potwierdzonych zamówień, aż do wyczerpania zapasów objętych tą formą sprzedaży.
12. Promocje w Sklepie internetowym nie podlegają łączeniu, o ile regulamin danej promocji nie stanowi inaczej.
13. Bezpłatne dodatki reklamowe nie podlegają wymianie ani reklamacjom.

IV. Dostawa

1. Wysyłkowa
 - a. *Towar zamówiony w sklepie internetowym jest dostarczany na wskazany w zamówieniu adres za pośrednictwem firm kurierskich.*
 - b. *Na czas realizacji zamówienia składa się czas kompletowania zamówienia i czas dostawy.*

- c. Zamówienie złożone w dniach od poniedziałku do piątku do godziny 15:00 dostarczane jest następnego dnia roboczego:
- na terenie Warszawy w godzinach 18:00-22:00 lub na specjalne życzenie Klienta w godz. 9:00-16:00
 - na pozostałym obszarze Polski w godzinach 8:00 – 18:00.
- d. Zamówienie złożone w dniach od poniedziałku do piątku po godzinie 15:00 oraz zamówienie złożone w sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy (uwzględniając w tym niedziele oraz dni świąteczne) dostarczane jest w ciągu dwóch dni roboczych:
- na terenie Warszawy w godzinach 18:00-22:00 lub na specjalne życzenie Klienta w godz. 9:00-16:00
 - na pozostałym obszarze Polski w godzinach 8:00 – 18:00.
- e. W przypadku płatności przelewem, powyższe terminy dostaw zostają wydłużone o czas realizacji przelewu (Sklep przystępuje do realizacji zamówienia po zaksięgowaniu wpłaty na koncie).
- f. Dowód zakupu (faktura VAT lub paragon) zostaje dołączony do przesyłki. Dane umieszczone na fakturze VAT są zgodne z brzmieniem podanym przez Klienta przy składaniu zamówienia.
- g. Przed odebraniem przesyłki od kuriera należy sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki jest uszkodzone, należy nie przyjmować przesyłki oraz jak najszybciej skontaktować się z BOK w celu wyjaśnienia sprawy.

2. Odbiór osobisty:

- Odbiór zamówionego towaru może odbyć się osobiście przez Klienta lub upoważnioną przez niego do odbioru towaru osobę w siedzibie Sklepu internetowego Telekarma przy ul. Annopol 4a, 03-236 Warszawa.
- Zamówienie złożone w dniach od poniedziałku do piątku do godziny 14:00 może zostać odebrane w godzinach 10:00 – 16:00 tego samego dnia, w którym zostało złożone, jednak nie wcześniej niż 2 godziny, licząc od godziny złożenia zamówienia.
- Zamówienie złożone w dniach od poniedziałku do piątku po godzinie 14:00 może zostać odebrane następnego dnia roboczego w godzinach 10:00 – 16:00.
- Zamówienie złożone w sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy (uwzględniając w tym niedziele oraz dni świąteczne) może zostać odebrane w najbliższy dzień roboczy w godzinach 10:00 – 16:00.
- W przypadku zamówienia płatnego przy odbiorze, płatność możliwa jest gotówką lub kartą kredytową/płatniczą.
- W przypadku zamówienia opłaconego kartą lub przelewem, aby towar został wydany, Klient musi przedstawić dokument potwierdzający dokonanie płatności.

3. Koszty dostawy:

- W przypadku zamówienia opiewającego łącznie na cenę poniżej 89,00 zł, wartość zamówienia obejmuje koszty wybranej przez Klienta formy dostawy, tj.:
 - kurier - 9,90 zł,
 - paczkomat InPost - 8,20 zł.
- W przypadku zamówienia opiewającego łącznie na cenę od 89,00zł i powyżej, Sklep pokrywa koszt dostawy.
- W przypadku odbioru osobistego towaru w Sklepie, niezależnie od ceny, na jaką zamówienie opiewa, koszty dostawy wynoszą 0,00 zł.

V. Sposoby płatności

1. Płatność za towar może być dokonywana przez Klienta w następujący sposób:
 - przelewem na rachunek bankowy Sprzedawcy,
 - kartą kredytową,
 - PayU,
 - gotówką przy odbiorze przesyłki.
2. Wpłaty online kartą kredytową i mTransferem obsługuje serwis Płatności.pl spółki PayU SA.
3. Sklep internetowy zastrzega sobie możliwość wyłączenia niektórych form płatności dla Klienta, który nie odebrał co najmniej dwóch zamówień płatnych przy odbiorze, wysłanych pod wskazany przez Klienta adres. Włączenie wcześniej zablokowanych sposobów płatności może nastąpić po złożeniu przez Klienta i odebraniu kolejnych trzech zamówień opłaconych z góry przelewem lub kartą kredytową.
4. W przypadku wyboru przez Klienta następujących sposobów płatności: przelew, karta kredytowa lub mTransfer, Klient powinien dokonać zapłaty w terminie 14 od złożenia zamówienia. W przypadku zamówień opłacanych przelewem, zastosowanie mają następujące dane do przelewu:

Bank:	Raiffeisen Bank Polska SA
Nr konta:	05 1750 0009 0000 0000 1226 7401
Odbiorca:	Kakadu Sp z o.o.
Adres odbiorcy:	ul. Annopol 4A bud.G, 03-236 Warszawa
Tytuł przelewu:	numer zamówienia

VI. Prawo odstąpienia od umowy

1. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827; „Ustawa o Prawach Konsumenta”), Klient będący konsumentem może odstąpić od umowy sprzedaży towaru bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów, o których mowa w pkt 9 i pkt 13 poniżej, w terminie 14 dni od objęcia towaru w posiadanie przez Klienta (lub wskazaną przez niego osobę trzecią, inną niż przewoźnik), a w przypadku umowy, która:
 - a) obejmuje wiele towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego towaru, partii lub części,
 - b) polega na regularnym dostarczaniu towarów przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z towarów.
2. Odstąpienie od umowy sprzedaży towaru następuje poprzez złożenie Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży towaru należy przesłać na adres: Sklep Telekarma, ul. Annopol 4a, 03-236 Warszawa.
3. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy sprzedaży towaru, wskazanego w pkt 1 powyżej, wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed upływem tego terminu.
4. Wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty został w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży towaru można złożyć na wyżej wymienionym formularzu.
 - Wzór formularza odstąpienia od umowy – [kliknij tutaj aby pobrać](#)
5. Informacja dotycząca korzystania z prawa odstąpienia od umowy zawarta została w załączniku nr 1 do Ustawy o prawach konsumenta. Pouczenie o odstąpieniu od umowy załącznik do niniejszego Regulaminu.
 - Pouczenie o odstąpieniu od umowy – [kliknij tutaj aby pobrać](#)

6. W przypadku skorzystania przez Klienta z prawa odstąpienia od umowy, zakupiony towar należy zwrócić na adres: Sklep Telekarma, ul. Annopol 4a, 03-236 Warszawa, z zastrzeżeniem pkt 7 poniżej, niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od daty odstąpienia od umowy. Do zachowania powyższego terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem.
7. Jeżeli ze względu na rodzaj towaru lub sposób jego zamontowania dostarczenie go przez Klienta na adres wskazany w pkt 6 powyżej byłoby nadmiernie utrudnione, Klient jest obowiązany udostępnić towar Sprzedawcy w miejscu, którym towar się znajduje.
8. Sprzedawca nie przyjmuje przesyłek zwracanych towarów wysłanych za pobraniem.
9. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru Sprzedawcy.
10. Zwracany towar i dołączone do niego akcesoria nie mogą nosić śladów używania. Klient jest odpowiedzialny za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.
11. Wraz ze zwracanym towarem należy odesłać dowód zakupu oraz wszystkie bezpłatne produkty i dokumenty dołączone do zwracanego towaru.
12. W przypadku odstąpienia Klienta od umowy sprzedaży towaru, umowę tą uważa się za niezawartą. W takim przypadku Sprzedawca dokona zwrotu wszystkich dokonanych przez Klienta płatności, w tym ceny towaru oraz poniesionych przez Klienta kosztów dostarczenia towaru, z zastrzeżeniem pkt 13 poniżej, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 5 dni roboczych od daty otrzymania zwracanego towaru lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego nadania – w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej, na konto wskazane przez Klienta w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy. Jeżeli Klient w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy nie wskazał konta, Sprzedawca dokona zwrotu wyżej wymienionych płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient.
13. Jeżeli Klient przy zawarciu umowy sprzedaży towaru wybrał sposób dostarczenia towaru inny niż najtańszy sposób dostarczenia towaru proponowany przez Sprzedawcę, Klient ponosi różnicę w kosztach związanych ze sposobem dostarczenia towaru wybranym przez Klienta a najtańszym sposobem dostarczenia towaru proponowanym przez Sprzedawcę (Sprzedawca zwraca koszty najtańszego sposobu przesyłki spośród proponowanych, tj. koszty dostawy do Paczkomatu InPost wynoszące 8,20 zł).
14. Prawo odstąpienia od umowy sprzedaży towaru nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do umowy:
 - a) której przedmiotem jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia,
 - b) której przedmiotem jest towar dostarczany w zabezpieczonym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
 - c) której przedmiotem jest towar, który po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostaje nierozłącznie połączony z innymi rzeczami.

VII. Rekoimia; Gwarancja; Reklamacja

1. Obowiązkiem Sprzedawcy jest dostarczenie Klientowi rzeczy bez wad.
2. Wszystkie produkty w Sklepie internetowym są fabrycznie nowe i powinny być wolne od wad.
3. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego z tytułu rękojmi, jeżeli towar sprzedany ma wadę fizyczną lub prawną.

4. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania towaru Klientowi.
5. W przypadku wad towaru, Klient może żądać – na zasadach określonych w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.; „Kodeks cywilny”) – naprawy towaru, wymiany towaru na wolny od wad, obniżenia ceny towaru albo może odstąpić od umowy sprzedaży.
6. Do produktów posiadających gwarancję producenta lub dystrybutora Sklep wysyła wraz z towarem dokument gwarancyjny, w którym każdorazowo określone są warunki gwarancji i czas jej trwania. O istnieniu i treści gwarancji Sklep informuje Klienta przy opisie towaru na stronie internetowej Sklepu.
7. Klient może, według swojego wyboru, skorzystać z uprawnień przysługujących mu z tytułu gwarancji, bezpośrednio u gwaranta oraz z uprawnień przysługujących mu z tytułu rękojmi od Sprzedawcy.
8. Reklamacje na podstawie odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu rękojmi powinny być składane pisemnie, wraz z reklamowanym towarem, z zastrzeżeniem pkt 10 poniżej, na adres: Sklep Telekarma, ul. Annopol 4a, 03-236 Warszawa.
 - [Kliknij tutaj aby pobrać Formularz Reklamacji](#)
9. Sklep nie przyjmuje przesyłek reklamowanych towarów odsyłanych za pobraniem.
10. Jeżeli ze względu na rodzaj towaru lub sposób jego zamontowania dostarczenie go przez Klienta na adres wskazany w pkt 8 powyżej byłoby nadmiernie utrudnione, Klient jest obowiązany udostępnić towar Sprzedawcy w miejscu, którym towar się znajduje.
11. Do reklamacji należy dołączyć dowód zakupu (np. paragon lub fakturę) oraz opis wady reklamowanego towaru.
12. Sklep rozpatruje reklamacje oraz informuje Klienta o sposobie rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od momentu otrzymania reklamowanego towaru.
13. Koszty związane z odesłaniem Sprzedawcy towaru reklamowanego, Sklep zwraca natychmiast po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji.
14. W przypadku nie uwzględnienia reklamacji Klienta przez Sprzedawcę, Klientowi przysługuje możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do wyżej wymienionych procedur określają każdorazowo przepisy prawa regulujące ich zastosowanie i przebieg (np. możliwość skierowania sprawy, za zgodą Klienta i Sprzedawcy, do stałego polubownego sądu konsumenckiego).

VIII. Dane osobowe

1. Składając zamówienie w Sklepie internetowym, Klient wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie Sklepu. Powierzone dane osobowe będą przetwarzane dla celów realizacji umowy oraz w prawnie usprawiedliwionym celu marketingowym. Podanie danych osobowych przez Klienta oraz zgoda na ich przetwarzanie są niezbędne do realizacji zamówienia przez Sklep.
2. Dane osobowe są chronione zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 133, poz. 883) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osób trzecich.
3. Klient ma prawo wglądu oraz modyfikacji swoich danych osobowych w każdym czasie, jak również żądania ich usunięcia z bazy danych.

IX. Zbieranie opinii klientów

1. Po dokonaniu wysyłki zakupionego towaru, Sklep w ramach realizacji umowy z Kupującym jest upoważniony przestać Kupującemu na adres poczty elektronicznej

zaproszenie do wypełnienia ankiety w celu zbadania jego opinii o przeprowadzonej transakcji.

Zaproszenie do wypełnienia ankiety w celu zbadania opinii Kupującego o przeprowadzonej transakcji Sklep może wysłać z własnego systemu lub za pośrednictwem współpracujących ze Sklepem portali opineo.pl i ceneo.pl. Kupujący jest uprawniony, jednak nie jest zobowiązany do jej wypełnienia.

X. Postanowienia końcowe

1. Klient może kontaktować się ze Sprzedawcą: (a) pod adresem pocztowym przedsiębiorstwa Sprzedawcy: Kakadu Sp. z o.o. ul. Annopol 4a, 03-236 Warszawa; (b) za pośrednictwem strony internetowej: www.telekarma.pl; (c) pod adresem poczty elektronicznej: telekarma@telekarma.pl; (e) na numer telefonu Ogólnopolskiego Centrum Serwisowego Sprzedawcy: +48 22 424 42 24.
2. Prezentacja towarowa stronach Sklepu internetowego nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego. Klient, składając zamówienie, składa ofertę kupna określonego towaru na warunkach podanych w opisie produktu.
3. Kupujący, potwierdzając złożenie zamówienia w Sklepie internetowym, składa oświadczenie, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu i zaakceptował postanowienia w nim zawarte.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 grudnia 2014 r. i jego postanowienia stosuje się do umów zawartych począwszy od tej daty.
5. Wszystkie zmiany Regulaminu obowiązują od daty opublikowania na stronie www.telekarma.pl z zastrzeżeniem, że zamówienia złożone przed datą wprowadzenia zmian są realizowane na podstawie zapisów Regulaminu obowiązujących w dniu złożenia zamówienia.