

**OGÓLNE WARUNKI SKŁADANIA I UZNANIA REKLAMACJI KLIENTA
BĘDĄCEGO KONSUMENTEM LUB PRZEDSIĘBIORCĄ NA PRAWACH KONSUMENTA**

1. Sprzedawca ponosi wobec Konsumenta odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy.
2. Towar jest zgodny z Umową sprzedaży, jeżeli zgodne z Umową sprzedaży pozostają w szczególności jego:
 - a) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji,
 - b) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi, o którym Konsument powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia Umowy sprzedaży i który Sprzedawca zaakceptował,
3. Ponadto Towar, aby został uznany za zgodny z Umową sprzedaży, musi:
 - a) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się Towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk,
 - b) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi - również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla Towaru tego rodzaju i których Konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Sprzedawca wykaże, że:
 - nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
 - przed zawarciem Umowy sprzedaży publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
 - publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta o zawarciu Umowy sprzedaży;
 - c) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument może rozsądnie oczekiwać,
 - d) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sprzedawca udostępnił Konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży w zakresie, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Konsument, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy sprzedaży, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Towaru odbiega od wymogów zgodności z Umową określonych w ust. 3 powyżej, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Towaru.
5. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży wynikający z niewłaściwego zamontowania Towaru, jeżeli:
 - a) zostało ono przeprowadzone przez Sprzedawcę lub na jego odpowiedzialność;
 - b) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez Sprzedawcę lub osobę trzecią (w przypadku Towaru z elementami cyfrowymi).
6. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.
7. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności towaru z umową określonego w ust. 6 niniejszego paragrafu, jeżeli brak ten podstępnie zataił.
8. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową sprzedaży, Konsument może żądać jego naprawy bądź wymiany.
9. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, a doprowadzenie do zgodności Towaru z Umową sprzedaży w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli niemożliwość lub nadmierność kosztów dotyczy zarówno naprawy, jak i wymiany, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową. W takim przypadku Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy.
10. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Towaru z umową sprzedaży, wartość Towaru zgodnego z Umową sprzedaży oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży.
11. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany Towaru w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności Towaru z Umową sprzedaży.
12. Koszty napraw lub wymiany Towaru, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca. Konsument jest obowiązany udostępnić Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie w celu jego odebrania, które odbywa się na koszt Sprzedawcy.
13. Jeżeli Towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Towaru z Umową sprzedaży, Sprzedawca demontuje Towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
14. Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, jeżeli Towar jest niezgodny z Umową sprzedaży, gdy:
 - a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży,
 - b) Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową sprzedaży;
 - c) brak zgodności Towaru z umową występuje nadal, pomimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową sprzedaży,
 - d) brak zgodności Towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy sprzedaży,
 - e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
15. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy sprzedaży, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z Umową sprzedaży pozostaje do wartości Towaru zgodnego z Umową sprzedaży. Zwrot należności powstałej wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny następuje nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu ceny.
16. Sprzedawca może nie przyjąć oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy sprzedaży, jeśli wykaże, że brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży jest nieistotny.
17. W razie odstąpienia od Umowy sprzedaży Konsument niezwłocznie zwraca Towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca cenę nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.
18. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy Konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez Konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.
19. Wszelkie reklamacje związane z Towarem lub realizacją Umowy Konsument składa w wybranej przez siebie formie (pisemnie, email, osobiście w siedzibie Sprzedawcy). Dla zawiadomień Konsument może skorzystać z formularza stanowiącego załącznik do Regulaminu. W zawiadomieniu powinny zostać wskazane co najmniej: imię, nazwisko i adres zgłaszającego reklamację, określenie reklamowanego towaru, w zakresie w jakim jest to właściwe dla danego jego rodzaju (np. nazwa, producent, kolor, rozmiar), dowód zakupu reklamowanego towaru, opis niezgodności towaru i termin w jakim wada została dostreżona, a w stosownych przypadkach także okoliczności uzasadniające reklamację.
20. W terminie do 14 dni od dnia złożenia Reklamacji Sprzedawca ma obowiązek się do niej ustosunkować.
21. Niezależnie od prowadzenia postępowania reklamacyjnego, Konsument ma prawo dostępu do pozasądowych procedur rozpatrywania reklamacji i środków zaskarżenia.
22. W razie niezuznania przez Sprzedawcę reklamacji, Konsument może zwrócić się o mediację lub rozstrzygnięcie do sądu polubownego.
23. Postanowienia pkt 1-23 stosuje się również do Przedsiębiorcy Indywidualnego/ na prawach Konsumenta.

Klauzula informacyjna

Administratorem danych gromadzonych w związku z korzystaniem z Serwisu jest Agnieszka Zadworny prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą **You And Me BUTIK Agnieszka Zadworny** z siedzibą Nowych Oborzyskach (64-000) ul. Prosta 51, tel. 605 552 207, e-mail sklep@youandme-butik.pl, NIP 6981683791, REGON 529486869. W sprawach związanych z przetwarzaniem Państwa danych przez Administratora można kontaktować się z wykorzystaniem powyższych danych adresowych.

Jak przetwarzamy dane

- 1) **Rejestracja użytkownika w serwisie** – w tym celu będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe w ramach utworzenia konta, identyfikacji oraz nadania dostępu do poszczególnych funkcji i produktów. Podstawą prawną do przetwarzania tych danych jest art.6.

pkt. 1. lit f. RODO. Dane niezbędne do realizacji tego procesu przetwarzania będziemy tak długo, jak będziesz posiadać status zarejestrowanego użytkownika (tzn. do momentu, aż zdecydujesz się wyrejestrować z naszego sklepu internetowego).

- 2) **Wykonanie umowy** - w tym celu Twoje dane przetwarzamy m.in. w ramach:
- informowania o aktualizacjach zamówienia lub przekazywania informacji związanych z zamówionymi przez Ciebie produktami,
 - zarządzania płatnościami za zakupione produkty,
 - zarządzania ewentualnymi wymianami lub zwrotami po dokonaniu zakupu,
 - zarządzania zapytaniami o dostępność produktów,
 - rezerwacjami produktów,
 - fakturowania i wystawiania paragonów za dokonane zakupy,
 - zarządzania i użytkowania kart podarunkowych.

Podstawą prawną do przetwarzania tych danych jest art.6. pkt. 1. lit b. RODO.

Dane niezbędne do realizacji tego procesu przetwarzania będziemy przez czas niezbędny do zarządzania procesem zakupu, w tym do czasu zarządzania ewentualnymi zwrotami i reklamacjami;

- 3) **Podjęcia działań na Twój wniosek lub żądanie** - w tym celu Twoje dane przetwarzamy wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji Twoich wniosków lub żądań. Możesz kontaktować się z nami za pośrednictwem telefonu, wiadomości e-mail, korespondencyjne na adres siedziby firmy, a także wybierając komunikatory internetowe. W przypadku skorzystania przez Ciebie z usługi czatu portalu społecznościowego, niektóre Twoje dane osobowe zostaną zaimportowane z Twojego konta użytkownika. Musisz wiedzieć, że przysyłając dane tym kanałem komunikacji, zostaną one udostępnione także portalowi społecznościowemu, posiadającemu odrębną politykę prywatności. Pamiętaj, aby dokonać przeglądu ustawień prywatności w celu uzyskania bardziej szczegółowych informacji na temat ich wykorzystywania.

Podstawą prawną do przetwarzania danych niezbędnych do podjęcia działań na Twój wniosek lub żądanie jest art.6. pkt. 1. lit f. RODO, art. 6 pkt.1 lit. b RODO, art. 6 pkt.1 lit.c RODO. Dane niezbędne do realizacji tego procesu przetwarzania będziemy przez czas niezbędny do obsługi działań na Twój wniosek lub żądanie;

- 4) **Marketing** – w tym celu Twoje dane przetwarzane są po to, aby:
- zindywidualizować ofertę do potrzeb oraz zaproponować produkty w oparciu o Twoje preferencje,
 - zarządzać subskrypcjami i dostosować je do Twoich indywidualnych potrzeb i wyrażonych zgód,
 - wysyłać Tobie informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej, wiadomości sms i powiadomień PUSH
 - wyświetlać Tobie reklamy internetowe naszych produktów po przeglądaniu naszej witryny (reklamy te mogą być wyświetlane zarówno na innych witrynach internetowych, jak również na mediach społecznościowych, których jesteś użytkownikiem),
 - przeprowadzić działania promocyjne np. w ramach organizacji konkursów lub przypomnienia o produktach zachowanych na Twoim profilu użytkownika,
 - rozpowszechniać na naszych profilach społecznościowych, udostępnione nam przez Ciebie zdjęcia na podstawie wyrażonej przez Ciebie odrębnej zgody.

Podstawą prawną do przetwarzania tych danych art.6. pkt. 1. lit a. RODO. Dane niezbędne do realizacji celów marketingowych przetwarzane będziemy do momentu wycofania przez Ciebie zgody;

- 5) **Ulepszanie naszego serwisu internetowego** – Twoje dane przetwarzane są np. w ramach realizacji działań analitycznych i statycznych. Podstawą prawną do przetwarzania tych danych art.6. pkt. 1. lit f. RODO. Dane niezbędne do realizacji tego procesu przetwarzania będziemy do momentu zakończenia prowadzonego przez nas konkretnego działania;
- 6) **Obrona przed ewentualnymi roszczeniami** – w ramach tego procesu przetwarzania będziemy dane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, do momentu przedawnienia ewentualnych roszczeń.

Zakres zbieranych danych.

1. Serwis umożliwia kontaktowanie się z Administratorem i przekazanie mu Twoich danych identyfikacyjnych, kontaktowych, a także związanych z treścią wiadomości.
2. Administrator gromadzi dane związane z Twoją aktywnością, jak na przykład czas spędzony na stronie, wyszukiwane frazy, liczba wyświetlonych podstron, data i źródło wizyty.

Źródło danych.

1. Jeżeli kontaktowałeś się z Administratorem, dane zostały udostępnione nam bezpośrednio od Pani/a.
2. Jeżeli Twoje dane zostały przekazane w związku z załatwianą sprawą przez osobę, która tę sprawę skierowała do Administratora, to źródłem danych jest ta osoba. W takim wypadku Administrator otrzymuje dane identyfikacyjne, adresowe i związane ze sprawą, jak opis sprawy.

Cel i podstawa prawna przetwarzania danych osobowych.

Twoje dane mogą być przetwarzane w celu:

- analizy ruchu sieciowego, zapewnienia bezpieczeństwa w ramach Serwisu oraz dostosowywania treści do potrzeb użytkowników na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- udzielania odpowiedzi na zadane pytania, przekazania zamówionej oferty i prowadzenia korespondencji w celu załatwienia sprawy, na podstawie Pani/a zgody i prawnie uzasadnionego interesu administratora, jakim jest realizowanie żądań użytkowników (art. 6 ust. 1 lit. a i f RODO).

Prawo do wycofania zgody.

Zgodę na przetwarzanie danych kontaktowych możesz wycofać w dowolnym momencie kontaktując się z Administratorem. Wycofanie zgody może utrudnić lub uniemożliwić kontakt z Tobą.

Obowiązek lub dobrowolność podania danych

1. Podanie danych przez Ciebie w celach związanych z obsługą sprawy jest dobrowolne, ale niezbędne. Ich niepodanie może utrudnić lub uniemożliwić rozpatrzenie sprawy.
2. Podanie danych niezbędnych do analizy statycznej użytkowników Serwisu jest dobrowolne. Możesz skorzystać z tzw. trybu incognito w celu przeglądania strony bez udostępniania Administratorowi informacji o Twojej wizycie w Serwisie. Korzystanie z trybu incognito, a zatem niepodanie danych, nie ma wpływu na możliwość korzystania z Serwisu.

Uprawnienia wynikające z RODO w zakresie przetwarzanych danych

Masz prawo:

1. żądać od Administratora wglądu do swoich danych, a także otrzymania ich kopii (art. 15 RODO);
2. żądać od Administratora sprostowania lub poprawienia danych (art. 16 RODO) – w odniesieniu do żądania sprostowania danych, gdy zauważysz, że dane są nieprawidłowe lub niekompletne;
3. żądać od Administratora usunięcia danych (art. 17 RODO);
4. żądać od Administratora ograniczenia przetwarzania (18 RODO) - np. gdy zauważysz, że dane są nieprawidłowe – możesz żądać ograniczenia przetwarzania swoich danych na okres pozwalający nam sprawdzić prawidłowość tych danych);
5. żądać przenoszenia Twoich danych osobowych, tj. prawo otrzymania od nas swoich danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego,
6. wniesienia skargi w związku z przetwarzaniem przez Administratora Twoich danych osobowych do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Odbiorcy Twoich danych osobowych

Odbiorcami Twoich danych osobowych mogą być wyłącznie podmioty, które uprawnione są do ich otrzymania na mocy przepisów prawa. Ponadto Twoje dane mogą być udostępnione kurierom, operatorom pocztowym, dostawcy hostingu, serweru poczty i kancelariom prawnym.

Czas przechowywania danych

1. Twoje dane osobowe będą przechowywane do czasu wycofania zgody lub do czasu załatwienia sprawy, a następnie do upływu okresu przedawnienia roszczeń stron związanych z jej realizacją.

2. Dane związane z analizą ruchu sieciowego gromadzone za pośrednictwem plików cookies oraz podobnych technologii mogą być przechowywane do momentu wygaśnięcia pliku cookie. Niektóre pliki cookie nigdy nie wygasają, w związku z tym czas przechowywania danych będzie równoważny z czasem niezbędnym Administratorowi do zrealizowania celów związanych z gromadzeniem danych, jak zapewnienie bezpieczeństwa i analiza danych historycznych związanych z ruchem na stronie.

Przekazywanie danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej

Twoje dane nie będą przekazywane do Państw trzecich ani organizacji międzynarodowych. Administrator korzysta z narzędzi do analizy ruchu sieciowego takich jak Google Analytics.