

Regulamin e-sklepu „tołpa.” obowiązuje od 06.06.2024

I. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Cena regularna** – cena jednostkowa, którą oferuje się Klientowi za zakup towaru poza okresami trwania akcji promocyjnej lub obniżki cen.
2. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, która dokonuje Zamówienia w ramach Sklepu.
3. **Konsument** – zgodnie z art. 22[1] Kodeksu Cywilnego oznacza osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).
5. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
6. **Regulamin** – niniejszy Regulamin określający ogólne warunki sprzedaży oraz zasady świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Sklepu internetowego.
7. **Sklep internetowy (Sklep)** – serwis internetowy dostępny pod adresem www.tolpa.pl za pośrednictwem, którego Klient może w szczególności składać Zamówienia.
8. **Sprzedawca** – właściciel Sklepu.
9. **Towar** – produkty prezentowane w Sklepie Internetowym;
10. **Umowa sprzedaży** – umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, zawarta pomiędzy tołpa. a Klientem, zawierana z wykorzystaniem serwisu internetowego Sklepu.
11. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827).
12. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.)
13. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży, określające w szczególności rodzaj i liczbę Towaru.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego dostępnego pod adresem www.tolpa.pl.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Sklep internetowy działający pod adresem www.tolpa.pl prowadzony jest przez firmę Bielenda Group S.A. z siedzibą przy ul. Fabrycznej 20, 31-553 Kraków, NIP: 9442043784, REGON: 356357380, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejestrowy: Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia, Wydział XI, pod numerem KRS 0000982226, kapitał zakładowy: 1 600 465 PLN, e-mail: kontakt@tolpa.pl, telefon: 71 334 19 63.
4. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
 - a. zasady dokonywania rejestracji i korzystania z konta w ramach sklepu internetowego;
 - b. warunki i zasady składania drogą elektroniczną Zamówień w ramach sklepu internetowego;
 - c. zasady zawierania Umów sprzedaży z wykorzystaniem usług świadczonych w ramach sklepu Internetowego
5. Korzystanie ze sklepu internetowego jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient, następujących minimalnych wymagań technicznych: w celu poprawnego korzystania ze Sklepu i jego funkcjonalności, a w tym składania zamówień należy posiadać urządzenie z dostępem do sieci Internet i z zainstalowaną najnowszą wersją przeglądarki internetowej. Korzystanie ze Sklepu możliwe jest wyłącznie przez przeglądarkę internetową. Klient powinien ponadto posiadać aktywne konto poczty elektronicznej, które umożliwi mu odbiór faktury elektronicznej wystawionej przez sprzedającego oraz wiadomości potwierdzającej zakup.
6. W celu korzystania ze sklepu internetowego Klient powinien we własnym zakresie uzyskać dostęp do stanowiska komputerowego, smartfona lub urządzenia końcowego, z dostępem do Internetu.
7. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa Sprzedawca zastrzega sobie możliwość ograniczenia świadczenia usług za pośrednictwem Sklepu internetowego do osób, które ukończyły wiek 18 lat. W takim przypadku potencjalni Klienci zostaną o powyższym powiadomieni.
8. Klienci mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej serwisu www.tolpa.pl oraz pobrać go i sporządzić jego wydruk.

III. ZASADY KORZYSTANIA ZE SKLEPU INTERNETOWEGO

1. Rejestracja w ramach Sklepu internetowego jest opcjonalna. Klient może złożyć zamówienie bez dokonania rejestracji w Sklepie, po zapoznaniu się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacji.
2. Rejestracja następuje poprzez wypełnienie i zaakceptowanie formularza rejestracyjnego, udostępnianego na jednej ze stron Sklepu.
3. Warunkiem rejestracji jest wyrażenie zgody na treść Regulaminu oraz podanie danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe.
4. Sprzedawca może pozbawić Klienta prawa do korzystania ze Sklepu Internetowego, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości zasobów Sklepu Internetowego, ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku naruszenia przez Klienta Regulaminu, a w szczególności, gdy Klient:
 - a. podał w trakcie rejestracji w sklepie internetowym dane niezgodne z prawdą, niedokładne lub nieaktualne, wprowadzające w błąd lub naruszające prawa osób trzecich;
 - b. dopuścił się za pośrednictwem sklepu internetowego naruszenia dóbr osobistych osób trzecich, w szczególności dóbr osobistych innych klientów sklepu internetowego;
 - c. dopuścił się innych zachowań, które zostaną uznane przez tożpa. za zachowania niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa lub ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet lub godzące w dobre imię tożpa.
5. Osoba, która została pozbawiona prawa do korzystania ze sklepu internetowego, nie może dokonać powtórnej rejestracji bez uprzedniej zgody tożpa.
6. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów i danych w związku ze świadczonymi w ramach Witryny usługami, Sklep internetowy podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych w Internecie. Warunki przetwarzania danych osobowych Klienta określają Polityka prywatności serwisu www.tolpa.pl oraz klauzula obejmująca obowiązek informacyjny według RODO dostępne na www.tolpa.pl w zakładce „obsługa klienta”.
7. Klient zobowiązany jest w szczególności do:
 - a. korzystania ze Sklepu internetowego w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet,
 - b. niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa, np. treści propagujących przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich,

- c. korzystania ze Sklepu internetowego w sposób nie zakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,
- d. niepodejmowania działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w ramach Sklepu internetowego niezamówionej informacji handlowej (spam),
- e. korzystania ze Sklepu internetowego w sposób nieuciążliwy dla innych klientów oraz dla tołpa.,
- f. korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Sklepu internetowego jedynie w zakresie własnego użytku osobistego,

IV. PROCEDURA ZAWARCIA UMOWY SPRZEDAŻY

1. W celu zawarcia Umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu internetowego należy wejść na stronę internetową www.tolpa.pl i dokonać wyboru Towaru podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane Klientowi komunikaty oraz informacje dostępne na stronie, a także zaakceptować niniejszy Regulamin.
2. Wybór zamawianych Towarów przez Klienta jest dokonywany poprzez ich dodanie do koszyka.
3. W trakcie składania Zamówienia – do momentu naciśnięcia przycisku potwierdzającego złożenie Zamówienia – Klient ma możliwość modyfikacji wprowadzonych danych oraz wybranego Towaru. W tym celu należy kierować się wyświetlanymi Klientowi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie.
4. Po podaniu przez Klienta korzystającego ze Sklepu internetowego wszystkich niezbędnych danych, wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego Zamówienia. Podsumowanie złożonego Zamówienia będzie zawierać m. in. opis wybranych towarów lub usług, łącznej ceny oraz wszystkich innych kosztów.
5. W celu wysłania Zamówienia konieczne jest dokonanie akceptacji treści Regulaminu, podanie danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe oraz naciśnięcie przycisku potwierdzającego złożenie Zamówienia.
6. Informacje o Towarach podane na stronach internetowych Sklepu stanowią ofertę, w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego. Wysłanie przez Klienta Zamówienia stanowi oświadczenie woli zawarcia z tołpa. Umowy sprzedaży, zgodnie z treścią Regulaminu. Umowę traktuje się za zawartą z momentem wpływu Zamówienia Klienta do systemu informatycznego Sklepu Internetowego, pod warunkiem zgodności Zamówienia z Regulaminem. Po zawarciu umowy, Klient otrzymuje wiadomość e-mail zawierającą potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia. Na podany przez Klienta adres email użytkownikowi zostanie również przesłana faktura elektroniczna stanowiąca dowód zakupu.
7. Akceptacja postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie oznacza, że Klient zgłasza żądanie wystawiania faktury dokumentującej daną sprzedaż (zgodnie z art. 106b ust. 3 ustawy o VAT) oraz wyraża zgodę na otrzymywanie żądanej faktury w

postaci elektronicznej. Faktura w postaci elektronicznej będzie przesyłana Klientowi w sposób przewidziany Regulaminem tj. na wskazany przez Klienta adres e-mail. Akceptacja niniejszego Regulaminu jest warunkiem możliwości dokonania przez Klienta zakupów w Sklepie Internetowym. Ewentualne korekty faktur będą doręczane Klientowi w sposób analogiczny tj. w postaci elektronicznej.

8. Umowa sprzedaży zawierana jest w języku polskim, o treści zgodnej z Regulaminem.
9. Klienci mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej serwisu www.tolpa.pl oraz pobrać go i sporządzić jego wydruk.
10. Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie danych zamówienia następuje za pośrednictwem poczty elektronicznej. Wcześniejsze zamówienia mogą Państwo zobaczyć w ramach konta, po zalogowaniu.

V. DOSTAWA

1. Dostawa Towarów jest ograniczona do obszaru Rzeczypospolitej Polskiej i odbywa się pod adres wskazany przez Klienta w trakcie składania Zamówienia.
2. Dostawa zamówionych Towarów realizowana jest za pośrednictwem:
 - a. Firmy kurierskiej DPD;
 - b. Firmy kurierskiej InPost.
1. Nie ma możliwości osobistego odbioru zamówionego towaru w naszym sklepie. Koszty dostawy wynoszą: informacje o kosztach dostawy znajdują się pod adresem <https://tolpa.pl/obsługa-klienta#dostawa>
2. Dodatkowo koszty dostawy zostaną wskazane w czasie składania Zamówienia.
3. Termin realizacji dostawy wynosi: informacje o czasie dostawy znajdują się pod adresem: <https://tolpa.pl/obsługa-klienta#wysylka> i liczy się od dnia wysłania przez Klienta Zamówienia, z zastrzeżeniem, że zamówione Towary powinny zostać wydane Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta w terminie do 30 dni.
4. Uszkodzenia Towaru powstałe podczas dostawy. W przypadku konsumenckiego zakupu na odległość nasz Sklep zawsze ponosi ryzyko przypadkowego uszkodzenia lub utraty Towaru w transporcie. Jeżeli Towary zostaną dostarczone z oczywistymi uszkodzeniami, powstałymi w czasie transportu, uprzejmie prosimy o możliwie jak najszybsze zgłoszenie takiej wady u doręczyciela i kontakt z nami. Opóźnienie w zgłoszeniu takiej reklamacji lub nawiązaniu kontaktu nie ma żadnych konsekwencji dla Państwa ustawowych roszczeń i ich zaspokojenia, w szczególności dla Państwa praw z tytułu niezgodności towaru z umową (pkt. VIII Regulaminu). Szybsze zgłoszenie zauważonych uszkodzeń, powstałych podczas transportu stanowi dla nas pomoc przy dochodzeniu naszych własnych roszczeń wobec przewoźnika lub ubezpieczyciela transportu.

VI. CENY I METODY PŁATNOŚCI

1. Ceny Towarów podawane są w polskich złotych i zawierają wszystkie składniki, w tym podatek VAT, cła oraz wszelkie inne składniki.
2. Klient ma możliwość uiszczenia ceny:
 - a. za pobraniem;
 - b. płatnością w systemie PayU
3. Opłata za zamówienie pobierana jest w zależności od wybranej formy płatności: następuje od razu przy wyborze płatności on-line, zaś w momencie doręczenia paczki przez wybranego przewoźnika przy wybranej metodzie płatności przy odbiorze.
4. Sprzedawca jest uprawniony do udzielenia Klientom rabatów, obniżek lub innych preferencji związanych z ceną według własnego wyboru, w szczególności w ramach organizowanej akcji promocyjnej. Klientowi nie przysługuje prawo żądania rabatów, obniżek lub innych preferencji, które nie wynikają z akcji promocyjnej.
5. W każdym przypadku informowania o obniżeniu Ceny Towaru Sprzedawca obok informacji o obniżonej Cenie zamieszcza również informację o najniższej Cenie tego Towaru, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki. Jeżeli dany Towar jest oferowany do sprzedaży w okresie krótszym niż 30 dni, obok informacji o obniżonej Cenie Sprzedawca zamieszcza również informację o najniższej Cenie tego Towaru, która obowiązywała w okresie od dnia rozpoczęcia oferowania tego Towaru do sprzedaży do dnia wprowadzenia obniżki.

VII. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Klient ma prawo odstąpić od Umowy sprzedaży w terminie 30 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od Umowy sprzedaży wygasa po upływie 30 dni od dnia, w którym Klient lub osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Klienta weszła w posiadanie Towaru.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży Klient powinien poinformować Sklep (Bielenda Group S.A., ul. Popiełuszki 17, 55-080 Kąty Wrocławskie, kontakt@tolpa.pl, telefon wskazany na stronie tolpa.pl w zakładce kontakt, a także: 539 095 554 lub 781 665 552) o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy sprzedaży w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. formularza zwrotu, dostępnego na stronie tolpa.pl w zakładce obsługa klienta – zwroty, wysłanego pocztą tradycyjną lub elektroniczną).
3. Klient może w tym celu skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy sprzedaży dostępnego na stronie tolpa.pl w zakładce obsługa klienta – zwroty, jednak nie jest to obowiązkowe. Może także wypełnić i przesłać jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na naszej stronie internetowej <http://tolpa.pl/kontakt>. Jeżeli Klient skorzysta z tej możliwości, Sklep prześle niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od Umowy sprzedaży na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).

4. Jeżeli Klient w ramach jednej Umowy sprzedaży zakupił kilka takich samych Towarów objętych promocją, po czym odstępuje od Umowy sprzedaży w części dotyczącej któregośkolwiek z nich, Klientowi zwracana jest najniższa cena za ten Towar wskazana na fakturze
5. Jeżeli ze względu na odstąpienie od Umowy sprzedaży, której przedmiotem są również Towary objęte promocją, w części dotyczącej tylko niektórych z tych Towarów, Klient nie będzie dłużej spełniać warunków uprawniających do skorzystania z promocji, Sprzedawcy przysługuje prawo otrzymania Ceny regularnej Towarów zachowanych przez Klienta, obowiązującej w chwili składania Zamówienia przez Klienta. Wymagalność roszczenia Sprzedawcy o zapłatę Ceny regularnej Towarów zachowanych przez Klienta następuje po upływie 14 dni od otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy sprzedaży. W takim przypadku Sprzedawca zwróci Klientowi kwotę za zwracany Towar pomniejszoną o różnicę pomiędzy Ceną regularną zachowanego Towaru obowiązującą w chwili składania Zamówienia, a jego ceną po uwzględnieniu promocji zapłaconą przez Klienta. Klient może również dokonać odstąpienia od umowy w zakresie całości zamówienia.
6. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy sprzedaży, wystarczy, aby Klient przesłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy sprzedaży.
7. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Towaru. Więcej informacji na temat zwrotu Tworu w ramach odstąpienia od Umowy sprzedaży znajduje się pod adresem: <https://tolpa.pl/obsługa-klienta#zwroty>
8. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży Sklep zwróci Klientowi wszystkie otrzymane płatności (z zastrzeżeniem przypadku, o którym mowa w pkt 5 powyżej), w tym koszty dostarczenia Towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sklep został poinformowany przez Klienta o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży. Sklep dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Klienta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie. Klient nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem, poza bezpośrednimi kosztami zwrotu Towaru (te ponosi Klient).
9. Sklep może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Towaru lub do czasu dostarczenia przez Klienta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
10. Towar powinien zostać odesłany lub przekazany Sklepowi przez Klienta niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Sklep o odstąpieniu od Umowy sprzedaży. Termin jest zachowany, jeżeli Klient odeśle Towar przed upływem terminu 14 dni.

11. Sprzedawca nie ponosi kosztu zwrotu Towaru. Klient odpowiada tylko za zmniejszenie wartości Towaru wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
12. Prawo do odstąpienia od Umowy sprzedaży przez Klienta jest wyłączone w przypadku Umowy sprzedaży, w których przedmiotem świadczenia jest:
 - a. Towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - b. Towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia.

wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- adresat: Bielenda Group S.A., ul. Popiełuszki 17, 55-080 Kąty Wrocławskie, kontakt@tolpa.pl; +48 539 095 554 lub +48 781 655 552 dopisek: zwrot/reklamacja
- Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) umowy dostawy następujących rzeczy(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(*)/o świadczenie następującej usługi(*)
- data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)
- imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- adres konsumenta(-ów)
- podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- data

(*) niepotrzebne skreślić.

VIII. REKLAMACJE DOTYCZĄCE TOWARÓW

Dotyczy Klienta będącego Konsumentem i Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta:

1. Sprzedawca zobowiązany jest dostarczyć Klientowi Towar zgodny z Umową sprzedaży. W przypadku braku zgodności Towaru z Umową sprzedaży, Sprzedawca ponosi ustawową odpowiedzialność zgodnie z Rozdziałem 5A Ustawy o prawach konsumenta.
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży, jeżeli Klient, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy sprzedaży, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Towaru odbiega od wymogów zgodności Towaru z Umową sprzedaży, oraz wyraźnie i odrębnie Klient zaakceptował brak konkretnej cechy Towaru.

3. Reklamacje można składać:
 - a. na piśmie na adres: Bielenda Group S.A., ul. Popiełuszki 17, 55-080 Kąty Wrocławskie;
 - b. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@tolpa.pl
 - c. lub przy użyciu formularza kontaktowego dostępnego na stronie Sklepu pod adresem: <http://tolpa.pl/kontakt>
4. W składanej reklamacji zaleca się:
 - a. podanie informacji dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady;
 - b. określenie żądania dotyczącego sposobu usunięcia wady (wymiana towaru na nowy, naprawa towaru, obniżenie ceny, odstąpienie od Umowy sprzedaży – o ile wada jest istotna); oraz
 - c. podanie danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sklep internetowy.
5. Określone powyżej zalecenia mają formę jedynie niezobowiązujących wskazówek i w żaden sposób nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem podania zalecanych informacji.
6. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową, Klient może:
 - a. żądać naprawy lub wymiany Towaru. Wtedy:
 - i. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Klient żąda naprawy lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Klient żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z Umową sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli niemożliwość lub nadmierność kosztów dotyczą zarówno naprawy, jak i wymiany, Sprzedawca może odmówić oprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży.
 - ii. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany Towaru w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Klienta o braku zgodności z Umową sprzedaży i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, dla którego Klient go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty przewozu, robocizny i materiałów, ponosi sprzedawca.
 - iii. Klient nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Towaru, który następnie został wymieniony.
 - b. złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny Towaru albo odstąpieniu od Umowy sprzedaży, gdy:
 - i. Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży, jeżeli zarówno wymiana, jak i naprawa tego Towaru są niemożliwe, albo wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy;
 - ii. Sprzedawca nie dokonał naprawy lub wymiany Towaru w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta;

- iii. Towar jest nadal niezgodny z Umową sprzedaży, pomimo że Sprzedawca próbował doprowadzić ten Towar do zgodności z Umową sprzedaży;
 - iv. Brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny Towaru albo odstąpienie od Umowy sprzedaży bez uprzedniego skorzystania z środków ochrony określonych w pkt. 6 powyżej;
 - v. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Sprzedawca nie doprowadzi Towaru do zgodności z Umową sprzedaży w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.
7. Klient nie może odstąpić od Umowy sprzedaży z powodu niezgodności Towaru z Umową, jeżeli niezgodność Towaru z Umową sprzedaży jest nieistotna. Domniemywa się, że niezgodność Towaru z Umową sprzedaży jest istotna.
8. W przypadku wykonywania uprawnień wynikających z niezgodności Towaru z Umową Sprzedaży – o ile Sprzedawca uzna to za niezbędne do rozpatrzenia reklamacji i poinformuje o tej potrzebie - Klient zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Towar pod wskazany powyżej adres pocztowy. Sprzedawca ponosi koszt zwrotu Towaru oraz organizuje jego zwrot. Aby zwrócić Towar na koszt Sprzedawcy, Klient powinien postępować zgodnie z informacjami dostępnymi pod adresem: <http://tolpa.pl/obsługa-klienta#zwroty>
9. Sprzedawca rozpatrzy reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy do reklamacji w ww. terminie oznacza, że Sprzedawca uznał reklamację.
10. Sprzedawca odpowiada z tytułu braku zgodności Towaru z Umową, jeżeli niezgodność Towaru z Umową sprzedaży zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Klientowi Towaru.

Dotyczy Klienta niebędącego jednocześnie Konsumentem:

11. Przepisy Ustawy o prawach konsumenta dotyczące niezgodności towaru z umową są wyłączone w przypadku Umów sprzedaży Towarów, które są zawierane przez Klientów innych niż Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta.

IX. Dodatkowe gwarancje przy sprzedaży Towarów w Sklepie

Sprzedawca jest producentem Towarów dostępnych w Sklepie. Sprzedawca jako producent udziela dodatkowej gwarancji na Towary, których jest producentem na warunkach oraz przez okres wskazany w karcie gwarancyjnej dołączanej do Towarów. Udzielana przez nas gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Klienta wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej (Pkt. VIII Regulaminu).

X. Reklamacje w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Sprzedawca podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego działania Sklepu internetowego, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i zobowiązuje się usunąć w rozsądnym terminie wszelkie nieprawidłowości zgłoszone przez Klientów.
2. Klient może powiadomić nas o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu serwisu Sklepu Internetowego. Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Sklepu prosimy zgłaszać drogą elektroniczną na adres: kontakt@tolpa.pl
3. W reklamacji dotyczącej nieprawidłowości związanych z funkcjonowaniem serwisu Sklepu internetowego prosimy o wskazanie rodzaju oraz daty wystąpienia nieprawidłowości.
4. Zobowiązujemy się ustosunkować do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

XI. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Informujemy, że istnieją możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Skorzystanie z nich ma charakter dobrowolny i może mieć miejsce wyłącznie, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę.
2. Konsument może zwrócić się z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dotyczących zawartej Umowy sprzedaży do Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 Nr 4, poz. 25 ze zm.).
3. Konsument może również wystąpić z wnioskiem o rozpoznanie sporu dotyczącego zawartej Umowy sprzedaży przez stały sąd polubowny działający przy odpowiednim wojewódzkim inspektoracie Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 Nr 4, poz. 25 ze zm.).
4. Komisja Europejska udostępnia również platformę do internetowego rozstrzygnięcia sporów między Konsumentami i Przedsiębiorcami (platforma ODR). Jest ona dostępna pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
5. Szczegółowe informacje dotyczące rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w tym możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji, dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod adresem internetowym: https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php.

XII. OPINIE

1. Udostępniamy Klientowi możliwość zamieszczania opinii o Sklepie, Sprzedawcy lub Towarach — w ramach Sklepu lub serwisów zewnętrznych należących do osób trzecich. W takim przypadku do zamieszczania opinii stosuje się postanowienia niniejszego paragrafu.
2. Zamieszczenie opinii jest możliwe po skorzystaniu ze Sklepu, w szczególności po zawarciu Umowy, przy czym zamieszczenie opinii jest możliwe w każdym czasie.
3. Klient powinien formułować opinie w sposób rzetelny, uczciwy i merytoryczny, w miarę możliwości poprawny językowo oraz bez używania wulgaryzmów i innych słów powszechnie uznawanych za obraźliwe.
4. Zakazane jest zamieszczanie opinii:
 - a. bez uprzedniego skorzystania ze Sklepu;
 - b. na temat Towarów, z których Klient nie korzystał lub których nie nabył;
 - c. wypełniających znamiona czynu nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
 - d. naruszających dobra osobiste Sprzedawcy lub osoby trzeciej;
 - e. przez opłaconych użytkowników, w szczególności w celu sztucznego podwyższenia oceny Towaru.
5. Sprzedawca weryfikuje czy zamieszczone opinie są zgodne z Regulaminem, a w szczególności, czy pochodzą od Klientów, którzy rzeczywiście korzystali z Towaru lub nabyli Towar. Oprócz tego, w przypadku jakichkolwiek wątpliwości Klienta dotyczących zamieszczonych opinii, Klient może zgłosić Sprzedawcy opinię do weryfikacji. Po otrzymaniu zgłoszenia od Klienta Sprzedawca podejmie działania, odpowiednie do posiadanych możliwości, które będą miały na celu weryfikację zamieszczonej opinii.
6. W przypadku zamieszczenia opinii niespełniającej wymagań przewidzianych w Regulaminie Sprzedawca może odmówić publikacji opinii lub ją usunąć.
7. Z zastrzeżeniem pkt powyżej Sprzedawca publikuje wszystkie opinie, zarówno pozytywne, jak i negatywne. Sprzedawca nie publikuje opinii, które są sponsorowane lub wynikają ze stosunków umownych z innym przedsiębiorcą.

XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Klient może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w każdej chwili przez wysłanie do Sprzedawcy stosownego oświadczenia woli, przy użyciu dowolnego środka komunikacji na odległość.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych powodów, tj. w przypadku:
 - a. konieczności dostosowania Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu;

- b. konieczności dostosowania działalności Sprzedawcy do nakazów, orzeczeń, postanowień lub wytycznych wynikających z decyzji właściwego w zakresie działalności Sprzedawcy organu administracji publicznej wpływającej na wzajemne prawa i obowiązki określone w Regulaminie lub orzeczenia sądowego znajdującego zastosowanie w zakresie działalności Sprzedawcy wpływającego na wzajemne prawa i obowiązki określone w Regulaminie;
 - c. zmiany zasad świadczenia usług drogą elektroniczną – przy czym zmiany te nie będą wiązać się z jakimikolwiek obowiązkowymi kosztami po stronie konsumenta;
 - d. zmiana warunków technicznych usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - e. zmiany sposobu zawierania Umowy Sprzedaży;
 - f. konieczności wprowadzenia zmian redakcyjnych do Regulaminu, które nie mają wpływu na prawa i obowiązki Klienta lub Sprzedawcy w treści Regulaminu.
3. Wszystkie Zamówienia złożone przez Klienta przed dniem wejścia w życie nowego Regulaminu są realizowane na podstawie Regulaminu, który obowiązywał w dniu składania Zamówienia przez Klienta.
 4. Nowy Regulamin wchodzi w życie 7 dni po publikacji nowego Regulaminu w Sklepie internetowym. Sprzedawca poinformuje Klienta, który ma konto, 7 dni przed wejściem w życie nowego Regulaminu o zmianie Regulaminu za pośrednictwem wiadomości e-mail zawierającej odnośnik do tekstu zmienionego Regulaminu. W przypadku braku akceptacji przez Klienta nowej treści Regulaminu, Klient może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną zgodnie z pkt. 1 powyżej.
 5. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów z Konsumentami i przedsiębiorcami na prawach Konsumenta jest sąd właściwy miejscowo według obowiązujących przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
 6. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, który nie jest Konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na naszą siedzibę.
 7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2014, poz. 121 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (DZ. U. z 2014 r., poz. 827). W przypadku jakichkolwiek sprzeczności niniejszego Regulaminu z prawami Klientów i postanowieniami wynikającymi z powszechnie obowiązujących przepisów, zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
 8. Regulamin e-sklepu dostępny również w formacie PDF do pobrania [tutaj](#).