

## **Regulamin Sklepu Internetowego Smyk.com**

Sklep Internetowy smyk.com jest prowadzony przez:

**SMYK S.A.** z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Domaniewska 48, 02-672 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000643442, kapitał zakładowy 303 827 571 PLN, NIP 525-21-59-820, numer w bazie danych o odpadach (BDO) 000011599 (dalej: „**Spółka**”).

### **SŁOWNICZEK:**

**Regulamin** – niniejszy regulamin Sklepu Internetowego smyk.com.

**Magazyn** – magazyn zlokalizowany w Łodzi, ul. Jędrzejowska 43, 93-636 Łódź, w którym następuje kompletowanie zamówień Klientów, a także obsługa zwrotów i reklamacji.

**DRIZ** – funkcjonujący w ramach Magazynu Dział Reklamacji i Zwrotów obsługujący reklamacje, oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz oświadczenia o zwrocie produktu po upływie terminu na odstąpienie od umowy. Przesyłki kierowane do DRIZ powinny być adresowane na wskazany powyżej adres Magazynu oraz zawierać adnotacje „DRIZ”.

**SMYK** – spółka pod firmą **SMYK S.A.** z siedzibą w Warszawie (02-672) przy ul. Domaniewskiej 48, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000643442, NIP 5252159820, REGON 016261640, kapitał zakładowy 303 827 571 PLN.

**Sklep SMYK** – detaliczny punkt sprzedaży stacjonarnej prowadzony przez SMYK.

**Sklep Internetowy smyk.com** – prowadzony przez Spółkę Sklep Internetowy, dostępny pod domeną internetową [www.smyk.com](http://www.smyk.com), a także pozostałe funkcjonalności udostępnione na stronie [www.smyk.com](http://www.smyk.com).

**Konto** - część Sklepu Internetowego smyk.com dostępna, po zalogowaniu, dla Klienta Zarejestrowanego, poprzez którą Klient Zarejestrowany może korzystać z opisanych niniejszym Regulaminem funkcjonalności Sklepu Internetowego smyk.com dedykowanych Klientom Zarejestrowanym.

**Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale posiadająca zdolność prawną, korzystająca ze Sklepu Internetowego smyk.com, w tym w szczególności dokonująca zakupów.

**Klient Zarejestrowany** – Klient, którego łączy ze SMYK umowa o prowadzenie Konta, o której mowa w §2 ust. 1 Regulaminu, który, na potrzeby korzystania z funkcjonalności Sklepu Internetowego smyk.com identyfikowany jest poprzez logowanie na Konto.

**Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, zawierający ze Spółką umowę za pośrednictwem Sklepu Internetowego smyk.com w zakresie niezwiązanym bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z art. 22<sup>1</sup> ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny). Przez Konsumenta rozumie

się także Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą ze Spółką za pośrednictwem Sklepu Internetowego smyk.com umowę bezpośrednio związaną z działalnością gospodarczą tego Klienta, w sytuacji, gdy taka umowa nie posiada dla tego Klienta charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez tego Klienta działalności gospodarczej.

**Materiały** – wszelkie treści zamieszczone przez Klienta w Sklepie Internetowym smyk.com, w tym w szczególności zdjęcia, recenzje produktów znajdujących się w asortymencie Sklepu Internetowego smyk.com.

**Koszyk** – funkcjonalność Sklepu Internetowego smyk.com, w której widoczne są wybrane przez Klienta Produkty do zakupu oraz umożliwiającą Klientowi ustalenie i modyfikację danych zamówienia, w szczególności: ilości produktów, adresu dostawy, danych do faktury, sposobu dostawy, formy płatności, a w przypadku Klienta Zarejestrowanego również wpisanie numeru kodu rabatowego.

**Strona produktowa** – strona w Sklepie Internetowym smyk.com, na której przedstawione są informacje na temat Produktu.

**Centrum Obsługi Klienta (COK)** – Centrum Obsługi Klienta dostępne pod numerem telefonu +48 22 448 00 00, adresem mailowym klient@smyk.com oraz przez formularz kontaktowy za pośrednictwem sieci Internet pod adresem <https://www.smyk.com/contacts>. Klienci Zarejestrowani w Sklepie Internetowym smyk.com mogą skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta także poprzez aplikację chat dostępną na Stronie Internetowej smyk.com po zalogowaniu na swoje Konto.

**Polityka prywatności SMYK** – dokument opisujący zasady przetwarzania danych osobowych podmiotów danych przez SMYK, opublikowany na Stronie Internetowej [www.smyk.com](http://www.smyk.com).

**Elektroniczna Portmonetka (E-wallet)** – elektroniczny, zdematerializowany bon towarowy (reprezentowany przez kod alfanumeryczny), dostępny jedynie dla Klientów Zarejestrowanych Sklepu Internetowego smyk.com który, w razie jego doładowania, uprawnia do nabycia Produktów w Sklepie Internetowym smyk.com do maksymalnej kwoty odpowiadającej wartości nominalnej bonu.

**Karta Podarunkowa** - elektroniczny bon towarowy wydany na okaziciela, uprawniający jej posiadacza do nabycia Produktów oferowanych przez Spółkę na zasadach określonych w Regulaminie Karty Podarunkowej SMYK, Regulaminie elektronicznej karty podarunkowej SMYK lub Regulaminie Karty Prezentowej SMYK.

**Punkt Odbioru** – Paczkomaty obsługiwane przez InPost Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, Punkty odbioru ORLEN Paczka obsługiwane przez "RUCH" S.A. z siedzibą w Warszawie lub Punkty Odbioru Poczty Polskiej S.A.

**Firma Kurierska** – kurier Poczty Polskiej S.A. „Pocztex” lub DPD Polska Sp. z o.o.

**Smyk Klub** – funkcjonalność dedykowana Klientom Zarejestrowanym umożliwiającą im uzyskanie korzyści w ramach działalności promocyjno-lojalnościowej SMYK, na warunkach określonych w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu.

**Ustawa** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta ( tekst jednolity: Dz. U. z 2023 roku pozycja 2759 z późn. zm).

**Produkt** – towar w rozumieniu art. 2 pkt 4a Ustawy sprzedawany przez Spółkę za pośrednictwem Sklepu Internetowego smyk.com.

**Aplikacja Mobilna** – aplikacja „SMYK” należąca do Spółki, przeznaczona do instalacji na urządzeniach mobilnych, za pośrednictwem której można, między innymi, korzystać z funkcjonalności Smyk Klub.

**OpenApp** – aplikacja mobilna wydana, utrzymywana oraz obsługiwana przez OpenApp Pay Sp. z o.o., za pośrednictwem której Klient będący jednocześnie użytkownikiem OpenApp może, na zasadach określonych w tej aplikacji, dokonać finalizacji procesu składania zamówienia w Sklepie Internetowym smyk.com, w tym dokonać płatności za takie zamówienie.

## **§1 Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu Internetowego smyk.com, składania zamówień na Produkty, dostarczania zamówionych Produktów Klientowi, uiszczania przez Klienta ceny sprzedaży Produktów, uprawnienia Klienta do odstąpienia od umowy oraz zasady składania i rozpatrywania reklamacji. Regulamin określa także zasady na jakich Klient Zarejestrowany może uzyskiwać korzyści w ramach Smyk Klub. Umowy sprzedaży zawierane w Sklepie Internetowym smyk.com są umowami zawartymi na odległość w rozumieniu art. 2 pkt. 1 Ustawy nawet jeżeli Klient w momencie składania zamówienia znajdował się w Sklepie SMYK i korzystał ze wsparcia osób działających w tym sklepie.
2. Do korzystania ze Sklepu Internetowego smyk.com, w tym przeglądania asortymentu Sklepu Internetowego smyk.com oraz składania zamówień na Produkty, niezbędne są:
  - a. komputer lub podobne urządzenie z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu: Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Opera, Safari;
  - b. aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).

Ze Sklepu Internetowego smyk.com można także korzystać za pośrednictwem Aplikacji mobilnej.

3. Klient uprawniony jest i zobowiązany do korzystania ze Sklepu Internetowego smyk.com zgodnie z jego przeznaczeniem.
4. Klient zobowiązany jest do powstrzymywania się od jakiejkolwiek aktywności, która mogłaby wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Sklepu Internetowego smyk.com, w tym w szczególności od jakiegokolwiek ingerowania w zawartość Sklepu Internetowego smyk.com lub jego elementy techniczne, w tym od dostarczania treści o charakterze bezprawnym. Zabronione jest wykorzystywanie Sklepu Internetowego smyk.com do celów innych niż jego przeznaczenie, w tym w szczególności rozsyłanie spamu, prowadzenie na stronach internetowych Sklepu Internetowego smyk.com jakiejkolwiek działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.
5. Przeglądanie asortymentu Sklepu Internetowego smyk.com oraz składanie zamówień przez Klienta na Produkty nie wymaga rejestracji, aczkolwiek dokonanie rejestracji jest rekomendowane w celu usprawnienia procesu zamawiania Produktów oraz umożliwienia Klientowi korzystania z dodatkowych, przeznaczonych wyłącznie dla Klientów Zarejestrowanych, funkcjonalności Sklepu Internetowego smyk.com, w tym korzystania z korzyści w ramach Smyk Klub.
6. Ze Spółką można kontaktować się poprzez Centrum Obsługi Klienta, przy użyciu danych kontaktowych wskazanych we wstępie niniejszego Regulaminu bądź korespondencyjnie na adres: SMYK - Dział Reklamacji i Zwrotów, ul. Jędrzejowska 43, 93-636 Łódź. Spółka wskazuje, że

udostępnione przez Spółkę na stronie smyk.com: aplikacja chat oraz formularz kontaktowy nie mają funkcjonalności umożliwiającej utrwalenie korespondencji w sposób spełniający wymagania określone dla trwałego nośnika, w związku z czym nie stanowią one „innego środka komunikacji online” w rozumieniu art. 12 ust. 1 pkt 3a) Ustawy.

7. W zakresie w jakim Klient ma możliwość zamieszczania Materiałów w Sklepie Internetowym smyk.com, które przechowywane są przez SMYK w sposób neutralny na jego żądanie, SMYK jest dostawcą usługi pośredniej (usługi hostingu) w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31 – akt o usługach cyfrowych. Pozostałe funkcjonalności Sklepu Internetowego smyk.com nie mają charakteru usługi pośredniej i nie podlegają pod ww. akt prawny.
8. Dla celów określonych w ust. 7 powyżej, SMYK wyznaczył punkt kontaktowy, dostępny pod adresem [klient@smyk.com](mailto:klient@smyk.com). Punkt kontaktowy umożliwia bezpośrednią komunikację z Klientami, organami państw członkowskich, Komisją oraz Radą Usług Cyfrowych. Komunikacja z punktem kontaktowym może odbywać się w języku polskim lub angielskim.

## **§2 Rejestracja**

1. W celu rejestracji w Sklepie Internetowym smyk.com (założenia Konta Klienta) należy wypełnić formularz rejestracyjny, podając wskazane tamże dane oraz hasło dostępu, a także zaakceptować regulamin Sklepu Internetowego smyk.com i Politykę prywatności SMYK. Poprzez rejestrację Klient zawiera ze Spółką umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną mającą za przedmiot prowadzenie przez Spółkę Konta Klienta w Sklepie Internetowym smyk.com.
2. Rejestracja w Sklepie Internetowym smyk.com, jak również korzystanie z funkcjonalności Sklepu Internetowego smyk.com, są nieodpłatne.
3. Po zarejestrowaniu się w Sklepie Internetowym smyk.com każdorazowe logowanie odbywa się przy użyciu danych podanych w formularzu rejestracyjnym, a w razie aktualizacji tychże danych, przy użyciu danych zaktualizowanych w sposób określony w §3 ust. 1.
4. Jeden adres e-mail może być powiązany wyłącznie z jednym Kontem w Sklepie Internetowym smyk.com, co oznacza, w szczególności, iż niemożliwe jest założenie Konta przy użyciu adresu e-mail przypisanego do innego Konta.

## **§3 Zasady korzystania ze Sklepu Internetowego smyk.com**

1. Logowanie do Sklepu Internetowego smyk.com odbywa się poprzez wpisanie w formularzu logowania adresu e-mail oraz hasła podanych przy rejestracji Konta Klienta, a także potwierdzenia akceptacji regulaminu Sklepu Internetowego smyk.com oraz Polityki prywatności SMYK. Dane podane przy rejestracji konta mogą zostać zmienione po zalogowaniu się na Konto Klienta (zakładka „Twój profil”). W razie zmiany danych dokonanej w trybie określonym w zdaniu poprzednim kolejne logowanie na Konto odbywać się będą poprzez wpisanie zmienionego w taki sposób adresu e-mail lub hasła.

2. Wraz z zarejestrowaniem się w Sklepie Internetowym smyk.com zakładane jest Konto Klienta. Dane zamieszczone przez Klienta Zarejestrowanego na jego Koncie nie są dostępne dla innych użytkowników Sklepu Internetowego smyk.com. Zamieszczając jakiegokolwiek dane w Sklepie Internetowym smyk.com, Klient Zarejestrowany oświadcza, iż władny jest posługiwać się powyższymi danymi, w tym umieścić je w Sklepie Internetowym smyk.com.
3. Klient Zarejestrowany może korzystać ze wszystkich dostępnych funkcjonalności Sklepu Internetowego smyk.com, w tym składać zamówienia na Produkty dostępne w asortymencie Sklepu Internetowego smyk.com oraz dodatkowo, monitorować status swoich zamówień, uzyskać dostęp do faktur dotyczących zamówień złożonych w przeszłości, dodawać Produkty do schowka, uzyskiwać korzyści w ramach Smyk Klub, a także zamieszczać Materiały w Sklepie Internetowym smyk.com, na zasadach, o których mowa w ust. 4-13 poniżej.
4. Klient Zarejestrowany zamieszczając w Sklepie Internetowym smyk.com Materiał w postaci recenzji Produktu wskazuje nick (pseudonim), pod którym recenzja ma zostać opublikowana, a ponadto może wskazać także nazwę miejscowości, która wskazana zostanie przy recenzji.
5. Zamieszczane przez Klienta Materiały:
  - a. nie mogą zawierać treści nielegalnych (przez treści nielegalne rozumie się informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania są niezgodne z prawem powszechnie obowiązującym na terenie Rzeczypospolitej Polskiej),
  - b. nie mogą zawierać treści powszechnie uznanych za obraźliwe, w tym słów wulgarnych, nieprzyzwoitych i obraźliwych,
  - c. nie mogą zawierać treści o charakterze rasistowskim, dyskryminującym, w szczególności na tle narodowości czy religii,
  - d. muszą być autorstwa Klienta nie mogą naruszać praw osób trzecich, w tym praw na dobrach niematerialnych osób trzecich, dóbr osobistych osób trzecich,
  - e. muszą być merytoryczne, rzeczowe, zgodne z dobrymi obyczajami, zgodne z charakterem funkcjonalności Sklepu Internetowego smyk.com oraz dotyczyć produktu, do którego się odnoszą,
  - f. nie mogą zawierać treści o charakterze promocyjnym lub reklamowym,
  - g. nie mogą zawierać linków czy innych odniesień przekierowujących poza Sklep Internetowy smyk.com, zwłaszcza do zewnętrznych serwisów internetowych,
  - h. nie mogą zawierać odniesień, w szczególności poprzez linki lub nazwy, do pomiotów konkurencyjnych względem SMYK oraz nie mogą zawierać treści szkodzących SMYK,
  - i. nie mogą zawierać danych osobowych, w tym adresów e-mail.
6. Uchybienie warunkom z ust. 5 powyżej traktowane jest jak naruszenie niniejszego Regulaminu.
7. Klient oraz każda osoba korzystająca ze Sklepu Internetowego smyk.com ma możliwość wysłania spółce SMYK zgłoszenia dotyczącego występowania w Sklepie Internetowym smyk.com Materiałów zawierających treści nielegalne. SMYK udostępnia w tym celu formularz kontaktowy. Gdy znane są elektroniczne dane kontaktowe zgłaszającego, SMYK poinformuje go o otrzymaniu

zgłoszenia, a następnie o podjętej decyzji. Decyzja może stwierdzać brak zidentyfikowania przez SMYK treści nielegalnych albo potwierdzić ich występowanie. W razie uznania, że Materiały zawierają treści nielegalne, podejmowane są działania, o których mowa w ust. 10. SMYK przedstawia zgłaszającemu odpowiednią decyzję wraz z uzasadnieniem, od której zgłaszający może się odwołać. Dla skutecznego rozpatrzenia odwołania konieczne jest wskazanie danych identyfikacyjnych oraz faktów, na których oparte jest odwołanie. Do odwołania stosuje się odpowiednio postanowienia § 8 Regulaminu. Odwołujący się mają prawo zaskarżenia decyzji SMYK do sądu powszechnego na zasadach ogólnych.

8. SMYK może również samodzielnie i dobrowolnie – zarówno przed publikacją opinii, jak i po jej publikacji – weryfikować zgodność opinii zamieszczanych przez Klientów z warunkami, o których mowa w ust. 5. Pozostaje to bez uszczerbku dla możliwości wyłączenia odpowiedzialności SMYK za przechowywane Materiały, w sytuacji braku faktycznej wiedzy o nielegalnej działalności lub nielegalnych treściach lub w sytuacji, gdy SMYK podejmie bezzwłocznie odpowiednie działania w celu usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do Materiałów zawierających nielegalne treści, gdy taką wiedzę uzyskał. Przepisy prawa nie nakładają jednak na SMYK obowiązku monitorowania Materiałów przekazywanych przez Klientów. Samodzielna weryfikacja Materiałów mająca na celu wykrycie, identyfikację i ewentualne usunięcie lub uniemożliwienie dostępu do nielegalnych lub niezgodnych z Regulaminem treści prowadzona jest z wykorzystaniem automatycznego systemu weryfikującego nowe treści przekazywane przez Klientów. System wykrywa Materiały pod kątem występowania w nich elementów niezgodnych z ust. 5 powyżej, lecz nie dokonuje ich automatycznej moderacji. Materiały takie przekazywane są do weryfikacji manualnej. Ocena Materiałów wykonywana jest wówczas kompleksowo oraz ręcznie przez dedykowaną osobę.
9. W razie dokonania samodzielnej, uprzedniej weryfikacji Materiałów, SMYK po stwierdzeniu występowania w Sklepie Internetowym smyk.com Materiałów naruszających warunki, o których mowa w ust. 5, podejmuje bezzwłocznie decyzję o niepublikowaniu Materiału albo publikacji zmoderowanego Materiału w zakresie, w jakim nie narusza wskazanych warunków. Materiały są wówczas odpowiednio usuwane lub dostęp do nich zostaje uniemożliwiony.
10. W razie dokonania samodzielnej weryfikacji lub otrzymania przez SMYK zgłoszenia od Klienta lub innej osoby korzystającej ze Strony Internetowej smyk.com, SMYK po stwierdzeniu występowania w Sklepie Internetowym smyk.com Materiałów naruszających treści, o których mowa w ust. 5, podejmuje bezzwłocznie jedną z następujących decyzji: (i) o dokonaniu moderacji Materiału w części zawierającej treści naruszające ust. 5 lub (ii) o uniemożliwieniu dostępu do Materiałów lub (iii) o usunięciu Materiału lub (iv) o zawieszeniu lub zamknięciu konta Klienta – w razie rażącego naruszania postanowień ust. 5.
11. Stosując ograniczenia, o których mowa w ust. 9 i 10, SMYK działa w sposób obiektywny i proporcjonalny, uwzględniając wolność wypowiedzi oraz prawo do merytorycznej krytyki. Decyzje podjęte na tej podstawie pozostają w mocy do czasu ich uchylecia, chyba że przywrócenie Materiału nie jest z przyczyn technicznych możliwe.
12. SMYK nie przedstawia uzasadnienia dotyczącego decyzji podjętej na podstawie ust. 9 i 10, gdy nie zna odpowiednich danych kontaktowych Klienta, który zamieścił w Sklepie Internetowym smyk.com Materiał. Klienci mają jednak prawo do odwołania się od podjętej decyzji oraz zaskarżenia jej do sądu powszechnego na zasadach ogólnych. Dla skutecznego rozpatrzenia odwołania konieczne jest wskazanie danych identyfikacyjnych oraz faktów, na których oparte jest

odwołanie. Do odwołania stosuje się odpowiednio postanowienia § 8 Regulaminu.

13. Klient z momentem zamieszczenia danego Materiału:

- a. oświadcza, iż władny jest zamieścić dany Materiał w Sklepie Internetowym smyk.com, w tym udostępnić go nieograniczonemu kręgowi osób;
- b. oświadcza, iż dany Materiał nie narusza powszechnie obowiązujących przepisów prawa, praw osób trzecich, w tym praw na dobrach niematerialnych osób trzecich, dóbr osobistych osób trzecich, ani zasad współżycia społecznego;
- c. zamieszczając dany Materiał w Sklepie Internetowym smyk.com (w tym w szczególności zdjęcia, recenzje itp.) udziela Spółce nieograniczonej czasowo i terytorialnie licencji na korzystanie przez Spółkę z powyższego Materiału w działalności Sklepu Internetowego smyk.com, w tym w szczególności na utrzymywanie ich w zasobach systemu informatycznego Spółki oraz udostępniania innym użytkownikom Sklepu Internetowego smyk.com. Klientowi z tytułu udzielenia Spółce powyższej licencji nie przysługuje jakiejkolwiek wynagrodzenie;
- d. na wypadek jakichkolwiek roszczeń osób trzecich dotyczących Materiału zamieszczonego przez Klienta w Sklepie Internetowym smyk.com, Klient zobowiązuje się do naprawienia szkody poniesionej przez Spółkę z tego tytułu w zakresie w jakim wynika ona z winy Klienta, a także do przystąpienia do postępowania sądowego lub pozasądowego po stronie Spółki na pierwsze wezwanie Spółki.

14. Spółka uprawniona jest do zablokowania Konta Klienta, jeżeli jego działanie w ramach Sklepu Internetowego smyk.com naruszy powszechnie obowiązujące przepisy prawa, prawa osób trzecich (w tym w szczególności prawa na dobrach niematerialnych), dobra osobiste osób trzecich, zasady współżycia społecznego lub postanowienia niniejszego Regulaminu w szczególności ust. 5 powyżej. O zamiarze zablokowania Konta Klienta Klient zostanie powiadomiony na adres poczty elektronicznej aktualnie powiązany z Kontem Klienta w Sklepie Internetowym smyk.com (to jest na adres wskazany podczas rejestracji lub w razie jego późniejszej aktualizacji w sposób określony w §3 ust. 1 na adres zaktualizowany).

15. Klient przyjmuje do wiadomości, iż Sklep Internetowy smyk.com nie stanowi narzędzia do utrwalania i przechowywania Materiałów. Spółka nie gwarantuje, iż zamieszczone przez Klienta Materiały będą przechowywane przez Spółkę lub stale dostępne na stronach Sklepu Internetowego smyk.com.

16. Wszelkie reklamacje i uwagi dotyczące działania Sklepu Internetowego smyk.com, w tym Smyk Klub, mogą być zgłaszane Spółce za pośrednictwem COK, co nie wyklucza prawa Konsumenta do złożenia reklamacji w inny sposób. Reklamacje dotyczące Produktów mogą być zgłaszane stosownie do postanowień § 8 Regulaminu.

17. Zgłoszenia, o których mowa w ust. 16 zdanie pierwsze niniejszego paragrafu, będą rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia (dla uniknięcia wątpliwości przy obliczaniu tego terminu nie uwzględnia się dnia, w którym zgłoszenie wpłynęło).

18. Klient zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy:

- a. loginu i hasła do swojego Konta w Sklepie Internetowym smyk.com. ponieważ za ich pomocą następuje weryfikacja tożsamości Klienta Zarejestrowanego w Sklepie Internetowym

smyk.com;

- b. jednorazowego kodu, który umożliwia odbiór zamówienia opłaconego z góry w Sklepie SMYK ponieważ za jego pomocą następuje weryfikacja osoby uprawnionej do odbioru zamówienia.
19. Osoby korzystające ze Sklepu Internetowego smyk.com w imieniu i na rzecz osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, ale posiadające zdolność do czynności prawnych (zwanym dalej łącznie „Osobami Prawnymi”), w tym w szczególności dokonujące zakupów w imieniu Osób Prawnych oświadczają i zapewniają, iż w chwili podejmowania jakichkolwiek działań w imieniu Osób Prawnych będą należycie umocowane do dokonywania takich działań w imieniu danej Osoby Prawnej.
20. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, o której mowa w § 2 ust. 1 może być rozwiązana:
- a. przez Klienta Zarejestrowanego, w każdym czasie;
  - b. przez Spółkę w razie zawieszenia lub zamknięcia Konta Klienta z uwagi na naruszenie ust. 4 lub w sytuacji określonej w § 3 ust. 13 z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, poprzez wiadomość elektroniczną przesłaną na adres mailowy przypisany do Konta Klienta (to jest adres podany podczas rejestracji lub, w sytuacji, gdy Klient zaktualizował adres email, adres zaktualizowany); bądź
  - c. przez Spółkę w razie zakończenia świadczenia przez Spółkę usług objętych umową, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, poprzez wiadomość elektroniczną przesłaną na adres mailowy przypisany do Konta Klienta (to jest adres podany podczas rejestracji lub, w sytuacji, gdy Klient zaktualizował adres email, adres zaktualizowany).
21. Rozwiązanie umowy, o którym mowa w ust. 20 powyżej oznacza, że Klient przestaje być Klientem Zarejestrowanym.
22. Rozwiązanie umowy, o którym mowa w ust. 20 lit. a oraz lit. b powyżej wiąże się z rezygnacją z wykorzystania zgromadzonych Puzzli oraz Bonów, a także z rezygnacją z zapisanych na Koncie informacji w tym vouchera, o którym mowa w ust. 5.3 Załącznika nr 2, o ile został przyznany. Zasada ta będzie Klientowi Zarejestrowanemu przypominana w procesie zamykania Konta.
23. Recenzje zamieszczone przez Klientów, którzy nabyli dany Produkt od Spółki są oznaczone jako „zweryfikowane zakupem”. Weryfikacja prowadzona jest poprzez sprawdzenie czy Produkt, którego recenzja dotyczy został zakupiony od Spółki przez Klienta Zarejestrowanego zamieszczającego recenzję. Recenzje nie posiadające oznaczenia, o którym mowa w pierwszym zdaniu niniejszego ustępu, pochodzą od użytkowników Sklepu Internetowego smyk.com jednak nie zostały zweryfikowane w sposób określony powyżej.

#### **§4 Informacje o Produktach**

- 1. Informacje o Produktach dostępnych w asortymencie Sklepu Internetowego smyk.com stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
- 2. Ceny Produktów wskazanych na stronach internetowych Sklepu Internetowego smyk.com:



- a. zawierają podatek VAT i podawane są w złotych polskich;
  - b. nie zawierają kosztów dostawy. Koszty dostawy zależą od wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia Produktu, a także od wartości oraz wielkości zamówienia. Koszty dostawy podawane są przy wyborze sposobu dostawy Produktu przez Klienta. Całkowity koszt zamówienia (tj. cena Produktów wraz z kosztami dostawy oraz kosztami usług dodatkowych, o ile takie będą przez Spółkę świadczone i zostaną przez Klienta wybrane) wskazany jest w koszyku przed złożeniem zamówienia przez Klienta.
3. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania na bieżąco zmian w cenach Produktów oraz do przeprowadzania i odwoływania wszelkiego rodzaju akcji promocyjnych oraz wyprzedaży. Uprawnienie, o którym mowa w poprzednim zdaniu, nie ma wpływu na zamówienia złożone przed zmianą ceny, warunków akcji promocyjnych lub wyprzedaży.
4. Promocje w Sklepie Internetowym smyk.com nie łączą się z innymi promocjami (w tym kodami, kuponami i kartami rabatowymi, wyprzedażą ani przecenami) chyba, że regulamin danej promocji stanowi inaczej.

## **§5 Warunki realizacji zamówień**

1. Klient może składać zamówienia na Produkty dostępne w asortymencie Sklepu Internetowego smyk.com jako Klient Zarejestrowany (po zalogowaniu się na konto Klienta) lub jako tzw. „gość” (Klient niezarejestrowany). Użytkownicy OpenApp mogą, na zasadach określonych przez OpenApp i zgodnie z jej funkcjonalnościami, składać zamówienia w Sklepie Internetowym smyk.com jako Klienci niezarejestrowani także za pośrednictwem OpenApp. Możliwość składania zamówienia za pośrednictwem OpenApp, o której mowa w zdaniu poprzednim, nie dotyczy zamówień składanych poprzez Aplikację mobilną.
2. W celu złożenia zamówienia należy:
- a. wybrać Produkt będący przedmiotem zamówienia, a następnie kliknąć przycisk „Dodaj do koszyka” (lub równoznaczny), przy czym w razie chęci zakupu kilku Produktów czynność tą należy powtórzyć dla każdego z wybieranych Produktów;
  - b. po zakończeniu procesu wyboru Produktów przejść do „Koszyka”, a następnie:
    - I. wybrać typ realizacji zakupu jako:
      - „gość” (Klient niezarejestrowany), wskazać adres e-mail oraz zaakceptować Regulamin Sklepu Internetowego smyk.com i Politykę prywatności SMYK lub, w przypadku wyboru dalszego procedowania zamówienia poprzez OpenApp wykonać kroki opisane w ust. 3 poniżej, bądź
      - Klient Zarejestrowany przez zalogowanie się na swoje Konto utworzone w Sklepie Internetowym smyk.com;
    - II. wybrać sposób dostarczenia Produktu, oraz, o ile wybrany sposób dostarczenia Produktu tego wymaga, rodzaj przesyłki;
    - III. w przypadku, gdy zamówienie będzie odebrane przez Klienta w Sklepie SMYK – wybrać

z listy Sklep SMYK, w którym zamówienie zostanie odebrane; W przypadku wybrania dostawy z odbiorem w Sklepie SMYK wymagane jest by Klient dodatkowo podał numer telefonu, na który wysłana zostanie informacja o gotowości przesyłki do odbioru oraz kod odbioru.

- IV. w przypadku, gdy zamówienie będzie odebrane przez Klienta w Punkcie Odbioru – wybrać z listy Punkt Odbioru, w którym zamówienie zostanie odebrane; W przypadku wybrania dostawy z odbiorem w Punkcie Odbioru wymagane jest by Klient dodatkowo podał numer telefonu przy pomocy, którego przekazana zostanie informacja o gotowości przesyłki do odbioru oraz kod odbioru.
  - V. w przypadku, gdy zamówienie zostanie dostarczone za pośrednictwem Firmy Kurierskiej: wpisać dane odbiorcy zamówienia oraz adres, na który ma nastąpić dostawa produktu. W przypadku wybrania dostawy przez Firmę Kurierską wymagane jest by Klient dodatkowo podał numer telefonu do kontaktu z kurierem;
  - VI. wpisać dane do faktury, jeśli są inne niż dane do odbioru zamówienia;
  - VII. kliknąć przycisk „Zamów i zapłać” lub analogiczny;
  - VIII. w przypadku, gdy Klient Zarejestrowany chce wykorzystać posiadany kod rabatowy lub bon - wpisać numer tego kodu lub bonu.
3. Klient chcący złożyć zamówienie za pośrednictwem OpenApp powinien zeskanować, przy użyciu aplikacji OpenApp kod QR oznaczony znakiem OpenApp, znajdujący się w Koszyku, w miejscu nazwanym „Dostawa i płatność” (lub analogicznie). Wykonanie działania opisanego w zdaniu poprzednim spowoduje przekazanie OpenApp informacji o zawartości Koszyka oraz umożliwi Klientowi akceptację Regulaminu Sklepu Internetowego smyk.com i Polityki prywatności SMYK, a także wykonanie kroków opisanych w ust. 2 pkt b) ppkt II - VII, poprzez OpenApp zgodnie z jej funkcjonalnościami.
4. W przypadku płatności z góry należy także opłacić zamówienie w jeden z dostępnych sposobów płatności.
5. Przedmiot zamówienia może być dostarczony Klientowi – w zależności od jego wyboru oraz od rozmiarów zamawianych produktów:
- a. na adres wskazany przez Klienta w zamówieniu - Firmą Kurierską, w sytuacji gdy Klient wybrał taką formę dostawy;
  - b. do wskazanego przez Klienta w zamówieniu Sklepu SMYK – w takim przypadku odbiór przedmiotu zamówienia następuje w wybranym przez Klienta Sklepie SMYK;
  - c. do wskazanego przez Klienta Punktu Odbioru – w takim przypadku odbiór przedmiotu zamówienia następuje w wybranym przez Klienta Punkcie Odbioru.

Szczegółowe informacje na temat rozmiarów produktów (paczek), które mogą być dostarczane w poszczególnych formach dostawy oraz o kosztach dostawy znajdują się tutaj [www.smyk.com/pomoc/warunki-dostawy](http://www.smyk.com/pomoc/warunki-dostawy).

6. W Sklepie Internetowym smyk.com prowadzona jest sprzedaż detaliczna, w związku z czym Spółka uprawniona jest do wprowadzenia maksymalnej ilości sztuk danego Produktu objętej jednym

zamówieniem. Szczegółowe informacje dotyczące innych ograniczeń sposobów dostawy lub form płatności określone zostały w sekcji FAQ na stronie Sklepu Internetowego smyk.com.

7. W przypadku, gdy w ramach jednego zamówienia Klient zamawia co najmniej 2 Produkty, zamówienie może zostać podzielone przez Spółkę na co najmniej 2 (dwie) części (zwane dalej „Paczkami”). O podziale zamówienia na Paczki Klient zostanie poinformowany w wiadomości zawierającej potwierdzenie otrzymania przez Spółkę zamówienia, przy czym informacja ta nie powoduje zwiększenia kosztów dostawy zamawianych Produktów.
8. Złożenie zamówienia przez Klienta oznacza złożenie Spółce oferty zawarcia umowy sprzedaży (kupna) zamówionego Produktu lub Produktów. Złożenie zamówienia następuje w momencie wciśnięcia przez Klienta przycisku „Zamawiam i płacę” lub analogicznego (w Sklepie Internetowym smyk.com lub, w razie wykonania działań opisanych w ust. 3 powyżej - w OpenApp).
9. Niezwłocznie po złożeniu zamówienia na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany w trakcie składania zamówienia lub w przypadku Klientów Zarejestrowanych, powiązany z Kontem Klienta, zostanie wysłane potwierdzenie otrzymania przez Spółkę zamówienia złożonego przez Klienta. Następnie, jeżeli realizacja zamówienia jest możliwa, na adres poczty elektronicznej Klienta wysłana zostanie wiadomość elektroniczna z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia do realizacji. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji jest oświadczeniem Spółki o przyjęciu oferty, o której mowa w ust. 8 powyżej. W razie procesowania zamówienia za pośrednictwem OpenApp (to jest po wykonaniu przez Klienta działań opisanych w ust. 3 powyżej) wiadomości, o których mowa w niniejszym ust. 9 będą wysyłane na adres wskazany Spółce przez OpenApp, zgodnie z funkcjonalnościami tej aplikacji.
10. Spółka zastrzega sobie prawo do ograniczenia sposobów dostawy oraz form płatności w stosunku do Klienta, który:
  - a. co najmniej trzykrotnie nie odebrał przedmiotu zamówienia płatnego przy odbiorze;
  - b. co najmniej trzykrotnie nie odebrał przedmiotu zamówienia przesłanego przesyłką kurierską;
  - c. co najmniej trzykrotnie nie odebrał przedmiotu zamówienia przesłanego do Sklepu SMYK lub Punktu Odbioru.
11. W przypadku braku w Magazynie zamówionego Produktu lub braku możliwości realizacji zamówienia Klienta z innych przyczyn, w tym także, jeśli zakup zamówionego Produktu od dostawców Spółki nie będzie możliwy w czasie przewidzianym na realizację zamówienia, Spółka poinformuje Klienta o zaistniałej sytuacji wysyłając wiadomość na wskazany przez Klienta adres e-mail.
12. Klient składając zamówienie i wybierając dostawę realizowaną przez Firmę Kurierską powinien podać dokładny adres, pod który zamówienie to ma zostać dostarczone. Podanie przez Klienta błędnego lub niedokładnego adresu może spowodować opóźnienie lub uniemożliwić dostarczenie przedmiotu zamówienia.
13. W komunikacji z Klientem (np. w wysyłanych przez Spółkę wiadomościach z potwierdzeniem otrzymania zamówienia oraz z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia do realizacji) jako wartość zamówienia wskazana będzie wartość zamawianych Produktów oraz koszty dostawy (zależne od wybranej przez Klienta formy dostawy), a także koszty innych, dodatkowych usług zamawianych

przez Klienta (o ile Spółka będzie oferować takie dodatkowe usługi, a Klient je zamówi). Wartość zamówienia wskazywać będzie całkowite koszty, które Klient zobowiązany będzie ponieść.

## **§6 Formy płatności i rozpoczęcie realizacji zamówienia**

1. Dostarczenie przedmiotu zamówienia możliwe jest jedynie na terenie Polski za pośrednictwem jednej z Firm Kurierskich.
2. Dodatkowo Klient ma możliwość odbioru zamawianych Produktów w Sklepie SMYK, których adresy wymienione są na stronie : <https://smyk.com/storelocator/> bądź w Punktach Odbioru, których adresy wymienione są na stronach internetowych podmiotów obsługujących Punkty Odbioru, dostęp do tychże stron można uzyskać m.in. poprzez linki zamieszczone na stronie: <https://www.smyk.com/pomoc/punkty-odbioru>.
3. Zapłaty za zamówienie należy dokonać przed odbiorem przedmiotu zamówienia (płatność z góry) – przelewem, kartą płatniczą, lub przy pomocy systemu płatności mobilnych BLIK - w jednym z systemów płatności elektronicznych akceptowanych w danym momencie przez Spółkę. Zamówienia składane za pośrednictwem OpenApp należy opłacić poprzez aplikację OpenApp, przy użyciu dostępnych tamże metod płatności. W przypadku Klientów Zarejestrowanych przedpłata może zostać dokonana także: Kartą Podarunkową lub za pomocą Elektronicznej Portmonetki (E-wallet). W przypadku określonym w niniejszym ust. 3 potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji nastąpi nie wcześniej niż po uiszczeniu płatności. Ze względu na specyfikę działania systemów płatności elektronicznych, w razie wyboru przez Klienta przedpłaty jako formy płatności i niedokonania płatności zamówienie złożone przez Klienta zostanie anulowane (co będzie równoznaczne z odrzuceniem oferty Klienta przez Spółkę).
4. Klienci Zarejestrowani składający, po zalogowaniu się na swoje Konto w Sklepie Internetowym smyk.com, zamówienie o wartości nieprzekraczającej 700 zł oraz finalizujący zamówienie bez pośrednictwa OpenApp mogą (zamiast płatności dokonanej w sposób określony w § 6 ust. 3 powyżej), dokonać zapłaty za zamówienie w jeden z następujących sposobów:
  - a. podczas odbioru przedmiotu zamówienia we wskazanym przez Klienta Zarejestrowanego Sklepie SMYK (zamówienie „click and collect”) – gotówką, kartą płatniczą w jednym z systemów płatności elektronicznych akceptowanych w danym momencie przez dany Sklep SMYK, Kartą Podarunkową, Elektroniczną Portmonetką (E-wallet) zapisaną w formie pdf, lub inną metoda płatności akceptowaną w danym momencie przez dany Sklep SMYK; albo
  - b. podczas odbioru przedmiotu zamówienia po dostarczeniu go przez Firmę Kurierską – gotówką lub inną metodą płatności akceptowaną przez wybraną przez Klienta Zarejestrowanego Firmę Kurierską.
5. Klient nie ma możliwości dokonania zapłaty za część zamówienia z góry a za część zamówienia przy odbiorze. Forma płatności może być uzależniona od rodzaju produktu lub miejsca odbioru zamówienia. W razie dokonywania płatności w formie przedpłaty Klient może dokonać płatności w jednej lub kilku formach wskazanych w § 6 ust. 3. Szczegółowe informacje odnośnie możliwości dokonania przedpłaty przy pomocy kilku form płatności przedstawione są pod adresem: <https://www.smyk.com/pomoc/formy-platnosci>.

6. Rozliczenia transakcji kartą płatniczą, Kartą Podarunkową, BLIKiem i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem serwisu PayU (PayU SA z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 182, krajowa instytucja płatnicza, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444.), na podstawie Regulaminu usług dostępnego pod adresem <https://poland.payu.com/dokumenty-prawne-do-pobrania/>
7. Rozliczenia transakcji przy płatności poprzez OpenApp są przeprowadzane za pośrednictwem OpenApp Pay Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (ul. Grzybowska 62, 00-844 Warszawa), zarejestrowaną w rejestrze spółek Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000759347, posiadającą REGON 381878569 oraz NIP 5213847562 wpisaną do rejestru prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem MIP132/2022) na podstawie Regulaminu usług dostępnego w aplikacji OpenApp w zakładce Konto/Regulamin.
8. Klient Zarejestrowany po zalogowaniu się na Konto może skorzystać z kodu rabatowego upoważniającego do otrzymania rabatu w Sklepie Internetowym smyk.com, otrzymanego od SMYK lub od innego podmiotu, który dokonał zakupu kodów rabatowych dla swoich klientów.
9. Kody rabatowe posiadają okres ważności, w czasie którego Klient Zarejestrowany po zalogowaniu się na Konto, może skorzystać z oferowanego rabatu. Kod rabatowy nie może być łączony z żadnym innym kodem rabatowym oraz innymi promocjami, przecenami bądź wyprzedażami chyba, że regulamin danej promocji stanowi inaczej. Po upływie daty ważności kodu rabatowego, skorzystanie z kodu rabatowego jest niemożliwe.

#### **§6a Wystawianie i doręczanie faktur**

Akceptując niniejszy Regulamin Klient wyraża zgodę na wystawianie i przysyłanie przez SMYK faktur, faktur korygujących i duplikatów tych dokumentów w formie elektronicznej na podany przez Klienta adres mailowy (to jest na adres mailowy podany przez Klienta podczas rejestracji, wskutek aktualizacji danych w koncie Klienta lub podczas składania Zamówienia). Jednocześnie Klient oświadcza, że będzie odbierał powyższe faktury elektroniczne pod podanym przez siebie adresem e-mail. W razie procesowania zamówienia za pośrednictwem OpenApp (to jest po wykonaniu przez Klienta działań opisanych w §5 ust. 3) faktury, faktury korygujące i duplikaty tych dokumentów będą wysyłane na adres wskazany Spółce przez OpenApp, zgodnie z funkcjonalnościami tej aplikacji, co Klient akceptuje oświadczając jednocześnie, że będzie odbierał te dokumenty doręczane w opisany powyżej sposób.

#### **§7 Czas realizacji zamówień**

1. Spółka zamieszcza na stronie internetowej Sklepu Internetowego smyk.com przedstawiającej dany Produkt informację o przewidywanym czasie dostawy zamówienia. Przewidywana data dostawy jest podawana z uwzględnieniem terminu skompletowania zamówionych Produktów oraz czasu doręczenia przesyłki deklarowanego przez firmę wykonującą dostawę. Czas realizacji zamówienia uzależniony jest od dostępności danego Produktu. W sytuacji, gdy informacja o czasie realizacji

zamówienia przedstawiona jest w formie komunikatu „wysyłamy w x dni” - informacja ta stanowi informację o liczbie dni roboczych w ciągu których powinno nastąpić nadanie przesyłki z przedmiotem zamówienia.

2. Z zastrzeżeniem ograniczeń co do wielkości dostarczanych przesyłek, o których mowa w §5 ust. 5, na terenie Polski przedmiot zamówienia może być dostarczony:
  - a. za pośrednictwem Firmy Kurierskiej pod wskazany przez Klienta adres, lub
  - b. do wybranego przez Klienta Sklepu SMYK, lub
  - c. do wybranego przez Klienta Punktu Odbioru.
3. Klient powinien podać prawidłowe i dokładne dane do dostawy. Podanie przez Klienta nieprawidłowego lub niepełnego adresu dostawy może spowodować wydłużenie czasu dostawy lub brak dostawy.
4. Firmy Kurierskie oraz firmy obsługujące Punkty Odbioru za pośrednictwem których dostawa może być realizowana posiadają własne regulacje co do sposobu realizacji usługi dostawy (w tym w zakresie ewentualnych reklamacji dotyczących dostawy, czasu i sposobu zgłaszania ewentualnych uszkodzeń przesyłki i innych istotnych kwestii) – szczegółowe informacje w tym zakresie znajdują się na stronach firm realizujących dostawę. Prosimy o zapoznanie się z tymi warunkami przed wyborem sposobu dostawy.

## **§8 Warunki reklamacji**

1. Spółka odpowiada za zgodność świadczenia z umową, w tym w szczególności Spółka jest odpowiedzialna wobec Konsumenta w razie braku zgodności dostarczonego mu Produktu z umową (rękojmią) na zasadach określonych w Ustawie. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Produktu z umową w zakresie określonym w art. 43b) ust. 2 lub ust. 3 Ustawy, jeżeli Konsument został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Produktu odbiega od wymogów zgodności z umową określonych tamże oraz, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak tej cechy.
2. Spółka odpowiada za brak zgodności Produktu z umową istniejący w chwili jego dostarczenia Konsumentowi i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Produktu do użycia jest dłuższy.
3. Spółka w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego udzieli odpowiedzi na reklamację Konsumenta (dla uniknięcia wątpliwości przy obliczaniu tego terminu nie uwzględnia się dnia, w którym zgłoszenie reklamacyjne wpłynęło).
4. W celu wykonania uprawnień związanych z niezgodnością świadczenia Spółki z umową Konsument powinien zgłosić Spółce, który Produkt, Produkty lub świadczenie jest niezgodne z umową, przedstawić dowód zakupu reklamowanego Produktu (Produktów) od Spółki, opisać na czym niezgodność polega (dołączając w miarę możliwości dokumentację zdjęciową) oraz sprecyzować, z którego przewidzianego Ustawą uprawnienia Konsument korzysta. W przypadku Klientów Zarejestrowanych składających reklamację dotyczącą Produktu zakupionego za pośrednictwem Konta dowód zakupu nie jest wymagany w celu wykazania, że Produkt został zakupiony od Spółki,

konieczne jest jednak podanie numeru zamówienia. Zgłoszenie może zostać dokonane przez Konsumenta przy użyciu dokumentu reklamacji, którego wzór znajduje się tutaj [www.smyk.com/pomoc/wadliwe-produkty](http://www.smyk.com/pomoc/wadliwe-produkty). Reklamacja może zostać: (i) złożona w Sklepie SMYK lub (ii) przesłana na adres Magazynu z adnotacją „DRIZ-Reklamacja” lub (iii) złożona poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie smyk.com, co nie wyłącza prawa Konsumenta do złożenia reklamacji w inny sposób.

5. W sytuacji, w której Spółka odpowiada za niezgodność Produktu z umową, Spółka rozstrzygając reklamacje, zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi rękojmi oraz biorąc pod uwagę żądania Konsumenta wymieni lub naprawi ten Produkt. W sytuacji, w której Spółka odpowiada za niezgodność świadczenia (usługi) z umową, Spółka rozstrzygając reklamacje, zgodnie z obowiązującymi przepisami doprowadzi do jej zgodności z umową.
6. W sytuacjach określonych Ustawą, to jest, w razie zaistnienia niezgodności świadczenia Spółki z umową, za którą Spółka ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych Ustawą oraz:
  - a. Odmowy przez Spółkę doprowadzenia Produktu lub usługi do zgodności z umową ze względu na to, że zarówno naprawa jak i wymiana Produktu (bądź doprowadzenie usługi do zgodności z umową) są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów; lub
  - b. Nie doprowadzenia przez Spółkę do zgodności Produktu z umową poprzez jego naprawę lub wymianę (bądź nie doprowadzenie usługi do zgodności z umową); lub
  - c. Dalszego występowania braku zgodności Produktu lub usługi z umową, pomimo, że Spółka próbowała doprowadzić Produkt lub usługę do zgodności z umową; lub
  - d. Gdy, brak zgodności Produktu lub usługi z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy; lub
  - e. Gdy, z oświadczenia Spółki lub okoliczności wyraźnie wynika, że Spółka nie doprowadzi Produkt lub usługi do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta;

jeżeli Konsument złoży Spółce oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy Spółka zwróci Klientowi należność zgodnie z Ustawą.

7. Klient nabywający Produkt w celu związanym bezpośrednio z jego z działalnością zawodową lub gospodarczą (Klient nie będący Konsumentem) ma prawo złożyć reklamację stosownie do obowiązujących w tej mierze przepisów kodeksu cywilnego, przy czym odpowiedzialność Spółki z tytułu rękojmi za wady fizyczne Produktów ogranicza się do kwoty, jaką Klient nie będący Konsumentem zapłacił Spółce za nabycie danego Produktu.
8. Działając na podstawie art. 14 ust. 1 ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) uprzejmie informujemy, iż pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Komisja Europejska udostępniła platformę internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platformę ODR). Informujemy, iż dla Konsumentów w Polsce dostępne są następujące, pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: za pomocą

miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej lub jednej z organizacji społecznych, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów np. Federacji Konsumentów. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych rzeczników konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, właściwych organizacji społecznych oraz pod adresami dostępnymi na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://www.uokik.gov.pl>, w sekcji dedykowanej konsumentom.

9. Ze względu na fakt, że przedmiotem działalności Spółki nie jest świadczenie usług przechowania towarów, Spółka wskazuje, że jej intencją nie jest przechowywanie Produktów nieodebranych przez Klientów po przeprowadzeniu postępowania reklamacyjnego przez czas przekraczający 3 miesiące. Uprzejmie prosimy o odbiór przesyłek zawierających Produkty zwracane przez Spółkę po przeprowadzeniu postępowania reklamacyjnego oraz o odpowiedzi na zapytania Spółki mające na celu ustalenie zasad zwrotu takich Produktów (to jest czasu dostawy, adresu dostawy).

### **§9 Warunki gwarancji**

1. Produkty sprzedawane przez Spółkę mogą być objęte gwarancją udzieloną przez producenta bądź dystrybutora. Spółka nie udziela żadnej gwarancji na jakiegokolwiek sprzedawane Produkty. Uprawnienia z tytułu gwarancji należy wykonywać zgodnie z warunkami zamieszczonymi w karcie gwarancyjnej.
2. W przypadku Produktu, na który producent lub dystrybutor udzielił gwarancji, Klient może reklamować Produkt:
  - a. korzystając z uprawnień wynikających z udzielonej gwarancji - w tym wypadku Klient reklamuje Produkt bezpośrednio do gwaranta (podmiotu udzielającego gwarancji), zgodnie z informacjami zamieszczonymi w karcie gwarancyjnej; lub
  - b. korzystając z uprawnień przysługujących mu z tytułu rękojmi – w takim przypadku należy złożyć reklamację stosownie do postanowień § 8 regulaminu.

### **§10 Odstąpienie od umowy**

1. Klient będący Konsumentem może odstąpić od umowy zawartej na odległość w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych bez podawania przyczyny oraz bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 5 poniżej. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
  - a. od daty otrzymania zrealizowanego zamówienia (wydania Produktu);
  - b. od daty otrzymania przez Konsumenta ostatniej części zrealizowanego zamówienia – jeżeli zamówienie jest realizowane w częściach.
  - c. od daty zawarcia umowy – w razie umów innych niż umowa, w wykonaniu której Spółka wydaje rzecz, będąc zobowiązaną do przeniesienia jej własności (tj. umów innych niż sprzedaży Produktów).



2. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy (stosownie do art. 38 Ustawy):
- a. o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
  - b. w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
  - c. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - d. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - e. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - f. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - g. w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
  - h. w której Konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
  - i. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - j. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
  - k. zawartej w drodze aukcji publicznej;
  - l. o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
  - m. o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od

umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał Konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania zgody;

- n. o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny w przypadku których Konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta.
- 3. Odstąpienie od umowy zgodnie z § 10 ust. 1 powyżej wymaga złożenia (wystarczające jest wysłanie) oświadczenia w terminie wskazanym w § 10 ust. 1 powyżej (Konsument może skorzystać ze wzoru oświadczenia znajdującego się w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu lub wydrukować wzór znajdujący się [tutaj](#)).
  - 4. W przypadku wykonania prawa odstąpienia od umowy Konsument zobowiązany jest do zwrotu Spółce Produktu, którego odstąpienie dotyczy. W przypadku odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, Konsument powstrzymuje się od korzystania z tej treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i udostępniania ich osobom trzecim. Spółka zwróci Konsumentowi uiszczoną przez Konsumenta należność zgodnie z postanowieniami § 12 regulaminu.
  - 5. Bezpośredni koszt zwrotu Produktu w wyniku odstąpienia ponosi Konsument. Jednocześnie Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru Produktu, jego cech lub funkcjonowania. Spółka nie jest zobowiązana zwracać Konsumentowi dodatkowych kosztów wynikających z faktu wyboru przez Konsumenta sposobu dostarczenia rzeczy innego niż najtańszy, zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Spółkę. Kwota zwrotu kosztów dostarczenia rzeczy do Klienta określana będzie przez Spółkę w procesie realizacji przez Klienta prawa odstąpienia od umowy jako „zwrot za transport”.
  - 6. W przypadku, gdy oświadczenie o odstąpieniu dotyczy umowy o dostarczanie treści cyfrowych albo umowy o świadczenie usługi cyfrowej Spółka od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy nie może wykorzystywać treści innych niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez Konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez przedsiębiorcę, z wyjątkiem treści, które:
    - a. są użyteczne wyłącznie w związku z treścią cyfrową lub usługą cyfrową, które stanowiły przedmiot umowy;
    - b. dotyczą wyłącznie aktywności Konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez Spółkę;
    - c. zostały połączone przez Spółkę z innymi danymi i nie mogą zostać z nich wydzielone lub mogą zostać wydzielone jedynie przy nakładzie niewspółmiernych wysiłków lub
    - d. zostały wytworzone przez Konsumenta wspólnie z innymi konsumentami, którzy nadal mogą z nich korzystać.
  - 7. Z wyjątkiem przypadków, o których mowa w ust. 6 pkt a), b) lub c), Spółka na żądanie Konsumenta udostępnia mu treści inne niż dane osobowe, które zostały dostarczone lub wytworzone przez Konsumenta w trakcie korzystania z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej dostarczonych przez Spółkę.

8. Konsument ma prawo odzyskać treści cyfrowe od Spółki nieodpłatnie, bez przeszkód ze strony Spółki, w rozsądnym terminie i w powszechnie używanym formacie przeznaczonym do odczytu maszynowego.
9. Konsument, który odstąpił od umowy ma obowiązek zwrócić Spółce Produkt lub Produkty, których dotyczy odstąpienie, niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia odstąpienia od umowy. W celu dokonania zwrotu prosimy:
  - a. poinformować o chęci zwrotu zamówionych Produktów osobą wydającą przesyłkę w Sklepie SMYK – podczas odbioru tej przesyłki; lub
  - b. po odebraniu przesyłki - odesłać taki Produkt lub Produkty na adres Magazynu (z adnotacją „DRIZ – Odstąpienie”) lub, jeżeli zwracany Produkt nie był wykorzystywany w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech lub funkcjonowania, zwrócić go w Sklepie Smyk, przy czym, ze względów systemowych, zwrotu Produktów dostarczonych poprzez Firmę Kurierską bądź odebranych w Punkcie Odbioru można dokonać w Sklepie SMYK począwszy od dnia następującego po dniu odebrania przesyłki z tymi Produktami.

#### **§11 Zwrot Produktu po upływie czasu na odstąpienie od umowy**

1. W okresie pomiędzy 15 a 30 dniem od dnia dostarczenia Klientowi będącemu Konsumentem Produktu (ostatniego z zamówionych Produktów) zakupionego przez niego w Sklepie Internetowym smyk.com, niezależnie od tego w jakim dniu przypada ostatni dzień terminu, może on zwrócić tenże Produkt Spółce otrzymując w zamian zwrot ceny uiszczonej przez Klienta za zwracany Produkt. Klient niebędący Konsumentem może zwrócić Produkty zakupione w Sklepie Internetowym smyk.com na zasadach określonych w niniejszym paragrafie 11 przez 30 dni od dnia dostarczenia mu tych Produktów, niezależnie od tego w jakim dniu przypada ostatni dzień terminu. Zasady zwrotu ceny określone zostały w § 12 Regulaminu.
2. Klient może skorzystać z uprawnienia przyznanego mu w § 11 ust. 1 pod warunkiem, że, w okresie wskazanym tamże dostarczy Spółce zwracany Produkt (w stanie określonym w niniejszym § 11) wraz z oświadczeniem o skorzystaniu z prawa zwrotu po upływie terminu na odstąpienie od umowy. Zwrot Produktu może odbyć się w jeden z następujących sposobów:
  - a. poprzez dostarczenie go do Sklepu SMYK;
  - b. jeżeli Klient jest Klientem Zarejestrowanym - poprzez odesłanie Produktu na adres Magazynu (z adnotacją „DRIZ-Zwrot”).
3. Skorzystanie z możliwości zwrotu towaru określonej w niniejszym § 11 jest możliwe tylko w sytuacji, gdy zwracany Produkt spełnia następujące warunki:
  - a. znajduje się w stanie w jakim został doręczony Klientowi;
  - b. nie nosi śladów użytkowania;
  - c. jest w nienaruszonym opakowaniu;
  - d. żadna z metek, które były do Produktu dołączone w momencie dostarczenia go Klientowi nie

została oderwana.

4. Zwrotowi określone w niniejszym §11 nie podlegają – ze względów bezpieczeństwa: foteliki samochodowe i monitory oddechu; ze względów higienicznych – kosmetyki, pieluchy oraz bielizna.
5. Spółka może wprowadzić dodatkowe ograniczenia możliwości opisanego w § 11 zwrotu w stosunku do Produktów zakupionych w ramach promocji lub wyprzedaży – o ograniczeniach takich Klient będzie każdorazowo informowany w komunikacji odnoszącej się do takiej promocji bądź wyprzedaży.

## **§12 Zwrot należności Klientom**

1. Spółka dokonuje zwrotu należności niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych w przypadku:
  - a. wykonania przez Konsumenta prawa do odstąpienia od umowy określonego w § 10;
  - b. nieodebrania przez Klienta zamówionego Produktu lub Produktów;
  - c. odstąpienia przez Konsumenta od umowy lub obniżenia ceny Produktu w wyniku postępowania reklamacyjnego;
  - d. wykonania przez Klienta prawa zwrotu zakupionego Produktu na zasadach określonych w § 11.
2. W przypadku, o którym mowa w § 12 ust. 1 a) oraz w razie odstąpienia od umowy, o którym mowa w § 12 ust. 1 c) Spółka może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu odesłania Produktu, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
3. W sytuacji określonej w § 12 ust. 1 Spółka dokona zwrotu należności w jeden z następujących sposobów:
  - a. W razie, gdy zwrot procedowany jest w Sklepie SMYK (to jest w sytuacji, gdy oświadczenie o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy określonego w § 10 lub o zwrocie Produktu na zasadach określonych w § 11 wraz z tymże Produktem zostanie przez Klienta złożone w Sklepie SMYK):
    - I. gotówką – jeżeli zamówienie opłacone było w tej formie;
    - II. w formie zwrotu środków na kartę płatniczą, przy pomocy której zamówienie zostało opłacone – jeżeli zamówienie opłacone było przy użyciu karty płatniczej;
    - III. w formie doładowania Elektronicznej Portmonetki (E-wallet) – jeżeli zamówienie opłacone było przy użyciu Elektronicznej Portmonetki;
    - IV. w formie doładowania Karty Podarunkowej – jeżeli zamówienie opłacone było przy użyciu Karty Podarunkowej;
    - V. w formie zwrotu środków na rachunek bankowy - w razie opłacenia zamówienia przelewem z rachunku bankowego oraz w razie opłacenia zamówienia gotówką, o ile Klient wskaże Spółce numer rachunku bankowego, na który zwrot środków ma zostać

dokonany;

- VI. przy pomocy przekazu pocztowego – jeżeli zamówienie opłacone zostało gotówką, a Klient nie wskaże Spółce numeru rachunku bankowego, na który zwrot środków ma zostać dokonany;
  - VII. w formie zwrotu środków na rachunek przypisany do aplikacji BLIK – w razie opłacenia zamówienia przy użyciu tej aplikacji; W przypadku wygaśnięcia transakcji zgodnie z warunkami określonymi w regulaminie płatności PayU BLIK, na konto bankowe wskazane Spółce przez Klienta.
  - VIII. w formie zwrotu środków na rachunek przypisany do aplikacji BLIK – w razie opłacenia zamówienia przy użyciu tej aplikacji;
  - IX. poprzez OpenApp, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego Klient użył dokonując płatności za zamówienie poprzez OpenApp– w razie opłacenia zamówienia poprzez OpenApp;
- b. W razie, gdy zwrot procedowany jest przez Spółkę poza Sklepem SMYK (to jest w razie odesłania Produktu którego dotyczy odstąpienie od umowy lub zwrot na zasadach określonych w § 11 na adres Magazynu, w razie odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny Produktu w wyniku postępowania reklamacyjnego lub w razie nieodebrania zamówienia przez Klienta):
- I. w formie zwrotu środków na kartę płatniczą, przy pomocy której zamówienie zostało opłacone – jeżeli zamówienie opłacone było przy użyciu karty płatniczej;
  - II. w formie zwrotu środków na rachunek bankowy - w razie opłacenia zamówienia przelewem z rachunku bankowego oraz w razie opłacenia zamówienia gotówką, o ile Klient wskaże Spółce numer rachunku bankowego, na który zwrot środków ma zostać dokonany;
  - III. przy pomocy przekazu pocztowego – jeżeli zamówienie opłacone zostało gotówką, a Klient nie wskaże Spółce numeru rachunku bankowego, na który zwrot środków ma zostać dokonany;
  - X. w formie zwrotu środków na rachunek przypisany do aplikacji BLIK – w razie opłacenia zamówienia przy użyciu tej aplikacji; W przypadku wygaśnięcia transakcji zgodnie z warunkami określonymi w regulaminie płatności PayU BLIK, na konto bankowe wskazane Spółce przez Klienta.
  - IV. w formie doładowania Elektronicznej Portmonetki (E-wallet) – jeżeli zamówienie opłacone było przy użyciu Elektronicznej Portmonetki lub Karty Podarunkowej.
  - V. poprzez OpenApp, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego Klient użył dokonując płatności za zamówienie poprzez OpenApp– w razie opłacenia zamówienia poprzez OpenApp.
4. Jeżeli zwrot należności Klientowi odbywa się w oparciu o dane wskazane przez Klienta (np. przelewem na wskazany rachunek bankowy lub przekazem pocztowym) Klient powinien podać Spółce pełne i dokładne dane niezbędne dla wykonania przez Spółkę zwrotu (to jest poprawny

adres, na który ma być wysłany przekaz lub poprawne dane dotyczące rachunku bankowego, na który ma być wykonany przelew). Przypominamy, że podanie przez Klienta błędnych danych adresowych, imiennych lub błędnego numeru rachunku bankowego może spowodować opóźnienia w procesie zwrotu Klientowi należności.

### **§13 Dane osobowe**

1. Informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych przez Spółkę, w tym w szczególności celów przetwarzania oraz uprawnień przysługujących podmiotom danych określone zostały w Polityce prywatności SMYK.
2. Klient oświadcza, iż podane przez niego dane osobowe są danymi Klienta, a także iż są to dane prawdziwe i aktualne. W sytuacji podania przez Klienta danych innych osób (np. jako odbiorców zamówienia) Klient oświadcza i zapewnia, że posiada podstawę dla podania takich danych (np. osoba taka wyraziła stosowną zgodę), że poinformował taką osobę o przekazaniu jej danych Spółce oraz o zasadach przetwarzania przez Spółkę danych osobowych określonych w Polityce prywatności SMYK.

### **§14 Przesyłanie informacji handlowych**

1. Dane osobowe, które Klient powierza Spółce rejestrując się jako odbiorca newslettera na stronie internetowej smyk.com, tj. adres poczty elektronicznej Klienta, przetwarzane są w celu dostarczania newslettera. Szczegółowe informacje w tym zakresie znajdują się w Polityce prywatności SMYK.
2. Klient może w dowolnym momencie cofnąć wyrażone przez siebie zgody.

### **§15 Elektroniczna Portmonetka (E-wallet)**

1. Klient Zarejestrowany może otrzymać Elektroniczną Portmonetkę (E-wallet).
2. Elektroniczną Portmonetkę (E-wallet) można otrzymać w zamian za wpłacone przez Klienta na rzecz Spółki środki pieniężne w kwocie równej początkowej wartości nominalnej Elektronicznej Portmonetki (E-wallet) bądź w sytuacji, o której mowa w § 12 ust. 3.
3. Otrzymanie Elektronicznej Portmonetki (E-wallet) nie może nastąpić w zamian za środki pieniężne w kwocie niższej niż jej wartość nominalna, co w szczególności oznacza, iż żadne promocje, rabaty, wyprzedaże ani innego rodzaju obniżki cen nie znajdują zastosowania do Elektronicznej Portmonetki (E-wallet).
4. Elektroniczna Portmonetka (E-wallet) może być użyta w Sklepie Internetowym smyk.com w ramach transakcji realizowanych poprzez Konto w Sklepie Internetowym smyk.com, do którego jest przypisana (to znaczy po zalogowaniu się na Konto). Po wygenerowaniu Elektronicznej Portmonetki (E-wallet) w formie pdf może zostać ona użyta także w Sklepie SMYK (przy czym takie użycie każdorazowo weryfikowane będzie kodem PIN).
5. Elektroniczna Portmonetka (E-wallet) nie podlega wymianie na środki pieniężne w całości lub w części. Powyższe dotyczy także sytuacji, gdy Elektroniczna Portmonetka (E-wallet) nie zostanie

zrealizowana w okresie ważności.

6. Elektroniczna Portmonetka (E-wallet) nie podlega zablokowaniu ani zastrzeżeniu.
7. Ponieważ Elektroniczna Portmonetka (E-wallet) przypisana jest do Konta Klienta w Sklepie Internetowym smyk.com likwidacja tego konta następująca z inicjatywy Klienta wiązać się będzie z rezygnacją z Elektronicznej Portmonetki (E-wallet) przypisanej do tego konta (co w szczególności oznacza utratę możliwości wykorzystania zgromadzonych tamże środków).
8. Wykorzystanie Elektronicznej Portmonetki (E-Wallet) polega na nabyciu przez Klienta produktów oferowanych przez Spółkę w zamian za płatność dokonaną Elektroniczną Portmonetką (E-Wallet).
9. Przy realizacji Elektronicznej Portmonetki (E-Wallet), w związku z nabyciem produktów, wartość nominalna Elektronicznej Portmonetki (E-Wallet) ulegnie obniżeniu o cenę należną Spółce za realizację transakcji. Klientowi nie przysługuje prawo otrzymania reszty w gotówce, gdy wartość transakcji jest niższa niż aktualna wartość nominalna Elektronicznej Portmonetki (E-Wallet).
10. W sytuacji, gdy wartość transakcji jest wyższa niż aktualna wartość nominalna Elektronicznej Portmonetki (E-Wallet) Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Spółki różnicy ceny inną metodą płatności akceptowaną w Sklepie Internetowym smyk.com lub w Sklepie SMYK (w zależności od tego gdzie dokonywana jest płatność).
11. Klient może posługiwać się Elektroniczną Portmonetką (E-Wallet) wielokrotnie do wyczerpania limitu przypisanego do Elektronicznej Portmonetki (E-Wallet) lub do upływu terminu ważności Elektronicznej Portmonetki (E-Wallet).
12. Elektroniczna Portmonetka (E-Wallet) jest ważna i aktywna przez okres 12 (dwunastu) miesięcy od daty jej aktywacji z tym zastrzeżeniem, że w przypadku uzupełnienia wartości nominalnej Elektronicznej Portmonetki (E-Wallet) (doładowania), okres ważności i aktywności Elektronicznej Portmonetki (E-Wallet) ulega przedłużeniu i wynosi 12 miesięcy od dnia jej uzupełnienia.
13. Po upływie okresu ważności Elektronicznej Portmonetki (E-Wallet) nie ma możliwości wykorzystania jej jako sposobu płatności w Sklepie Internetowym smyk.com ani w Sklepie SMYK, co nie wyklucza możliwości nabycia przez Klienta kolejnego bonu.
14. Wartość nominalna Elektronicznej Portmonetki (E-Wallet) może zostać uzupełniona o wartość odpowiadającą kwocie dodatkowych środków pieniężnych przekazanych przez Klienta na rzecz Spółki lub o wartości zwracane w sytuacji określonej w § 12 ust. 3.
15. Aktywacja Elektronicznej Portmonetki (E-Wallet) następuje po uiszczeniu płatności.
16. Klient może sprawdzić aktualną wartość swojej Elektronicznej Portmonetki (E-Wallet) logując się na swoje konto w Sklepie Internetowym smyk.com.
17. Elektroniczna Portmonetka (E-Wallet) nie jest elektronicznym instrumentem płatniczym, jak również nie jest elektroniczną kartą płatniczą w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa. Elektroniczna Portmonetka (E-Wallet) jest elektroniczną, zdematerializowaną formą bonu towarowego.

## **§16 Postanowienia końcowe**

1. Informacje o Produktach zamieszczone na stronach Sklepu Internetowego smyk.com nie stanowią oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego.
2. Spółka dokłada wszelkich starań, by świadczone usługi w ramach Sklepu Internetowego smyk.com były na najwyższym poziomie i bez przerwy, jednakże Spółka nie wyklucza możliwości czasowego zawieszenia dostępności Sklepu Internetowego smyk.com w przypadku konieczności przeprowadzenia konserwacji, przeglądu, wymiany sprzętu lub też w związku z koniecznością modernizacji lub rozbudowy Sklepu Internetowego smyk.com.
3. W razie rezygnacji z opisanych niniejszym Regulaminem funkcjonalności związanych z OpenApp, Spółka zmieni niniejszy Regulamin w trybie określonym w ust. 8. Zmiana nie będzie miała wpływu na zamówienia złożone przed jej wejściem w życie.
4. Przypominamy, iż mogą zdarzyć się sytuacje, w których administratorzy serwerów pocztowych mogą zablokować przesyłanie wiadomości na adres e-mail wskazany przez Klienta, a także iż oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Klienta może spowodować usuwanie lub blokowanie wiadomości e-mail. W razie problemów z otrzymywaniem informacji przesyłanych ze Sklepu Internetowego smyk.com rekomendujemy weryfikację ustawień określonych przez administratorów serwerów pocztowych oraz ustawień określonych za pomocą zainstalowanego oprogramowania.
5. Indywidualne ustawienia komputera mogą powodować różnice pomiędzy wizualizacją Produktu na komputerze Klienta a rzeczywistym wyglądem Produktu (kolor, proporcje itp.).
6. Ceny podane w Sklepie Internetowym smyk.com nie są cenami obowiązującymi w Sklepach SMYK i nie podlegają dodatkowym rabatom i promocjom, które mogą w danym czasie obowiązywać w Sklepach SMYK.
7. Wszystkie nazwy Produktów zamieszczone na stronie Sklepu Internetowego smyk.com używane są w celach identyfikacyjnych i mogą być chronione i zastrzeżone na podstawie przepisów Ustawy Prawo własności przemysłowej.
8. Ewentualne spory powstałe między Klientem niebędącym Konsumentem a Spółką rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Spółki.
9. Spółka zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu z ważnych przyczyn technicznych, prawnych lub organizacyjnych, takich jak:
  - a. zmiana przepisów prawa mająca bezpośredni wpływ na treść Regulaminu,
  - b. pojawienie się nowych technologii i systemów informatycznych wymuszających zmianę zasad funkcjonowania Sklepu Internetowego smyk.com, w tym w szczególności w zakresie usprawnienia działania tego Sklepu lub poprawy jego bezpieczeństwa,
  - c. prawomocny wyrok sądu lub decyzja administracyjna – w zakresie w jakim mają wpływ na treść Regulaminu,
  - d. zmiany w zakresie usług świadczonych w Sklepie Internetowym smyk.com, w tym w szczególności poprzez rozszerzenie zakresu usług świadczonych dotychczas lub dodanie nowych usług (funkcjonalności),
  - e. zmiany redakcyjne, nie wpływające na uprawnienia i obowiązki określone niniejszym



Regulaminem.

Zmiana Regulaminu staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Spółkę, nie krótszym niż 14 dni od momentu poinformowania użytkowników Sklepu Internetowego smyk.com o zmianie, co nastąpi poprzez udostępnienie na stronie Sklepu Internetowego smyk.com zmienionego regulaminu oraz przesłanie informacji o zmianach na adresy e-mail Klientów Zarejestrowanych. Zmiany Regulaminu nie powodują naruszenia praw nabytych Klientów, co w szczególności oznacza, iż zamówienia złożone przez Klientów przed wejściem w życie zmian Regulaminu są realizowane według dotychczasowych postanowień Regulaminu.

**Załącznik nr 1. Wzór odstąpienia od umowy: [formularz](#).**

## **Załącznik nr 2 Smyk Klub**

Poniżej zaprezentowane są zasady Smyk Klub czyli działalności prowadzonej przez Spółkę w celu promocji Spółki oraz sieci sklepów Smyk Cały dla Małych! W ramach Smyk Klub Spółka będzie przyznawać, na zasadach opisanych poniżej, punkty (nazywane dalej Puzzlami) za zakup Towarów w Sklepie Internetowym smyk.com oraz w Sklepach SMYK.

### **1. Definicje**

Terminom zapisanym dużą literą przypisuje się znaczenie nadane im w Regulaminie Sklepu Internetowego smyk.com, do którego załączony został niniejszy dokument lub nadane im poniżej:

- 1.1.1. Bon – zdematerializowana forma bonu rabatowego w postaci 8-znakowego kodu, zdefiniowanego w ust. 4 poniżej, uprawniającego do skorzystania z rabatu kwotowego na zakupy Towarów w Sklepach SMYK lub Sklepie Internetowym smyk.com zgodnie z niniejszym Regulaminem.
- 1.1.2. Karta – wygenerowany przez Spółkę niepowtarzalny ciąg 13 cyfr automatycznie przypisany w formie wirtualnej Klientowi Zarejestrowanemu i widoczny w Koncie po zalogowaniu, umożliwiający zarejestrowanie w Koncie Klienta zakupu Towaru dokonanego przez tego Klienta w Sklepach Smyk lub w Sklepie Internetowym smyk.com oraz uzyskiwanie korzyści w ramach funkcjonalności Smyk Klub;
- 1.1.3. Towar/Towary – wszystkie produkty z oferty handlowej dostępne w Sklepach SMYK lub Sklepie Internetowym smyk.com, za wyjątkiem kart podarunkowych, doładowań e-wallet oraz kosztu dostawy w Sklepie Internetowym smyk.com.
- 1.1.4. Puzzle – punkty przyznawane Klientowi Zarejestrowanemu na zasadach określonych w ust. 3 poniżej.
- 1.1.5. Drzewo Rodzinne – struktura określona w ust. 5 poniżej.

## **2. Karta**

- 2.1. Karta dostępna jest dla Klienta Zarejestrowanego na jego Koncie.
- 2.2. Do jednego Konta przypisana jest jedna Karta.

## **3. Korzyści Smyk Klub - Puzzle**

- 3.1 Spółka będzie przyznawać Klientom Zarejestrowanym Puzzle za:
  - a) każdy zakup Towaru w Sklepie Internetowym smyk.com dokonywany przez Zarejestrowanego Klienta za pośrednictwem jego Konta (to jest w sytuacji, gdy zamówienie w Sklepie Internetowym smyk.com zostało złożone po zalogowaniu się na Konto, bez pośrednictwa OpenApp) oraz za
  - b) każdy zakup Towaru w Sklepie SMYK, o ile podczas finalizacji transakcji Klient Zarejestrowany poprosi o zarejestrowanie tej transakcji na jego Koncie podając: numer Karty przypisany do Konta.
- 3.2 Za każdy 1 zł (jeden złoty) wydany na zasadach określonych w ustępie 3.1 powyżej w Sklepach SMYK lub Sklepie Internetowym smyk.com Klientowi Zarejestrowanemu przyznany zostanie 1 (jeden) Puzzle. W przypadku transakcji w Sklepie SMYK Puzzle zostaną zapisane na Koncie Klienta, z którym powiązana jest wskazana podczas transakcji Karta.
- 3.3 W ciągu 48 godzin od dokonania transakcji w Sklepie SMYK, a w przypadku Sklepu Internetowego smyk.com w ciągu 72 godzin od daty odbioru zamówionego Towaru, odpowiednia liczba Puzzle zapisywana jest na Koncie.
- 3.4 Niezwłocznie po naliczeniu Puzzle na Konto, Klient Zarejestrowany informowany jest o liczbie naliczonych Puzzle poprzez informację zamieszczoną na Koncie, a także w formie wiadomości e-mailowej wysłanej na adres poczty elektronicznej, z którym Konto jest powiązane lub wiadomości tekstowej SMS przesyłanej przez Spółkę na numer telefonu przypisany przez Klienta Zarejestrowanego do jego Konta, o ile wyraził zgodę na otrzymywanie komunikacji drogą elektroniczną (e-mail) lub z wykorzystaniem telekomunikacyjnego urządzenia końcowego (SMS).
- 3.5 Przy obliczaniu liczby Puzzle, za dokonaną transakcję, kwota transakcji zaokrąglana jest w dół do pełnego złotego.
- 3.6 Puzzle niewymienione na Bony (na przykład w przypadku posiadania niewystarczającej liczby Puzzle do wygenerowania Bonu) po 24 miesiącach od zapisania ich na Koncie tracą ważność i nie ma możliwości ich wykorzystania.
- 3.7 Puzzle mogą być przypisane wyłącznie do jednego Konta. Nie ma możliwości przenoszenia Puzzle pomiędzy Kontami.
- 3.8 Puzzle wykorzystane do wygenerowania Bonu nie mogą zostać wykorzystane po raz kolejny.
- 3.9 W przypadku zwrotu Towaru, z tytułu nabycia którego naliczono Puzzle, nastąpi odjęcie Puzzle z Konta w liczbie, która została naliczona za zakup tego Towaru. Dotyczy to

transakcji dokonywanych w Sklepach SMYK i w Sklepie Internetowym smyk.com, zarówno w razie odstąpienia od umowy, zwrotu w wyniku reklamacji, jak i w razie skorzystania przez klienta z dodatkowego prawa zwrotu przyznanego przez Spółkę swoim klientom.

- 3.10 W przypadku gdy po wygenerowaniu Bonu nastąpi zwrot Towaru oraz odjęcie Puzzli, o którym mowa w ust. 3.9 na Koncie może wystąpić ujemna liczba Puzzli. Puzzle przypisane do Konta po zaistnieniu sytuacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym będą zaliczane w pierwszej kolejności na pokrycie ujemnej liczby Puzzli. Dla uniknięcia wątpliwości dookreśla się, że do Puzzli ujemnych odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia niniejszego ust. 3 dotyczące Puzzli, w tym Puzzle ujemne są ważne przez 24 miesiące od dnia ich zapisania na Koncie.
- 3.11 W przypadku zwrotu Towaru, przy zakupie którego wykorzystano Bon do Konta zostaną doliczone Puzzle stanowiące równowartość Bonu wykorzystanego przy zakupie zwracanego Towaru. Jeżeli zwracana jest część Towarów zakupionych przy użyciu Bonu, to na Koncie zostaną zapisane Puzzle stanowiące równowartość kwoty, o jaką cena zwracanego Towaru została obniżona z powodu wykorzystania Bonu. Równowartość w Puzzlech Bonu lub części Bonu wykorzystanego przy zakupie zwracanego Towaru wyliczona zostanie w oparciu o następujący przelicznik: Bon o wartości 10 zł = 333 Puzzle. Zasady zwrotów Towarów zakupionych w Sklepach SMYK określone są w przepisach o rękojmi oraz w „Regulaminie zwrotów i wymian produktów zakupionych w sklepach stacjonarnych SMYK”, natomiast zasady zwrotów w Sklepie Internetowym smyk.com określone są w Ustawie, w tym w przepisach o rękojmi, oraz Regulaminie Sklepu Internetowego smyk.com.
- 3.12 Spółka zastrzega sobie prawo do organizowania dodatkowych bieżących promocji zwiększających liczbę możliwych do zdobycia Puzzli.

#### **4 Korzyści Smyk Klub – Bony**

- 4.1 Zgromadzenie 333 Puzzli na Koncie powoduje automatyczne wygenerowanie Bonu o wartości 10 zł, z zastrzeżeniem ust. 4.2. Generowanie Bonu odbywa się w terminie określonym w ust. 4.3.
- 4.2 Wartość jednego Bonu może być większa niż 10 zł, jeśli na Koncie zgromadzono wielokrotność 333 Puzzli, np. za 999 Puzzli wygenerowany zostanie jeden Bon o wartości 30 zł, z zastrzeżeniem ust. 4.4.
- 4.3 Bon generowany jest automatycznie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty zapisania ostatniego z 333 Puzzli na Koncie. Od momentu wygenerowania Bonu Klient Zarejestrowany może dokonać transakcji z jego wykorzystaniem.
- 4.4 Maksymalna wartość jednego Bonu to 100 zł. Jeżeli ze względu na zgromadzoną na Koncie liczbę Puzzli powinien zostać wygenerowany Bon o wartości większej niż 100 zł, wygenerowane zostaną co najmniej dwa Bony.
- 4.5 Niezwłocznie po wygenerowaniu Bonu Klient Zarejestrowany informowany jest o

wygenerowaniu oraz terminie ważności Bonu poprzez informację zamieszczoną na Koncie, a także w formie wiadomości e-mailowej wysłanej na adres poczty elektronicznej z którym Konto jest powiązane lub wiadomości tekstowej SMS przesyłanej przez Spółkę na numer telefonu przypisany przez Klienta Zarejestrowanego do jego Konta, o ile wyraził zgodę na otrzymywanie komunikacji drogą elektroniczną (e-mail) lub z wykorzystaniem telekomunikacyjnego urządzenia końcowego (SMS).

- 4.6 Każdy Bon może być wykorzystany w terminie 30 dni od daty jego wygenerowania – po tym czasie Bon traci ważność i nie może zostać wykorzystany.
- 4.7 Przy jednej transakcji można wykorzystać wyłącznie jeden Bon.
- 4.8 Wartość transakcji (rozumianej jako wartość Towarów nabywanych w ramach danej transakcji), w której jest wykorzystywany Bon, musi być wyższa minimum o 1 zł od wartości Bonu. Na przykład przy wykorzystaniu Bonu o wartości 10 zł wartość transakcji, przed naliczeniem zniżki z tytułu Bonu, musi wynieść przynajmniej 11 zł.
- 4.9 Technicznie Bon stanowi rabat kwotowy, który zostaje proporcjonalnie rozliczony na wszystkie Towary zakupione w czasie transakcji z jego wykorzystaniem.
- 4.10 Nie ma możliwości wymiany Bonu na ekwiwalent pieniężny lub rzeczowy.

## **5. Korzyści Smyk Klub – Drzewo Rodzinne**

- 5.1 Klient Zarejestrowany może w ramach Konta tworzyć i edytować Drzewo Rodzinne. Przez tworzenie Drzewa Rodzinnego rozumie się dodawanie do swojego Konta informacji o dzieciach, dla których Klient Zarejestrowany jest przedstawicielem ustawowym, w zakresie: imienia dziecka, płci oraz jego daty urodzenia.
- 5.2 W celu dodania informacji o dziecku do Konta niezbędne jest udzielenie przez Klienta Zarejestrowanego, będącego przedstawicielem ustawowym dziecka, zgody na przetwarzanie przez Spółkę danych osobowych tego dziecka.
- 5.3 Klient Zarejestrowany, który dodał informację o dziecku do Konta na minimum 35 dni przed wskazaną w Koncie datą urodzin tego dziecka, otrzyma prezent w postaci urodzinowego vouchera rabatowego. Voucher zostanie wysłany wiadomością e-mail, na adres przypisany do Konta Klienta. W wiadomości przedstawione zostaną także szczegółowe warunki wykorzystania vouchera. W razie usunięcia danych dziecka z Konta (w tym w sytuacji określonej w ust. 5.5 poniżej) voucher nie zostanie wysłany.
- 5.4 Z zastrzeżeniem ust. 5.5 poniżej, Klient Zarejestrowany może otrzymać urodzinowe vouchery rabatowe dla 4 (czworga) dzieci, których dane jako pierwsze zostały dodane do Konta.
- 5.5 Dane osobowe dzieci dodane przez Klienta do Konta są przetwarzane do 13. roku życia dziecka, o ile zgoda na ich przetwarzanie nie zostanie wycofana wcześniej. Po ukończeniu przez dziecko 13. roku życia jego dane osobowe zostaną usunięte z Konta.

## **6. Zakończenie Smyk Klub**

Spółka zastrzega sobie prawo do zakończenia działalności w ramach Smyk Klub

(wypowiedzenia umowy w zakresie w jakim dotyczy ona udostępniania opisanych powyżej funkcjonalności Smyk Klub Klientom Zarejestrowanym), o czym poinformuje Klientów Zarejestrowanych z trzymiesięcznym wyprzedzeniem poprzez informacje zamieszczoną na Koncie Klienta Zarejestrowanego oraz w wiadomości email wysłanej na adres email przypisany do Konta Klienta Zarejestrowanego.