

Regulamin sklepu – obowiązujący do 31.12.2020 r.

§1 Słownik pojęć

1. Sprzedawca, Administrator danych – Oponeo.pl S.A. z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Podleśna 17, 85-145 Bydgoszcz, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000275601. Kapitał zakładowy: 13.936.000,00 zł, NIP: 953-24-57-650, Regon: 093149847, nr tel. 52 341 88 00, nr faksu 52 341 88 50, adres e-mail: info@oponeo.pl.
2. Sklep – serwis internetowy należący do Sprzedawcy, dostępny pod domeną www.opony.com, za pośrednictwem którego Kupujący może składać Zamówienia.
3. Kupujący – każdy podmiot składający Zamówienie w Sklepie (Konsument lub osoba nieposiadająca statusu Konsumenta).
4. Konsument – Kupujący będący osobą fizyczną, dokonujący czynności prawnej (umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu), niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ Kodeksu Cywilnego).
5. Regulamin – niniejszy Regulamin.
6. Towar – rzecz ruchoma, dostępna w sprzedaży w Sklepie, w szczególności opony i felgi.
7. Zamówienie – oświadczenie woli Kupującego, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy sprzedaży Towarów na odległość za pośrednictwem Sklepu, określające co najmniej rodzaj i liczbę Towarów.

§2 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady zawarcia i wykonania umowy sprzedaży Towarów znajdujących się na stronie Sklepu, obowiązujące na terenie Polski.
2. Do składania Zamówień w Sklepie niezbędne jest posiadanie urządzeń pozwalających na dostęp do Internetu, poczty e-mail oraz przeglądarki zasobów internetowych, umożliwiającej wyświetlanie stron www.
3. Przedmiotem sprzedaży są Towary prezentowane przez Sklep w chwili składania Zamówienia.
4. Ceny uwidocznione obok Towarów podawane są w polskich złotych i zawierają podatek VAT. 5. Informacje dotyczące poszczególnych Towarów nie stanowią oferty sprzedaży w rozumieniu przepisów prawa cywilnego. Zawartość Sklepu internetowego stanowi zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.
6. Zakazuje się osobom korzystającym ze Sklepu (w tym Kupującym) zamieszczania w nim treści bezprawnych (np. w opiniach o Towarze).

§3 Jakość Towarów

1. Opony sprzedawane przez Sklep pochodzą z bieżącej produkcji i są oponami pełnowartościowymi, dystrybuowanymi bezpośrednio przez producentów i posiadającymi pełną gwarancję producentów.
2. Za opony pełnowartościowe uważa się, zgodnie z Polską Normą PN-C-94300-7:1997P Ogumienie. Pakowanie, przechowywanie i transport, opony nie starsze niż 36 miesięcy od daty produkcji.
3. Ze względu na komfort i zadowolenie Kupujących, Sklep sprzedaje opony nie starsze niż 18 miesięcy od daty produkcji.
4. Informacja wskazana w § 3 ust. 3 Regulaminu nie dotyczy wyraźnie opisanych opon.
5. Sprzedający zapewnia, iż stosownie do obowiązujących przepisów prawa, obowiązany jest do zapewnienia zgodności Towarów z umową. Obowiązek powyższy oznacza konieczność

dostarczenia Towarów bez wad fizycznych oraz prawnych. Przez wadę Towaru rozumie się niezgodność Towaru z umową, a w szczególności:

- Brak właściwości, które Towar tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel w umowie oznaczony, albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- Nie ma właściwości, o których Sprzedawca zapewnił Kupującego, w tym przedstawiając próbkę albo wzór;
- Nie nadaje się do celu, o którym Kupujący poinformował Sprzedawcę przy zawarciu umowy, a Sprzedawca nie zgłosił zastrzeżeń co do takiego jej przeznaczenia;
- Wydanie Towaru w stanie niezupełnym;
- Jeżeli Towar został nieprawidłowo zamontowany lub uruchomiony, a czynności te zostały wykonane przez Sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą Sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez Kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od Sprzedawcy.

§4 Składanie Zamówień

1. Sprzedawca umożliwia kontakt oraz składanie Zamówień w następujący sposób:

- za pośrednictwem Sklepu wypełniając interaktywny formularz;
- przez telefon na numery: 52 341 88 00, 801 114 343;
- faksem na numer: 52 341 88 50;
- pocztą elektroniczną (e-mail na adres: info@oponeo.pl).

2. Koszt połączeń telefonicznych jest zgodny z posiadaną przez Kupującego taryfą.

3. W celu złożenia Zamówienia poprzez Sklep należy dodać wybrany Towar do koszyka, a następnie postępować zgodnie z dalszymi informacjami wyświetlanymi na stronie Sklepu.

4. Po złożeniu Zamówienia Kupujący otrzymuje:

a) automatyczny e-mail będący potwierdzeniem złożenia Zamówienia u Sprzedawcy – wraz ze wszystkimi istotnymi warunkami Zamówienia (w przypadku złożenia Zamówienia za pomocą serwisu Sklepu internetowego) oraz informacjami dotyczącymi praw i obowiązków Kupujących;

b) w ciągu 1 dnia roboczego od złożenia Zamówienia – informację poprzez e-mail lub telefonicznie, potwierdzającą przyjęcie Zamówienia do realizacji i zawarcie umowy sprzedaży Towarów.

5. W przypadku stwierdzenia przez Kupującego niezgodności w przesłanej przez Sklep informacji, o której mowa w § 4 ust. 4 lit. a) Regulaminu, Sprzedawca prosi o kontakt telefoniczny pod podany w tej informacji numer telefonu lub kontakt za pomocą poczty e-mail, w celu skorygowania niezgodności. 6. Modyfikacja treści Zamówienia przez Kupującego jest możliwa do czasu, gdy Towar nie został jeszcze wysłany. W tym celu należy skontaktować się ze Sprzedawcą telefonicznie lub za pomocą poczty e-mail.

7. W związku z faktem, iż wszelkie dokumenty przesyłane do Klienta w związku z realizacją Zamówienia zapisywane są w formacie PDF, Kupujący w celu dokonania Zakupów w Sklepie Sprzedawcy powinien posiadać komputer z dostępem do internetu oraz program umożliwiający przeglądanie plików zapisanych w formacie PDF.

8. Kupujący wyraża zgodę na otrzymywanie w formie elektronicznej (plik PDF): potwierdzenia złożenia Zamówienia, niniejszego Regulaminu oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

§5 Koszt dostawy

1. Koszt dostawy Towaru na terenie kraju (koszty przesyłki) pokrywa Sprzedawca, tj. Kupujący płaci jedynie za zakupiony Towar.

2. Sprzedawca nie realizuje wysyłek poza granice Polski.

§6 Warunki płatności

1. Sprzedawca udostępnia następujące sposoby realizacji płatności:
 - gotówką do rąk pracownika firmy kurierskiej (za pobraniem);
 - przelewem elektronicznym – za pośrednictwem PayPro S.A z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Kanclerskiej 15, 60-327 Poznań;
 - kartą płatniczą (Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro)- za pośrednictwem SIX Payment Services (Europe) S.A. z siedzibą w Luksemburgu, L-5365 Munsbach, 10, rue Gabriel Lippmann;
 - za pośrednictwem serwisu rozliczeniowego PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu, L-2449;
2. Terminy płatności:
 - w przypadku płatności za pobraniem – w dniu dostarczenia Towaru;
 - w przypadku płatności kartą płatniczą, przelewem elektronicznym bądź za pośrednictwem serwisu rozliczeniowego PayPal – bezpośrednio po złożeniu Zamówienia;

§7 Realizacja Zamówień

1. Kupujący obowiązany jest podać prawidłowe i aktualne dane kontaktowe. Brak prawidłowych danych może uniemożliwiać realizację Zamówienia.
2. W trakcie realizacji Zamówienia Kupujący otrzymuje wiadomości e-mail z informacją o zmianie statusu Zamówienia.
3. Status realizacji Zamówienia Kupujący może w każdej chwili sprawdzić na stronie głównej Sklepu.
4. Sprzedawca realizuje dostawę Towarów za pośrednictwem kuriera. Dostawa następuje jedynie na terenie Polski.
5. Przesyłki kurierskie dostarczane są w godzinach od 9.00 do 17.00, w terminie 2-3 dni od daty zawarcia umowy. Termin ten może ulec wydłużeniu, nie więcej jednak niż do 30 dni, jeżeli zamówiony Towar sprowadzany jest z magazynu zagranicznego, o czym Kupujący zostanie poinformowany.
6. Dokument sprzedaży Kupujący otrzymuje w formie elektronicznej i jest on udostępniany Kupującemu do wydruku w linku uwidocznionym w wysyłanej na e-mail wiadomości, o której mowa w § 7 ust. 2 Regulaminu. Na życzenie Klienta dokument sprzedaży zostanie przesłany za pośrednictwem poczty; w tym celu prosimy o informację na adres faktury@oponeo.pl. W przypadku braku adresu e-mail w zamówieniu, dokument sprzedaży zostanie wysyłany pocztą.

§8 Sprawdzenie przesyłki przez Kupującego

1. Klient w momencie odbioru przesyłki z zamówionym Towarem sprawdza, czy przesyłka nosi ślady uszkodzenia oraz czy przesłany Towar nie jest uszkodzony:
 - jeżeli odebrana przesyłka z zamówionym towarem nosi ślady uszkodzenia lub zamówiony Towar jest uszkodzony, w celu ustalenia czy szkoda powstała podczas transportu, czy została spowodowana przez Klienta po odbiorze towaru, zaleca się sporządzenie z udziałem przewoźnika (kuriera) protokołu uszkodzenia przesyłki, który jest dowodem uprawdopodobniającym, iż szkoda powstała podczas przewozu.
 - bardzo ważne jest, aby prawidłowo opisać w tym protokole stan opakowania i otrzymanego Towaru oraz zamieścić wszelkie informacje, które pomogą wykluczyć udział Klienta w spowodowaniu szkody. Prawidłowe sporządzenie w/w raportu znacznie przyspieszy ustalenie, w którym momencie powstała szkoda.

2. W protokole szkody transportowej daty odbioru przesyłki, zgłoszenia szkody oraz spisania raportu powinny być takie same. Prawidłowo sporządzony protokół szkody, znacznie usprawni ustalenie momentu powstania szkody oraz złożenie reklamacji w firmie kurierskiej, a tym samym w przypadku uznania reklamacji, przyspieszy wysyłkę nowego towaru do Klienta lub zwrot należności. Po spisaniu raportu szkody należy niezwłocznie skontaktować się z Działem Reklamacji i Interwencji pod adresem: reklamacje@oponeo.pl
3. Klient może odmówić przyjęcia uszkodzonej przesyłki. W takim wypadku bardzo ważne jest, aby niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Sprzedawcę pod adresem: reklamacje@oponeo.pl
4. W przypadku trudności ze sprawdzeniem Towaru lub odmowy spisania protokołu szkody przez kuriera, Sprzedawca zaleca spisanie danych osobowych pracownika firmy kurierskiej (imienia, nazwiska oraz numeru telefonu) i niezwłoczne przekazanie tej informacji :
 - kontakt z DOK: info@oponeo.pl
 - kontakt z Działem Reklamacji i Interwencji: reklamacje@oponeo.pl
 - telefonicznie pod numerem infolinii reklamacyjnej 52/341 88 00 lub 801 11 43 43.
5. Odpowiedzialność za przypadkowe zaginięcie lub przypadkowe pogorszenie jakości towarów w czasie transportu do momentu ich wydania Klientowi, ponosi Sprzedający.

§9 Odstąpienie od umowy ("zwrot" Towaru)

1. Kupujący mający status Konsumenta może odstąpić od umowy sprzedaży Towarów zakupionych u Sprzedawcy bez podawania jakiejkolwiek przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni, licząc od dnia wydania Towaru, tj. do dnia wejścia w fizyczne posiadanie Towaru przez Konsumenta lub:

- a) w przypadku, gdy Konsument złoży jedno Zamówienie obejmujące wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub częściami, termin czternastodniowy należy liczyć od momentu wejścia w fizyczne posiadanie ostatniego Towaru, partii lub części;
- b) w przypadku, gdy Konsument złoży jedno Zamówienie obejmujące dostarczenie Towarów partiami lub w częściach, termin czternastodniowy należy liczyć od momentu wejścia w fizyczne posiadanie ostatniej partii lub części.

2. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy przesyłany jest Kupującemu za pośrednictwem wiadomości email, potwierdzającej przyjęcie Zamówienia do realizacji.

3. Prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny nie przysługuje Konsumentowi w wypadkach określonych w obowiązujących przepisach, a to w odniesieniu:

- a) świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą Konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w art. 7 ust. 1;
- b) dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez Konsumenta ich oryginalnego opakowania;
- c) umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym;
- d) świadczeń o właściwościach określonych przez Konsumenta w złożonym przez niego Zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą;
- e) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu;
- f) dostarczania prasy;
- g) w zakresie usług gier hazardowych.

4. W przypadku odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, Kupujący będący Konsumentem ma obowiązek zwrócić zakupiony Towar Sprzedawcy lub przekazać go osobie uprawnionej przez Sprzedawcę niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od

umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.

5. Konsument ponosi jedynie bezpośrednie koszty zwrotu Towaru w wysokości równej opłacie za nadanie przesyłki kurierem lub za pomocą innego środka, wybranego przez Konsumenta.

6. Wszystkie dokonane przez Kupującego będącego Konsumentem płatności, zostaną zwrócone przez Sprzedawcę w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. 7. Płatności, o których mowa w ust. 6 powyżej, zostaną zwrócone tym samym sposobem, jakiego użył Kupujący, chyba że wyraził on zgodę na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

8. Kupujący nieposiadający statusu Konsumenta nie ma uprawnienia do odstąpienia od umowy, o którym mowa w § 9 ust. 1 Regulaminu. Wobec takich Kupujących zasady i terminy odstąpienia od umowy regulują przepisy Kodeksu Cywilnego.

9. Kupujący będący Konsumentem, w przypadku zwrotu Towaru w związku z odstąpieniem, o którym mowa w §9 ust. 1 niniejszego Regulaminu, ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.

§10 Reklamacja z tytułu rękojmi

Reklamacje z tytułu rękojmi i niezgodności Towaru z umową sprzedaży można składać pisemnie na adres Sprzedawcy (Dział Interwencji i Reklamacji) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@oponeo.pl

Składającemu reklamację zalecamy podanie danych kontaktowych Kupującego, dokładne opisanie przyczyn reklamacji i żądań wobec Sprzedawcy, a także dołączenie dokumentu sprzedaży, bądź jego kserokopii.

1. Sprzedający ponosi odpowiedzialność wobec Konsumenta na zasadach określonych w art. 556 Kodeksu Cywilnego i kolejnych za wady (rękojmią).
2. Sprzedający odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od momentu wydania rzeczy Konsumentowi.
3. Konsument, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, ma możliwość przesłania reklamowanego Towaru za pośrednictwem kuriera, na koszt Sprzedawcy. W tym celu należy skontaktować się z Działem Interwencji i Reklamacji reklamacje@oponeo.pl
4. Sprzedający w terminie 14 dni ustosunkuje się do zgłoszenia reklamacji z tytułu rękojmi. Jeżeli Sprzedawca nie ustosunkuje się w tym terminie do zgłoszenia uważa się, że uznał za uzasadnione oświadczenie lub żądanie Konsumenta. Termin 14 dni na rozpatrzenie reklamacji nie dotyczy sytuacji, w której kupującym jest podmiot inny niż konsument (np. przedsiębiorca). W tym przypadku ustawa nie zawiera terminów, które wiązałyby strony, co powoduje dowolność w kształtowaniu stosunku umownego.

Platforma ODR

Będąc Konsumentem możesz skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń również za pomocą platformy ODR. Stosownie do treści art. 14 ust. 1-2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r., konsumenci mogą skorzystać z pozasądowej drogi rozstrzygania sporów związanych umową sprzedaży lub świadczenia usług zawartą przy wykorzystaniu sieci Internet. Europejska platforma ODR jest interaktywną stroną internetową, za pośrednictwem której, będąc Konsumentem, możesz złożyć swoją skargę. Poniżej zamieszczamy łącze elektroniczne do platformy ODR <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Platforma ODR ma ułatwiać niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzyganie przez Internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii.

§11 Gwarancja

1. W przypadku Towarów objętych także gwarancją producenta uprawnienia z tego tytułu należy wykonywać zgodnie z warunkami zamieszczonymi w dokumencie gwarancyjnym, bezpośrednio do podmiotu będącego gwarantem. Warunki gwarancyjne zawarte są również na stronie internetowej pod adresem <http://www.oponeo.pl/firma/pomoc/gwarancje-producentow>
2. Kupujący może skierować roszczenie z tytułu gwarancji jakości do wyznaczonego punktu serwisowego gwaranta lub skorzystać z możliwości zgłoszenia roszczenia u Sprzedawcy, który przekaze zgłoszenie gwarantowi. Zgłoszenie gwarancyjne za pośrednictwem sprzedawcy można wykonać poprzez:
 - kontakt z DOK: info@oponeo.pl
 - kontakt z Działem Reklamacji i Interwencji: reklamacje@oponeo.pl
 - telefonicznie pod numerem infolinii reklamacyjnej 52 341 88 00 lub 801 11 43 43
3. Uprawnienia Kupującego z tytułu odpowiedzialności Sprzedającego za wady Towaru nie wyłączają, nie ograniczają, ani nie zawieszają uprawnień Kupującego wynikających z gwarancji udzielonej przez gwaranta – na zasadach wskazanych w dokumencie gwarancyjnym.

§12 Ochrona danych osobowych i prywatności

1. Podanie danych osobowych jest całkowicie dobrowolne, ale konieczne do złożenia i realizacji Zamówienia.
2. Dane osobowe przetwarzane są przez Administratora danych przede wszystkim w celu realizacji i obsługi Zamówienia (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, zwanego dalej „RODO”). Przetwarzanie danych w jakimkolwiek innym celu możliwe jest jedynie za wyraźną zgodą Kupującego.
3. Kupujący ma prawo do żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. Przysługuje mu także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
4. Dane Kupującego będą przetwarzane przez okres związany z realizacją i obsługą Zamówienia, a także do czasu przedawnienia lub wygaśnięcia roszczeń.
5. Odbiorcami danych Kupującego mogą być podmioty realizujące na zlecenie Sprzedającego zamówienie i zajmujące się jego obsługą: firmy wysyłkowe, firmy księgowe, dostawcy towarów, serwisy montażowe, dostawcy rozwiązań informatycznych, firmy obsługujące płatności, banki, firmy ubezpieczeniowe, firmy windykacyjne, firmy świadczące usługi marketingowe, dostawcy usług magazynowych, dostawcy usług telekomunikacyjnych, firmy utylizujące dokumenty, uprawnione organy państwowe.
6. Szczegółowe informacje w zakresie danych osobowych i ochrony prywatności zostały zawarte w zakładce "[Polityka prywatności](#)" na stronie Sklepu.

§13 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem obowiązują przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Regulamin nie wyłącza oraz nie ogranicza żadnych uprawnień Kupującego będącego Konsumentem, które przysługują mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W

przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu, a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, przyznającymi Konsumentom uprawnienia, pierwszeństwo mają te przepisy.

3. Regulamin dostępny jest dla wszystkich Kupujących w wersji elektronicznej na stronie Sklepu w zakładce "[Regulamin zakupów](#)".

4. Platforma ODR - Stosownie do treści art. 14 ust. 1-2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r., konsumenci mogą skorzystać z pozasądowej drogi rozstrzygania sporów związanych umową sprzedaży lub świadczenia usług zawartą przy wykorzystaniu sieci Internet. Spór można oddać do rozstrzygnięcia za pomocą platformy internetowej dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>