

INFORMACJA OD SKLEPU INTERNETOWEGO EMAG

§ 1 Postanowienia ogólne

1. **eMAG** to nazwa handlowa sklepu internetowego dostępnego w domenie emag.pl, prowadzonego przez spółkę Agito Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Inflanckiej 4A, 00-189 Warszawa wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000475630, posiadającą kapitał zakładowy na dzień 3 października 2016 r. w wysokości 10.000.600,00 PLN w całości opłacony oraz numer NIP: 527-23-80-769, REGON: 015206780.
2. Dane kontaktowe sklepu:

Sklep internetowy eMAG

ul. Inflancka 4A
00-189 Warszawa

3. Adres poczty elektronicznej: sklep@emag.pl
4. Numer telefonu do sklepu: +48 22 335 00 00 (czynny od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 20:00 oraz w soboty w godzinach 8:00 – 16:00 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient).
5. Regulamin sklepu internetowego eMAG udostępniany jest nieprzerwanie na stronie internetowej emag.pl w sposób umożliwiający Klientom jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.

§ 2 Procedura rozpatrywania reklamacji z tytułu rękojmi

1. Wszystkie produkty dostępne w eMAG są fabrycznie nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych, oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
2. Powyższe zastrzeżenie w zakresie wad fizycznych nie dotyczy produktów wystawionych do sprzedaży na emag.pl oznaczonych kategorią Outlet. Zasady odpowiedzialności za wady fizyczne produktów z Outletu określa załącznik nr 3 do Regulaminu zakupów sklepu internetowego eMAG dostępnego na stronie www.emag.pl.
3. eMAG jest zobowiązany do dostarczenia Klientom towaru bez wad fizycznych i prawnych. eMAG ponosi wobec Konsumentów odpowiedzialność za wady towaru na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny w szczególności w art. 556 i następnych Kodeksu Cywilnego. W przypadku sprzedaży niebędącej sprzedażą konsumencką, na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego wyłącza się przepisy o rękojmi zawarte w Kodeksie Cywilnym.



4. Reklamacje z tytułu rękojmi Konsument może złożyć:
 - a. w formie elektronicznej wysyłając wiadomość e-mail na adres: reklamacje@emag.pl, serwis@emag.pl;
 - b. poprzez wypełnianie Formularza reklamacji dostępnego na emag.pl w zakładce [Formularz reklamacji](#);
 - c. telefonicznie pod numerem telefonu: 22 335 00 00;
 - d. pisemnie na adres eMAG podany w § 1 ust 2. Regulaminu.
5. Poprawnie złożona reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko, adres, adres e-mail Konsumenta, datę zawarcia umowy sprzedaży stanowiącej podstawę reklamacji, przedmiot reklamacji ze wskazaniem żądania Konsumenta, wszelkie okoliczności uzasadniające reklamację.
6. Występując ze stosownym żądaniem lub składając oświadczenie, Konsument powinien, na koszt Sprzedawcy, dostarczyć wadliwą rzecz Sprzedawcy w celu umożliwienia mu zbadania rzeczy i zajęcia stanowiska odnośnie do zasadności zgłoszonego żądania lub złożonego oświadczenia.
7. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji eMAG zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
8. eMAG rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na podany przez Konsumenta adres e-mail bądź na adres poczty tradycyjnej. Jeżeli w ciągu 14 dni eMAG nie ustosunkuje się do żądań, oznacza to, iż uznał żądania za uzasadnione.
9. Naprawiony produkt odsyłany jest do Konsumenta na koszt eMAG.
10. Klient ma prawo żądać obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy, chyba że eMAG niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni produkt wadliwy na wolny od wad albo usunie wadę. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli produkt był już wymieniony lub naprawiony przez eMAG albo eMAG nie wymienił produktu na wolny od wad, ani tej wady nie usunął.

§ 3 Procedura rozpatrywania reklamacji z tytułu Gwarancji

1. Produkty mogą posiadać gwarancję producenta, importera lub sprzedawcy, obowiązującą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Czas udzielenia gwarancji każdego produktu widnieje każdorazowo w opisie produktu na stronie emag.pl. Szczegółowe warunki realizacji gwarancji są określone w druku gwarancji wystawionej przez gwaranta, udostępnionym na stronie internetowej w zakładce „gwarancje” w opisie każdego produktu. Większość produktów posiada gwarancje realizowane bezpośrednio przez autoryzowane punkty serwisowe producentów. Dokładne adresy punktów serwisowych znajdują się na kartach gwarancyjnych dołączanych do produktów oraz na stronach internetowych producentów.



2. Informacje na temat warunków gwarancji eMAG znajdują się na stronie emag.pl w zakładce Gwarancja na produkty.

§ 4 Odstąpienie od umowy

1. Zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827) Konsument, który zawarł za pośrednictwem Sklepu internetowego umowę na odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od tej umowy bez podania jakiejkolwiek przyczyny. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Postanowienia niniejszego ust. stosuje się odpowiednio do odstąpienia od umowy dotyczącej Konta Klienta w eMAG oraz umowy o zakup e-karty podarunkowej.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży, jest ona uważana za niezawartą. Konsument ma obowiązek zwrócić Towar Sprzedawcy niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy sprzedaży. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru na adres Sprzedawcy przed upływem tego terminu.
3. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu towaru do Sprzedawcy (koszty odesłania produktu do Sprzedawcy). Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
4. W przypadku odstąpienia od umowy o e-Kartę Podarunkową zawartej za pośrednictwem eMAG w sytuacji, w której e-Karta Podarunkowa została wykorzystana w całości lub części do momentu, w którym termin do odstąpienia od umowy upłynął, eMAG nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi kwoty stanowiącej równowartość wartości e-Karty Podarunkowej, która została zrealizowana. Odstępując od umowy o e-Kartę Podarunkową Konsument zobowiązuje się, że do czasu odesłania e-Karty Podarunkowej Klient nie skorzysta z e-Karty Podarunkowej. W razie gdyby w okresie między złożeniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy o e-Kartę Podarunkową a zwrotem e-Karty Podarunkowej eMAG Konsument zrealizował e-Kartę Podarunkową, eMAG będzie zwolniony z obowiązku zwrotu Konsumentowi kwoty zapłaconej za wydanie Karty Podarunkowej w zakresie, w jakim Konsument wykorzystał nominalną wartość Karty Podarunkowej.

UWAGA!

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do umów:

1. świadczenie usług, jeżeli wykonaliśmy w pełni usługę za Twoją wyraźną zgodą;



2. w której cena Towaru zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi nie sprawujemy kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
3. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według Twojej specyfikacji lub służąca zaspokojeniu Twoich zindywidualizowanych potrzeb;
4. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
5. 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;
6. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
7. 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 nie mamy kontroli;
8. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
9. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną Twoją zgodą, przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

Agito Sp. z o.o.
Gdański Business Center A
ul. Inflancka 4A
00-189 Warszawa
sklep@emag.pl

Ja,
niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następującej/ych rzeczy
.....
.....
numer zamówienia

Data zawarcia umowy to.....,
data odbioru.....

Imię i nazwisko.....

Adres.....

Data.....

(Jednocześnie prosimy pamiętać, aby sam produkt odesłać do:
Centrum Dystrybucyjne eMAG
Magazyn Serwisowy
Pass 20p Hala 12
05-870 Błonie



§ 5 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez eMAG w ramach emag.pl będą rozstrzygane przez sądy powszechne. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z następujących pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 1. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc prawną u miejskiego (powiatowego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich);
 2. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a przedsiębiorcą;
 3. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży;
 4. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do sądu polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy ubezpieczenia.
2. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów, znajdują się pod następującym adresem: www.uokik.gov.pl w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”.
3. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> konsument ma dostęp do rozstrzygania sporów konsumenckich drogą elektroniczną za pomocą unijnej platformy internetowej (platforma ODR). Platforma ODR stanowi wielojęzyczną, interaktywną stronę internetową dla obsługi konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z zawarcia na odległość umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

Umowa zawarta pomiędzy Klientem a eMAG dotycząca zakupu danego produktu w emag.pl ma charakter terminowy i trwa przez okres realizacji zamówienia.

