

## Regulamin zawierania umów na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy

### §1. Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zawierania na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy przez Heroo spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rondo Organizacji Narodów Zjednoczonych 1, 00-124 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000836753, o numerze NIP 5252820308, oraz o numerze REGON 385909551, kapitale zakładowym wynoszącym 100 020,00 zł, wpłaconym w całości, zwaną w dalszej części Umowy „Operatorem” albo „Heroo”, z jej klientami Umów o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych i/lub Umów Sprzedaży Towarów.
2. Regulamin dotyczy umów zawieranych za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem [www.heroo.pl](http://www.heroo.pl), Telesprzedaży i zawierania Umów poza lokalem przedsiębiorcy.
3. Niniejszy Regulamin nie dotyczy zmiany warunków Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Do zmiany warunków Umowy zastosowanie mają przepisy Prawa Telekomunikacyjnego oraz postanowienia umowne łączące Strony.
4. Regulamin stosuje się zarówno do Konsumentów, jak i osób nie będących Konsumentami, za wyjątkiem § 12, odnoszącego się wyłącznie do Konsumentów.

### §2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia należy rozumieć następująco:

1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. Biuro Obsługi Klienta (BOK) – jednostka organizacyjna wyodrębniona w strukturze Operatora, udzielająca telefonicznych informacji o ofercie Operatora oraz o warunkach wykonywania Umowy, a także odpowiedzialna za obsługę Abonenta.
3. Dni Robocze – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
4. Formularz Zamówienia – formularz elektroniczny udostępniony do wypełnienia na stronie [www.heroo.pl](http://www.heroo.pl) w przypadku zawierania Umów i/lub Umów Sprzedaży za pośrednictwem E-Sklepu lub wypełniany przez Konsultanta w przypadku zawierania Umów i/lub Umów Sprzedaży za pomocą Telesprzedaży, lub wypełniany przez Przedstawiciela w przypadku zawierania Umów i/lub Umów Sprzedaży poza lokalem przedsiębiorcy, w którym Kupujący określa w szczególności rodzaj i ilość zamawianego Towaru oraz przekazuje dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy i/lub Umów Sprzedaży, tj.:
  - a. W przypadku Konsumenta: imię i nazwisko, numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego EOG – numer paszportu lub karty pobytu, adres dostawy Towaru, adres do faktury VAT za Towar, adres poczty elektronicznej, numer lub numery telefonów kontaktowych;
  - b. W przypadku Kupujących nie będących Konsumentami: imię i nazwisko lub nazwa, numer NIP, numer REGON, adres dostawy Towaru, adres do faktury VAT, adres poczty elektronicznej, numer lub numery telefonów kontaktowych.
5. Kodeks Cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 459 z późn. zm.).
6. Konsultant – osoba upoważniona w imieniu Operatora do przedstawiania oferty Operatora oraz zawierania Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i/lub Umów Sprzedaży za pośrednictwem Telesprzedaży,
7. Konsument – konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego, tj. osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
8. Kupujący – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawiera z Operatorem Umowę i/lub Umowę Sprzedaży za pośrednictwem E-Sklepu, Telesprzedaży lub poza lokalem przedsiębiorcy.
9. Operator – Heroo spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rondo Organizacji Narodów Zjednoczonych 1, 00-124 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000836753, o numerze NIP 5252820308, oraz o numerze REGON 385909551, kapitale zakładowym wynoszącym 100 020,00 zł, wpłaconym w całości.

10. Podmiot Dostarczający Przesyłkę – Poczta Polska lub inny operator pocztowy posiadający siedzibę w państwie członkowskim EOG lub firma kurierska, której Sprzedawca, zgodnie z dyspozycją Kupującego złożoną w Formularzu Zamówienia, zlecił dostarczenie przesyłki do Kupującego.
11. Prawo Telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1907 z późn. zm.).
12. Przedstawiciel – osoba upoważniona przez Operatora do zawierania Umów i/lub Umów Sprzedaży w jego imieniu poza lokalem przedsiębiorcy.
13. Regulamin – niniejszy dokument.
14. RŚUT – Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Operatora.
15. Sklep Internetowy (E-Sklep) – serwis internetowy prowadzony w języku polskim, dostępny pod adresem [www.heroo.pl](http://www.heroo.pl) umożliwiający zawieranie Umów o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych i/lub zawieranie Umów Sprzedaży, przy pomocy którego Sprzedawca proponuje zawarcie Umowy i/lub Umowy Sprzedaży w postaci zaproszenia do składania Zamówień.
16. Sprzedawca – inaczej Operator.
17. Strony – Sprzedawca i Kupujący łącznie.
18. Towar – produkty stanowiące własność Sprzedawcy, do których należą m.in. Karta SIM, telefony komórkowe, oraz inne akcesoria, które są sprzedawane za pośrednictwem E-Sklepu, Telesprzedaży lub poza lokalem przedsiębiorcy.
19. Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem w E-Sklepie, za pośrednictwem Telesprzedaży lub poza lokalem przedsiębiorcy.
20. Umowa Sprzedaży – umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, zawierana pomiędzy Stronami w E-Sklepie, za pośrednictwem Telesprzedaży lub poza lokalem przedsiębiorcy.
21. Telesprzedaż – proces zawierania Umowy i/lub Umowy Sprzedaży pomiędzy Stronami za pośrednictwem Konsultanta.
22. Usługa Telekomunikacyjna (Usługa) – usługa polegająca na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta.
23. Zamówienie – oświadczenie woli Kupującego, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy i/lub Umowy Sprzedaży, określające w szczególności rodzaj i liczbę lub ilość Towarów oraz akceptację innych istotnych elementów Umowy i/lub Umowy Sprzedaży.

### **§3. Umowy lub Umowy Sprzedaży zawierane na odległość albo poza lokalem przedsiębiorcy**

1. Za pośrednictwem E-Sklepu, Telesprzedaży lub Przedstawiciela Operator umożliwia Kupującemu:
  - a. Zawarcie Umowy wraz z Umową Sprzedaży telefonu komórkowego i/lub akcesoriów;
  - b. Zawarcie Umowy bez zawarcia Umowy Sprzedaży telefonu komórkowego i/lub akcesoriów;
  - c. Dokonanie zakupu Towarów.
2. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania limitów dotyczących liczby zawieranych Umów i/lub Umów Sprzedaży przez jednego Kupującego, z uwagi na konieczność weryfikacji możliwości płatniczych tego Kupującego na zasadach określonych w RŚUT. Maksymalna liczba Umów i/lub Umów Sprzedaży zawartych przez jednego Kupującego na podstawie jednego Zamówienia może zostać ograniczona łącznie do 10 Umów lub Umów Sprzedaży.
3. Warunkiem zawarcia Umowy i/lub Umowy Sprzedaży jest pozytywna weryfikacja płatniczej Kupującego oraz – w przypadku Kupującego niebędącego Konsumentem – przedstawienie Operatorowi do wglądu następujących dokumentów:
  - a. Decyzji o nadaniu numeru NIP;
  - b. Wpisu do ewidencji działalności gospodarczej lub innego rejestru;
  - c. Zaświadczenie potwierdzające nadanie numeru REGON;
  - d. Pełnomocnictwa do zawarcia Umów i/lub Umów Sprzedaży – w przypadku zawierania ich przez pełnomocnika.
4. Jeżeli Umowa i/lub Umowa Sprzedaży zawierana jest za pośrednictwem E-Sklepu, Operator może zażądać dostarczenia kopii dokumentów, o których mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, na adres mailowy [kontakt@heroo.pl](mailto:kontakt@heroo.pl) w terminie 3 dni od dnia złożenia Zamówienia. Po upływie tego terminu Sprzedawca wezwie Kupującego niebędącego Konsumentem do przesłania niezbędnych dokumentów, wyznaczając mu dodatkowy termin, nie krótszy jednak niż 7 dni.
5. W przypadku zawierania przez Kupującego niebędącego Konsumentem Umowy i/lub Umowy Sprzedaży za pośrednictwem Telesprzedaży lub poza lokalem przedsiębiorcy, kopie dokumentów, o których mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu należy okazać Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę lub Przedstawicielowi.

#### §4. Zawarcie Umowy lub Umowy Sprzedaży za pośrednictwem E-Sklepu

1. W celu złożenia Zamówienia Kupujący powinien:
  - a. Zapoznać się z niniejszym Regulaminem;
  - b. Zapoznać się z oferowanymi przez Operatora warunkami Umowy i/lub Umowy Sprzedaży;
  - c. Wypełnić poprawnie Formularz Zamówienia.
2. Sprzedawca potwierdza przyjęcie Zamówienia, niezwłocznie po jego złożeniu przez Kupującego, drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Kupującego w Formularzu Zamówienia.
3. Przed przystąpieniem do realizacji Zamówienia Operator dokonuje weryfikacji wiarygodności płatniczej Kupującego oraz weryfikacji oświadczeń składanych przez Kupującego w trakcie składania Zamówienia.
4. Po spełnieniu powyższych warunków i potwierdzeniu przyjęcia Zamówienia Sprzedawca przystępuje do realizacji Zamówienia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 niniejszego paragrafu.
5. Jeżeli Zamówienie nie będzie możliwe do zrealizowania, Operator niezwłocznie powiadomi Kupującego o konieczności odmowy zrealizowania złożonego Zamówienia za pośrednictwem poczty elektronicznej, na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
6. Sprzedawca po zrealizowaniu Zamówienia przekazuje Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę dwa egzemplarze Umowy i/lub Umowy Sprzedaży, podpisane przez upoważnionego do tego przedstawiciela Operatora w celu ich doręczenia Kupującemu.
7. Jeżeli Kupujący dokonał zakupu Towarów, Sprzedawca przekazuje Towary Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę w celu doręczenia pod wskazany w Formularzu Zamówienia adres.
8. Umowa Sprzedaży zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Kupującego wiadomości e-mail z potwierdzeniem przyjęcia Zamówienia.
9. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostaje zawarta z chwilą podpisania przez Kupującego wszystkich egzemplarzy Umowy.

#### §5. Czas realizacji Zamówień

1. Sprzedawca realizuje Zamówienia w kolejności ich wpływu, nie później jednak niż w ciągu 7 Dni Roboczych od dnia potwierdzenia Zamówienia.
2. Jeżeli konieczne jest przeprowadzenie dodatkowej weryfikacji Kupującego, termin określony w ust. 1 niniejszego paragrafu może ulec wydłużeniu o czas niezbędny dla przeprowadzenia dodatkowych czynności weryfikacyjnych.
3. Zamówienia składane w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy potwierdzone są przez Sprzedawcę w najbliższym Dniu Roboczym przypadającym po tych dniach.
4. Operator może odmówić zrealizowania Zamówienia w następujących przypadkach:
  - a. Negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Kupującego;
  - b. Podania przez Kupującego w Formularzu Zamówienia nieprawdziwych lub niepełnych informacji, chyba że Kupujący uzupełni brakujące informacje w wyznaczonym przez Operatora dodatkowym terminie;
  - c. Nieuregulowania przez Kupującego będącego Abonentem zaległych należności na rzecz Operatora lub innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, o których Sprzedawca uzyskał informacje w związku z przeprowadzaną weryfikacją wiarygodności płatniczej, w dodatkowo wyznaczonym terminie.

#### §6. Anulowanie Zamówienia przez Kupującego

1. Zamówienie może zostać anulowane przez Kupującego do czasu przekazania Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę Umowy i/lub Umowy Sprzedaży.
2. Kupujący może anulować Zamówienie, składając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy i/lub Umowy Sprzedaży za pośrednictwem poczty elektronicznej, oraz wysyłając je na adres e-mail kontakt@heroo.pl.
3. Operator potwierdza anulowanie Zamówienia niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy i/lub Umowy Sprzedaży, wysyłając potwierdzenie za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w Formularzu Zamówienia adres e-mail.
4. Jeżeli Sprzedawca przekazał Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę Umowę i/lub Umowę Sprzedaży, anulowanie Zamówienia może nastąpić poprzez nieodebranie przesyłki.
5. Zamówienie uważa się za anulowane również w przypadku niemożności dostarczenia przesyłki przez Podmiot Dostarczający Przesyłkę pomimo dwukrotnej próby doręczenia przesyłki Kupującemu na adres wskazany w Formularzu Zamówienia.

### §7. Sposoby i terminy płatności

1. Sprzedawca umożliwia Kupującemu następujące metody płatności za zamówiony za pośrednictwem E-Sklepu Towar:
  - a. Płatność za pośrednictwem PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-166 Poznań) przy ul. Grunwaldzkiej 182;
  - b. Płatność na rachunek bankowy Operatora wskazany w podsumowaniu Zamówienia;
  - c. Płatność gotówką przy odbiorze przesyłki;
  - d. Płatność gotówką u Przedstawiciela Operatora.
2. W przypadku złożenia Zamówienia za pośrednictwem Telesprzedaży Kupujący opłaca Zamówienie gotówką przy odbiorze.

### §8. Dostarczenie przesyłki

1. Po zrealizowaniu Zamówienia Operator przekazuje przesyłkę do Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę w celu jej doręczenia Kupującemu.
2. Przesyłka zawiera dokumenty niezbędne do zawarcia Umowy i/lub Umowy Sprzedaży, a także – w przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży – zamówiony Towar.
3. Podmiot Dostarczający Przesyłkę dostarcza Towar do miejsca wskazanego przez Kupującego w Formularzu Zamówienia.
4. Operator realizuje Zamówienia wyłącznie na terenie Polski, zgodnie z warunkami świadczenia usług obowiązującymi w regulaminie Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę.
5. Przesyłka zawierająca egzemplarze Umowy i/lub Umowy Sprzedaży, które wymagają podpisania przez Kupującego, może zostać wydana wyłącznie do rąk osoby, która zgodnie z Zamówieniem uprawniona jest do zawarcia Umowy i/lub Umowy Sprzedaży.
6. Podmiot Dostarczający Przesyłkę weryfikuje tożsamość Kupującego na podstawie okazanego przy doręczaniu przesyłki oryginału dowodu osobistego lub innego dokumentu, na podstawie którego można zweryfikować tożsamość Kupującego.
7. Niemożność weryfikacji tożsamości Kupującego skutkuje niezawarciem Umowy i/lub Umowy Sprzedaży oraz zwrotem przesyłki do Sprzedawcy.
8. Szczegółowe warunki dostawy określono na stronach internetowych Podmiotów Dostarczających Przesyłkę.

### §9. Koszt dostawy

1. Kupujący nie ponosi kosztów dostawy przesyłki, jeżeli jej przedmiotem jest Umowa zawierana wraz z Umową Sprzedaży. W pozostałych przypadkach Kupujący nie ponosi kosztów dostawy Zamówienia o wartości powyżej 150,00 zł.
2. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora nie jest możliwe wysłanie zamówionych Towarów w jednej przesyłce, koszty dostawy przesyłki ponosi Operator.
3. Sprzedawca wydaje przesyłkę Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę w ciągu 7 Dni Roboczych od dnia potwierdzenia Zamówienia. Jeżeli w chwili składania Zamówienia w magazynie brakowało zamawianych Towarów, wydanie przesyłki następuje w ciągu 30 Dni Roboczych od dnia potwierdzenia Zamówienia.
4. Sprzedawca informuje Kupującego o wydaniu przesyłki Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę za pośrednictwem poczty elektronicznej, wysyłając wiadomość za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w Formularzu Zamówienia adres e-mail.
5. Kupujący potwierdza odebranie przesyłki w obecności pracownika Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę w sposób u niego przyjęty.
6. Przed odebraniem przesyłki Kupujący powinien sprawdzić stan przesyłki, jej kompletność, nienaruszalność i zgodność z Zamówieniem, a w przypadku stwierdzenia ingerencji w przesyłkę, Kupujący zobowiązany jest do sporządzenia pisemnego protokołu szkody w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach. W protokole należy wskazać, na czym polega uszkodzenie przesyłki oraz określić wartość przesyłki. Jeden egzemplarz protokołu Kupujący powinien przekazać pracownikowi Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę. Kupujący powinien również niezwłocznie powiadomić Sprzedawcę o zaistniałej szkodzie.

**§10. Rękojmia**

1. Operator ponosi względem Kupującego odpowiedzialność z tytułu rękojmi, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną, na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym.
2. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy z umową, jeżeli rzecz w szczególności:
  - a. nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
  - b. nie ma właściwości, o których istnieniu Sprzedawca zapewnił Kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
  - c. nie nadaje się do celu, o którym Kupujący poinformował Sprzedawcę przy zawarciu umowy, a Sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
  - d. została Kupującemu wydana w stanie niepełnym.
3. Jeżeli Kupującym jest Konsument, na równi z zapewnieniem Sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent.
4. Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez Sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą Sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez Kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od Sprzedawcy.
5. Jeżeli Kupującym jest Konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Kupującego.
6. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Kupujący niebędący Konsumentem wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.
7. Kupujący niebędący Konsumentem traci uprawnienia z tytułu rękojmi, jeżeli nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie Sprzedawcy o wadzie, a w przypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później - jeżeli nie zawiadomił Sprzedawcy niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem zawiadomienia o wadzie.
8. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, Kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.
9. Kupujący będący Konsumentem może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Kupującego inny sposób zaspokojenia.
10. Kupujący nie może odstąpić od umowy sprzedaży, jeżeli wada jest nieistotna.
11. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, Kupujący może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez Kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. W przypadku Kupującego niebędącego Konsumentem Sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.
12. Koszty wymiany lub naprawy rzeczy ponosi Sprzedawca.
13. Kupujący może zgłosić wadę za pośrednictwem BOK lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: kontakt@heroo.pl.
14. Sprzedawca potwierdza wpływ zgłoszenia wady na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
15. Kupujący powinien dostarczyć wadliwy Towar na adres ul. Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, wraz z kompletem akcesoriów oraz dowodem zakupu.
16. Sprzedawca czyni zadość obowiązkowi wynikającym z rękojmi niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dnia kompletnego zgłoszenia wady przez Kupującego. Nieudzielenie odpowiedzi na zgłoszoną wadę w terminie 14 dni skutkuje uznaniem zgłoszenia za uzasadnione.



17. Kupujący może uzyskać informacje o zgłoszonej wadzie za pośrednictwem BOK.
18. Sprzedawca nie świadczy na rzecz Kupujących usług serwisowych.

### §11. Gwarancja producenta

1. Wraz z zakupionym Towarem Operator dostarcza Kupującemu dokumentację dotyczącą Towaru, w tym zwłaszcza instrukcję obsługi w języku polskim oraz gwarancję producenta, o ile sprzedawana rzecz objęta jest taką gwarancją.
2. Zakres i zasady odpowiedzialności producenta określone są w oświadczeniu gwarancyjnym, które Kupujący otrzymuje wraz z Towarem.
3. Kupujący realizuje uprawnienia z tytułu gwarancji producenta w autoryzowanych punktach serwisowych producenta, których lista zamieszczona jest w oświadczeniu gwarancyjnym.
4. Udzielona przez producenta Towaru gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego z tytułu rękojmi.

### §12. Uprawnienia Kupującego będącego Konsumentem do odstąpienia od Umowy i/lub Umowy Sprzedaży

1. Konsument może odstąpić od Umowy i/lub Umowy Sprzedaży bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia:
  - a. Zawarcia Umowy lub
  - b. Wydania Towaru – jeżeli wydanie Towaru nastąpiło w terminie późniejszym niż zawarcie Umowy.
2. Do zachowania terminu 14 dni wystarczające jest wysłanie przez Konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy i/lub Umowy Sprzedaży na adres siedziby Operatora.
3. W celu skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od Umowy i/lub Umowy Sprzedaży Konsument składa oświadczenie o odstąpieniu od Umowy i/lub Umowy Sprzedaży, które Operator dołącza do Umowy i/lub Umowy Sprzedaży. Konsument może skorzystać ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu udostępnianego przez Sprzedawcę lub samodzielnie sporządzić stosowne oświadczenie, z którego wynikać będzie zamiar odstąpienia od Umowy i/lub Umowy Sprzedaży.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adres e-mail kontakt@heroo.pl) przesłane na adres Operatora (ul. Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa) lub złożone za pośrednictwem serwisu internetowego E-Sklepu.
5. Konsument, który odstąpił od Umowy Sprzedaży, zobowiązany jest do zwrotu Towaru najpóźniej w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy Sprzedaży. Do zachowania 14-dniowego terminu wystarczające jest wysłanie przez Konsumenta Towaru na adres ul. Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa. Zwrot Towaru może również nastąpić jednocześnie ze złożeniem oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży.
6. Konsument ponosi bezpośrednio koszty wysyłki zwracanego Towaru.
7. Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonalności Towaru.
8. W przypadku odstąpienia od Umowy i/lub Umowy Sprzedaży Operator zwraca Konsumentowi, nie później niż w terminie 14 dni, wszystkie otrzymane od niego płatności, za wyjątkiem płatności za Usługi wykorzystane.
9. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraził zgodę na zwrot płatności w inny sposób, nie wiążący się z dodatkowymi kosztami.
10. Odstąpienie od Umowy powoduje wygaśnięcie powiązanych dodatkowych (Umowy Sprzedaży, umowy o świadczenie usług dodatkowych), także tych, które nie zostały zawarte z Operatorem (np. sprzedaż na raty).
11. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży nie powoduje wygaśnięcia Umowy.
12. Konsument, który wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy i/lub Umowy Sprzedaży ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Operatora do chwili odstąpienia od Umowy i/lub Umowy Sprzedaży.

### §13. Sposoby rozstrzygnięcia sporów z Konsumentami

1. Zaistniałe w trakcie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych spory między Operatorem a Konsumentem można zakończyć polubownie, jeżeli obie Strony wyrażają na to zgodę, poprzez:
  - a. Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na wniosek Konsumenta lub z urzędu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na podstawie art. 109 ust. 4 Prawa Telekomunikacyjnego;
  - b. Wszczęcie postępowania przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na zasadach określonych w art. 110 Prawa Telekomunikacyjnego.

2. Zaistniałe między Operatorem a Konsumentem spory, wynikające z zawarcia umów innych niż Umowa, w tym w szczególności wynikające z Umów Sprzedaży, mogą być zakończone polubownie, jeżeli obie Strony wyrażają na to zgodę, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, wszczynanego na wniosek Konsumenta lub Operatora, złożony do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Operatora, zgodnie z art. 36 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1063 z późn. zm.), na zasadach określonych w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 maja 2017 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (Dz.U. z 2017 r. poz. 1014).

#### **§14. Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Kupującego jest Heroo spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rondo Organizacji Narodów Zjednoczonych 1, 00-124 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000836753, o numerze NIP 5252820308, oraz o numerze REGON 385909551, kapitale zakładowym wynoszącym 100 020,00 zł, wpłaconym w całości.
2. Podanie przez Kupującego danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do zawarcia umowy.
3. Dane osobowe Kupującego przetwarzane są przez Operatora w celu realizacji Zamówienia.
4. W przypadku zawarcia przez Strony Umowy dane osobowe Abonenta przetwarzane są na zasadach określonych w RŚUT.
5. Operator przekazuje dane osobowe Kupującego Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę w celu prawidłowego doręczenia Zamówienia.
6. Kupujący posiada prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania lub uzupełniania.
7. Kupujący może w każdym czasie wycofać zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych dokonanego przed cofnięciem zgody.
8. Kupujący ma prawo w każdym żądać ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych, a także wnieść sprzeciw wobec przetwarzania jego danych osobowych, gdy przetwarzanie to wykonywane jest dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Operatora, w tym marketingu bezpośredniego. Operator zaprzestaje przetwarzania danych z chwilą wniesienia sprzeciwu.
9. Kupujący ma prawo żądać uzyskania danych osobowych jego dotyczących, które przekazał Operatorowi oraz przesłać je innemu administratorowi we własnym zakresie lub poprosić o to Operatora.

#### **§15. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2020 r.
2. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia RŚUT, Umowy i/lub Umowy Sprzedaży, Prawa Telekomunikacyjnego, Kodeksu Cywilnego oraz innych właściwych przepisów.