Regulamin obowiązujący do 22.10.2016

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Ilekroć w niniejszym dokumencie używane są pojęcia pisane wielką literą, należy przez nie rozumieć znaczenia nadane im w definicjach zawartych w rozdziale 2 poniżej.

2. Niniejszy dokument reguluje prawa i obowiązki Usługodawcy i Użytkowników, a także zasady składania Zamówień i zawierania Umów Sprzedaży w Sklepach Internetowych.

3. Korzystanie z Serwisu oznacza, że Użytkownik zapoznał się z treścią Regulaminu, wyraża zgodę na jego postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

4. Aktualny Regulamin dostępny jest w Serwisie w formacie PDF. Użytkownik może pozyskać, odtworzyć i utrwalić treść Regulaminu za pomocą sieci www na urządzeniu obsługującym tę sieć.

5. We wszelkich sprawach dotyczących Regulaminu i świadczenia Usług Użytkownik może kontaktować się z Usługodawcą za pośrednictwem:

- a. poczty elektronicznej pod adresem: eshop@vtsgroup.com
- b. pisemnie na adres korespondencyjny Usługodawcy, wskazany w rozdziale 2.

2. DEFINICJE

Usługodawca: VTS sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, przy Al. Grunwaldzkiej 472A (kod pocztowy: 80-309), wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000239557, o kapitale zakładowym: 150.000 PLN, o numerze identyfikacji podatkowej NIP: 5871599675.

Użytkownik: każda osoba korzystająca z Serwisu.

Serwis: strona internetowa udostępniana przez Usługodawcę do korzystania za pośrednictwem przeglądarki internetowej, dostępna w sieci Internet pod adresami: https://eshop.vtsgroup.com, https://eshopahu.vtsgroup.com oraz https://eshopahupl.vtsgroup.com umożliwiająca korzystanie z Usług, w tym dostęp do Sklepów Internetowych.

Usługi: wszelkie udostępnione Użytkownikowi przez Usługodawcę funkcjonalności Serwisu, w szczególności usługi opisane w rozdziale 3 Regulaminu, stanowiące usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Na Usługi składają się Usługi Podstawowe i Usługi Dodatkowe.

Usługi Podstawowe: Usługi dostępne dla wszystkich Użytkowników.

Usługi Dodatkowe: Usługi dostępne po założeniu Konta i zalogowaniu się na Konto.

Konto: Usługa, w ramach której Usługodawca przypisuje Użytkownikowi zbiór uprawnień po dokonaniu przez niego rejestracji w Serwisie.

Sklepy internetowe: funkcjonalności Serwisu umożliwiające Użytkownikowi przeglądanie asortymentu Produktów, składanie Zamówień i zawieranie Umów Sprzedaży między Kupującym a Sprzedającym.

Produkt: : rzecz wraz z jej częściami składowymi, produkt cyfrowy lub usługa o parametrach określonych w opisie w aktualnym asortymencie Sklepu Internetowego, oznaczone ceną i mogące być przedmiotem Umowy Sprzedaży.

Kupujący: Użytkownik, który złożył Zamówienie. Kupujący musi posiadać numer NIP.

Sprzedający: Usługodawca lub VTS Plant sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku przy Al. Grunwaldzkiej 472A (kod pocztowy: 80-309), wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000144190, o kapitale zakładowym: 1.573.500 PLN, o numerze identyfikacji podatkowej NIP: 8441766497

Umowa Sprzedaży: umowa sprzedaży w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego zawierana na odległość pomiędzy Kupującym a wskazanym w Zamówieniu Sprzedającym, na której treść składa się Zamówienie, potwierdzenie Zamówienia i Regulamin.

Zamówienie: oferta składana przez Użytkownika wskazanemu w Zamówieniu Sprzedającemu, będąca oświadczeniem woli zawarcia Umowy Sprzedaży dotyczącej określonego rodzaju i liczby Produktów.

Państwa Dostawy: państwa, do których ze względów logistycznych i prawnych (w szczególności z uwagi na sankcje krajowe lub europejskie) możliwa jest fizyczna dostawa Produktów, w tym np.: Polska, Wielka Brytania, Irlandia, Czechy, Słowacja, Niemcy, Hiszpania, Holandia, Francja, Szwecja, Dania, Austria, Belgia, Włochy, Bułgaria, Rumunia, Węgry, Chorwacja, Słowenia, Litwa, Łotwa, Estonia, Luksemburg, Norwegia (wyłącznie w części europejskiej tych państw, tj. z wyłączeniem terytoriów zamorskich itp.)

Program doboru: dostępna w ramach Serwisu funkcjonalność umożliwiająca Użytkownikom wstępny dobór niektórych Produktów na podstawie odpowiednich danych wprowadzonych przez Użytkowników.

Wyszukiwarka Filtrów: funkcjonalność Serwisu umożliwiająca Użytkownikom wstępny dobór niektórych Produktów na podstawie odpowiednich danych wprowadzonych przez Użytkowników.

Dane Osobowe: wprowadzone przez Użytkownika informacje, zgromadzone przez Usługodawcę w toku użytkowania Serwisu, stanowiące dane osobowe w rozumieniu 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

Polityka Prywatności: dokument dostępny pod adresem: Polityka Prywatności

Przerwa techniczna: czasowe wyłączenie funkcjonalności Serwisu w całości lub w części, związane z awarią Serwisu, w tym serwerów, lub związane z koniecznością konserwacji tych serwerów bądź modernizacją lub przebudową Serwisu, w czasie którego nie jest możliwe korzystanie ze wszystkich lub wybranych Usług.

Regulamin:niniejszy regulamin, udostępniany Użytkownikowi zgodnie z rozdziałem 1 ust. 4 powyżej.

Urządzenie: elektroniczne urządzenie umożliwiające dostęp do Serwisu, w szczególności komputer osobisty (PC), laptop, komputer typu Mac, smartfon, tablet lub inne urządzenie mobilne, działające w oparciu o system operacyjny umożliwiający korzystanie z przeglądarki internetowej i posiadające dostęp do sieci Internet.

3. USŁUGI

1. Usługodawca nie kieruje Usług do konsumentów w rozumieniu art. 22^1 KC ani osób fizycznych prowadzących działalność bez zawodowego charakteru.

2. Usługodawca świadczy Usługi na terenie UE; fizyczne dostawy wyłącznie w Państwach Dostawy.

3. Usługi dostępne w Serwisie obejmują:

3.1. Usługi Podstawowe:

- a. możliwość założenia Konta
- b. dostęp do materiałów informacyjnych i promocyjnych
- c. Program doboru
- d. Wyszukiwarka Filtrów
- e. dostęp do kontaktów Usługodawcy
- f. składanie Zamówień i zawieranie Umów Sprzedaży

3.2. Usługi Dodatkowe:

- a. utrzymywanie Konta
- b. zmiana hasła
- c. zarządzanie zgodami marketingowymi

4. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG

Warunki techniczne

1. Użytkownik musi spełniać następujące wymagania techniczne do pełnego i poprawnego korzystania z Serwisu:

- a. korzystanie z Urządzenia z dostępem do sieci Internet, działającego w oparciu o systemy operacyjne takie jak Windows, MacOS, Chrome OS, Linux, iOS, Android, a także inne systemy umożliwiające pełny dostęp do funkcjonalności przeglądarek internetowych;
- b. korzystanie z aktualnej wersji przeglądarki internetowej: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge.

Korzystanie z Usług

2. Rozpoczęcie korzystania z Serwisu, w tym korzystanie z każdej dostępnej w jego ramach Usługi Podstawowej, oznacza zawarcie przez Użytkownika z Usługodawcą umowy o świadczenie Usług Podstawowych na warunkach określonych w Regulaminie oraz akceptację jego postanowień.

3. Korzystanie z Serwisu ma charakter dobrowolny i może zostać zakończone przez Użytkownika w każdej chwili poprzez zaprzestanie korzystania z jego funkcjonalności.

4. Umowa o świadczenie Usług Podstawowych zawierana jest na czas korzystania z Serwisu i dostępnych w jego ramach Usług Podstawowych. Umowa ta wygasa z chwilą zakończenia przez Użytkownika korzystania z Serwisu.

5. Umowa o świadczenie Usług Dodatkowych zawierana jest z Użytkownikiem zgodnie z ustępami 9–14 poniżej.

6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zakończenia świadczenia Usług dostępnych w Serwisie w każdym czasie, bez konieczności uprzedniego informowania Użytkowników, o ile nie narusza to praw nabytych Użytkowników.

7. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Usług w sposób zgodny z ich przeznaczeniem, Regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa. Niedozwolone jest w szczególności:

- a. dostarczanie treści o charakterze bezprawnym;
- b. modyfikowanie, obchodzenie, usuwanie lub próby obejścia jakichkolwiek zabezpieczeń technicznych zastosowanych w Serwisie;
- c. podejmowanie prób inżynierii wstecznej, dekompilacji, dezasemblacji, odtwarzania kodu źródłowego lub ingerencji w oprogramowanie;
- d. dodawanie, usuwanie lub modyfikowanie funkcjonalności oprogramowania poprzez fałszowanie lub ingerowanie w instrukcje lub dane w trakcie jego działania;
- e. wykorzystywanie oprogramowania składającego się na Usługi do działań, które mogą zagrażać bezpieczeństwu sieci, systemów informatycznych lub danych;
- f. korzystanie z Usług przez konsumentów lub osoby fizyczne zawierające umowę niezwiązaną zawodowo z ich działalnością.

8. Serwis oraz oprogramowanie składające się na Usługi stanowi przedmiot autorskich praw majątkowych Usługodawcy.

Rejestracja i zakładanie Konta

9. Aby korzystać z Usług Dodatkowych konieczne jest wykonanie przez Użytkownika następujących kroków:

- a. okonanie rejestracji w Serwisie poprzez założenie Konta;
- b. zalogowanie się do Konta.

10. Konto zakłada się poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego, zapoznanie się z Regulaminem i Polityką Prywatności oraz akceptację Regulaminu i Polityki Prywatności.

11. W formularzu rejestracyjnym wymagane jest podanie: imienia i nazwiska, adresu e-mail oraz numeru telefonu oraz złożenie deklaracji, że Użytkownik nie jest konsumentem w rozumieniu art. 22^1 Kodeksu cywilnego, ani osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tych osób charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej.

12. W formularzu rejestracyjnym Użytkownik może ponadto wyrazić zgodę na otrzymywanie pocztą elektroniczną, na podany w formularzu adres e-mail, informacji o charakterze reklamowym.

13. Aby założyć Konto trzeba ustawić hasło do Konta. Użytkownik ma obowiązek zachować w tajemnicy hasło zabezpieczające dostęp do Konta i nie udostępniać go osobom trzecim. Jeśli dane umożliwiające dostęp do Konta zostały przejęte przez osoby trzecie, Użytkownik ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie Usługodawcę, celem wyjaśnienia zaistniałych okoliczności przejęcia oraz zabezpieczenia Konta przed niepowołanym wykorzystaniem.

14. Usługodawca potwierdza rejestrację Konta przesyłając Użytkownikowi wiadomość na podany w formularzu rejestracyjnym adres email. Potwierdzenie dokonania rejestracji jest równoznaczne z aktywacją Konta w Serwisie oraz zawarciem umowy o świadczenie Usług Dodatkowych. Umowa ta wygasa z chwilą usunięcia Konta.

15. Usługodawca może w każdym czasie zweryfikować dane Użytkownika użyte w czasie rejestracji w zakresie zgodności dokonanej rejestracji z postanowieniami Regulaminu.

16. Użytkownik zobowiązany jest podawać Usługodawcy wszelkie dane zgodnie z prawdą i ponosi odpowiedzialność z tytułu podania danych nieprawdziwych lub błędnych.

17. Każdy Użytkownik może zarejestrować tylko jedno Konto. Nie jest dopuszczalne tworzenie przez tego samego Użytkownika wielu Kont z wykorzystaniem tych samych danych, w szczególności nie jest dopuszczalne utworzenie więcej niż jednego Konta z wykorzystaniem tego samego numeru telefonu lub adresu email. Konta utworzone przez Użytkownika ponad limit określony w zdaniu pierwszym mogą być usunięte przez Usługodawcę. Użytkownik zostanie poinformowany o usunięciu takiego Konta w wiadomości email przesłanej odpowiednio na adres email / nr telefonu użyty przy rejestracji.

18. Usługodawca umożliwia Użytkownikowi resetowanie hasła. Resetowanie hasła odbywa się poprzez wpisanie nowego hasła w dedykowanej zakładce na Koncie.

5. Sklepy internetowe

1. Zawarte w Serwisie informacje o Produktach nie stanowią oferty handlowej Sprzedającego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy i złożenia Sprzedającemu Zamówienia.

2. Sprzedający umożliwia Kupującemu wybór waluty Zamówienia spośród złotych polskich (PLN), euro (EUR) oraz funtów brytyjskich (GBP). Kupujący może zmienić wybraną walutę do chwili złożenia Zamówienia. Ceny Produktów w walutach EUR i GBP są ustalane na podstawie kursu przyjętego przez Sprzedającego. Ceną wiążącą jest cena Produktu wyrażona w walucie wybranej przez Kupującego i wskazana w Serwisie w chwili złożenia Zamówienia. Dokument sprzedaży wystawiany jest w walucie, w której zostało złożone Zamówienie.

3. Podane ceny nie zawierają kosztu transportu Produktów do miejsca wskazanego przez Kupującego. Koszt transportu uzależniony jest od wybranego przez Kupującego sposobu dostawy Produktu, na etapie uzupełniania formularza Zamówienia

4. Cena Produktu prezentowana w Sklepie przed dodaniem Produktu do koszyka ma jedynie charakter zaproszenia do rozpoczęcia negocjacji i może się różnić od ceny

Produktu po dodaniu Produktu do koszyka. Wpływ na różnicę w cenie mają każdorazowo aktualne promocje, których warunki określone są przez Sprzedającego na stronach Sklepu Internetowego

Składanie Zamówień

5. Warunkiem złożenia Zamówienia w Sklepie przez Kupującego jest:
    a. zalogowanie się na Konto lub uzupełnienie formularza przeznaczonego dla „Gościa";
    b. wybranie rodzaju i ilości zamawianych Produktów poprzez dodanie ich do koszyka, a w przypadku Produktów wytwarzanych według parametrów określonych przez Kupującego – także wskazanie tych parametrów;
    c. wypełnienie formularza adresowego poprzez podanie:
        - imienia i nazwiska lub nazwy Kupującego,
        - numeru NIP Kupującego,
        - dokładnego adresu dostawy na terytorium Państw Dostawy;
    d. określenie sposobu dostawy spośród sposobów dostawy oferowanych przez Sprzedającego;
    e. złożenie oświadczenia o akceptacji Regulaminu;
    f. kliknięcie przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty";
    g. zapłata ceny za Produkty oraz uiszczenie kosztów dostawy – zgodnie z **ust.17 i 18.**
6. Do chwili kliknięcia przez Kupującego przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty", Kupujący może zmienić wcześniej dokonany wybór Produktu poprzez odznaczenie wcześniej zaznaczonej opcji wyboru lub przerwać proces zakupu Produktu i zrezygnować z zakupu Produktu.
7. Kliknięcie przycisku „Złóż zamówienie z obowiązkiem zapłaty" oznacza:
    a. potwierdzenie przez Kupującego prawidłowości podanych danych Kupującego,
    b. złożenie Sprzedającemu oferty zawarcia Umowy Sprzedaży o treści wskazanej w Zamówieniu oraz Regulaminie.
8. Otrzymanie oferty od Kupującego Sprzedający potwierdza niezwłocznie, przesyłając Kupującemu potwierdzenie złożenia zamówienia na adres poczty elektronicznej podany przez Kupującego. Następnie, nie później niż w terminie 5 dni od otrzymania zapłaty, poinformuje Kupującego na ww. adres poczty elektronicznej o:
    a. przyjęciu Zamówienia do realizacji, potwierdzając przy tym wszystkie warunki zawartej Umowy Sprzedaży

albo

    b. braku możliwości realizacji Zamówienia.

9. Sprzedający może odmówić przyjęcia lub realizacji Zamówienia w całości lub w części z ważnych przyczyn, a w szczególności jeśli:
    a. Produkt wskazany w Zamówieniu nie jest już dostępny lub dostawa nie może być zrealizowana w terminie określonym dla Zamówienia,
    b. Realizacja Zamówienia nie jest możliwa z powodu niepoprawnej pracy systemu komputerowego Sklepu Internetowego,
    c. Dane podane przez Kupującego są nieprawdziwe, niepełne lub niedokładne i mimo podjęcia próby nie udało się Sprzedającemu tych danych ustalić,
    d. Adres dostawy Produktu nie znajduje się na terytorium Państw Dostawy,
    e. Przedsiębiorca będący osobą fizyczną, nie posiada pełnej zdolności do czynności prawnych według porządku prawnego państwa członkowskiego, którego jest obywatelem lub nie wyraził zgody na przetwarzanie przez Sprzedającego swoich danych osobowych wymaganych w Regulaminie.
10. W przypadku wskazanym w ust. 8 pkt. b powyżej (braku możliwości realizacji części lub całości Zamówienia) Kupujący może anulować Zamówienie w części, w której realizacja nie jest możliwa w wyznaczonym terminie lub anulować złożone Zamówienie w całości informując o tym Sprzedającego za pośrednictwem poczty elektronicznej albo w formie pisemnej na adres siedziby Sprzedającego.
11. W przypadku rezygnacji przez Kupującego z Zamówienia w trybie określonym w ustępie powyżej lub niemożliwości realizacji Zamówienia, jeżeli Kupujący dokonał już zapłaty za zamówiony Produkt z góry, Sprzedający zwróci Kupującemu niezwłocznie zapłaconą cenę lub jej odpowiednią część, w razie gdy Zamówienie ma zostać zrealizowane w części. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Kupujący, chyba że Strony uzgodnią inny sposób. W każdym przypadku Kupujący nie poniesie żadnych opłat w związku ze zwrotem zapłaty przez Sprzedającego.

Koszty transportu. Termin realizacji i wysyłki

11. Produkt wymagający fizycznej dostawy zostanie dostarczony na adres dostawy wskazany przez Kupującego w formularzu Zamówienia, w sposób określony w Zamówieniu.
12. Z uwagi na specyfikę Produktów, są one dostarczane wyłącznie za pomocą wyspecjalizowanych firm transportowych.
13. Koszt dostawy Produktów ponosi Kupujący. Koszt dostawy wskazany jest w Zamówieniu. Kalkulacja ta uwzględnia ciężar i wymiary Produktu oraz miejsce dostawy.
14. Orientacyjny termin dostawy Produktów wskazany jest w wiadomości email Sprzedającego wysłanej wraz z przyjęciem Zamówienia.
15. Produkty w postaci cyfrowej Sprzedawca wysyła na adres e-mail Kupującego, o którym mowa w ust. 7 powyżej.

Płatności

17. Sprzedający umożliwia następujące sposoby zapłaty ceny za zamówiony Produkt:

a. kartą płatniczą online – płatność karta płatniczą lub kredytową za pośrednictwem PayPal;

b. przelewem bankowym – na wskazany przez Sprzedającego w potwierdzeniu Zamówienia numer rachunku bankowego;

c. szybkim przelewem elektronicznym (obsługiwanym przez operatora Przelewy24.pl);

d. płatnością ratalną (obsługiwaną przez operatora Przelewy24.pl).

18. Dostępność poszczególnych metod płatności zależy od wybranej waluty Zamówienia. Płatności realizowane za pośrednictwem operatora Przelewy24, w tym płatności ratalne, są dostępne wyłącznie dla Zamówień składanych w walucie PLN. Aktualnie dostępne metody płatności są prezentowane Kupującemu podczas składania Zamówienia. W przypadku wyboru płatności przelewem bankowym Sprzedający wskazuje Kupującemu numer rachunku bankowego właściwy dla wybranej waluty.

19. Kupujący wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie drogą elektroniczną, na wskazany przez siebie adres e-mail, elektronicznego obrazu dokumentów rozliczeniowych, w szczególności takich jak: faktury VAT z załącznikami, faktury VAT korygujące z załącznikami oraz formularze. Niniejsza zgoda uprawnia również Sprzedającego do wystawiania i przesyłania faktur elektronicznych. Na wyraźne życzenie Kupującego i bez żadnych dodatkowych opłat, Sprzedający wystawi i prześle stosowne dokumenty sprzedaży w formie papierowej. Po wejściu w życie obowiązku korzystania z Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) faktury będą wystawiane i udostępniane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Dostawa i odbiór Produktu

20. Dostawy są realizowane na terytorium Państw Dostawy (wyłącznie w części europejskiej tych państw, tj. z wyłączeniem terytoriów zamorskich itp.).

21. Przed odebraniem przesyłki zawierającej Produkty z Zamówienia od doręczającej firmy transportowej Kupujący jest zobowiązany sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan taśm lub plomb naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub gdy plomby (taśmy) są zerwane należy nie przyjmować przesyłki. Kupujący powinien sporządzić w obecności doręczającego przesyłkę zawierającą Produkty z Zamówienia protokół szkody lub innego potwierdzenia stanu przesyłki i skontaktować się jak najszybciej ze Sprzedającym w celu wyjaśnienia sprawy. Brak stwierdzenia nieprawidłowości w zakresie stanu ilościowego lub jakościowego przesyłki przy odbiorze może co do zasady mieć negatywny wpływ na wynik rozpatrzenia roszczeń Kupującego.

Procedura reklamacji Produktów

22. Strony wyłączają odpowiedzialność Sprzedającego względem Kupującego będącego przedsiębiorcą z tytułu rękojmi za wady Produktów. Do odpowiedzialności Sprzedającego za wady Produktów stosuje się ustępy 23 - 30 poniżej.

23. Sprzedający zobowiązany jest dostarczyć/wydać Kupującemu Produkty niewadliwe, z wyjątkiem przecenionych Produktów niepełnowartościowych, w stosunku do których

złożenie Zamówienia przez Kupującego jest równoznaczne ze zgodą na otrzymanie Produktu niepełnowartościowego, z tej przyczyny podlegającego przecenie.

24. W razie niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży Przedsiębiorca może zgłosić Sprzedającemu reklamację za pośrednictwem:
    - jeśli Sprzedającym jest VTS sp. z o.o. – formularza umieszczonego na stronie internetowej: https://vtsgroup.com/pl/step1lub pisemnie na adres siedziby Sprzedającego: VTS Sp. z o.o. Aleja Grunwaldzka 472 A, kod pocztowy: 80-309 Gdańsk.
    - b. jeśli Sprzedającym jest VTS Plant sp. z o.o. - formularza umieszczonego na stronie internetowej: https://eshop.vtsgroup.com/pl/zwrot-reklamacja-wysylkalub pisemnie na adres siedziby Sprzedającego: VTS Plant Sp. z o.o. Aleja Grunwaldzka 472 A, kod pocztowy: 80-309 Gdańsk.
25. Po otrzymaniu reklamacji Sprzedający poinformuje Kupującego, czy do jej rozpatrzenia konieczne jest dostarczenie reklamowanego Produktu lub jego części, oraz wskaże adres, na który należy je przesłać.
26. Jeśli Sprzedający poinformuje Kupującego o konieczności dostarczenia mu reklamowanego Produktu reklamowane Produkty należy dostarczyć do Sprzedającego na adres wskazany przez Sprzedającego w terminie dalszych 14 dni, wraz z wypełnionym „Protokołem reklamacji" stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu. „Protokół reklamacji" Sprzedający udostępnia także na stronie internetowej pod adresem.
27. Sprzedający zapewnia także możliwość przesłania reklamowanego Produktu za pośrednictwem wysłanej do Kupującego firmy transportowej na koszt Kupującego.
28. Sprzedający w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnej reklamacji ustosunkuje się do otrzymanego od Przedsiębiorcy zgłoszenia reklamacji i poinformuje go o sposobie rozpatrzenia reklamacji w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
29. Koszty przesyłki reklamowanego Produktu do Sprzedającego ponosi Kupujący. W razie uznania reklamacji za zasadną Sprzedający zwraca Kupującemu koszty przesyłki nie większe jednak niż koszt standardowej przesyłki.
30. W przypadku uznania reklamacji za zasadną Sprzedający niezwłocznie wymienia uszkodzony Produkt na nowy i dostarcza go Kupującemu na wskazany przez niego adres.

6. DANE OSOBOWE

Administratorem Danych Osobowych Użytkowników Serwisu jest Usługodawca. Informacje na temat przetwarzania Danych Osobowych są dostępne w Polityce Prywatności.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY

1. Usługodawca zobowiązuje się do zapewnienia jak najwyższej jakości Usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu.

2.Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby zapewnić prawidłowe i nieprzerwane funkcjonowanie Serwisu, niemniej jednak w Serwisie mogą wystąpić awarie i błędy techniczne. W każdym przypadku Usługodawca postara się w jak największym stopniu ograniczyć negatywne skutki zaistniałych problemów technicznych

3.Aby rozwijać Serwis oraz minimalizować ryzyko wystąpienia awarii, konieczne są okresowe Przerwy techniczne, w czasie których w systemie informatycznym wprowadzane są odpowiednie zmiany. Usługodawca dba o to, aby Przerwy techniczne nie były uciążliwe dla Użytkowników. W tym celu, w miarę możliwości, przerwy te będą przypadały na godziny nocne.

Reklamacje dotyczące Serwisu

4. Wszelkie reklamacje dotyczące działania Serwisu, niedostępności lub problemów w działaniu Usług Użytkownik może zgłosić w formie elektronicznej pod adresem: eshop@vtsgroup.com

5. W reklamacji Użytkownik powinien wskazać jej przedmiot, w szczególności opisać Usługę, której reklamacja dotyczy, a także okoliczności uzasadniające reklamację oraz przekazać dane umożliwiające kontakt z Użytkownikiem w postaci adresu poczty elektronicznej.

6. Reklamacje rozpatrywane będą przez Usługodawcę w terminie 14 (czternastu) dni od daty ich otrzymania. W dniu otrzymania reklamacji Usługodawca potwierdzi Użytkownikowi w zwrotnej wiadomości e-mail jej otrzymanie.

7. Użytkownik zostanie powiadomiony o sposobie rozpatrzenia reklamacji za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres e-mail, z którego zostało przesłane zgłoszenie reklamacyjne.

8. INFORMACJE O ZAGROŻENIACH

1.Usługodawca informuje, że korzystanie z Usług może wiązać się z typowymi zagrożeniami występującymi w sieci Internet, takimi jak możliwość działania złośliwego oprogramowania (np. wirusy, robaki, konie trojańskie), możliwość ingerencji osób trzecich w transmisję danych

2. W celu ograniczenia ryzyka zaleca się, aby Użytkownicy korzystali z aktualnego oprogramowania antywirusowego, zapór sieciowych (firewall) oraz regularnych aktualizacji systemu operacyjnego i przeglądarki internetowej.

9. PRZENIESIENIE PRAW I OBOWIĄZKÓW

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do przeniesienia całości lub części swoich praw i obowiązków wynikających z Regulaminu i umowy o świadczenie Usług na rzecz podmiotu trzeciego (w tym podmiotu powiązanego z Usługodawcą), w szczególności w przypadku restrukturyzacji, fuzji, przejęcia lub sprzedaży przedsiębiorstwa Usługodawcy lub jego zorganizowanej części. Przeniesienie takie nie może prowadzić do pogorszenia sytuacji prawnej Użytkownika, w szczególności nie może ograniczać jego praw wynikających z Regulaminu lub obowiązujących przepisów.

2. Użytkownik nie jest uprawniony do przeniesienia swoich praw lub obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu lub umowy o świadczenie Usług na rzecz osoby trzeciej bez uprzedniej, wyraźnej zgody Usługodawcy

10. PRAWO WŁAŚCIWE I ROZSTRZYGANIE SPORÓW

1. Regulamin oraz wszelkie umowy o świadczenie Usług zawierane na jego podstawie podlegają prawu Rzeczypospolitej Polskiej i zgodnie z nim będą interpretowane.

2. Wszelkie spory wynikające z Regulaminu lub związane ze świadczeniem Usług Strony będą w pierwszej kolejności starały się rozwiązać polubownie. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jego zgłoszenia przez

jedną ze Stron, spór zostanie poddany rozstrzygnięciu przez sąd powszechny, właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy

11. ZMIANA REGULAMINU

1. Usługodawcy przysługuje prawo zmiany Regulaminu w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniżej wskazanych przyczyn:

a. zmiana przepisów prawa regulujących świadczenie usług drogą elektroniczną mająca wpływ na wzajemne prawa i obowiązki Usługodawcy i Użytkownika lub zmiana interpretacji powyższych przepisów prawa wskutek orzeczeń sądów, decyzji lub zaleceń właściwych w danym zakresie urzędów lub organów;

b. zmiana zakresu świadczonych Usług, do których stosują się zapisy Regulaminu, poprzez wprowadzenie nowych, modyfikację lub wycofanie dotychczasowych funkcjonalności lub Usług objętych Regulaminem;

c. zmiana sposobu świadczenia Usług wynikająca z przyczyn technicznych lub technologicznych związanych z działaniem Serwisu.

2. Regulamin obowiązuje od dnia: **17.04.2026**.

Zmiany Regulaminu nie wpływają na prawa nabyte Użytkowników przed datą wejścia w życie zmian.

Niniejszy Regulamin stanowi komplet zasad korzystania z Serwisu oraz określa prawa i obowiązki Użytkowników oraz Usługodawcy.

W przypadku pytań dotyczących Regulaminu lub świadczenia Usług prosimy o kontakt na adres: **eshop@vtsgroup.com**

Dziękujemy za korzystanie z Serwisu.

Załącznik nr 1

Miejscowość, data:
.....

Pełna nazwa Sprzedającego:
.....

Adres Sprzedającego:
.....

Imię i nazwisko lub nazwa Kupującego:
.....

Adres Kupującego:
.....

Protokół reklamacji

Zawiadamiam, że produkt pod nazwą:
.....

zakupiony w dniu:
.....
(nr zamówienia **.....**)
jest niezgodny z umową.

Niezgodność z umową polega na:
.....
.....
.....

W związku z powyższym, na podstawie rozdziału 5 ust. 30 Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną
żądam wymiany towaru na nowy.

.....
Podpis

Regulamin obowiązujący do 16.04.2026 >> **DO POBRANIA**